

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة صحية



عنوان البحث

أثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر
الصحي والمراجعين والباحثين
دراسة بعض المستشفيات الحكومية المعتمدة

إعداد الطالب/ ناصر علي الحربي

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات

3	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
7	أهداف الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة:
8	فروض الدراسة:
9	الدراسات السابقة:
13	المنطلقات النظرية للدراسة:
14	المنهجية وطرق البحث:
14	مجتمع الدراسة وعينها:
14	أدوات الدراسة:
15	طرق جمع البيانات:
15	طرق التحليل الإحصائي:
15	الاعتبارات الأخلاقية:
15	حدود الدراسة:
16	المراجع:

مقدمة:

تُعتبر الرعاية الصحية أحد الركائز الأساسية التي تحدد مستوى تقدم ورفاهية المجتمعات، إذ تمثل جودة الخدمات الصحية مقياسًا حيويًا لفاعلية الأنظمة الصحية واهتمام الدولة بتحقيق التنمية البشرية المستدامة. ومع التغيرات السريعة التي يشهدها العالم في مجالات الطب والتقنية الصحية، أصبح التركيز على جودة الرعاية الصحية ضرورة ملحة، لا سيما في ظل زيادة توقعات المرضى والمجتمع بشأن مستوى الخدمات المقدمة. فالاهتمام بتحسين الأداء الصحي ليس مجرد مطلب تنظيمي، بل يعكس التزام المؤسسات الصحية بتلبية احتياجات الإنسان وحماية حقوقه الصحية على نحو يواكب المعايير العالمية.

وفي هذا الإطار، ظهرت أهمية الاعتماد الصحي كأداة استراتيجية تهدف إلى رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة خدماتها. فالاعتماد يُعرف بأنه عملية تقييم منهجية تهدف إلى التحقق من مطابقة أداء المستشفيات للممارسات المثلى والمعايير المعتمدة دوليًا، مما يساهم في ضمان تقديم خدمات آمنة وفعالة. ومن خلال هذه العملية، تُتاح للمؤسسات الصحية فرصة قياس نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى تطوير، وهو ما يساهم في خلق بيئة عمل تتميز بالاحترافية والالتزام بأعلى مستويات الجودة.

إن الاعتماد الصحي يمثل اليوم معيارًا عالميًا يعتمد عليه العديد من الأنظمة الصحية لتقييم جاهزية المستشفيات والمراكز الصحية، فهو يوفر إطارًا واضحًا لتوحيد الإجراءات والممارسات، ويعمل على الحد من التفاوت في جودة الخدمات بين المؤسسات المختلفة. كما يتيح الاعتماد فرصًا للتعلم المستمر والتطوير المهني للعاملين، ويحفز إدارات المستشفيات على تبني سياسات تنظيمية وإجرائية تحاكي أفضل الممارسات الدولية، مما يعزز مصداقية هذه المؤسسات أمام المجتمع والجهات الرقابية على حد سواء.

ومع التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي، بما في ذلك الضغط على الموارد البشرية والمادية، وتنوع الحالات الطبية، والتطور السريع في تقنيات التشخيص والعلاج، أصبح تطبيق معايير الاعتماد ضرورة لتطوير نظم العمل وضمان استدامة جودة الخدمات. فهذه المعايير لا

تقتصر على تقييم النتائج النهائية للرعاية الصحية، بل تشمل جميع العمليات التشغيلية والإدارية، مما يعكس شمولية هذا النهج في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز سلامة المرضى.

كما أن الدول والمؤسسات الصحية أصبحت تولي اهتمامًا متزايدًا بتطبيق الاعتماد في المستشفيات العامة، نظراً لدورها المحوري في تقديم الرعاية لشريحة واسعة من المجتمع. ويكمن الهدف من تطبيق هذه المعايير في خلق بيئة صحية آمنة وفعالة، من خلال اعتماد سياسات واضحة وممارسات قياسية تساهم في الحد من الأخطاء الطبية وتعزيز جودة الخدمة. هذا الاهتمام يعكس إدراكًا متزايدًا بأن الجودة والاعتماد ليسا مجرد إجراءات شكلية، بل أداة أساسية لتحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية.

