



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
عمادة التطوير والجودة والإمتياز



تقويم مفهوم وثقافة الجودة والإعتماد لدى العاملين بالقطاع الصحي بالسودان

(دراسة حالة: مستشفى ابن سينا التخصصي وهيئت كير التخصصي)

Evaluation of Concept and Culture of Quality and Accreditation among
the Staff of Health Sector in Sudan

(A Case Study of Ibn Sina and Health Care Specialized Hospitals)

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الجودة الشاملة والإمتياز

إعداد الطالب :

عماد الدين شريف طمبل محمد

إشراف:

أ. د حسن عبد العزيز محمود

M.B.B.S, MHPE, PhD, F.AAHEA

١٤٤١هـ - ٢٠٢٠م

إستهلال

بسم الله، الحمد لله والصلاة والسلام على سيدي رسول الله ﷺ وعلى آله الطيبين الطاهرين المعصومين،

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

﴿أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَسْجُدُ لَهُ مَنْ فِي السَّمَوَاتِ وَمَنْ فِي الْأَرْضِ وَالشَّمْسُ وَالْقَمَرُ وَالنُّجُومُ
وَالجِبَالُ وَالشَّجَرُ وَالذَّوَابُّ وَكَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ وَكَثِيرٌ حَقَّ عَلَيْهِ الْعَذَابُ وَمَنْ يُهِنِ اللَّهُ فَمَا لَهُ
مِنْ مُكْرِمٍ إِنَّ اللَّهَ يَفْعَلُ مَا يَشَاءُ﴾

الآية (١٨) الحجّ

شكر وتقدير

الشكر لله والحمد كله: بنعمته تتم الصالحات

خالص الشكر وأسمى التقدير لكل من أسهم في هذا البحث بالإلهام والتحفيز والمساعدة والتوجيه والتصحيح لهم جميعاً الشكر الجزيل أولهم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الصرح العلمي العتيد، وعمادة الجودة والتطوير والامتنياز بالجامعة، ثم المشرف العالم الأستاذ الدكتور حسن عبدالعزيز محمود الطبيب الشاعر وطريقته المميزة في إدارة جلسات المراجعة للدراسة، والدكتور عبدالرازق عبدالله البوني عميد عمادة الجودة والتطوير والامتنياز الذي إمتد عونه للباحث منذ الإلتحاق ببرنامج الماجستير، مروراً بكل مراحل هذه الدراسة، وتنويره للباحث بمفاهيم الإدراك المعرفي وطرق التعلم وأساليب البحث العلمي، والدكتور عبدالمطلب ابراهيم عبدالرسول منسق برنامج الماجستير، والدكتور مهند حسن اسماعيل بعمادة الجودة والتطوير والامتنياز اللذان ساعدا الباحث في التحليل الإحصائي وتحكيم إستبانة الدراسة. الدكتورة نادية أحمد الحسين بإدارة الجودة والتطوير والاعتماد بوزارة الصحة الاتحادية لمساعدتها بإحترافية ومهنية عاليتين، وشرحها وتنويرها، ومدها الباحث بالمادة المطبوعة والإلكترونية للمعايير السودانية لاعتماد المؤسسات الصحية. أيضاً مستشفى ابن سينا التخصصي أشكر كل العاملين، وأخص منهم الإنسان الفنان عامر ميرغني الجقدي الإداري الخبير. وكذلك مستشفى هيلث كير التخصصي أشكر كل العاملين، وأخص الرئيس أمجد محجوب المدير الإداري والدكتور عاصم مالك المدير الطبي والدكتورة رويدا عمر. و الدكتور مصطفى سيدأحمد صالح، إستشاري الجراحة البارِع ونقاشه العلمي المبسط والرائع. والدكتور مصطفى حامد الحكيم، أول من عرّف الباحث بالإعتماد للمؤسسات الصحية. كما أشكر الدكتور الطيب إبراهيم علي، الذي ساعد الباحث بالتدريب العملي وتطبيقات مشروعات التحسين والتطوير بالمؤسسات ومشكلات الأداء ومعوقاته، أشكرهم جميعاً على مساعدتهم وإسهامهم في إنجاز هذه الدراسة، وهذه الدراسة نتاج مشترك لذلك الإسهام المخلص والمتجرد لكل هؤلاء العلماء والمهنيين، وأسأل الله مخلصاً أن يجعل فيها الفائدة العلمية والعملية.

