

## مقدمة

يعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات الخدمية حساسية وتعقيداً، ما يستلزم العناية بتطويره على كل المستويات. في الوقت ذاته يشهد العالم تطوراً متلاحقاً للارتقاء بقطاع الخدمات الصحية من حيث أنها تستهدف الحياة – أعلى ما يملكه الإنسان - وكذلك من حيث أن التنافس في اجتذاب الكم الأكبر من متلقي الخدمة يستدعي تقديم أفضل الخدمات وبأعلى مستوى ممكن. تطور مستوى الإدراك والإلمام المعرفي لدى العاملين بالمؤسسة الصحية، يمثل جزءاً من المسعى في اتجاه تطوير الخدمات الصحية، وضمان أمان أكثر لمتلقي الخدمة وذويهم والطواقم الطبية والبيئية بكل عناصرها. هذا التطور ضرورة ملحة تفرضها طبيعة الحياة العصرية والأخطار التي استجدت نتيجة لتغير أنماط المعيشة، وأساليب الحياة. تستهدف الدراسة استكشاف نقطة من نقاط التطور الحيوية بتعرضها لمفهوم وثقافة الإعتماد بوصفها جزء من مجهود الجودة، بتقديم الإطار المفاهيمي والعملي لمعايير الإعتماد، بالنظر في الوقت ذاته-والإتساق-مع الإتجاهات الإقليمية والعالمية، متمثلة في معايير الإعتماد العالمية والعربية والسودانية لإعتماد المؤسسات الصحية، ويسعى الباحث إلى التعرف على إدراك العاملين بالحقل الصحي لمفهوم وثقافة الإعتماد بالمقارنة مع انعكاس تلك الثقافة والمفهوم في سلوك العاملين بالقطاع الصحي خلال تقديمهم للخدمة، ومدى إعتبار أولئك العاملين لمتلقي الخدمة كوسيلة لتقييم أدائهم، الدراسة خطوة استكشافية، وهي على أقل تقدير محاولة لإثارة الأسئلة التي تدفع بإتجاه الحلول الصحيحة، بالوسائل العلمية التي أورد الباحث جزءاً منها في أدبيات البحث.

العاملون بالقطاع الصحي عرفتهم القوانين بوضوح وجعلت أداءهم خاضعاً للرقابة وفقاً للضوابط والشروط، لكن الممارسات المثالية هي أمر غير خاضع لتلك القوانين والضوابط، وترتبط أكثر بالمعرفة والإلتزام الذي يتجاوز الأداء المعتاد، وترتبط – بحسب مفاهيم الجودة – برضا العميل (المريض وذويه في هذه الدراسة). تمثل معايير الإعتماد هذه الممارسات المثالية التي أفرتها مبادرات ومؤسسات دولية وإقليمية ومحلية، وهي ترتبط أكثر بما يزيد على ما يتوقعه متلقي الخدمة، والمعيار هو عبارة عن توقع، وهذا ما شجع الباحث على توجيه الجهد في هذا الإتجاه.

## مشكلة البحث

تستكشف الدراسة معرفة وإلمام العاملين بالقطاع الصحي بمفهوم وثقافة الجودة والاعتماد بشكل عام، وكذلك العلاقة بين إدراك العاملين في القطاع الصحي لمفهوم وثقافة الإعتماد والمعايير العالمية والإقليمية والسودانية من جهة، ومستوى الأداء بالمؤسسات الصحية من حيث تقديم الخدمة للمرضى من جهة أخرى، بالإضافة إلى مصدر التغذية العكسية (متلقي الخدمة وذويه) ودوره، ووزنه في تقييم الأداء عند تقديم العاملين لخدمة الرعاية الصحية. كما تستعرض الدراسة نماذج لمعايير الإعتماد الدولية والإقليمية وكذلك المعايير السودانية، وأنماط المعرفة والإدراك والتعلم، وتحويل المعارف إلى سلوك، وإتخاذ مواقف جديدة إزاء الجودة و الإعتماد للمؤسسات الصحية كنتيجة لتلك المعارف.

