
The impact of the application of essential safety requirement (ESR) on the performance of health organizations: Study at the Tamir General Hospital - 50 beds capacity.

Muhammad Ali Al-Mutairi
Professor Menahi Al-Qahtani

College of Business Administration
Department of Health Services and Hospitals Administration
Majmaah Univesrity

Abstract:The occupational safety and health standards represent a set of local and global rules and guidelines that must be found at health institutions. These standards were set to reduce risks and preserve human safety and health by providing safe working environments and free of causes of accidents, injuries or occupational diseases. And in actual fact, this aspect is also a matter of concern to the Saudi government for the quality of healthcare services in public and private hospitals.

This study is aimed to identify the impact of the application of essential safety requirement (ESR) on the performance of health organizations. The descriptive analytical approach was used, due to its compatibility with the objectives of the study and its procedures; and the population and sample was obtained from the administrative and medical staff at the Tamir General Hospital. The questionnaires were reviewed, coded and analyzed by the Statistical Analysis Program (SPSS), and the arithmetic means and standard deviations were used to describe the study sample opinions and trends on the effect of applying ESR on the performance of health organizations. As well, the Pearson correlation and Alpha Cronbach coefficient were used to test the validity of the tool and the stability of the tool, respectively.

The results of this study revealed that the application of ESR providing a feeling of safety and confidence in the hospital, along with its contribution in motivating the employees to develop and improve. Furthermore, the adherence to the ESR leads to raising the level of hospital personnel and boosting the focus on providing an appropriate environment for its employees. The study also showed that (CBAHI) helps hospitals to implement basic safety standards within the hospital.

Finally, the researcher recommends in the necessity of providing healthcare services according to the ESR at an intermediate level, together with an appropriate hospital design which helps to achieve ESR. In addition to that, it recommends to conduct courses for qualifying the employees on how to benefit from the CBAHI standards in work field.

أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على أداء المنظمات الصحية دراسة على

مستشفى تمير العام سعة (50) سرير

¹محمد علي المطيري

²الاستاذ الدكتور: مناحي القحطاني

^{1,2}كلية إدارة الاعمال - قسم إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات - جامعة المجمعة

المستخلص

تمثل معايير السلامة والصحة المهنية مجموعة من القواعد والإرشادات المحلية والعالمية التي لا بد من توفرها في كافة المؤسسات الصحية؛ وذلك لتقليل المخاطر، والحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك عن طريق توفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية. كما يعد هذا الجانب أيضا محل اهتمام الحكومة السعودية بجودة الخدمات الصحية التي يتم تقديمها للمرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة. يتركز الهدف الرئيس للبحث الحالي في التعرف على أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على أداء المنظمات الصحية. بحيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر توافقا مع أهداف الدراسة وإجراءاتها. وتألف مجتمع وعينة الدراسة من الموظفين الإداريين والكادر الطبي في مستشفى التمير العام. كما تم مراجعة الاستبانة وتميزها وتفريغها وتحليل بياناتها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية. بحيث استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف آراء واتجاهات افراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية، كما استخدم معامل ارتباط بيرسون لاختبار صدق الأداة ومدى ارتباط محاورها، وكذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.

توصلت الدراسة الى عدة من النتائج، أهمها هو تطبيق معايير السلامة الأساسية يساهم بالشعور بالأمان والثقة في العمل داخل المستشفى، كما أنه يساهم في تحفيز منسوبيها على التطوير والتحسين. إضافة الى أن الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة يؤدي الى الارتقاء بمستوى العاملين في المستشفى، وزيادة التركيز على توفير المناخ المناسب لمنسوبيها. كما أظهرت الدراسة أن (سباهي) يساعد المستشفيات في تطبيق معايير السلامة الأساسية داخل المستشفى.

يوصي الباحث بضرورة تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية بمستوى متوسط، على أن يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تحقيق معايير السلامة الأساسية. بالإضافة الى الاهتمام بعقد الدورات لتأهيل الموظفين والأطباء على كيفية الاستفادة من معايير سباهي في العمل.

مقدمة

تعددت مفاهيم الجودة وتحسين الأداء في شتى المجالات ومن ضمنها الخدمات الصحية. وتعدد هذه المفاهيم يعود للزاوية التي ننظر منها لهذه الجودة وكذلك الفائدة المرجوة منها. ولعل من أهم هذه التعريفات هو أن الجودة تعني المطابقة مع المواصفات والمعايير لتقديم أفضل الخدمات والمنتجات للمستفيد منها والحصول على رضاه.

ولكون الخدمات الصحية وطبيعة الخدمة التي تقدمها تتسم بشيء من التعقيد والاهمية، بات الأمر مهماً لمقدمي الخدمات الصحية وأصحاب المصالح (الأطراف الأخرى المؤثرة في أو المتأثرة بالخدمة التي تقدمها تلك المرافق الصحية على مختلف أنواعها وتخصصاتها وأحجامها)، في كيفية تحسين أداء تلك المرافق الصحية بشكل شمولي وفعال.

وقد ظهرت العديد من الأدوات والمنهجيات التي يمكن استخدامها في تحسين الأداء والتي تجاوزت (20) عشرين أداةً ومنهجيةً، ومن ضمنها تلك الاعتمادات الخارجية والتي يقصد بها تطبيق معايير مهنية، مثل معايير المجلس السعودي لاعتماد المنشآت الصحية سباهي (CBAHI)⁽¹⁾، وتعتبر هذه المنهجية في التحسين من أكثر المنهجيات

<https://portal.cbahi.gov.sa> (1)

تأثيراً على مستوى الخدمات الصحية المقدمة من قبل المرافق الصحية، ولا زالت حتى هذه اللحظة محل اهتمام الباحثين في كيفية زيادة كفاءتها وفعاليتها والحصول بالتالي على مخرجات أفضل.

وتعتبر المملكة العربية السعودية من أولى دول الشرق الأوسط التي طبقت مثل هذه المعايير المهنية على مستشفياتها، ثم اتسعت دائرة هذا التطبيق شيئاً فشيئاً إلى أن تم إنشاء معايير سعودية وطنية بمسمى المجلس السعودي لاعتماد المنشآت الصحية سباهي (CBHAI)، والذي أنشئ في عام (2005) ولا تزال المستشفيات والمرافق الصحية (حكومية وخاصة) في المملكة تطبق معاييرها حتى هذه اللحظة، ويعرف المجلس السعودي لاعتماد المنشآت الصحية سباهي المعيار بأنه بيان بالتميز أو توقع صريح محدد سلفاً يعرّف الوظائف الرئيسية والنشاطات والعمليات والهياكل (البنيات) المطلوبة لمنشآت الرعاية الصحية، لضمان توفير الخدمات والرعاية الجيدة الآمنة⁽¹⁾.

وقد أصبحت الرعاية الصحية تشكل المحور الأساس في عمل المنظمات الصحية، كما ان التحديات المعاصرة التي تواجهها تحتم على العاملين في المجال الصحي التعلم واكتساب المعرفة وزيادة الخبرات وتطوير المهارات ورفع مستوى الكفاءة والأداء، والعمل على تبني مفهوم السلامة أولاً، كمدخل لتحسين أدائها ونموها والحفاظ على مواردها المختلفة وكفاءة عاملها⁽²⁾.