- شكر خاص، وتقدير للمهندس طارق شريف طمبل الأخ والصديق، البطل الحقيقي الذي ضحى بسنوات نضرة من عمره ودراسته لكي تستمر حياتنا ودراستنا بدون انقطاع، وهذه الدراسة كذلك من ثمرة تضحيته بتفوقه الدراسي ذات يوم ليعمل ويوفر للباحث وأشقائه لقمة العيش والمصروفات، لكي نستمر في الدراسة والتحصيل، له مني خالص الشكر والتقدير والاحترام والإمتنان، شكر الله له، وغفر له، أمين.

الإهداء

إلى فاطنة بت الفكي، نفيسة بت المحجوب، نوال ونهلة وناريمان ولينا وأبية، بهجة الحياة وضيائها

المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الشكر والتقدير
ج	الإهداء
د	المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	الملاحق
ط	مستخلص الدراسة بالعربية
ي	Abstract
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٢	المقدمة
٢	١-١ مشكلة الدراسة
٢	٢-١ أسئلة الدراسة
٢	٣-١ فرضيات الدراسة
٣	٤-١ أهمية الدراسة
٣	٥-١ أهداف الدراسة
٣	٦-١ حدود الدراسة
٣	٧-١ مصطلحات الدراسة
٤	٨-١ الدراسات السابقة
٨	٩-١ منهج الدراسة
٨	١٠-١ إجراءات الدراسة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٠	تمهيد
١٠	١-٢ أعلام الجودة في مجال الرعاية الصحية وإسهاماتهم
١١	١-٢ أهمية القياس في مجالات جودة الرعاية الصحية
١٣	٣-٢ التخطيط باعتبار المخاطر
١٦	٤-٢ تطبيق لين سيقما ستة في الرعاية الصحية
١٧	٥-٢ الإدراك المعرفي للجودة والاعتماد لدى العاملين بالقطاع الصحي
١٨	٦-٢ نظرية ديمغ للمعرفة المتعمقة
١٩	٧-٢ تصنيف بلوم للأهداف المعرفية
٢٢	٨-٢ تأثير دانينغ كروغر
٢٢	٩-٢ السلوك التنظيمي وثقافة المؤسسة
٢٧	١٠-٢ مقدمة عامة عن الاعتماد و مفهومه وتاريخه
٣٤	١١-٢ معايير جيه سي أي JCI
٤١	١٢-٢ المعايير القومية الأسترالية NSQHS
٤٦	١٣-٢ المعايير السعودية لإعتماد المنشآت الصحية CBAHI
٥١	١٤-٢ معايير الإعتماد السودانية
٥٧	١٥-٢ دور السلطات في الإعتماد والقوانين واللوائح والإشتراطات المسبقة