## أسئلة البحث

- إلى أي مدى تبلغ معرفة وإلمام العاملين بالقطاع الصحي بمعايير الاعتماد للمؤسسات الصحية؟
- هل هناك انعكاس لمعرفة وإدراك المعايير الدولية والإقليمية والسودانية للاعتماد في أداء العاملين بالمؤسسات عند تقديم خدمة الرعاية الصحية؟
- هل هناك علاقة بين إدراك العاملين بالحقل الصحي لمفهوم وثقافة اعتماد المؤسسات الصحية، ومدى رضا المتلقين للخدمة من المرضى ومرافقيهم؟
- ماهي قيمة رضا متلقي الخدمة لدى العاملين بالقطاع الصحي ؟

## فروض البحث

- الفرضية الأولى: بدلالة إحصائية، إلى أي مدى تبلغ درجة الإلمام والمعرفة بمفهوم وثقافة الاعتماد للمؤسسات الصحية لدى العاملين بالقطاع الصحي.

- الفرضية الثانية: بدلالة إحصائية الى أي مدى يبلغ التزام العاملين بالقطاع الصحي بما يدركونه ويعرفونه من معايير الاعتماد خلال تقديمهم لخدمة الرعاية الصحية.
- الفرضية الثالثة: بدلالة إحصائية، الى أي مدى يبلغ انعكاس معرفة وإدراك العاملين بالقطاع الصحي لمعايير الاعتماد، على أدائهم عند تقديم خدمة الرعاية الصحية.
- الفرضية الرابعة: بدلالة إحصائية، ما مدى رضا متلقي الخدمة بالنسبة للعاملين بالمؤسسات الصحية.
- وتتفرع منها فرضية: بدلالة إحصائية، الى أي مدى رضا متلقي الخدمة هو وسيلة تقييم الأداء لدى العاملين بالقطاع الصحي.

## أهمية البحث وأسباب اختياره

أهمية البحث تتمثل في استعراض معايير الاعتماد للمؤسسات الصحية كأدبيات للدراسة، بالإضافة إلى الأساليب العلمية الأكثر ذيوماً للتعليم والإدراك والأهداف المعرفية، كذلك إبتدأ خطوة في اتجاه التعرف على، واستكشاف، مدى إدراك العاملين بالقطاع الصحي الذين يقدمون خدمة الرعاية الصحية بكل المسميات الوظيفية لمفهوم وثقافة الإعتماد للرعاية الصحية وتقييم إنعكاس ذلك على السلوك عند تقديم الخدمة الصحية المطلوبة تحقيقاً لأهداف المؤسسة.

## أهداف البحث

تتلخص أهداف الدراسة في:

- أ. استعراض المعايير الدولية والإقليمية والسودانية لإعتماد المؤسسات الصحية، وأنماط التعلم والإدراك والأهداف المعرفية والسلوك التنظيمي، والإعاقات المعرفية للمؤسسات.
- ب. تقييم إدراك العاملين بالقطاع الصحي لمفهوم وثقافة الاعتماد.
- ت. دراسة أولية للعلاقة بين معرفة معايير الاعتماد للمؤسسات الصحية، ومستوى الخدمة المقدمة.
- ث. إبراز العلاقة -بطريقة عملية وبسيطة- بين ثقافة المعايير والممارسات المثالية من جهة (الإعتماد)، ومدى التطبيق العملي لها من الجهة الأخرى.
- ج. معرفة مدى دور متلقي خدمة الرعاية الصحية في تقييم أداء مقدم الخدمة من وجهة نظر الأخير.

## حدود البحث

نطاق الدراسة الزمني مقصور على العام ٢٠١٩م، والنطاق المكاني السودان -ولاية الخرطوم- والعاملين بالقطاع الصحي بمؤسسات صحية محددة (دراسة حالة بمستشفى ابن سينا، ومستشفى هيلث كير التخصصي). النطاق الموضوعي يشمل أنماط التعلم والمعرفة وطرق إكتساب المهارات والأهداف المعرفية والسلوكية والتفاعل داخل المؤسسة والسلوك التنظيمي للأفراد والمجموعات، كما يتضمن مفهوم الإعتماد للمؤسسات الصحية عالمياً وإقليمياً ومحلياً، وإدراك العاملين بالقطاع الصحي، وفقاً للمسح والملاحظة لمستوى الخدمة المقدمة.