وتمثل معايير السلامة مجموعة من القواعد والإرشادات المحلية والعالمية التي لا بد من توفرها في كافة المؤسسات بمختلف مجالاتها، سواء كانت تعليمية، أو اجتماعية، أو صحية؛ وذلك لتقليل المخاطر، وحماية كافة الأفراد الموجودين فيها من عاملين وزائرين، وتختلف معايير السلامة من مكانٍ لآخر تبعاً لطبيعة عمله، وفي هذا المقال سنقدم لكم معايير السلامة في المستشفيات. تهتم السلامة والصحة المهنية بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الإجراءات والقواعد

(1) <https://portal.cbahi.gov.sa>

(2) أبو حشيش، بسام ومرتجى، زكي، (2011)، مدى توافر ابعاد المنظمة المتعلمة في جامعة الأقصى من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 19، العدد2، ص 397-438.

والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع⁽¹⁾.

أهمية الدراسة:

يحق اختيار هذا الموضوع أهمية نظرية وتطبيقية معا وكما يلي:

أ- الأهمية النظرية:

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحثه ألا وهو أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية.
- تتمثل الأهمية العلمية في إثراء الجانب النظري حيث تقدم اضافة اكاديمية للمكتبة السعودية.

ب- الأهمية التطبيقية:

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الفكرة التي تدرسها، الا وهي أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية.
- يؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات الصحية.
- تسهم نتائج الدراسة الحالية في توضيح الآثار الايجابية لتطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية.
- الارتباط بظاهرة بدأت تكثر وتنتشر في معظم دول العالم، فالتحول لاتباع معايير الجودة والتميز بهدف تحقيق أفضل أداء وتقديم خدمات ذات مستوى عالي من الجودة بدأ ينتشر في جميع دول العالم.

مشكلة الدراسة:

من أهم الدوافع التي أثارت فضول الباحث في دراسة هذا الموضوع هو اهتمام الحكومة السعودية بجودة الخدمات الصحية التي يتم تقديمها للمرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة، ومن هنا جاءت الدراسة الحالية لتجيب عن سؤال الدراسة الرئيس التالي: "ما هو أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية؟"

نطاق البحث

يتجسد نطاق البحث الحالي من خلال (مكانها - وزمانها) وتفصل كالتالي:

- **النطاق الزمني:** سيتم إجراء الدراسة في العام الدراسي 1440/1439 هـ الفصل الثاني.
- **النطاق الموضوعي:** سوف تقتصر الدراسة على معرفة أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية.

أهداف البحث:

يتركز الهدف الرئيس للبحث الحالي في التعرف على أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية. ولتحقيق هذا الهدف لا بد من تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على معايير السلامة الأساسية.
- 2- التعرف على مفهوم الاداء.
- 3- التعرف على أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية.

مصطلحات الدراسة:

- 1- معايير السلامة الأساسية:

المعيار هو بيان بالتميز أو توقع صريح محدد سلفاً يعترف الوظائف الرئيسية والنشاطات والعمليات والهياكل (البنيات) المطلوبة لمنشآت الرعاية الصحية، لضمان توفير الخدمات والرعاية الجيدة الآمنة⁽¹⁾.

المعايير هي مجموعة من المقاييس والقواعد المنظمة للقيام بالأشياء، وهي الخطوط العامة التي يرجع إليها أصحاب القرار والعاملين في المؤسسات والشركات على اختلاف موضوع عملها، حيث يُعتبر هذا المفهوم العريض شاملاً لمناحي الحياة، فنجد معايير للمناهج التعليمية، ومعايير أخرى لقطاع الرعاية الصحية، ومعايير للتجارة والتسويق⁽²⁾.

معايير السلامة الأساسية: هي المتطلبات الوطنية الأساسية لسلامة المرضى.

المتطلبات الوطنية الأساسية لسلامة المرضى هي عبارة عن قائمة من عشرين (20) معياراً من المعايير الوطنية للمستشفيات تم اعتبارها اشتراطات أساسية يجب الالتزام بها بشكل كامل لضمان سلامة المرضى من الأخطاء المتعلقة بالرعاية الصحية⁽³⁾.

2- الأداء:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الطريقة التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة من خلالها، وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فهو يشير إلى قياس العمل على أساس النتائج التي حققها الفرد⁽⁴⁾، ويعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرف ، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمنظمة من منظمين ومديرين وغيرهم⁽⁵⁾.

(1) المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية <https://portal.cbahi.gov.sa>

(2) المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية <https://portal.cbahi.gov.sa>

(3) المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية <https://portal.cbahi.gov.sa>

(4) رواية محمد حسن، (2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص25.

(5) حداوي، وسيلة، (2004)، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، ص143.

تساؤلات البحث

تحاول هذه الدراسة استقصاء الآراء والاتجاهات نحو التعرف على أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما معايير السلامة الأساسية؟

2- ما مفهوم الأداء؟

3- ما هي آثار تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية؟

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر توافقاً مع أهداف الدراسة وإجراءاتها، حيث يقوم هذا المنهج بتزويد الباحث بحقائق حول موضوع الدراسة وتساعد على تفسيرها، والذي يعتمد على رصد الظاهرة موضع الدراسة وتحليلها وتفسيرها داخل إطارها المجتمعي ومحاولة تقديم الحلول والبدائل بشأنها، ثم اختيار أفضل الحلول أو البدائل الممكنة، وتقديمها على شكل توصيات للاستفادة منها في المجال الصحي وتأثيرها على الميدان الصحي بشكل عام وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص.

الدراسات السابقة:

دراسة أبو نواس (2018)⁽¹⁾ بعنوان "أثر تطبيق أنظمة السلامة المهنية والصحة المهنية على أداء العاملين". وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أنظمة السلامة المهنية والصحة المهنية على أداء العاملين، من خلال معرفة مدى التزام الإدارات العليا في تطبيق هذه الأنظمة بالشركات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج البحث الميداني، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان تطبيق أنظمة السلامة والصحة المهنية يؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين، إضافة الى وجود علاقة ارتباط قوية بينهما.

وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، اقترح البحث عدة توصيات أهمها ضرورة العمل على تكثيف دورات لتدريب العاملين، وانشاء قسم متخصص بالسلامة المهنية وتوفير مشرفين متخصصين بمتابعة تطبيق أنظمة السلامة والصحة المهنية.

دراسة سيف (2015)⁽²⁾ بعنوان "أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية"، والتي هدفت إلى فحص أثر تطبيق معايير الاعتماد (معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية) والتي تمثلت بمعايير القيادة والعناية إدارة المعلومات والخدمات الفندقية والموارد البشرية والخدمات التشخيصية والمسئولية الاجتماعية، والتحسين المستمر في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية من حيث نتائجها وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف هذه الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن المستشفيات الأردنية طبقت معايير الاعتماد بمستويات إيجابية متفاوتة ، وبذلك حققت أعلى مستوى لتطبيق معايير تكنولوجيا المعلومات والمعلومات والرعاية في الملايا ، إضافة إلى معايير الموارد البشرية. هذا هو أدنى مستوى من التطبيق. الدراسة لها تأثير كبير على أداء المستشفيات. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات

(1) أبو نواس، أسامة محمد عبد الحميد، (2018)، أثر تطبيق أنظمة السلامة المهنية والصحة المهنية على أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم، في السلامة والصحة المهنية، كلية الطب، جامعة السلطان زين العابدين، ماليزيا.