٥٨	١٦-٢ خارطة طريق عامة للإعتماد
٥٩	١٧-٢ تجربة ميلتون دينتش
	الفصل الثالث: طريقة وإجراءات الدراسة
٦١	١-٣ مجتمع وعينة الدراسة
٦١	٢-٣ منهجية الدراسة
٦١	٣-٣ طريقة جمع البيانات
٦٤	٤-٣ الأساليب الإحصائية لضبط الأدوات وتحليل البيانات
٦٤	٥-٣ الإحصاء الوصفي لأفراد عينة الدراسة
	الفصل الرابع: التحليل
٦٧	١-٤ محور الدراسة الأول
٧١	٢-٤ محور الدراسة الثاني
٧٥	٣-٤ محور الدراسة الثالث
٨٥	٤-٤ محور الدراسة الرابع
٨٧	٥-٤ ملخصات الفرضيات
	الفصل الخامس: النتائج والخاتمة والتوصيات
٩٠	١-٥ نتائج الإحصاء الوصفي ومناقشتها
٩٠	٢-٥ نتائج إختبارات فروض الدراسة ومناقشتها
٩٣	٣-٥ ملخص نتائج الدراسة
٩٣	٤-٥ الخاتمة
٩٣	٥-٥ التوصيات
٩٥	المراجع
٩٩	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول	المحتوى
١٢	ج ١-٢	القياس: ماذا نقيس ولماذا ونوع القراءات
١٥	ج ٢-٢	نموذج مؤشرات أداء
٣١	ج ٣-٢	الجهات المانحة للإعتماد
٣١	ج ٤-٢	إلزامية الحصول على الإعتماد
٣٢	ج ٥-٢	موقع الجودة ونقلها
٣٢	ج ٦-٢	التكلفة التقديرية للإعتماد
٣٢	ج ٧-٢	المؤسسات المعنية بالإعتماد
٣٢	ج ٨-٢	طبيعة الإعتماد ومدته
٣٣	ج ٩-٢	خطوات الإعتماد
٣٤	ج ١٠-٢	فترة الإعداد للإعتماد
٣٦	ج ١١-٢	معايير اللجنة الدولية المشتركة وأقسامها الإصدار السادس
٥٣	ج ١٢-٢	معييار A وتظليل خانة مطابق جزئياً
٥٤	ج ١٣-٢	مجالات المعايير السودانية ونوعيتها
٦٣	ج ١-٣	معامل ألفا كرونباخ لعبارات الأستبانة
٦٤	ج ٢-٣	توزيع أفراد العينة بحسب النوع
٦٤	ج ٣-٣	توزيع أفراد العينة بحسب الخبرة
٦٥	ج ٤-٣	توزيع أفراد العينة بحسب التخصص
٦٧	ج ١-٤	التكرارات والنسبة المئوية للاستجابة لعبارات المحور الأول
٧٠	ج ٢-٤	اختبار مربع-كاي لعبارات المحور الأول
٧١	ج ٣-٤	التكرارات والنسبة المئوية للاستجابة لعبارات المحور الثاني
٧٤	ج ٤-٤	اختبار مربع-كاي لعبارات المحور الثاني
٧٥	ج ٥-٤	التكرارات والنسبة المئوية للاستجابة لعبارات المحور الثالث
٨٣	ج ٦-٤	اختبار مربع-كاي لعبارات المحور الثالث
٨٥	ج ٧-٤	التكرارات والنسبة المئوية للاستجابة لعبارات المحور الرابع
٨٧	ج ٨-٤	اختبار مربع-كاي لعبارات المحور الرابع
٨٥	ج ٩-٤	جدول الفرضية الأولى
٨٦	ج ١٠-٤	جدول الفرضية الثانية
٨٧	ج ١١-٤	جدول الفرضية الثالثة
٨٧	ج ١٢-٤	جدول الفرضية الرابعة
٨٨	ج ١٣-٤	جدول الفرضية الرابعة الفرعية