ويُعد الكادر الصحي حجر الزاوية في نجاح برامج الاعتماد، إذ يمثل المسؤول التنفيذي عن تطبيق المعايير وتحويلها إلى واقع عملي ملموس داخل المستشفيات. إذ يساهم التزام الكادر الطبي والإداري بالتعليمات والإجراءات المعتمدة في تحقيق أهداف الاعتماد، فضلاً عن تعزيز كفاءتهم المهنية وتحسين مستوى أدائهم. كما تُعد خبراتهم وتجاربهم اليومية مصدراً مهماً للتقييم المستمر وضبط الجودة، بما يضمن أن تصبح الجودة جزءاً من الثقافة المؤسسية وليس مجرد متطلب إداري.

من جانب آخر، يمثل تقييم الخدمة من وجهة نظر المراجعين والباحثين أداة مهمة لقياس أثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة الرعاية الصحية. فأراء المرضى تعكس تجربة المستفيدين الفعلية وتكشف جوانب القوة والضعف في تقديم الخدمات، بينما يساهم الباحثون في تقديم تقييم موضوعي يستند إلى معايير علمية وإحصائية، مما يدعم تحسين الممارسات وتطوير السياسات الصحية داخل المستشفيات. هذا التكامل بين وجهات النظر المختلفة يساهم في تعزيز مصداقية تقييم الجودة ويضمن شمولية عملية التطوير.

وفي المستشفيات الحكومية، يكتسب تطبيق معايير الاعتماد أهمية خاصة، نظراً للتحديات المرتبطة بحجم الخدمات وتنوع الحالات الطبية وضغط الموارد، إلى جانب الحاجة إلى تقديم خدمات متكافئة لجميع المستفيدين. فاعتماد المستشفيات الحكومية على هذه المعايير يوفر

آليات واضحة للمراقبة والتقييم المستمر، وبتيح تحسين عمليات التنظيم والإدارة، مما يعزز قدرة هذه المؤسسات على تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق معايير السلامة والكفاءة.

وبناء على ذلك، يظهر أن تطبيق معايير الاعتماد الصحي لا يقتصر على كونها إجراء تنظيمي، بل يشكل عملية متكاملة للتطوير المؤسسي والتحسين المستمر، تشمل كل جوانب العمل داخل المستشفيات من الرعاية المباشرة للمرضى إلى العمليات الإدارية والتنظيمية. ومن خلال الالتزام بهذه المعايير، تصبح جودة الخدمات الصحية هدفًا دائمًا وممارسة مستمرة، تتكامل فيها جهود الكادر الصحي والمراجعين والباحثين، لتوفير رعاية صحية متميزة ومستدامة داخل المؤسسات الصحية الحكومية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية، إلا أن تحقيق هذه المعايير على أرض الواقع لا يزال يواجه تحديات عديدة تؤثر على مستوى جودة الخدمات المقدمة. إذ تشير بعض المؤشرات إلى تفاوت في مستوى الامتثال للمعايير بين المستشفيات المختلفة، مما يثير تساؤلات حول مدى فعالية تطبيق برامج الاعتماد وعمق أثرها على الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين. ويلاحظ أن معظم الدراسات السابقة تناولت الاعتماد من منظور تنظيمي أو إداري، دون التركيز الكافي على تجارب الكادر الصحي أو آراء المستفيدين، الذين يمثلون عناصر أساسية لتقييم أثر هذه المعايير بصورة موضوعية وشاملة.

علاوة على ذلك، ثمة ندرة في الدراسات التي تركز على تقييم تطبيق معايير الاعتماد الصحي من وجهة نظر المراجعين والباحثين على حد سواء، وهو ما يحد من قدرة المؤسسات الصحية على معرفة مدى تحقيق أهداف الاعتماد في تحسين جودة الرعاية وتلبية احتياجات المستفيدين. وتزداد أهمية هذا التقييم في المستشفيات الحكومية نظرًا للتحديات المزدوجة التي تواجهها، بما في ذلك الضغط على الموارد وتنوع الحالات المرضية، مما يتطلب أساليب تقييم دقيقة وشاملة تضمن التحقق من فعالية تطبيق المعايير على المستوى العملي.

