



جامعة آل البيت

كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن

Impact of work Ethics on Employees Performance at Primary Health Care Centers in Jordan

إعداد

ميساء نصر عليان

إشراف الأستاذ الدكتور

بهجت عيد الجوازنة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
من كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

٢٠١٩م

نموذج التفويض



جامعة آل البيت

مادة الدراسات العليا

نموذج التفويض

أنا ميساء نصر عبد الحفيظ عليان ، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات ،
أو المنظمات ، أو الهيئات ، أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة .

التوقيع : ميساء نصر عليان

التاريخ : ٢٠١٩ / ٥ / ٦

إقرار والتزام



جامعة آل البيت

عمادة الدراسات العليا

إقرار والتزام

أنا الطالبة : ميساء نصر عليان
الرقم الجامعي : ١٦٢٠٥٠٢٠٤٨ :
التخصص : إدارة الأعمال
الكلية : الاقتصاد والعلوم الإدارية

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان :

" أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية
في الأردن "

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية ، كما أنني بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية ، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

التوقيع : ميساء نصر عليان

التاريخ : ٢٠١٩ / ٥ / ٦

ب

ج

قرار لجنة المناقشة

جامعة آل البيت
عمادة الدراسات العليا

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها :

" أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية
في الأردن "

**Impact of work Ethics on Employees Performance at Primary Health
Care Centers in Jordan**

إشراف : الأستاذ الدكتور بهجت عيد الجوازنة

وأجيزت بتاريخ : ٢٠١٩ / ٥ / ٦

أعضاء لجنة المناقشة : التوقيع

	(مشرفاً ورئيساً)	الأستاذ الدكتور بهجت عيد الجوازنة
	(عضواً)	الأستاذ الدكتور وليد مجلي العواودة
	(عضواً)	الدكتور هائل فلاح السرحان
	(عضواً خارجياً)	الدكتور حازم خالد شحادة

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت لعام ٢٠١٩ م.

الإهداء

أشكر الله عز وجل أولاً ثم أهدي جهدي إلى شمعة حياتي وسر وجودي إلى من رحلوا عن دنيتي ولم يرحلوا من قلبي...الذين طالما تمنيت أن يكونوا بقربي

(أمي وأبي) النور الذي ارتحل من حياتي في هذا العام الحزين

للذين اصبحوا تحت التراب والذين أوصاني الله بهما برآ واحساناً إلى يوم الدين ... إلى بحر الحب والحنان والنبض الساكن في عروقي أمي وأبي

" نصر عبد الحفيظ عليان "

" عليا عمر أبو زيد "

اللهم إجعلهم من الضاحكين المستبشرين الغارين من ثمار جنتك الشارين من حوض نيتك والمحظوظين بشفاعتك يا أرحم الراحمين.رحمكم الله

الشكر والتقدير

(وَقَالَ رَبُّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)
سورة النمل آية ١

واعترافاً مني بالفضل والجميل أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي ومشرفي
الفاضل
الأستاذ الدكتور بهجت عيد الجوازنة
حفظه الله

أحد شارات العلم والذي ساعدني ولم يتوانى عن نصحي وإرشادي لإتمام عملي هذا .

كما وأتقدم بالشكر الجزيل للأساتذة الفاضلين :

الأستاذ الدكتور وليد مجلي محمد العواودة

الدكتور هائل فلاح مقداد السرحان

الدكتور حازم خالد محمد شحادة

على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة واثرائها بالنصائح والتوجيهات التي تساعد في إخراجها بأفضل صورة وأسأل الله أن يجزل لهم الثواب ويجعل عملهم هذا في ميزان حسناتهم.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء هيئة التدريس في جامعة آل البيت .

الباحثة : ميساء نصرعليان

قائمة المحتويات

ب	نموذج التفويض
ج	إقرار والتزام
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
ي	قائمة الأشكال
ك	الملخص
م	Abstract
١	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٢	١,١ المقدمة :
٣	١,٢ أهمية الدراسة :
٤	١,٣ أهداف الدراسة :
٤	١,٤ مشكلة الدراسة :
٦	١,٥ أسئلة الدراسة :-
٧	١,٦ فرضيات الدراسة :
٨	١,٧ مخطط الدراسة :
١٢	١,٨ التعريفات الإصطلاحية :
١٤	١,٩ حدود الدراسة :

١٥	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
١٦	المبحث الأول أخلاقيات العمل
٢٩	المبحث الثاني أداء العاملين
٣٦	المبحث الثالث الرعاية الصحية الأولية
٤٥	المبحث الرابع الدراسات السابقة
٦٤	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٦٥	٣,١ تمهيد
٦٥	٣,٢ منهج الدراسة :
٦٦	٣,٤ مجتمع الدراسة :-
٦٧	٣,٥ عينة الدراسة :
٦٨	٣,٦ أداة الدراسة :
٧٣	٣,٧ الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات :
٧٥	الفصل الرابع عرض النتائج
٧٦	٤,١ تمهيد
٧٦	٤,٢ خصائص عينة الدراسة :
٨١	٤,٣ إجابة أسئلة الدراسة ومناقشتها :
٩١	٤,٤ اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها :
١٠٤	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
١٠٥	٥,١ تمهيد
١٠٥	٥,٢ نتائج الدراسة :
١٠٧	٥,٣ التوصيات :
١٠٨	المراجع والمصادر
١١٦	الملاحق

قائمة الجداول

عنوان الجدول
الجدول (١) نسبة الاستجابة للإستبانات الموزعة.
الجدول (٢) توزيع الفقرات والمحاور محور أخلاقيات العمل ومحور أداء العاملين .
الجدول (٣) المعيار الإحصائي
الجدول (٤) معامل ثبات الاتساق الداخلي بطريقة (كرونباخ الفا) لأبعاد الإستبانة .
الجدول (٥) توزيع عناصر العينة حسب النوع الإجتماعي (ن = ٢٧٠).
الجدول (٦) توزيع عناصر العينة حسب الفئة العمرية (ن = ٢٧٠)
الجدول (٧) توزيع عناصر العينة حسب المستوى التعليمي (ن = ٢٧٠)
الجدول (٨) توزيع عناصر العينة حسب الوظيفة (ن = ٢٧٠)
الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " الالتزام بواجبات الموظف العام " مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات (ن = ٢٧٠)
الجدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " المسؤولية " مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات (ن = ٢٧٠).
الجدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " الأمانة " مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات (ن = ٢٧٠).
الجدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لجميع الأبعاد (ن = ٢٧٠)
الجدول (١٣) المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن محور " أداء العاملين "
الجدول (١٤) نتائج تطبيق معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد أخلاقيات العمل على أداء العاملين
الجدول (١٥) نتائج اختبار T-test النوع الاجتماعي (الذكور والإناث) للأبعاد الأخلاقية .
الجدول (١٦) نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - الفئات العمرية للأبعاد الأخلاقية .
الجدول (١٧) نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - المؤهل العلمي للأبعاد الأخلاقية.
الجدول (١٧) نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - الوظيفة للأبعاد الأخلاقية.

قائمة الملاحق

عنوان الملحق
ملحق (١) : جدول تحديد حجم العينات المطلوبة .
ملحق (٢) : المراكز الصحية حسب مديريات الصحة.
ملحق (٣) : قائمة بأسماء محكمي الإستبانة .
ملحق (٤) : أداة الدراسة (الإستبانة).

قائمة الأشكال

عنوان الشكل
شكل (١) مخطط الدراسة

أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن

إعداد

ميساء نصر عليان

إشراف

الأستاذ الدكتور بهجت الجوازنة

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم إستبانة مكونة من (٤٤) فقرة ، وتكوّن مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة في هذه مراكز الرعاية الصحية الأولية وتم سحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بتوزيع (٣٨٤) إستبانة ، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢٧٠) إستبانة أي ما نسبته (٧٠,٣٪) من عينة الدراسة . وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال وتحليل البيانات . وقد أظهرت النتائج ما يلي :

١. إلتزام العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بأخلاقيات العمل ممثلة بالأبعاد التالية (الإلتزام بواجبات الموظف العام ، المسؤولية والأمانة) كان متوسط ومستوى أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية كان متوسط .

٢. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن. ولا يوجد فروق معنوية في استجابات الباحثين حول أخلاقيات العمل وأثرها على أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية في الأردن وتعزى لمتغير (الفئة العمرية) (المؤهل العلمي) و(الوظيفة) بينما توجد فروق معنوية في استجابات الباحثين تُعزى للمتغير (النوع الإجتماعي) .

٣.

وقد أوصت الدراسة بأهمية العمل على كل ما من شأنه تطوير وبناء قدرات العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية عن طريق ورشات العمل والندوات لإكسابهم المعارف والمهارات والخبرات اللازمة بذلك ومساعدتهم على تطوير أدائهم المهني .

الكلمات المفتاحية : أخلاقيات العمل ، أداء العاملين .

Impact of work Ethics on Employees Performance at Primary Health Care Centers in Jordan

Prepared by

Maisa Nasserr Elayyan

Supervisor

Prof. Bahjat Eid Aljawazneh

Abstract

This study aims to identify the impact of work ethics on the employee's performance at the primary healthcare center, from the service recipient point of view, to achieve the objectives of this study; Researcher used the analytical descriptive approach for its relevance and suitability for this study. a questionnaire was developed. A random stratified sample was withdrawn from the study population by distributed (٣٤٨) questionnaires. And data were analyzed using SPSS. The study reached to a set of results and the most important of it:

The level of employees' commitment to the work ethics represented in three dimensions (commitment to the duties of public employee, responsibility and honesty) was moderate. And the level of employees' performance at primary health care centers in Jordan is moderate. There was a statistically significant impact between ethics and employees performance at primary health care centers in Jordan. There was a statistically significant impact at the level ($\alpha \leq 0,05$) for three ethical dimensions (commitment to the public employee duties, responsibility and honesty) and the employee performance due to the (sex) variables, and the results showed also there is no a statistically significant impact at the level ($\alpha \leq 0,05$) due to the (occupation), (age) and (education level) variables in employee performance.

The study recommended holding training programs focusing on building capacity of employees at primary health care centers in Jordan by holding training workshops and providing them with the necessary knowledge.

Key Word: Work ethics, employees' performance

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ١,١ مقدمة
- ١,٢ أهمية الدراسة
- ١,٣ أهداف الدراسة
- ١,٤ مشكلة الدراسة
- ١,٥ أسئلة الدراسة
- ١,٦ مخطط الدراسة
- ١,٧ فرضيات الدراسة
- ١,٨ التعريفات الإصطلاحية
- ١,٩ حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة :

يعتبر أهم ما يحدد نجاح المنظمة أو فشلها هو مدى إدارتها لأحد أهم مواردها، وهو رأس المال البشري الذي تمتلكه . فهو يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوى طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل منظمة.

تعد الموارد البشرية هي المحرك الأساسي لمنظمات الأعمال على اختلاف قطاعاتها وخاصة بالتأثير على جودة المنتجات والخدمات المقدمة كما كيفا ، ولكنها في نفس الوقت تمثل أكثر عناصر الإنتاج تقلبا وتعقيدا ، كونها تتميز بجملة من المشاعر والأحاسيس والإحتياجات التي يعبر عنها بطرق مختلفة تنعكس على أداء الأعمال في المنظمات ، وجعلها تهتم بوضع خطط واستراتيجيات عمل لتهيئة وتنمية العنصر البشري ليس للوقت الحاضر فقط وانما للمستقبل أيضا . (مانع ، ٢٠١٥)

وان المتبع للنظام الإداري بشكل عام يجد أنه يعاني من مشكلات مختلفة، يعزوها بعض المختصين في علم الإدارة لخلل في تطبيق العمليات الإدارية، غير أن هناك أمر غير ظاهر للوهلة الأولى ويحتاج إلى مجهود لاكتشافه ، والتحري عنه ومعرفة سبب ظهوره ووضع العلاج المناسب له، وهو ضعف الأخلاق المهنية. (العطوي، ٢٠١٦)

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن .

١,٢ أهمية الدراسة :

أولاً : الأهمية النظرية :

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من خلال الحاجة الماسة لتنمية مهارات مقدمي الخدمات في مراكز الرعاية الصحية الأولية ، وذلك نظراً لطبيعة عملهم والمسؤوليات المناطة بهم ، والتي تعتمد بشكل مباشر على التعامل مع متلقي الخدمة من كافة شرائح المجتمع ، ولدورهم البارز في المراكز الصحية الأولية .

ثانياً : الأهمية التطبيقية :

تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من إختيارها للمجتمع الذي طبقت عليه وهو القطاع الصحي ممثلاً بمراكز الرعاية الصحية الأولية ، وبالتالي قد توفر هذه الدراسة للمسؤولين في القطاع الصحي مؤشراً عن مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في المراكز الصحية الأولية بالاستفادة من نتائجها ومعرفة ماهو مطبّق ، وقد تساعد أيضاً بإعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال أخلاقيات العمل .

١,٣ أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى :

- معرفة مستوى التزام العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن بأخلاقيات العمل .
- معرفة أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن .
- دراسة الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول إلتزام العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بأخلاقيات العمل عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0,05$) وأثر ذلك على الأداء ويعزى إلى خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (النوع الإجتماعي ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي والوظيفة) .
- وضع بعض التوصيات التي قد تساعد قطاع الرعاية الصحية الأولية بالإرتقاء في مستوى أداء العاملين .

١,٤ مشكلة الدراسة :

يعد أهم أهداف وجود نظام للرعاية الصحية الأولية في المجتمعات هو تقديم أفضل مستوى من الرعاية الصحية للمجتمع ، حيث تعتبر الرعاية الصحية الأولية أول نقطة إتصال بين أفراد المجتمع والنظام الصحي ، ولأن المواطن له الحق في الحصول على هذه الخدمات الصحية بطريقة مناسبة ، لذا يجب أن يكون مركز الرعاية والاهتمام هو متلقي الخدمة .

ونظرا لأن تطوير العاملين بالرعاية الصحية الأولية والإرتقاء بمستواهم يعد محور ارتكاز الرعاية الصحية وصولا إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين والارتقاء بالمستوى الصحي في المجتمع ولأن الإدارة الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الأردنية يصعب عليها أداء عملها بنجاح دون تنظيم إداري وتنمية لمهارات أفرادها ، لكون التفوق يعتمد علي العنصر البشري ، لذا يعد الإلتزام بأخلاقيات العمل في التعامل مع متلقي الخدمة من المواضيع المهمة والحساسة والجديرة بالاهتمام والبحث . ومن هنا برزت أهمية هذا الموضوع للبحث والدراسة .

وتعد أخلاقيات العمل أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين ، حيث تشكل لديهم رقبيا داخليا ، وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم ، وتقوم أداءهم وعلاقاتهم بالآخرين ، بحيث يكونوا أكثر انسجاما وتوافقا مع أنفسهم ومع عملهم ومع الآخرين . والالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب مراعاته في كافة الأحوال والمواقف . (طشطوش ومزاهرة

(٢٠١٢)

١,٥ أسئلة الدراسة :-

السؤال الرئيسي :

ما أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن؟.

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية :

(١) ما مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن؟.

(٢) ما مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن ؟ .

(٣) ما أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في

الأردن ؟

(٤) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في استجابات

المبحوثين بين أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في

الأردن ويعزى إلى خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (النوع الإجتماعي ، الفئة العمرية ،

المؤهل العلمي والوظيفة) ؟ .

١,٦ فرضيات الدراسة :

إستناداً الى مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في متوسطات استجابات المبحوثين لأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى عدة فرضيات فرعية كما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في استجابات المبحوثين للإلتزام بواجبات الموظف العام في أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن

الفرضية الفرعية الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في استجابات المبحوثين لبعد المسؤولية في أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن .

الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في استجابات المبحوثين لبعد الأمانة في أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن .

الفرضية الرئيسية الثانية :

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في استجابات المبحوثين لأثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن ويعزى إلى خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (النوع الإجتماعي ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي والوظيفة) ؟ .

١,٧ مخطط الدراسة :

المتغير التابع : أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن .

المتغير المستقل : أخلاقيات العمل .

مخطط يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة :

المتغيرات الديمغرافية : النوع الإجتماعي ،الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، الوظيفة .

المتغير المستقل :

أخلاقيات العمل

الإلتزام بواجبات الموظف العام .

المسؤولية.

الأمانة.

المتغير التابع :

أداء العاملين في مراكز الرعاية
الصحية الأولية

المصدر : بناء على الدراسات السابقة التالية :-

١. دراسة السكارنة (٢٠١٢) ، بعنوان : " أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال " . وقد تناولت الأبعاد التالية :

(احترام القوانين والأنظمة ، العدالة وعدم التحيز ، السرعة والإتقان ، احترام الوقت) .