(2) سيف، ناصر إبراهيم، (2015)، أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 35، العدد 1،

للمستشفيات الأردنية في مجالات أهمية وضرورة الالتزام بتنفيذ معايير الاعتماد، وتعزيز المستشفيات لتنفيذ معايير الاعتماد، وتقييم معايير الاعتماد وتحسين الأداء في المستشفيات الأردنية.

دراسة عبدالله واخرون (2013)⁽¹⁾ جاء الهدف من البحث الحالي لاختبار التأثير المتبادل بين المعايير الاستراتيجية التنظيمية والإدارية للتميز في الأداء ونتائج الأداء التنظيمي ، مع التركيز على المرضى في مستشفى تكريت العام. من أجل تحقيق الأهداف البحثية والإجابة على أسئلتها، قمنا بتطوير وفرض مجموعة من الفرضيات واختبارها اعتماداً على العديد من الأساليب الإحصائية. تشير نتيجة الفرضيات المختبرة إلى العديد من النتائج، أهمها الاستنتاجات: - كان التأثير المتبادل بين معايير الإدارة الاستراتيجية والتنظيمية للتميز في الأداء ونتائج الأداء التنظيمي للمرضى نتيجة لإعطاء اهتمام أكبر بالموارد البشرية وعمليات الإدارة. والمقاييس والتحليل وإدارة المعرفة. - في ضوء هذه النتائج، يقدم الباحثون عددًا من التوصيات أهمها يجب إيلاء اهتمام كافٍ للقيادة والتخطيط الاستراتيجي، مع التركيز بشدة على المرضى، لتحقيق التميز في الأداء.

دراسة أبو حصيرة (2012)⁽²⁾ بعنوان " تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين " دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة " هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية في الجامعات الفلسطينية . وقام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات اللازمة، وقد بينت نتائج الدراسة أن التزام الإدارة العليا يؤثر بدرجة متوسطة على فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية، كما بينت ان توفير قواعد ووسائل السلامة والوقاية في بيئة العمل يؤثر بدرجة متوسطة على فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية، وبينت ان العاملين لم يتلقوا تدريبات كافية حول كيفية استخدام وسائل وأدوات السلامة المهنية. أوصت الدراسة

(1) عبد الله، أنيس أحمد وأحمد، فارس غانم ومحل، سامي ذياب، التميز في أداء المنظمات الصحية وفق معايير بالدريج دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية و المرضى الراقيدين في مستشفى تكريت العام، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد28، (2013). ص10-36

(2) أبو حصيرة، ميساء فتحي عيد، تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين "دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد2، المجلد20، (2012). ص83-143.

بضرورة إنشاء قسم متخصص لإدارة السلامة والصحة المهنية داخل الجامعات وضرورة العمل على تطبيق كافة القوانين لتعزيز الوعي وتطوير المهارات لديهم.

دراسة السيف (2012) بعنوان⁽¹⁾ "مدى فاعلية إجراءات السلامة الوقائية في المنشآت الخاصة في ضوء

المعايير الدولية للسلامة" مشكلة الأطروحة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى فاعلية إجراءات السلامة في المنشآت الخاصة وذلك في ضوء المعايير الدولية للسلامة؟ مجتمع الأطروحة يتكون من جميع المشرفين والعاملين المسؤولين عن السلامة في مؤسسة الملك فيصل الخيرية. منهج الأطروحة وأدواتها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي، وكانت الاستبانة أداة الدراسة. أهم النتائج 1. توصلت الدراسة إلى أن أسباب الحوادث حسب الترتيب التالي: الأسباب البشرية، ثم الأسباب الإدارية و يليها الأسباب الهندسية، وكذلك رداءة الصيانة الدورية بشكل عام تعد أسباب مهمة جداً لاحتتمالية وقوع الحوادث. 2. أهم أسباب وقوع حوادث الحريق حسب الترتيب التنازلي: العبث بالأجهزة والمعدات، تسرب الغاز، التماس الكهربائي. 3. أهم أسباب المخاطر ضعف تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الأدوات الكهربائية ومعدات السلامة الوقائية. 4. توفير التدابير المناسبة للنجاحة من الأخطار عند حدوث الحريق بدرجة عالية جداً. 5. أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق إجراءات السلامة هي على الترتيب عدم توفر المكافآت والحوافز للعاملين في مجال الأمن والسلامة، عدم الاطلاع على التجارب العالمية في مجال السلامة، عدم حصول العاملين على دورات تدريبية متخصصة كافية في السلامة، عدم حضور المسؤولين والعاملين للمؤتمرات المحلية والدولية في مجال السلامة، القصور في عملية التخطيط لإجراءات السلامة، عدم توافر الإمكانيات البشرية والفنية اللازمة في مجال السلامة. أهم التوصيات 1. الأخذ بمقترحات الدراسة والتي تبين أنها تزيد بدرجة كبيرة من فاعلية إجراءات السلامة، ومنها الفحص الدوري للأجهزة والمولدات الكهربائية، القيام بالرصد والتنبيه بالمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المنشأة، تطوير وتحديث إجراءات السلامة وفقاً للمعايير والأسس العالمية. 2. الاهتمام بإجراء صيانة دورية لأنظمة الإنذار وأنظمة المرشات المائية الآلية وكذلك نظم الحماية من الصواعق. 3. العمل على توفير المكافآت التشجيعية

(1) السيف، سيف بن سعد بن محمد، مدى فاعلية إجراءات السلامة الوقائية في المنشآت الخاصة في ضوء المعايير الدولية للسلامة، أطروحة (دكتوراه)-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، (2012)

والحوافز الكافية للعاملين في مجال الأمن والسلامة. 4. ضرورة حصول العاملين على دورات تدريبية متخصصة وكافية في مجال السلامة الوقائية. 5. الإلتزام بتطبيق المعايير الدولية للسلامة الوقائية وبما يتوافق مع النظام الداخلي وظروف المؤسسة.

التعقيب على الدراسات السابقة بشكل عام:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بأثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية، لم يعثر الباحث على أية دراسة ناقشت موضوع أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية، ولكن هناك العديد من الدراسات التي بحثت في معايير السلامة من اتجاهات أخرى، وقد استفاد الباحث منها في بناء البحث الحالي من إطار نظري وتحليل والخروج بالنتائج والتوصيات.

المبحث الأول

معايير السلامة الأساسية ESR

أن التميز الذي تنشده المنظمات الخدمية عامة والصحية خاصة هو محصلة لما تبذله من خلال أنشطتها كافة من جهد منظم يسعى للتحديث والالتزام بمفاهيم جديدة تنصب كلها في مكان واحد هو تحقيق الأداء المتميز.

