



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.7, Issue 12 (2022), 8630- 8659

USRIJ Pvt. Ltd.,

علاقة الاحتراق الوظيفي في تسرب فئة التمريض من مزاولة المهنة في مستشفى

اليمامة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية

2022

إعداد

إيمان سعيد عوضه الاحمري وزارة الصحة المملكة العربية السعودية

خلود سعيد عوضه الاحمري وزارة الصحة المملكة العربية السعودية

هدى سعيد عوضه الاحمري وزارة الصحة المملكة العربية السعودية

فهد عائض حمود الشهراني وزارة الصحة المملكة العربية السعودية

ملخص البحث

اهتم هذا البحث بموضوع علاقة الاحتراق الوظيفي في تسرب فئة التمريض من مزاوله المهنة وأثرها على المنشأة لدى الممرضين العاملين بمستشفى اليمامة حيث هدف البحث الى تسليط الضوء على مفهوم الاحتراق الوظيفي ودراسة أبعاده المختلفة على فاعلية الأداء في المجال التمريض بمستشفى اليمامة وكذلك معرفة أبعاد الاحتراق الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه. تكون أسئلة الدراسة من الأسئلة التالية: مدى تأثير مجال طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى اليمامة؟ و ما هو مدى تأثير العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة؟ و ما هو تأثير علاقة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض؟ وكذلك ماهي مصادر الضغط الحياتية والشخصية التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض؟ وتوصل البحث العديد من النتائج منها. أن غالبية المبحوثين موافقين على ان مجال طبيعة العمل من العوامل الرئيسية في الاحتراق الوظيفي للممرضين العاملين في مستشفى اليمامة بالرياض. و أن المبحوثين موافقين جداً على أن مصادر الضغط الحياتية والشخصية تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض. ومن اهم توصيات البحث. الاستفادة من التجارب العالمية في مجال التعامل مع حالات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين . العمل على تعزيز التعاون بين الممرضين فيما بينهم والممرضين مع الكوادر الادارية والإشرافية حتى يتم تفادي عملية الاحتراق الوظيفي للممرضين.

كلمات مفتاحية: الاحتراق الوظيفي- كادر التمريض - مستشفى اليمامة



Abstract

This research was concerned with the topic of the relationship of functional combustion in the leak of the nursing class from practicing the profession and its impact on the facility among nurses working in Al Yamamah Hospital where the research aimed to shed light on the concept of functional combustion and study its various dimensions on the effectiveness of performance in the field of nursing in Al Yamamah Hospital as well as knowledge of the dimensions of functional combustion and factors. The study questions consist of the following questions: What is the impact of the field of work nature on the functional combustion of nurses in Al Yamamah Hospital? And what is the extent of the impact of the material return and the professional future of the job on the functional combustion of nurses with Heal dove?. What is the impact of the employment relationship on the Job Burnout among nurses Yamamah Hospital in Riyadh? What are the sources of life. As well as personal and pressure affecting the functional combustion of the hospital nurses Yamamah Hospital in Riyadh? .Otousel search results many of them. The majority of the respondents agree that the field of work nature is one of the main factors in the career combustion of nurses working in Al Yamama Hospital in Riyadh. And that the respondents are very agreeing that the personal and life stressors affect the functional combustion of the nurses at Yalamama Hospital in Riyadh. Among the most important recommendations of the research. Benefiting from international experiences in dealing with cases of job burnout among workers. Work to strengthen cooperation between nurses among themselves and nurses with administrative and supervisory staff in order to avoid the burning process of nurses.

Keywords: job burnout - nursing staff - Al-Yamamah Hospital.