٢. دراسة (الطراونة و أبو جليل ، ٢٠١٣) ، بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي . وقد تناولت الأبعاد التالية :

(الاستقلالية والموضوعية ، الأمانة والاستقامة ، النزاهة والشفافية)

٣. دراسة (الحصيات ، ٢٠١٢) ، بعنوان : " دور أخلاقيات العمل الإسلامي في تطوير السلوك التنظيمي للأفراد في المؤسسات الصحفية الأردنية " وقد تناولت الأبعاد التالية :

(احترام القوانين والأنظمة ، الإتقان ، الإحترام وحسن المعاملة)

٤. دراسة الدراجي (٢٠١١) ، بعنوان : " أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين " وقد تناولت الأبعاد التالية :

(النزاهة ، تحمل المسؤولية ، الأمانة ، الصدق ، الصبر والحكمة ، المودة و الرحمة ، الشجاعة التضحية ، العادلة ، النصيحة) بالإضافة إلى أداء العاملين .

٥. دراسة Sabourin (٢٠١٥) بعنوان : " تطبيق إستراتيجي : خمس محركات للاداء
" Strategy execution: five drivers of performance " . وقد تناولت الأبعاد التالية
:
(احترام القوانين والأنظمة ، العواطف، المبادرات، الاجراءات الفورية، النزاهة، أداء العاملين
).

٦. دراسة (khan & Others, ٢٠١٣) بعنوان : العلاقة بين العدالة التنظيمية وعوائد الوظيفة
: أخلاقيات العمل الإسلامي
"Organizational justice and job outcomes: moderating role of Islamic
work ethic" وقد تناولت الأبعاد التالية :
(احترام القوانين والأنظمة ، العدالة ، النزاهة وأداء العاملين).

١,٨ التعريفات الإصطلاحية :

لأغراض هذه الدراسة فقد تم تبني تعريفات للمتغيرات المستقلة والتابعة المستخدمة فيها وهي :

التعريف الإصطلاحي (أخلاقيات العمل) :

هي مجموعة من المبادئ والقواعد التي يتميز بها الإنسان ، ويحتكم لها في تصرفاته وسلوكياته وقد توصف بالجيّدة أو السيئة. (Hadi Fehmi – ٢٠١٤) .

التعريف الإجرائي (أخلاقيات العمل) :

مجموعة تشمل قيما ومبادئ تساعد العاملين بتحديد الصواب والعمل به في المنظمة ، بالإضافة إلى أنها تعكس سمعة المنظمة من قبل متلقي الخدمة .

(Work ethics for Development Professionals, ٢٠١٨)

التعريف الإصطلاحي (أداء العاملين) :

يعرف بأنه مجموعة من النشاطات المرتبطة بالعمل الناتج عن الموظف وطبيعة تنفيذه لهذه

النشاطات . (Performance Evaluation, ٢٠١٧)

التعريف الإجرائي (أداء العاملين) :

هي نشاطات ترتبط بطريقة تنفيذ الموظف للأعمال الموكولة إليه والتي تحقق أهداف المنظمة .

التعريف الإصطلاحي (الرعاية الصحية الأولية) :

هي نهج للصحة والرفاهة يشمل كل المجتمع ويتمحور حول احتياجات وأولويات الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية. وهي تتناول الصحة والرفاهة بجوانبها البدنية والنفسية والاجتماعية الشاملة والمتراصة. (منظمة الصحة العالمية ، ٢٠١٨) .

التعريف الإجرائي (الرعاية الصحية الأولية) :

هي خدمات تقدمها منظمات لها صلة بمؤسسات الدولة الرسمية أو قد لا يكون لها صلة مباشرة بمؤسسات الدولة ، وتعمل على حماية المواطنين ، وذلك من خلال تقديم خدمات تعود بالنفع على صحتهم .

التعريف الإصطلاحي (الأمانة) :

هي كل حق لزمك أداؤه وحفظه . (موسوعة الأخلاق للدرر السنبة ، ٢٠١٤)

التعريف الإجرائي (الأمانة) :

تعرف بأنها قيمة عليا من القيم الإنسانية ، وخلق رفيع من الأخلاق الكريمة التي يتحلّى بها الناس في حياتنا .

التعريف الإصطلاحي (المسؤولية) :

التزام الشخص بأداء العمل المنوط به طبقاً لما هو محدد. (المعجم الوسيط)

التعريف الإجرائي (المسؤولية) :

أنها قدرة الشخص على تحمّل نتائج أفعاله التي يقوم بها باختياره، مع علمه المسبق بنتائجها.

١,٩ حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية :

الحدود الموضوعية : يحيط هذا البحث بالجوانب المعرفية التي لها صلة بأخلاقيات العمل حيث يمكن تصنيفه من ضمن البحوث النظرية لأنه اقتصر على دراسة تأثير بعض الجوانب المتعلقة بأخلاقيات العمل على أداء العاملين دون الخوض في تحليلها وتحليل عناصرها .

الحدود الزمنية : تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفصل الأول والفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٨ - ٢٠١٩م.

الحدود المكانية : تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على أكثر المراكز الصحية الاولية اكتظاظا في الاردن / محافظة عمان .

الحدود البشرية : سوف تقتصر الدراسة الحالية على آراء متلقي الخدمة في أداء العاملين من حيث التزامهم بأخلاقيات العمل .

الحدود العلمية : إقتصرت هذه الدراسة على قياس أثر أخلاقيات العمل المتمثلة بثلاثة أبعاد (الإلتزام بواجبات الموظف العام ، المسؤولية والأمانة) على أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية في الأردن من وجهة نظر متلقي الخدمة .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : أخلاقيات العمل

المبحث الثاني : أداء العاملين

المبحث الثالث : الرعاية الصحية الأولية

المبحث الرابع : الدراسات السابقة

المبحث الأول أخلاقيات العمل

٢,١,١ تمهيد

٢,١,٢ مفهوم أخلاقيات العمل

٢,١,٣ مفهوم الوظيفة العامة

٢,١,٤ أخلاقيات العمل

٢,١,٥ أبعاد أخلاقيات العمل

المبحث الأول أخلاقيات العمل

٢,١,١ تمهيد :

تعد الأخلاق ركنا أساسيا ومن أهم الأركان التي تبنى عليها المجتمعات الإنسانية ، وقد حثت جميع الديانات السماوية على الإلتزام بمكارم الأخلاق وضرورة التعامل النزيه والشفاف بين الناس . وتلعب الأخلاق دورا كبيرا في تغيير وتطوير الإنسان والذي يعتبر محور التغيير في هذا العالم الكبير . ونظرا لأن الموارد البشرية تعتبر هي حجر الأساس والعمود الفقري في المنظمات بسبب دورها الرئيسي في نجاحها ولأنها تعد أهم الأصول والموارد التي تسعى بها المنظمات جاهدة لتحقيق أهدافها (جرادات، ٢٠١٣).

وإذ يشكل المصدر الديني أهم مصادر الأخلاق، وذلك لأنه لا تخلُ أي ديانة سواء كانت سماوية أو غير السماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية . وتختلف الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني (الطراونة ، ٢٠١٢).

٢,١,٢ مفهوم أخلاقيات العمل .

وتعرف الأخلاقيات بأنها النظام الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد، أنه يؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية. (الشواورة ، ٢٠١٣)

وتعرف أيضا أخلاقيات العمل بأنها معايير ومقاييس أخلاقية تخضع لمجموعة من التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول . وتعد من المصادر المهمة للأخلاقيات، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة الإدارة العامة في الاتجاه الذي يخدم سياسة الدول ويحقق أهدافها. (ياغي ، ٢٠١٢)

يُعد الإسلام في حقيقته نظام حياة يتكون من العقيدة والشريعة والعبادات والأخلاق .ويقول الرسول (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) وقد أخذ الإسلام ما وجده من الأخلاق الحميدة وعدها أخلاقا إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الإنساني الراشد أو النظرة البشرية أو ما جاءت به الديانات السماوية السابقة . (الطراونة ، ٢٠١٣).

ويعرفها (Boyer) بأنها " مجموعة المبادئ أو القواعد المحددة التي يجب احترامها ويمكن وصفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة من داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة " . (بن نامة ، والعشعاشي ، ٢٠١٢) .

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أخلاقيات العمل هي :

. مجموعة من القواعد والسلوكيات والمدونات التي تفرضها ثقافة المنظمة.

. يجب أن تتجلى أخلاقيات العمل في تصرفات الأفراد سواء تجاه المؤسسة أو المجتمع.

. يحب على الأفراد في المنظمة تبني هذه الأخلاقيات.

. تعتبر أخلاقيات العمل من محددات نظرة المجتمع والمنظمة للفرد أثناء العمل ، فإما تشعره

بالرضا وإما تشعره بالاستياء.

وبذلك فإن أخلاقيات العمل تعد من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع . إن الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية العامة سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه الموظف للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة كالشفافية والنزاهة ، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة وهيئة المنظم .

٢,١,٣ مفهوم الوظيفة العامة :

ويعد مصطلح الوظيفة العامة مصطلحا حديث العهد نسبياً ، وقد ظهرت عدة مفاهيم للوظيفة العامة ، إذ يمتاز كل مفهوم بأنه يعكس ثقافة الدولة التي تتبنى هذا المفهوم ، وتختلف المصطلحات المستخدمة للدلالة على الوظيفة العامة في الأنظمة المختلفة ففي الوقت الذي يستخدم فيه المشرع الفرنسي مصطلح " الوظيفة العمومية يفضل نظيره الإنجليزي مصطلح الخدمة المدنية وتختلف الدول العربية في ذلك، فتستخدم بعضها مصطلح "الوظيفة العامة " مثل مصر وسوريا ولبنان، أما الجزائر والمغرب فتستخدمان مصطلح " الوظيفة العمومية" ويستخدم البعض الآخر اصطلاح " الخدمة المدنية "مثل المملكة الأردنية الهاشمية والسودان والمملكة العربية السعودية وهي بدورها متأثرة بالنظام الأنجلوساكسوني السائد في إنجلترا .والولايات المتحدة الأمريكية . (الوظيفة العمومية، ٢٠١٥)

وعلى العموم فتعريف الوظيفة العمومية من الناحية الاصطلاحية يقصد بها أحد المعنيين :المعنى الموضوعي أو المعنى الشخصي :-

أ. الوظيفة وفقا للمعنى الموضوعي : يتسم هذا المعنى بالطابع الفني ، إذ هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والمهام والاختصاصات القانونية ، يناط القيام بها لشخص معين إذا توافرت فيه بعض الشروط الضرورية لتولي أعباء هذه الوظيفة. (الحسن ، ٢٠١٢)

ب. الوظيفة وفقا للمعنى الشخصي : ويراد بالوظيفة بناء على هذا المعنى " مجموعة القواعد القانونية المنظمة للحياة الوظيفية للموظف العمومي منذ دخوله الخدمة وحتى خروجه منها "، حيث يركز هذا المفهوم على شخص الموظف بما يحمله من مؤهلات دراسية وصفات وقدرات شخصية، وعلى مركزه في السلم الوظيفي و أقدميته وعلاقته بغيره من الموظفين، وذلك بصرف النظر عن العمل الذي يقوم به وعلاقة هذا العمل بالوظائف الأخرى . فالوظيفة العامة ضمن هذا النظام تعتبر مهنة أو سلك تتسم بالدوام والاستقرار ، ينقطع لها الموظف ويظل فيها إلى أن يبلغ السن المحددة لانتهاء الخدمة ليستقيل، أو يفصل لأي سبب من الأسباب، ولا يرتبط مصير الموظف بوظيفة معينة، فلإدارة حال إلغاء الوظيفة التي يشغلها الموظف لأي سبب من الأسباب أن تستفيد من خدماته في عمل آخر يتناسب مع قدراته واستعداداته. (قانون الوظيفة العمومية ، ٢٠١٢)

الموظف العام :

اختلفت التعريفات الخاصة بالموظف العام في قوانين الموظفين لمختلف الدول، وتركز هذا الاختلاف حول الشروط الواجب توافرها في الشخص لاكتساب صفة الموظف العام. لذلك سنقوم بتقديم تعريف فقهي، وتعريف قضائي، وتعريف تشريعي للموظف العام من جهة، وتعريف الموظف العام في القانون الأردني من جهة أخرى.

عرف الموظف العام بأنه : كل شخص يعمل في خدمة سلطة وطنية ويساهم بصورة اعتيادية في تسيير مرفق عام يدار بطريقة الإدارة المباشرة، ويشغل وظيفة دائمة مدرجة في الكادر الإداري. (خصائص الوظيفة العامة، ٢٠١٥).

٢,١,٤ أهمية أخلاقيات العمل :

تعد أخلاقيات العمل من الموضوعات التي نالت اهتمام الكثير من الأكاديميين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه الدراسات والبحوث حول وجود حالات من تعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف وأغراض شخصية. وتعطي أخلاقيات العمل أهمية كبيرة على عدة مستويات نذكر منها أهميتها على مستوى الفرد والمجتمع والعمل.

ويلخصها (السكرانة ، ٢٠١٢) ، بأن أهمية أخلاقيات العمل تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية ،وهي معيار تضبط تصرفات وسلوكيات الإنسان ، وتقيم سلوك الأفراد في المواقف ، كما تلعب دورا رئيسا في اتخاذ القرارات عند الأفراد، ولها دور في حل الخلافات. كما تساعد في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كإحدى الوسائل الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحظورة في العمل .

٢,١,٥ أبعاد أخلاقيات العمل :

وتعتبر الإلتزام بالواجبات الموكولة والقوانين والأنظمة من المصادر الرئيسة التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسير أمورها وركنا أساسيا في إصدار القرارات وتنفيذها. اذا وجب على الموظف احترامها بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص ، وعليه أيضا عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية (ياغي ، ٢٠١٢)

تعرض الكثير من الدارسين والباحثين والكتاب إلى أبعاد أخلاقيات العمل وتتمثل فيما يلي :

(الباحوت، ٢٠١٣) و(البوق، ٢٠١٤).

١. الإلتزام بواجبات الموظف العام
٢. الأمانة
٣. المسؤولية
٤. العدالة
٥. احترام القيم والعادات التي يقوم عليها المجتمع.
٦. العدالة والإنصاف وعدم التحيز.
٧. السرعة والإتقان في انجاز العمل.
٨. المحافظة على ممتلكات الدولة أو الشركة.

وتعتبر القطاعات الصحية من المؤسسات المهمة في المجتمعات، لما لها من دور في خدمة المجتمع وإعداد الكوادر والكفاءات العلمية في شتى المجالات، حيث تساهم تلك الكوادر في تطوير المجتمع وتقدمه، ولما كانت هذه الأهمية فإن نجاح هذه المؤسسة يعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، والذي يتميز عمله في تقديم الخدمة بشكل مميز.

نظرًا لأن هذه الدراسة تبحث في أخلاقيات العمل في المراكز الصحية الأولية في محافظة عمان، تبنت الباحثة أول ثلاثة أبعاد من أخلاقيات العمل المذكورة أعلاه وذلك نظرا لقلّة تناولها في الدراسات السابقة، وقد نصت عليها مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة الأردنية الصادرة استنادا لأحكام الفقرة (أ) من المادة (٦٧) من نظام الخدمة المدنية رقم (٨٢) لسنة ٢٠١٣. واستنادا الى ذلك فإن :-

البعد الأول : الإلتزام بواجبات الموظف العام :

الوظيفة تكليف للقائمين بها، وهدفها تحقيق أهداف المنظمة طبقا للقوانين والأنظمة، لذا يجب على الموظف أن يلتزم بتنفيذ الواجبات الموكولة له وهي كما أوردها (السكرانة، ٢٠١٢) :-

١. تأدية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقتا للعمل الرسمي لأداء واجباته الوظيفية.

٢. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكولة إليه بنشاط متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد وبأقصى إمكانياته ، وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الدائرة وتحقيق المصلحة العامة دون سواها .

٣. الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال

٤. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته ، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.

٥. أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.

٦. احترام مواعيد العمل بالحضور والإنصراف .

٧. المحافظة على الأموال وممتلكات المنظمة

٨. تقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها.

وبذلك يتوجب على الموظف الالتزام بالواجبات والمهام الموكولة إليه واحترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء في الأمور الشكلية أو الجوهرية و أن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص ، وأيضا عليه عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية . ومن صور التزام الموظف بواجباته في الوظيفة الالتزام بالحضور والانصراف في الوقت المحدد والمتفق عليه بين الموظف وصاحب العمل، وأن ينشغل الموظف أثناء العمل بتأدية المهام الموكولة إليه دون الانشغال بأشياء خارجية تلهيه عن عمله الأساسي

، ومن صورہ أيضا انجاز الأعمال في وقتها، وعد تأجيلها أبدا وفي فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد، حيث إن الإخلال فيه يسبب أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل، والإضرار بمصالح المنظمة ، وإخلال بأدوار الآخرين، لذلك التقصير فيه يعتبر تقصير بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة التنظيمية . (العطوي، ٢٠١٣).