## مصطلحات البحث

- مفهوم: (concept) الفكرة، التصور الذهني (الفاروقي، حارث سليمان ١٩٩١).
- ثقافة: ثقافة المنظمة (organization culture) في الإدارة فإن ثقافة المؤسسة هي الطريقة التي تسير بها الأعمال (برلنغا وهوسبي ٢٠١٧).
- إدراك: (Perception) فهم، تمييز (الفاروقي، حارث سليمان ١٩٩١).
- العاملين بالقطاع الصحي: الأطباء، الصيادلة، أطباء الأسنان(قانون المجلس الطبي السوداني ١٩٩٣ تعديل ٢٠٠٨م)، وجميع المهن ذات الصلة بالمسائل الطبية والصحية(قانون مجلس المهن الطبية السوداني ٢٠١٠م).

- الإعتدال: (Accreditation) هو إجازة تُعطى من قبل وكالة أو هيئة (حكومية، أو غير حكومية ذات صلاحية)، بعد إجراء عملية مسح طوعية وشاملة لتقييم مدى تفيّد الهيئة الصحية بالمعايير التي حُدّدت مُسبقاً من قبل وكالة الإجازة (مريزق وبوصافي ٢٠١٥).

- (الاعتماد هو العملية التي تقوم من خلالها المؤسسة المانحة للاعتماد بتقييم المؤسسة الصحية، وتحدد فيما إذا كانت هذه المؤسسة تفي بالمعايير التي وُضِعَتْ للمحافظة على نوعية الرعاية الصحية المقدمة وتحسينها، وهذه المعايير تحقق أفضل ما يمكن الوصول إليه، وإن اعتماد المؤسسة يمثل الدليل الملموس على أن المؤسسة ملتزمة بتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمريض والتأكد من سلامة بيئة الرعاية بالدرجة الأولى) (مريزق وبوصافي ٢٠١٥).

### الدراسات السابقة

أولاً: دراسة الباحثة: سعدى محمد الكلوت: "العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية، قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، ٢٠٠٤م. **مشكلة الدراسة:** تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل حول ماهي العوامل المؤثرة على استمرارية نشاط تطوير الجودة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية، قطاع غزة، والتي تم تطبيق الأنشطة التطويرية في بعض أقسامها؟ ويتفرع عن هذا لسؤال الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما درجة استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤثرات تحسين الجودة الشاملة في المستشفيات التي طبقت فيها الأنشطة وعمليات التحسين.
٢. مامدى استخدام الحوافز المادية والعنوية في نشاطات تطوير الجودة الشاملة في المستشفيات التي طبقت فيها الأنشطة التطويرية.
٣. مدى إلتزام الإدارة العليا لعمليات التحسين والتطوير لنشاطات الجودة الشاملة في المستشفيات التي طبقت الأنشطة التطويرية.

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة الى التعرف على واقع ادارة الجودة الشاملة في أحد أهم القطاعات الخدمية وهو قطاع الصحة من خلال التعرف على واقع المستشفيات التي تم تطوير بعض العمليات والأنشطة الخدمية في أقسامها ضمن مشروع لتطوير الجودة ويتمويل من البنك الدولي في مؤسسات وزارة الصحة وكذلك العوامل التي أثرت على استمرارية عمليات وأنشطة تطوير الجودة في هذه المستشفيات.

**أهمية الدراسة:** تنبع أهمية الدراسة من أنها تشكل فرصة نادرة للعاملين في وزارة الصحة الفلسطينية لمشاركة والاطلاع على نتائجها نظرياً لكنها الأولى من نوعها في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية التي تنطرق الى قضايا أثرت حولها النقاشات، مثل مستوى الأداء وجودة الخدمات والقضايا المتعلقة بالحوافز و التدريب وقضايا أخرى ذات طابع إداري، كما أن الدراسة تسعى إلى تعزيز فهم العاملين لقضية الجودة من خلال التعرف على العوامل المؤثرة في عملية التطبيق وماهو دور العاملين في هذا المجال، وهي كذلك تمثل فرصة للمؤسسات الخدمية الأخرى التي تسعى لتطبيق نظام الجودة الشاملة حيث بإمكان تلك المؤسسات التعامل مع نتائج الدراسة والتعرف على نقاط القوة والضعف التي تصاحب عمليات التطبيق.