الاحتراق الوظيفي (Burned out) حالة يصل اليها الموظف يفقد فيها الموظف الرغبة في العمل، علاوة على تدني الانتاجية والتطوير في اداء اعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير او تطوير من مدة سبع سنوات وأكثر. لذلك بادرت العديد الجهات والمؤسسات الصحية وغيرها من الشركات والبنوك في الدول الصناعية الى تفادي هذه الحالة قبل حدوثها وذلك بأن تعمل على ان يمكث الموظف في عمله اكثر من 5 سنوات ومن ثم يتم نقله الى قسم او ادارة اخرى لكي يكتسب مزيداً من الخبرة والمعرفة، والتغيير بدافع حفزه لمزيد من الانتاجية والحماس للعمل، وايضاً لتفادي وقوعه في مصيدة الاحتراق الوظيفي.1 وفي المملكة والدول العربية هناك بعض الجهات الصحية و الشركات والبنوك التي تعتمد على هذا المنهج الاداري الحميد، وشركة ارامكو السعودية من ابرز الشركات الرائدة في المنطقة التي تعمل بهذا المنهج الاداري الفعال. ولكن في القطاع الحكومي في المملكة والدول العربية نجد ان الموظف قد يمكث في وظيفته بدون تغيير او تطوير مدة طويلة قد تصل الى 20 عاماً وربما بعض الموظفين يبدأ مسيرته العملية ويتقاعد وهو في قسم او ادارة معينة بدون اي تطوير او تغيير. ولاشك ان مثل هذا الموظف والاداري يكون فريسة سهلة للاحتراق الوظيفي، وبالتالي ضحية سائغة لأسلوب ونظام العمل غير المرن. ولكل مؤسسة صحية خصائص تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى من حيث أنشطتها و أساليبها الخاصة في العمل، و هي عناصر تمثل في مجموعها بيئة العمل التي يعمل فيها الممرضون، و قد نالت بيئة عمل التمريض في

¹ الشعلان، فهد بن أحمد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد و القيادة. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. المملكة العربية السعودية.



الآونة الأخيرة اهتماماً دولياً، حيث تم التركيز على أهمية و ضرورة حسين هذه البيئة في المشافي، و ذلك لما لها من تأثير على المخرجات المتعلقة بالعمل و الأفراد و المؤسسات مثل تغيب التمريض، و انخفاض مستوى الرضا الوظيفي و دوران التمريض بين الأقسام و الاحتراق الوظيفي و النية لترك المهنة أو مكان العمل، فالتمريض يمثل جزءاً مهماً و عنصراً أساسياً في نظام الرعاية الصحية و بناءً على ذلك يعتبر العمل في بيئة ضاغطة قد يؤثر على الصحة النفسية للممرض و وصوله لمرحلة الاحتراق الوظيفي.

مشكلة البحث

الإحترق الوظيفي من أهم المشكلات التي تواجه قطاع كبير من الفئات العاملة في الحقل الطبي والحقول الأخرى حيث أوضح الشعلان، أحمد. (2016). في دراسته ان هنالك جهات كثير بادرت بالسعي لتقادي مشكلة الاحتراق الوظيفي . كما اوضحت دراسة الدويش، ريم، (2017)، ان هناك تفاوت في مستوى الإحترق الوظيفي طبقاً للمستوى التعليمي وطبيعة الوظيفة .تسعى الدراسة الحالية للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي علاقة الاحتراق الوظيفي في تسرب فئة التمريض من مزاولة المهنة وأثرها على المنشأة

هدف البحث

يهدف البحث الى :



- 1- تسليط الضوء على مفهوم الاحتراق الوظيفي ودراسة أبعاده المختلفة على فاعلية الأداء في المجال التمريض بمستشفى اليمامة.
- 2- تحديد مدى تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضى في المستشفيات والمراكز العلاجية .
- 3- يهدف البحث الى توضيح مسببات الاحتراق الوظيفي لدى المرضى وكيفية التعامل مع الاحتراق الوظيفي ومعرفة اسباب وصول كادر التمريض لمرحلة الاحتراق الوظيفي.
- 4- تحديد كيفية نقادي الاحتراق الوظيفي لكادر التمريض بالمملكة العربية السعودية.

أهمية البحث:

تتركز أهمية البحث في معرفة العوامل المؤثرة في الإحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمستشفى اليمامة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية وتأتي أهمية البحث في الاجابة على التساؤلات الآتية:

تساؤلات البحث

يقوم البحث على التساؤلات التالية:

- 1- مامدى تأثير مجال طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى اليمامة؟.

- 2- ما هو مدى تأثير العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة؟.
- 3- ما هو تأثير علاقة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض؟.
- 4- ماهي مصادر الضغط الحياتية والشخصية التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض؟.

مصطلحات البحث

الإحترق الوظيفي: يعرف الإحترق الوظيفي إصطلاحياً بأنه حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة². أما إجرائياً هو حالة من الشعور بالإجهاد البدني و الذهني و العصبي و الانفعالي نتيجة التعامل المباشر مع الأحداث الضاغطة لدى الممرضين بمستشفى اليمامة .

أدبيات البحث

الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي هو " حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة. وتتمثل

² عبدالرحمن، و آخرون (2004م). منهج البحث في العلوم السلوكية، طبعة 2، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.

هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وبميله لتقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها "□".

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

1. **الإنهاك الوظيفي:** وهو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

2. **الشعور بتدني الإنجاز:** ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور

³ عبدالرحمن، و آخرون (2004م). *منهج البحث في العلوم السلوكية*، طبعة 2، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.



أغراض للتوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات.

3. فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: ويتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني ذلك فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة، ويتصف كذلك بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. ويظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، أو على الهاتف... الخ. إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فهو يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف.

دراسة الشعلان، فهد، (2016)، مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة تهدف الدراسة إلى تحديد الاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية وإدارية. دراسة



الدويش، ريم، (2017)، هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الفروق بين الأطباء والطبيبات في أبعاد الاحتراق الوظيفي، وهي (الإجهاد، تبدل المشاعر، الشعور بالإنجاز).

دراسة الجندي، نبيل، (2017)، درجات الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في وحدة العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل هدفت الدراسة إلى استقصاء واقع الاحتراق الوظيفي، لدى طاقم التمريض في وحدة العناية المكثفة بمستشفيات مدينة الخليل، والتحقق من وجود فروق في درجات الاحتراق الوظيفي. دراسة عمر، شيرين. (2015). تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري. هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري من خلال دراسة ميدانية. دراسة عبدالله، محمد. (2017). المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى الأطباء. حيث هدف البحث إلى الوقوف على خصائص المناخ التنظيمي السائد

دراسة الشعلان، فهد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة. هدفت الدراسة إلى محاولة التعريف بالاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية إدارية، والتعرف على طبيعتها وأسبابها وأعراضها وآثارها.

الاجراءات المنهجية للبحث

منهجية البحث:

يعرف المنهج بأنه " الطريقة التي ينتهجها الباحثون في دراسة أي موضوع في أي علم من العلوم للوصول إلى القواعد العامة، واستنتاج المعارف على ضوء تلك القواعد". (عبيدات



وآخرون، 2011م، ص 247). والمنهج الوصفي هو أحد أكثر مناهج البحث العلمي استخداماً، ويستخدم "لوصف الموضوع المراد دراسته باتباع منهجية علمية صحيحة والتعبير عن النتائج التي تم التوصل إليها كمياً وكيفياً". (العساف، 2011، 131-132)، ويعتمد على المعلومات الكافية والدقيقة والمتوفرة عن "ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة زمنية أو فترات محددة للحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية". (عبيدات وآخرون، 2011م، ص 247).

استخدم الباحث هذا المنهج التحليلي الوصفي لأنه الأنسب لدراسة الجوانب المتعلقة بموضوعه كما توجد في الواقع، ولأنه الأفضل في "وصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كيفياً وكمياً".

يعتمد البحث على المنهج التحليل الوصفي لبيانات الدراسة حيث انه المنهج المناسب لهذا النوع من البيانات ، حيث يتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وكذلك يتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. كما يتم استخدام الطرق الاحصائية (النسب المئوية والجداول التكرارية ، والاحصاء الوصفي ، و معامل الفا كرونباخ لقياس الصدق والثبات ، اختبار مربع كاي لجودة التوفيق و تحليل التباين للمقارنات المتعددة و معاملات الارتباط).

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مجال التمريض بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

عينة البحث



تتكون عينة الدراسة من (50) ممرضاً و ممرضة يعملون في مجال التمريض بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

أدوات البحث:

الاستبانة:

تعتمد الدراسة على أداة الاستبانة كونها الأكثر مناسبة لهذا النوع من الدراسات، حيث تعطي المبحوث فرصة للتفكير والتمعن في الإجابة.

وتتقسم الاستبانة إلى جزئيين، الأول خاص بالبيانات الأولية للمبحوثين، والجزء الثاني يتعلق بتساؤلات الدراسة ومحاورها المختلفة.

- **صدق وثبات أداة البحث**

(أ) **صدق أداة الدراسة:**

قام الباحث بعرض اداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها المبدئية على عدد من المحكمين الأكاديميين للتأكد من صدقها الظاهري، وذلك لاستطلاع آراءهم حول مدى وضوح صياغة كل عبارة من عباراتها، وتصحيح ما ينبغي تصحيحه منها، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة كل عبارة لقياس ما وضعت لأجله، مع إضافة أو حذف ما يرون من عبارات في أي محور من المحاور، وعلى ضوء توجيهات المحكمين قام الباحث بإجراء التعديلات المنطق عليها، وتعديل صياغة بعض الفقرات التي اقترحوها.