الأمن والسلامة هي حالة تستثار فيها دوافع الإنسان الغريزية للدفاع أو الهرب أو العدوان، وهذه الحالة توجد في الفرد كما توجد في الجماعة. إن حاجة الإنسان الغريزية إلى الأمن والسلامة تدفعه إلى الدأب في السعي إلى استكشاف البيئة المحيطة به، سواء أكانت بيئة مادية أو اجتماعية للتعرف عليها، والتفريق بين النافع والضار فيها، بحيث يشبع حاجته إلى الأمن والسلامة. والأمن والسلامة احد أهم متطلبات نجاح العمل الفردي والجمعي، سواء أكان هذا العمل من خلال مشروع معين، أو مؤسسة، أو نادي، أو تجمع أو نشاط... والأمن والسلامة يكون للأفراد العاملين والمشاركين والزائرين للمشروع أو للمنشأة في المؤسسة، قبل وأثناء وبعد النشاط.. ويكون كذلك للمنشأة، بما تحتوي على أصول ثابتة، أو متحركة، وتشتمل على طبيعة العلاقة بين الأفراد والمنشأة، وبين أدوات العمل أو الترفيه في الموقع، وبين من يمارس النشاط، أو يقوم به. ومشروع العاب الصيف (باعتباره يمثل المقومات الثلاث، الأفراد، والمنشأة، والعلاقة بينهما) يتطلب لضمان

أمنه وسلامته، وجود فريق عمل كامل يشرف على هذا النشاط بشكل تكاملي، ويشكل جانب الحراسات فيه ركنا هاما وأساسيا، في تحقيق الأمن والسلامة للأفراد والمنشأة، بشكل يضمن تنفيذ المشروع بروح أبوية، خالية من الاستهتار أو الاتكاليه، مما يعضد ثقة الجمهور، في الحفاظ على امن وسلامة الأبناء المنتسبين لهذا المشروع.

وضع المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية، المتطلبات الوطنية الأساسية لسلامة المرضى في قائمة من 20 معياراً من المعايير الوطنية للمستشفيات، واعتبارها اشتراطات أساسية يجب الالتزام بها بشكل كامل لضمان سلامة المرضى من الأخطاء المتعلقة بالرعاية الصحية⁽¹⁾.

تركز معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية على ثلاثة مناطق رئيسية في أية منشأة:

- **معايير المدخلات (البنية) وتعالج مدخلات النظام** مثل أن يكون للمستشفى أسرة متوفرة وكوادر عاملة، تصميم مبنى المستشفى، توفر مستلزمات العاملين الصحيين الشخصية الوقائية مثل القفازات والكمامات وتوفير الإمدادات والمعدات مثل المجاهر والكواشف.
- **المعايير المتعلقة بالنشاطات والإجراءات (الإجرائية) وتعالج النشاطات السريرية والإدارية والتدخلات التي يضطلع بها داخل المستشفى لرعاية المرضى أو لإدارة المستشفى أو تنظيم منسوبيه.** تتضمن الأمثلة تقييم المرضى وتثقيفهم وإدارة الأدوية وما شابه ذلك.
- **معايير المخرجات** تنظر في تقييم فوائد التدخلات وعمّا إذا تم تحقيق الغرض المتوقع من النشاط. وتقدم هذه المعايير معلومات عن مدى تحقيق النتائج المتنبأ بها. أمثلة مؤشرات النتائج تتضمن معدلات الوفيات، الاحتفاظ بالجسم الغريب بعد الجراحة، الانسداد (الانصمام) الهوائي، عدم توافق الدم، قرحة الفراش، السقوط، العدوى المرتبطة بالقسطرة والأوعية الدموية، وعدوى المسالك البولية المرتبطة بالقسطرة ومظاهر قلة التحكم في السكر بالدم

كما أن المصدر الأساس للمتطلبات هي نتائج تقويم المستشفيات في السنوات الماضية، وسجل الأخطاء الطبية الجسيمة التي يبلغ عنها وزارة الصحة، ومخرجات الأبحاث الطبية المتعلقة بسلامة المرضى في كل أنحاء العالم، وأن إقرار

(1) <https://portal.cbahi.gov.sa>

المعايير بناءً على اعتمادات رسمية من وزارة الصحة⁽¹⁾، ومنها «أن يكون لدى المستشفيات آلية مناسبة لاعتماد الممارسين الصحيين المرشحين لتقديم الرعاية الصحية للمرضى، على أن يكون أعضاء الطاقم الطبي يمتلكون الامتيازات السريرية المحددة، وأن يكون لدى المستشفى سياسات وإجراءات واضحة تحكم عملية استخدام وتداول وإعطاء الدم ومشتقاته». كما حدد آلية للتعامل مع المرضى المعرضين لخطر الجلطات الوريدية، إذ يتم معالجتهم بالطرق الطبية المعتمدة، وأن يكون لدى المستشفى آلية مناسبة لضمان التعرف الصحيح على المرضى، مع وجود آلية مناسبة لاتقاء الخطأ في هوية المريض أو الخطأ في مكان أو نوع الإجراء العلاجي أو الجراحي، مع توفر جميع الإمكانيات اللازمة لممارسة التخدير تجنباً للوقوع في أخطاء تنتج عنه، وذلك بأن يكون فنيو التخدير يمتلكون مؤهلات مناسبة يتم التأكد منها من هيئة التخصصات الصحية⁽²⁾.

معايير السلامة في المستشفيات⁽³⁾

1. التعامل السليم مع النفايات الطبية.
2. توفير معدات الوقاية الشخصية الخاصة بكل موظف، سواء كان ممرضاً، أو طبيباً، أو عامل نظافة.
3. رقابة تطبيق تعليمات الوقاية لدى كل العاملين.
4. زيادة الوعي لدى عمال النظافة حول المخلفات الطبية من خلال توفير الكتيبات للعاملين والزوار.
5. تدريب عمال النظافة حول طرق التعامل والتخلص من النفايات الطبية.
6. التأكد من تطبيق الزوار والمراجعين والعمال لكافة قوانين السلامة.

(1) <http://cbahi.securehostsite.biz>

(2) <https://portal.cbahi.gov.sa>

(3) البرنامج الخليجي للجودة الصحية وسلامة المرضى على الموقع الالكتروني - <http://ghc.sa/ar-sa/Pages/gulf-programforhealthqualityandpatientsafety.aspx>

7. التأكد من صلاحية مخارج الطوارئ. التأكد من صلاحية ووجود أجهزة الإنذار وكاشف الدخان.
8. التأكد من تطبيق كافة تشريعات السلامة المهنية والصحية.
9. التدريب على أهمية السلامة للموظفين والطواقم الصحي، والإدارة.
10. الرقابة على عمليات التنظيف والغسيل.
11. توفير اللوحات الخاصة بالسلامة المهنية.

المبحث الثاني

أداء المنظمات الصحية

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداءها وأداء العاملين فيها، وتخصص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية.

تعرف منظمة الصحة العالمية المنظمة الصحية من المنظور الوظيفي بأنها: "ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها: العلاجي والوقائي للمواطنين، ويصل بمات حد ض ه الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، وهو أي ز ا مرك لتدريب العاملين في الخدمة الصحية"⁽¹⁾.