وبناءً على ما سبق، تتضح فجوة بحثية قائمة تتمثل في غياب تقييم متكامل لتطبيق معايير الاعتماد الصحي يجمع بين وجهات نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين، لتقديم رؤية شاملة حول أثر هذه المعايير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية المعتمدة. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية دقيقة تهدف إلى سد هذه الفجوة العلمية، وتقديم مؤشرات موضوعية يمكن الاعتماد عليها في تطوير سياسات واستراتيجيات تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة الرعاية الصحية بما يتوافق مع المعايير المعتمدة دوليًا.

أهمية الدراسة:

يمكن تصنيف أهمية هذه الدراسة كالآتي:

أهمية الدراسة النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بتطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية، خاصة فيما يتعلق بعلاقته بجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين. فالدراسات السابقة تناولت الاعتماد الصحي غالبًا من منظور إداري أو تنظيمي، دون تقديم تقييم شامل يأخذ في الاعتبار تفاعل جميع الأطراف المعنية. ومن هذا المنطلق، توفر الدراسة إطارًا معرفيًا متكاملًا يساهم في فهم العلاقة بين تطبيق المعايير المؤسسية ومستوى جودة الرعاية الصحية، ويعزز تطوير النماذج العلمية المتعلقة بقياس أثر الاعتماد على الأداء المؤسسي والخدمات الصحية. كما تتيح هذه الدراسة إمكانية استخدام نتائجها كمرجع أكاديمي للمؤسسات البحثية والأكاديمية الراغبة في دراسة تطبيق الاعتماد الصحي وفاعليته في مختلف السياقات المؤسسية.

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم مؤشرات عملية وقابلة للتنفيذ تساعد المستشفيات الحكومية على تحسين جودة خدماتها الصحية من خلال تطبيق معايير الاعتماد بشكل أكثر فاعلية. إذ توفر الدراسة معلومات مستندة إلى تقييم الكادر الصحي والمراجعين والباحثين، مما يمكن الإدارات الصحية من تحديد نقاط القوة وتعزيزها، ومعالجة نقاط

الضعف وتحسين الأداء المؤسسي. كما تساهم الدراسة في دعم عمليات التخطيط والتطوير الاستراتيجي داخل المستشفيات، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات السلامة والكفاءة والجودة في الرعاية الصحية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تشكل نتائج الدراسة قاعدة لتطوير سياسات وبرامج تدريبية للكادر الصحي تهدف إلى رفع مستوى الالتزام بالمعايير وتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر في بيئة العمل الصحي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، من وجهة نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين، بهدف تقديم رؤية شاملة حول فعالية هذه المعايير في تحسين مستوى الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية، وتقوم الدراسة على البحث فيما يلي:

1. تحليل مستوى الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية المعتمدة.
2. استكشاف آراء الكادر الصحي حول تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات المقدمة.
3. تقييم تجربة المراجعين ورضاهم عن مستوى الخدمات الصحية في ضوء تطبيق معايير الاعتماد.
4. دراسة تقييم الباحثين والمختصين حول فعالية المعايير في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية.

5. تحديد المجالات التي تتطلب تحسينًا أو تطويرًا في تطبيق معايير الاعتماد لتعزيز جودة الخدمات الصحية.

تساؤلات الدراسة

يمكن تلخيص اشكالية هذه الدراسة من خلال الاجابة على السؤال الرئيسي الاتي:

ما أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين في المستشفيات الحكومية المعتمدة؟

ويندرج من هذا التساؤل بعض الاسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

1. ما المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات الصحية، وما المؤشرات المعتمدة عالميًا لتقييمها في المستشفيات؟
2. كيف يُعرف الاعتماد الصحي وما الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بتطبيقه لتحسين أداء المؤسسات الصحية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في سياق المستشفيات الحكومية؟

فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على اختبار الفرضية الرئيسية الاتية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين.