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٢	خارطة قياس الجودة	ش ١-٢
١٣	ثلاثية جوران والقياس	ش ٢-٢
١٤	نموذج تقييم المخاطر	ش ٣-٢
١٦	تفاصيل مؤشر أداء	ش ٤-٢
١٩	فلسفة ديمنج للمعرفة المتعمقة	ش ٥-٢
٢٤	السياق الخارجي والعوامل الداخلية المؤثرة في السلوك التنظيمي	ش ٦-٢
٣٦	نموذج معيار فرعي جيه سي أي	ش ٧-٢
٤٤	نموذج شكل معيار إن اس كيو أتش اس وبنيته	ش ٨-٢
٤٥	نموذج أداة رصد ومتابعة المعايير ان اس كيو اتش اس	ش ٩-٢
٤٥	نموذج معيار الحوكمة السريرية بأداة الرصد والمتابعة	ش ١٠-٢
٥٨	نموذج خارطة مشروع الإعتاد	ش ١١-٢
٦١	معادلة ستيفن ثامبسون لحساب حجم العينة	ش ١-٣
٦٤	النسبة المئوية لتوزيع النوع للمبحوثين	ش ٢-٣
٦٥	النسبة المئوية لتوزيع الخبرة للمبحوثين	ش ٣-٣
٦٥	النسبة المئوية لتوزيع التخصص للمبحوثين	ش ٤-٣
٦٧	استجابة المبحوثين للعبارة الأولى المحور الأول	ش ١-٤
٦٨	استجابة المبحوثين للعبارة الثانية المحور الأول	ش ٢-٤
٦٨	استجابة المبحوثين للعبارة الثالثة المحور الأول	ش ٣-٤
٦٩	استجابة المبحوثين للعبارة الرابعة المحور الأول	ش ٤-٤
٦٩	استجابة المبحوثين للعبارة الخامسة المحور الأول	ش ٥-٤
٧٠	الوسيط لاستجابة المبحوثين لجميع عبارات المحور الأول	ش ٦-٤
٧٢	استجابة المبحوثين للعبارة الأولى المحور الثاني	ش ٧-٤
٧٢	استجابة المبحوثين للعبارة الثانية المحور الثاني	ش ٨-٤
٧٣	استجابة المبحوثين للعبارة الثالثة المحور الثاني	ش ٩-٤
٧٣	استجابة المبحوثين للعبارة الرابعة المحور الثاني	ش ١٠-٤
٧٤	الوسيط لاستجابة المبحوثين لجميع عبارات المحور الثاني	ش ١١-٤
٧٦	استجابة المبحوثين للعبارة الأولى المحور الثالث	ش ١٢-٤
٧٦	استجابة المبحوثين للعبارة الثانية المحور الثالث	ش ١٣-٤
٧٧	استجابة المبحوثين للعبارة الثالثة المحور الثالث	ش ١٤-٤
٧٧	استجابة المبحوثين للعبارة الرابعة المحور الثالث	ش ١٥-٤
٧٨	استجابة المبحوثين للعبارة الخامسة المحور الثالث	ش ١٦-٤
٧٨	استجابة المبحوثين للعبارة السادسة المحور الثالث	ش ١٧-٤
٧٩	استجابة المبحوثين للعبارة السابعة المحور الثالث	ش ١٨-٤
٧٩	استجابة المبحوثين للعبارة الثامنة المحور الثالث	ش ١٩-٤
٨٠	استجابة المبحوثين للعبارة التاسعة المحور الثالث	ش ٢٠-٤
٨٠	استجابة المبحوثين للعبارة العاشرة المحور الثالث	ش ٢١-٤
٨١	استجابة المبحوثين للعبارة الحادية عشرة المحور الثالث	ش ٢٢-٤
٨١	استجابة المبحوثين للعبارة الثانية عشرة المحور الثالث	ش ٢٣-٤

٨٢	استجابة المبحوثين للعبارة الثالثة عشرة المحور الثالث	ش ٢٤-٤
٨٢	استجابة المبحوثين للعبارة الرابعة عشرة المحور الثالث	ش ٢٥-٤
٨٣	الوسيط لاستجابة المبحوثين لجميع عبارات المحور الثالث	ش ٢٦-٤
٨٥	استجابة المبحوثين للعبارة الأولى المحور الرابع	ش ٢٧-٤
٨٦	استجابة المبحوثين للعبارة الثانية المحور الرابع	ش ٢٨-٤
٨٦	الوسيط لاستجابة المبحوثين لجميع عبارات المحور الرابع	ش ٢٩-٤

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الملحق
١٠٠	مصفوفة تحليل المخاطر	ملحق رقم (١)
١٠١	قائمة محكمي الإستبانة	ملحق رقم (٢)
١٠٢	الخطاب والإستبانة	ملحق رقم (٣)
١٠٥	الهيكل الإداري لمستشفى ابن سينا التخصصي	ملحق رقم (٤)
١٠٦	الهيكل الإداري لمستشفى هيلث كير التخصصي	ملحق رقم (٥)
١٠٧	خطاب تيسير عمل الباحث	ملحق رقم (٦)

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى إستعراض الإطار المعرفي والأكاديمي للإعتماد للمؤسسات الصحية، والتعرف على، واستكشاف إدراك العاملين بالقطاع الصحي لمفهوم وثقافة الجودة والإعتماد للمؤسسات الصحية، وانعكاس ذلك الإدراك والمعرفة على الأداء في تقديمهم لخدمة الرعاية الصحية، ومدى إعتمادهم في تقييم أدائهم على التغذية العكسية من متلقي الخدمة بصفته مبدأ من مبادئ الجودة الراسخة. وقام الباحث باستخدام الإستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت بمنهجية دراسة الحالة على مستشفى حكومي ومستشفى خاص، باستخدام طريقة ستيفن ثامبسون، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٨) فردا من جملة (٣٠٠) من مستشفى ابن سينا التخصصي، و(٣٧) فردا من جملة (٤١) من مستشفى هيلث كير التخصصي، بجملة (٢٠٥)، ونسبة استرداد للاستبانة (١٠٠%) بالمقارنة مع حجم العينة المطلوب، كما اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