مفهوم الأداء

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الأداء، فيعرف الأداء الوظيفي بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب⁽²⁾.

محددات الأداء:

(1) جلدة، سليم بطرس. إدارة المستشفيات والمراكز الصحية. ط1. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، (2007)، ص61

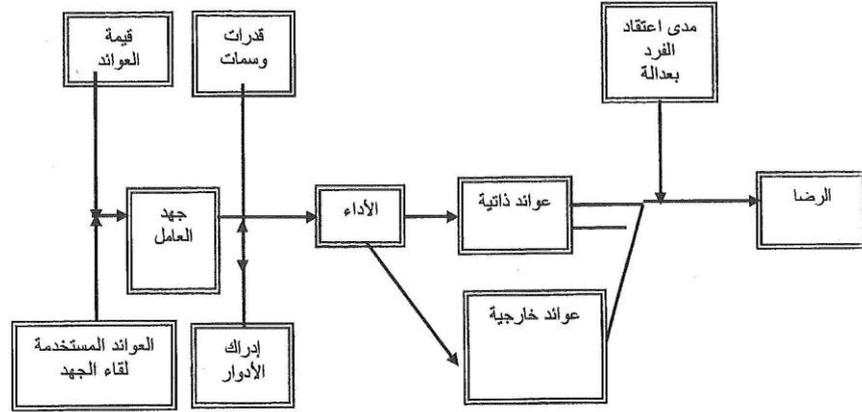
(2) بدوي أحمد زكي: «معجم مصطلحات العلوم الإدارية»، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1984

كما أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به⁽¹⁾.

ويلخص نموذج بورتير ولولر (Porter & Lawler) محددات الأداء الوظيفي في ثلاثة عوامل رئيسية:

(2)

- أ- الجهد المبذول، وهو الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل؛
- ب- قدرات الفرد وخبراته السابقة، وهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول؛
- ت- إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصورات وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والکیفیه التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.



*نموذج بورتير ولولر للعلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي

قياس وتقويم الأداء:

تعد عملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمهمة والمعقدة أيضا، فهي مهمة لأنها الوسيلة التي تدفع الإدارات للعمل بجدية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على متابعة وملاحظة أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر، كما أنها تدفع المرؤوسين

(1) هلال محمد عبد الغني: «مهارات إدارة الأداء»، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة. (1996).

(2) Porter and Lawler, Indications of Human Resources Effectation and Job Withdrawl, Internet:// mweise. Bus. okstate. edu/classes/mgmt,1996.

للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر المنتجين أمام رؤسائهم، وتعتبر عملية تقييم الأداء من بين الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية وتطلق عليها مسميات عديدة: تقييم الكفاءة، قياس الكفاءة، تقييم الأداء.

ويعتبر تقييم الأداء بالنسبة للموظف نافذة يطل من خلالها على انطباعات وتصورات المسؤولين بالإدارة عن سلوكه وأدائه مما يساعد على التعديل فيهما بما يتناسب والمستوى المطلوب لدى الإدارة وفق معايير منطقية وموضوعية. ولأهمية تقييم الأداء فإنه من الضروري أن يتم إعداده على أسس سليمة من مصداقية المعلومات وشموليتها وتقييم أداء الموظف آخذاً في الاعتبار الظروف المحيطة به في بيئة العمل⁽¹⁾.

أهمية الأداء الوظيفي

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء، ويمدى فاعلية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء كانت هذه المنظمات تجارية أو خدمية، وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس واهتمام بموضوع الأداء يتطلب من المنظمات التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، وكل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمنظمات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المواطنين⁽²⁾.

العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي

يعرف الهواري (2002) الأداء الإداري بأنه عبارة عن النشاط الذي يملكه الفرد لإنجاز مهامه، أو الأهداف المحددة له بنجاح. ويتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي⁽³⁾:

- أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ب- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.
- ت- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

(1) رزوق، عبد الكريم. أنماط الريادة وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفيين بالأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة مراكش تانسيفت الحوز ونياباتها الإقليمية. بحث لنيل دبلوم مفتش في التوجيه التربوي، مركز التوجيه والتخطيط التربوي، الرباط، (2009). ص38

(2) البلوي، محمد سليمان. التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة مؤتة. (2008).

(3) الهواري، سيد، الإدارة: الأصول والأسس العلمية للقرن الحادي والعشرين، القاهرة، مكتبة عين شمس. (2002).

ث- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

مفهوم الأداء:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرف (أندروود) الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته⁽¹⁾، كما عرف (هاينز) الأداء بأنه: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال⁽²⁾.

يعرف تقييم الأداء بأنه الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه⁽³⁾. ويعرف أيضا بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية له لوظيفة أخرى⁽⁴⁾.

(1) باجابر، عادل عبد الله علي، الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين والاختصاصيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى. (1416هـ)، ص24.

(2) الماضي، مساعد عبد الله السعد، معوقات اتصال الإدارة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مطبقة على الإدارات الوسطى والتنفيذية بامارة الرياض رسالة ماجستير، الرياض، اكااديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. (1417هـ) ، ص13.

(3) زويلف مهدي حسن، "إدارة الأفراد"، مكتبة المجتمع العربي للنشر، (2003)، ص188

(4) صلاح، عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، عمان، (2000)، ص285

الإطار المنهجي

تمهيد

بعد عرض الإطار النظري للدراسة والذي يهيم الأرضية لمشكلة الدراسة وذلك عن طريق فصوله يأتي الجانب الميداني ، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها لمعالجة موضوع على قدر كبير من الأهمية، وهو أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على اداء المنظمات الصحية دراسة على مستشفى تميز العام سعة (50) سرير، وبناءً على التساؤلات التي سعت الدراسة للإجابة عنها يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة وإجراءاتها ، من خلال تحديد المنهج الذي اتبعته ، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة ، ثم توضيح كيف تم بناء الاستبانة والتأكد من صدق وثبات الأداة ، وكيفية تطبيق أداة الدراسة الميدانية ، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات. وفيما يلي بيان الإجراءات المنهجية للدراسة.

2-3 أسلوب الدراسة:

بالاعتماد على مشكلة الدراسة وأهدافها فقد وجد الباحث ان المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات هو المنهج الوصفي التحليلي ، لأنه يعكس الممارسات والظواهر كما هي على ارض الواقع ، كما انه يتجاوز جمع البيانات ووصف الظواهر الى التحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي تعالجها الدراسة.

3-3 منهج الدراسة:

تبعاً لطبيعة أسئلة الدراسة ومشكلة الدراسة التي عنيت بالتعرف على تأثير أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على اداء المنظمات الصحية دراسة على مستشفى تميز العام سعة (50) سرير، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الملائم للدراسة، والذي يعنى بدراسة الواقع وتحليل تلك الآراء ووصفها بالأساليب الإحصائية المناسبة وصفاً دقيقاً ومعرفة مدى التشابه والاختلاف بينها وفقاً للمتغيرات التي تناولتها الدراسة، وذلك بهدف فهم تلك الآراء وتصنيفها في محاور أساسية مرتبطة بمشكلة الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في مجال تطبيق معايير السلامة الأساسية في المنظمات الصحية بشكل عام (الأشعري، 1428) .