(ب) **ثبات أداة الدراسة:**

قام الباحث بالتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بحساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) وذلك وفقاً للبيانات التي تم الحصول عليها من العينة الاستطلاعية.

تصميم الاستبانة:

قام الباحث بتصميم الاستبانة ورقياً وإلكترونياً ووزعها على المبحوثين

ووجد أن مقياس ليكرت الخماسي هو الأنسب لتصميم الاستبانة، وقام بالإجراءات التالية:

- استخدام العبارات (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جداً) للتعبير عن أنواع موافقة المبحوثين على عبارات الاستبانة.
- إعطاء كل نوع درجات ثابتة تتراوح من 1 إلى 5.
- حساب مدى الموافقة (وهو الفرق بين أكبر وأصغر درجة موافقة) أي $(5 - 1 = 4)$.
- تقسيم المدى على عدد أنواع الموافقة (5 أنواع)، أي $(5 \div 4) = 0.80$ ، لتحديد مدى كل نوع، الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (1) نوع الموافقة والدرجة المقابلة لها والمدى لعبارات المحاور

المدى	درجتها	نوع الموافقة
من 4.20 إلى 5.	(5) درجات	كبيرة جداً
من 3.40 إلى أقل من 4.20.	(4) درجات	كبيرة
من 2.60 إلى أقل من 3.40.	(3) درجات	متوسطة
من 1.80 إلى أقل من 2.60.	(2) درجتان	قليلة

من 1 إلى أقل من 1.80.	(1) درجة واحدة	قليلة جداً
-----------------------	----------------	------------

الجدول أعلاه يوضح الطريقة التي تم اتباعها في ترميز أنواع الموافقة رقيماً، وتحديد المدى الذي يقع فيه كل نوع.

ثبات اداة الدراسة

الثبات هو " قدرة المقياس لإعطاء قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، ومدى اتساقه وانسجامه عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى أشخاص مختلفين". (القحطاني وآخرون، 2004، ص 236). تم سحب عينة أولية استطلاعية بغرض قياس الصدق والثبات للاستبانة وتكون العينة من (20) ممرضاً تم إختيارهم عشوائياً. الجدول التالي يوضح قيم الثبات لكل

محور .

جدول رقم (2) قيم الثبات الكلية لكل محور

الفا كرونباخ	عدد العبارات	حجم العينة	محاور الدراسة
0.82	8	20	مجال طبيعة العمل
0.86	7	20	مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة
0.87	6	20	مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل
0.82	9	20	مصادر الضغط الحياتية والشخصية
0.84	30	20	ثبات الإستبيان ككل

من الجدول أعلاه نجد أن قيم الثبات لكل محاور العينة الاستطلاعية مرتفعة جداً، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بحيث يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

النتائج

1. تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة:

• توزيع المبحوثين وفقاً للجنس:

تم تقسيمهم إلى فئتين كما يلي:

جدول رقم (3) بالتوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	52	100%
أنثي	0	0%
المجموع	52	100%

من الجدول أعلاه نجد أن جميع أفراد العينة من الذكور، وبلغت نسبتهم 100%.

• توزيع المبحوثين وفقاً لمؤهلاتهم التعليمية:

تم تقسيمهم إلى أربع فئات حسب المؤهل التعليمي، الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) بالتوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين حسب المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	10	19%
بكالوريوس	34	65%
دراسات عليا	8	15%
المجموع	52	100%

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية الباحثين مؤهلاتهم التعليمية بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 65%، وأن 19% منهم مؤهلاتهم دبلوم، وأن 15% منهم مؤهلاتهم العلمية دراسات عليا (ماجستير و دكتوراة).

ويرى الباحث أن المؤهلات التعليمية للمبحوثين تتناسب مع طبيعة عملهم، ومع أهداف الدراسة وموضوعها، حيث أن الاختلاف في المؤهلات التعليمية يعزز آرائهم حول تساؤلات الدراسة، ويثري نتائجها.

• توزيع المبحوثين وفقاً للعمر:

تم تقسيمهم إلى أربعة فئات عمرية فئات، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
33%	17	20-29 سنة
57%	30	29-39 سنة
6%	3	40-49 سنة
4%	2	أكثر من 49 سنة
100%	52	المجموع

من الجدول أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين في فئة السن من 29 إلى 39 سنة، وبلغت نسبتهم 57%، يليهم فئات السن من 20 إلى 29 سنة، حيث بلغت نسبتهم 33%. ونلاحظ أن فئة العمر أكثر من 49 سنة هم الفئة الأقل وبلغت نسبتهم 4%. ويرى الباحث أن اختلاف الأعمار للمبحوثين في مجال عملهم تعزز آرائهم حول تساؤلات الدراسة، ويثري نتائجها.