وتتفرع هذه الفرضية الى عدة فرضيات كالآتي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي ومستوى رضا الكادر الصحي عن سلامة الرعاية المقدمة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي ومستوى رضا الكادر الصحي عن فاعلية الإجراءات الطبية والإدارية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي ورضا المراجعين عن جودة الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إليها.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير الاعتماد الصحي وتقييم الباحثين للمستشفيات فيما يتعلق بالالتزام بالمعايير المهنية وتحقيق الجودة المؤسسية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (الريمي والنشمي 2024) بعنوان " أثر تطبيق معايير الاعتمادية المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية (JCI) في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على بعض المستشفيات اليمنية"

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أثر تطبيق معايير الاعتمادية المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية JCI في تحسين جودة الخدمات الصحية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاستدلالي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغت 310 مفردة في (3) مستشفيات تم تحديد (243) استبانة صالحة للتحليل. كما تم استخدام النمذجة البنائية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS) لاختبار النموذج وفرضيات الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعايير المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية JCI في تحسين جودة الخدمات الصحية. بينما لا يوجد فروق في مستوى جودة الخدمات الصحية تعزى للمتغيرات المنظمية. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها: ضرورة العمل على تعزيز مستوى تطبيق معايير الاعتماد، وخاصة فيما يتعلق بجوانب التوثيق والتوعية والوصول للرعاية واستمراريتها. وإجراء مراجعات مستمرة للعمليات والإجراءات لضمان الاستمرار في التحسين.

2. دراسة (المنزوع ودير 2024) بعنوان " أثر إدارة الجودة الشاملة في تبني معايير الاعتماد الصحية في المستشفيات العاملة في مدينة الحديدة – الجمهورية اليمنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تبني معايير الاعتماد (JCI) في المستشفيات عينه الدراسة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة الميدانية، وتكونت عينة الدراسة من (588) فرداً، وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة برنامج (SPSS) وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: توفر إدارة المستشفيات الأمن للمرضى ومرافقهم وهذا ما يُحسن ثقة المترددين في تلقي خدمات الرعاية الصحية المقدمة، كما أن لدى المستشفيات جاهزية عالية في إجراء العمليات الطبية المختلفة وفقاً لمعايير الاعتماد المتعارف عليها، كما تحرص المستشفيات عينه الدراسة على توفير الأجهزة الطبية اللازمة وبشكل مستمر، لاستمرارية تقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى، وكانت أهم التوصيات: ضرورة دعم عمليات التحسينات المستمرة في كل إدارات المستشفيات وأقسامها وعياداتها بما يتواءم مع التطورات الحديثة، وبما يُحقق معايير الاعتماد وجودة الخدمات الصحية، تفعيل نُظم الجودة والرقابة عليها لمعالجة الاختلالات قبل حدوثها في المستشفيات عينه الدراسة.

3. دراسة (عقل 2023) بعنوان " أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحية على جودة الرعاية الصحية في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الأردنية الحكومية الحاصلة على الاعتماد".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الرعاية الصحية في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الحكومية الأردنية المعتمدة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (176) موظفاً وموظفة ممن يشغلون وظائف (طبيب، ممرض، خدمات طبية مساندة، وموظف إداري) تم اختيارهم بالطريقة المناسبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي جاء بدرجة شمولية عالية، كما أظهرت النتائج أن جودة الرعاية الصحية المقدمة في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الحكومية الأردنية المعتمدة أثر ذو دلالة إحصائية على الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحي.

4. دراسة (Al Dhafiri et all 2023) بعنوان " أثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الرعاية الصحية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الصحي في المستشفيات المعتمدة. اعتمد الباحثون منهجية كمية مسحية باستخدام استبيانات وُجّهت لمقدمي الخدمة الصحية لتقييم إدراكهم لتطبيق المعايير وتأثيرها على جودة الرعاية. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق المعايير على تحسين جودة الخدمات، لا سيما في مجالات السلامة، الالتزام بالبروتوكولات، ورفع مستوى التفاعل والرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي. كما أشارت الدراسة إلى أن خصائص ديموغرافية معينة لم تُظهر تأثيرًا كبيرًا على العلاقة بين الاعتماد والجودة. واستنتج الباحثون أن تطبيق معايير الاعتماد ليس إجراءً شكليًا، بل عملية تطويرية تؤثر فعليًا على جودة الأداء المؤسسي، مع التأكيد على أهمية مشاركة الكادر الصحي والالتزام الإدارة لضمان فعالية التطبيق، مع الإشارة إلى ضرورة توسيع الدراسات المستقبلية لتشمل وجهات نظر المراجعين وقياس النتائج الفعلية للخدمات الصحية.

