عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل

نسرين علي موسى العبد

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1440هـ / 2019م

مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل

إعداد:

نسرين علي موسى العبد

بكالوريوس علم اجتماع من جامعة بيت لحم- فلسطين

المشرف الرئيس: الدكتور إياد الحلاق

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الصحة النفسية المجتمعية لكلية الدراسات العليا في جامعة القدس/ فلسطين

1440هـ / 2019م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

الإرشاد النفسي والتربوي

إجازة الرسالة

مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل

اسم الطالبة: نسرين علي موسى العبد

الرقم الجامعي: 21611393

المشرف: د. إياد الحلاق

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2019/7/22 من أعضاء لجنة المناقشة المدرج أسمائهم وتوقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. إياد الحلاق التوقيع: .....
2. ممتحنا داخليا: د. كمال سلامة التوقيع: .....
3. ممتحنا خارجيا: د. علا حسين التوقيع: .....

القدس – فلسطين

1440 هـ - 2019م

الإهداء

إلى ملاكي وبسمة حياتي .. إلى معنى الحب والحنان .. إلى أغلى الحبايب ..

أمي الحبيبة.

إلى من أحمل اسمه بكل فخر .. إلى من علّمني مبادئ الحياة وقيمها..

والدي العزيز.

إلى من بهم أكبرُ وعليهم أعتمد.. إلى من بوجودهم أكتسب القوة والمحبة ..

إخوتي وأخواتي.

إلى أستاذي ومعلمي **الدكتور إياد الحلاق** الذي دعمني ولم يضنَّ عليَّ بأي معلومة علمية.

إلى كل من ساندني وأعانني في إنجاز هذا الجهد المتواضع.

إلى جميع أهلي وصديقاتي وزملائي لهم جميعاً هذا الإهداء عرفاناً بالجميل.

نسرين علي موسى العبد

إقرار:

أُقر أنا مُعد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أية جزء منها، لم يقدم لنيل أي درجة علمية عليا لأية جامعة أو معهد.

الاسم: نسرين علي موسى العبد

التوقيع:

التاريخ: 22 / 7 / 2019م

شكر وتقدير

بداية **أحمد الله** وأشكر فضله الذي منّ عليّ لإنجاز هذا العمل المتواضع.

وانطلاقاً من العرفان بالجميل فإنه ليُسعدني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى أستاذي ومشرفي **الدكتور إياد الحلاق**، اعترافاً بفضله وعلمه ولما بذله من توجيه وأراء سديدة أثناء إشرافه على هذه الرسالة، وأشكره شكراً خاصاً على تشجيعه الدائم ومساندته لي.

وكلّ الشكر والتقدير **لأعضاء لجنة المناقشة** على قبولهم مناقشة هذه الرسالة، وعلى ما تكبدوه من جهدٍ ووقتٍ في قراءة هذا البحث، وإغنائه بمقترحاتهم القيمة.

وأتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع الأساتذة الذين تفضلوا بتحكيم أداة الدراسة.

كما وأتقدم بوافر شكري وتقديري إلى **مدراء المستشفيات** الذين سهلوا مهمتي في مستشفياتهم.

والشكر الجزيل **لعائلتي وأهلي** وكل من ساعدني ووقف إلى جانبي وساهم من قريبٍ او بعيدٍ في إتمام هذه الرسالة.

إليهم جميعاً فائق الاحترام والتقدير

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل، وإلى معرفة الاختلاف في مستوى الضغط النفسي تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، منطقة العمل، الراتب الشهري، سنوات الخدمة، نوع المهنة، نوع المستشفى، نوع القسم). لتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الضغط النفسي وهي من إعدادها، على عينة قصدية شملت كافة أفراد مجتمع الدراسة (268 طبيبٍ وممرضٍ)، حيث يمثل المجتمع عينة الدراسة، إلا أنّ عدد الاستبيانات التي كانت صالحة للتحليل الإحصائي بلغت (262) استبيانٍ.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين جاء بدرجة متوسطة في كافة أبعاد الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.849)، والانحراف المعياري (0.400)، وأشارت النتائج إلى أنّ الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ يعانون من مستوى ضغط نفسي أعلى منه لدى العاملين في أقسام الباطني.

كما وبينت النتائج بأنّ مستوى الضغط النفسي يختلف باختلاف متغيرات الدراسة، حيث كانت الفروق لصالح الذكور في متغير الجنس، ولصالح الفئة العمرية (من 37-47 سنة) في متغير العمر، ولصالح حملة الدكتوراه في متغير المؤهل العلمي، ولصالح سكان القرى في متغير مكان السكن، ولصالح الأرامل في متغير الحالة الاجتماعية، ولصالح مستشفيات بيت لحم في متغير منطقة العمل، ولصالح أصحاب الراتب (6501 شيكل فما فوق) في متغير الراتب الشهري، ولصالح سنوات الخدمة (من 6- 9 سنوات) في متغير سنوات الخدمة، ولصالح الممرضين المساعدين في متغير نوع المهنة، ولصالح المستشفيات الحكومية في متغير نوع المستشفى، ولصالح أقسام الطوارئ في متغير نوع القسم).

وفي ضوء نتائج الدراسة تم اقتراح عدد من التوصيات من قبل الباحثة، وكان من أهمها توظيف عدد كافٍ من الأطباء والممرضين في المستشفيات، تشكيل لجان امن وحماية للمستشفيات، وإجراء المزيد من الدراسات عن الضغط النفسي في أقسام المستشفيات بهدف إدراك هذه المشكلة بشكل أكبر.

The Level of Psychological Stress among Doctors and Nurses Working in Emergency and Internal Departments in the Hospitals of Bethlehem and Hebron Governorates

Prepared by: Nisreen Ali Mousa Al-Abed

Supervisor: Dr. Eyad Al-Halaq

Abstract

The current study aimed to identify the level of psychological stress among doctors and nurses working in emergency and internal departments in the hospitals of Bethlehem and Hebron Governorates, and to know the difference in the level of psychological stress according to the variables of study (gender, age, educational qualification, place of residence, marital status, work area, monthly salary, years of service, type of occupation, type of hospital, type of section). To achieve these objectives, the researcher used the descriptive analytical method, and used the psychological pressure tool which is prepared by the researcher, on a purposive sample which included all of the study population (268 doctors and nurses), where the population represents the study sample. However, the number of questionnaires valid for statistical analysis was 262 questionnaires.

The study found that the level of psychological pressure among doctors and nurses was moderate in all dimensions of the study, where the mean was (1.849), and standard deviation (0.400), and the results indicated that doctors and nurses working in emergency departments suffer from higher psychological pressure than those in the internal departments.

The results showed that the level of psychological pressure varies according to the variables of the study, where the differences were in favor of males in the sex variable, and in favor of the age group (of 37- 47 year) in the age variable, and for the benefit of the doctorate degree holders in the variable of educational qualification, and for the benefit of villages residents in the variable of the place residence, and for the benefit of widows in the marital status variable, and for the benefit of Bethlehem hospitals in the variable of the work area, and for the benefit of those with a salary (6501 shekels and above) in the monthly salary variable, and for the benefit of years of service (of 6-9 years) in the variable of the years of service, and for the benefit of assistant nurses in the type of occupation, in favor of government hospitals in the type of hospital, and in favor of the emergency departments in the type of section.

Based on the results of the study, a number of recommendations were suggested by the researcher, the most important of these was the employment of a sufficient number of doctors and nurses in hospitals, formation of security and protection committees for hospitals, and conduct further studies about psychological stress in hospital departments until we more aware of this problem.

الفصل الأول: خلفية الدراسة

- مقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- اسئلة الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

يمر كل إنسان بمجموعة من المواقف والأحداث الضاغطة، التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً عليه، فبعض الأشخاص لا يستطيعون تحمل الضغوط حتى ولو كانت قليلة، والبعض الآخر يتحمل ولكن لدرجة معينة، حيث أن هناك من يتعامل مع هذه الضغوط بطريقة واعية، وهناك من يطلب الدعم من الآخرين، وهناك من لا يهتم بهذه الضغوط فيتجاهلها، أو يعرض نفسه للأذى حتى يتخلص منها، وذلك يعتمد على شخصية كل فرد وعلى البيئة المحيطة به.

ومن الأمثلة على الضغوط التي يتعرض لها الإنسان أثناء حياته ضغوط العمل، فالعمل يُعتبر جزءاً مهماً من الحياة إلا أنه ينتج عنه ضغوط متنوعة تختلف باختلاف طبيعته (Thanh, 2014)، فهناك الكثير من المهن التي يتعرض فيها العاملين للضغط النفسي، ومنها مهنتي الطب والتمريض فهاتين المهنتين تُعدان من المهن الضاغطة، التي تحتوي على مصادر متعددة من الضغوط (جودة، 2003).

فالأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات سواء الحكومية أو الخاصة، يقفون أمام صورة تتكرر يومياً أثناء تعاملهم مع المرضى، مما يتطلب منهم النظر ايجابياً إلى مهنتهم حتى يكونوا مهيئين للتعامل مع متطلباتها، وليتمكنوا من استخدام كافة قدراتهم ومهاراتهم من أجل شفاء المرضى، ولكن في حال لم يكن هناك رضا وظيفي عند العاملين فإن هذا يؤدي إلى تراجع

فعالية المهنة، لأنه عندما يتمتع العاملين برضا وظيفي مرتفع فإن هذا يُحفزهم على تقديم أفضل الخدمات للمرضى (أبو الحصين، 2010).

وقد أظهر العطار وهو المسؤول عن قسم الإسعاف والطوارئ، في مستشفى جي إم سي الموجود في دبي، بأن الضغوط النفسية تختلف من موظف لآخر في داخل القسم الواحد، فالطبيب العام في قسم الطوارئ لا يمتلك الوقت الكافي للتفكير بحالة المريض، وإنما عليه اتخاذ إجراءات سريعة لإنقاذه، وكذلك يلعب عنصر المفاجئة في هذا القسم دوراً كبيراً في زيادة مستوى الضغط النفسي الذي يتعرض له العامل، وهذا ما يجعله متيقظ حتى في فترة استراحته، وأيضاً أشار الدكتور علي درويش في نفس المستشفى وهو متخصص بالأمراض الباطنية، بأن كل فرد يتعرض للضغوط التي قد تختلف في شكلها ولكن تتقارب في تأثيرها، وذكر بأن الضغوط التي يتعرض لها كطبيب ترتبط بعدد الساعات التي يعمل بها، وبمتابعة المرضى، ومعرفة أسباب مرضهم، وبتقديم العلاج المناسب لهم، والممرض الذي يعمل في هذه الأقسام أيضاً يتعرض للضغوط النفسية التي تترك أثراً عليه (عبد الكريم، 2012).

كما وبينت وزارة الصحة الفلسطينية في تقريرها السنوي لسنة (2016) بأن المستشفيات الفلسطينية تستقبل العديد من الحالات بشكل يومي، فمثلاً استقبل قسم الطوارئ في مجمع فلسطين الطبي الموجود في رام الله ما يقارب (142) ألف مواطنٍ، واستقبل في مستشفى خليل الحكومي (99,148) مواطنٍ، وعالج في مستشفى بيت جالا الحكومي الموجود في بيت لحم ما يقارب (40,439) مواطنٍ، وذلك حسب إحصائيات وزارة الصحة الفلسطينية لسنة (2016) (وزارة الصحة الفلسطينية، 2017-أ).

ولكن بالرغم من إن المستشفيات في فلسطين تتحمل عبئاً كبيراً من حيث الوافدين إليها، وقلة مواردها؛ إلا إنها قامت بدورها في خدمة المجتمع، وكانت تقدم أفضل الخدمات للمواطنين (أبو عيد وآخرون، 2016)، ولذلك علينا تقدير الأدوار التي يقوم بها العاملين في هذا المستشفيات سواء أكانوا أطباء أم ممرضين؛ لأن هذه الأدوار تُعد من الأركان المهمة في المستشفيات، حيث أن نجاح هذه المستشفيات وفشلها يعتمد على العاملين فيها (جودة، 2003).

2.1 مشكلة الدراسة

هناك العديد من الضغوط التي يواجهها الأطباء والممرضين أثناء حياتهم الشخصية والوظيفية، وقد تنشأ هذه الضغوط بفعل عوامل عديدة كزيادة حجم العمل المطلوب انجازه، تطلب العمل انجاز مهام صعبة التحقيق، التعامل مع الحالات الصعبة والأمراض الثقيلة، وهناك الضغط الذي يولده مرافقي المريض والذين يرغبون في التعرف على وضعه الصحي، وضعف الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه العامل من الأهل والمقربين، وبالإضافة إلى ذلك فإن العاملين في مجال الطب والتمريض داخل المجتمع الفلسطيني يتعرضون إلى ضغوط ناتجة عن ممارسات الاحتلال الإسرائيلي.

فالوضع الصحي النفسي للطبيب أو الممرض له دورٌ هامٌ في العملية العلاجية، حيث إن العامل المتوتر لا يستطيع التواصل جيداً مع المريض، مما يؤدي إلى نشوء علاقة سيئة فيما بينهما، ومما لا شك فيه أن الضغوط الوظيفية تؤثر على صحة الأطباء والممرضين من ناحية نفسية وجسدية، حيث قد تسبب لهم القلق والإرهاق، وتمنع انجازهم لمهامهم بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى ذلك فقد تؤدي الضغوط النفسية إلى ضعف ولاء العاملين، كثرة الغياب عن العمل، ضعف الرضا الوظيفي، والتهرب من العمل.

ومن خلال اطلاع الباحثة حول الموضوع في الواقع الفلسطيني، لم تجد دراسة – في حدود علم الباحثة– تناولت الموضوع على المستوى الفلسطيني، وعليه قامت الباحثة بهذه الدراسة حتى نتعرف من خلالها على مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل.

3.1 أهمية الدراسة

- تُعتبر هذه الدراسة إضافة جديدة للمهتمين بشؤون العاملين في المجال الصحي، فعلى الرغم أن هناك بعض الدراسات التي اهتمت بالضغوط النفسية، إلا إن هذه الدراسة

تُعتبر الأولى حسب علم الباحثة لتناولها مستوى الضغط النفسي في أقسام الطوارئ والباطني في محافظتي بيت لحم والخليل.

- تكمن أهمية الدراسة في التعرف على الضغط النفسي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة، حيث يُعتبر الأطباء والممرضين شريحة مُهمة في مجتمعنا الفلسطيني، نظراً لكوننا نعيش في ظروف سياسية واقتصادية واجتماعية سيئة تُسبب المزيد من الضغط على العاملين في المجال الصحي.
- تُشكل هذه الدراسة مدخلاً لعمل المزيد من الدراسات عن الأطباء والممرضين، وقد تساهم في وضع خطط مستقبلية وبرامج توعوية للتخفيف من الضغط الذي يتعرض له أصحاب هذه الشريحة، وللعمل على تقديم الدعم لهم حتى يتمكنوا من التقدم والنجاح في حياتهم.

4.1 أهداف الدراسة

إن كل دراسة تهدف إلى تحقيق النتائج المرجوة، والتي تتمثل في الوصول إلى الأجوبة عن التساؤلات المطروحة، ومن هنا يمكنُ تلخيص أهداف هذه الدراسة على النحو التالي:

1- فحص مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل.

2- التعرف على الاختلاف بين مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، منطقة العمل، الراتب الشهري، سنوات الخدمة، نوع المهنة، نوع المستشفى، نوع القسم).

5.1 أسئلة الدراسة

1- ما مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل؟

2- هل يختلف مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، منطقة العمل، الراتب الشهري، سنوات الخدمة، نوع المهنة، نوع المستشفى، نوع القسم)؟

6.1 حدود الدراسة

تقتصر الدراسة على:

- **الحدود البشرية:** الأطباء والممرضين العاملين في أقسام الطوارئ والباطني في المستشفيات.
- **الحدود المكانية:** أقسام الطوارئ والباطني في مستشفيات محافظتي بيت لحم والخليل.
- **الحدود الزمانية:** العام الدراسي 2018- 2019م.
- **الحدود المفاهيمية:** المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة.
- **الحدود الإجرائية:** اقتصرت الدراسة على أداة الدراسة، ودرجة صدقها، وثباتها، وعلى عينة الدراسة وسماتها، والمعالجات الإحصائية المستخدمة.

7.1 مصطلحات الدراسة

- **الضغط النفسي:** هو الحالة النفسية التي تنشأ لدى الإنسان عندما يتعرض لأحداث ضاغطة وصعبة تؤثر على توازنه الطبيعي، وتنعكس سلباً على جوانب حياته الصحية

والنفسية والاجتماعية، وتقلل من قدرته على التعامل مع أمور حياته المتعددة (العاسمي، 2011).

وتعرف الباحثة الضغط النفسي إجرائياً: بأنه مجموع درجات المبحوث على مقياس الضغط النفسي المستخدم في الدراسة.

- **الأطباء:** هم الأشخاص الذين درسوا مهنة الطب في إحدى الكليات المعترف بها، فأصبحوا مؤهلين للقيام بالخدمات الطبية والصحية، حيث يقدمون العلاج للأفراد الذين يعانون من الأمراض، ويصفون لهم الدواء المناسب (باتشو، 2017) .

وتعرفهم الباحثة إجرائياً: بأنهم الأشخاص الذين يمارسون مهنة الطب بعد حصولهم على شهادة الدكتوراه، حيث يقومون بواجبهم إتجاه المرضى، للحفاظ على صحتهم، والأطباء الذين كانوا ضمن هذه الدراسة هم الذين يعملون في أقسام الطوارئ والباطني في المستشفيات التي تحتوي على كلٍ من هذه الأقسام في محافظتي بيت لحم والخليل.

- **الممرضون:** هم الأفراد المؤهلين مهنياً لتقديم الخدمات التمريضية، حيث يمتلكون المهارات والخبرات التي تمكنهم من العناية بالمريض، والحفاظ على صحته (الشافعي، 2002).

وتعرفهم الباحثة إجرائياً: بأنهم الأفراد الذين لديهم شهادة جامعية لها علاقة بمهنة التمريض، ويكون لديهم مجموعة من المسؤوليات اتجاه المرضى فيقومون بها على أكمل وجه ليحصلوا على أجر مادي مقابل عملهم، حيث أن الممرضين الذين كانوا ضمن هذه الدراسة هم الذين يعملون في أقسام الطوارئ والباطني في المستشفيات التي تحتوي على كلٍ من هذه الأقسام في محافظتي بيت لحم والخليل.

- **العامل:** هو الإنسان الذي يقوم بمجموعة من المهام داخل مكان عمله من أجل الحصول على الأجر(العلاوي، 2012) .