• توزيع المبحوثين وفقاً لعدد سنوات الخبرة:

تم تقسيمهم إلى أربعة فئات، الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	التخصص الوظيفي
15%	8	دون 5 سنوات
39%	20	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
39%	20	10 سنوات الى 15 سنة
7%	4	أكثر من 15 سنة
100%	52	المجموع

تتراوح عدد سنوات الخبرة لغالبية المبحوثين من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، حيث بلغت نسبتهم 39%، وأن 39% منهم بلغت عدد سنوات خبرتهم من 10 سنوات الى 15 سنة ، وأن 7% منهم بلغت عدد سنوات خبرتهم 15 سنوات فأكثر . ويرى الباحث أن تفاوت عدد سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة يتناسب مع طبيعة عملهم في مجال التمريض وأنها تعزز آراؤهم حول تساؤلات الدراسة ويثري نتائجها تبعاً لاختلافها.

2. تحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

قام الباحث بتحليل استجابات المبحوثين نحو العبارات التي تكونت منها تساؤلات الدراسة كما يلي:

5- السؤال الأول : مدى تأثير مجال طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين

في مستشفى اليمامة

6- حدد الباحث (8) عبارات للتعرف على مدى تأثير مجال طبيعة العمل على

الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى اليمامة ، وجاءت استجابات المبحوثين كما في

الجدول التالي:

جدول رقم (7) عدد التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات التي تمثل مدى تأثير مجال طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى اليمامة.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارة	م
			قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
1	0.53	4.63	0	0	1	17	34	ك	أشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل.
			0	0	2	33	65	%	
3	0.75	4.15	0	1	8	25	18	ك	يزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني.
			0	2	15	48	38	%	
7	0.71	4.00	0	1	10	29	12	ك	يقدر رؤسائي أدائي المميز في العمل دون شك في قدراتي.
			0	2	19	56	23	%	
2	0.69	4.19	0	0	8	26	18	ك	ظروف عملي الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، التدفئة) غير مناسبة
			0	0	15	50	35	%	
6	0.79	4.04	0	2	9	26	15	ك	تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترتي
			0	4	17	50	29	%	
4	0.89	4.13	1	2	5	25	19	ك	أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد من إحباطي.
			2	4	10	48	36	%	
8	0.94	3.88	0	5	11	21	15	ك	تفرض المديرية القرارات على

			0	10	21	40	29	%	موظفيها وعليهم التقيد بها.
5	0.80	4.06	0	1	12	22	17	ك	أحصل على التقدير والدعم الذي أستحقه نتيجة قيامي بعملتي
			0	2	23	42	33	%	
		3.90							المتوسط العام

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لواقع إدارة المخاطر في مركز المعلومات الوطني هو (3.90)، وهو (أكبر من 3.40 وأقل من 4.20)، ويدل على أن المبحوثين موافقين نحو غالبية العبارات، وفيما يلي تفصيلاً لذلك:

- أشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل جاءت في المرتبة الأولى ومتوسطها الحسابي هو (4.63) وغالبية المبحوثين كبيرة جداً عليها بنسبة (65%).
- ظروف عملي الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، التدفئة) غير مناسبة. جاءت في المرتبة الثانية ومتوسطها الحسابي هو (4.63) وغالبية المبحوثين يرون انها كبيرة جداً بنسبة (69%).
- يزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني. جاءت في المرتبة الثالثة ومتوسطها الحسابي هو (4.38) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (48%).
- أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد من إحباطي. جاءت في المرتبة الرابعة ومتوسطها الحسابي هو (4.27) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (44%).
- أحصل على التقدير والدعم الذي أستحقه نتيجة قيامي بعملتي. جاءت في المرتبة الخامسة ومتوسطها الحسابي هو (4.19) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (50%).
- تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترتي جاءت في المرتبة السادسة ومتوسطها الحسابي هو (4.15) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (54%).
- يقدر رؤسائي أدائي المميز في العمل دون شك في قدراتي. جاءت في المرتبة السابعة ومتوسطها الحسابي هو (4.15) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).

