

أعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

أ.م.د. ناظم جواد /كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / احمد شاكر

تاريخ التقديم: 2018/3/29
تاريخ القبول: 2018/5/28

المستخلص

ان الغرض من موضوع اعادة تصميم الوظائف هو توفير امكانية قيام الأفراد بأداء عدة مهام في المنظمة الصحية في الوقت نفسه واكتساب الخبرات والمهارات المتنوعة وتحقيق التوافق الانسب بين متطلبات الوظيفة والمنظمة من ناحية وحاجات ورغبات الفرد ودوافعه من ناحية اخرى ،ومن هنا انبثقت فكرة دراسة اعادة تصميم الوظائف لشعبة خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة من اجل تغيير الاساليب التقليدية المتبعة في اداء الوظائف والتي لم تعد قادرة على الوفاء باحتياجات المرضى ، اذ يعد نقل الدم من العناصر الاساسية في الرعاية الصحية وان المساواة في فرص الحصول على الدم المأمون هي حاجة عالمية النطاق وان التبرع بالدم يعد عملاً إنسانياً يسهم في أنفاذ حياة الالاف من المرضى الذين تكون حالتهم الصحية في أمس الحاجة الى نقل الدم مما ادى الى ظهور الحاجة الى إدخال أساليب جديدة قادرة على تحقيق نتائج سريعة وفائقة في أداء الوظائف ، وتحددت مشكلة الدراسة في التعرف على أهم الأسباب التي تدفع الى اتباع أسلوب إعادة تصميم الوظائف في خدمات نقل الدم وتم الاعتماد على جمع المعلومات النظرية وتنظيمها على وفق منهج التحليل الوصفي في جمع البيانات الميدانية باستخدام قائمة فحص محكمة ، ومن أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها هي ان خدمات نقل الدم تعاني من نقص أنشطة ترويجية وتوعية توجه لعموم فئات المجتمع تهدف الى توفير الدم المأمون للجميع ووجود نقص في الملاكات المتخصصة في مجال عمل خدمات نقل الدم وقلة الدورات المتخصصة في فحوصات الدم وعدم الاستعانة بالوسائل التقنية الحديثة ووسائل الاتصالات المتطورة في نقل البيانات والمعلومات وعدم وجود برنامج واضح لتوفير اجراءات الامان والسلامة المهنية للعاملين وتوفير الحماية من اصابات ومخاطر الوظيفة ، بينما كانت أهم التوصيات هي الحاجة الى تعزيز خدمات نقل الدم بملاكات متخصصة ولها خبرة في مجال الوظيفة وتعزيز المرونة في أداء الوظيفة بما يساعد في تحقيق الموازنة بين المتطلبات الشخصية ومتطلبات الوظيفة وتوفير الحرية والاستقلالية في أداء الوظائف بما يتيح استخدام المهارات المختلفة والحاجة الى وجود قاعدة بيانات ومعلومات حاسوبية عن الارصدة الفعلية لأصناف الدم المختلفة والحاجة الى اقامة دورات تدريبية للعاملين وتوفير الدعم والتكريم لهم من اجل تعزيز الشعور بالتقدير والاعتراف من الادارة حول انجاز الوظائف

المصطلحات الرئيسية للبحث / إعادة تصميم الوظائف ، خدمات نقل الدم



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 106 المجلد 24
الصفحات 101-124

• البحث مستل من بحث الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

المقدمة

ان الاهتمام بالموارد البشري يعد مقياسا لمستوى التقدم والتطور في بلدان العالم ، ومن اهم الاسبقيات التنافسية التي تتبناها المنظمات في سعيها لتوفير بيئة عمل اكثر صحية وسلامة .
ان المنظمات المعاصرة تسعى الى احداث الموازنة بين حاجاتها وحاجات ورغبات الافراد العاملين فيها من خلال ايجاد الوسائل المناسبة لجعل الوظائف اكثر قدرة على اشباع تلك الحاجات لتنعكس على رفع معدلات ادائهم في العمل . إن عملية إعادة تصميم الوظائف تتم بالشكل الذي يناسب الاختلافات الموجودة بين العاملين من المهارات والقدرات ووضعهم في المواقع التي تتناسب مع حاجاتهم ومهاراتهم وقدراتهم الخاصة .
ان احد الاهداف الاساسية لإعادة تصميم الوظائف في خدمات نقل الدم هو توفير امداد مكون الدم المناسب لكل محتاج في الوقت الملائم بدون حدوث اي اضرار للمتبرع او المتلقي او المتعاملين مع الدم ومشتقاته من بداية التبرع وحتى يتم نقله الى المريض .
وفي ظل الاهتمام بصحة المستفيدين من هذه الخدمة وسلامة ورفع كفاءة العاملين انبثقت فكرة الدراسة وقد تمحورت حول إعادة تصميم وظائف العاملين في خدمات نقل الدم ، وقد اختيرت شعبة خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة ميدانا للجانب التطبيقي للدراسة كونها تلعب دورا مهما وحيويا في توفير الدم الصحي والمأمون للمواطنين .
واعتمدت الدراسة على قائمة الفحص بشكل رئيسي لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي ، إذ تضمنت (38) فقرة وكانت عينة البحث مكونة من (40) فردا عاملا في مجال خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة .
تقع الدراسة في أربعة فصول : تناول الفصل الاول منها المنهجية واستعراض بعض الدراسات السابقة في هذا المجال ، في حين يتناول الفصل الثاني تحليل وتصميم الوظائف ويتضمن المفاهيم الاساسية المتعلقة بها ويتناول الفصل الثالث إعادة تصميم الوظائف بكل جوانبه التفصيلية والفصلين انفي الذكر يمثلان الجانب النظري من البحث اما الفصل الرابع فيمثل دراسة واقع حال خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد /الرصافة وتحليلا لنتائج البحث حول تحسين اجراءات خدمات نقل الدم لغرض الوصول في نهاية الأمر الى تطوير برنامج واقعي لإعادة تصميم الوظائف لشعبة خدمات نقل الدم وبما يتناسب الامكانيات المادية والبشرية فضلا عن استنتاجات ومقترحات الباحث .

الفصل الاول / منهجية البحث والدراسات السابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

يحاول هذا المبحث الذي يمثل حلقة الوصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي ، النهوض بمهمة تحديد مشكلة الدراسة ، وأهميتها وأهدافها ووصف مجتمع الدراسة وعينته ، ومن ثم الاشارة الى ادوات الدراسة ومصادر جمع البيانات المعتمدة ، وأساليب المعالجة الاحصائية .

اولا : مشكلة البحث

يمكن تلخيص مشكلة البحث بما يأتي:

- 1- التأخير في اعطاء الموقف اليومي والاسبوعي والشهري فيما يتعلق بالرصيد الفعلي عن اصناف الدم المختلفة .
- 2- الخلل في رصد الامراض الوبائية المنتقلة عن طريق الدم ومشتقاته مثل الايدز والتهاب الكبد الفيروسي .
- 3- قلة الدورات التدريبية للكوادر العاملة في خدمات نقل الدم .
- 4- ضعف المعالجة للأخطاء البشرية في عمل خدمات نقل الدم .
- 5- القصور في دقة توثيق المعلومات الخاصة بخدمات نقل الدم .
- 6- عدم توافر وسائل الربط والاتصال ونقل المعلومات الحديثة .
- 7- ضعف الامام بالفحوصات المختبرية الحديثة المعتمدة .
- 8- قلة الاهتمام بشروط السلامة والأمان في العمل .
- 9- عدم توافر الاجهزة التقنية الحديثة .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

ثانياً: أهداف البحث

- 1- تفعيل دور إعادة تصميم الوظائف في خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة استناداً الى المبررات العلمية والعملية وبما يساهم في رفع معدلات الاداء وتأمين صحة وسلامة وأمان للأفراد .
- 2- توفير مادة نظرية وعملية لمبادئ إعادة تصميم الوظائف التي يمكن تطبيقها في خدمات نقل الدم .
- 3- الاسهام في وضع برنامج مقبول لمساعدة في تطوير الخدمات المقدمة من قبل الكادر العامل في خدمات نقل الدم واتباع الاساليب الحديثة في تطبيق افكار إعادة تصميم الوظائف ونشرها على اكبر نطاق ممكن في المجتمع ومن خلال برنامج مقترح لتطبيق مبادئ إعادة تصميم الوظائف .
- 4- اعطاء تصور ومعلومات واضحة عن الواقع الحالي لخدمات نقل الدم والتكنولوجيا المستخدمة في ذلك .

ثالثاً: أهمية الدراسة

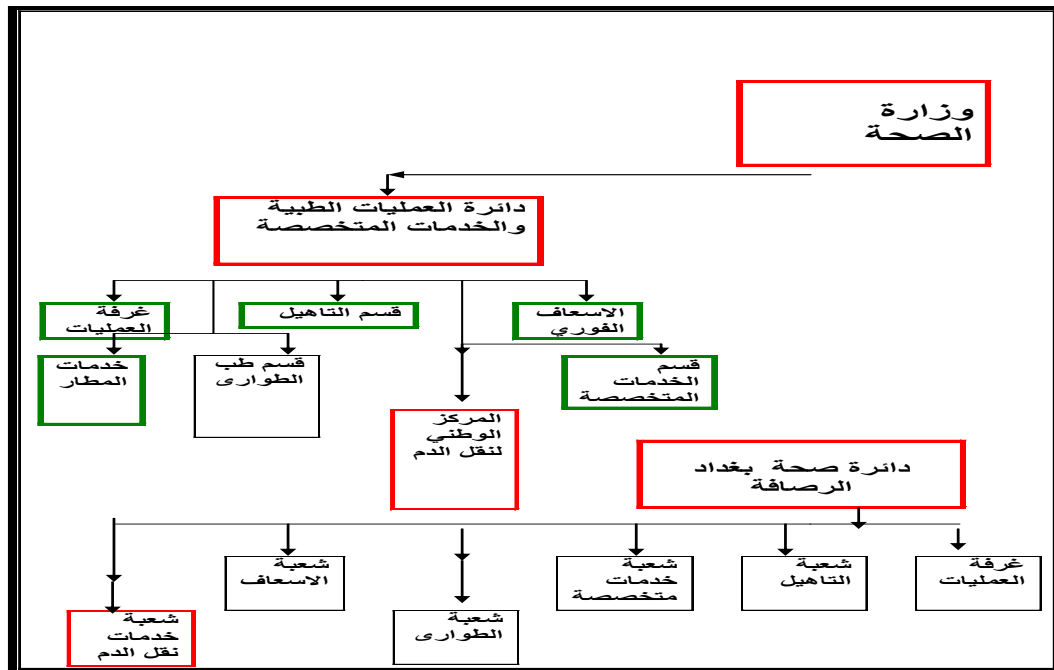
يمكن تحديد أهمية الدراسة بما يأتي:

- 1- تعد خدمات نقل الدم جزء من الخدمة الصحية وان الاهتمام بطرق عملها سيؤدي لتحسين اداء العاملين فيها وتوفير خدمات امنة وسليمة للمواطنين .
- 2- يتعرض الافراد العاملين في خدمات نقل الدم والأفراد في المجتمع الى خطر الإصابة بالإمراض الانتقالية عن طريق الدم وان اتباع الاساليب الحديثة وطرق العمل الامينة يساعد على تقليل هذه الاصابات .
- 3- يؤدي تطبيق برنامج لخدمات نقل الدم الى تطوير هذه الخدمات والحصول على خدمات حديثة متطورة وأمنة .
- 4- يساعد اتباع الاساليب الحديثة في الربط والاتصال من خلال الانترنت على نقل وإيصال المعلومات والبيانات وحفظها واستردادها عند الحاجة والحصول على المواقف من الارصدة الفعلية من اصناف الدم المختلفة .

رابعاً : مجتمع وعينة البحث

اعتمدت شعبة خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة بوصفها موقعا للبحث ، ولغرض رسم صورة للموقع ابتداء من وزارة الصحة ونزولا الى شعبة خدمات نقل الدم والذي يمكن توضيحه من خلال الشكل (1) .

الشكل () موقع شعبة خدمات نقل الدم في هيكلية وزارة الصحة



المصدر : اعداد الباحث



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

خامسا : عينة البحث

وقع الاختيار على مسؤولي الوحدات ومراكز التبرع بالدم ومصارف الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة ليكونوا عينة البحث المكونة من (40) فردا عاملا في مجال خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد الرصافة لأنهم المشرفون المباشرون على خدمات نقل الدم للتمكن من الوصول الى الواقع الفعلي لهذا الموضوع الحيوي .

سادسا: أدوات البحث

قام الباحث باستعمال أدوات لجمع البيانات وهي الآتية :

1- قائمة الفحص :

تألفت قائمة الفحص التي استخدمت في أعداد البحث من أربعة أجزاء وتشمل :

- أ- المقدمة : وفيها تم توضيح الغرض من قائمة الفحص مع بعض التوضيح المختصر للغاية من البحث .
- ب- الأسئلة المغلقة : استخدم في هذا النمط من الأسئلة أسلوب الإجابة المحددة ب (نعم) او (كلا) من خلال التأشير بعلامة (✓) في الحقل الذي يتلاءم مع الإجابة المختارة ، والغرض من استخدام هذا الأسلوب هو التأكد من عدم وجود إجابات غامضة ومحيرة وإنما يتم توضيح القيام بتنفيذ الإجراء الصحيح ام لا يتم تنفيذه .

ت- الأسئلة المفتوحة : ان الهدف منها هو فسح المجال للمستجيب في طرح رأيه من دون قيود اي كما يراه مناسباً من خلال عمله المباشر ، واعتمد على هذا النوع من الأسئلة لتوضيح المشكلات والمعوقات في خدمات نقل الدم ، فضلا عن أغناء البحث بمقترحات عملية وحلول للمشكلات والمعوقات والجدول (1) يوضح تفصيلات قائمة الفحص لإعادة تصميم الوظائف لشعبة خدمات نقل الدم في دائرة صحة بغداد/ الرصافة .

2 - المقابلات الشخصية : يعد أسلوب المقابلات الشخصية احد الأساليب المعمول بها كأساس في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد الدراسات والبحوث . وقد تم استخدام هذا الأسلوب حرصا على أغناء البحث بالملاحظات المهمة التي تزيد من قوته وأهميته .

3 - الخبرة العملية والعلمية للباحث في هذا المجال التخصصي لعمله الوظيفي في خدمات نقل الدم .
الجدول (1) يوضح تفصيلات قائمة الفحص لإعادة تصميم الوظائف لشعبة خدمات نقل الدم

ت	المحور المبحوث	عدد الأسئلة	المصدر
1	الموارد البشرية (تعزيز الملاكات)	4	1- منظمة الصحة العالمية ، جنيف ، 2009 .
2	التعليمات	3	2- منظمة الصحة العالمية ، جنيف ، 2006 .
3	سمات الوظيفة	4	3- منظمة الصحة العالمية ، جنيف ، 2002 .
4	المرونة	4	4- وزارة الصحة العراقية ، 2006 ، 15 .
5	بيئة الوظيفة (الهندسة البشرية)	3	5- وزارة الصحة العراقية ، 2009 ، 38 .
6	السلامة المهنية	2	6- الهيئة العربية لخدمات نقل الدم ، القاهرة
7	الجودة	3	، 2007 .
8	التكنولوجيا	3	7- المركز الكندي للصحة والسلامة المهنية ،
9	الرضا الوظيفي	4	2009 .
10	التدريب والتطوير	5	
11	المتابعة	4	



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

سابعاً : الأدوات الإحصائية المستخدمة

- لغرض تحليل البيانات التي تم الحصول عليها والوصول الى النتائج تم استخدام بعض الوسائل الإحصائية المتمثلة بالاتي :
- 1- النسبة المئوية (percentage) : وهي إحدى أساليب التلخيص الرقمي ، ونرى اهتمام الدارسين والباحثين به كونها احد الأساليب التي تم من خلالها تجميع وتبويب وجهات نظر الأفراد عينة البحث بشكل نسب مئوية قابلة للمقارنة والتحليل وبصورة يسيرة ، ويتم استخراج النسبة المئوية بتقسيم الجزء على الكل مضروباً في (100%).
 - 2- المدرج التكراري : وهو عبارة عن مجموعة من المستطيلات قاعدة كل منها تمثل طول الفئة في التوزيع التكراري وارتفاع كل منها يمثل قيمة التكرار المقابل لتلك الفئة .
 - 3- الدائرة البيانية : وهذه عبارة عن شكل هندسي حيث يتم تمثيل بيانات ظاهرة معينة بقطاعات داخل دائرة بحيث ان مجموع مساحات القطاعات تمثل مساحة الدائرة ويهدف تحديد كل قطاع فإنه يتوجب تحديد زاوية كل منها .
 - 4- معامل التوافق : وهو مقياس لقيمة العلاقة مابين متغيرين في جدول توافق ، حيث تم الاعتماد على قيمة P.value وهي 0.05 والتي تكون في حالة الزيادة عن هذه القيمة دليل على عدم وجود علاقة بينما في حالة العكس تكون مؤشر على وجود علاقة ، حيث كان هناك متغير معتمد وهو الرضا الوظيفي وكانت بقية المتغيرات بمثابة متغيرات مستقلة وعلاقة هذه المتغيرات في قائمة الفحص بتعزيز الرضا الوظيفي .

الفصل الأول / منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة

الدراسات العربية :

1. دراسة (محمد ، 2004)

اسم الدراسة (استخدام نموذج خصائص وسمات الوظيفة لمقارنة طرق توزيع خدمات رعاية المرضى على الممرضات) :

ان الغرض من هذه الدراسة هو تطبيق أنموذج خصائص الوظيفة الذي وضعه هاكمان واولدمان للمقارنة بين طريقتين من طرق توزيع رعاية المرضى من وجهة نظر الممرضات . لقد تم تطبيق الدراسة في 12 وحدة من الوحدات الداخلية في المستشفى الجامعي الرئيس في الاسكندرية ، مصر وقد استخدم المسح التشخيصي للعمل لتحديد ما تدرسه الممرضات من مكونات النموذج مما يتعلق بادائهن في الانتفاع من الطرق الوظيفية وطرق رعاية الحالات وغيرها من المهام . ان النتائج التي توصلت اليها الدراسة تتمثل في ان الوظائف الموكلة الى الممرضات في وحدة الرعاية المركزة واللاتي يستخدمن أنموذج رعاية الحالات ، أكثر غنى من الوظائف الموكلة الى الممرضات اللاتي يستخدمن الأنموذج الوظيفي للمهام في وحدات الرعاية العامة ، وذلك من حيث النقاط التي أحرزنها فيما يتعلق بإدراكهن لجميع أقسام الأنموذج وهي خصائص الوظيفة الأساسية ، الحالات النفسية الحرجة ، النتائج العاطفية والشخصية ، والرضا عن المحيط ، والقوة الخاصة بالاحتياجات وبالنمو لدى الأفراد .

2. دراسة (عباس ، 2006)

اسم الدراسة (الإثراء الوظيفي وساعات العمل المرنة ودورها في تنمية الدوافع المرتبطة بالأداء)
ان الغرض من الدراسة هو تحليل لأسلوبي الإثراء الوظيفي وساعات العمل المرنة كونهما من أهم الأساليب الممكن استخدامهما في تنمية الدوافع المرتبطة بالأداء حيث ركز البحث على الدوافع المرتبطة بالأداء من جهة ومن جهة أخرى على دراسات الإثراء الوظيفي المتضمنة نماذج واستراتيجيات إعادة تصميم الوظائف للوصول الى عمل يتضمن جوانب اثرائية او عناصر وإبعاد سلوكية كالتنوع في المهام والاستقلالية (الصلاحيات) وترابط وأهمية المهام والتغذية العكسية باعتبار ان جميع هذه العناصر تساهم في تنمية الدوافع المرتبطة بالأداء لاسيما لدى الأفراد العاملين من ذوي الحاجات العليا . ان النتائج التي توصلت اليها الدراسة تتمثل في الآتي :



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 1- التوصل الى تحليل أنماذج الإثراء الوظيفي ودورها في التأثير في أداء العاملين .
- 2- التوصل الى تحليل أنماذج ساعات العمل المرنة .
- 3- وضع المقترحات والإجراءات المناسبة لتطبيق كلا الأسلوبين (الإثراء الوظيفي وساعات العمل المرنة) من قبل المنظمات للوصول الى الدافعية والأداء الأعلى .

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Hales,1987)

(quality of working life , job redesign and participation in a service industry)

اسم الدراسة (إعادة تصميم الوظيفة وجودة حياة العمل والمشاركة في الخدمة الصناعية ان الغرض من الدراسة هو وضع تصورات للهيكل من خلال تصنيف القياسات لنوعية حياة العمل المختلفة وتقديم التقارير حول المدى والتركيز على التطبيقات والتأثير الملموس لمثل هذه القياسات ، حيث تم التطبيق في مستشفيات المملكة المتحدة . ان الأسلوب المتبع في الدراسة هو دراسة الحالة الوصفي للتجارب الفردية ، حيث تمثلت النتائج التي توصلت اليها الدراسة الى وجود بعض الانقطاعات بين نوعية حياة العمل العامة وتطبيقاتها العملية في مكان الخدمة الخاص .

2- دراسة (P.Harber,et.al.,1988)

اسم الدراسة : الام الظهر المهنية لدى الكادر التمريضي ووسائل الوقاية منها .
ان الغرض من الدراسة هو توفير معلومات ذات فائدة قيمة لإعادة التصميم لبرامج تدريب العاملين وإعادة تصميم الوظيفة . وقد اعتمدت الدراسة وسيلة الملاحظة المباشرة وقوائم الفحص في الحصول على البيانات التي تتطلبها الدراسة . ان النتائج التي خلصت اليها الدراسة ، هو عدم مواءمة الحواجز المادية المستخدمة لإسناد المرضى لمواصفات وخصائص الملاكات التمريضية ، اذ انها تعيق الوصول المباشر (الاتصال) بالمرضى وكذلك كثرة مخاطر الاجهاد والتوتر البدني والفكري لأوقات المراقبة والإسناد مع المرضى ذات الاوقات الطويلة ، وعلى الرغم من توفر وسائل المساعدة والإسناد الميكانيكية فانه نادرا ما يتم استخدامها ،ومن وسائل الاسناد الشائعة هو اللجوء الى ملاكات الصف الثاني من الهيئة التمريضية للإسناد والمساعدة .

3- دراسة (Hori.S.et.al.,2001)

Work Related Musculoskeletal Disorders(WMSD S)

اسم الدراسة : العلاقة بين اصابات الوظيفة العضلية والهيكلية والمستوى الاداري للمستخدمين اهتمت هذه الدراسة بالبحث في اصابات الوظيفة العضلية والهيكلية ان الغرض من هذه الدراسة هو تشكيل لجنة تضم اختصاصات مختلفة (مهندسين ، مدرين ، مشغلين ، ومختصي الصحة والسلامة) . لقد طبقت الدراسة في احدى الشركات العاملة في قطاع صناعة الالكترونيات البريطانية ، واطهر المسح الاولي المستخدم في الدراسة تزايد عدد الاصابات العضلية لعدد من العاملين في الشركة ، حيث اظهر السجل الطبي لهؤلاء العاملين ان هنالك تلفا في كل من عضلات وأوتار وأربطة الاطراف العليا لأجسام العاملين وهو ناتج عن القيام ببعض حركات اليدين الخاطئة ولمعالجة المشكلة اقترحت الباحثة تشكيل لجنة تضم اختصاصات مختلفة (مهندسين ، مدرين ، مشغلين ، ومختصي الصحة والسلامة ، فضلا عن ذلك الاستعانة بالباحثة بوصفها متخصصة في الهندسة البشرية) . ان النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي التقدم بتوصيات لاجراء تغييرات في تصاميم بعض محطات الوظيفة وكذلك تغيير اليات انجاز بعض الانشطة طبقا لقواعد الهندسة البشرية والتي ستعود بالفائدة الى كل من العاملين وكفاءة الوظيفة بتحقيق مصلحة الشركة .

4- دراسة (cheevakasemsook,2004)

عنوان الدراسة work study ; a basic method for redesigning nursing practice

دراسة الوظيفة : الطريقة الاساسية لإعادة تصميم تطبيقات التمريضي ان الغرض من هذه الدراسة هو توفير تقنية عامة ذات منافع متعددة لفحص وظيفة الفرد لتؤدي الى تحسين متزايد في انتاجية الوظيفة .
ان فوائد دراسة الوظيفة تتخلص في الاتي :



أعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 1- هي الطريقة لزيادة فعالية الانتاج او انتاجية وحدة العمليات او مكان الوظيفة من خلال تقليل المحتوى الوظيفي غير الضروري والوقت غير المؤثر ومن ثم تمييز العمل . ان دراسة الوظيفة هي الطريقة التي تضم الاقل او لا يوجد انفاق في راس المال في الادوات او الموارد
- 2- هي مدخل عام ولذلك لا يوجد عامل يؤثر في فاعلية العمليات التي تم الاشراف عليها
- 3- هي الاداة الاكثر تاثير في التحقيق والفحوص والتحسين في اي من كل النشاطات والعمليات للمدربين في صنع القرارات وبالتالي هم سوف يحصلون على تدفق عمل افضل ، تكلفة اقل ، ولكن مع نتائج اعلى مع اقل قوة وجهد بشري .
- 4- هي تستغل في كل المواقف مع النظر الى تطبيقاتها ليس في المجالات التصنيعية فقط وانما ايضا في مجالات اخرى مثل اماكن الوظيفة الاقتصادية والمستشفيات والخدمات والفنادق والمكاتب والمطاعم والمخازن.
- 5- دراسة (Schult,2004)

A Method for "Diagnosing "jobs before redesign in chronic – pain patient :)
preliminary findings)

اسم الدراسة (الطريقة لتشخيص الوظائف قبل إعادة التصميم لمرضى الامراض المزمنة) ان الغرض من هذه الدراسة هو تشخيص الاحتياج لاعادة تصميم الوظائف للمرضى ذوي الامراض المزمنة والتحقق في رضاهم الوظيفي . وقد تم استخدام التحقيق الوصفي والمتوقع . ان عينة الدراسة تمثلت في سلسلة متتالية من 84 من المرضى ذوي الامراض المزمنة ولقد تم اتباع أسلوب المسح التشخيصي للوظيفة والمؤشر التشخيصي للوظيفة حيث انطباعات المرضى للمكونات النفسية والاجتماعية متغيرة ومختلفة . ان النتائج التي توصلت اليها ان نحو 20% من هولاء المرضى بحاجة الى اعادة تصميم وظائفهم بينما 20-50% من هولاء المرضى فان إدراكهم لإطار وظائفهم هو سلبي .

الفصل الثاني / تحليل الوظائف وتصميمها

المبحث الاول : تحليل الوظائف

اولاً: مفهوم الوظائف وأسباب توافرها

- 1- ماهية الوظيفة :
يعرف العمل على انه مجموعة من الوظائف التي تنطوي على مهام وواجبات ومسؤوليات حيث إن الوظيفة هي مجموعة من المهام التي يجب انجازها للمنظمة لتحقيق اهدافها (Mondy, 2008 : 91) .
- 1- قائمة الوظائف:
ان قائمة الوظائف لها ضرورة وفوائد لعدد من الاسباب وهي كالآتي : (برنوطي ، 2007 : 143)
1- تحديد أعداد العاملين والمهام التي يؤدونها اذ لا يمكن تعيين موظف ما لم تتوافر وظيفة له في قائمة الوظائف .
2- أعداد خطة المصروفات اذ ان كل منظمة تحتاج ان تخصص وفي بداية كل دورة محاسبية مبالغاً لأبواب الصرف الرئيسية
3 - حصر فئات الوظائف بعدد محدود ومتناظر وزيادة الاستفادة من العناصر المتوافرة .
4- تحديد المعلومات المطلوبة للإعلان عن الحاجة الى موظفين .

ثانياً : مفهوم تحليل الوظائف :

- ان اخصائي الموارد البشرية يسعى الى تجميع نوع او اكثر من المعلومات بهدف اعداد تحليل للوظائف وهي كالآتي: (Dessler,2006:108)
1. أنشطة الوظيفة : يتم تجميع معلومات عن الأنشطة الفعلية للوظيفة التي تؤدي .
 2. سلوكيات الأفراد : يتم تجميع بعض المعلومات عن السلوكيات المختلفة للعاملين .
 3. الآلات والمعدات والأدوات ومعينات الوظيفة : يتم تجميع معلومات عن مستوى المعرفة المطلوبة .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

4. معايير الاداء : يتم تجميع معلومات عن معايير الاداء سواء كانت في شكل كمي ام نوعي لكل نشاط .
 5. بيئة الوظيفة : تشمل على مجموعة المعلومات المتعلقة بالظروف المادية والظروف الاجتماعية والتنظيمية المحيطة بها .
- بينما حدد (نصر الله ، 1999 : 56) فواند تحليل الوظائف كآلاتي :
- 1- وصف الوظائف : ان من شان تحليل الوظائف تمكين المنظمة من وضع وصف للمهام والواجبات والمسؤوليات لكل وظيفة ويفيد هذا الوصف كل من شاغل الوظيفة والمشرفين والذين سيشغلون الوظائف مستقبلا .
 - 2- الاستقطاب : يتوقف الاستقطاب للقوى العاملة على مدى توافر وصف للوظائف والمهارات المطلوبة من المتقدم للوظائف .
 - 3- الاختيار والتعيين : ان عملية الاختيار ماهي الا موازنة لمتطلبات الوظيفة ومؤهلات المتقدم لها ويتم استخدام هذا التحليل للمقارنة والمفاضلة بين المتقدمين بشكل موضوعي ولتحديد اهمية المهارات والقدرات للوظائف .
 - 4- تهيئة العاملين : من شان تحليل الوظيفة ووضع وصف له تمكين المنظمة من تعريف المعنيين الجدد بإبعاد الوظائف والمسئوليات الملقاة على عاتقهم .

الفصل الثاني / تحليل الوظائف وتصميمها

المبحث الثاني : تصميم الوظائف

اولا : مفهوم تصميم الوظائف

- يعرف تصميم الوظيفة بأنه عملية تعريف الاسلوب الذي يجري بواسطته انجاز الوظيفة والمهام التي ستكون مطلوبة من وظيفة معينة وكذلك يعرف بكونه عملية تحديد مضمون الوظيفة الواحدة من حيث عدد ونوع المهام التي تتضمنها وبالتالي مؤهلات من يشغلها (Bratton,2003 : 119) .
- ويرى (نصر الله ، 1999 : 32) أن عملية تصميم الوظيفة تتكون من أربعة عناصر أساسية هي الاتي :
- 1- الاهداف التنظيمية التي يجب ان تؤديها الوظيفة .
 - 2- الاعتبارات الهندسية الصناعية بما في ضمنها الطرق التي تسهل من مكنة الوظيفة وتقنياتها .
 - 3- الاعتبارات الاقتصادية من قدرات العاملين العقلية والجسدية .
 - 4- الاعتبارات السلوكية التي تؤثر على ارضاء رغبات وظيفة الموظف .

ثانيا : اهمية تصميم الوظيفة :

- ان تصميم الوظيفة يتلقى اهتمام كبير لثلاث اسباب رئيسية كالاتي (Mathis ,2001: 171) :
- 1 - يؤثر على الأداء في وظائف معينة خصوصا التي فيها دافعية للفرد يمكن ان تحقق اختلاف جوهري وحقيقي .
 - 2 - يؤثر في الرضا الوظيفي حيث إن الأشخاص يرضون اكثر بإشكال وظيفية معينة من غيرها .
 - 3 - يؤثر في الصحة المعنوية والجسدية حيث ان مشكلات مثل فقدان السمع والالام الظهر .

ثالثا : العوامل المؤثرة في اختيار سياسة تصميم الوظيفة

- ان هنالك عوامل عدة تؤثر في اختيار مناهج تصميم الوظائف ومن بين هذه العوامل ما يأتي : (الطائي ، 2006 : 151)
- 1- العاملون ومؤهلاتهم ودوافعهم في الوظيفة : فكلما كان العمال الذين تستخدمهم المنظمة غير ماهرين وشبه اميين كانت مؤهلات العاملين بسيطة ولهم ولاء وقتي فتعتمد المنظمة سياسة التخصص .
 - 2- طبيعة المهام والمهام المتاحة : اذا كانت المنظمة تعمل في مجال يستدعي مهام بسيطة جدا فانها سوف تعتمد المنظمة سياسة التخصص .
 - 3- نوع التكنولوجيا : عند استخدام الاجهزة والمعدات ذات التخصص العالي التي لاتسمح للعاملين بمرونة عالية تضطر المنظمة الى اعتماد سياسة التخصص مثل المستشفيات التخصصية تحتاج الى وظائف ذات تخصص عالي في وحدات العناية المركزة لمراقبة اجهزة رصد المرضى .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 4- خصائص الإدارة العليا : تعتمد المنظمة سياسة التصميم التقليدي عندما تكون الإدارة العليا تقليدية وتتدخل في كل تفاصيل الوظيفة ولا تسمح بالتعايش مع اجواء اعطاء العاملين حرية تصرف كبيرة .
- 5- العلاقة بين الإدارة والعاملين : اذا كان هنالك توتر وصراع تضطر المنظمة لاعتماد التصميم التقليدي

الفصل الثالث / إعادة تصميم الوظائف

المبحث الاول : إعادة تصميم الوظائف (المفهوم ، الأهداف ، الأبعاد)

أولاً : مفهوم وتعريف إعادة تصميم الوظائف

ان إعادة تصميم الوظيفة يشير الى تغيير المهمات او اسلوب اداء الوظائف في وظيفة موجودة اصلا ومن اجل التصميم الفعال للوظائف يتوجب على الفرد ان يمضي لفهم الوظيفة كما موجود حاليا من خلال تحليل الوظائف وموقعها في وحدة العمل الاكبر في عملية تدفق العمل ومع توفر معرفة مفصلة (Noe,2003 :159) ويضيف (الغريبي ، 2001 : 37) على ان الهدف من إعادة تصميم الوظائف هو تحسين التأثير المنظمي وحل المشكلات وزيادة قابلية المنظمة في التعامل مع المتغيرات البنينة المستمرة ، حيث ان المدربين يدركون اهمية برنامج إعادة تصميم الوظائف وانهم بحاجة الى معلومات وبيانات وهايكل كافية ومهمة والتي يمكن ان ترشدهم في جهود إعادة التصميم .

ويذكر (kafafy,2008 :6) ان المنظمات تحاول تطوير طرق جديدة في الاستعمال والاستفادة من الموارد البشرية والتقنيات في عملية إعادة التصميم ولذلك فان المنظمات تحاول تحسين ادارة التفاعل بين انظمتها الاجتماعية والتقنية من اجل تحسين الاستجابة الخاصة بها تجاه البيئة الخارجية.

ثانياً : اهداف إعادة التصميم :

ان إعادة تصميم الوظائف يمنح شاغلها فرص اكبر في تحمل المسؤوليات والاستقلالية ليقوموا بتنفيذ وظائف كاملة يسألون عنها وعن توافر معلومات عكسية مستمرة عن سير التنفيذ . ان إعادة تصميم الوظائف تهدف الى تحقيق الاتي: (الطائي ، 2006 : 149)

- 1- تحفيز الموظف لاداء وظيفته عن طريق التركيز على الدوافع الداخلية اكثر من الخارجية باعتبارها الاقوى .
- 2- توفير فرص اكبر للموظف للتدريب على تحمل مسؤوليات الموظف .
- 3- اكساب الموظف استقلالية في اتخاذ قرارات ضمن نطاق وظيفته .
- 4- تحقيق الرضا الوظيفي للموظف ورفع معنوياته وإشباع حاجاته .
- 5- زيادة الفاعلية والكفاءة وتحقيق مستوى وظيفي متميز .

ويبين (Sullivan, 2003 : 90) ان الهدف الرئيسي لإعادة تصميم الوظيفة هو التجنيد والاحتفاظ بأفضل المستخدمين وتعريف الطرق لعمليات إعادة تصميم الوظيفة من خلال تحليل الوظيفة المنجز لبناء بيئة وظيفية اكثر ايجابية ، حيث ان المنافع الناتجة عن إعادة تصميم الوظائف هي كالاتي :

- 1- تحديد شعور جديد بالتعاون والتعليم الذي يمكن الافراد من تعلم مهارات مهمة وقيادة عمليات جديدة .
- 2- تدريب الملاك ليتمكن من تعريف مفتاح المنافسات للبرامج والخدمات .
- 3- تحويل وتوضيح وجهات نظر الملاك العامل للصورة والرؤيا الكبرى .
- 4- إعادة فحص ملاك الوظائف الوقتية وإيجاد التطبيقات لصنع مداخل جديدة ووظائف جديدة .

ثالثاً : ابعاد إعادة تصميم الوظائف

أن هنالك ثلاثة ابعاد اساسية يجب على الإدارة العليا وخبراء إعادة التصميم الأخذ بها عند إعادة تصميم الوظائف وهذه الأبعاد هي كالاتي : (السالم ، 2000 : 96)

- 1- اهداف المنظمة : ان من الضروري ان يتم إعادة التصميم للوظائف بشكل لايتعارض مع اهداف المنظمة من حيث الكفاءة والفاعلية .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 2- نوع التكنولوجيا المستخدمة في الانتاج او الاداء : ان يتم اعادة تصميم الوظائف بشكل يسمح بتعظيم العائد من عنصري التكنولوجيا والموارد البشرية معا وفي الوقت نفسه لتحقيق ذلك يجب اسناد الوظائف التي لا يمكن انجازها بكفاءة وفاعلية بوساطة الالات الى الافراد وفي الوقت نفسه اسناد الوظائف التي يمكن لالات ادائها بشكل اسرع وبمستوى جودة اعلى من المستوى الذي يمكن ان يحققه الافراد الى عنصر التكنولوجيا .
- 3- احتياجات وتوقعات الافراد نحو الوظائف التي يودون شغلها وقدرتها على اشباع حاجاتهم وطموحاتهم : ان يتم اعادة تصميم الوظائف بشكل يسمح للافراد بتحقيق الرضا الوظيفي والتحفيز من خلال اتاحة الفرص امامهم لاداء الوظائف التي يرغبون في ادائها وبالطريقة التي تلائمهم .
- ويرى (ماهر ، 2001 : 71) ان اعادة تصميم الوظائف يؤثر في خمسة ابعاد رئيسية وهي الاتي :
 - 1- مدى التنوع في المهارات اللازمة لاداء الوظيفة فقد ينصب التصميم على تحديد مهارات قليلة ومحددة ولكن بالطبع متخصصة او على العكس قد تنصب على توسيع قاعدة المهارات المطلوبة لاداء الوظيفة وتنوعها .
 - 2- مدى امكانية الانتهاء من وظيفة متكاملة فقد ينصب التصميم على الانتهاء من جزء بسيط ومتكرر وقد ينصب على الانتهاء من وظيفة متكاملة كبيرة .
 - 3- مدى اهمية الوظيفة وتأثيرها على اداء الوظائف الاخرى المحيطة .
 - 4- درجة الحرية التي تتمتع بها الوظيفة .
 - 5- درجة حصول شاغل الوظيفة على معلومات مستمرة عن مدى تقدمه في الانجاز وعن نتائج الوظيفة التي يقوم بها .

الفصل الثالث / إعادة تصميم الوظائف

المبحث الثاني : مداخل اعادة تصميم الوظائف

اولا: مدخل الاثراء الوظيفي

ان مدخل الاثراء الوظيفي ركز على النماذج والاستراتيجيات العملية في اعادة تصميم الوظائف بهدف تغيير محتوياتها واجراءاتها بما يتلاءم مع رغبات ومتطلبات الافراد العاملين والوصول الى وظيفة تتضمن جوانب اثرانية وتتطلب تغيير المحتوى الوظيفي او تغيير محتوى الافراد (عباس ، 2006 : 31) .

كما يعرف (Anthony,1999:303) مصطلح الاثراء الوظيفي على انه يشير الى عدد من العمليات المختلفة الخاصة حيث يتم تناوب وتوسيع وتجميع المهام حيث ان اسلوب الاثراء الوظيفي يتضمن تحميل الوظيفة العمودية الذي يزيد عمق الوظيفة من خلال التوسيع له عاموديا وان المدرين يجب ان يضيفوا معنى للوظيفة ويسمح للعاملين بسيطرة اكبر على وظائفهم وان العاملين يجب ان يستلموا تغذية عكسية تتعلق بانجازهم .

ثانيا : مدخل تناوب الوظيفة

هو احد المداخل الرئيسية لإعادة تصميم الوظائف حيث ان المنظمات تلجا الى هذا الاسلوب لإكساب العاملين لديها خبرات ومهارات متنوعة بحيث يطلب منهم التنقل لشغل وظائف مختلفة بشكل دوري في المنظمة (الطائي، 2006 : 150) .

ويؤكد (Decenzo,1999:114) ان تناوب الوظيفة يعكس الامكانية لمعالجة المشكلة الناتجة من استياء العاملين العام ، حيث يسمح لهم بالتنوع في أنشطة الوظيفة وتعديل حدوث الاستياء والضجر في الوظيفة . ان اتاحة الفرص للتنوع وتعلم مهارات جديدة مع امكانية تغيير المشرفين والانتقال وكسب اصدقاء جدد في الوظيفة يمكن ان يأخر او يقلل او يمنع الاستياء والرتابة والضجر في الوظيفة . ان تناوب الوظيفة يمكن ان يتيح الفرص لتجديد الحماس للتعلم ويمكن ان يحفز العاملين على الانجاز الافضل في الوظيفة .



أعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

ثالثا : مدخل توسيع الوظيفة

ان تحميل الوظيفة الافقي يزيد عدد المهام المنجزة من العاملين وزيادة التنوع في الوظيفة ،حيث ان اضافة مهام اخرى للوظيفة يزيد التنوع للعامل (Anthony ,1999:302).
ويضيف (الطائي، 2006 : 150) ان مدخل توسيع الوظيفة هو حالة وسطية بين التخصص والإثراء حيث يؤدي اعتماده الى زيادة عدد المهام في الوظيفة الواحدة بدون ان تشمل مهمات اشرافية حيث تلجا المنظمات لهذا الأسلوب لأسباب منها الاقتصاد في النفقات والاستغلال الافضل للقوى العاملة .

رابعا: مدخل الانظمة التقنية الاجتماعية

هو اسلوب يركز على الجوانب الفنية للعمل والاحتياجات الانسانية حيث يتم على اساس فرق العمل مع اعطاء الموظفين درجة كبيرة من الرقابة الذاتية على الوظيفة (السالم ، 2000 : 99) .
ويعرف (الطائي ، 2006 ؛ 150) ان هذا المدخل يجمع بين منهج حركة الادارة العلمية ومنهج العلاقات الانسانية حيث ان اعادة تصميم الوظيفة يكون على اساس فرق العمل حيث يتم اعطاء الموظفين درجة كبيرة من الرقابة الذاتية على الوظيفة مع ضمان تحقيق الهدف المطلوب وعدم الاخلال بالمعايير المحددة.

خامسا : مدخل أنموذج الإدارة اليابانية

في عام 1986 قام الباحث البريطاني في مجال العلاقات الصناعية بيتر تورنبول بوصف نظام الإنتاج الجديد في شركة lucas electrical البريطانية عندما قامت الادارة بإحداث تحول في انتاجية الوظائف ووضعها على مسار النمو والتطور وتطوير جودة المنتج . (Bratton,2003:128).
ويرى (عيسى ،2007 : 13) بان مدخل الادارة الياباني ارتبط مع الانتاجية العالية وتقليل دوران والغياب عن الوظيفة ،حيث ان مدخل الادارة اليابانية يعالج المستخدمين حسب المعايير المشابه للأسرة وحسب هذه المعايير فان الانسجام هو المكون الأكثر تأكيدا من قبل المنظمات وهذا الانسجام يشير الى تكوين فريق العمل ووعي المجموعة .

سادسا: مدخل جودة حياة العمل

ان اعادة تصميم الوظائف من خلال مدخل جودة حياة العمل لأتمثل اية سلسلة قياسية من المبادئ بسبب انها تعتمد على الاحتياجات من التكنولوجيا وفي الوقت نفسه الافراد في النظام الاجتماعي (عباس ،2004:).
وتبين (عباس ،2004 :) بان التطوير التكنولوجي والمعرفي يساهم في زيادة الضغوط النفسية على الافراد العاملين عندما لا يكون هنالك توافق بين التطوير التكنولوجي وقدرة المنظمات على توجيهه المعرفي في تصميم الهياكل التنظيمية والوظائف والسياسات والأنظمة الإدارية .

سابعا : مدخل الهندسة البشرية

ان الهدف الاساسي منها البحث في تأثير مجموعة من العوامل ، ومنها الاضاءة في اداء العاملين واستمرت لتشمل متغيرات نفسية وسلوكية وقد كانت النتائج غير متوقعة في اكتشاف تأثير تلك العوامل على الانتاجية (David ,1988: 4) .
وبيين (Andy smith ,1997 : 14) ان الهندسة البشرية هي حقل معرفي يشمل التفاعل البشري مع كل ما يحيط بالعنصر البشري من متغيرات .

ثامنا : مدخل الادارة بالأهداف

انه يركز الاهتمام على الانجاز وتحقيق المهمات ويزود المنظمة باطار منطقي لذلك الانجاز ويساعد على تطوير الدوافع لدى الافراد وتحسين القيادة في التنظيم (جوده ، 2008- 50) .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

تاسعا: مدخل المرونة الوظيفي

ان الوقت المرن هو نظام حيث ان المستخدمين يتعاقدون لعمل عدد محدد من الساعات في الاسبوع ولكن هم لديهم الحرية في تفاوت ساعات العمل ضمن حدود معينة ،حيث ان التصميم الأساسي لكل يوم يتكون عادة من ست ساعات عمل مع حزمة مرنة من الوقت تحيط التصميم (Decenzo,1999:115) .
ويضيف (Shepard,1996:35) ان اسلوب ساعات العمل المرنة الذي يعد احد اساليب تمكين العاملين بمنحهم صلاحيات تحديد اوقات وظائفهم وفق ظروفهم الخاصة وان هذا الاسلوب يؤدي الى ارتفاع الرضا الوظيفي والكفاءة الانتاجية .

الفصل الرابع / تحليل واقع خدمات نقل الدم

المبحث الاول : المعايير العامة للمتبرع بالدم

اولا: المعايير العامة للمتبرع بالدم

- ان الشروط العامة التي يجب توفرها في المتبرع بالدم تتضمن الاتي : (البياتي، 2009: 83)
- 1- يجب ان يتراوح عمر المتبرع بين (18- 60) عاما في حالة كون المتبرع اقل من 18 عاما فيجب استحصال موافقة ولي امره .
 - 2-يجب ان يتراوح وزن المتبرع بين 50 – 125 كغم
 - 3-يجب ان تكون حرارته عند وقت التبرع اقل بقليل من 37 .
 - 4-يجب ان تتراوح نبضاته بين (60-100) نبضة في الدقيقة .
 - 5-يجب ان لا تقل نسبة الهيمكلوبين في الدم عن 1205% .
 - 6-يجب ان يكون سليما من الامراض المعدية .

ثانيا: مخاطر ومعايير منع في عملية نقل الدم

- هنالك العديد من المخاطر في عملية نقل الدم يمكن تجنبها من خلال اتباع الاتي : (زايد، 2007: 11)
- 1- ان اعطاء الدم او مشتقاته يجب ان لا ينبغي إعطائه الا عندما تكون ضرورية لإنقاذ الحياة او لعلاج حالة مرضية خطيرة .
 - 2-ينبغي التوسع في استعمال بدائل اكثر امانا من نقل الدم حيثما يكون ذلك مناسباً وممكناً .
 - 3-يجب ان يبنى قرار نقل الدم او مشتقاته على تقدير دقيق يؤكد الحاجة اليه تبعا للحالة الاكلينيكية للمريض .
 - 4- يجب عدم نقل اي دم لم يتم اجراء الاختبارات المعملية له للتأكد من خلوه من الكائنات المعدية .

ثالثا: الشروط العامة للوظائف في خدمات نقل الدم

- هنالك عدد من الشروط العامة للوظائف في مصارف الدم والتي يمكن تلخيصها في الاتي (MHO,2009:8).
- 1-تجهيز المصرف بأحدث الأجهزة والمعدات الضرورية لاداء هذا النشاط .
 - 2- توفير ملاك متخصص بامراض الدم يعاونه عدد من المساعدين .
 - 3- توفير غرفة مبردة لخرن الدم وغرف اخرى تحتوى على ثلاجات تعمل بشكل منتظم بدون انقطاع التيار الكهربائي عنها.
 - 4- تخصيص صالات لانتظار المتبرعين وتوفير وسائل الراحة النفسية لهم.



الفصل الرابع / تحليل واقع خدمات نقل الدم

المبحث الثاني : تحليل الواقع العملي لإعادة تصميم الوظائف في خدمات نقل الدم :

أولاً : الموارد البشرية

تظهر نتائج الفقرة (1) من الجدول (2) ان هنالك نسبة 15 % من عينة البحث فقط هم من حملة الشهادة الجامعية الاولى في إحدى الفروع المختبرية وكما هو مبين في الشكل (17) بينما تظهر قيمة معامل التوافق البالغة 0,01 وجود علاقة بين الحصول على الشهادة الجامعية الاولى في إحدى الفروع المختبرية والمعرفة العلمية في مجال عمل مصارف الدم وبين تعزيز الرضا الوظيفي من خلال توفر المستوى المطلوب من تحقيق الاستقرار على صعيد الوظيفة والتقليل من معدل الدوران الوظيفي والرتابة والملل ، وكما تبين نتائج الفقرة (2) وجود قصور كبير في اعداد الاطباء الاختصاص في مجال امراض الدم والتي تشكل نسبة 5 % فقط من مجموع عينة البحث ويعزى ذلك الى قلة رفق وسوء توزيع الملاكات المتخصصة في مجال امراض الدم . بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,012 وجود علاقة بين توفير الاعداد الملائمة والكافية من الملاكات المتخصصة في امراض الدم وبين زيادة الرضا الوظيفي من خلال تعزيز الشعور في توفر الاجراءات والأساليب الواضحة والسليمة التي تتيح اداء الوظائف بسهولة ويسر وبما يعمل على رفع الكفاءة وزيادة الانتاجية للعاملين والتقليل من نسب الاخطاء البشرية في انجاز الوظائف ، كما لوحظ من نتائج الفقرة (3) ان الافراد العاملين من حملة الشهادة الجامعية الاولى او المعهد الطبي لم يتم ادخالهم في دورات تدريبية متخصصة في مجال خدمات نقل الدم من اجل رفع مستوى وكفاءة اداءهم في هذا المجال وتفتح لهم نافذة للإطلاع على الاساليب الحديثة الضرورية لعملهم . وتؤشر نتائج الفقرة (4) الى وجود نسبة 5 % فقط من عينة البحث لديهم مشاركات في البحوث والنشاطات العلمية خلال السنة وهي نسبة ضعيفة جدا لمشاركة العاملين في تلك الانشطة والتي بالتالي تؤدي الى قلة التوعية ونشر الثقافة العلمية بين العاملين بينما تؤشر قيمة معامل التوافق البالغة 0,027 وجود علاقة بين توفير الفرص الكافية من المشاركات في البحوث وغيرها من الانشطة في عمل مصارف الدم وبين زيادة الرضا الوظيفي عن طريق التعزيز القوي للأداء الوظيفي بتوفير المناهج والأساليب الواضحة والعملية .

الجدول (2) خصائص الموارد البشرية

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
1	هل ان مسؤول الشعبة او الوحدة هو صاحب شهادة جامعية اولية في إحدى الفروع المختبرية ؟	6	15 %	34	85 %	0,01	40	100 %
2	اذا كانت الاجابة نعم ، فهل هو متخصص في امراض الدم :	2	5 %	38	95 %	0,012	40	100 %
3	هل سبق وان دخل دورة تخصصية متقدمة في عمل مصارف الدم ؟	0	0 %	40	100 %	---	40	100 %
4	هل لديه مشاركات في بحوث او اي نشاط علمي في السنة في حقل اختصاصه (مصارف الدم) ؟	2	5 %	38	95 %	0,027	40	100 %

ثانياً: التعليمات

تؤشر نتائج الفقرة (5) من الجدول (3) ان نسبة 75 % من عينة البحث لم يتم التركيز على وضع التعليمات الخاصة بشروط التبرع بالدم والتي تبين قلة الاهتمام بوضع التعليمات المكتوبة التي توضح الشروط العامة للتبرع بالدم للمواطنين وضرورة الحاجة الى توفير تلك التعليمات في اشكالها المختلفة من اجل تعزيز التوعية الصحية والثقافة العامة لدى المواطنين عن التبرع بالدم وإتاحة التركيز على نوعية الدم المتبرع به وعلى المتبرعين بالدم الطوعيين والاهتمام بالمتبرعين الدائمين بالدم حيث يتم حالياً الاكتفاء في بعض الاحيان على فحص ضغط الدم من دون مراعاة الشروط الاخرى في التبرع بالدم وان نسبة 25 % من عينة البحث اظهر الاهتمام بوضع مثل هذه التعليمات .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

كما اظهرت نتائج الفقرة (6) ان نسبة 35 % من عينة البحث تبين وجود تعليمات حول اجراءات الامان والسلامة المهنية ولكن هذه التعليمات كانت على شكل كتب رسمية متفرقة وتوجيهات شفوية ولم تسجل البيانات وجود كتيب او برنامج مكتوب متكامل لتوفير التعليمات المكتوبة والواضحة والتي تتيح الاطلاع والتثقيف بوسائل وإجراءات الأمان والسلامة المهنية ولم تكن من ضمن اولويات أداء الوظيفة ولم يتم التركيز عليها بصورة فعالة وان نسبة 65 % لاتتعامل مع وسائل الأمان والسلامة المهنية بصورة صحيحة وسليمة .

الجدول (3) التعليمات

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	مجموع التكرارات	مجموع النسب
5	هل توجد تعليمات مكتوبة توضح الشروط العامة واليات للتبرع بالدم للمواطنين ؟	10	25 %	30	75 %	40	100 %
6	هل توجد تعليمات واضحة مكتوبة عن اجراءات الامان والسلامة المهنية للعاملين ؟	14	35 %	26	65 %	40	100 %

ثالثا: سمات الوظيفة

تبين نتائج الفقرة (7) من الجدول (4) ان نسبة 80 % من عينة البحث لاتيح الوظائف الحالية لهم استعمال المهارات والقابليات باختلاف أنواعها في اداء النشاطات في خدمات نقل الدم ، كما يؤشر الجدول ان نسبة 20 % فقط تتيح للعاملين فرصة استخدام مهارات متعددة في اداء الوظيفة مما يساعد على استحداث طرق ووسائل وظيفية جديدة تقلل من الروتين والغياب والدوران الوظيفي والذي بدوره يساعد على تقديم خدمات متميزة للمواطنين في خدمات نقل الدم . بينما توضح الفقرتان (8 ، 9) من الجدول الاجماع بالنفي على كلا السؤالين حيث ان الوظائف الحالية تفتقر الى توفير الحرية الكاملة للعامل في اتخاذ القرارات المتعلقة بجدولة الوظيفة وتنفيذها والسماح له في تحديد الاليات والوسائل المطلوبة وكذلك عدم امكانية الحصول على معلومات واضحة حول فاعلية ومستوى الانجاز للأنشطة المطلوبة في الوظيفة ويعود ذلك الى الاسباب الاتية :

- 1-عدم توفر نظام تتبع اعطاء الدم الكترونيا .
- 2-عدم الاستعانة بأسلوب فرق العمل في اداء الوظيفة .
- 3-عدم تشكيل لجان للاستخدام الامثل للدم .

اما فيما يخص الفقرة (10) فان نسبة 75 % من عينة البحث لأتمس وجود التقدير والدعم والتكريم من قبل الإدارة مما يؤثر في أدائهم الوظيفي ومستوى الانجاز والرضا الوظيفي وعلى تشجيع الابداع والأفكار والمبادرات وتوفير المناخ للتعاون والتنسيق .

جدول (4) سمات الوظيفة

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	مجموع التكرارات	مجموع النسب
7	هل يوجد تنوع في الانشطة المختلفة عند تنفيذ الوظائف في خدمات نقل الدم والتي تتطلب استعمال عدد من المهارات والمواهب للعامل ؟	8	20 %	32	80 %	40	100 %
8	هل تتوفر استقلالية وحرية وقدرة على اتخاذ القرارات الخاصة باداء النشاطات في مصارف الدم ؟	0	0 %	40	100 %	40	100 %
9	هل يمكن الحصول على معلومات واضحة ومباشرة حول فاعلية انجاز الوظيفة في خدمات نقل الدم ؟	0	0 %	40	100 %	40	100 %
10	هل يوجد تقدير واعتراف من قبل الادارة حول الانجاز في الوظيفة ؟	10	25 %	30	75 %	40	100 %



إعادة تصميم الوظائف، في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

رابعاً: المرونة

تبين نتائج الفقرة (11) من الجدول (5) ان 70% من عينة البحث توشر عدم توفر المرونة الكافية لأداء الوظائف وان هنالك نسبة 30% من عينة البحث توشر وجود مستوى ضعيف من المرونة لتحقيق المتطلبات الشخصية ومتطلبات الوظيفة وان هنالك حاجة لإعادة توزيع الملاكات بما يحقق المرونة في توزيع ساعات العمل وإيجاد التعاون بين العاملين والإدارة في تطبيق اساليب الساعات المرنة بما يمكن من زيادة الانتاجية وتقليل الغياب والدوران الوظيفي . اما نتائج الفقرة (12) فتظهر ان نسبة 75 % من العينة لم تلمس بوجود التعاون بين الادارة والعاملين في اتاحة تطبيق المرونة خلال اداء الوظيفة . وتبين نتائج الفقرة (13) وجود اجماع بالنفي على السؤال على عدم وجود الحرية الكاملة للعامل في اتخاذ القرارات الخاصة المرتبطة بجدولة الوظيفة وتنفيذها ، كما ان نتائج الفقرة (14) توشر نسبة 85 % من عينة البحث لايتيح لها الأسلوب المتبع في أداء الوظيفة الحالية بالأخذ بمقترحات المرضى والعاملين الاخرين بمستوى مقبول بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,001 وجود علاقة بين القدرة التي تمنحها الوظيفة من اجل الاخذ بمقترحات المرضى وبين الفرص الوظيفية التي تمكن العاملين من الاستفادة من القابليات الشخصية في تطوير الاداء وتحسين ورفع كفاءة العمل وتنمية العلاقات التعاونية بين العاملين والمرضى .

جدول (5) المرونة

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
11	هل تتوفر المرونة في اداء الوظيفة لتحقيق المتطلبات الشخصية ومتطلبات الوظيفة ؟	12	30%	28	70%	--	40	100%
12	هل يوجد تعاون بين العاملين والادارة في تطبيق المرونة في الوظيفة ؟	10	25%	30	75%	----	40	100%
13	هل توجد مشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص خدمات نقل الدم ؟	0	0%	40	100%	----	40	100%
14	هل تسمح الوظيفة الاخذ بمقترحات المرضى ؟	6	15%	34	85%	0,001	40	100%

خامساً: بيئة الوظيفة (الهندسة البشرية)

توضح الفقرة (15) من الجدول (6) ان هنالك تبايناً في توفر الحماية للعاملين من إصابات وإمراض مكان العمل وان 60% من عينة البحث لم يتم التركيز على توفير وسائل وإجراءات الحماية حيث تظهر الحاجة الى زيادة اجراءات الامان والسلامة والصحة والتي تؤدي الى زيادة الانتاجية . بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,001 وجود علاقة بين توفر المستوى المطلوب والملامح لحماية العاملين من الإصابات مثل الإصابة بالأمراض الانتقالية والمخاطر الأخرى اثناء اداء الوظيفة وبين تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تمكين العاملين من استخدام المهارات الخاصة في سبيل بذل الجهود الكبيرة للوصول الى الاداء الافضل والنهوض في مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين .

كما توشر الفقرة (16) ان نسبة 70% من عينة البحث تبين وجود الضعف في تحقيق المؤانمة والانسجام بين خصائص ومواصفات العاملين والأشياء المحيطة بهم والتي يستخدمونها في اداء الوظيفة وبالتالي يكون لها نتائج سلبية على صحة العاملين وسلامتهم وعلى ادائهم الوظيفي .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

وكما تبين نتائج الفقرة (17) ان نسبة 60 % من عينة البحث لم يتم الاهتمام بتوفير المتطلبات الصحية لأداء الوظائف ووجود تباين في توفير متطلبات البيئة الصحية وضرورة الاستثمار الامثل في توفير الحاجات الأساسية لأداء الوظيفة لما لها من تأثيرات نفسية وسلوكية على اداء العاملين بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,003 وجود علاقة بين تهيئة البيئة الصحية لتحقيق الانجاز الوظيفي الافضل من توفر مكان مناسب ونظيف وجيد التهوية ووجود اماكن مخصصة لجمع النفايات وغيرها وبين توفر الاجراءات الادارية وتحفيز الموظف وتشجيع الابداع وتوفير فرص اكبر للتدريب واكتساب الاستقلالية في اتخاذ القرارات .

جدول (6) بيئة الوظيفة

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
15	هل توجد حماية للعاملين من اصابات ومخاطر الوظيفة مثل العدوى المتتالية من الامراض الانتقالية ؟	16	40%	24	60%	----	40	100%
16	هل يساعد موقع الفرد في مكان الوظيفة بالاحاطة بجميع عناصر ومفردات الوظيفة المطلوب الاحاطة بها ومن زوايا مختلفة ؟	12	30%	24	70%	----	40	100%
17	هل تتوفر متطلبات البيئة الصحية للوظيفة مثل التهوية الجيدة والاضاءة الكافية والحرارة المناسبة ؟	24	60%	16	40%	0,003	40	100%

سادسا: السلامة المهنية

توضح نتائج الفقرة (18) من الجدول (7) عدم اتباع الاساليب الصحيحة في طريقة التعامل مع النفايات ومخلفات الدم ومشتقاته حيث لا يتم فصل النفايات الخطرة عن النفايات غير الخطرة ولا يتم التخلص من النفايات بصورة صحيحة وسليمة وعدم توفير اماكن خاصة للخزن المؤقت للنفايات . كما نلاحظ من نتائج الفقرة (19) ان مستلزمات حماية العاملين متوافرة بنسبة 55 % مثل القفازات والصداري والتعقيم بالمواد المعقمة بينما لا تتوفر بنسبة 45 % وهذا يؤكد ضرورة الالتزام باتباع وسائل الحماية وتعزيزها عند اداء الوظائف من اجل تقليل نسبة الاصابات ومخاطر نقل العدوى لدى العاملين وتعزيز مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين بينما توشح قيمة معامل التوافق البالغة 0,001 وجود علاقة بين توافر التدريب المتكاملة للعاملين حول التعامل مع الدم ومشتقاته وتوفير التطعيم ضد بعض الامراض الانتقالية واتباع الاساليب الصحيحة في استخدام ادوات الوقاية من القفازات والكمادات وغيرها وبين تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تنمية وتوسيع التعاون بين الادارة والعاملين في توفير هذه الفرص التدريبية واتاحتها لكل العاملين على حد سواء ، والتي بالتالي توفر الحماية لهم وتمنحهم الفرصة في الحصول على الاستقرار وتعزيز الانتماء الوظيفي والتقليل من ضغط العمل .

جدول (7) السلامة المهنية

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
18	هل يتم استعمال الاسلوب الصحيح للتخلص من النفايات النبيذة والملوثة ؟	0	0%	40	100%	---	40	100%
19	هل يجري اتباع وسائل الحماية عند اداء الوظيفة واخذ العينات من المرضى مثل (القفازات والصداري والتعقيم بالمواد المعقمة) ؟	22	55%	18	45%	0,001	40	100%



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

سابعاً: الجودة

تظهر نتائج الفقرة (20) من الجدول (8) ان نسبة 80% من عينة البحث تؤشر ضعف الاهتمام بوضع المواصفات الخاصة بكل جهاز والتي توضح طرق المعايرة والصيانة وعدم وجود برنامج دوري لمتابعة ذلك ، كما لوحظ من نتائج الفقرة (21) قلة التركيز على حفظ السجلات الخاصة بكل جهاز وعدم ادخال البيانات الخاصة عن طريق الحاسوب ، وفيما يخص الفقرة (22) فان نسبة 75 % من عينة البحث لا يتم خلالها مراعاة الشروط الضرورية والتعليمات والإرشادات الخاصة التي توضح المعلومات عن عملية التبرع .

جدول (8) الجودة

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	مجموع التكرارات	مجموع النسب
20	هل يتم وضع المواصفات الخاصة بكل جهاز وطرق المعايرة والصيانة والمراقبة ؟	8	20%	32	80%	40	100%
21	هل يوجد حفظ للملفات الخاصة بكل جهاز ؟	12	30%	28	70%	40	100%
22	هل يتم تطبيق الشروط العامة للتبرع بالدم ؟	10	25%	30	75%	40	100%

ثامناً: التكنولوجيا

تبين نتائج الفقرة (23) ان نسبة 80% من عينة البحث لم يتم التركيز على استعمال اجهزة الحاسوب وضعف الاهتمام بإدخال البيانات والمعلومات الطبية والتي تظهر الحاجة الى الاستعانة بتلك الاساليب الحديثة للتمكن من معرفة الارصدة الفعلية لأصناف الدم المختلفة وتقييم الاحتياج اليها ، كما توضح نتائج الفقرة (24) ان نسبة 100 % من عينة البحث لم يتم الاستعانة بوسائل الاتصال الحديثة مثل الفاكس والانترانيت للتمكن من نقل المعلومات والبيانات في خدمات نقل الدم والاستفادة من هذه الوسائل للتوعية والتدريب للعاملين ، كما توضح نتائج الفقرة (25) القصور في التجهيز بأحدث الاجهزة والمعدات الضرورية حيث يتم حالياً اتباع الوسائل اليدوية والمعدات القديمة في انجاز الوظائف وأداء التحاليل .

جدول (9) التكنولوجيا

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
23	هل يتم ادخال البيانات والمعلومات حاسوبياً عند اداء الوظيفة في خدمات نقل الدم ؟	8	20%	32	80%	0,000	40	100%
24	هل تستخدم وسائل الاتصال الحديثة مثل (الفاكس والانترانيت) في اداء الوظائف ؟	0	0%	40	100%	----	40	100%
25	هل يوجد تطبيق للتقنيات العلمية الحديثة (الاجهزة الحديثة) في خدمات نقل الدم ؟	0	0%	40	100%	----	40	100%

تاسعاً: الرضا الوظيفي

تظهر نتائج الفقرة (26) من الجدول (10) ان نسبة 75 % من عينة البحث يشعرون ان الوظيفة الحالية لا تتيح الفرصة لتنوع الأنشطة الوظيفية ولا تمكن العاملين من إشباع حاجاتهم الوظيفية 0 كما تبين الفقرة (27) ان نسبة 30 % فقط من عينة البحث تظهر وجود التعاون بين العاملين والإدارة وان 70 % من عينة البحث لم تظهر مثل هذا التعاون مما يدل على ضرورة توفير العوامل التي تعزز التعاون بين العاملين والإدارة .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

كما تظهر نتائج الفقرة (28) ان نسبة 85 % من عينة البحث تشعر بعدم وجود فرصة حقيقية لاستخدام المهارات والقابليات الشخصية في اداء المهام والواجبات .
اما فيما يخص توافر الاستقرار الوظيفي في خدمات نقل الدم فان نسبة 25 % من عينة البحث تلمس بوجود الاستقرار الوظيفي بينما نسبة 60 % لا تتيح لهم فرصة الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي .
جدول (10) الرضا الوظيفي

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	مجموع التكرارات	مجموع النسب
26	هل تشعر ان سياسات واجراءات اداء الوظيفة واضحة وتعزز الاداء بقوة ؟	10	25 %	30	75 %	40	100 %
27	هل توجد تنمية للعلاقات التعاونية بين العاملين والادارة ؟	12	30 %	28	70 %	40	100 %
28	هل توجد فرصة استخدام القابليات الشخصية في اداء المهام المناطة ؟	6	15 %	34	85 %	40	100 %
29	هل تمنح الوظيفة الحالية استقرارا دانما على مستوى العمل ؟	16	40 %	24	60 %	40	100 %

عاشرا: التدريب والتطوير

تظهر نتائج الفقرة (30) من الجدول (11) ان نسبة 70 % من عينة البحث لم تدرب العاملين على الأساليب السليمة لأداء الوظائف في خدمات نقل الدم مما يساهم في كثرة الاخطاء الطبية التي تؤثر على صحة وسلامة المرضى . كما تظهر الفقرة (31) القصور الواضح في اتاحة الفرص للعاملين بنسبة 95 % في المشاركة في البحوث وتقديم الاقتراحات والآراء بخصوص تطوير الوظيفة في خدمات نقل الدم بما يساهم في رفع اداء العاملين ، بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,027 وجود علاقة بين اتاحة المشاركة والمساهمة في البحوث العلمية للعاملين لتوفير قاعدة من المعلومات العلمية والعملية لنشر المعرفة والتدريب للعاملين حول الاساليب التقنية الحديثة وبين تعزيز الرضا الوظيفي . كما تظهر نتائج الفقرة (32) ان نسبة 30 % فقط من عينة البحث تم تدريبهم على التعامل مع الدم ومشتقاته بصورة سليمة وآمنة مما يؤدي الى زيادة نسبة الاخطاء الطبية وحصول المضاعفات لدى المرضى . كما تظهر نتائج الفقرة (33) وجود نسبة متواضعة وهي 40 % في القيام بتدريب العاملين على استخدام اجراءات الحماية والوقاية في اداء خدمات نقل الدم مثل الكفوف والكمامات والإجراءات الأخرى التي تتيح حماية وسلامة العاملين من الامراض المنقولة بالدم وتوفير البيئة الصحية السليمة في اداء الوظائف بينما تبين قيمة معامل التوافق البالغة 0,001 وجود علاقة بين تدريب العاملين على استعمال الاساليب الصحيحة للوقاية من مخاطر الوظيفة وبين تعزيز الرضا الوظيفي من خلال متابعة اجراء الفحوص الطبية الدورية للعاملين وتوفير جميع المتطلبات البشرية والمادية اللازمة لإجراء الفحوص الطبية للعاملين وتوفير شروط السلامة المهنية وأتباع الأساليب الإنسانية في التعامل مع المواطنين بهدف توفير الظروف النفسية الملائمة مع اجراء التفتيش الصحي الدوري للتأكد من توافر البيئة الصحية .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

جدول (11) التدريب والتطوير

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	معامـل التوافق	مجموع التكرارات	مجموع النسب
30	هل توجد مشاركة للعاملين باستمرار في الدورات التدريبية ؟	12	%30	28	%70	----	40	%100
31	هل تتوفر فرصة للمشاركة في البحوث العلمية بصورة مستمرة داخل العراق وخارجه؟	2	%5	38	%95	0,027	40	%100
32	هل يتم تدريب العاملين على التعامل مع الدم ومشتقاته بصورة صحيحة ؟	12	%30	28	%70	-----	40	%100
33	هل توجد ادامة للمشاركة في النشرات العلمية ؟	0	%0	40	%100	-----	40	%100
34	هل يتم تدريب العاملين على استخدام ادوات الوقاية مثل القفازات والكمادات ؟	16	%40	24	%60	0,001	40	%100

هادي عشر: المتابعة

تظهر نتائج الفقرة (35) من الجدول (12) ان هنالك قصوراً كبيراً في تشكيل اللجان الخاصة بمتابعة استخدام الدم الكامل ومشتقاته مما له تأثير كبير على صحة وسلامة المرضى حيث ان الدراسات الحديثة تؤكد على تشكيل مثل هذه اللجان لمتابعة ومراقبة عملية نقل الدم . كما تظهر نتائج الفقرة (36) وجود نسبة 70 % من عينة البحث تبين ضعف الاهتمام بتوفير لجنة لإتلاف الدم ومشتقاته والتي تؤكد عدم الاهتمام بتشكيل هذه اللجان حيث ان قناني الدم التالفة يكون لها تأثير سلبي على البيئة وتشكل احد أنواع النفايات الخطرة ، كما كانت نتائج البحث بخصوص القيام بمتابعة توثيق للأمراض المنتقلة بالدم تؤكد عدم الاهتمام بالقيام بمثل هذا النشاط وبالتالي عدم توافر قاعدة معلومات تكون بمثابة الدليل لمتابعة الإصابات بتلك الأمراض.

جدول (12) المتابعة

ت	مضمون الفقرة	التكرار	النسبة نعم	التكرار	النسبة كلا	مجموع التكرارات	مجموع النسب
35	هل توجد لجنة مسؤولة رسمياً عن متابعة استخدام الدم ؟	0	%0	40	%100	40	%100
36	هل توجد لجنة خاصة لاتلاف قناني الدم ومشتقاته ؟	12	%30	28	%70	40	%100
37	هل تتوفر استمارة خاصة بالرصيد الغلي لقناني الدم المختلفة ؟	0	%0	40	%100	40	%100
38	هل يتم توثيق الامراض المنتقلة بالدم مثل (الايدز والتهاب الكبد الفيروسي) في خدمات نقل الدم ؟	0	%0	40	%100	40	%100



الفصل الرابع / تحليل واقع خدمات نقل الدم

المبحث الثالث / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- يتناول هذا المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في مجال إعادة تصميم الوظائف في خدمات نقل الدم ، وتتخلص الاستنتاجات في الآتي :
- 1- تبين الاستنتاجات من الجانب العملي للبحث قلة ملاكات الموارد البشرية المتخصصة في خدمات نقل الدم ووجود ملاكات بحاجة الى إدخالها في دورات متخصصة في فحوصات مصارف الدم .
 - 2- إن خدمات نقل الدم تعاني من قلة الاهتمام بأنشطة ترويجية وتوعية واسعة وشاملة توجه لعموم فئات المجتمع وتعمل على تعزيز خدمات نقل الدم من اجل تحقيق الهدف السامي وهو الدم المأمون للجميع.
 - 3- تبين عدم وجود ملصقات او نشرات توضح الشروط العامة بالتبرع بالدم للمواطنين مع ضعف برامج التوعية بتلك الشروط للمواطنين .
 - 4- بيئة الوظيفة لا تتيح الإحاطة بجميع العناصر ومفردات الوظيفة.
 - 5- في سبيل تطبيق إعادة تصميم الوظائف ، ومن اجل التوصل الى هدف خدمات نقل الدم امانة يحتاج الى عمل جماعي بين العاملين والتعاون والإسناد بين مصارف الدم والمواطنين من اجل تشخيص العوائق ووضع الحلول لها .
 - 6- إن رغبة العاملين تتباين بتباين المكونات الشخصية متمثلة بالصفات العقلية والجسمية والقيم والاتجاهات وكذلك وفقاً لتباين المتغيرات البيئية المحيطة بهم حيث تبرز الحاجة الى بلورة الاساليب المناسبة لتوجيه رغبة العاملين وفق الحاجة لمصارف الدم وتحقيق هدف توفير دم امن وسليم للمجتمع .
 - 7- عدم الاستعانة بالوسائل التقنية الحديثة وتوفير التدريب للعاملين عليها ليتم الالمام بها من اجل تقليل نسبة الاخطاء البشرية وتحسين جودة الخدمات المقدمة .
 - 8- عدم الاعتماد على نظام جيد للتوثيق او قاعدة بيانات يمكن الاستفادة منها في التخطيط المستقبلي ، حيث لا يتم معرفة الارصدة الفعلية من اصناف الدم المختلفة المتوفرة وكذلك لا يمكن معرفة التالف من قناني الدم و سبب التلف والمعالجات المتخذة فيها .
 - 9- عدم تحقيق الموازنة الجيدة بين خصائص ومواصفات العاملين والمعدات والآلات في بيئة الوظيفة يجب أن يكون عملياً وليس مجرد اساليب نظرية تفتقر الى التطبيق على ارض الواقع .
 - 10- إن وجود خدمات نقل الدم في بيئة ذات متغيرات سريعة وحديثة التطور تكون بحاجة ماسة الى تطبيق اساليب إعادة تصميم الوظائف لكي تبقى مواكبة لهذه المتغيرات.
 - 11- عدم اتباع الاساليب الصحيحة والمعالجة المتخصصة للتخلص من النفايات النيذة والملوثة .
 - 12- تبين عدم وجود برنامج واضح مبني على اساس علمية يوضح شروط وإجراءات الأمان والسلامة المهنية للعاملين ويديرهم عليها مع ضعف الحماية التي توفرها الوظيفة للعاملين من اصابات ومخاطر الوظيفة والاقتصار في اغلب الاحيان على الجهود الشخصية .
 - 13- عدم وجود لجنة لمتابعة استخدام الدم ومشتقاته ابتداء من سحب الدم من المتبرع ومراعاة شروط التبرع وإجراء الفحوصات الخاصة بالدم ومن ثم خزن قناني الدم وفق الشروط الخاصة بذلك الى متابعة اعطاء الدم الى المريض .
 - 14- عدم الاستعانة بوسائل الاتصالات الحديثة في سرعة نقل البيانات والمعلومات وانما يتم الاعتماد على المعلومات من كتب رسمية متفرقة مما يصعب عملية الرجوع اليها عند الحاجة .
 - 15- إن المتغيرات الوظيفية والتنظيمية المتمثلة بالتخصص الوظيفي قد يؤدي الى الملل من قبل العاملين وانخفاض الانتاجية في خدمات نقل الدم ولايسمح باستخدام التنوع في مهارات العاملين وأن اداء الوظيفة لايتيح فرصة استخدام القابليات الشخصية في أنجاز المهمات والذي يستوجب تبني احد اساليب الإثراء الوظيفي .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 16- إن الأدوار المتعددة للمرأة وربما للرجل يؤدي الى ضعف قدرة الأفراد في التوافق بين هذه الأدوار وهذا ينعكس سلباً من خلال زيادة معدل الدوران في الوظيفة والتأخر والغياب والذي يؤثر على نوعية الخدمات المقدمة في نقل الدم .
- 17- ضعف الاهتمام توفير العناية للفرد العامل وإعطاءه الحوافز المادية والمعنوية وإتاحة الفرص للمشاركة في اتخاذ القرارات وتهيئة المجال للابتكار والتجديد والإبداع والتطوير من أجل تحسين الاداء الوظيفي .
- 18- عدم توفير نظام لتوثيق او قاعدة بيانات لحالات الإصابة بالأمراض المنقولة بالدم بين المواطنين والعاملين تمكن من رصد تلك الاصابات واتخاذ المعالجات الخاصة بها لتقليل من انتشارها .

ثانياً: التوصيات

- 1- الحاجة الى تعزيز خدمات نقل الدم بملاكات بشرية متخصصة ولها خبرة في مجال الوظيفة .
- 2- توفير اعداد كافية من الاطباء الاخصائيين والاستشاريين في مجال نقل الدم .
- 3- الاتفاق مع الأجهزة الإعلامية وإصدار الإعلانات والبرامج الترويجية والإرشادية التي تتعلق بخدمات نقل الدم والعمل على تكثيف البرامج الترويجية والتركيز على تثقيف ونشر مفاهيم نقل الدم في محاولة للارتقاء بمستوى الخدمات واستخدام مختلف الوسائل الترويجية الممكنة سواء بالأعلام المرئي والمسموع او المكتوب او من خلال اللقاءات المباشرة حيث يمكن الاستفادة من الندوات التي تعقد في المجتمعات المحلية مثل المدارس والكليات وكافة شرائح المجتمع .
- 4- توفير الملصقات والنشرات التي تتيح الاطلاع على الشروط العامة للتبرع بالدم وأماكن التبرع والفوائد المتوخاة من عملية التبرع مع إتاحة تلك النشرات العلمية والملصقات التي توفر المعلومات حول إجراءات السلامة المهنية والأمان للعاملين .
- 5- العمل على توفير الحرية والاستقلالية في اداء الوظائف بما يتيح استخدام المهارات المختلفة وزيادة القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة بأداء النشاط في خدمات نقل الدم .
- 6- العمل على تعزيز المرونة في اداء الوظيفة بما يساعد تحقيق الموازنة بين المتطلبات الشخصية ومتطلبات الوظيفة .
- 7- التأكيد على الاستعانة بمقترحات المرضى في اداء الوظيفة بما يعمل على تطوير وتجاوز العقبات في خدمات نقل الدم .
- 8- العمل على توفير وتعزيز التغذية العكسية بين مختلف المستويات العاملة في عملية نقل الدم .
- 9- الالتزام بتوفير كافة معايير الامان والسلامة المهنية للعاملين في خدمات نقل الدم من المستلزمات الضرورية لذلك مثل الكفوف والصدراي والكمادات والتطعيم ضد الامراض 0000 الخ .
- 10- التأكيد على تهيئة وتأمين وحدات الدم ومشتقاته (خلايا الدم الحمراء المركزة ، البلازما ، الاقراص الدموية ، الراسب المجمد) للمرضى والذين يعانون من الحالات المرضية المختلفة والتي يكون فيها الدم ومشتقاته ضرورياً لعلاج وإنقاذ حياة المريض وتشمل حالات النزف الشديد والحاد بأنواعه كافة العمليات الجراحية الكبرى والولادة ، فقر الدم المزمن لاسيما فقر الدم لمنطقة البحر الابيض المتوسط (التلاسيميا) وسرطان الدم (اللوكيميا) وإمراض تحلل الدم للأطفال حديثي الولادة فضلاً عن الحالات المرضية الأخرى 0
- 11- التأكيد على الالتزام بقواعد ضبط الجودة في كل إجراءات نقل الدم . واجراء الفحوصات الخاصة بالسيطرة النوعية على مشتقات الدم المنتجة في مصرف الدم وبشكل دوري ومستمر .
- 12- توسيع وتطوير خدمات نقل الدم بتنفيذ برامج تجزئة مكونات الدم ومعالجة مكونات الدم باستخدام مضادات الفيروسات وتقديم الخدمات الانتاجية والعلاجية ومن خلال استخدام الاجهزة الخاصة بفصل خلايا ومكونات الدم الحديثة لمختلف المرضى كالنساء الحوامل المتحسسات للعامل الرئيسي (RH Factor) والذي يمثل الجانب العلاجي فضلاً عن التبرع بالاقراص الدموية او البلازما او خلايا الدم الحمراء المركز كجانب علاجي او انتاجي وحسب الحالة الطبية والصحية .



إعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 13- الحرص على دعم الاطفال المصابين بفقر الدم من خلال توفير الوحدات الدموية بالكميات الكافية وبأعلى درجات السلامة والمأمونية .
- 14- التأكيد على الالتزام بقواعد ضبط الجودة في كل إجراءات نقل الدم . واجراء الفحوصات الخاصة بالسيطرة النوعية على مشتقات الدم المنتجة في مصرف الدم وبشكل دوري ومستمر .
- 15- الحاجة الى وجود قاعدة بيانات ومعلومات حاسوبية عن الأرصد الفعالية لأصناف الدم المختلفة لغرض التخطيط السليم لإدارة خدمات نقل الدم وضرورة توسيع وتعزيز العمل الاحصائي وتزويد خدمات نقل الدم بأجهزة الحاسوب والبرامجيات لضمان توثيق ودقة البيانات التي يتم جمعها وضمان حفظها وتحليلها ومعالجتها بالأسلوب العلمي الأنسب والإفادة من إمكانيات الحاسوب في عملية التوثيق لتسهيل تحميل البيانات الى معلومات مفيدة يمكن الرجوع اليها كلما دعت الحاجة الى ذلك وبما يمكن من توافر امدادات الدم المستمرة .
- 16- دعم وتكريم الافراد العاملين المبدعين في خدمات نقل الدم بما يوفر الشعور بالتقدير والاعتراف من قبل الادارة حول انجاز الوظيفة .
- 17- اجراء عمليات تقييم وتطوير وتحسين مستمرة للخدمات المقدمة وبما يعكس على رضا العاملين .
- 18- التأكيد على تدريب الملاكات العاملة في خدمات نقل الدم على الاستخدام الامثل للدم اذ ان التطوير يجري من خلال الأفراد ولا يمكن بدونهم وان طريقة معاملة ومكافئة العاملين تؤثر على مستوى ادائهم الوظيفي وزيادة جودة و نوعية حياة العمل لترقى حسب المعايير الدولية .
- 19- توفير سبل التعليم الطبي المستمر ومتابعة المستجدات العلمية والعملية .
- 20- متابعة البحوث العلمية التي تتعلق بخدمات نقل الدم ومحاولة دراسة امكانية تطبيق تلك البحوث الحاجة الى وجود لجنة خاصة لمتابعة الاستخدام الامثل للدم ومتابعة الاساليب المتبعة في عملية نقل الدم .
- 21- التأكيد على تشكيل لجنة لانتلاف قناني الدم ومشتقاته والتعامل مع مخلفات الدم وفق نظام الادارة البيئية (ISO-14001) لمنع حصول التلوث للبيئة ومنع انتقال الامراض الى المواطنين .

المصادر :

أولاً: المصادر العربية :

- 1- البكري ، ثامرياسر ، ادارة المستشفيات ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 .
- 2- برنوطي ، سعاد نانف ، إدارة الأعمال الصغيرة (ابعاد للريادة) ، دار وائل للنشر ، 2005 .
- 3- برنوطي ، سعاد نانف ، 2007 ، ادارة الموارد البشرية ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان
- 4- البياتي ، حسين ذنون ، المعايير المعتمدة في اقامة وادارة المستشفيات ، دار وائل ، عمان ، 2009 .
- 5- جبريل ، وائل محمد ، إدارة الموارد البشرية :النشأة والتطور والمفهوم والوظائف ، جامعة عمر المختار ، ليبيا ، 2008 .
- 6- جوده ، محفوف والزغبى ، حسن والمنصور ، ياسر ، منظمات الأعمال – المفاهيم والوظائف ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .
- 7- حسن ، فتحي عبد الحليم ، الأدوات والأجهزة المستخدمة ، الهيئة العربية لخدمات نقل الدم ، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2009 .
- 8- خطاب ، ايمان منير ، أيزو مصارف الدم ، الهيئة العربية لخدمات نقل الدم ، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2008 .
- 9- خطاب ، عايدة سعيد ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة الطبعة الثانية ، القاهرة ، 1999 .
- 10- ديسلر ، جاري ، ادارة الموارد البشرية ، ترجمة د0 محمد سيد احمد ، دار المريخ ، 2006 .
- 11- رمضان ، حامد ، قراءات في السلوك التنظيمي ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1994 .
- 12- زايد ، محمد ، الجودة في بنوك الدم ، الهيئة العربية لخدمات نقل الدم ، الجامعة العربية ، القاهرة ، 2007 .
- 13- السالم ، مؤيد وصالح عادل ، ادارة الموارد البشرية ، مطبعة الاقتصاد ، بغداد ، 2000 .
- 14- السيد ، رمضان ، "الحوادث الصناعية والامن الصناعي" ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي ، 1984 .



أعادة تصميم الوظائف في شعبة خدمات نقل الدم لدائرة صحة بغداد الرصافة دراسة حالة

- 15- الشماع، خليل محمد حسن وآخرون، 2003، مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، مطبعة دار الكتب جامعة الموصل.
- 16- الطائي، يوسف حجيم والفضل، مؤيد عبد الحسين، إدارة الموارد البشرية، دارالورق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 17- عباس، سهيلة محمد وعلي، علي حسين، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2003.

الوثائق الرسمية :

- 1- الإدارة والتخطيط في مجال خدمات نقل الدم / إصدارات دائرة التخطيط وتنمية الموارد، وزارة الصحة، شباط، 2005.
- 2- الإدارة والتخطيط في مجال خدمات نقل الدم / إصدارات دائرة التخطيط وتنمية الموارد، وزارة الصحة، كانون الثاني، 2006.
- 3- الأميري، أمين بن حسين، فصل الدم ومكوناته، مركز خدمات نقل الدم والأبحاث، الشارقة، تشرين الثاني، 2009.
- 4- أعمال منظمة الصحة العالمية في إقليم شرق المتوسط، التقرير السنوي للمدير الإقليمي، منظمة الصحة العالمية، كانون الأول، 2004.
- 5- اقتراح بتكريس اليوم العالمي للمتبرعين بالدم، منظمة الصحة العالمية، البند 20، نيسان، 2005.

المصادر الأجنبية :

- 1- Anthony ,William p.,Perrewe ,Panelal ., Kacmar ,k. Michele ,Human Resource Management- Astrategic Approach,3th rd ,The Dryden press , Harcourt Brace college publishers,USA, 2003.
- 2- Andy smith . information systems series : human – computer factors . mc graw – hill publishing company . usa . 1997.
- 3- A.Sofroniou , "Business Information Systems ",psySys limited , UK,1998 .
- 4- Bernie catterall . ergonomics . safety and time study . , the safety and health practitioner . London ,1997 .
- 5- Bratton ,John & Gold, Jeffrey , Human Resourc Management– theory and practice , third edition, Bath Press , Great Britain ,2003 .
- 6- Celine .Mckown & Michael .Twiss., Workplace ergonomics :apracticalGuide ,IOSH Services Limited ,2002 .
- 7-Cunningham ,J.,Barton&Ted Eberle ,A Guide to job enrichment and redesign , American Management Association ,Gale Group ,1990 .
- 8- Cumming ,Thomas G, Self –Regulating Work Group , A Socio – Technical Synthesis , Academy of Management Review , 1978 .
- 9- David Bennett & Colin Lewis and mark Oakley , Operations Management ,Philip Allan Publisher,London ,1988.
- 10- Decenzo ,David A.,Robbins,Stephen P., 1999 , Human Resource Management 6 ed ,John wiley and sons ,Inc.,New york.

المجلات :

- 1.Feder,B.J.,"F.I.Herzberg,76,ProfessorAndManagementConsultant",proQuest Historical Newspapers The New York Times,Feb,2000.
- 2- Badran ,A.Mohga , Kafafy ,H.Jihan , The Effect Of Job Redesign On Job Satisfaction ,Resilience ,Commitment And Flexibility :The case Of An Egyptian Public Sector Bank ,International Journal of BusinesResarc,June,2008.
- 3 - Clarihon,R.,Blood Bank Refrigerators:Listing Results,Laboratory reagents and equipment ,Lorne Laboratoriesjournal ,2009.



Redesign of Jobs in the Division of Blood Transfusion Services of the Baghdad Health Directorate Rusafa Case Study

Abstract

The purpose of the theme of redesign of jobs one of the topics the task that offers the possibility for individuals to perform several tasks in the organization of health at the same time gain experience and diverse skills and achieve compatibility between the requirements of the most appropriate function and organization of the hand ,hence, the idea of studying the redesign of jobs of the division of blood transfusion services in the department of health Baghdad Rusafa to change the conventional methods used in the performance of functions ,which are no longer able to meet the needs of patients where blood transfusion is a key ingredient in health care and equal access to safe blood is needed worldwide ,and blood donation is a humanitarian action that contributes to saving the lives of thousands of patients whose medical condition on the need for blood transfusion ,which led to the emergence of the need to introduce new methods able to achieve quick results and superior performance in jobs, where they identified the problem of the study to identify the most important reasons to follow the style of the redesign of jobs in the blood transfusion services was used in the study to collect information the theory , organization and approach to the analysis in the field data collection using a chick list. the most important court conclusions reach were The blood transfusion services need to promotional activities and education directed to the general community groups aimed at providing safe blood for all and Lack of specialized personnel work in the field of blood transfusion services and the lack of specialized courses in the blood tests and Non-current use of modern technology and advanced means of communication in the transfer of data and information and The lack of a clear program to provide safety measures and occupational safety of workers and provide protection from injuries and the risk function in job ,The most important recommendations was The need to strengthen blood transfusion services and specialized cadres with experience in the field of job and Enhanced flexibility in the job , thereby helping to achieve a balance between personal needs and requirements of the post and Providing the freedom and independence in the performance of the function in way to use different skills and The need for a database and information on the computer the actual balances of the different types of blood and The need to establish training courses for personnel and provide support and honor them in order to promote a sense of appreciation and recognition from the administration about the completion of jobs .

key words : -Redesign of jobs- Blood Transfusion Services.