**فرضيات الدراسة:** جاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

١. هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤثرات التحسين وإستخدام الحوافز المادية والمعنوية وإلزام الإدارة العليا بعمليات التحسين والتطوير، مستوى فهم العاملين لمفهوم وفلسفة الجودة، مأسسة عمليات التطوير، وبين الدرجة الكلية لنشاطات الجودة الشاملة لوزارة الصحة.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نشاطات الجودة الشاملة من المستشفيات التي طبق فيها مشروع الجودة الشاملة وبين المستشفيات التي لم يطبق فيها.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نشاطات الجودة الشاملة بين الأفراد الذين تلقوا تدريباً في مجال الجودة الشاملة وبين الأفراد الذين لم يتلقوا تدريباً في هذا المجال.

٤. هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في نشاطات الجودة الشاملة تبعا لمتغير يسمى المستشفى.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة في نشاطات الجودة الشاملة تبعا لمتغير الخبرة.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها على سبيل المثال:

١. اتضح بشكل عام تدني درجة استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤشرات تحسين الجودة الشاملة في الأقسام التي شملتها الدراسة بالإضافة إلى عدم تحليل واستخدام البيانات للاستفادة منها بطريقة منهجية فيما بدا أنه نهج عام لا ينعصر في تلك الأقسام وحسب.
  ٢. أظهرت نتائج الدراسة تدني درجة التزام الإدارة العليا بتعليمات التحسين والتطوير بشكل خاص وبأنشطة الجودة الشاملة بشكل عام في المستشفيات التي شملتها الدراسة. وقد أوضحت النتائج أن تحسين الجودة لم يشكل أولوية في أكثر من فترة بداعي التأقلم مع المستجدات التي أوجدتها الظروف الأمنية، كما بينت النتائج عدم وجود إستراتيجية واضحة لدى الإدارة العليا لتطبيق أنشطة تحسين الجودة.
  ٣. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد الذين تلقوا تدريباً في مجال الجودة الشاملة وبين الأفراد الذين لم يتلقوا تدريباً في نفس المجال، وهو ما يدل على عدم فعالية التدريب نظراً لغياب عملية التخطيط لضمان متابعة وتقييم وإستمرارية التدريب بشكل يحقق الأهداف المرجوة.
  ٤. أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروقا ذات دلالة إحصائية في فهم وتطبيق تحسين الجودة الشاملة وتعزى لمتغير يسمى المستشفى حيث تبين أن حجم المستشفى وطبيعة العمل الذي يؤديه يمكن أن تؤثر في إنجاح عملية التطبيق، وقد بينت الدراسة أن هنالك فروقا ملحوظة لصالح مستشفى العيون ومستشفى النصر للأطفال.
- منهجية الدراسة:** إشتمل منهج البحث لهذه الدراسة على العديد من الدراسات النظرية والميدانية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة بشكل عام وتطبيقاتها في المؤسسات الصحية، وقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي الاستقرائي.
- توصيات الدراسة:** خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها الآتي:

١. ينبغي على الإدارة العليا في وزارة الصحة العمل بشكل مخطط ومدروس على إيجاد قطاع معلومات متقدم يقوم بتزويد كافة المؤسسات الصحية بالبيانات الخاصة بقياس الأداء وتدريب العاملين على استخدامها وتحليلها بطرق إحصائية تمكن من استخدامها في عمليات التقييم والتطوير ومراقبة الأداء على أسس علمية وعدم الإكتفاء بنشر التقارير السنوية على شكل مجموعة من الجداول والأرقام بشكل روتيني لا يعطي أي مؤشرات.
٢. لابد من خلق نوع من التعزيز بين الحديث عن الجودة والأفعال التي تمارسها الإدارات المختلفة في مؤسسات وزارة الصحة حتى يدخل في روع العاملين أن اهتمام الإدارة بالجودة هو أولوية وليست مجرد شعارات.
٣. لابد لوزارة الصحة من التعامل مع قضية الجودة بجدية أكبر واعتبارها هدفاً إستراتيجياً بشكل واضح وأن لا تكتفي بإسناد هذه المهمة لوحدة بعينها أو مشروع تمويله من جهة أو عدة جهات لفترة زمنية محددة وأن تتأكد من أن كل المسؤولين التنفيذيين لديهم الخبرة والمعرفة العملية حول أساليب الجودة وأدواتها وكذلك التأكد من التزامهم بعملية التطبيق.
٤. على الإدارة العليا في وزارة الصحة إبداء الاهتمام بشكل أكبر بالأفراد وبناء القدرات ووضع الخطط اللازمة لمنهجية عمليات التدريب والتعليم المستمر وجعلها جزءاً متكاملًا في سياساتها وإتباع أساليب علمية في القياس والتقويم لنتائج التدريب وكذلك صياغة البرامج والخطط التدريبية انطلاقاً من الحاجة وما يتطلبه الوضع في المؤسسة.