البعد الثاني : المسؤولية :

المسؤولية في الإسلام تعتبر شخصية وفي نفس الوقت تعد موزعة على الجميع ، إذ يحمل كل عاقل مكلف جزءاً من المسؤولية بحسب وظيفته ودوره في المنظمة والمجتمع .

وتُعرّف المسؤولية بأنها قيمة من القيم الإنسانية والأخلاقية والقانونية عند الإنسان.

وظهر اهتمام الإسلام بالمسؤولية في العمل جلياً وذلك من خلال حديث رسول الله : (كلكم راع و كلكم مسئول عن رعيته، الإمام راع ومسئول عن رعيته، والرجل راع في أهله وهو مسئول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيته، والخادم راع في مال سيده ومسئول عن رعيته) (أخرجه الشيخان).

وحيث إنّ الواجبَ الوظيفي ينعكسُ أثره على الأمة ، فإنّ أدّى الموظّف ما عليه من واجبات ، وقامَ بما يُوكّل إليه ، كان ذلك سبباً في رُقّي الخدّمة التي يقدّمها ، فيدفع بذلك عَجَلَةَ التقدّم في الأمة عامة ، وإن قصرَ في واجبه ، فإنّ ذلك يعني تدهور الخدّمة التي يقدّمها للأمة ، ومن ثمّ فإنّه يُسهم في تأخّر الأمة وتخلّفها.(جرادات ، ٢٠١٢)

البعد الثالث : الأمانة :

إن وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول لأهداف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة وملتزمة ، ويذكر ياغي بأن أولى السمات هي الأمانة في الإنجاز ، لأن عدم الالتزام بها في تأدية الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة . (ياغي ، ٢٠١٢)

حثّ الدين الإسلامي على الأمانة ، وأمرَ العامل بتحرّي الدقة والأمانة في عمله، وقال تعالى : (إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا) (سورة الأحزاب. آية ٧٢) .

والأمانة خلق جليل من أخلاق الإسلام ، وأساس من أسسه ، فهي فريضة عظيمة حملها الإنسان، بينما رفضت السماوات والأرض والجبال أن يحملنها لعظمتها وثقلها، ويعتبر الإسلام أن توشي الأمانة في إنجاز الأعمال ، تعد وسيلة من وسائل الرزق الحلال للمسلم ، بل يعدها الإسلام عبادة خالصة لله تعالى ؛ فالدين الإسلامي يحث المسلم أن يكون إنساناً إيجابياً ، ويشجعه على طلب الرزق ، والسعي في الأرض بحثاً عن رزقه ، ويوصينا بضرورة استشعار مراقبة الله تعالى في العمل ، وضرورة أن يؤدي العاملين الأعمال الموكولة لهم على أتم وجه ، ويعد العمل عبادة في الدين الإسلامي ، وأخبرنا الرسول - عليه الصلاة والسلام- أن العامل يُؤجر إذا أخلص في تأدية أعماله الموكولة إليه فقال : (عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ : قَالَ الرَّسُولُ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - : مَا مِنْ مُسْلِمٍ يَغْرِسُ غَرْسًا، أَوْ يَزْرَعُ زَرْعًا، فَيَأْكُلُ مِنْهُ طَيْرٌ، أَوْ إِنْسَانٌ ، أَوْ بَهِيمَةٌ، إِلَّا كَانَ لَهُ بِهِ صَدَقَةٌ). (رواه الألباني، في صحيح الجامع، عن عائشة أم المؤمنين، الصفحة أو الرقم: ١٨٨٠، خلاصة حكم المحدث).

ويجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته ، وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كممثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكاً له، بل هي تكليف لا تشرىف. وبناء عليه يجب على الموظف ألا يستخدم الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة سواء له أو لأقاربه أو لمعارفه ، لأن في هذا الاستخدام الشخصي للوظيفة استغلالاً ، والاستغلال خيانة حذرنا الله سبحانه وتعالى منها .

وتركز التعليمات على تأدية الأمانات في انجاز العمل والمحافظة على المواعيد في العمل والدقة في الأداء واحترام الآخرين وغيرها من الأخلاقيات التي تضبط سلوك الإنسان داخل عمله لما له الخير على العامل وعلى مكان العمل .

المبحث الثاني

أداء العاملين

- ٢,٢,١ تمهيد
- ٢,٢,٢ مفهوم أداء العاملين
- ٢,٢,٣ محددات أداء العاملين
- ٢,٢,٤ عناصر أداء العاملين
- ٢,٢,٥ العوامل المؤثرة في أداء العاملين

المبحث الثاني

أداء العاملين

٢,٢,١ تمهيد

حظي موضوع أداء العاملين باهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متعددة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحظاها لدى أي منظمة ، فهو يعتبر من أهم عوامل تقدم المؤسسات ونجاحها. فقد تعددت التقارير عن منظمات تسعى لتحسين أدائها ورفعها إلى أعلى المستويات ، من خلال العديد من الأساليب مثل محاولتها إشراك العاملين فيها بوضع السياسات ، والتركيز على أسلوب فريق العمل، وتشجيع العاملين بالحوافز للجهود الفردية والجماعية المميزة، وكثير من الأساليب الأخرى التي كان الهدف منها رفع مستوى الأداء لدى العاملين لديها.

وتتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات الحديثة في أنه المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية، وتعزيزها وذلك نتيجة امتلاك المؤسسة للموارد المالية والمادية والتكنولوجية بالاعتماد أولاً على امتلاكها لموارد بشرية قادرة على تعظيم الفائدة، وبذلك يعتبر العنصر البشري أهم مورد من موارد المؤسسة فيما إذا تم استثماره وإدارته وتنميته ليحقق أهداف المؤسسة ويزيد من إنتاجيتها .

٢,٢,٢ مفهوم أداء العاملين :

من خلال مراجعة الكتب والأدبيات التي تبحث في أداء العاملين يظهر التباين واختلاف الآراء بين الكتاب والباحثين في تحديد تعريف لأداء العاملين.

ويعتبر مفهوم أداء العاملين من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه ، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل ، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءته وتحسين مستوى أدائه (أبو كريم ، ٢٠١٣) .

كما يُعرف بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى . (الشريف ، ٢٠١٣) .

ويلقى (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء ، وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها ، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو إنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا . (العطوي ، ٢٠١٣) .

ويتضح مما سبق كما تعدد تعريفات الأداء، فمنهم من يرى أنه سلوك ، ومنهم من يرى أنه حصيلة جهد، ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل ، وهذا ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال .

٢,٢,٣ محددات أداء العاملين :

لتحديد مستوى الأداء للعاملين، فإن الأمر يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولتها ، فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء. ويرى بعض الباحثين ومنهم مرسى والصباغ أنه في معظم المواقف يتأثر أداء العاملين، بالعوامل الخارجية فقد يكون تأثيرها سلبيا أو إيجابيا في تحديد محددات الأداء. (الشريف، ٢٠١٣)

ويعتبر الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية :

أولا : الدافعية الفردية : وهي تعبر عن رغبة الفرد للعمل وتظهر بعدة مظاهر منها ميوله شغفه اتجاه عمله وحبه للعمل الذي يقوم به .

ثانيا : بيئة العمل : تتكون بيئة العمل من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ، فأما البيئة الداخلية فهي عبارة عن جميع مكونات المنظمات ممثلتا بالادارات والسياسات والقيادات والانظمة ، والبيئة الخارجية فهي عبارة عن البيئة المحلية، العالمية والإقليمية. وجميع هذه الظروف لها تأثير على المنظمات .

ثالثا : إدراك الدور والمكانة : حتى يدرك الفرد ويفهم دوره في المنظمة ، يجب عليه بذل جهودا فائقة .

٢,٢,٤ عناصر أداء العاملين :

إن هناك مجموعة من العناصر أو المكونات الأساسية للأداء وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات ، وقد اتجه الباحثون للتعرف إلى عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم ، وتنمية فاعلية الأداء للعاملين في المنظمات.

إن الأداء الفعال لأي موظف يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل، من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق وسياسات وظروف بيئة التنظيم الذي يعمل فيه ذلك الموظف، إن الأداء الفعال لأي موظف هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أبرزها :

كفاية الموظف : ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه ، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

متطلبات الوظيفة : ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

بيئة التنظيم : تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكلته والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الإستراتيجي ، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الإجتماعية والإقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

٢,٢,٥ أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على أداء العاملين :

نظرا للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العاملين واستثمارهم لوقتهم بالشكل الأمثل وسعيهم لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسج مع مراحل تطوره وتقدمه، ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته ، وتجاه المجتمع ، وبعد أن شكلت كفاءة أداء العاملين مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها، ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة (المعاضيدي، ٢٠١٤).

من هنا نرى أن جميع القطاعات في الدولة تسعى جاهدة لتحسين أدائها وذلك يعود لعدة مبررات منها :

- ١- زيادة الثقة وتعزيز مكانة المنظمة من خلال احترام حقوق ومصالح الآخرين .
- ٢- مواكبة التطورات الوظيفية والمهنية مما يؤدي إلى تحسين الأداء .
- ٣- تنفيذ الأعمال بشفافية من خلال العاملين في المنظمة مما يحافظ ويعزز موقفها التنافسي وصورتها الذهنية لدى الجمهور (العقيلي ، ٢٠١٤) .
- ٤- العمل كفريق واحد وذلك بالالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية مما يعزز الأداء في المنظمة (العقيلي ، ٢٠١٤).

المبحث الثالث

الرعاية الصحية الأولية

تمهيد	٢,٣,١
مفهوم الرعاية الصحية الأولية	٢,٣,٢
الرعاية الصحية الأولية في الأردن	٢,٣,٣
عناصر الرعاية الصحية الأولية	٢,٣,٤
خصائص متلقي الخدمة	٢,٣,٥
خصوصية متلقي الخدمات الصحية	٢,٣,٦

الرعاية الصحية الأولية

٢,٣,١ تمهيد

يُعتبر الأمن الصحي من أهم عوامل الاستقرار المجتمعي، ورغم كل التقدم الطبي الصحي الذي يشهد به الجميع للأردن، إلا ان كثيرا من الدول التي كنا نسبقها في جودة ونوعية الخدمة الصحية قبل سنوات، أصبحت الآن تسبقنا بأشواط كثيرة، وبدأت تجني ثمار تخطيطها الصحي طويل الأمد، بينما نحن ما نزال نخطط لحل الضغوطات اليومية الروتينية دون ان نقدم رؤية مستقبلية ، مما يجعل تحقيق الأمن الصحي أمرا صعب المنال. وقد هدفت جميع دول العالم إلى تحقيق مستوى متقدم من الصحة للمواطنين الذين يعيشون فيها ، ولتحقيق ذلك الهدف عقدت الندوات والمؤتمرات والتي كان أهمها مؤتمر الما انا والذي يعتبر الرعاية الصحية جزءا مهما ومقياسا لنماء الدول ، وذلك لأنها بحاجة الى دعم بنهج تشاركي من كافة القطاعات في الدولة .

(ذياب ، ٢٠٠٩)

٢,٣,٢ مفهوم الرعاية الصحية الأولية :

الرعاية الصحية الأولية :

هي نهج للصحة والرفاهة يشمل كل المجتمع ويتمحور حول احتياجات وأولويات الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية. وهي تتناول الصحة والرفاهة بجوانبها البدنية والنفسية والاجتماعية الشاملة والمتراصة. (منظمة الصحة العالمية ، ٢٠١٨) .

الرعاية الصحية الأولية هي الرعاية الصحية الأساسية المتاحة على نحو شامل للأفراد والأسر في المجتمع المحلي بوسائل يمكنهم قبولها وبمشاركتهم الكاملة وبتكاليف يمكنهم تحملها. وتلك الرعاية تمثل نواة النظام الصحي ، وتستند الى مبادئ العدالة والإنصاف والإستعمال الرشيد للموارد.

تعتبر وزارة الصحة الجهة الرئيسية المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية وتشمل معالجة الامراض السارية، وإصابات الحوادث والاسعاف وتقديم خدمات التطعيم ضد الامراض ورعاية الامومة والطفولة وخدمات الصحة المدرسية والصحة العامة وصحة البيئة والتثقيف الصحي.

وهي رعاية تركز على المواطنين أولاً لذلك من الواضح أن الناس يريدون رعاية صحية فعالة عندما يمرضون أو تلحق بهم إصابات. وهم يريدون أن يحدث ذلك على يد مقدمي الخدمات الذين لديهم الرغبة في العمل حرصاً على تأمين أفضل مصالح لهؤلاء الناس، وبشكل منصف وأمني ، وبمعرفة واقتدار . والطلب على الإقتدار يغذي الإقتصاد الصحي بطلب مطرد متزايد على الرعاية الصحية .

وتقوم على النهج التشاركي وذلك بتمكين الأفراد والأسر واشراكهم. وينبغي على الأفراد والأسر أن يكونوا مشاركين فاعلين حتى يمكن تحقيق حصائل سريرية أفضل عبر الاشتراك في تقديم الرعاية، ولاسيما للأمراض غير السارية والمزمنة. وتعتبر هذه الخطوة من الخطوات الأساسية لأن الناس هم من سيقضون معظم أوقاتهم وهم يتعايشون ويستجيبون لاحتياجاتهم الصحية الخاصة، وسوف يأخذون الخيارات بشأن السلوكيات الصحية وقدرتهم على رعاية أنفسهم. ويرتبط التمكين كذلك بالرعاية التي تقدم في ظل علاقة متكافئة ومتبادلة بين المهنيين السريريين والمهنيين غير السريريين من ناحية، والأفراد من مستخدمي خدمات الرعاية وأسراهم، ومجتمعاتهم من جهة أخرى، وبالتالي تحسين خبرتهم المكتسبة في مجال الرعاية.

٢,٣,٣ الرعاية الصحية في الأردن :

وتعتبر وزارة الصحة الأردنية الجهة الحكومية المسؤولة عن جميع ما يتعلق بالصحة في المملكة وذلك إستناداً لقانون الصحة العامة رقم (٥٤) لعام ٢٠٠٢ وخصوصاً :

١. حماية الصحة من خلال تقديم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية ومراقبتها.
٢. تنظيم والإشراف على الخدمات الطبية التي تقدمها جميع القطاعات.
٣. تقديم خدمات التأمين الصحي للمواطنين حسب الإمكانيات المتاحة.
٤. إنشاء وإدارة مؤسسات التعليم والتدريب الصحية.

ولتحقيق هذه المهام فقد قامت الوزارة بوضع سياسة صحية شاملة تستند على إرساء شراكات قوية مع القطاعات الصحية الأخرى العاملة في الأردن بما يضمن تقديم خدمات الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية للمواطنين خلال مراحل حياتهم العمرية وتوفير البيئة الصحية السليمة لضمان مجتمع صحي معافى . (ديوان الخدمة المدنية ، وزارة الصحة ، خدمات الرعاية الصحية) .

وتقدم وزارة الصحة خدماتها الصحية الأولية والثانوية والثالثية والتخصصية من خلال شبكة متصلة من المراكز الصحية والمستشفيات العامة والتخصصية والموزعة على كافة أنحاء المملكة .

وتعد اللحظات المضيئة في التاريخ المعاصر للرعاية الصحية الأولية هي التي جاءت في إعلان مؤتمر منظمة الصحة العالمية في العام ١٩٧٨ والذي عرف باسم (المأثا) وهي اسم مدينة من الاتحاد الروسي سابقا وعاصمة دولة كازخستان الآن " Alma Ata Declaration " حيث كان انعقاد المؤتمر والذي وضع إفادات حول طبيعة الرعاية الصحية الأولية بأنها تعالج مشاكل الصحة الأساسية وتقدم خدمات وقائية وعلاجية (Primary Healthcare) وبالتالي تأهيلية وتشتمل على الترويج للتغذية الصحيحة والإمداد الكافي بالمياه الآمنة والصحة العامة الأساسية ورعاية الأمومة والطفولة متضمنة تخطيط الأسرة والتحصين ضد الأمراض المعدية الرئيسية والتوعية بخصوص المشاكل الصحية الأساسية وطرق منعها ومراقبتها والعلاج المناسب للأمراض الشائعة . (وولش، سميث ، ٢٠٠٩)

وتحتاج الرعاية الصحية إلى عملية إدارية ناجحة من أجل تحقيق أقصى ما يمكن من الصحة للمواطنين وبما يتناسب مع الموارد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في تلك الدولة ويجب أن تشترك القطاعات المختلفة في العملية الإدارية للقطاع الصحي (ذياب ، ٢٠٠٩).