5. دراسة (Alhawajreh et all 2023) بعنوان " تأثير اعتماد المستشفيات على تحسين الجودة في الرعاية الصحية: مراجعة منهجية".

تناولت هذه الدراسة المراجعة المنهجية تأثير اعتماد المستشفيات على تحسين جودة الرعاية الصحية، وهدفت إلى بناء الأدلة حول أثر الاعتماد على تحسين الخدمات الصحية، بالإضافة إلى تحديد وفهم العوامل السياقية المؤثرة على تنفيذ الاعتماد في بيئة المستشفى باستخدام نظرية عملية التطبيق (Normalisation Process Theory NPT) استندت الدراسة إلى بيانات من خمس قواعد بيانات رئيسية (MEDLINE ، CINAHL ، EMBASE ، PubMed ، و Cochrane Library ومصادر

تكميلية، وتم تحليل البيانات وفق منهجية تحليل موضوعي مستندة إلى الإطار النظري لنظرية التطبيق، مع الالتزام بتوجهات PRISMA وتقييم جودة الدراسات المشمولة. أظهرت النتائج وجود تناقضات فيما يتعلق بأثر الاعتماد على تحسين جودة الرعاية الصحية ونتائجها، مع قلة الأدلة حول فعاليته. ومع ذلك، قدمت الدراسة رؤية مهمة حول العوامل الأساسية التي قد تؤثر على تنفيذ الاعتماد في المستشفيات، وأكدت على أهمية الدور التنفيذي لعملية الاعتماد في تعزيز جودة الخدمات. كما أشارت إلى أن

هناك تركيزًا قليلًا على تأثير الاعتماد على أدوار ومسؤوليات العاملين الصحيين، واستراتيجيات إشراكهم لضمان تنفيذ فعال، وضمان وضوح أهداف الاعتماد وفوائده من خلال التقييم المستمر والتغذية الراجعة لجميع المشاركين في العملية. ورغم النتائج المتناقضة، فإن الاعتماد يكتسب قبولًا عالميًا كأداة لضمان الجودة ودعم الممارسات الفضلى، مع التأكيد على أن صانعي السياسات والمؤسسات الصحية والباحثين يجب أن يأخذوا بعين الاعتبار العوامل الرئيسة لضمان التنفيذ الفعال واستدامة برامج الاعتماد في المستشفيات.

6. دراسة (Hussein et al 2021) بعنوان "تأثير اعتماد المستشفيات على جودة الرعاية الصحية: مراجعة منهجية للأدبيات". تناولت الدراسة مراجعة منهجية لأثر الاعتماد الصحي على أداء المستشفيات ونتائج الرعاية الصحية، وهدفت إلى تحليل الأدلة المتوفرة حول تأثير برامج الاعتماد على جودة الخدمات الصحية. استندت الدراسة إلى بحث شامل في قواعد بيانات إلكترونية متعددة (مثل PubMed وCINAHL وPsycINFO وEMBASE وMEDLINE وغيرها)، وشملت 76 دراسة كمية محكمة تم نشرها خلال العقدين الماضيين، بغض النظر عن التصميم أو اللغة، مع تقييم جودة المنهجية لكل دراسة وفق أدوات معتمدة. أظهرت النتائج أثرًا إيجابيًا متسقًا للاعتماد على الثقافة المتعلقة بالسلامة، وقياس الأداء المتعلق بالعمليات، والكفاءة، وطول إقامة المرضى في المستشفى، بينما لم يلاحظ تأثير كبير على رضا الموظفين أو المرضى، أو معدل إعادة دخول المرضى خلال 30 يومًا. كما أظهرت النتائج المتناقضة فيما يخص معدل الوفيات وعدوى المستشفيات صعوبة استخلاص استنتاجات نهائية حول هذه المؤشرات. واستنتجت الدراسة أن الالتزام بمعايير الاعتماد يوفر فوائد محتملة متعددة في تحسين الأداء المؤسسي، وأن تطبيق برامج الاعتماد يحفز تحسين الأداء وسلامة المرضى، مع التوصية بتطوير وتحفيز برامج الاعتماد لضمان استدامة هذه المكاسب.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تشكل الإطار المفاهيمي لفهم أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، من منظور الكادر الصحي والمراجعين والباحثين. يُنظر إلى الاعتماد الصحي كأداة استراتيجية لضمان الجودة، حيث يمثل مجموعة من المعايير والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى تعزيز الرعاية الصحية الآمنة والفعالة والمتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية. ويؤكد هذا المنظور على أن الاعتماد ليس مجرد تقييم شكلي، بل يشمل تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز الالتزام المهني، ورفع مستوى تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية، ما يعكس تأثيره المباشر على الأداء المؤسسي.