ثانياً: دراسة الباحث حسن عبدالجليل العلمي: "تقييم فرص نجاح برنامج إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية"، دراسة حالة مستشفى الثورة العام بأمانة صنعاء، المجلة العلمية لقطاع الكليات التجارية، جامعة الأزهر العدد الأول، يونيو ٢٠٠٧، ص ١٤٥ - ٢٠١.

**مشكلة الدراسة:** تمثلت مشكلة الدراسة في أن معظم منظمات الأعمال اليمنية تواجه العديد من الضغوط سواء الداخلية أو الخارجية والتي تؤثر على أرباحها وعلى جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها مثل ارتفاع درجة المنافسة من المنشآت التي تعمل في نشاطات مماثلة مع ارتفاع نسبة الوعي لدى المستهلكين من المنتجات والخدمات التي تقدمها تلك المنشآت، كما أن

الساحة العالمية تشهد العديد من التطورات والتحويلات السريعة وتبدل الأوضاع بسرعة متناهية يتطلب ذلك من الحكومات وإدارة المستشفيات إتخاذ الترتيبات اللازمة لمواجهة تلك التحديات. كما أن ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام وإنعدام المعايير والمقاييس الموضوعية لتقييم كفاءة وفعالية الأداء الإداري والإنتاجي خصوصاً في المنشآت التي يصعب قياس جودتها كميًا مثل الخدمات الطبية التي تقوم بتقديمها المنشآت والمراكز الصحية الحكومية اليمنية مع ظهور العديد من المنشآت الطبية الخاصة والاستثمارية وإزدياد السكان وظهور العديد من الأمراض والأدوية التي لم تكن معروفة من قبل كذلك زيادة عدد الأطباء والعاملين في المجال الصحي وتطور الأجهزة والمعدات المستخدمة في عملية التشخيص ودخول المستثمرين المحليين والأجانب الى قطاع الخدمات الطبية مما استدعى أن تكون الجودة بمعناها الواسع هدف ومطلب أساسي للجميع.

**أهداف الدراسة:** تضمنت الدراسة مجموعة من الأهداف منها:

1. تقديم الإطار الفلسفي والأكاديمي لإدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث مستعرضاً مفهومه ومبادئه ومراحله ومتطلبات تطبيقه من واقع الدراسات والكتب والأبحاث السابقة.
  2. تقييم فرص نجاح إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي اليمني من خلال معرفة مدى توافق البيئة الإدارية في القطاع الصحي مع متطلبات وعناصر تطبيق الجودة الشاملة من خلال دراسة الثقافة السائدة في المستشفى محل الدراسة (نمط القيادة، السلوك، التدريب) في ضوء العناصر المطلوبة في برنامج الجودة الشاملة.
  3. تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات المفيدة في مجال البحث سواءً على مستوى الدراسة الأكاديمية أو التطبيقية.
- فرضيات الدراسة:** بنيت الدراسة على مجموعة من الفروض تمثلت في:

1. هنالك إختلاف بين المفاهيم والمبادئ الإدارية في مستشفى الثورة محل الدراسة وبين مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
  2. هنالك إختلاف بين متطلبات برنامج الجودة الشاملة في مستشفى الثورة محل الدراسة وبين المتطلبات الواردة في الإطار النظري.
  3. هنالك إختلاف بين الثقافة التنظيمية المطلوبة لقيام ونجاح برنامج الجودة الشاملة ويتضمن ذلك :  
أ/ إختلاف نمط القيادة في المستشفى محل الدراسة عن نمط القيادة المطلوبة لبرنامج الجودة.  
ب/ إختلاف سلوكيات العمل الموجودة في مستشفى الثورة محل الدراسة عن السلوكيات المطلوبة لبرنامج الجودة الشاملة.  
ج/ إختلاف برامج التدريب في مستشفى الثورة محل الدراسة عن البرامج التدريبية المطلوبة لبرنامج الجودة.
- نتائج الدراسة:**

1. عدم وجود إدارة متخصصة بجودة الخدمات الصحية والعلاجية بالمستشفى.
2. أكثر مفاهيم الجودة إستخداماً هي:
  - وجود خطط وأهداف محددة مسبقاً للمستشفى في إطار الرسالة التي تقدمها.
  - تركيز إدارة المستشفى على الخدمة النهائية للمرضى إضافة إلى الإجراءات الخاصة بتقديم تلك الخدمة.
3. أقل مفاهيم الجودة إستخداماً هي:
  - إدراك إدارة المستشفى لأهمية التعرف على رغبات المرضى.
  - تحديد نتائج جودة الخدمات الصحية والعلاجية اعتماداً على رغبات المرضى.
4. مبادئ ومتطلبات تطبيق برنامج الجودة الشاملة وتشمل أكثر مبادئ الجودة الشاملة تطبيقاً بالمستشفى موضع البحث وهي:

- إتسام العلاقة بين الأطباء والعاملين بالود والإلفة.
- إهتمام إدارة المستشفى بتكنولوجيا المعلومات.
- تعدد قنوات الإتصال داخل المستشفى.
5. أقل مبادئ الجودة تطبيقاً داخل مستشفى الثورة هي:

- توفير الإدارة العليا للحوافز المختلفة للأطباء والعاملين.
- قيام إدارة المستشفى بتفويض جزء كبير من السلطات للمستويات الدنيا.

**توصيات الدراسة:** من التوصيات التي أشار إليها الباحث:

١. ضرورة إنشاء إدارة جديدة متخصصة بالجودة الشاملة وإضافتها للهيكل التنظيمي وتحديد مهام ومسئولياتها ووضع الخطط والبرامج للجودة الشاملة والتعريف بفوائدها وأهميتها ووضع الأسس والمبادئ اللازمة لنجاحها مع المراقبة اللازمة.
٢. كما أوضحت النتائج بالنسبة لقلة استخدام الحوافز، لذلك لا بد من توفير الحد المناسب من الحوافز المادية كمبدأ أساسي لكي يبذل الأطباء الجهود المناسبة مما يؤدي الى تحقيق الجودة الشاملة والحوافز المعنوية لا تقل أهمية عن الحوافز المادية بل إن الحوافز المادية لوحدها لا تكفي الغرض.
٣. ضرورة قيام إدارة المستشفى وكافة العاملين بها، بالالتزام الكامل نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة مع ضرورة الإستمرار في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها والتحسين المستمر في جميع الأقسام والمعامل والوحدات المختلفة داخل المستشفى.

ثالثاً: دراسة الباحث: محمد محمد علي: "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي، دراسة تقييمية"، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، ٢٠١١م. **مشكلة الدراسة:** تدور مشكلة الدراسة حول تجربة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي ومعرفة أثر ذلك على تجويد خدماته وزيادة رضا العميل الداخلي والخارجي، ويمكن تلخيص المشكلة في السؤال: ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الخرطوم التعليمي على خدماته؟ **أهداف الدراسة:** سعت الدراسة الى تحقيق عدد من الأهداف منها:

١. معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الخدمات الصحية المقدمة للعميل الخارجي.
٢. التعرف على المعوقات والمشاكل التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٣. التعرف على العوامل التي تساعد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### أهمية الدراسة:

١. تستمد الدراسة أهميتها من الدور الكبير الذي يمكن أن تقوم به إدارة الجودة الشاملة في ترقية الأداء في القطاع الصحي وتجويد خدماته.
  ٢. أنها في قطاع يرتبط بحياة الناس مباشرة وهو قطاع متخصص وشديد التعقيد.
  ٣. تقدم تفويماً ومعرفة مردود تجربة تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المستشفيات.
- فرضيات الدراسة:** قام البحث على مجموعة من الفرضيات:
١. هنالك علاقة إحصائية ذات دلالة إيجابية طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وزيادة رضا العميل الداخلي.
  ٢. هنالك علاقة إحصائية ذات دلالة إيجابية طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وزيادة رضا العميل الخارجي.
- منهجية الدراسة:** اتبع الباحث المنهج التحليلي الوصفي ودراسة الحالة.
- نتائج الدراسة:** من النتائج التي أظهرتها الدراسة التالي:
١. أن مستشفى الخرطوم التعليمي لا يطبق إدارة الجودة الشاملة بالطريقة العلمية الصحيحة.
  ٢. إقتصرت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي على إعداد الدلائل الفنية فقط.
  ٣. هنالك اعتماد كلي على المؤسسات الخاصة للتدريب على برامج الجودة، مما أدى إلى قصور في تطبيق الجودة الشاملة.
- توصيات الدراسة:** أوصى الباحث بعدة توجيهات منها:

١. الإعداد لمنطقة إدارة الجودة الشاملة بالطريقة العلمية الصحيحة.
٢. عمل تقييم لبرامج الجودة المطبقة حالياً بواسطة جهة خارجية متخصصة، لأن ما يجري الآن عبارة عن مشاريع تحسين وتجويد بعيداً عن مدخل إدارة الجودة الشاملة.
٣. تبني النموذج الوطني الرئاسي للجودة والإمتياز ليكون المرجعية لتطبيق برامج الجودة الشاملة.
٤. توجد دراسات عليا في عدد من الجامعات السودانية تبحث في الجودة المختلفة في المستشفيات ويمكن لوزارة الصحة الإستفادة منها.

أثرت الدراسات السابقة الحقل الأكاديمي بتجارب مختلفة لتقييم تطبيق أساليب متنوعة بغرض تطوير جودة الخدمات الصحية بمؤسسات شتى، لم يكن ضمن نطاقها الموضوعي تقييم إدراك العاملين بالحقل الصحي لمفهوم وثقافة الاعتماد للمؤسسات

الصحية من حيث المفهوم أو كثافة لها انعكاسها على مستوى تقديم الخدمة (موضوع هذه الدراسة)، كذلك لم تقدم هذه الدراسات الغنية مادة تتضمن الإعتماد للمؤسسات الصحية الدولية أو الإقليمية أو العالمية، وأيضاً لم تتعرض لمفاهيم الإدراك والتعلم والإعاقات المعرفية للمؤسسات مما يجعل هذه الدراسة إضافة جديدة. من ناحية أخرى، أضافت هذه الدراسات عمقاً في الفهم للباحث وتصوراً أكثر صحة لمشكلة الدراسة، وكذلك للأسئلة التي يجب طرحها لتشكل في خاتمة الدراسة أسئلة توجّه نحو حلول المشكلات التي ستكشف عنها دراسة الباحث.

## منهج البحث وأدواته

إتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج التحليلي الوصفي باستخدام الإستبانات، والمقابلات، والملاحظة، في مؤسسات محددة (دراسة حالة). هذا المنهج عادة ما يقدم إضاءات حول عناوين ومشكلات محددة، وعدداً من الأسئلة المعينة التي تفضي إلى الوصول إلى الإجابات الصحيحة.

## إجراءات البحث

- أ. التعريف بالجودة، والجودة في مجال الرعاية الصحية، وبعض الأعلام الذين أسهموا، وما قدموه في المجال.
- ب. التمهيد بلفت الإنتباه الى أهمية القياس ونماذج له، والممارسات المستندة الى القياس والدليل.
- ت. استكشاف أنماط الإدراك والتعلم عند الانسان وطرق اكتساب المهارة والمعرفة في النطاق المعين، عن طريق عرض الدراسات في ذلك المجال مثل تصنيف بلوم وأنماط كولب وفلسفة ديمنج للمعرفة المتعمقة، بالإضافة الى التفاعل داخل المؤسسة والسلوك التنظيمي لبوكانان وهيزنسكي.
- ث. التعريف بالإعتماد وبعض الجهات المانحة للإعتماد تاريخياً وحالياً.
- ج. إستعراض بعض معايير الاعتماد العالمية، والإقليمية، والمحلية:(الأداة السودانية لاعتماد المؤسسات الصحية).
- ح. تقديم نماذج عملية لتطبيق معايير الإعتماد، مع نماذج تحذيرية.
- خ. أخذ قراءات العلاقة المقترضة بين إدراك العاملين بالقطاع الصحي لمعايير الاعتماد للمؤسسات الصحية ومستوى تقديم الخدمة في حالات الدراسة المحددة عبر الإستبانة.
- د. تحليل نتائج الدراسة.
- ذ. مناقشة النتائج مع دراسات أخرى وتلخيص النتائج.