وتدار خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال شبكة واسعة، إذ تغطي كافة التجمعات السكانية في المملكة وتقدم من خلالها خدمات (الطب العام، طب الأسنان، الصحة العامة، الأمومة والطفولة، التنقيف الصحي بالإضافة إلى بعض الخدمات التخصصية) حيث يوجد في الوزارة حوالي (٦٥٠) مركز صحي شامل وأولي وفرعي موزعة على كافة أنحاء المملكة، كما تشارك في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية كل من الخدمات الطبية الملكية من خلال عياداتها الميدانية ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين من خلال (٢٣) عيادة طبية، هذا بالإضافة إلى مساهمة القطاع الخاص في هذا المجال من خلال المئات من عيادات الطب العام . وتقدم وزارة الصحة خدماتها العلاجية الثانوية والثالثية من خلال مستشفياتها .

وتكمن أهمية دور مراكز الرعاية الصحية الأولية في تمكين المجتمعات المخدومة عبر لعب دور الشريك الكامل في تحديد حاجاتها الصحية ، واقتراح الحلول، وتنسيق أنشطة الفعاليات الصحية القائمة في نطاق استقطاب المركز الصحي وهذا يقوي البنية الأساسية في النظام الصحي حيث يلعب المركز دور بوابة العبور الأولى للمواطنين إلى النظام الصحي . (التقرير الإحصائي السنوي لوزارة الصحة، ٢٠١٦).

ومن هنا يمكننا القول أن المركز الصحي هو الحارس الصحي للنطاق الجغرافي ، كما أنه أساس عملية تمكين المجتمع المحلي عبر الدور التعزيزي والوقائي والعلاجي . وعلى الصعيد الاردني فإن مراكز الرعاية الصحية الأولية تشكل جزءا من النسيج المجتمعي وتعد أحد أهم المكونات الرئيسية للبيئة التنظيمية وذلك من خلال متلقي الخدمة .

متلقي الخدمة هم مجموعة من المواطنين الذين من السهل السيطرة عليهم وتوجيههم من خلال اسقاط المعلومات بحيث يصبح سلوكهم في الاتجاه المرغوب فيه . (زويلف ، ٢٠١٠) .
وأیضا يعرف متلقي الخدمة بأنهم مجموعة من الأفراد مقسمين إلى فئات متجانسة ، ويشتركون بعادات وأنماط ثقافية مشتركة ، وقد يكون هذا التقسيم طبقاً للموقع الجغرافي أو الجنس أو العمر (علي ، ٢٠١١) .

وتقصد الباحثة بمتلقي الخدمة في هذه الدراسة هم جميع الأفراد المراجعين لمراكز الرعاية الصحية الأولية من كافة الأعمار وهدفهم تلقي الخدمة الصحية من تثقيف صحي ورعاية وعلاج وغيرها من الخدمات .

٢,٣,٤ عناصر الرعاية الصحية الأولية :

١. ١. التثقيف والتعليم بخصوص المشاكل الصحية المنتشرة في المجتمع، طرق تحديدها ومنعها والوقاية منها.
٢. توفير الغذاء والتغذية الصحية.
٣. توفير الماء الصالح للشرب والصرف الصحي للفضلات.
٤. العناية بالأم و الطفل و تنظيم الأسرة
٥. التطعيم ضد الأمراض السارية.

٦. معالجة الامراض الشائعة والإصابات.

٧. هذا بالإضافة إلى خدمات الصحة المدرسية والصحة المهنية

٢,٣,٥ خصائص متلقي الخدمة :

الخصائص التي يمتاز بها متلقي الخدمة هي :

١. الاختلافات الثقافية والاجتماعية بين الناس من متلقي الخدمة .
٢. يكون التأثير كبيرا كلما كان عدد متلقي الخدمة أقل ففوة التأثير في الجماهير الصغيرة تظهر جليا وبسرعة كبيرة.
٣. يتسم متلقي الخدمة بعدم القدرة على ضبط انفعالاتهم .
٤. متلقي الخدمة يتأثرون بالأهواء الشخصية . (جابر ، ٢٠٠٠)

٢,٣,٦ خصوصية متلقي الخدمات الصحية :

إن متلقي الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية باختلاف مسمياتهم فسواء كان مساهم متلقي الخدمات أو المرضى أو الجمهور أو المراجعين وما إلى ذلك من مسميات فهم في واقع الأمر مختلفون عن العملاء في الخدمات التجارية بسبب وجود علاقة توافقية بين مقدم الخدمة ومتلقيها وذلك لكسب ثقتهم في كفاءة مقدمي خدمات الرعاية الصحية الأولية في المراكز واتباع ارشاداتهم الصحية فيما يخص حالاتهم المرضية . (وولش ، سميث ، ٢٠٠٩ ، ص ٤١) .

ولأنه عندما يصبح الناس مرضى ويستخدمون خدمات الرعاية الصحية فإنهم يكونون على قدر كبير من الحساسية وغير قادرين لدرجة كبيرة على العمل بمفردهم ، وهذا عكس طبيعتهم المعتادة التي كانوا عليها ، فربما يشعرون بأنهم مهتاجون عاطفياً ونفسياً عقب تلقيهم نبأ التشخيص غير السار للمرض ، وكذلك تبعا لحالة الضعف المرضي أو تأثيرات العلاج ، وذلك يعني أن منظمات الرعاية الصحية والذين يديرون أمورها عليهم مسؤولية خاصة وذلك بتقديم آليات وأنظمة بغية حماية وتأييد المرضى والبحث عن آرائهم وفهم متاعبهم ومصادر قلقهم ، وجعلهم محور اهتمام . (الاستراتيجية الصحية الوطنية ، المجلس الصحي العالي ، ٢٠١٥)

المبحث الرابع
الدراسات السابقة

٢,٤,١ تمهيد

٢,٤,٢ الدراسات العربية

٢,٤,٣ الدراسات الأجنبية

٢,٤,٤ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

٢,٤,١ تمهيد

استعرضت الباحثة في هذا الفصل الدراسات العربية والدراسات الأجنبية حول موضوع الرسالة وحاولت قدر الإمكان ان تستفيد من تلك الدراسات وربطها بموضوع البحث وهو (أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن).

٢,٤,٢ الدراسات العربية :

١. دراسة محمد عبد القادر (٢٠١٥) بعنوان : قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين .

دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين . وأجريت الدراسة على المستشفيات التعليمية الكبرى في ولاية الخرطوم. وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى المنومين والمراجعين ، واستخدام استبانة اشتملت على (٢٢) عبارة لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية فيها. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك إدراكا تاما لدى المرضى والمراجعين لمستويات جودة الخدمات الصحية الواجب توافرها في المستشفيات الحكومية.

كما بينت أيضا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية عند مستوى معنوية اقل من (٠٥،٠) تبعا للمتغيرات الديمغرافية للعينة المتمثلة في النوع والعمر والتعليم والدخل ومكان السكن . وأوصت الدراسة بتهيئة المستشفيات الحكومية بالأجهزة والمعدات المطلوبة ، وتوفير الكوادر الطبية والكوادر المساعدة المؤهلة، وتوفير التقييم المادي المناسب لها لضمان استمرارها في العمل بها، لزرع الثقة والأمان في نفوس المرضى والمراجعين لها .الكلمات الدالة: الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية، المستشفيات التعليمية.

٢. دراسة أبو كاس (٢٠١٥) ، بعنوان : أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

دراسة ميدانية على العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، و تقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة الذي يتكون من (العاملين في المنظمات غير الحكومية المحلية الإجتماعية بقطاع غزة) ، والبالغ عددهم (٨٣٣) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (٢٦٣) موظف، حيث تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS، لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ (٨٣,٣٤ ٪) ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ (٧٢,٨٣ ٪) ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة و الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. ومن أهم توصيات الدراسة التعامل مع جميع العاملين بمستوى واحد من العدالة والمساواة ومساعدة العاملين في تطوير أدائهم المهني وقدراتهم العملية وتشجيع العاملين على تقديم المقترحات، والأفكار التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمل.

٣. دراسة (رانية عبدالله ، تسابيح محمد ، شيراز عبد القادر، خلود مبارك، ٢٠١٥) بعنوان : أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي .

دراسة ميدانية على العاملين في المصانع في السودان.

وقد تناولت هذه الدراسة معرفة أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي من خلال تناول أبعاد مثل (الصدق ، الأمانة ، العدالة ، النزاهة والمسؤولية وكانت تهدف الى معرفة أداء العاملين في ظل تمسكهم بأخلاقيات العمل والتعرف على حجم أدائهم وإنجازهم للأعمال التي توكل إليهم وذلك عن طريق استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق توزيع استبانة وقد وزعت على موظفين ومدراء ورؤساء الأقسام بنسبة (٨٦ ٪) وقد استخدم الإنحدار المتعدد لإختيار فرضيات الدراسة و استخدام التحليل العاملي لقياس المتغيرات. وقد توصلت الدراسة لوجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي ورأى الباحثون ضرورة القيام بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث عن (أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي مع الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد التالية (النزاهة والمسؤولية).

٤. دراسة العقيلي (٢٠١٤) ، بعنوان : أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض .

دراسة ميدانية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع التزام الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل و أيضا التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، كما هدفت للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض .واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي ، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض من مختلف مراكزه ومراتبه الوظيفية والتي بلغ عددهن (١٧٠٠) فيما كانت العينة تتكون من (٣١٣) موظفة، واستخدمت الباحثة الإستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من (٤٧) فقرة . وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها : يوجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد (التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية)، وأنه يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر، وتوصلت أيضا لوجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي. وطرحت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها : ضرورة التركيز في الإدارات على مراعاة العدالة والمساواة في منح المكافآت للموظفات وعدم التفريق بينهن في المعاملة،

والاهتمام بتوفير وتكثيف الدورات التدريبية المتخصصة لتحمل أعباء الوظيفة، والعمل على توفر ووضوح للمهام ومسؤوليات العمل، كما أوصت بضرورة من إعطاء الموظفة الصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات، والتأكيد على وضع دليل لآخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين ومسؤوليات العمل.

٥. دراسة (الطراونة و أبو جليل ، ٢٠١٣) ، بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية :

دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال استقصاء آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية . وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ، وقد تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة والتي وزعت على (٦٥) مدير يعملون في الإدارات العليا في الشركات المشمولة بالدراسة . وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية ، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة ، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية ، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة ، المسؤولية نحو المستهلكين ، المسؤولية نحو المجتمع المحلي)

على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية . وأوصت الدراسة بوضع وتعزيز أخلاقيات الأعمال، وضرورة أن تقوم الشركات الصناعية الأردنية بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر الشركة، وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدرته لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

٦. دراسة (٢٠١٣) بعنوان : دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين :

دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائرية / الجزائر.

هدفت الدراسة إلى تحليل أخلاقيات الأعمال بمتغيراتها الفرعية (ثقافة المنظمة، القيم الشخصية، أنظمة المنظمة) ودورها في تحسين أداء العاملين، وقد تم اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية مجتمعا لإجراء الدراسة. وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عددهما من التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر، وهما أخلاقيات الأعمال وتحسين أداء العاملين، إذ تعدّ أخلاقيات الأعمال عنصر النجاح الأول في المنظمات والطريق الأمثل لتحقيق تحسين أداء العاملين وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، حيث حاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات عدة تكونت منها مشكلة الدراسة وكان السؤال الرئيسي والذي يعتبر مشكلة هذه الدراسة ينص على: "ما هو دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين في منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص؟" وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات كان أبرزها: إنّ القيم الشخصية هي البعد الأكثر تأثيرا في البنوك محل الدراسة، مما يعني أن إطار المنظمة الأخلاقي محكوم بقيم مؤسسيها وعاملها، وتتناسب أخلاقيات الأعمال تناسباً طردياً مع تحسين أداء العاملين.

٧. دراسة السكارنة (٢٠١٢) ، بعنوان : " أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال " .

دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الأردنية.

وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الإتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الابعاد التالية (احترام القوانين والأنظمة ، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان ، احترام الوقت) وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل وهدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية ، وتم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق إستبانة وزعت على (١٨٠) من المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن شركات الإتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى بأبعادها الأربعة، و أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات العمل تبعاً لمتغيراته الديموغرافية، كما أن هناك وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل، وعدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها : مضاعفة الاهتمام من قبل شركات الإتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقيات العمل، لا سيما في ظل تنامي متطلبات وحاجات المجتمع المحلي من جهة ، والمسؤوليات الأخرى التي أصبحت تشكل التزاماً أخلاقياً وقانونياً من جهة أخرى، وضرورة بلورة رؤية واضحة فيما يخص أخلاقيات العمل

فضلا عن إدارتها ضمن أهدافها الإستراتيجية، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم متخصص في إدارة الموارد البشرية يعني بأخلاقيات العمل لتعزيز الصورة الذهنية الايجابية عند العاملين، والإهتمام بعقد ورش العمل كوسيلة للتواصل مع الموظفين لحثه على الإلتزام بأخلاقيات العمل من خلالها.

٨. دراسة (الحصيات، ٢٠١٢) ، بعنوان : " دور أخلاقيات العمل الإسلامي في تطوير السلوك التنظيمي للأفراد في المؤسسات الصحفية الأردنية " .

دراسة ميدانية في المؤسسات الصحفية الأردنية

هدفت هذه الدراسة لتحديد تأثير أخلاقيات العمل على سلوك الفرد التنظيمي . تبنت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي باعتمادها على المسح الميداني ، تكون مجتمع الدراسة من سبع مجلات يومية في الأردن للعام (٢٠١٠) ، و قد تم الإعتماد على العينة العشوائية الطبقية في اختيار الإدارة العليا و الإدارة التنفيذية للمجلات قيد الدراسة بحسب حجم كل منظمة، و قد تم توزيع (٦٦) استبيان على (٣٠ ٪) من (٢١٨) مدير مستهدف ، و تم توزيع (١٧٥) استبيان على ما نسبته ١٥ ٪ من الموظفين الذين بلغ عدده ١١٦٣ موظفا ، وبالمجمل تم جمع ٢٠٤ استبيانا . وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج و جدت فيها أن مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل من جانب العاملين في مؤسسات الصحافة الأردنية عاليا ، كما أنه يوجد تأثير إحصائي مهم للخضوع و التزام بأخلاقيات العمل مثل الطيبة والمسامحة في التعامل مع العاملين، الخضوع لأفراد ذوي السلطة، احترام أخلاقيات العمل ما بين العاملين في هذه المنظمات.

٩. دراسة العابدين (٢٠١٢) ، بعنوان : " أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام " .

تناول البحث أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام، وبينه المنهج الوصفي التحليلي، ثم تناولت الباحثة مفهوم ومكانة الأخلاق في الإسلام وأخلاق أهل العلم، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتعلقة بالدراسة كالاتي: إن الأخلاق في نظر الإسلام هي النظام الذي يحدد سلوك الإنسان في الكون بما يتفق وتحقيق رسالته والتي خلق من أجلها، فهو خليفة الله في الأرض وعليه أن يتخلق بصفات الله سعياً نحو كماله الذاتي الإنساني. إن منهج الإسلام ليس في جوهر منهج يدعو إلى فرض أيديولوجية سياسية ولكنه قبل ذلك منهج قيمي قائم على الفضائل النبيلة، وهذا هو سر عظمة الدين الإسلامي . إن الغاية من الالتزام بالأخلاق تحقيق الفضيلة عن طريق معرفة الخير والشر وتحقيق المثل الأعلى لكمال السلوك وتحقيق أفساط من السعادة في الدنيا والآخرة. وأوصت الدراسة بتوصيات أهمها : على رؤساء الأقسام اعتماد أسلوب محاسبة المقصرين في ضوء المعايير الانضباطية المنصوص عليها في تعليمات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي . وضرورة إسهام رؤساء الأقسام بحل الصراعات مابين الموظفين بالشكل الذي لايسبب لأي طرف.

١٠. دراسة حاجي والصواف (٢٠١١) ، بعنوان : " أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال " .

دراسة ميدانية على الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل

هدفت هذه الدراسة التركيز على معرفة أخلاقيات الوظيفة العامة، والتحقق من مدى إدراك المدراء في الشركة المبحوثة عن أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها في تحسين الأداء. واشتمل مجتمع البحث على الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل ، وقد تم توزيع خمسة وأربعين استمارة، وتوصل البحث إلى مجموعة نتائج : أوضح معامل التحديد أن المتغيرات المستقلة أعطت قدرة تفسيرية مقدارها (٠,٣٨) من التغيرات الحاصلة في الأداء. وأن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة. ووجود علاقة بين أهداف الوظيفة العامة وبين الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها إلزام المنظمات على إختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية للوظيفة العامة . وتدريب الموظفين وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة العامة . وضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شأنه أن يحفز الموظفين على الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة.