تفرض الإدارة القرارات على موظفيها وعليهم التقيد بها. جاءت في المرتبة الثامنة ومتوسطها الحسابي هو (4.13) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).

• **السؤال الثاني :** ما هو مدى تأثير العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة.

حدد الباحث (7) عبارة تمثل مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة ، وجاءت استجابات المبحوثين نحوها كما في الجدول التالي:

جدول رقم (8) عدد التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات في مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة ورتبتها

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارة	م
			قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
6	0.75	3.90	0	2	11	29	10	ك	.1 راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية.
			0	4	21	56	19	%	
4	0.76	4.17	0	1	5	29	17	ك	.2 الفرص المتاحة للعاملين لإكمال دراستهم الأكاديمية موضوعية.
			0	2	9	56	32	%	
7	0.97	3.81	1	2	18	16	15	ك	.3 أشعر بأن مؤهلاتي أكبر مما يتطلبه عملي.
			2	3	35	31	29	%	

2	0.68	4.25	0	0	7	25	20	ك	.4	توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين، التقاعد، صندوق التكافل).
			0	0	13	48	39	%		
3	0.68	4.17	0	1	5	30	16	ك	.5	عدم توفر الأمن الوظيفي للمهنة يشعرنى بالقلق والضغط باستمرار.
			0	2	9	58	31	%		
5	0.86	3.96	0	1	17	17	17	ك	.6	تقييم الموظفين يتم وفق العلاقات الشخصية والولاءات والانتماءات.
			0	1	33	33	33	%		
1	0.66	4.44	0	0	5	19	28	ك	.7	فرص النمو والتطور المهني في العملية بطيئة.
			0	0	10	36	54	%		
			0	2	13	52	33	%		
-	0.41	4.11								المتوسط العام للمحور

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام هو (4.11)، وهو (أكبر من 3.40 وأقل من 4.20)، ويدل على أن المبحوثين موافقين على غالبية تلك الاسئلة، وفيما يلي تفصيلاً لذلك:

- فرص النمو والتطور المهني في العملية بطيئة. جاءت في المرتبة الأولى، ومتوسطها الحسابي هو (4.85) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (62%).

- توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين، التقاعد، صندوق التكافل). جاءت في المرتبة الثانية، ومتوسطها الحسابي هو (4.54) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (60%).
- عدم توفر الأمن الوظيفي للمهنة يشعرنني بالقلق والضغط باستمرار. جاءت في المرتبة الثالثة، ومتوسطها الحسابي هو (4.44) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (54%).
- الفرص المتاحة للعاملين لإكمال دراستهم الأكاديمية موضوعية. جاءت في المرتبة الرابعة، ومتوسطها الحسابي هو (4.29) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (42%).
- تقييم الموظفين يتم وفق العلاقات الشخصية والولاءات والانتماءات. جاءت في المرتبة الخامسة، ومتوسطها الحسابي هو (4.25) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).
- راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية. جاءت في المرتبة السادسة، ومتوسطها الحسابي هو (4.23) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).
- فرص النمو والتطور المهني في العملية ببطئ. جاءت في المرتبة السابعة، ومتوسطها الحسابي هو (4.17) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (58%).

السؤال الثالث : ماهو تأثير علاقة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض.

حدد الباحث (6) عبارات تبين مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل:

جدول رقم (9) عدد التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات التي تمثل مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل ورتبتها

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارة	م	
			قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً			
6	0.61	3.90	0	0	14	29	9	ك	يضايقتني ضعف العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء.	.1
					27	56	17	%		
5	0.79	3.92	0	2	12	26	12	ك	يسبب لي ضغط عملي الإداري الكثير من المشاكل الأسرية المختلفة.	.2
			0	4	23	50	23	%		
4	0.82	4.13	0	2	8	23	19	ك	يضايقتني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي إضافة إلى مهامي الأصلية.	.3
			0	4	15	44	37	%		
1	0.67	4.48	0	0	5	17	30	ك	تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة.	.4
			0	0	10	32	58	%		
3	0.72	4.38	0	0	7	18	27	ك	يزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي.	.5
			0	0	13	35	52	%		
2	0.64	4.46	0	0	4	40	28	ك	أعتقد أن فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي.	.6
			0	0	7	39	54	%		
-	0.43	4.15	0	14	121	350	263	ك	المتوسط العام للمحور	
			0	2	16	47	35	%		

من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام هو (4.15)، وهو (أكبر من 3.40 وأقل من 4.20)، ويدل على أن المبحوثين موافقين على غالبية المصادر ذات علاقة بعلاقات العمل وفيما يلي تفصيلاً لذلك:

- تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة. جاءت في المرتبة الأولى ، ومتوسطها الحسابي هو (4.48) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (58%).

- أعتقد أن فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي. جاءت في المرتبة الثانية في ترتيب الاجراءات، ومتوسطها الحسابي هو (4.46) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (54%).

- يزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي. جاءت في المرتبة الثالثة في ترتيب الاجراءات، ومتوسطها الحسابي هو (4.38) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (52%).

- يضايقني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي إضافة إلى مهامى الأصلية. جاءت في المرتبة الرابعة في ترتيب الاجراءات، ومتوسطها الحسابي هو (4.38) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (52%).

- يسبب لي ضغط عملي الإداري الكثير من المشاكل الأسرية المختلفة. جاءت في المرتبة الخامسة في ترتيب الاجراءات، ومتوسطها الحسابي هو (4.19) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).

- يضايقني ضعف العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء. جاءت في المرتبة السادسة في ترتيب الاجراءات، ومتوسطها الحسابي هو (4.19) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (42%).

• السؤال الرابع : ماهي مصادر الضغط الحياتية والشخصية التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض:

حدد الباحث (9) عبارات تمثل مصادر الضغط الحياتية والشخصية وجاءت استجابات المبحوثين نحوها كما في الجدول التالي:

جدول رقم (10) عدد التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات التي تمثل مصادر الضغط الحياتية والشخصية ورتبتها

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجات الموافقة					العبارة	م	
			قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً			
6	0.70	4.23	0	1	5	27	19	ك	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي.	.1
			0	2	10	52	36	%		
2	0.61	4.48	0	0	3	21	28	ك	أشعر بالإرهاك في الصباح عند تذكرتي مهام العمل.	.2
			0	0	6	40	54	%		
5	0.67	4.25	0	1	4	27	20	ك	أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية.	.3
			0	2	8	52	38	%		
1	0.56	4.63	0	0	2	15	35	ك	الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح.	.4
			0	0	4	29	67	%		
7	0.83	4.23	0	2	7	20	23	ك	أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها.	.5
			0	4	13	39	44	%		
4	0.63	4.36	0	0	4	25	23	ك	ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي	.6
			0	0	8	48	44	%		

9	0.62	4.12	0	0	7	32	13	ك	أشعر بالضيق في أوقات الفراغ والعطل.	.7
			0	0	14	61	25	%		
8	0.69	4.19	0	0	8	26	18	ك	يزداد الاحتراق الوظيفي لدي من طريقة رئيسي في علاج خلافات العمل.	.8
			0	0	15	50	35	%		
3	0.89	4.38	1	1	5	15	30	ك	يساهم في رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدي كثرة التعليمات الإدارية.	.9
			2	2	10	29	57	%		
-	0.36	4.36	1	8	64	33	368	ك	المتوسط العام للمحور	
			0	1	8	44	47	%		

من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي العام هو (4.36)، وهو (أكبر من 4.20 وأقل من 5)، ويدل على أن المبحوثين موافقين جداً على غالبية مصادر الضغط الحياتية والشخصية وفيما يلي تفصيلاً لذلك:

- الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح.. جاءت في المرتبة الأولى كأقوى عبارة في الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.63) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (67%).

- أشعر بالإرهاك في الصباح عند تذكري مهام العمل. جاءت في المرتبة الثانية من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.48) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (67%).

- يساهم في رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدي كثرة التعليمات الإدارية. جاءت في المرتبة الثالثة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.48) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (54%).

- ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي. جاءت في المرتبة الرابعة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.45) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (54%).
- أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية. جاءت في المرتبة الخامسة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.44) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (52%).
- أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي. جاءت في المرتبة السادسة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.40) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (52%).
- أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها. جاءت في المرتبة السابعة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.38) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (48%).
- يزداد الاحتراق الوظيفي لدي من طريقة رئيسي في علاج خلافات العمل. جاءت في المرتبة الثامنة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.38) وغالبية المبحوثين موافقين جداً عليها بنسبة (58%).
- أشعر بالضيق في أوقات الفراغ والعطل. جاءت في المرتبة التاسعة من بين عبارات الاستراتيجية، ومتوسطها الحسابي هو (4.36) وغالبية المبحوثين موافقين عليها بنسبة (48%).

النتائج و التوصيات

نتائج البحث:

فيما يلي توضيح لأهم النتائج التي توصل إليها البحث:

أولاً: أهم النتائج التي تتعلق بالبيانات الأولية:

- أن جميع المبحوثين من الذكور، وبلغت نسبتهم 100%.
- غالبية المبحوثين مؤهلاتهم التعليمية بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 65%.

- نجد أن غالبية المبحوثين في فئة السن من 29 الى 39 سنة، وبلغت نسبتهم 57%.
- **ثانياً: أهم النتائج التي تتعلق بالسؤال الأول :** مامدى تأثير مجال طبيعة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى اليمامة. :
أشارت النتائج إلى أن غالبية المبحوثين موافقين على ان مجال طبيعة العمل من العوامل الرئيسية في الاحتراق الوظيفي للممرضين العاملين في مستشفى اليمامة بالرياض. و من أبرز العبارات التي تؤكد ذلك
أشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل.
 - ظروف عملي الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، التدفئة) غير مناسبة.
 - يزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني.
- **ثالثاً أهم النتائج التي تتعلق بالسؤال الثاني :** العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة يؤثر على يؤثر على الاحتراق الوظيفي لدي الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض :
أشارت النتائج إلى أن غالبية المبحوثين موافقين على العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة يؤثر على الاحتراق الوظيفي لدي الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض وأبرز العبارات ما يلي:
فرص النمو والتطور المهني في العملية بطيئة..
 - توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين، التقاعد، صندوق التكافل).
 - توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين، التقاعد، صندوق التكافل).
- **رابعاً :** أهم النتائج التي تتعلق بالسؤال الثالث : علاقة العمل وتأثيرها في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض :
أشارت النتائج إلى أن غالبية المبحوثين موافقين على علاقة العمل وتأثيرها في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى اليمامة بالرياض ، وأبرز العبارات ما يلي:
 - تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - أعتقد أن فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي.

- يزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي..
- خامساً أهم النتائج التي تتعلق بالسؤال الرابع : مصادر الضغط الحياتية والشخصية تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى ياليمامة بالرياض:
- أشارت النتائج إلى أن المبحوثين موافقين جداً على أن مصادر الضغط الحياتية والشخصية تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى ياليمامة بالرياض وأبرز ما جاء فيها كما يلي:

- الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح.
- أشعر بالإرهاك في الصباح عند تذكر مهام العمل.
- يساهم في رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدي كثرة التعليمات الإدارية.
- ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي.

توصيات الدراسة:

توصي الدراسة بما يلي:

- الاستفادة من التجارب العالمية في مجال التعامل مع حالات الإحترق الوظيفي لدى العاملين .
- العمل على تعزيز التعاون بين الممرضين فيما بينهم والممرضين مع الكوادر الادارية والإشرافية حتى يتم تقادي عملية الإحترق الوظيفي للممرضين.
- توزيع الممرضين على الاقسام بشكل دوري بحيث تتم عملية إعادة توزيع الممرضين على الاقسام المختلفة في فترات متباعدة حتى لا يشعر الممرض بالروتين.
- وضع نظام قياس متوازن وشامل لتقييم أداء الممرضين.
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة بحيث تقلل من الأعمال الروتينية.



- الاهتمام بقياس الرضاء الوظيفي للمرضين في المستشفى لأن عدم الرضاء قد يسبب الاحتراق الوظيفي.

- تنظيم البرامج والدورات التدريبية للمرضين من أجل رفع الكفاءة المهنية .
عمل برامج تحفيز مادي و معنوي للمرضين .

المراجع

عبيدات، ذوقان وآخرون ،(2011)، *البحث العلمي مفهوم وأدواته وأساليبه*، عمان دار الفجر للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة. مصر.

العساف، صالح بن حمد، (2011م)، *المدخل إلى البحث العلمي في العلوم السلوكية*، الرياض: العبيكان للطباعة والنشر. الرياض. المملكة العربية السعودية.

داؤد، نسرين (2016). *تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين في وحدات الرعاية المركزة*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية-سلسلة العلوم الصحية. (4)38 .

القحطاني، سالم بن سعيد، والعامري، أحمد بن سالم، وال مذهب ، معدي بن محمد، والعمر، بدران بن عبدالرحمن، (2004م). *منهج البحث في العلوم السلوكية*، طبعة 2، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.