تعتمد الدراسة على نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM)، التي تؤكد أن جودة الخدمات الصحية تتحقق من خلال مشاركة جميع العاملين في المؤسسة، والالتزام بالمعايير، والتقييم المستمر للعمليات والخدمات. وتوفر هذه النظرية إطارًا لفهم كيفية تأثير تطبيق معايير الاعتماد على سلوكيات الكادر الصحي، وتحفيزه على تحسين الأداء المؤسسي بما يعزز جودة الخدمات المقدمة.

كما تستند الدراسة إلى نماذج قياس جودة الرعاية الصحية التي تحدد الأبعاد الأساسية للجودة، بما في ذلك السلامة، الفاعلية، الكفاءة، وتجربة المستفيد. ويُنظر إلى الاعتماد الصحي كألية لتعزيز هذه الأبعاد وقياس أثرها على الأداء العام للمستشفى، مع مراعاة وجهات نظر متعددة تشمل الكادر الصحي والمراجعين والباحثين لضمان تقييم شامل وموثوق.

إضافة إلى ذلك، تُستند الدراسة إلى إطار نظرية عملية التطبيع (Normalisation Process Theory - NPT)، الذي يساعد على فهم كيفية دمج معايير الاعتماد ضمن الممارسات اليومية للعاملين، ودورهم في تطبيقها بفاعلية، وتأثير ذلك على جودة الخدمات الصحية واستدامة النتائج. وتشير هذه النظرية إلى أن التنفيذ الفعال للمعايير يعتمد على إدراك العاملين لأهداف الاعتماد وفوائده، وعلى وجود آليات تقييم مستمرة تغذي التحسين المستمر.

استنادًا إلى هذه المنطلقات النظرية، توفر الدراسة أساسًا أكاديميًا متينًا لربط المتغير المستقل (تطبيق معايير الاعتماد الصحي) بـ المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، مع التركيز على أبعاد الجودة المختلفة، وتوفير تحليل متعدد الأطراف يأخذ في الاعتبار تقييم الكادر الصحي والمراجعين والباحثين، ما يعزز موثوقية النتائج واستدامة التوصيات العملية.

المنهجية وطرق البحث:

ستتخذ هذه الدراسة المنهجية البحثية الوصفية التحليلية لتقييم أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، من وجهة نظر الكادر الصحي والمراجعين والباحثين. وستعتمد الدراسة على تصميم البحث الكمي المسحي، نظرًا لقدرته على جمع بيانات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي حول تأثير المتغير المستقل (تطبيق معايير الاعتماد) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية وأبعادها).

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الكادر الصحي (الأطباء، والممرضين، والفنيين الطبيين)، والمراجعين، والباحثين المختصين في المستشفيات الحكومية المعتمدة. وسيتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الفئات المستهدفة، مع مراعاة التوزيع الجغرافي ونوع التخصصات الطبية والإدارية لضمان شمولية النتائج.

أدوات الدراسة:

سيتم استخدام استبانة مقننة كمصدر أساسي لجمع البيانات، صممت خصيصًا لتقييم إدراك الكادر الصحي والمراجعين والباحثين لأثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات. وستتضمن الاستبانة أسئلة مغلقة ومقاييس ليكرت لتقدير درجة الموافقة أو الرضا، موزعة على أبعاد الجودة المختلفة، وسيتم التأكد من صدق الأداة من خلال مراجعة خبراء في الجودة الصحية، وموثوقيتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

طرق جمع البيانات:

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً وورقياً على المشاركين في المستشفيات الحكومية المعتمدة، مع تقديم تعليمات واضحة حول كيفية الإجابة، وضمان سرية المعلومات وحماية خصوصية المشاركين.

طرق التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، سيتم إدخالها إلى برنامج SPSS لتحليلها إحصائياً. وستُستخدم تقنيات التحليل الوصفي لتلخيص خصائص العينة، والتحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات، بما في ذلك الارتباط وتحليل التباين لتحديد مدى تأثير تطبيق معايير الاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية، مع الإشارة إلى الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الاعتبارات الأخلاقية:

سيتم مراعاة المعايير الأخلاقية في البحث، بما في ذلك الحصول على موافقة المشاركين، وضمان السرية، وعدم الإضرار بالمشاركين، بالإضافة إلى الالتزام بمبادئ البحث الأكاديمي والمنهجية العلمية.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: ستركز الدراسة على أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحي على جودة الخدمات الصحية، مع تحليل أبعاد الجودة المختلفة وهي: السلامة، الفاعلية، الكفاءة، وتجربة المستفيد. ولن تشمل الدراسة تقييم عوامل أخرى خارج نطاق الاعتماد الصحي قد تؤثر على جودة الخدمات، مثل التمويل أو البنية التحتية أو السياسات التنظيمية العامة.
2. الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على المستشفيات الحكومية المعتمدة في المملكة العربية السعودية، ما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على المستشفيات الخاصة أو غير المعتمدة، أو على مؤسسات صحية خارج نطاق الدراسة الجغرافي.

3. الحدود الزمنية: ستغطي الدراسة الفترة الزمنية المقررة لجمع البيانات خلال العام الدراسي أو فترة البحث المحددة، ولن تشمل التغيرات التي قد تطرأ على تطبيق معايير الاعتماد أو جودة الخدمات الصحية خارج هذه الفترة.
4. الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على ثلاث فئات محددة من المشاركين: الكادر الصحي (الأطباء، والممرضون، والفنيون الطبيون)، والمراجعين، والباحثين. ولن تشمل الدراسة فئات أخرى مثل الإداريين أو موظفي الدعم، مما قد يحد من شمولية بعض الجوانب المتعلقة بتجربة الجودة داخل المستشفيات.

المراجع:

محمود يحيى عقل. (2023). أثر الالتزام بتطبيق معايير الاعتماد الصحية على جودة الرعاية الصحية في أقسام طب الأسنان في المستشفيات الأردنية الحكومية الحاصلة على الاعتماد. *Business & IUG Journal of Economics*, 31(1).

عمار علي حمود الريمي, & مراد محمد عبدالله النشمي. (2024). أثر تطبيق معايير الاعتمادية المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية (JCI) في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على بعض المستشفيات اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*, 1(2), 792-770.

زايد علي عبد الخالق المنزوع, عادل حسن ياسين دبر. (2024). أثر إدارة الجودة الشاملة في تبني معايير الاعتماد الصحية في المستشفيات العاملة في مدينة الحديدة-الجمهورية اليمنية. *مجلة جامعة الملكة أروى*, 27(27), 18-18.

Al Dhafiri, B. S., Al-Shammari, A. A. S., Al-Dhafiri, A. M., & Al-Dhafiri, Y. S. (2023). The effect of applying accreditation standards on quality of health services from point of view healthcare providers. *Journal of Advanced Medical and Dental Sciences Research*, 11(6), 98-102.

Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M., & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC health services research*, 21(1), 1057.

Alhawajreh, M. J., Paterson, A. S., & Jackson, W. J. (2023). Impact of hospital accreditation on quality improvement in healthcare: a systematic review. *PloS one*, 18(12), e0294180.