١١ . دراسة أيمن كردية (٢٠١١) ، بعنوان : " مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية الخدمة الصحية - من وجهة نظر جمهور المراجعين " .

دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية بوزارة الصحة الفلسطينية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور في مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية وأثرها على فعالية الخدمة الصحية المقدمة والكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات الناتج عن الاختلاف في السمات والخصائص العامة للمبحوثين وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذه الدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على جمهور المسجلين في مراكز الرعاية الأولية المستهدفة والبالغ عددهم (٨٩٣٥٨) فردا ، وبلغت عينة الدراسة (٧٦٨) فردا . ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة لدراسة متغيرات الدراسة من أجل اختبار الفرضيات ، وقد تم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة الطبقة العشوائية . وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن مستوى الكادر في مهارات التعامل مع الجمهور بحاجة الى تحسين وتطوير . بالإضافة الى وجود علاقة طردية بين تعامل الكادر مع الجمهور وفعالية الخدمة في المراكز الصحية . ومن اهم توصيات هذه الدراسة عقد الورشات والندوات لصقل مهارات الكادر الصحي والاهتمام باللقاءات التي من شأنها تعزيز العلاقا بين الكادر الصحي والجمهور .

١٢ . دراسة د. عطية مصلح (٢٠١١) بعنوان : " قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية " .

وهدفت التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة ، حيث أصبح موضوع "جودة الخدمة الصحية " محل إهتمام عالمي متزايد، سعيًا من المؤسسات الإستشفائية بتقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية ، واقتصر مجتمع الدراسة على المرضى والموظفين في مستشفى درويش نزال الحكومي ومستشفى وكالة الغوث الدولية . وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن استجابات الباحثين كانت عالية حول قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى بالإضافة لوجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لمتغير الجنس على متغيرات الدراسة وهي (قوة الاستجابة ، الأمان والثقة، والتعاطف) . ومن أهم توصياتها كان العمل على توفير الاجهزة والمعدات الحديثة للمستشفى والعمل على عقد الورشات التدريبية للكوادر الصحية لتحسين جودة الخدمات المقدمة لكافة الجمهور .

الدراسات الأجنبية :-

١. دراسة (٢٠١٧) **Ethical Commitments And Financial**

Performance : Evidence From Publicly Listed Companies

In Malaysia

بعنوان " الالتزام الأخلاقي والأداء المالي في الشركات الحكومية ."

Ahmad Firdhauz Zainul Abidin, Hafiza Aishah Hashim , and Akmalia

Mohamad Ariff وهدفت هذه الدراسة إلى انه اذا كانت الالتزامات الاخلاقية تؤثر على

الاداء المالي للشركات المدرجة بشكل عام في ماليزيا وبيان التزامات الشركات تجاه

الأخلاقيات وهل تؤثر على الأداء المالي حيث تظهر النتائج العلاقة الإيجابية بين الالتزام

بالأخلاق في العمل والأداء المالي و تشير إلى أن الشركات التي تظهر الالتزام تجاه الأخلاقيات

فهذا يمكنها من الحصول على عائد أفضل مما يدعم التأكيد على السلوك الأخلاقي للشركات

الماليزية الحكومية ، وأهم التوصيات كانت التوصية بأبحاث مستقبلية للحصول على نتيجة

أكثر دقة في هذا الحقل .

٢. دراسة **Sabourin (٢٠١٥)** بعنوان : " تطبيق إستراتيجي : خمس محركات للاداء

" **Strategy execution: five drivers of performance** " .

هدفت الدراسة لانتهاج ما يسمى محركات الاداء التي من شأنها أن تدفع المدراء لتحقيق أهداف العمل ، من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي وزعت على (١٨٠) مدير شاركوا في المؤتمر الاداري الكندي السنوي في كندا. وقد ذكرت الدراسة خمس محركات للأداء الوظيفي (القوانين والأنظمة – العواطف- المبادرات- الاجراءات الفورية- النزاهة)، و وجدت الدراسة أن من عوامل نجاح المديرين في تحقيق أهدافهم تطبيقهم لخمس محركات من الاداء وهي (القوانين والانظمة – العواطف- المبادرات- الاجراءات الفورية- النزاهة). وقد كانت العلاقة الطردية واضحة بعد إجراء التحليل بين الاداء الوظيفي وكل محرك من محركات الاداء الخمسة. و يوصي الباحث بالتركيز على تلك المعايير التي من شأنها التأثير، والاهتمام بتنمية الادارة من خلالها. كما أوصى الباحث بضرورة التنوع في إستراتيجيات التنفيذ، واستخدام برامج تشغيل مختلفة والتي بدورها تؤدي إلى الاندماج الكامل بين أهداف الادارة، وأهداف العاملين مما يزيد من فاعلية الاداء.

٣. دراسة ، (Victor Obule Ebuara^١ and Maurice Ayodele Coker)

(٢٠١٢) بعنوان :- " تأثير انضباط الموظفين واتجاههم للعمل على الرضا الوظيفي على المحاضرين في مؤسسات تيراتييري في ولاية كروس ريفر " وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإنضباط الموظفين وإتجاههم نحو العمل على الرضا الوظيفي ، وأجريت الدراسة على ٤٠٠ محاضر من الذكور والإناث، من خلال استبانته تم توزيعها على أفراد العينة

٤. وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة إن الرضا الوظيفي للمحاضرين لا يعتمد على مستوى انضباطهم في العمل ولا يمكن تحديد الرضا للمحاضرين من خلال موقفهم في التدريس في الغرف الدراسية والرضا الوظيفي لهم هو أيضا لا يعتمد على موقف المحاضرين نحو الإشراف على برنامج الطلاب. وأهم التوصيات أنه يجب وضع آلية إنفاذ التأديبية المناسبة لضمان الامتثال لقواعد و لوائح الكلية وهذا يخلق بيئة آمنة ويطبق بيئة للرضا الوظيفي. وموقف المحاضرين في العمل يجب أن يتم التعرف عليه من سلطة الكلية لتمكين الأداء الوظيفي نحو مزيد من الاهتمام في إشراف البرنامج الأكاديمي للطلبة لتعزيز فعالية العمل.

٥. دراسة (Hernaus & Mikuli, ٢٠١٤) بعنوان :

Work characteristics and work performance of knowledge worker

هدفت هذه الدراسة للتحقق من نمط ونموذج العلاقة بين المهام المختلفة، والمعرفة والخصائص والسمات الاجتماعية لتصميم العمل ونتائجه، من خلال مسح ميداني لكبرى المنظمات الأهلية في كرواتيا، والتي تكونت من (٥١٢) موظفا من (٤٨) منظمة لجمع البيانات وتحليلها . وأكدت على أهمية التداخل بين سمات وخصائص العمل،

ومخرجات العمل مع اقتراح أن خصائص العمل تأثر تأثير ذو أهمية كبيرة على الأداء الوظيفي. كما أوضحت الدراسة أن العمل المعرفي يعتبر أكثر خطورة من الأعمال الأخرى بسبب المعلومات التي يحصل عليها والتي تصدر عنه. ويوصي الباحث بضرورة إيجاد نوع من التوازن بين متطلبات العمل، والقدرة البشرية عند العاملين. كما أشار إلى حاجة أنظمة تقني الأداء، والمكافآت الفردية إلى تعديل في النظرة لتعزيز السلوك الاجتماعي الإيجابي داخل المنظمة.

٦. دراسة (khan & Others, ٢٠١٣) بعنوان : العلاقة بين العدالة التنظيمية وعوائد

الوظيفة : أخلاقيات العمل الإسلامي

"Organizational justice and job outcomes: moderating role of Islamicwork ethic"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الآثار الأساسية لأخلاق العمل الإسلامي باستخدام طريقة time

"lagged والنظر إلى عدالة المنظمات في دوران الموظفين، والرضا الوظيفي، والالتزام

بالعمل .وتوضيح التأثير المعدل لأخلاق العمل الإسلامي في العدالة. لقد أوضح التحليل باستخدام

بيانات مجمعة من قبل (١٨٢) موظف في أحد أكبر الجامعات الخاصة في باكستان وعينة من

الموظفين في المستشفيات التابعة للجامعة، أن هناك علاقة طردية ما بين أخلاق العمل الإسلامي

والرضا الوظيفي والالتزام بالعمل ، وأن هناك علاقة عكسية بين أخلاق العمل، والدوران

الوظيفي . كما أن هناك علاقة عكسية ما بين العدالة التوزيعية و الدوران الوظيفي، في حين

أن علاقة طردية تربط ما بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي

إضافة إلى ذلك هناك علاقة طردية تربط ما بين العدالة الإجرائية ، والرضا الوظيفي والالتزام بالعمل من قبل الموظفين الذين يلتزمون بالأخلاق الإسلامية بشكل عال ، والعكس صحيح للموظفين الذين يلتزمون بالأخلاق الإسلامية بشكل منخفض . كما أنه في ظروف العمل التي يلتزم موظفيها بأخلاق العمل الإسلامي بشكل عال ، تكون العدالة الإجرائية مرتبطة بشكل طردي مع العمل.

٢,٤,٤ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث القطاعات التي تم دراستها وتحليلها، حيث تم تطبيق الدراسة الحالية على القطاع الصحي ذو الأهمية الكبيرة للمجتمع وللإقتصاد الوطني ممثلاً بالمراكز الصحية الأولية ، حيث إن الدراسة الحالية تناولت أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية في الأردن .

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة في حدود علم الباحثة التي تناولت المراكز الصحية الأولية في الأردن ، حيث لم تجد الباحثة خلال إعدادها لهذه الرسالة أي رسالة مشابهة تناولت أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية في الأردن . ، وبالتالي من المأمول أن تكون الدراسة الحالية بداية لدراسات مستقبلية أخرى..

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣,١ تمهيد

٣,٢ منهج الدراسة

٣,٣ مصادر جمع البيانات

٣,٤ مجتمع الدراسة

٣,٥ عينة الدراسة

٣,٦ أداة الدراسة

٣,٧ صدق الدراسة

٣,٨ ثبات الدراسة

٣,٩ الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣,١ تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة ، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة ، و تحقيق أهداف الدراسة. حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ، ومدى صدقها وثباتها . كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها ، والأدوات التي استخدمتها لجمع بيانات الدراسة ، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج .

٣,٢ منهج الدراسة :

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً ، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة ، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع

٣,٣ مصادر جمع البيانات والمعلومات :

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على مصدرين لجمع البيانات :

١. المصادر الثانوية للبيانات : اعتمدت الباحثة في جمع المادة العلمية على الكتب والمجلات والمقالات والمراجع والبحوث بالإضافة الى المواقع الخاصة بموضوع البحث على شبكة الانترنت لتكوين فكرة واضحة وشاملة عن الموضوع .

٢. المصادر الأولية للبيانات : من أجل جمع البيانات الأولية للدراسة قيد البحث صممت الباحثة استبانة كأداة لغرض توفير هذه البيانات ، وذلك لاستكمال الجانب التطبيقي ومعالجة اسئلة ومشكلة الدراسة . حيث اشتملت على عدد من الفقرات ، والتي تتعلق بأسئلة حول الخصائص الأساسية للمستجيبين وسماتهم الديموغرافية ، أخلاقيات العمل وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر متلقي الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية . (الملحق ٤).

٣,٤ مجتمع الدراسة :-

تمثل مجتمع الدراسة بعدد متلقي الخدمات في المراكز الصحية الأولية في الأردن ، وقد تم اختيار العاصمة عمان لإجراء الدراسة لأنها استحوذت على نسبة ٤٢٪ من مجموع السكان في الأردن ، وقد تم إختيار ستة من مراكز الرعاية الصحية الأولية في العاصمة عمان والأكثر اكتظاظا في المحافظة لإجراء الدراسة . وذلك بناء على التقرير الإحصائي السنوي الصادر عن وزارة الصحة / مديريةية المعلومات والدراسات للعام ٢٠١٧ . والمنشور على موقع وزارة الصحة على شبكة الإنترنت www.moh.gov.jo .

٣,٥ عينة الدراسة :

قامت الباحثة بسحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة ، وقد تم ذلك حسب الجدول الخاص بتحديد حجم العينات المطلوبة ، كما هو مبين في الملحق رقم (١) ، (Sekaran required (Sekaran, ٢٠٠٦) (sample size) ، وقد كان حجم العينة المسحوبة على حجم المجتمع الكلي ، وهامش الخطأ المسموح به في هذه الدراسة وهو (٠,٠٥) . حيث بلغ مجموع متلقي الخدمة في المراكز الصحية الستة قيد الدراسة نحو (٧٨٤٥٩) متلقي خدمة ، هذا وقد قامت الباحثة بتوزيع (٣٨٤) استبيان بشكل عشوائي أعيد منها فقط (٣١٩) استبيان ، وبعد تحليلها تم استبعاد (٤٩) استبانة من التحليل الإحصائي ، وتبقى (٢٧٠) استبانة . أي مانسبته (٧٠,٣ %) ، مبينة في الجدول (١).

الجدول (١)

نسبة الإستجابة للإستبانات الموزعة

الرقم	الفقرة	النتيجة
١.	مجموع الإستبانات الموزعة للمستجيبين	٣٨٤
٢.	مجموع الأستبانات المستردة	٣١٩
٣.	مجموع الإستبانات التي لم تسترد	٦٥
٤.	مجموع الإستبانات المستبعدة	٤٩
٥.	مجموع الإستبانات الصالحة للتحليل	٢٧٠
٦.	نسبة الإستجابة	٧٠,٣ %

المصدر إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٩)

٣,٦ أداة الدراسة :

قامت الباحثة بإعداد إستبانه هذه الدراسة بالإعتماد على الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة حيث تم إعداد فقرات أبعاد مجال أخلاقيات العمل بالإعتماد على دراسة السكارنة (٢٠١٢) ، دراسة (الطراونة و أبو جليل ، ٢٠١٣)، دراسة (الحصيات ، ٢٠١٢) ، دراسة الدراجي (٢٠١١) ، في حين تم الإعتماد في دراسة فقرات أبعاد أداء العاملين على دراسة Sabourin (٢٠١٥) ، ودراسة (khan & Others, ٢٠١٣).

وقد تضمنت هذه الإستبانه ، بالإضافة إلى خطاب المقدمة ، ثلاثة أجزاء ، تناول الجزء الأول البيانات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة . وتناول الجزء الثاني مجال أخلاقيات العمل حيث تضمن (٢٦) فقرة وتوزعت على ثلاثة أبعاد ، هي : بعد الالتزام بواجبات الموظف العام ومكونة من (٩) فقرات ، و بعد المسؤولية ومكون من (١٢) فقرة ، و بعد الأمانة ومكون من (٥) فقرات ، و تناول الجزء الثالث مجال أداء العاملين والذي تكون من (١٨) فقرة . وفيما يلي جدول يوضح توزيع المجالات والفقرات .

جدول رقم (٢)

توزيع الفقرات (مجال أخلاقيات العمل ومجال أداء العاملين)

الرقم	البعد	عدد الفقرات
١.	الإلتزام بواجبات الموظف العام	٩
٢.	المسؤولية	١٢
٣.	الأمانة	٥
٤.	أداء العاملين	١٨
المجموع		٤٤ فقرة

نطاق القياس (Measurement scale) :

تم اختيار مقياس ليكرت Likert ذي التدرج الخماسي لدرجات الموافقة ، وكان كالتالي :
 موافق بشدة (٥ درجات) و موافق (٤ درجات) ، موافق بدرجة متوسطة (٣ درجات) ،
 وغير موافق (درجتان) ، وغير موافق بشدة (درجة واحدة) .

حيث تم استخدام التدرج الإحصائي الآتي للحكم على المتوسطات الحسابية ، وحسب المعادلة الآتية :

طول الفئة = (أعلى درجة - أدنى درجة)

عدد الفئات

$$1,33 = \frac{(5 - 1)}{3} =$$

جدول (٣) المعيار الإحصائي

التقييم	المتوسط
درجة تقييم منخفضة	من ١ - أقل من ٢,٣٣
درجة تقييم متوسطة	من ٢,٣٣ - أقل من ٣,٦٦
درجة تقييم مرتفعة	من ٣,٦٦ - ٥

حيث يوضح المقياس أنه كلما اقتربت الإجابة من (٥) دل على الموافقة العالية على ما ورد

في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي ٢٠٪.