خلصت الدراسة الى نتائج أهمها:

- أفراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي غير متأكدين من إلمامهم العميق بمفهوم وثقافة الجودة والإعتماد للمؤسسات الصحية.
- أفراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي لديهم الإلتزام بمعايير الإعتما وبالجودة الصحية، لكنهم لا يملكون المعرفة والتدريب المناسبين.
- معرفة وإدراك أفراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي للجودة ومعايير الاعتماد تنعكس على أدائهم عند تقديم خدمة الرعاية الصحية.
- أفراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي غير متأكدين من مستوى رضا متلقي الخدمة وذويهم.
- رضا متلقي الخدمة ليس هو وسيلة التقييم الأهم لأداء أفراد العينة من العاملين بالقطاع الصحي.

كذلك خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات من أهمها:

- أهمية التدريب الموجه بإطار زمني وأهداف معرفية وسلوكية واضحة، ضمن إستراتيجية لترسيخ ثقافة الجودة والإعتماد لدى العاملين بالقطاع الصحي.
- ضرورة تعميق ثقافة رضا المتعاملين، والتفكير التنظيمي، لأن متلقي الخدمة يدرك المؤسسة الصحية كجسم واحد، وليس باعتبارها وظائف ومسؤوليات مختلفة.
- منح المزيد من السلطة الإشرافية لإدارة الجودة والتطوير والإعتماد بوزارة الصحة الاتحادية، على إدارات الجودة بالمؤسسات الصحية لتحقيق الاتساق والتناسق.
- منع الخطوات غير الضرورية عند تنفيذ برامج الإعتماد، وتعزيز التواصل الفعال بين الإدارة الاتحادية وإدارات الجودة بالمستشفيات.
- مراجعة الدراسات والبحوث ذات الصلة، بكليات الدراسات العليا المختلفة بصورة مستمرة للوقوف على المستجدات.
- العمل على إدخال معايير الإعتماد السودانية ضمن المناهج لكليات التخصص الطبي، والمعاهد المتخصصة، أو على الأقل إقامة أنشطة وفعاليات تعريفية بالمعايير السودانية، ودليل المقيم، خارج المنهج لذلك الغرض.

Abstract

This study explores the concept and culture of quality, and healthcare accreditation among the employees in the healthcare sector by focusing on their perceived amount of knowledge regarding those domains, and how that knowledge reflects on their performance, examining at the same time their own assessment to the overall satisfaction achieved. The study also aimed to identify to which degree customer satisfaction considered as performance evaluating tool. By measuring research community attitudes toward knowledge, reflectiveness, and assessment aspects through the designed questionnaire in Ibn Sina Specialized Hospital, and Healthcare Specialized Hospital via five hypotheses where the following findings concluded:

- Respondents were not sure about their knowledge of quality and healthcare accreditation concepts and culture.
- Participants do have the commitment to quality and accreditation standards, but they lack adequate training and knowledge.
- Knowledge of the respondents reflects on their performance.
- Respondents were not sure about their customer satisfaction level.
- Customer satisfaction is not a performance evaluation tool for the respondents.

The study has gained significance in the assessment and evaluation of the current reality of healthcare staff concept and culture of quality, and healthcare accreditation. The researcher used the descriptive, analytical methodology, and utilizes (SPSS) Statistics software to validate questionnaire structure, and internal consistency, and to analyze data collected from (205) respondents with various specialties. Based on the results of the study the researcher presented a number of recommendations including:

- It is crucial that well-designed, continuous training programs, with clear cognitive objectives, be in place.
- Necessity of the dissemination and communication of customer-focused culture among healthcare staff members.
- Enact those quality departments in hospitals to report directly to the federal ministry department of quality and improvement and accreditation to achieve highly effective communication.
- Planning to add Sudanese Accreditation Standards to undergraduate study program.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة