الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي لدى موظفـــــي مستشفى صبراتة للأورام

د . جمعة محمد أبوالقاسم جولــق ــ المعهد العالي لشؤون المياه ـ العجيلات

الملخّص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام ، وتكونت عينة الدراسة من (120) موظفا وموظفة ، واتبع المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- إن مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي لدى الموظفين بمستشفى صبراتة للأورام جاءت بدرجة عالية.

-وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي لدى الموظفين بمستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغيري (النوع وسنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية:

الجودة الشاملة – معايير الاعتماد المؤسسي – موظفي مستشفى صبراتة للأورام.

Abstract:

The aim of the study was to identify the level of Total Quality Management (TQM) and its role in achieving institutional accreditation standards among employees at Sabrata Cancer Hospital. The study sample consisted of 120 male and female employees, and the descriptive analytical method was followed. A questionnaire was used to collect data from the study sample.

The study yielded the following results:

The level of Total Quality Management (TQM) and its role in achieving institutional accreditation standards among employees at Sabrata Cancer Hospital was found to be high.

There were statistically significant differences at the 0.05 level in the level of Total Quality Management (TQM) and its role in achieving institutional accreditation standards among employees at Sabrata Cancer Hospital, attributed to gender and years of experience.

Keywords:

Total Quality Management (TQM) – Institutional Accreditation Standards – Sabrata Cancer Hospital Employees

المقدمة:

يُعتبر مستشفى صبراتة للأورام مؤسسة طبية مهمة في ليبيا، حيث يتم تقديم الخدمات الطبية المتخصصة لمرضى السرطان في سعيها المتواصل لتحسين جودة الخدمات وتحقيق المعايير العالمية، حيث تلعب مبادئ وممارسات الجودة الشاملة دورًا أساسيًا وحيويًا في تحقيق معايير الاعتماد في مستشفى صبراتة للأورام وتشير مفهوم الجودة الشاملة إلى نهج شامل يستهدف تحقيق الجودة في جميع جوانب العمل داخل المؤسسة، بدءًا من تقديم الخدمات الطبية وصولاً إلى تفاعل المريض مع النظام الصحي ويعتمد مستشفى صبراتة للأورام على تطبيق مجموعة من المبادئ الأساسية للجودة الشاملة، مثل الاستمرارية في التحسين وتشجيع المشاركة وتحقيق رضا المريض كما تتمثل أهمية الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام في قدرتها على دعم عمليات الرعاية الصحية بشكل شامل، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وزيادة رضاهم كما أنها تسهم في تعزيز الاعتمادية والمصداقية للمؤسسة في عيون المجتمع المحلي والعالمي، وبالتالي تعزز مكانة المستشفى كمرجع رائد في مجال علاج الأورام في المنطقة وتهدف دائماً إلى تحسين جودة الخدمات الصحية التي يقدمها وتحقيق المعايير العالمية في الرعاية الصحية واعتبارًا من ذلك، تلعب مبادئ وممارسات الجودة الشاملة دورًا بارزًا في تحقيق هذه الأهداف ويعتمد دور الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة على تفعيل نهج شامل يهدف إلى تحقيق التميز في جميع جوانب العمل داخل المؤسسة وتشمل هذه الجوانب تقديم الخدمات الطبية ذات الجودة العالية واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الرعاية الصحية وتشجيع ثقافة الجودة والتحسين المستمر بين الموظفين وتعزز المستشفى مشاركة الموظفين في عمليات اتخاذ القرار وتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بالجودة، مما يعزز التفاعل الإيجابي والمشاركة الفعّالة لجميع أفراد الفريق الطبي والإداري وتعتمد الجودة الشاملة أيضًا على تفعيل نظام مراقبة الجودة الصارم ومتابعة الأداء بانتظام، وتقييم العمليات والخدمات وتطبيق تقنيات العمل المستمر لتصحيح العيوب وتحسين الأداء باعتبار كل هذه الجهود والتزام المستشفى بمبادئ الجودة الشاملة، يمكن أن تسهم بشكل كبير في تحقيق معايير الاعتماد بنجاح وتعزيز مكانة المستشفى كمرجع رائد في مجال علاج الأورام في المنطقة.

ومن هنا، يمكن التأكيد على أن الجودة الشاملة لا تمثل مجرد مبد نظري، بل هي عملية فعّالة ومستدامة تعزز الأداء والتميز في مستشفى صبراتة للأورام من خلال تسليط الضوء على دور الجودة الشاملة في تحقيق معايير الاعتماد في المستشفى، وتحليل كيفية تطبيق مبادئها وممارساتها في تعزيز جودة الرعاية الصحية وتعزيز مكانة المؤسسة في الساحة الطبية.

أولا-مشكلة الدراسة:

يواجه مستشفى صبراتة للأورام تحديات في تحقيق معايير الاعتماد، والذي يتعلق بفهم كيف يمكن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة أن يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق هذه المعايير بشكل فعال حيث يتطلب هذا الفهم فحصًا دقيقًا للعلاقة بين مفهوم الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد، بما يشمل تحديد العوامل التي قد تعيق أو تسهل تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في البيئة الصحية وتأثير ذلك على تحقيق المعايير المطلوبة للحصول على الاعتماد و تفترض بأن الجودة الشاملة ليست مجرد هدف نظري، بل هي عملية وقائية يمكن أن تلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق معايير الاعتماد في المؤسسات الصحية وبمراجعة الأدبيات المتخصصة وإجراء البحث اللازم، يمكن تقديم تحليل مفصل لكيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة ودورها المحتمل في تحسين أدائها وتحقيق معايير الاعتماد المطلوبة هذا التحليل يشمل أيضًا التركيز على العوامل المؤثرة على نجاح تطبيق الجودة الشاملة في المستشفى، مثل الثقافة التنظيمية، والتوجيهات الإدارية، وتوافر الموارد اللازمة، ودرجة تفاعل الموظفين والمرضى مع عملية التغيير، وتقييم تأثير هذه العوامل على تحقيق الاعتماد وبالتالي فإن فهم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يمكن أن يسهم في تحقيق معايير الاعتماد في مستشفى صبراتة للأورام، وتحديد العوامل المؤثرة على نجاح هذه العملية ولتحقيق معايير الاعتماد في المجال الطبي يعتبر تحديًا هامًا للمؤسسات الصحية، وخاصة المستشفيات التي تقدم خدمات الرعاية للمرضى ، حيث تواجهه العديد من التحديات والمتطلبات لتحقيق معايير الاعتماد لذلك، يأتي دور مبادئ الجودة الشاملة كآلية فعّالة لتعزيز أداء المستشفى وتحقيق هذه المعايير بشكل فعال من هنا تكمن أهمية مبادئ الجودة الشاملة في قدرتها على تحسين كافة جوانب العمل داخل المستشفى، بدءًا من عمليات تقديم الخدمات الطبية وصولًا إلى تفاعل المرضى مع النظام الصحي و يتطلب تحقيق معايير الاعتماد تبني مبادئ الجودة الشاملة بشكل شامل، مما يشمل إدارة الجودة، وتقديم الرعاية الصحية، وتوفير بيئة

آمنة للمرضى، والتفاعل الفعال مع المجتمع والمرضى من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن لمستشفى صبراتة أن يعزز جودة الخدمات التي يقدمها، وبالتالي يزيد من فرص الحصول على الاعتماد فالتركيز على تحسين الأداء وتطوير العمليات وتفعيل مراقبة الجودة يسهم في تحقيق المعايير المطلوبة للحصول على الاعتماد حيث يمكن لمبادئ الجودة الشاملة أن تساعد في تحسين عمليات تقديم الخدمات الطبية في المستشفى، مثل تقليل وقت الانتظار للمرضى، وزيادة توافر الموارد الطبية اللازمة، وتحسين تجربة المرضى وأسرهم كما يمكن أن تسهم في تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد الفريق الطبي وتحفيزهم على تبني مبادئ الجودة الشاملة في عملهم اليومي بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقات مع العملاء والموردين، مما يسهم في بناء سمعة إيجابية للمستشفى وزيادة الثقة لدى المرضى والمجتمع المحلي، مما يسهل حصول المستشفى على الاعتماد والاعتراف بمستوى جودته في تقديم الخدمات الصحية.

ثانيا- تساؤلات الدراسة:

1-ما مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام؟

2-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير (النوع)؟

3-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟

ثالثا-أهداف الدراسة:

1-التعرف على مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام.

2-الكشف عن وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير (النوع).

3-الكشف عن وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

رابعا-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

الأهمية النظرية:

1-تساعد الدراسة النظرية على توفير فهم عميق لمفاهيم مبادئ الجودة الشاملة وعلاقتها بمعايير الاعتماد في المستشفى.

2-توجه الباحث نحو الأسس والنظريات التي تدعم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بشكل فعال في البيئة الصحية.

3-تساعد في تحليل العوامل المؤثرة على تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مما يسهم في تحديد العقبات والفرص المحتملة.

الأهمية التطبيقية:

1-توفير بيانات ومعلومات فعلية عن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة، مما يمكن من تقديم تقييم دقيق للوضع الحالي.

2- تساعد في تحديد التحديات الفعلية التي تواجه عملية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، مما يساعد في توجيه الجهود نحو حلول فعّالة.

3-توجيه سياسات واستراتيجيات تحسين الجودة في المستشفى بناءً على النتائج العملية والتحليلات الفعلية.

خامسا ـ حدود الدراسة:

-**الحدود الموضوعية**: تكمن في الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام.

-**الحدود: المكانية**: تتمثل في مستشفى صبراتة للأورام.

-**الحدود البشرية:** تتمثل في الموظفين بمستشفى صبراتة للأورام.

-**الحدود الزمانية**: تتمثل في 2024م.

سادسا- مفاهيم الدراسة:

تكتسب عملية تحديد المفاهيم أهمية كبيرة في الدراسة لأنها عن طريقها يمكن إزالة الكثير من الغموض الذي يكتنف الموضوع بالنسبة للباحث وللقارئ معا، فتعريف

المفاهيم من الخطوات الأساسية في أي دراسة ، ولذلك فقد تم تحديد وتعريف المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة على النحو الآتي:

1-**الجـــــودة الشاملة :** تعتبر نهجًا شاملًا لإدارة الجودة يركز على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات بشكل مستمر من خلال تشجيع التعاون والمشاركة في جميع مستويات المنظمة ومع جميع العاملين فيها يشمل هذا النهج الجوانب القيادية والتنظيمية والإدارية والتشغيلية، ويهدف إلى تحقيق الرضا التام للعملاء وتحسين الأداء الشامل للمنظمة[1].

وتعرف اجرائيا : بأنها منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق الاستدامة والتحسين المستمر في جميع جوانب العمل داخل المؤسسة تستند فلسفة الجودة الشاملة على عدة مبادئ أساسية، بما في ذلك التركيز على العميل وتلبية احتياجاته وتوقعاته، وإشراك وتدريب الموظفين لتحفيزهم وتمكينهم من تحقيق الأهداف المؤسسية، وتحسين العمليات بشكل مستمر من خلال تطبيق الأساليب العلمية مثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتقنيات تحليل البيانات يتضمن النهج العلمي للجودة الشاملة مراقبة الجودة وتحليل البيانات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتطبيق أدوات إدارة الجودة مثل الاستراتيجيات والتقنيات المتقدمة لتحقيق الهدف المطلوب يتضمن ذلك أيضًا مراجعة النتائج وتقييم الأداء بانتظام لضمان استمرارية تحسين الجودة وتحقيق التميز التنافسي.

2-**معايير الاعتماد:** هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي يتم الالتزام بها والتقييم عليها لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وسلامة للمرضى تشمل هذه المعايير مختلف الجوانب في المؤسسة الصحية، مثل السلامة والجودة السريرية والإدارة والموارد البشرية والمعلوماتية وغيرها[2].

وتعرف اجرائيا: هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي يتم الالتزام بها والتقييم عليها لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وسلامة للمرضى و تشمل هذه المعايير مختلف الجوانب في المؤسسة الصحية، مثل السلامة والجودة السريرية والإدارة والموارد البشرية والمعلوماتية وغيرها.

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية للمحاور الرئيسة الآتية:

أولا- ماهية الجودة الشاملة: يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة "فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين

الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وقد بدأت في تطبيقه العديد من المنظمات الإدارية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة، وكسب رضا الجمهور"[3].

إن الجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ، ويمكن أن تعرف بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة بمشاركة الجميع ، وفي التعليم تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ومعدلات تكلفة التعليم ونظراً لاهتمام عدد كبير من الأفراد والمنظمات المختلفة بالجودة فقد اختلفت مفاهيم الجودة ، وهي غالباً ما تعني لهم المطابقة للاحتياجات المطلوبة[4].

الجودة لغة مشتقة من الجود والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة، وجودة أي صار جيداً وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل[5] .

تمثل الجودة في التعليم استراتيجيات تعبر عن رؤى مخطط لها تشمل إجراءات أنشطة محددة وقابلة للتطبيق بهدف الوصول إلى أفضل منتج تربوي وتعليمي ممكن ولابد أن تقدم تلك الرؤى والاستراتيجيات على قواعد وأسس سلوكية ترسم مراحل التطبيق في هذا السياق[6].

وتشير جودة في التعليم العالي على أنها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة[7].

وعرفت بأنها : جملة من السمات والخصائص التي تتصل بالعملية التعليمية، وتستطيع أن تفي باحتياجات الطلبة[8].

مما سبق تنوعت التعريفات التي تناولت الجودة إلا أنها تصب جميعاً في مجال الارتقاء بالمنتج والمنظمة التي تقدم ذلك المنتج بصورة متواصلة ومستمرة وتقديم ما يوافق متطلبات الزبون ويزيد من رضاءه أو هي العملية البنائية التي تهدف إلى تحسين المنتج النهائي و الجودة لا تعني فقط تحقيق احتياجات وتوقعات الزبون النهائي بل الوصول إلى إسعاده، وإن المطلوب هو ليس فقط ضمان جودة المنتج بل المطلوب ضمان جودة المنظمة، لأن جودة المنظمة تضمن جودة مخرجاتها وتكفل استمرار تلك الجودة وتطويرها والتحسين المستمر.

ثانيا- مراحل تطبيق أدارة الجودة الشاملة :

1-**مرحلة الأعداد :** تتعلق المرحلة الأولى بتجهيز الأجواء وأعدادها لتطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة , وعند اتخاذ قرار أتباع منهجية أدارة الجودة الشاملة تبرز مشاكل عديدة تتطلب من الإدارة دراستها وحلها من أجل تنقية الأجواء لتنفيذ المراحل اللاحقة وتتضمن مرحلة الإعداد القيام بالنشاطات الآتيـــة **:** (اتخاذ قرار تطبيق أدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا ، التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة وبأجراء التحسينات المستمرة ، أتحاذ قرار للاستعانة بمستشار خارجي في أدارة الجودة الشاملة أو الاعتماد على العاملين بالمنظمة في هذا المحور ، تشكيل مجلس الجودة والذي ينبغي أن يضم في عضويته أعضاء من الإدارة العليا بغية زيادة فاعلية قراراته، أيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة ، بناء فرق العمل من أقسام ودوائر مختلفة للعمل على تحقيق أهدافها المشتركة ، إعداد وتنفيذ برامج تدريبية عن الجودة موجهه للإدارة العليا ولمجلس الجودة ، وضع أسس قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء وأجراء القياسات الأولية في هذا المحور[9] .

2- مرحلة التخطيط : وهي أساس عملية التغيير داخل المؤسسة ويتم البدء في نشر أدارة الجودة الشاملة وإشراك كل التنفيذيين في المؤسسة الذين سوف يشكلون أعضاء المجلس الاستشاري , ويستخدمون صياغة رؤية المؤسسة وأهدافها وسياستها والتي تمت أثناء مرحلة عملية التخطيط ويقوم المجلس بأعداد خطة التطبيق , وتخصيص الموارد اللازمة وجعلها أمرا واقعا , وتعتمد عملية التخطيط على التدخلات من كل المراحل اللاحقة للمساعدة على إرشاد تطبيقها وتقيميها وعلى النحو التالي : (مدخل الأفكار الجيدة للعاملين ، مدخل اقتراحات العملاء، مدخل الخدمات الإدارية التي تدعم الانتماء للمؤسسة)[10].

3- مرحلة التنفيذ : في هذا المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعية ؛إذ تقوم فرق العمل المكلفة بأحداث التغيرات من خلال أداء المهام الموكلة أليها للوصول إلى الأهداف المحددة , وهنا تبدأ عمليات تدريب العاملين في المؤسسة بدعم من المسؤولين عن أدارة الجودة الشاملة وتقوم فرق العمل بتحديد طرق التحسين المستمر للأنشطة والعمليات في المنظمة[11] .

4- مرحلة التقويم: ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالمؤسسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي تعمل بها المؤسسة ونتائجها ويتضمن الخطوات الآتية: (المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى مرحلة التنفيذ ، مقارنة الأداء بمعايير الجودة الشاملة التي تم تحديدها في مرحلة التنفيذ ، تقويم أداء

العاملين ووضع رتب لأدائهم ، أعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للمستفيد وتحديد الأخطاء والانحرافات عن الهدف الموضوع وتقديم الخبرات لتصحيح الأخطاء والتحسين المستمر ، أعداد برامج ومواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال مدة تطبيق النظام ، القيام بعمليات التدريب للمستويات الإدارية والفنية كافة).

5- مرحلة التغذية الراجعة : وتجرى في هذه المرحلة المراجعة المستمرة للجودة لغرض التأكد من مدى تطبيق وفاعلية نظام أدارة الجودة الشاملة ومدى مناسبته لطبيعة العمل بالمؤسسة كما تتولى الإدارة استدعاء المديرين والمشرفين في الدوائر والأقسام الذين ساهموا في تطبيق أدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بالإضافة إلى مجمعات العملاء والموردين بهدف اطلاعهم على مدى التغيير الايجابي الناتج عن تطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة , كما تقوم المؤسسة بتبادل خبراتها مع المؤسسات الأخرى بهدف إفادة المنظمات الأخرى والاستفادة منها[12].

ثالثا-معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات الصحية:

تعتمد معايير الاعتماد المؤسسي في المؤسسات الطبية على مجموعة من الأسس والمبادئ التي تهدف إلى ضمان جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة وتحسين تجربة المرضى والموظفين:

1-سلامة المرضى :ضمان سلامة المرضى هي أحد أهم الأولويات يتضمن ذلك التدابير لمنع الأخطاء الطبية وتقديم الرعاية الصحية بطريقة آمنة وفعالة.

2-جودة الرعاية الصحية :تتضمن هذه المعايير ضمان تقديم الرعاية الصحية ذات الجودة العالية، والتي يمكن أن تشمل التقييم المستمر للممارسات الطبية، وتوفير التدريب المستمر للموظفين.

3-توفر الخدمات :يجب أن تكون المؤسسة قادرة على توفير خدمات صحية شاملة ومتنوعة لتلبية احتياجات المرضى.

4-مراقبة الجودة وتقييم الأداء :يجب أن تقوم المؤسسة بتطوير نظم مراقبة الجودة وتقييم الأداء لضمان استمرارية تحسين الخدمات.

5-الموارد البشرية :تشمل هذه المعايير توفير موظفين مؤهلين ومدربين جيدًا، وضمان بيئة عمل صحية وآمنة.

6-البنية التحتية والتجهيزات :يجب أن تتوفر المؤسسة على بنية تحتية ملائمة وتجهيزات حديثة لتقديم الرعاية الصحية بكفاءة.

7-التواصل والتعاون :تشمل هذه المعايير تشجيع التواصل والتعاون بين مختلف الأقسام والفرق داخل المؤسسة لضمان تنسيق الخدمات وتحسين تجربة المرضى.
8-الامتثال للتشريعات والتنظيمات :يجب أن تلتزم المؤسسة بجميع التشريعات والتنظيمات الصحية المحلية والدولية ذات الصلة.
9-تطوير السياسات والإجراءات :تعتمد الاعتماد المؤسسي على وجود سياسات وإجراءات محددة وموثقة تغطي جميع جوانب الرعاية الصحية، بدءًا من استقبال المريض وحتى مرحلة متابعة العلاج. يجب أن تكون هذه السياسات متوافقة مع الممارسات الدولية وتعكس أفضل المعايير والتوجيهات.
10-تقييم الأداء وتحليل البيانات :تعتبر عمليات التقييم وتحليل البيانات جزءًا أساسيًا من الاعتماد المؤسسي، حيث يتم مراقبة أداء المؤسسة بشكل مستمر لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. يتم جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الصحيحة وتنفيذ التغييرات اللازمة.
11-التدريب والتطوير المستمر :يجب أن تكون المؤسسة ملتزمة بتوفير التدريب والتطوير المستمر لموظفيها لضمان أنهم يتمتعون بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم الرعاية الصحية بأعلى مستويات الجودة.
12-توفير تجربة للمرضى إيجابية :يجب أن تعمل المؤسسة على توفير تجربة إيجابية للمرضى، بدءًا من توفير بيئة مريحة وآمنة، وانتهاءً بالتفاعل الإيجابي والاحترافي من قبل الفريق الطبي والإداري [13].

رابعا-الدراسات السابقة:

تعتبر مرحلة استعراض الدراسات السابقة أحد أهم مراحل البحث العلمي، حيث تسهم في توفير الأسس العلمية للأسئلة الرئيسية وتوجيه الدراسات الحالية في إطار التراكم المعرفي ، حيث تمثل هذه المرحلة فرصة للباحث لتحديد ما تمت دراسته سابقًا وما تبقى من جوانب لم يتم استكشافها بعد في مجال البحث ، مما يمكّنه من بدء البحث من نقطة التوقف السابقة، تتضمن مراجعة الدراسات السابقة تقييمًا نقديًا لنقاط القوة والضعف والأساليب والمناهج العلمية المستخدمة، مما يسهل على الباحث توجيه جهوده نحو الفجوات في المعرفة وتحديد اتجاهات البحث المستقبلية.

1- **دراســـة :** علي أحمد الجهني ، بعنوان: "دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات في المملكة العربية السعودية" ، 2021م[14] ، وهدفت التعرف إلى " دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير

الاعتماد المؤسسي في المستشفيات في المملكة العربية السعودية" ، وتكونت عينة الدراسة (200) موظف ، واتبع المنهج الوصفي التحليلي ، واتبع الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

-أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يرتبط بشكل إيجابي ومعنوي بتحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات.

-أن التركيز على المشاركة والتفاعل بين الموظفين يسهم في تعزيز فهمهم لمتطلبات الجودة وتحقيق الاعتماد المؤسسي.

أن تحقيق الجودة الشاملة يعتبر جزءًا أساسيًا من الاستراتيجيات التنظيمية لتحقيق معايير الاعتماد المؤسسي.

-وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في"دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغيري (النوع وسنوات الخبرة).

2-**دراســـــــــة :** فاطمة محمد الشمراني ، بعنوان : "أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية: دراسة حالة في المملكة العربية السعودية" ، 2020م[15] ، وهدفت إلى تحليل تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية على تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي ، وتكونت عينة الدراسة من (150) موظفا ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية تعزى لمتغيري (النوع وسنوات الخبرة).

3-دراســـــــــة : فاطمة أحمد السعيدي ، بعنوان : "أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحية الخاصة: دراسة حالة في الإمارات العربية المتحدة " ، 2020م[16]، وهدفت إلى تحليل تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في المراكز الصحية الخاصة على معايير الاعتماد المؤسسي ، وتكونت عينة الدراسة من (150) موظفًا وإداريًا ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ،

واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة، وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

-إن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحية الخاصة.

-إن التركيز على تدريب الموظفين وتحفيزهم يلعب دورًا مهمًا في نجاح تطبيق نظم الجودة الشاملة.

-أهمية توفير الموارد اللازمة وتوجيه الدعم الإداري لتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة.

-وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية تعزى لمتغيري (النوع وسنوات الخبرة).

الاجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية:

1-منهج الدراسة : يعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر الطرق تماشيا وملائمة واستخداما لهذا النوع من الدراسات الوصفية ، إذ يتيح من خلاله القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها ، كما أن الباحثين عادة ما يلجئون إلى إجراء مسح بالعينة للمجتمع الأصلي للدراسة ، للخروج بنتائج يمكن أن تفيد في فهم صحيح للظاهرة المدروسة .

2-مجتمع الدراسة وعينته: تمثل مجتمع الدراسة في موظفي وموظفات مستشفى أورام بصبراتة والبالغ عددهم (672) أخذت منه عينة عشوائية بسيطة بحجم (120) موظفا وموظفة وبنسبة (18%) وتم اتباع أسلوب المعاينة عند جمع البيانات منهم وذلك حسب إحصائية 2024م.

الدراسة الاستطلاعية : تكونت من (30) موظفا وموظفة ، وذلك لتقنين أداة الدراسة من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة.

الخصائص العامة لعينة الدراسة :

جدول (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	80	66.7
أنثى	40	33.3
المجموع	120	100.0

من خلال بيانات الجدول (1) نلاحظ أن نسبة (66.7%) من مجموع أفراد عينة الدراسة من (الذكور) ، في حين أن نسبة (33.3%) من مجموع أفراد عينة الدراسة من (الإناث).

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	**30**	**25.0**
10 سنوات فأكثر	**90**	**75.0**
المجموع	**120**	**100.0**

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن نسبة (75.0%) من مجموع أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) ، في حين أن نسبة (25.0%) من مجموع أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) .

3. أداة الدراســـة : بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ، تم بناء مقياس مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفين مستشفى صبراتة للأورام وفقا للخطوات الآتية:

- تحديد الفقرات الرئيسة للمقياس .
- صياغة فقرات المقياس حسب انتمائه للبعد .

4. صدق المقياس :

أ-صدق المحكمين : للتحقق من صدق المقياس تم عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (6) محكمين ، من ذوي الخبرة و الاختصاص وذلك لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول سلامة اللغة ووضوحها وملائمة العبارات لأغراض الدراسة ، من حيث شموليتها وتغطيتها لفقرات المقياس وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين ، فحذفت بعض عبارات وأصبح المقياس في صورته النهائية مكونة من (12) فقرة لمقياس ، مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام علما بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (دائما ، أحيانا ، أبدا) .

ب-صدق الاتساق الداخلي : تم القيام بحساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون

جدول (3) يبين ارتباطات درجات كل فقرة من فقرات مقياس مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام مع الدرجة الكلية للمقياس

المقياس	معامل الارتباط
مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام	**0.850**

يتضح من بيانات الواردة بالجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات المقياس والدرجة الكلية كانت دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق .

5-ثبات المقياس : تم حساب ثبات المقياس باستخدام اختبار ألفا كرو نباخ .

جدول (4) معامل ثبات مقياس مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ للفقرات والدرجة الكلية

المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام	12	0.873

يتضح من الجدول (4) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية ، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.873) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها .

7-التصميم والمعالجة الإحصائية للبيانات :

ولإعادة ترميز مقياس مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام فقد وزعت الدرجات من 1- 3 على النحو التالي :

تعطى الدرجة (3) للاستجابة (دائما) .

تعطى الدرجة (2) للاستجابة (أحيانا) .

تعطى الدرجة (1) للاستجابة (أبدا) .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التســـاؤل الأول: ما مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام ؟

جدول (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام .

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
-1	تعتبر مستوى الجودة الشاملة واحدة من الأدوات الرئيسية التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء موظفي مستشفى صبراتة للأورام.	2.5833	0.64278	5	عالية
-2	يتضمن دور مستوى الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام تعزيز توجيه الموظفين نحو الأهداف المؤسسية وضمان استمرارية تحسين الأداء	2.5000	0.64820	6	عالية
-3	يلعب مستوى الجودة الشاملة دورًا مهمًا في تحفيز موظفي مستشفى صبراتة للأورام وتعزيز ارتباطهم	2.4167	0.76239	7	عالية

	بأهداف المنظمة				
-4	يعتبر تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام أسلوبًا فعالًا لتحقيق الاعتماد وتعزيز سمعتها ومصداقيتها.	2.6667	0.62622	3	عالية
-5	يشمل دور الجودة الشاملة تعزيز ثقافة الاستماع والتعلم المستمر بين موظفي المستشفى وتعزيز قدرتهم على التكيف مع التغييرات	2.6250	0.56602	4	عالية
-6	يعزز مستوى الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام التركيز على تطوير العلاقات بين الموظفين وتعزيز التعاون وروح الفريق	2.5000	0.64820	6	عالية
-7	يساعد مستوى الجودة الشاملة في تحقيق معايير الاعتماد من خلال تعزيز تفاعل الموظفين مع عمليات التحسين المستمر وتبادل الخبرات.	2.7083	0.54071	2	عالية
-8	يشجع مستوى الجودة الشاملة الموظفين على المساهمة في ابتكار حلول جديدة للتحديات التي تواجهها مستشفى صبراتة للأورام.	2.5000	0.64820	6	عالية
-9	يسهم مستوى الجودة الشاملة في تحسين رضا الموظفين وزيادة انخراطهم في تحقيق أهداف المستشفى وتحقيق الاعتماد	2.7500	0.59761	1	عالية
-10	يتطلب تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام فهمًا عميقًا لمفهوم الجودة الشاملة وأهميته في تحسين أداء المنظمة وتلبية احتياجات المرضى	2.6667	0.62622	3	عالية
-11	يتطلب تحقيق معايير الاعتماد التزامًا قويًا من الموظفين بمبادئ الجودة الشاملة وتطبيقها في أداء مهامهم اليومية	2.5000	0.64820	6	عالية
-12	يمكن أن يؤدي تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بفعالية إلى تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام	2.4167	0.76239	7	عالية
	المقياس ككل	2.5694	0.62978	عالية	

يتضح من الجدول (5) أن الفقرة (9) والتي تنص على (يسهم مستوى الجودة الشاملة في تحسين رضا الموظفين وزيادة انخراطهم في تحقيق أهداف المستشفى وتحقيق الاعتماد) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7500) وانحراف معياري (0.59761) ، ويليها من حيث الأهمية الفقرة (7) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.7083) وانحراف معياري (0.54071) وهي تنص على (يساعد مستوى الجودة الشاملة في تحقيق معايير الاعتماد من خلال تعزيز تفاعل الموظفين مع عمليات التحسين المستمر وتبادل الخبرات) ، بينما احتلت الفقرتين (4 ، 10) المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.62622) وهي تنص على (يعتبر تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام

أسلوبًا فعالًا لتحقيق الاعتماد وتعزيز سمعتها ومصداقيتها، يتطلب تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام فهمًا عميقًا لمفهوم الجودة الشاملة وأهميته في تحسين أداء المنظمة وتلبية احتياجات المرضى) جاءت بدرجة عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (علي الجهني ، 2021م) والتي ترى أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يرتبط بشكل إيجابي ومعنوي بتحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات. وتتفق نع دراسة (فاطمة الشمراني ، 2020م) والتي توصلت أن هناك تأثيرًا إيجابيا ومعنويا لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية. وتتفق مع دراسة (فاطمة السعيدي ، 2020م) والتي توصلت أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحة الخاصة.

قد يكون ذلك بسبب الالتزام القوي من قبل الموظفين وإدارة المستشفى بتحقيق المعايير العالية للجودة والاعتماد ربما يكون هناك تركيز مستمر على تحسين العمليات وتطويرها، بالإضافة إلى توفير التدريب المستمر والتوجيه للموظفين لزيادة مهاراتهم وفهمهم لمفهوم الجودة الشاملة يمكن أن يلعب نظام إدارة الجودة الشاملة دورًا مهمًا ، حيث يساعد على تنظيم العمليات وتحقيق الأهداف المحددة تشجيع ثقافة الجودة والابتكار داخل المستشفى وتحفيز الموظفين على المساهمة في تحسين العمليات والخدمات قد يكون أيضًا عاملًا رئيسيًا في وصول مستوى الجودة الشاملة إلى مستوى عالٍ.

ويتضـــح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرتين (3 ، 12) جاءت بدرجة عالية والتي تنص على (يلعب مستوى الجودة الشاملة دورًا مهمًا في تحفيز موظفي مستشفى صبراتة للأورام وتعزيز ارتباطهم بأهداف المنظمة ، يمكن أن يؤدي تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بفعالية إلى تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام) ولكنها حظيت باستجابة أقل من المبحوثين حولها فقد احتلت المرتبة السابعة من حيث أهميتها ضمن فقرات مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام بنفس المتوسط الحسابي (2.4167) وانحراف المعياري (0.76239).

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثانـــي : الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير النوع؟

جدول (6) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي عينة الدراسة في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام وفقا لمتغير النوع.

المقياس	النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام	ذكر	80	35.5625	1.17832	21.053	0.000
	أنثى	40	21.3750			

يتبين من الجدول (6) أن أفراد عينة الدراسة (الذكور) سجلوا متوسطا حسابيا أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة (الإناث) ، وذلك على الدرجة الكلية للمقياس ، حيث كان متوسط الحسابي لعينة الدراسة (الذكور) على المقياس الكلي (35.5625) بينما كان المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة (الإناث) (21.3750) وكانت قيمة اختبار (ت) للفرق بين المتوسطين (21.053) وهي قيمة دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) .

وعليه يمكن القول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد عينة الدراسة (الذكور) . تتفق هذه النتيجة مع دراسة (علي الجهني ، 2021م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية **في** دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير النوع. وتتفق مع دراسة (فاطمة الشمراني ، 2020م) التي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية تعزى لمتغير النوع. وتتفق مع دراسة (فاطمة السعيدي ، 2020م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية حول أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحية الخاصة تعزى لمتغير النوع.

يمكن تفسير ذلك بعدة عوامل قد يكون هناك تفاوت في الدعم والتوجيه المقدم للموظفين ، حيث قد يتم توفير فرص التدريب والتطوير بشكل مختلف بين الذكور والإناث قد يكون هناك أيضًا اختلاف في التفاعل مع برامج إدارة الجودة الشاملة ، حيث يمكن أن تكون الثقافة المؤسسية أو التوجهات الإدارية مختلفة بين الذكور والإناث علاوة على ذلك، قد يؤثر العوامل الاجتماعية والثقافية في تفاعل الأفراد مع

مفهوم الجودة الشاملة، حيث قد تكون هناك توقعات مختلفة أو تحديات مختلفة تواجه الذكور مقارنة بالإناث في بيئة العمل.

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثالث: الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام وفقا لمتغير سنوات الخبرة ؟

جدول (7) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة عن الفقرات والدرجة الكلية في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام وفقا لمتغير سنوات الخبرة .

المقياس	سنوات الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام	أقل من 10 سنوات	30	29.1111	0.00000	4.690	0.000
	10 سنوات فأكثر	90	36.0000			

يتبين من الجدول (7) أن أفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) سجلوا متوسطا حسابيا أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) ، وذلك على الدرجة الكلية للمقياس ، حيث كان متوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) على المقياس الكلي (36.0000) بينما كان المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) (29.1111) وكانت قيمة اختبار (ت) للفرق بين المتوسطين (4.690) وهي قيمة دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) .

وعليه يمكن القول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفين مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح أفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر).

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (علي الجهني ، 2021م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية **في** دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وتتفق مع دراسة (فاطمة الشمراني ، 2020م) التي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية في أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في

المستشفيات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وتتفق مع دراسة (فاطمة السعيدي ، 2020م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة احصائية حول أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحية الخاصة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يمكن أن يفسر ذلك بعدة عوامل قد تكون الخبرة الطويلة لهؤلاء الموظفين قد أتاحت لهم الفرصة لاكتساب مهارات عالية في مجال إدارة الجودة وتطبيق معايير الاعتماد، مما يؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الجودة الشاملة قد تكون لديهم معرفة أكبر بالعمليات والإجراءات المطلوبة لتحقيق المعايير الدولية والوطنية للجودة، وهذا ينعكس إيجابًا على أدائهم ومساهمتهم في تحسين أداء المستشفى بشكل عام بالإضافة إلى ذلك، قد يكون لديهم شبكة من العلاقات والتوجيه المهني الذي يمكن أن يسهم في دعمهم وتعزيز فهمهم وتطبيقهم الفعال لمبادئ الجودة الشاملة.

ملخص النتائج:

1-أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام جاءت بدرجة عالية ، حيث احتلت الفقرة (9) والتي تنص على (يسهم مستوى الجودة الشاملة في تحسين رضا الموظفين وزيادة انخراطهم في تحقيق أهداف المستشفى وتحقيق الاعتماد) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7500) ، وانحراف معياري (0.59761) ، ويليها من حيث الأهمية الفقرة (7) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.7083) وانحراف معياري (0.54071) وهي تنص على (يساعد مستوى الجودة الشاملة في تحقيق معايير الاعتماد من خلال تعزيز تفاعل الموظفين مع عمليات التحسين المستمر وتبادل الخبرات) ، بينما احتلت الفقرتين (4 ، 10) المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.62622) وهي تنص على (يعتبر تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مستشفى صبراتة للأورام أسلوبًا فعالًا لتحقيق الاعتماد وتعزيز سمعتها ومصداقيتها، يتطلب تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام فهمًا عميقًا لمفهوم الجودة الشاملة وأهميته في تحسين أداء المنظمة وتلبية احتياجات المرضى) جاءت بدرجة عالية.

2-أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد عينة الدراسة (الذكور) .

3-أكدت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الجودة الشاملة ودورها في تحقيق معايير الاعتماد لدى موظفي مستشفى صبراتة للأورام تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح أفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) .

التوصيات:

1-يجب توفير فرص التدريب المستمر وورش العمل لموظفي المستشفى حول مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في أداء أعمالهم اليومية.

2-يجب تشجيع الموظفين على المشاركة في تطوير عمليات جديدة وابتكار حلول لتحسين الجودة وتلبية متطلبات الاعتماد.

3- يجب تشجيع التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة في المستشفى لتبادل الخبرات وتطوير أفضل الممارسات في مجال الجودة.

4-ينبغي تنظيم مراجعات دورية لأداء الموظفين والعمليات لتحديد الفجوات والتحسينات المطلوبة لتحقيق المعايير اللازمة للاعتماد.

5- يجب دعم وتشجيع الموظفين على المشاركة في برامج التحسين المستمر وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في أداء مهامهم اليومية.

6- يجب توفير الدعم الإداري والموارد اللازمة لتطبيق أفضل الممارسات في مجال الجودة وضمان تحقيق المعايير المطلوبة للاعتماد.

7- يجب تطوير نظام متكامل لإدارة الجودة يشمل عمليات مراقبة الجودة وتقييم الأداء وتحليل البيانات لضمان التحسين المستمر.

8- ينبغي أن يكون تحقيق رضا المرضى هدفًا أساسيًا لجميع موظفي المستشفى، ويجب توجيه الجهود نحو تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم.

9- يجب تعزيز ثقافة المسؤولية والتحفيز بين الموظفين لتحقيق الأهداف المحددة لتحسين الجودة وتلبية معايير الاعتماد.

10- ينبغي على الموظفين في المستشفى تعزيز التواصل الفعّال مع المرضى وأسرهم، والاستماع إلى ملاحظاتهم وملاحظاتهم حول جودة الخدمات وتجربتهم في المستشفى.

11-تحفيز الابتكار والإبداع في العمل :يجب تشجيع الموظفين على اقتراح الأفكار الجديدة والمبتكرة لتحسين العمليات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، مما يسهم في تحقيق معايير الاعتماد.

12- يجب تشجيع الموظفين على التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم ومعرفتهم في مجال الجودة الشاملة، وذلك من خلال دورات تدريبية وورش عمل متخصصة.
13-يجب تحسين إدارة الوقت والموارد لضمان الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي تحقيق معايير الاعتماد المطلوبة.
14- ينبغي تعزيز التعاون والشراكات مع الجهات الخارجية المعنية، مثل الهيئات الصحية والمؤسسات البحثية، لتبادل الخبرات وتعزيز جودة الخدمات الصحية.

الهوامـــــــــــــش:

1-محمد عبد الرحمن العلي ، "أهمية الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي: دراسة تطبيقية في المستشفيات الجامعية " ، مجلة جامعة القاهرة للعلوم الطبية ، ع(1) العدد ، مج (43) 2021م ، ص163.
2-أحمد عبد اللطيف السيد العنوان، "أثر تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي للمؤسسات التعليمية: دراسة تطبيقية في جامعة الملك سعود "، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للعلوم الإنسانية والدراسات الاجتماعية ، ع (2) ، مج (25) ، 2017 م ص 400.
3-نورا زيدان السيد ، "فاعلية الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي: دراسة تحليلية لآراء مدراء المدارس الحكومية في الإمارات العربية المتحدة "، مجلة جامعة الإمارات للعلوم الإدارية والاقتصادية ، ع (1) ، مج (33) ، 2019م ، ص 188.
4-محمد علي الحسني، "الجودة الشاملة وعلاقتها بتحقيق الاعتماد المؤسسي في المؤسسات التعليمية: دراسة تطبيقية في الجامعات الخاصة بالسلطنة "، مجلة جامعة السلطان قابوس للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، ع (1) ، مج (20) ، 2020م ، ص 66.
5-سامي عبد الرحمن الشهري ، "دور الجودة الشاملة في تحقيق معايير الاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة القصيم ، مجلة جامعة القصيم للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، ع (3) ، مج (36) 2019م ، ص 640.

6-عبد الله محمد القاضي ، "أثر الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي: دراسة حالة في بنك الرياض " ، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، ع (1) ، مج (29) ، 2018 م ، ص 154.
7-عبد الله بن علي الغامدي ، "الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الملك عبد الله الجامعي بجدة " ، ط (1) مكتبة العبيكان ، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2021 م ، ص 102.
8-سليم بن محمد الحمد ، "أثر الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بالقصيم ، ط (2) ، دار العلم للجميع ، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2020 م ، ص 49.
9-فهد بن علي القحطاني ، "تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المستشفيات: العقبات والتحديات وسبل النجاح " ، ط (1) ، مكتبة لبنان ، بيروت، لبنان ، 2019 م ، ص 71.
10-عبد الله بن محمد الدوسري ، "تطبيق نظام الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية: تحليل المشاكل والتوصيات" ط (3) ، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني والأمن الفكري ،الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2018م ، ص 129.
11-أحمد بن عبد الرحمن البلوي ، " أثر الجودة الشاملة في تحقيق الاعتماد المؤسسي لمستشفيات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة الملك سعود ، ط (2)"، دار الساقي ، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2017 م ، ص 95 .
12-محمد بن عبد الله الحميدان ، "معايير الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الاعتماد المؤسسي في المستشفيات "، ط (1) ، مكتبة الرشد ، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 2016م ، ص 38.
13-علي بن محمد الشمراني ، "تطبيق نظام الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة: الواقع والتحديات ، ط (3) ، دار المنهل ، المملكة العربية السعودية ، 2020م ، ص 60.
14-علي الجهني ، دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود ، 2021م .
15- فاطمة محمد الشمراني ، "أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المستشفيات الحكومية ، المملكة العربية السعودية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز، 2020م.
16-فاطمة أحمد السعيدي ، "أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على معايير الاعتماد المؤسسي في المراكز الصحية الخاصة في الإمارات العربية المتحدة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، 2020م.