صدق أداة الدراسة (validity) :-

للتأكد من الصدق الظاهري لإستبانة الدراسة، قامت الباحثة بإطلاعها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية المختلفة ، للحكم على مدى صدقها وصلاحيتها . وأسماء السادة المحكمين في الملحق رقم (٣) وقد طلب من السادة المحكمين إبداء الرأي في مدى مناسبة الفقرة للمجال الذي تنتمي إليه، والتأكد من سلامة الصياغة اللغوية ، وتزويدي بما يروونه ملائماً من مقترحات . وقد تم الأخذ بتوجيهاتهم ومقترحاتهم ، حيث تم حذف وتعديل الفقرات في ضوء هذه المقترحات، وقد ظهرت الإستبانة في صورتها النهائية بالملحق رقم (٤) .

ثبات أداة الدراسة (reliability) :

ويقصد بثبات إستبانة الدراسة هو استقرار النتائج إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف مماثلة ، حسب معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) كما هو مبين في الجدول رقم (٤) ، ويدل ارتفاع قيم كرونباخ ألفا على ارتفاع مستوى الثبات وتتراوح قيمته بين (٠-١٠) وتكون هذه القيم مقبولة عندما يكون نسبة معامل الثبات (٠,٧٠) فما فوق (Amir and Sonderpandian, ٢٠٠٢) ويظهر هذا جليا في الجدول رقم (٤) .

جدول (٤)

معامل ثبات الإتساق الداخلي بطريقة (كرونباخ ألفا) لأبعاد الإستبانة .

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل (كرونباخ ألفا)
١ .	الإلتزام بواجبات الموظف العام	٩	٠,٧٠
٢ .	المسؤولية	١٢	٠,٧٥
٣ .	الأمانة	٥	٠,٧٤
٤ .	أداء العاملين	١٨	٠,٨٥

يوضح الجدول (٤) قيم ثبات الإتساق الداخلي بطريقة (كرونباخ ألفا) لمتغيرات الدراسة والتي بلغت (٠,٧٠) لبعء الإلتزام بواجبات الموظف العام ، وبلغت (٠,٧٥) لبعء المسؤولية وبلغت (٠,٧٤) لبعء الأمانة ، وبلغت (٠,٨٥) لبعء أداء العاملين.

هذا وتدل مؤشرات كرونباخ أعلاه على تمتع أداء الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات وقدرة على تحقيق أغراض الدراسة. ويتضح هذا من خلال أن قيم كرونباخ ألفا تدل على وجود درجة إتساق عالية بين أبعاد الدراسة ككل.

٣,٧ الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات :

أدخلت البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الإستبانة المعدة للدراسة ضمن الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS-Statistical Package for Social Science) وتمت معالجتها لتحقيق أغراض الدراسة ، حيث قامت الباحثة بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحقيق أهداف البحث :-

- ١- تم استخدام معامل (كرونباخ ألفا Cronbach Alpha) لتحديد الإتساق الداخلي للعناصر في الإستبانة ولقياس موثوقيتها وثباتها .
- ٢- جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٣- اختبار الإنحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس أثر متغير مستقل واحد أو أكثر على متغير تابع واحد .

٤- اختبار T للعينات المستقلة (Test- T Samples- Independent) حيث تم اختياره على متغير النوع الإجتماعي .

٥- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وذلك لإختبار النتائج المتعلقة بالبيانات الديموغرافية والوظيفية (الفئة العمرية ، المؤهل العلمي و الوظيفة) .

الفصل الرابع

عرض النتائج

٤,١ تمهيد

٤,٢ وصف خصائص عينة الدراسة

٤,٣ إجابة أسئلة الدراسة ومناقشتها

٤,٤ اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

تحليل البيانات واختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

٤,١ تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة ، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها ، والوقوف على متغيرات الدراسة ، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة ، حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for Social Science) (SPSS) لتفسير نتائج استبانة الدراسة . وتم تلخيص البيانات التي تم تحليلها في جداول بيانية ، والإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة ومناقشتها :-

٤,٢ خصائص عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٢٧٠) متلقي خدمة من المراكز الصحية المختارة ، والجدول رقم (١٠) يوضح الوصف الإحصائي للخصائص الديموغرافية والسمات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة ، بناء على تحليل بيانات الاستبانة.

الجدول (٥)

توزيع عناصر العينة حسب النوع الإجتماعي (ن = ٢٧٠).

المتغير	تكرار	%
النوع الإجتماعي	أنثى	٢٠٩
	ذكر	٦١
المجموع	٢٧٠	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٥) أن عدد الإناث في مجتمع الدراسة (٢٠٩) أي ما نسبته (٧٧,٤٪) في حين أن نسبة الذكور هي (٢٢,٦ ٪) ، وتشير هذه النسب إلى أن الغالبية العظمى من متلقي الخدمة من فئة الإناث ، وذلك لأن هناك حزمة من خدمات رعاية المرأة والطفل تقدم من خلال المراكز الصحية الأولية ومنها (حزمة خدمات الصحة الإنجابية مثل خدمات رعاية الحمل ، خدمات صحة المرأة ، خدمات رعاية ما بعد الولادة ، خدمات مسوحات حديثي الولادة ، تنظيم الأسرة ، الكشف المبكر عن سرطان الثدي) وخدمات متابعة نمو وتطور الطفل ، خدمات الكشف المبكر عن التأخر النمائي للأطفال وخدمات المطاعيم ، الفحوصات المخبرية لفقر الدم بين الأطفال والأمهات . ولأن خدمات الرعاية الصحية الأولية تستند على مفهوم الرعاية الوقائية.

الجدول رقم (٦)

توزيع عناصر العينة حسب الفئة العمرية (ن = ٢٧٠)

المتغير	التكرار	%	
الفئة العمرية	أقل أو يساوي ٣٠ سنة	١١٦	٤٢,٩
	٣١-٤٠ سنة	١٣٨	٥١,١
	٤١-٥٠ سنة	٧	٢,٦
	٥١ فما فوق	٩	٣,٣
المجموع	٢٧٠	١٠٠	

يوضح الجدول رقم (٦) أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الفئة العمرية (١,١٪)، ضمن الفئة العمرية (٣١-٤٠) سنة، بينما كانت النسبة المئوية الأدنى (٢,٦٪) وهي للفئة العمرية (٤١ سنة - ٥٠ عامًا). وتشير هذه النسب إلى أن معظم أفراد العينة هم من متوسطي الأعمار.

الجدول (٧)

توزيع عناصر العينة حسب المؤهل العلمي (ن = ٢٧٠)

المتغير	التكرار	%	
المؤهل العلمي	دون الثانوية العامة	١١٧	٤٣,٥
	الثانوية العامة	٨٧	٣١,٨
	دبلوم	٣٨	١٤,١
	بكالوريوس	٢٧	١٠
	دراسات عليا	١	٠,٦
المجموع	٢٧٠	١٠٠	

يوضح الجدول رقم (٧) أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي إلى أن ما نسبته (٤٣,٥ %) من متلقي الخدمة هم من دون الثانوية العامة ، في حين كان ما مجموع نسبته (٤٦,٥ %) من متلقي الخدمة هي من فئة (الثانوية العامة، الدبلوم، البكالوريوس والدراسات العليا) . ويشير ذلك إلى أن نسبة المتعلمين جيدة وهذا يتوافق مع ثقافة وتركيبية المجتمع الأردني وطبيعته والذي يتمتع أفراداه بقدر عالي من التعليم ، وارتفاع المؤهل العلمي أنعكس على أهمية الوعي حول المشاكل الصحية التي تنشأ في المراحل المختلفة من الفئة العمرية والتي قد تؤدي إلى زيادة معدل المراضة أو الوفيات.

الجدول (٨)

توزيع عناصر العينة حسب الوظيفة (ن = ٢٧٠)

المتغير	التكرار	%	
الوظيفة	موظف قطاع حكومي	٥٠	١٨,٥
	موظف قطاع خاص	٤٥	١٦,٧
	أعمال حرة	١٠٥	٣٨,٩
	غير عامل	٣٠	١١,١
	ربة منزل	٤٠	١٤,٨
	المجموع	٢٧٠	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٨) أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة بلغت (٣٨,٩%) من متلقي الخدمة هم من الذين يعملون بالأعمال الحرة ويحتلون أعلى نسبة ، في حين كانت النسبة المئوية الأدنى لمتلقي الخدمة هي من فئة غير عامل (١١,١%).

٣, ٤ إجابة أسئلة الدراسة ومناقشتها :

وللإجابة عن السؤال الرئيسي الأول :

ما أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن؟.

وانبثقت عنه الأسئلة الفرعية التالية :

للإجابة عن السؤال الفرعي الأول :

ما مستوى الإلتزام بأخلاقيات العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن؟.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد

مجال أخلاقيات العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن، حيث كانت كما يلي :

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " الإلتزام
بواجبات الموظف العام " مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات.

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
١	١	يحرص الموظفون على الإلتزام بساعات الدوام الرسمي (الحضور والانصراف).	٣,٧٦	١,١٧	مرتفع
٢	٢	أحصل على المعلومات والوثائق التي احتاجها من الزيارة الأولى للمركز .	٣,٦٤	١,٣٦	متوسط
٣	٣	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.	٣,٥٣	١,٢٥	متوسط
٤	٧	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات والوثائق .	٣,٣٤	١,٢٠	متوسط
٥	٩	توجد في المركز نشرات توضيحية للوثائق المطلوبة لكل خدمة .	٣,١٠	١,١٦	متوسط
٦	٨	يقوم الموظفون بإستغلال أوقات العمل لأداء المهام المطلوبة منهم .	٢,٩٥	١,٣٩	متوسط
٧	٥	يتواجد الموظف المعني بمتابعة المعاملة دائما على رأس عمله .	٢,٩٢	١,١٨	متوسط

متوسط	١,٤٠	٢,٥٧	تكتب أسماء الموظفين على لوحات تعريفية وبشكل واضح .	٤	٨
متوسط	١,١٥	٢,٤٤	يوجه الموظف نظره إلى متلقي الخدمة أثناء الحديث إليه .	٦	٩
متوسط		٣,١٤	بُعد " الالتزام بواجبات الموظف العام " ككل		

يظهر من الجدول رقم (٩) أن مجموع المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات بُعد " الإلتزام بواجبات الموظف العام " في مراكز الرعاية الصحية الأولية جاء متوسطاً ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لل بُعد ككل (٣,١٤) . كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البُعد تراوحت ما بين (٢,٤٤-٣,٧٦) ، حيث كان أعلاها الفقرة رقم (١) والتي تنص على " يحرص الموظفون على الإلتزام بساعات الدوام الرسمي (الحضور والإنصراف) . مما يشير إلى أن العاملين يحرصون على الإلتزام بساعات الدوام الرسمي . في حين ظهر أدنى رتبة للبنود في الفقرة رقم (٩) والتي تكشف أنه لا يتم توجيه الموظف نظره إلى متلقي الخدمة أثناء الحديث إليهم .

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " المسؤولية "

مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
١	٦	يتميز سلوك أغلب الموظفين مع متلقي الخدمة باللطف و الإحترام .	٤,٦٣	٠,٩٤	مرتفع
٢	١٠	يقدم الموظفين الخدمات لمتلقي الخدمة دون تمييز أو محاباة.	٤,٣٦	١,٣٤	مرتفع
٣	٥	توجد أرقام لمتلقي الخدمة و للحفاظ على النظام والدور .	٤,٣٢	١,٠٢	مرتفع
٤	٧	يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة.	٤,٢٥	١,٣٠	مرتفع
٥	١٢	يقدم الموظف لزملائه المساعدة في حالات ضغط العمل (العلاقه بين الموظفين علاقته تعاون) .	٤,٢٠	١,٣٥	مرتفع
٦	٤	يضع المركز الخطط الكافيه لتبسيط الإجراءات أمام المرضي من خلال الموظفين .	٤,٠٠	١,٣٦	مرتفع
٧	٢	يهتم الموظفين بترتيب ونظافة مكان العمل.	٣,٩٠	١,٤٤	مرتفع
٨	٩	يعمل الموظفون على الاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بمتلقي الخدمة بشكل دقيق.	٣,٧٦	١,٤٢	مرتفع

متوسط	١,٤٩	٣,٦٤	يعد توفر جميع الخدمات في مركز واحد خطوة ايجابية لتحسين تقديم الخدمة .	٨	٩
متوسط	١,٦٥	٣,٤٥	يتوفر لدى الموظفين الاستعداد الدائم للتعاون مع متلقي الخدمة ومساعدتهم.	١	١٠
متوسط	١,٦٩	٣,٢٦	يترك مقدم الخدمة انطباعاً ايجابياً لدى متلقي الخدمة بعد تقديمها	١١	١١
متوسط	١,٠٥	٣,٠٥	يسعى الموظفون إلى توفير جو من الراحة والاطمئنان أثناء تقديم الخدمة الصحية.	٣	١٢
مرتفع		٣,٨٢		بُعد " المسؤولية " ككل	

يظهر من الجدول رقم (١٠) أن مجموع المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات بُعد " المسؤولية " في مراكز الرعاية الصحية الأولية جاء مرتفعاً ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لل بُعد ككل (٣,٨٢). كما أظهرت النتائج أن الفقرات تختلف بين المرتفعة والمتوسطة . وتظهر أعلى الفقرات ما بين (٣,٧٦ - ٤,٦٣) ، والمتوسطة بين (٣,٠٥ - ٣,٦٤) . مما يشير إلى الإلتزام المرتفع ببعد المسؤولية لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية .

الجدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد " الأمانة "

مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
١	١	يختار متلقو الخدمة نفس المكان ويكررون التجربة لهم ولمعارفهم .	٤,٥٥	١,٢٠	عالي
٢	٣	يقوم الموظفون بتخصيص جميع أوقاتهم لإداء المهام الرسمية .	٤,٢٠	١,٢٥	عالي
٣	٢	الموظفون متمكنون من عملهم مما يؤدي إلى تقديم الخدمة دون أخطاء جوهرية.	٣,٩٢	١,٥٣	عالي
٤	٤	تسعى إدارة المركز دوماً لتحسين جودة الخدمات المقدمة .	٣,٤٦	١,٥٩	متوسط
٥	٥	يسعى الموظفون إلى توفير جو من الراحة والاطمئنان أثناء تقديم الخدمة الصحية.	١,٨٠	١,٣٦	منخفض
		بُعد " الأمانة " ككل	٣,٥٩		متوسط

يظهر من الجدول رقم (١١) أن مجموع المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات بُعد " الأمانة " في مراكز الرعاية الصحية الأولية جاء متوسطاً ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لل بُعد ككل (٣,٥٩). كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا ال بُعد تراوحت ما بين (١,٨٠-٤,٥٥) بمستويات ما بين عالي ،متوسط ومنخفض . حيث يظهر أعلى متوسط حسابي للفقرة التي تنص على أنه يختار متلقى الخدمة نفس المكان ويكررون التجربة لهم ولمعارفهم وبلغت (٤,٥٥) . وأما الفقرة أو البند الوحيد الذي متوسطه الحسابي (١,٨٠) فهو لفقرة يعطى متلقي الخدمة الوقت الكافي لشرح حالتهم الصحية . وكان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات قي بُعد الأمانة هو (٣,٥٩). مما يدل على الإلتزام المتوسط لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال أخلاقيات العمل في المراكز الصحية الأولية ، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (١٢).

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن " أبعاد أخلاقيات العمل " مرتبة تنازليا .

الرتبة	الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
١	٠١	المسؤولية	٣,٨٢	عالي
٢	٠٢	الأمانة	٣,٥٩	متوسط
٣	٠٣	الإلتزام بواجبات الموظف العام	٣,١٤	متوسط
		مجال أبعاد أخلاقيات العمل ككل	٣,٥١	متوسط

يظهر من الجدول رقم (١٢) أن مجموع المتوسطات الحسابية للإلتزام بأبعاد أخلاقيات العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية جاء متوسطاً ؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات أبعاد أخلاقيات العمل (٣,٥١) . كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن الأبعاد جميعها تراوحت ما بين (٣,٨٢) و (٣,٥٩) . وكان أعلاها في المقام الأول بُعد المسؤولية حيث بلغت في متوسطها الحسابي (٣,٨٢) . والثاني هو بُعد الأمانة ومتوسطه (٣,٥٩) . وبينما أدناها كان لبُعد الإلتزام بواجبات الموظف العام بالمتوسط الحسابي (٣,١٤) وكان المتوسط العام لجميع الأبعاد هو (٣,٥١) وهذا يشير إلى مستوى متوسط من الإلتزام بأخلاقيات العمل في مراكز الرعاية الصحية الأولية .

وللإجابة عن السؤال الفرعي الثاني :

ما مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد أداء

العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن ، حيث كانت كما يلي :

الجدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد أداء العاملين

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
١.	٢	يقدم العاملون خدمات تساهم في تحسين الحالة الصحية لمتلقي الخدمة	٣,٧٦	١,١٧	متوسط
٢.	٣	يوفر العاملون احتياجات متلقي الخدمة بصورة مستمرة .	٣,٦٤	١,٣٦	متوسط
٣.	٧	يساعد العاملون متلقي الخدمة بالتأقلم مع حالتهم الصحية .	٣,٥٣	١,٢٥	متوسط
٤.	٩	يبذل العاملون جهد الكافي لإنجاز المهام في وقتها.	٣,٣٤	١,٢٠	متوسط
٥.	٨	يقوم العاملون بأعمالهم وفقا لاجراءات محددة.	٣,٢٩	١,٣٣	متوسط
٦.	٥	يحرص العاملون على دقة صرف الأدوية لمتلقي الخدمة .	٣,١٠	١,١٦	متوسط
٧.	٤	يتم تنفيذ العمل وفقا للخطط السنوية والشهرية.	٢,٩٥	١,٣٩	متوسط

متوسط	١,١٨	٢,٩٢	يحرص العاملون على تحسين أدائهم بشكل مستمر.	٦	.٨
متوسط	١,٤٠	٢,٥٧	يحتفظ العاملون بالسجلات والملفات بشكل دقيق.	١	.٩
متوسط	١,٢٤	٢,٩٤	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات المسؤولين.	٣	.١٠
متوسط	١,١٥	٢,٤٤	يملك العاملون القدرة على التعاون مع الزملاء	٢	.١١
متوسط	١,٣٩	٢,٨٦	يتمتع العاملون بمهارة ومعرفة لإنجاز العمل .	٦	.١٢
متوسط	١,٢٦	٢,٨١	يتميز العاملون بالتفاني والجدية.	١٢	.١٣
متوسط	١,٢٢	٢,٥٣	تقوم العاملون باغتنام فرص زيارة متلقي الخدمة لنشر الوعي .	١٨	.١٤
متوسط	١,٠٨	٢,٠٨	يسعى العاملون لتأمين جو من الراحة النفسية لمتلقي الخدمة	١٦	.١٥
متوسط	١,١٣	٢,٨٧	يسعى العاملون إلى استقطاب متلقي الخدمة.	١٤	.١٦
متوسط	١,٠٩	٢,٦٣	يتعاون العاملون مع متلقي الخدمة ويساعدوهم .	١٥	.١٧
متوسط	١,١٩	٢,٣٧	يحرص العاملون على كسب ثقة متلقي الخدمة .	١٧	.١٨
متوسط		٢,٩٢	" أداء العاملين "		

يظهر من الجدول رقم (١٣) إن مستوى " أداء العاملين " في مراكز الرعاية الصحية الأولية جاء متوسطاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (٢,٩٢). كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البعد تراوحت ما بين (٣,٧٦ - ٢,٠٨) بمستوى متوسط لجميع فقرات بعد أداء العاملين . حيث كان أعلاها الفقرة رقم (١) والتي تنص على "يقدم العاملون خدمات تساهم في تحسين الحالة الصحية لمتلقي الخدمة " وهذا يدل على حرص العاملين في المراكز الصحية الأولية على تقديم التثقيف الصحي اللازم للمرضى ، والعمل على رفع الوعي المجتمعي . وتعلل الباحثة ذلك بأن تطوير وتدريب العاملين المستمر يؤدي الى مستوى جيد من الأداء والوصول لرضى متلقي الخدمة وثقتهم . وبينما كان أدناها للفقرة رقم (١٥) والتي تنص على "يسعى العاملون لتأمين جو من الراحة النفسية لمتلقي الخدمة " .

٤,٤ إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها :

تتناول هذه الفقرة إختبار فرضيات الدراسة الرئيسية ،حيث تتركز على قبول أو رفض فرضيات الدراسة ،من خلال استخدام تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) ، وبالاستناد على الإختبارات الإحصائية المقترنة به ، حيث كانت كما يلي :-

الفرضية الرئيسية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في متوسطات استجابات المبحوثين لأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن.

للتحقق من صحة هذه الفرضية الرئيسية تم تطبيق معادلة الإنحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لدراسة أثر أبعاد أخلاقيات العمل على أداء العاملين ، جدول رقم (١٤) يوضح ذلك .

جدول (١٤) نتائج تطبيق معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد أخلاقيات العمل على أداء العاملين

البعد	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R^2	F	الدلالة الإحصائية
الإلتزام بواجبات الموظف العام	-٠,١٤	-١,٨٤	٠,٠٧	٠,٢٦	٠,٥١	٢٢,٠١	٠,٠٠٠
المسؤولية	-٠,٠٩	-١,٠٨	٠,٢٨				
الأمانة	-٠,٣٠	-٣,٠٠	٠,٠٠				

يظهر من الجدول رقم (١٤) ما يلي :

١. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأثر أبعاد أخلاقيات العمل على أداء العاملين ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط R (٠,٢٦) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، وبلغت قيمة R square (٠,٥١) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر أثر أبعاد أخلاقيات العمل على أداء العاملين بمعنى أن أثر أبعاد أخلاقيات العمل تفسر ما قيمته (٠,٥١٪) من التغير الحاصل في أداء العاملين .

وبلغت قيمة الإختبار (F) (٢٢,٠١) بدلالة إحصائية (٠,٠٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود تباين في قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع ، بالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الأولى.

٢. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأبعاد أخلاقيات العمل (الإلتزام بواجبات الموظف العام والأمانة) على أداء العاملين حيث كانت قيم (T ، β) غير دالة إحصائياً.

٣. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد المسؤولية على أداء العاملين حيث بلغت قيم (T ، β) (-٠,٣٠ - ٣,٠٠) وهي قيم دالة إحصائياً.

الفرضية الرئيسية الثانية :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في متوسطات استجابات الباحثين لأثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن. ويعزى إلى خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (النوع الاجتماعي ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي والوظيفة) .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية فقد تم تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) وذلك لقياس الفروقات بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين تبعاً لخصائصهم الشخصية والديموغرافية والتي تعزى (النوع الاجتماعي) الذكور والإناث ، وتم استخدام اختبار التباين الأحادي " One Way ANOVA " لإختبار الإختلافات بين الباحثين تعزى (الفئات العمرية ، المؤهل العلمي، الوظيفة) وتعرض النتائج في الجداول أدناه .

الجدول (١٥)

نتائج اختبار T-test النوع الاجتماعي (الذكور والإناث) للأبعاد الأخلاقية الثلاثة

الدلالة الإحصائية	DF	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النوع الاجتماعي	البعد
٠,٧٠	١٦٨	٠,٣٩	٠,٥٥	٤,١٧	انثى	الالتزام بواجبات الموظف العام
			٠,٦٢	٤,١٣	ذكر	
٠,٠٣*	١٦٨	٢,٢٥	٠,٥٧	٣,٨٧	انثى	المسؤولية
			٠,٤٦	٣,٦٤	ذكر	
٠,٠٥*	١٦٨	٢,٠١	٠,٦٤	٣,٦٤	انثى	الأمانة
			٠,٦٠	٣,٤١	ذكر	
٠,٠٤*	١٦٨	٢,٠٦	٠,٤٦	٣,٩٣	انثى	المجموع
			٠,٣٥	٣,٧٦	ذكر	

يوضح الجدول (١٥) ما يلي :

(١) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الالتزام بواجبات الموظف العام واداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية ويعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الإناث والذكور) .

(٢) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد المسؤولية وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية وتعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الاناث والذكور).

(٣) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الأمانة وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية وتعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الإناث والذكور).

بشكل عام ، هناك فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لمتوسطات استجابات المبحوثين حول الأبعاد الأخلاقية الثلاثة وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية وتعزى لمتغير النوع الإجتماعي (الإناث والذكور) ، حيث يظهر المتوسط العام للإناث (٣,٩٣) ، وذلك يعزى لأن عدد المستجيبين من أفراد العينة كان أغلبهم من الإناث ولأن القطاع الصحي في الأردن يولي اهتمام لصحة المرأة والطفل .

تم استخدام اختبار التباين الاحادي " One Way ANOVA " لإختبار الإختلافات بين المبحوثين - الفئات العمرية المختلفة . وتعرض النتائج في الجدول (١٦).

الجدول (٢٤)

نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - الفئات العمرية المختلفة.

الدلالة الإحصائية	F	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة العمرية	البعد
٠,٠٤*	٢,٨٠	٠,٥٧	٤,٠٥	٣٠ سنة أو أقل	الإلتزام بواجبات الموظف العام
		٠,٥٥	٤,٢٦	٣١-٤٠ سنة	
		٠,١٣	٣,٧٨	٤١-٥٠ سنة	
		٠,٦٣	٤,٣٧	٥١ سنة أو أكثر	
٠,٥١	٠,٧٧	٠,٤٧	٣,٧٩	٣٠ سنة أو أقل	المسؤولية
		٠,٦٢	٣,٨٧	٣١-٤٠ سنة	
		٠,٧٥	٣,٧٣	٤١-٥٠ سنة	
		٠,٢٦	٣,٥٥	٥١ سنة أو أكثر	
٠,٠٠*	٤,٨٧	٠,٦٧	٣,٤٤	٣٠ سنة أو أقل	الأمانة
		٠,٥٧	٣,٧١	٣١-٤٠ سنة	
		٠,٤٦	٣,٠٠	٤١-٥٠ سنة	
		٠,٧٨	٤,٠٣	٥١ سنة أو أكثر	

يوضح الجدول (١٦) ما يلي :

(١) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين المنسوبة إلى الفئة العمرية (٣٠ سنة أو أقل) ، حول بعد الإلتزام بواجبات الموظف العام وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية وقد يعزى ذلك إلى حقيقة أن الفئة العمرية (٣٠ أو أقل) هم أصغر سنا والأكثر استخداما لمعظم الخدمات المقدمة في المراكز الصحية الأولية .

(٢) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد المسؤولية وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى لمتغير الفئة العمرية .

(٣) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الأمانة وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى لمتغير الفئة العمرية .

بشكل عام ، لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول الأبعاد الأخلاقية الثلاثة وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى لمتغير الفئة العمرية .

تم استخدام اختبار التباين الاحادي " One Way ANOVA test " لإختبار الإختلافات بين المبحوثين - المؤهل العلمي. وتعرض النتائج في الجدول (١٧).

الجدول (١٧)

نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - المؤهل العلمي .

البعد	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
الالتزام بواجبات الموظف العام	دون الثانوية العامة	٤,٠٨	٠,٥١	١,٠٨	٠,٣٦
	الثانوية العامة	٤,٢٦	٠,٦٢		
	دبلوم	٤,٠٧	٠,٤٢		
	بكالوريوس	٤,١١	-		
	دراسات عليا	٤,٢١	٠,٦٧		
المسؤولية	دون الثانوية العامة	٣,٨١	٠,٥١	٠,١٢	٠,٩٧
	الثانوية العامة	٣,٨٣	٠,٦٤		
	دبلوم	٣,٨١	٠,٣٣		
	بكالوريوس	٤,٠٨	-		
	دراسات عليا	٣,٧١	٠,٤٦		

٠,٤٧	٠,٨٩	٠,٥٩	٣,٥٣	دون الثانوية العامة	الأمانة
		٠,٦٩	٣,٦٤	الثانوية العامة	
		٠,٥٣	٣,٤٠	دبلوم	
		-	٤,٠٠	بكالوريوس	
		٠,٧٨	٣,٨٦	دراسات عليا	

يوضح الجدول (١٧) النتائج التالية :

(١) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الإلتزام بواجبات الموظف العام وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية الستة المختارة والتي تعزى للمؤهل العلمي .

(٢) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد المسؤولية وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية الستة المختارة والتي تعزى للمؤهل العلمي .

(٣) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الأمانة وأداء العاملين مراكز الرعاية الصحية الأولية الستة المختارة والتي تعزى للمؤهل العلمي.

(٤) بشكل عام ، لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول الأبعاد الأخلاقية الثلاثة (الإلتزام بواجبات الموظف العام ، المسؤولية و الأمانة) وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية الستة المختارة والتي تعزى للمؤهل العلمي .

تم استخدام اختبار التباين الأحادي "One Way ANOVA test" لإختبار الإختلافات بين

المبحوثين – الوظيفة . وتعرض النتائج في الجدول (١٨).

الجدول (١٨)

نتائج اختبار " التباين الأحادي ANOVA " - الوظيفة .

الدلالة الإحصائية	قيمة " ف "	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوظيفة	البعد
٠,٠٨	٢,١٥	٠,٥٥	٤,٠٤	موظف قطاع حكومي	الالتزام بواجبات الموظف العام
		٠,٦٣	٤,٢٧	موظف قطاع خاص	
		٠,٤١	٤,٢٢	أعمال حرة	
		٠,٤٠	٤,٠٩	غير عامل	
		-	٣,٢٢	ربة منزل	
٠,٩٩	٠,٠٧	٠,٤٩	٣,٨٣	موظف قطاع حكومي	المسؤولية
		٠,٦٠	٣,٨٢	موظف قطاع خاص	
		٠,٤٧	٣,٨٠	أعمال حرة	
		٠,٦٩	٣,٨١	غير عامل	
		-	٣,٥٤	ربة منزل	

٠,٢٦	١,٣٤	٠,٦٢	٣,٤٣	موظف قطاع حكومي	الأمانة
		٠,٦٥	٣,٦٤	موظف قطاع خاص	
		٠,٥٥	٣,٦٨	أعمال حرة	
		٠,٧٥	٣,٧٤	غير عامل	
			٣,٤٠	ربة منزل	
٠,٥٠	٠,٨٤	٠,٣٨	٣,٨٢	موظف قطاع حكومي	المجموع
		٠,٥١	٣,٩٤	موظف قطاع خاص	
		٠,٣٣	٣,٩٢	أعمال حرة	
		٠,٤٧	٣,٨٩	غير عامل	
		-	٣,٤١	ربة منزل	

يوضح الجدول (١٨) نتائج ما يلي :

(١) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الالتزام بواجبات الموظف العام وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى للوظيفة .

(٢) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد المسؤولية وأداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى للوظيفة .

٣) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول بعد الأمانة و أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى للوظيفة.

٤) بشكل عام ، لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول الأبعاد الأخلاقية الثلاثة (الالتزام بواجبات الموظف العام، المسؤولية و الأمانة) و أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية والتي تعزى للوظيفة .

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

٥,١ تمهيد

٥,٢ ملخص النتائج

٥,٣ التوصيات

النتائج والتوصيات

٥,١ تمهيد

يتضمن هذا الفصل ملخصاً للنتائج التي تم التوصل إليها ، بعد أن قامت الباحثة بعرضها ومناقشتها وفقاً لأسئلة الدراسة واختبار الفرضيات ، ومن ثم الخروج بالتوصيات المبنية على هذه النتائج.

٥,٢ نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :-

١. التزام العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بأخلاقيات العمل ممثلة بثلاثة من أبعادها (الإلتزام بواجبات الموظف العام ، المسؤولية والأمانة) كان جيد ويدل ذلك على وجود اهتمام من مقدمي الخدمة بالتعامل الجيد مع متلقي الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن وأن هناك متابعة من قبل الوزارة لهذا الأمر الحساس والهام ، ورغم اعتبار هذه النسبة جيدة إلا أنها بحاجة إلى تطوير والبحث عن مواطن الضعف فيها وتقويتها وذلك من أجل تطوير الأداء في القطاع الصحي وضمان تقديم الخدمة بجودة عالية لمتلقي الخدمة من كافة شرائح المجتمع .

٢. مستوى أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية كان متوسط أي أنّ رضا متلقي الخدمة على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية جيد ، وذلك من خلال قيامهم بتسهيل حصول متلقي الخدمة على الخدمات المطلوبة والمحافظة على سرية المعلومات وكسب ثقتهم وعدم التمييز والمحاباة في التعامل معهم .
٣. وباختبار الفرضيات دلت النتائج على أهمية إلتزام العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بأخلاقيات العمل ، لما لها من دور فعال في أداء العاملين ، وهذا يستوجب من صنّاع القرار الاهتمام بهذا الموضوع الهام وأخذه بعين الاعتبار في سياسات العمل .
٤. ودلت نتائج الفرضيات أيضا أنه لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات العمل وأثرها على أداء العاملين في المراكز الصحية الأولية وتعزى لمتغير الفئة العمرية ، المؤهل العلمي والوظيفة بينما توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين تُعزى للمتغير النوع الإجتماعي .

٥,٣ التوصيات :

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها، فإن الدراسة توصي بالآتي :

أولا : تشجيع العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية على تقديم الإقتراحات التي تساعد في تحسين أدائهم وتطوير العمل .

ثانيا : ضرورة الإهتمام بمهارات الإتصال والتواصل الفعال لدى المتقدمين للوظائف في وزارة الصحة الأردنية عند عملية الإختيار والتعيين سواء في الإختبارات الكتابية أو المقابلات .

ثالثا : بذل المزيد من الجهد والاهتمام بمتلقي الخدمة والتعامل معهم بشكل أفضل لرفع مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الصحية المقدمة من خلال مراكز الرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة الأردنية .

رابعا : تشجيع العاملين وتقديم حوافز سواء مادية أو معنوية لهم وتكريم المتميزين .

خامسا : ايجاد فقرات جديدة في التقييم السنوي للعاملين تتعلق برضى متلقي الخدمة .

سادسا : العمل على إجراء بحوث دورية تدرس مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي يتم تقديمها في المراكز الصحية الأولية في الأردن (الأسنان ، خدمات الأمومة والطفولة) للوقوف على الأوضاع الراهنة والعمل على معالجة القصور إن وجد.

المراجع والمصادر

أولاً : المراجع والمصادر العربية :

القرآن الكريم

مانع ، سبرينة (٢٠١٥) أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات
دراسة حالة : عينة من الجامعات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة محمد
خضير (بسكرة)، الجزائر.

العطيوي ، د.عمر (٢٠١٦) ، دور الروابط التنظيمية والمجتمعية في تعزيز قراري المشاركة
والأداء.

الشميمري ، أ.د. أحمد بن عبد الرحمن ، د. بشرى بنت بدير المرسى غنام ، د. عبد الرحمن بن
أحمد هيجان (٢٠١٤) ، مبادئ إدارة الأعمال : الأساسيات والاتجاهات الحديثة (الطبعة العاشرة)
، الرياض- المحمدية- المملكة العربية السعودية : العبيكان للنشر والتوزيع، صفحة ٣٢.

طشوش ومزاهرة ، د. رامي عبدالله ، د.رانية عيسى (٢٠١٢)، درجة ممارسة المرشدين
التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات ، مجلة الجامعة
الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني ، ص ٥٨١ – ص ٦٢٣
يونيو ٢٠١٢.

السكرانة ، بلال خلف (٢٠١٢) ، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال ، دراسة ميدانية. ص، ٣٧٩ .

دراسة (الطراونة و أبو جليل ، ٢٠١٣) ، بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية . الدكتور : خالد عطاء الله الطراونة . الاستاذ : محمد منصور أبو جليل . ابن نامة ، فاطمة الزهرة ، والعشعاشي ، تابت أول وسيلة (٢٠١٢) أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال : دراسة حالة على المطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم" ، بحث محكم ، الجزائر .

موسوعة الأخلاق للدرر السنوية ، ٢٠١٤ من إعداد القسم العلمي بمؤسسة الدرر السنوية ، وبإشراف الشيخ علوي بن عبدالقادر السقاف، الجزء الأول.

جرادات ، ناصر وعزام أبو الحمام (٢٠١٢) ، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، عمان : دار إثراء للنشر والتوزيع

الشواورة ، د. فيصل محمود (٢٠١٣) ، مبادئ إدارة الأعمال : مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية (الطبعة الأولى) ، عمان- الأردن: المناهج للنشر والتوزيع، صفحة ٢٧-٢٩.

الطراونة، خالد عطاء الله ، أبو جليل، محمد منصور (٢٠١٣) أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية

الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال، جامعة

مؤتة، الأردن

العطيوي ، د.عامر (٢٠١٧) ، التقويض الاجتماعي ودوره في تفسير العلاقة بين الروابط السلبية و الأداء الوظيفي .

الحسن ، بن فرحات مولاي لحسن (٢٠١٢)، ادارة الكفاءات و دورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر ، ماجستير في العلوم القانونية، تخصص : قانون إداري و إدارة عامة.

الباحوت، عبد الله عبد العزيز (٢٠١٣) ، مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

البوق، لينا محمد(٢٠١٤) ، إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

السكرانة ، بلال خلف (٢٠١٢) أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات

الأعمال،دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية

الجامعة، العدد ٣٣ ، ص (٤٠٧ - ٣٧٣)

أبو كريم ، أيمن محمد(٢٠١٣) ، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري،دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة "رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة.

الشريف، حنين نعمان(٢٠١٣)، أثر المسائلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.

الشريف ، ريم بنت عمر(٢٠١٣)، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

العقيلي ، هيا عبد الرحمن (٢٠١٤) ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .

المعاضيدي ، محمد عصام احمد (٢٠١٤) ، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة لآراء عينة من مدرسي جامعة الموصل ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

دياب، د. عيسى (٢٠١٢) ، " الأصولية والتعصب في الإسلام "، بيروت ، دار الكتاب العربي ، ص ٢١١.

زويلف، مهدي (٢٠١٠) ، "العلاقات العامة – نظريات وأساليب " ، عمان : مكتبة المجتمع العرب للنشر والتوزيع .

الربيعي ، ليث (٢٠١٠) ، أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية ، المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية، للفترة ٥-٦ مايو، عدن.

شاهين ، ماجد إبراهيم (٢٠١١) ، مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثرها على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة.

الشريف ، ريم بنت عمر ، (٢٠١٣) ، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

الشريف ، ريم بنت عمر (٢٠١٣) ، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

العقيلي ، هيا عبد الرحمن (٢٠١٤) ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .

الأسمرى، سلطان فالح (٢٠١٤) ، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأمن الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

التقرير الإحصائي السنوي لوزارة الصحة، ٢٠١٧. إعداد مديرية المعلومات والدراسات

تقرير أنظمة وإحصائيات وزارة الصحة الأردنية لعام ٢٠١٧ م.

ثانياً : المصادر والمراجع الأجنبية :

- Holmquist, John, (٢٠١٣).” **Work Place Ethics at Time Clock: Fudging time with respect to western and Eastern Views**” .The international journal of Human Resource Management, Vol. (٢٤) No. (١١, ٢٠١٣), pp.٢٢٢١-٢٢٣٦.
- Holmes, Kevin, Marriott, Lisa, and Randal, John, (٢٠١٢),”**Ethics and experiments in accounting**”, Pacific Accounting Review, Vol. (٢٤) No. (١, ٢٠١٢), pp.٨٠-١٠٠.
- Holmquist, John,(٢٠١٣),”**Work Place Ethics at Time Clock: Fudging time with respect to western and Eastern Views**” ,The international journal of Human Resource Management, Vol.(٢٤) No. (١١, ٢٠١٣), pp.٢٢٢١-٢٢٣٦.

- Jacobs, Gabriele, Belschak, Frank, and Hartog, Deanne, (٢٠١٣),
”(Un)Ethical Behavior and Performance Appraisal : The Role of
Affect, Support, and Organizational Justice”, JBus Ethics journal,
Vol.(١٢١) No. (١, ٢٠١٤), pp.٦٣-٧٦.Laratta, Rosario, (٢٠١٠).

Web Sites: المواقع الالكترونية

- www.moh.gov.jo.
- [www. Wikipedia .org](http://www.Wikipedia.org).

الملاحق

ملحق (١)

جدول تحديد حجم العينات المطلوبة (Uma Sekaran)

Required Sample Size [†]								
Population Size	Confidence = 95%				Confidence = 99%			
	Margin of Error				Margin of Error			
	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
300,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

† Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

ملحق رقم (٢)

المراكز الصحية حسب مديريات الصحة العام ٢٠١٧

المديرية	مركز شامل	مركز صحي أولي	مركز صحي فرعي	مركز صحي أمومة	عيادة أسنان
مديرية الشؤون الصحية في محافظة العاصمة	٢٣	٦٣	٢٨	٨٠	٦٧
مديرية الشؤون الصحية في محافظة مادبا	٥	١٤	٩	١٩	١٦
مديرية الشؤون الصحية في محافظة الزرقاء	٩	٢٩	٧	٣٦	٢٩
مديرية الشؤون الصحية في محافظة البلقاء	٨	٤٠	٢١	٥٢	٤٤
مديرية الشؤون الصحية في محافظة إربد	١١	٧٩	٢٠	٩٧	٨٥
مديرية الشؤون الصحية في لواء الرمثا	٢	١٠	٠	١١	٩
مديرية الشؤون الصحية في محافظة عجلون	٥	١٦	١٠	٢٤	٢٤
مديرية الشؤون الصحية في محافظة جرش	٣	١٦	٧	١٩	١٩
مديرية الشؤون الصحية في محافظة المفرق	٢١	٣٢	٣٤	٦١	٤٧
مديرية الشؤون الصحية في محافظة الكرك	٨	٣٧	١٧	٤٣	٣٩
مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطفيلة	٦	١١	٤	١٩	١٥
مديرية الشؤون الصحية في محافظة معان	٥	١٧	١٦	١٩	١٥
مديرية الشؤون الصحية في اقليم البتراء	١	٣	٢	٥	٤
مديرية الشؤون الصحية في محافظة العقبة	٣	١٠	١١	١٩	١٢
المجموع	١١٠	٣٧٧	١٨٦	٥٠٤	٤١٩

المصدر : الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الأردنية. www.moh.gov.jo

ملحق رقم (٣)

قائمة بأسماء محكمي الإستبانة

التسلسل	الاسم	الجامعة	الرتبة	التخصص
١.	أ.د. زياد الصمادي	آل البيت	أستاذ دكتور	إدارة أعمال
٢.	أ.د. أحمد المخادمة	مؤتة	أستاذ دكتور	إدارة أعمال
٣.	د. محمود أبو فارس	الأردنية	أستاذ مشارك	إدارة أعمال
٤.	د. عبد السلام أبو طبنجة	مؤتة	أستاذ مشارك	إدارة أعمال
٥.	د. عبد الحكيم خورشيد	الأردنية	أستاذ مشارك	إدارة أعمال

(الملحق رقم ٤)

أداة الدراسة (الاستبانة)

جامعة ال البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

الدراسات العليا / برنامج الماجستير في إدارة الأعمال

تقوم الباحثة بدراسة حول :-

" أثر مدونة أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن "

وذلك لنيل درجة الماجستير في الدراسات العليا / تخصص إدارة الأعمال

ولهذا الغرض تم إعداد استبانة تتكون من محورين ، الأول يتعلق بأخلاقيات العمل ،
والمحور الثاني يتعلق بأداء العاملين .

و تعرف مدونة أخلاقيات العمل على أنها وثيقة ومرجع لمساعدة الموظف على اتخاذ قراراته
اليومية والعمل بطريقة سليمة لا تخالف الأنظمة والقوانين، كما أنها توضح مبادئ العمل وقيمه
التي يسير عليها ويلتزم بها في أدائه لعمله، ويتعدى الأمر ذلك ليصل إلى التأكيد على أن مخالفة
تلك المبادئ أو القيم يؤدي إلى اتخاذ إجراء تأديبي أو انضباطي ، بالإضافة إلى ذلك، فإن المدونة
تعمل على تنمية حس اتخاذ القرار السليم لدى الموظف والإبلاغ عن المخالفات. كذلك توفر المدونة
معلومات عن القنوات والمراجع الداخلية التي يمكن للموظف التواصل معها

أو الرجوع إليها في حال احتاج إلى استشارة أو اتخاذ قرار أو الإبلاغ عن مخالفة، كذلك تحتوي المدونة على معايير تهدف إلى تعزيز السلوك الأخلاقي والأمانة لدى المؤسسات وذلك فيما يتعلق بالتعامل مع حالات التعارض في المصالح الشخصية ومصالح العمل ، والإفصاح الصادق والدقيق والكامل والواضح عن المعلومات التي ينبغي للمؤسسة الإفصاح عنها للجهات المسؤولة، والالتزام التام بالقوانين والأنظمة الحكومية.

لذا يرجى التكرم بالمساعدة قدر الإمكان من خلال الإجابة الدقيقة على أسئلة هذه الاستبانة، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك .

علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستعامل بجدية وسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة ،،،،،،

الباحثة : ميساء عليان

الجزء الأول :

الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المقابل للإجابة التي تنطبق عليك :-

المحافظة (مديرية الصحة) / اسم المركز الصحي :

الجنس : أنثى ذكر

العمر : ٣٠ سنة أو أقل ٣١-٤٠ سنة

٤١- ٥٠ سنة ٥١ سنة أو أكثر

المؤهل العلمي : دون الثانوية العامة ثانوية عامة دبلوم

بكالوريوس دراسات عليا

الوظيفة : موظف قطاع حكومي موظف قطاع خاص

أعمال حرة غير عامل ربة منزل

الجزء الثاني :-

مجال أخلاقيات العمل :

الرجاء وضع إشارة (✓) على الإجابة التي توافق اختياراتكم :

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متوسط بدون موافقة	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول (الالتزام بواجبات الموظف العام)						
١.	يحرص الموظفون على الالتزام بساعات الدوام الرسمي (الحضور والانصراف).					
٢.	أحصل على المعلومات والوثائق التي احتاجها من الزيارة الأولى للمركز .					
٣.	يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.					
٤.	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات والوثائق .					
٥.	توجد في المركز نشرات توضيحية للوثائق المطلوبة لكل خدمة .					
٦.	يقوم الموظفون بإستغلال أوقات العمل لأداء المهام المطلوبة منهم .					
٧.	يتواجد الموظف المعني بمتابعة المعاملة دائما على رأس عمله .					
٨.	تكتب أسماء الموظفين على لوحات تعريفية وبشكل واضح .					
٩.	يوجه الموظف نظره إلى متلقي الخدمة أثناء الحديث إليه .					

(البعد الثاني : المسؤولية)

					١. يتميز سلوك أغلب الموظفين مع متلقي الخدمة باللطف و الإحترام .
					٢. يقدم الموظفون الخدمات لمتلقي الخدمة دون تمييز أو محاباة.
					٣. توجد أرقام لمتلقي الخدمة و للحفاظ على النظام و الدور .
					٤. يتم مراعاة متطلبات كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة.
					٥. يقدم الموظف لزملائه المساعدة في حالات ضغط العمل (العلاقة بين الموظفين علاقه تعاون) .
					٦. يضع المركز الخطط الكافية لتبسيط الإجراءات أمام المرضى من خلال الموظفين .
					٧. يهتم الموظفون بترتيب ونظافة مكان العمل.
					٨. يعمل الموظفون على الاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بمتلقي الخدمة بشكل دقيق.
					٩. يعد توفر جميع الخدمات في مركز واحد خطوة ايجابية لتحسين تقديم الخدمة .
					١٠. يتوفر لدى الموظفين الاستعداد الدائم للتعاون مع متلقي الخدمة ومساعدتهم.
					١١. يترك مقدم الخدمة انطباعاً ايجابياً لدى متلقي الخدمة بعد تقديمها
					١٢. يسعى الموظفون إلى توفير جو من الراحة والاطمئنان أثناء تقديم الخدمة الصحية.

(البعد الثالث : الأمانة)

					١. يختار متلقو الخدمة نفس المكان ويكررون التجربة لهم ولمعارفهم .
					٢. يقوم الموظفون بتخصيص جميع أوقاتهم لاداء المهمات الرسمية .
					٣. الموظفون متمكنون من عملهم ما يؤدي إلى تقديم الخدمة دون أخطاء جوهرية.
					٤. تسعى إدارة المركز دوما لتحسين جودة الخدمات المقدمة .
					٥. يعطى متلقو الخدمة الوقت الكافي لشرح حالتهم الصحية .

الجزء الثالث :-

مجال أداء العاملين

الرجاء وضع إشارة (✓) على الإجابة التي توافق اختياراتكم :

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متوسط بدون موافقة	غير موافق	غير موافق بشدة
مجال أداء العاملين						
١.	يقدم العاملون خدمات تساهم في تحسين الحالة الصحية لمتلقي الخدمة					
٢.	يوفر العاملون احتياجات متلقي الخدمة بصورة مستمرة .					
٣.	يساعد العاملون متلقي الخدمة بالتأقلم مع حالتهم الصحية .					
٤.	يبذل العاملون جهد الكافي لإنجاز المهام في وقتها.					
٥.	يقوم العاملون بأعمالهم وفقا لاجراءات محددة.					
٦.	يحرص العاملون على دقة صرف الأدوية لمتلقي الخدمة .					
٧.	يتم تنفيذ العمل وفقا للخطط السنوية والشهرية..					
٨.	يحرص العاملون على تحسين أدائهم بشكل مستمر..					
٩.	يحتفظ العاملون بالسجلات والملفات بشكل دقيق					
١٠.	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات المسؤولين.					

					يملك العاملون القدرة على التعاون مع الزملاء	١١
					يتمتع العاملون بمهارة ومعرفة لإنجاز العمل .	١٢
					يتميز العاملون بالتفاني والجدية.	١٣
					تقوم العاملون باغتنام فرص زيارة متلقي الخدمة لنشر الوعي	١٤
					يسعى العاملون إلى استقطاب متلقي الخدمة	١٥
					يسعى العاملون لتأمين جو من الراحة النفسية لمتلقي الخدمة .	١٦
					يتعاون العاملون مع متلقي الخدمة ويساعدوهم .	١٧
					يحرص العاملون على كسب ثقة متلقي الخدمة .	١٨