



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الجزائر -2- أبو القاسم سعد الله  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة  
الاستعجالات الطبية بالمستشفيات العمومية  
- دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بني مسوس -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والأرغوميا

إشراف الأستاذ الدكتور:

- مسعود بوطاف

إعداد الطالب:

- عبد الكريم رحالي

نوقشت من طرف اللجنة العلمية الآتية أسماؤهم:

واحدى عبد المجيد	أستاذ محاضر بجامعة الجزائر-2-	رئيساً
بوطاف مسعود	أستاذ التعليم العالي بجامعة الجزائر-2-	مشرفاً
بوعمامة إسماعين	أستاذ محاضر بجامعة الجزائر-2-	مناقشاً
خطاش ربيعة	أستاذة محاضرة بجامعة الجزائر-2-	مناقشاً

السنة الجامعية : 2015/2014

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية

بالمستشفى الجامعي بني مسوس ، وصيغت بناءً على هذا الهدف التساؤلات التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات

الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستعجالات الطبية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو نظافة البيئة

الداخلية في مصلحة الاستعجالات الطبية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو التجهيزات

الطبية وملاءمتها وصيانتها في مصلحة الاستعجالات الطبية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو دور التدريب في

تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات الدراسة تبعا لمحاور الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية

(الجنس، المستوى التعليمي) ؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات صيغت الفرضيات التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات الاستقبال

والتوجيه في مصلحة الاستعجالات الطبية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو نظافة البيئة الداخلية

لمصلحة الاستعجالات الطبية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو التجهيزات الطبية

وملاءمتها وصيانتها في مصلحة الاستعجالات الطبية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو دور التدريب في

تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات الدراسة تبعا لمحاور الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية

(الجنس، المستوى التعليمي).

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وهذا بغية الوصول إلى معرفة كل حيثيات وجوانب الظاهرة محل الدراسة والتحليل، مستعيناً بأداة الدراسة التي تمثلت في استبيان اشتمل بنوداً ترتبط بمحاور الدراسة، وطبق على عينة الدراسة من العاملين والمرضى التي كان قوامها 140 مفردة وتمّ التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.01$ ) بين متوسط درجات اتجاهات العاملين ومتوسط درجات اتجاهات المرضى في المحور الأول وهو خدمات الاستقبال والتوجيه لصالح عينة العاملين بمتوسط قدره (53.94) مقابل متوسط قدره (31.96) لعينة المرضى.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.01$ ) بين متوسط درجات اتجاهات العاملين ومتوسط درجات اتجاهات المرضى في المحور الثاني وهو نظافة البيئة الداخلية لصالح عينة المرضى بمتوسط قدره (54.175) مقابل متوسط قدره (37.7) لعينة العاملين .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.01$ ) بين متوسط درجات اتجاهات العاملين ومتوسط درجات اتجاهات المرضى في المحور الثالث وهو التجهيزات الطبية وملاءمتها وصيانتها لصالح عينة المرضى بمتوسط قدره (58.95) مقابل متوسط قدره (43.97) لعينة العاملين.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط درجات اتجاهات العاملين ومتوسط درجات اتجاهات المرضى في المحور الرابع وهو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية، حيث بلغ متوسط درجات اتجاهات المرضى على هذا البعد (51.55) مقابل متوسط قدره (46.71)، وهو ما يدل على الاتجاهات الايجابية للعاملين والمرضى نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية بمحاورها الأربعة (خدمات التوجيه والاستقبال، نظافة البيئة الداخلية، التجهيزات الطبية وملاءمتها وصيانتها، دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس المستوى التعليمي)، حيث كانت نتائج تحليل التباين الأحادي دالة عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بالنسبة لمتغيري (الجنس، المستوى التعليمي) وعلى جميع أبعاد الدراسة.

## فهرس المحتويات

ب	إهداء .....
ب	شكر وتقدير .....
د	ملخص الدراسة .....
ح	فهرس المحتويات .....
ص	فهرس الأشكال والرسوم البيانية والمخططات .....
ق	فهرس الملاحق .....
1	مقدمة .....
4	<b>الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة</b> .....
5	الإشكالية: .....
8	الفرضيات: .....
8	مبررات الدراسة .....
8	* المبررات الذاتية: .....
8	* المبررات الموضوعية: .....
9	أهمية البحث: .....
10	أهداف الدراسة: .....
10	المفاهيم والمصطلحات: .....
11	أدبيات الدراسة (الدراسات السابقة): .....
21	مناقشة الدراسات السابقة ومجالات الإفادة منها .....
22	<b>الجانب النظري</b> .....
23	<b>الفصل الأول: خدمات الاستقبال والتوجيه</b> .....
24	تمهيد: .....
24	1-الخدمات الصحية: .....
24	2-فجوات مطابقة الخدمات الصحية: .....
24	2-1-الفجوة الأولى: .....



25	2-2-الفجوة الثانية:
25	2-3-الفجوة الثالثة:
25	2-4-الفجوة الرابعة:
25	2-5-الفجوة الخامسة:
25	3-الاستقبال والتوجيه:
27	3-1-تنظيم التدفق في مصلحة الاستعجال:
28	3-2-الإجراءات التنظيمية للاستقبال:
29	3-3-منطقة الاستقبال:
29	3-4-تصميم منطقة الاستقبال:
32	3-5-منطقة الاستقبال والفرز (التصنيف):
32	3-5-1-مهام منطقة الاستقبال:
32	3-5-2-ممرض الاستقبال (مهامه، خصائصه، كفاءاته):
33	3-6-مهام عامة:
33	3-6-1-الاستقبال، التقييم، التصنيف:
33	3-6-2-تحديد منطقة العلاج الملائمة:
33	3-6-3-الإعلام والمساعدة:
34	3-6-4-المراقبة:
34	3-6-5-التعليم:
35	4-الفرز (tri):
35	4-1-معايير استعمال الفرز:
36	4-1-1-التصنيف:
38	4-2-الفرز وقرار مكان العلاج الملائم لحاجة المريض (مفاهيم وأهداف):
38	4-2-1-أهداف الفرز:
38	4-2-2-غاية الفرز:
39	4-3-طريقة تحضير شبكة الفرز:

39	..... خلاصة جزئية
40	..... <b>الفصل الثاني: نظافة البيئة الداخلية</b>
41	..... تمهيد:
42	..... 1-عناصر البيئة الداخلية:
45	..... 2-معايير الحذر العالمية:
48	..... 3-مستويات النظافة لمناطق البيئة الداخلية للمصلحة:
48	..... 3-1-المناطق قليلة الخطورة:
48	..... 3-2-المناطق متوسطة الخطورة:
48	..... 3-3-المناطق شديدة الخطورة:
48	..... 3-3-1-المناطق قليلة الخطورة:
48	..... 3-3-2-المناطق متوسطة الخطورة:
49	..... 3-3-3-المناطق شديدة الخطورة:
50	..... 4-الأساليب المتبعة في غسل الأيدي حسب نوع التدخل:
52	..... 5-النصائح والتعليمات التي ينبغي الالتزام بها أثناء الغسل الروتيني لليدين:
55	..... 6-خطوات غسل اليدين:
55	..... 7-طريقة غسل اليدين:
57	..... 8-نظافة المعدات والأجهزة الطبية.
58	..... 9-تخصيص أماكن معالجة الأجهزة والمعدات الطبية.
58	..... 9-1-في أجنحة المرضى وغرف العمليات:
59	..... 9-2-في منطقة التنظيف والتعقيم:
59	..... 10-علاقة النظافة الاستشفائية بالتصورات الاجتماعية والمهنية (الأرغوميا الذهنية):
62	..... خلاصة جزئية
63	..... <b>الفصل الثالث: التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها</b>
64	..... تمهيد
64	..... 1-مدخلات المنظمات الصحية

64	1-1- المدخلات:
65	1-2- مفاهيم الصيانة
66	3- أهداف صيانة التجهيزات الطبية:
66	4- أشكال الصيانة:
66	4-1- الصيانة غير المخططة:
66	4-2- الصيانة المخططة:
67	4-1-2- الصيانة العلاجية:
67	4-2-2- الصيانة الوقائية:
68	5- مقاييس ومعايير المعدات والتجهيزات الطبية:
69	6- آلية تقييم المعدات والتجهيزات الطبية:
69	7- مهام إدارة مصلحة الاستعجالات الطبية:
70	8- مهام شعبة صيانة التجهيزات الطبية:
71	9- النقص المسجلة في التجهيزات الطبية في المنظمات الصحية:
72	خلاصة جزئية:
73	<b>الفصل الرابع: دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية</b>
74	تمهيد
74	1- مفاهيم عن التدريب
75	2- مبررات ودواعي تدريب الموارد البشرية في المنظمات
76	3- مبادئ التدريب
76	3-1- مبدأ الاستمرارية:
76	3-2- مبدأ توالي الخبرات أو التقدم المنظم:
76	3-3- مبدأ التدرج:
76	3-4- مبدأ الهدف:
76	3-5- مبدأ مواكبة التطور:

76	3-6-مبدأ الواقعية: .....
76	3-7-مبدأ الشمولية: .....
77	4-أهداف التدريب .....
77	4-1-تقليل أوقات أداء المهام: .....
77	4-2-تغيير سلوك الأفراد: .....
77	4-3-تحسين معارف ومهارات العاملين: .....
77	4-4-تنمية الاتجاهات الإيجابية للعاملين: .....
77	4-5-التقليل من الأخطاء: .....
77	5-وسائل التدريب .....
78	6-إدارة العملية التدريبية .....
79	7-واقع ومكانة التدريب ضمن وظيفة الموارد البشرية .....
81	8-العوامل المؤثرة في التدريب .....
81	8-1-شخصية المتدرب ومؤهلته: .....
81	8-2-المادة التعليمية: .....
81	8-3-أساليب التدريب: .....
81	8-4-بيئة التدريب: .....
82	9-التدريب السلوكي وأهدافه .....
83	9-1-تعديل القيم: .....
84	9-2-تعديل الاتجاهات: .....
84	9-2-1-المكون المعرفي: .....
84	9-2-2-المكون الوجداني (الانفعالي): .....
84	9-2-3-المكون السلوكي: .....
86	10-البرامج التدريبية واحتياجات المتدربين .....
86	10-1-البرنامج التدريبي: .....
86	10-1-1-مراحل البرنامج التدريبي (خطوات العملية التدريبية) .....

91	..... خلاصة جزئية
92	..... <b>الفصل الخامس: مساهمات الأرنوميا في المستشفيات</b>
93	..... تمهيد:
93	..... 1- موقع ومكانة الأرنومي في بيئة العمل:
93	..... 1-1- باعتباره كاختصاصي:
94	..... 1-2- باعتباره موظف في المنظمة:
95	..... 2- ظروف التدخل الأرنومي:
96	..... 3- واقع الأرنوميا في تصميم المشاريع الاستشفائية:
96	..... 3-1- لماذا؟:
96	..... 3-2- كيف؟:
97	..... 3-1-2- لجنة القيادة:
97	..... 3-2-2- اللجنة التقنية:
97	..... 3-2-3- لجنة المستعملين:
98	..... 4- الشروط الملائمة لمشاركة المستخدمين
98	..... 4-1- الإدارة:
98	..... 4-2- المصممين والمهندسين:
99	..... 4-3- المستخدمون وممثلي النقابات:
99	..... 5- تأثير التدخل الأرنومي في التصميم
99	..... 5-1- تصميم غرف المرضى:
101	..... 5-2- الممرضون والأعوان المساعدون:
102	..... 6- دور الأرنوميا في الوقاية من المخاطر المهنية وتنظيم وتقويم الوظائف في المستشفيات:
102	..... 6-1- الوقاية من المخاطر المهنية في المستشفيات:
102	..... 6-2- تنظيم وتقويم الوظائف في مصلحة الاستعجال الطبية:
105	..... 7- تعدد مهام الأرنومي في المستشفيات
106	..... 8- عبء العمل وأعباء العمل

106.....	8-1- الثمن (الكلفة):
106.....	8-2- ثقل العمل:
107.....	9- تكييف ساعات العمل للعمال
108.....	10- المزامنة الأروغومية لأوقات العمل غير النموذجي
110.....	10-1- تحليل المحتوى:
110.....	10-2- تحليل التعديلات الأروغومية:
110.....	خلاصة جزئية
111.....	<b>الجانب الميداني</b>
112.....	<b>الفصل السادس: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية</b>
113.....	تمهيد:
113.....	1- منهج الدراسة:
113.....	2- مجتمع وعينة الدراسة:
114.....	2-1- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث:
114.....	2-1-1- توزيع أفراد عينة العاملين:
118.....	2-1-2- توزيع أفراد عينة المرضى:
119.....	3- حدود الدراسة الزمانية والمكانية والبشرية
119.....	3-1- الحدود المكانية:
119.....	3-2- الحدود الزمانية
119.....	3-3- الحدود البشرية:
120.....	4- الدراسة الاستطلاعية:
120.....	4-1- اختيار وتوزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية
121.....	4-2- ضبط الاستبيان قبل التطبيق على العينة الاستطلاعية:
121.....	5- أداة الدراسة وإجراءاتها:
122.....	5-1- بناء أداة الدراسة:
125.....	5-2- صدق أداة الدراسة:

- 126.....1-2-5-الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):
- 127.....5-2-2-الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) لأداة الدراسة الخاصة بالعاملين والمرضى:
- 131.....5-3-ثبات أداة الدراسة:
- 132.....6-خطوات تطبيق الدراسة الميدانية:
- 132.....7-أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:
- 134.....خلاصة جزئية
- 135.....**الفصل السابع: عرض وتحليل ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات**
- 136.....تمهيد:
- 136.....1-عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:
- 136.....1-1-الإجابة على التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة:
- 137.....1-1-1-اتجاهات العاملين نحو خدمات الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستجالات الطبية:....
- 141.....1-1-2-اتجاهات المرضى نحو خدمات الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستجالات الطبية:....
- 144.....1-2-1-الإجابة على التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة:
- 145.....1-2-1-اتجاهات العاملين نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستجالات الطبية:....
- 149.....1-2-2-1-اتجاهات المرضى نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستجالات الطبية:....
- 152.....1-3-1-الإجابة على التساؤل الثالث من تساؤلات الدراسة:
- 153.....1-3-1-اتجاهات العاملين نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستجالات الطبية:
- 157.....1-3-2-1-اتجاهات المرضى نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستجالات الطبية:
- 160.....1-4-1-الإجابة على التساؤل الرابع من تساؤلات الدراسة:
- 161.....1-4-1-1-اتجاهات العاملين نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستجالات الطبية:..
- 165.....1-4-2-1-اتجاهات المرضى نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستجالات الطبية:
- 172.....2-اختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها:
- 172.....1-2-1-الإجابة على الفرضية الأولى:

173.....	2-2-الإجابة على الفرضية الثانية:
174.....	2-3-الإجابة على الفرضية الثالثة:
175.....	2-4-الإجابة على الفرضية الرابعة:
176.....	2-5-الإجابة على الفرضية الخامسة:
179.....	<b>الفصل الثامن: الاستنتاجات والتوصيات</b>
180.....	تمهيد:
180.....	1-النتائج:
182.....	2-التوصيات:
183.....	المراجع

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
20-17	الدراسات السابقة والنتائج التي خلصت إليها	1
37	نموذج تصنيف مستوى الأولوية ووقت الاستجابة المقترحة	2
39	تقسيم الحالات الطارئة حسب مؤشر درجة الخطورة	3
46	معايير الحذر العالمية	4
51-50	الأساليب المتبعة في غسل الأيدي حسب نوع التدخل	5
52	أهم النصائح والتعليمات التي ينبغي الالتزام بها أثناء الغسل الروتيني لليدين	6
55	خطوات غسل اليدين	7
56	طريقة غسل اليدين	8
68	معايير الرعاية الصحية الأولية المرتبطة بالتجهيزات الطبية	9



75	دواعي التدريب المختلفة	10
82	خصائص المدرب السلوكي	11
89	نماذج لأهم الظواهر التي تدل على وجود احتياج تكويني	12
114	توزيع أفراد عينة العاملين حسب الجنس	13
115	توزيع أفراد عينة العاملين حسب عدد مرات التكوين	14
116	توزيع أفراد عينة العاملين حسب المستوى التعليمي	15
117	توزيع أفراد عينة العاملين حسب سنوات الخبرة	16
118	توزيع أفراد عينة المرضى حسب الجنس	17
118	توزيع أفراد عينة المرضى حسب المستوى التعليمي	18
120	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية	19
122	عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة والصالحة وغير الصالحة	20
125	عدد فقرات الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها	21
127	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الأول مع المتوسط المرجح لهذا المحور	22
128	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثاني مع المتوسط المرجح لهذا المحور	23
129	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثالث مع المتوسط المرجح لهذا المحور	24
130	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الرابع مع المتوسط المرجح لهذا المحور	25
130	معاملات الارتباط لكل مجال من مجالات الدراسة	26
131	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الرابع مع المتوسط المرجح لهذا المحور	27
132	درجات بدائل المقياس الخماسي	28
137	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	29
140	التكرارات والنسب المئوية للبدائل في المجال الأول	30
141	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	31
144	اتجاهات المرضى نحو خدمات الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستجالات الطبية	32
145	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	33
148	اتجاهات العاملين نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستجالات الطبية	34
149	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	35
152	اتجاهات المرضى نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستجالات الطبية	36
153	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	37
156	اتجاهات العاملين نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستجالات الطبية	38
157	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	39
160	اتجاهات المرضى نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستجالات الطبية	40

161	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	41
164	اتجاهات العاملين نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية	42
165	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات وكذلك ترتيبها في المحور وتحديد طبيعة الاتجاه	43
168	اتجاهات المرضى نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية	44
169	ترتيب مجالات أداة الدراسة الخاصة بالعاملين وفق متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية	45
170	ترتيب مجالات أداة الدراسة الخاصة بالمرضى وفق متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية	46
172	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستعجالات الطبية	47
173	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستعجالات الطبية	48
174	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو التجهيزات الطبية وملاءمتها وصيانتها	49
175	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية	50
176	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة حسب الجنس	51
177	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي	52

### فهرس الأشكال والرسوم البيانية والمخططات

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج تصميم لمدخل مصلحة الاستعجالات الطبية	31
02	المواضع التي كثيراً ما يتم إغفالها أثناء عملية غسل اليدين	56
03	خطوات إزالة التلوث	57
04	مسار العمل المتبع لإعادة استخدام الآلات	58
05	أساليب صيانة التجهيزات الطبية	67
06	نموذج ميسك توفيق للتدريب	78
07	تقنيات وإجراءات التدريب والتطوير والعلاقات الموجودة بينها.	79
08	نموذج من 19 خطوة للتدريب والتطوير باستخدام خريطة سير عمليات	80
09	دور الأرغومي باعتباره مختص في الأرغوميا	93
10	دور الأرغومي باعتباره موظف في المنظمة	94
11	آلة يدوية لرفع ونقل المرضى للتخفيف من الجهد العضلي	100

100	آلة كهربائية لرفع ونقل المرضى للتخفيف من الجهد العضلي	12
100	مخطط تحرك الآلة الكهربائية داخل غرف المرضى	13
100	مسار الآلة الكهربائية داخل غرف المرضى	14
109	المزامنة الأروغومية لأوقات العمل	15
115	توزيع أفراد عينة العاملين حسب الجنس	16
115	توزيع أفراد عينة العاملين حسب عدد مرات التكوين	17
116	توزيع أفراد عينة العاملين حسب المستوى التعليمي	18
117	توزيع أفراد عينة العاملين حسب الأقدمية	19
118	توزيع أفراد عينة المرضى حسب الجنس	20
119	توزيع أفراد عينة المرضى حسب المستوى التعليمي	21
140	التكرارات والنسب المئوية للبدائل في المجال الأول	22
144	اتجاهات المرضى نحو خدمات الاستقبال والتوجيه في مصلحة الاستعجالات الطبية	23
148	اتجاهات العاملين نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستعجالات الطبية	24
152	اتجاهات المرضى نحو نظافة البيئة الداخلية في مصلحة الاستعجالات الطبية	25
156	اتجاهات العاملين نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستعجالات الطبية	26
160	اتجاهات المرضى نحو التجهيزات الطبية وصيانتها وملاءمتها في مصلحة الاستعجالات الطبية	27
164	اتجاهات العاملين نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية	28
168	اتجاهات المرضى نحو دور التدريب في تحسين خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية	29
169	ترتيب مجالات أداة الدراسة الخاصة بالعاملين وفق متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية	30
171	ترتيب مجالات أداة الدراسة الخاصة بالمرضى وفق متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية	31

### فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	نسخة من ترخيص إجراء الدراسة من طرف المديرية العامة لمستشفى بني مسوس	192
02	أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات	197-193
03	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال خدمات الاستقبال والتوجيه لعينة العاملين	198
04	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال نظافة البيئة الداخلية لعينة العاملين	198
05	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال التجهيزات الطبية لعينة العاملين	198
06	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال دور التدريب لعينة العاملين	198
07	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال خدمات الاستقبال والتوجيه لعينة المرضى	199

199	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال نظافة البيئة الداخلية لعينة المرضى	08
199	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال التجهيزات الطبية لعينة المرضى	09
199	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لبنود مجال دور التدريب لعينة المرضى	10
200	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمجموع مجالات أداة الدراسة لعينتي العاملين والمرضى	11
200	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات بين متوسط درجات اتجاهات العاملين والمرضى نحو جميع مجالات الدراسة الأربعة	12
200	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لمجموع مجالات أداة الدراسة لعينتي العاملين والمرضى حسب الجنس	13
201	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة حسب الجنس	14
201	مقاييس النزعة المركزية والتشتت لمجموع مجالات أداة الدراسة لعينتي العاملين والمرضى حسب المستوى التعليمي	15
202	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة حسب المستوى التعليمي	16