3-4 مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة

ويقصد بالمجتمع "الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده سواء أكان ذلك من الأحياء الأرضية أو الجوية أو المائية كالإنسان أو الحيوان أو الطير" (الأشعري، 1428هـ، ص 135).

يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والكادر الطبي في مستشفى التمير العام، ونظراً لكون حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الالتقاء بهم بسبب طبيعة العمل، فإنه يصعب على أي دراسة ميدانية دراسة جميع مفردات مجتمع الدراسة كاملاً، لذا فلقد تم اختيار عينة قصدية تكون ممثلة لمجتمع الدراسة بحيث تعكس آراء وتوجهات مجتمع الدراسة كاملاً، الأمر الذي يمكننا أن نعمم ما نتوصل إليه من نتائج دراسة العينة على مجتمع الدراسة بشكل كلي. فقد قام الباحث باختيار العينة بطريقة قصدية والجدول رقم (1) يبين ذلك.

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها لإجراء التطبيق الميداني عليها

النسبة المئوية	التكرار	اسم المستشفى
100 %	50	التمير العام
100 %	50	المجموع

ب. عينة الدراسة:

إن اختيار العينة المناسبة للبحث أو الدراسة من العناصر الأساسية والمهمة في بداية العمل الميداني وانطلاقاً من موضوع الدراسة " أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على أداء المنظمات الصحية دراسة على مستشفى تمير العام سعة (50) سرير"، فقد تشكلت عينة الدراسة من الموظفين الإداريين والمرضى والأطباء والممارسين الصحيين،

من سمحت ظروف عملهم الالتقاء بهم. وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسبب العدد الكبير لمجتمع الدراسة، وتم توزيع (55) استبانة. وبعد القيام بعملية جمع الاستبيانات الموزعة تمكن الباحث من استرداد ما مجموعه (52) استبانة من أصل الاستبيانات الموزعة، وبعد تدقيق الاستبيانات المستردة تم استبعاد (2) استبانان بسبب عدم الاجابة على كافة الاسئلة من قبل الموظف المعني. وعليه فان عدد الاستبيانات التي خضعت للتحليل (50) استبانة ويعتبر عدد مقبول وكافي لأغراض تعميم النتائج.

الاختيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
المتوسطات	1-1.80	1.81-2.60	2.60-3.40	3.41-4.40	4.21-5.00

3-5 أداة جمع البيانات:

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة والاطر النظرية التي تناولت موضوع السلامة الاساسية وتأثيرها على أداء المنظمات الصحية، كما تمت مراجعة الدراسات والبحوث الأخرى ذات العلاقة، واستفاد الباحث من هذه الدراسات في بناء محاور وبنود الاستبانة، وقد اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تتراوح الإجابة من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة وتتوزع المتوسطات بالتساوي على كل اختيار وكما يلي الجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

متوسط الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي

اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة. وقد صممت أداة الدراسة لجمع المعلومات في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة. وقد احتوت على (26) سؤالاً موزعة على المحاور الثلاثة التالية:

1. المحور الاول والذي هدف الى معرفة اراء أفراد عينة الدراسة في معايير السلامة الأساسية واشتمل على (11) اسئلة.

2. المحور الثاني والذي هدف الى معرفة أداء المنظمات الصحية واشتمل هذا المحور على (9) اسئلة.
3. المحور الثالث والذي هدف الى معرفة أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية واشتمل هذا المحور على (6) اسئلة.

3-6 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

لقد تم إعداد استبانة تحليل محتوى، وقد اعتمدت الباحثة على الإطار النظري واهداف واسئلة الدراسة في بناء الاستبانة، والملحق رقم (1) يوضح استبانة الدراسة بشكلها النهائي.

صدق الأداة:

يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها".

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة نوعين من أنواع الصدق وهما الصدق الظاهري والصدق البنائي.

الصدق الظاهري :

ويعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث أنه يعرف بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة".

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وأنها تقيس ما وضعت لأجله، قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ثم قام الباحث بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

الصدق البنائي:

قام الباحث بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث بتطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (10) موظفين في المستشفى محل الدراسة. منا قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة ومجموع درجات المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة. وقد أظهر التحليل وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين البنود والمحاور كما يوضحها جدول رقم (3).

جدول رقم (3) درجة الارتباط بين بنود كل محور

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	المحور / رقم البند في كل محور
0.64	0.70	0.71	0.55	0.61	0.51	0.69	0.57	0.62	0.66	المحور الأول
	0.72	0.59	0.68	0.70	0.47	0.64	0.67	0.64	0.67	المحور الثاني
				0.55	0.61	0.51	0.63	0.56	0.54	المحور الثالث

** جميع درجات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى 0.01

ولمعرفة مدى ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للأداة تبين أن جميع المحاور تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق

و ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 كما يوضحها جدول رقم (4).

جدول رقم (4) درجة ارتباط المحاور بالأداة:

المحور	درجة الارتباط بالأداة
المحور الأول	*0.85
المحور الثاني	*0.76
المحور الثالث	*0.72

* دال إحصائية عند مستوى 0.01

ثبات أداة الدراسة

ويعرف الثبات على أنه "الاتساق في نتائج الأداة" (البداينه، 1999م: ص131)، ويقصد به قدرة المقياس

على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية.

ولاختبار الثبات فقد قام الباحث بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بتطبيقها في شكلها النهائي على (10)

موظفين من مجتمع الدراسة، وبعد عدة أيام من توزيعها قام الباحث باستعادتها وتفريغ بياناتها وتحليلها باستخدام حزمة

البرامج الإحصائية (SPSS) بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة (معامل ثبات ألفا كرونباخ).

بلغ معامل ألفا للاستبانة (0.91)، وهي نسبة عالية تعزز الثقة باستخدام الأداة وثبات نتائجها. وبذلك

يكون قد تأكد للباحث صدق وثبات الاستبانة في صورتها النهائية وقابليتها للتطبيق. وقد تم الحصول على قيمة معامل

الفا لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل والجدول رقم (5).

الجدول رقم (5)

معامل الفا لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل

المجال	عنوان المجال	عدد فقرات الاستبانة	معامل الفا كرونباخ
الاول	معايير السلامة الأساسية	10	0.92
الثاني	أداء المنظمات الصحية	9	0.94
الثالث	أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية	6	0.87
مجموع فقرات الاستبانة			0.91

يتضح من الجدول رقم (5) ان معاملات الفا كرونباخ جميعها فوق (0.85) ، وان معامل الفا للاستبانة ككل (0.91) ، وبذلك يكون صدق وثبات اداة الدراسة واضحا في صورتها النهائية ، كما انها قابلة للتطبيق.

3-7 التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:

تم مراجعة الاستبانة وترميزها وتفرغها وتحليل بياناتها بواسطة الحاسب الآلي وقد استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية.

كما استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف آراء واتجاهات افراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية، كما استخدم معامل ارتباط بيرسون لاختبار صدق الأداة ومدى ارتباط محاورها، وكذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.

3-8 الخلاصة:

حاول الباحث في هذا الفصل باعتباره الإطار التطبيقي للبحث ومن أهم الفصول في البحث إعطاء نظرة عن المنهج المستخدم كما أحاط بظروف اختيار العينة وحدود البحث الزمانية والمكانية إضافة إلى إبراز الثقل العلمي لأدوات القياس، وتمهيدا للدراسة الأساسية أوضح البحث الأدوات الإحصائية التي استعملت في كل ذلك بغية الوصول إلى نتائج هذا البحث ومناقشتها وتحليلها.

تحليل النتائج

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (6)

عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة(%)	التكرار	الجنس
72.5	39	ذكر
27.5	11	انثى
100	50	الإجمالي

بالنظر إلى الجدول رقم (6) يتضح لنا ما يلي:

أن نسبة الذكور التي تمت مقابلتهم بلغت (72.5%) من حجم العينة والبالغ عددها (40) موظفا. في حين بلغت نسبة الاناث (27.5%) موظفة.

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

جدول رقم (7)

توزيع العينة حسب العمر

النسبة (%)	التكرار	العمر
20	8	أقل من 30 سنة
35	14	31-40 سنة
40	16	41-50 سنة
5	2	50 سنة فأكثر
100	40	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر:

حيث ظهر أن ما نسبته 40% من أفراد العينة كانوا ضمن الفئة العمرية بين (41-50) عاما، وكذلك ما نسبته 35% تنحصر أعمارهم بين الفئة العمرية (31-40) عاما، وما نسبته 5% من أفراد العينة ممن هم في عمر 50 سنة فأكثر، وكما ان (55%) من افراد عينة الدراسة تقل أعمارهم اقل من (40) عاما، وبناء عليه يمكننا القول إن العاملين في المستشفى هم من فئة الشباب الذين يمكن الاعتماد عليهم بالمشاركة بل والإسهام في تطوير المعلومات والمعارف والمهارات.

3- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (3)

عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة (%)	التكرار	المؤهل العلمي
7.5	3	الثانوية العامة وما دون
50	20	دبلوم

37.5	15	بكالوريوس
5	2	دراسات عليا
100	40	الاجمالي

يُظهر الجدول رقم (3) ما يلي:

أن ما نسبته 7.5 % من أفراد العينة حاصلين على مؤهل الثانوية العامة فما دونها، مقابل ما نسبته 50% من أفراد العينة هم من الحاصلين على مؤهل علمي دبلوم، في حين (37.5%) من اجمالي افراد عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس، وجاء (5%) من افراد العينة دراسات عليا، مما يدل على أن إدارة المستشفى تمتلك كوادر بشرية مؤهلة لتطبيق معايير السلامة الأساسية اثناء العمل وذلك تماشياً مع طبيعة وأهمية وحساسية المهنة.

4. عدد سنوات الخبرة

النسبة (%)	التكرار	الخبرة
35	14	أقل من 5 سنوات
42.5	17	5-10 سنوات
22.5	9	أكثر من 10 سنوات
100	40	الإجمالي

يتضح من الجدول (4) ما يلي:

ان نسبة (77.5%) من اجمالي افراد عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم اقل من (10) سنوات، وهذا يدل على ان هذه الفئة ستستمر لفترة زمنية طويلة في العمل وبالتالي فان الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة سيستمر فترة طويلة ويكون له نتائج إيجابية على المنظمة والعاملين والعملاء.

5- المحور الاول: معايير السلامة الأساسية

يوضح الجدول التالي معايير السلامة الأساسية.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمحور معايير السلامة الأساسية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري
1	يتم نشر ثقافة السلامة المهنية بين موظفي المستشفى	4.12	1.05
2	يتم تدريب العاملين على معايير السلامة الأساسية	4.08	0.92
3	يتم الالتزام بمعايير سباهي في العمل داخل المستشفى	4.03	0.71
4	يتم التدريب على أهمية السلامة للموظفين والطاقم الصحي، والإدارة	4.0	0.81
5	يتم العمل على التطوير المستمر لأساليب العمل	3.97	1.12
6	يتم تقييم وتحليل مخاطر السلامة المهنية في المستشفى بشكل دوري	3.88	1.00
7	يتم تنفيذ سياسة ضبط جودة الأداء	3.76	0.94
8	يتم التقيد بكافة شروط السلامة المهنية الموضوعة من الإدارة	3.72	0.78
9	تلتزم إدارة المستشفى بتطبيق معايير السلامة الأساسية	3.65	0.84
10	يتوافر لدى المستشفى المعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آمن	3.46	0.79
11	يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تقديم الخدمة بشكل آمن	3.37	0.82
	المحور ككل	3.71	

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

1. حصل هذا المحور على متوسط حسابي عام (3.71) وهذا يدل على موافقة افراد عينة الدراسة على بنود هذا المحور.
2. حصلت الفقرة (يتم نشر ثقافة السلامة المهنية بين موظفي المستشفى) على المرتبة الاولى وبتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (1.05)
3. جاءت الفقرة (يتم تدريب العاملين على معايير السلامة الأساسية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.08) وبانحراف معياري (0.92).
4. جاءت الفقرة (يتم الالتزام بمعايير سباهي في العمل داخل المستشفى) في المرتبة الثالثة وبتوسط حسابي (4.03) وبانحراف معياري (0.71).
5. جاءت الفقرة (يتوافر لدى المستشفى المعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آمن) في المرتبة قبل الأخيرة وبتوسط حسابي (3.46) وبانحراف معياري (0.79).
6. جاءت الفقرة (يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تقديم الخدمة بشكل آمن) في المرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي (3.37) وبانحراف معياري (0.82).

6- المحور الثاني: أداء المنظمات الصحية

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أداء المنظمات الصحية

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أداء المنظمات الصحية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم التركيز على جودة الأداء من قبل جميع العاملين في المستشفى	3.89	0.89
2	لدينا رؤية واضحة ورسالة نلتزم بها وننشرها داخل المستشفى	3.85	0.87
3	يتم وضع اهداف استراتيجية لمستوى الأداء المطلوب من مختلف العاملين في المستشفى	3.76	0.79

0.77	3.64	يتم السعي لابتكار أساليب جديدة في طريقة تقديم الخدمة للمرضى	4
0.73	3.63	يتم العمل على تحسين أداء الكادر الطبي باستمرار	5
0.71	3.48	الأجهزة والمستلزمات الأساسية اللازمة لتقديم الخدمة متوافرة وحديثة	6
0.94	3.33	توفر الإدارة التدريب اللازم للموظفين حسب احتياجات المستشفى	7
0.90	3.30	يتم مراقبة مدى تطبيق المعايير الأساسية للأداء من خلال مشرفين مختصين	8
0.68	3.24	يتم تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية	9
	3.76	المتوسط العام للمحور	

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

1. حصل هذا المحور على متوسط حسابي عام (3.76) وهذا يدل على موافقة افراد عينة الدراسة على بنود هذا المحور.
2. حصلت الفقرة (يتم التركيز على جودة الأداء من قبل جميع العاملين في المستشفى) على المرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.89).
3. جاءت الفقرة (لدينا رؤية واضحة ورسالة نلتزم بها وننشرها داخل المستشفى) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.87).
4. جاءت الفقرة (يتم وضع اهداف استراتيجية لمستوى الأداء المطلوب من مختلف العاملين في المستشفى) في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.79).
5. جاءت الفقرة (يتم مراقبة مدى تطبيق المعايير الأساسية للأداء من خلال مشرفين مختصين) في المرتبة قبل الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.90).
6. جاءت الفقرة (يتم تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (0.68).

7- المحور الثالث: أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يؤدي الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة الى الارتقاء بمستوى العاملين في المستشفى	4.15	1.05
2	يسهم تطبيق معايير السلامة الأساسية بالشعور بالأمان والثقة في العمل داخل المستشفى	4.00	0.92
3	يزيد تطبيق معايير السلامة الأساسية من كفاءة الإداريين والعاملين والاطباء ويرفع مستوى أدائهم	3.84	0.81
4	اشعر بان الأخطاء في التشخيص والعلاج متدنية في المستشفى	3.71	0.76
5	يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تمير لتحفيز منسوبيها على التطوير والتحسين	3.55	1.00
6	يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تمير الى زيادة التركيز على توفير المناخ المناسب لمنسوبيها	3.49	0.77
	المتوسط العام للمحور	3.81	

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

1. حصل هذا المحور على متوسط حسابي عام (3.81) وهذا يدل على موافقة افراد عينة الدراسة على بنود هذا المحور.
2. حصلت الفقرة (يؤدي الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة الى الارتقاء بمستوى العاملين في المستشفى) على المرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (4.015) وانحراف معياري (1.05).

3. جاءت الفقرة (يسهم تطبيق معايير السلامة الأساسية بالشعور بالأمان والثقة في العمل داخل المستشفى) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.92).
4. جاءت الفقرة (يزيد تطبيق معايير السلامة الأساسية من كفاءة الإداريين والعاملين والاطباء ويرفع مستوى أدائهم) في المرتبة الثالثة وبتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.81).
5. جاءت الفقرة (يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تميز لتحفيز منسوبيها على التطوير والتحسين) في المرتبة قبل الأخيرة وبتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.00).
6. جاءت الفقرة (يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تميز الى زيادة التركيز على توفير المناخ المناسب لمنسوبيها) في المرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.77).

الخاتمة

معايير السلامة الأساسية هي مجموعة القواعد والإرشادات المحلية والعالمية التي لا بد من توفرها في كافة المؤسسات بمختلف مجالاتها، سواء كانت تعليمية، أو اجتماعية، أو صحية؛ وذلك لتقليل المخاطر، وحماية كافة الأفراد الموجودين فيها من عاملين وذاكرين، وتختلف معايير السلامة من مكانٍ لآخر تبعاً لطبيعة عمله، وتكتسب المستشفيات أهمية خاصة لحساسية الواجب الذي تقوم به والخدمة التي تقدمها.

النتائج

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. يتم نشر ثقافة السلامة المهنية بين موظفي المستشفى لتحقيق معايير السلامة الأساسية والالتزام بها.
2. يساعد سباهي المستشفيات في تطبيق معايير السلامة الأساسية داخل المستشفى.
3. يسهم تطبيق معايير السلامة الأساسية بالشعور بالأمان والثقة في العمل داخل المستشفى.
4. يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تميز لتحفيز منسوبيها على التطوير والتحسين.
5. يتم نشر ثقافة السلامة المهنية بين موظفي المستشفى.
6. يتم التركيز على جودة الأداء من قبل جميع العاملين في المستشفى.
7. يتوافر لدى المستشفى المعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آمن.
8. لا يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تحقيق معايير السلامة الأساسية.

9. يتم وضع اهداف استراتيجية لمستوى الأداء المطلوب من مختلف العاملين في المستشفى.
10. يؤدي الالتزام بالمعايير الأساسية للسلامة الى الارتقاء بمستوى العاملين في المستشفى
11. يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تميز الى زيادة التركيز على توفير المناخ المناسب لمنسوبيها.
12. يتم تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية بمستوى متوسط.

التوصيات

1. ضرورة تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية بمستوى متوسط.
2. ضرورة ان يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تحقيق معايير السلامة الأساسية.
3. المزيد من عقد الدورات لتأهيل الموظفين والأطباء على كيفية الاستفادة من معايير سباهي في العمل.

المراجع:

- أبو حشيش، بسام ومرتمحي، زكي، (2011)، مدى توافر ابعاد المنظمة المتعلمة في جامعة الأقصى من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 19، العدد2، ص 397-438.
- أبو نواس، أسامة محمد عبد الحميد، (2018)، أثر تطبيق أنظمة السلامة المهنية والصحة المهنية على أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم، في السلامة والصحة المهنية، كلية الطب، جامعة السلطان زين العابدين، ماليزيا.
- باجابر، عادل عبد الله علي، الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين والاحصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة ام القرى. (1416هـ)، ص24.
- الماضي، مساعد عبد الله السعد، معوقات اتصال الإدارة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مطبقة على الإدارات الوسطى والتنفيذية بإمارة الرياض رسالة ماجستير، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. (1417هـ).
- رواية محمد حسن، (2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حداوي، وسيلة، (2004)، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية.
- سيف، ناصر إبراهيم، (2015)، أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية، المجلة العربية للإدارة،

- بدوي أحمد زكي: «معجم مصطلحات العلوم الإدارية»، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1984.
- الحواري، سيد، الإدارة: الأصول والأسس العلمية للقرن الحادي والعشرين، القاهرة، مكتبة عين شمس. (2002).
- هلال محمد عبد الغني: «مهارات إدارة الأداء»، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة. (1996).
- عبد الله، أنيس أحمد وأحمد، فارس غانم ومحل، سامي ذياب، التميز في أداء المنظمات الصحية وفق معايير بالدريج دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية و المرضى الراقدين في مستشفى تكريت العام، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد28، (2013). ص10-36
- رزوق، عبد الكريم. أنماط الريادة وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفيين بالأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة مراكش تانسيفت الحوز ونياياتها الإقليمية. بحث لنيل دبلوم مفتش في التوجيه التربوي، مركز التوجيه والتخطيط التربوي، الرباط، (2009).
- البلوي، محمد سليمان. التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه- المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة مؤتة. (2008).
- زويلف مهدي حسن، "إدارة الأفراد"، مكتبة المجتمع العربي للنشر، (2003).
- السيف، سيف بن سعد بن محمد، مدى فاعلية إجراءات السلامة الوقائية في المنشآت الخاصة في ضوء المعايير الدولية للسلامة، أطروحة (دكتوراه)-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، 2012.
- أبو حصيرة، ميساء فتحي عيد، تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين "دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد2، المجلد20، (2012). ص83-143.
- جلدة، سليم بطرس. إدارة المستشفيات والمراكز الصحية. ط1. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، (2007)،
- صلاح، عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، عمان، (2000)
- المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية <https://portal.cbahi.gov.sa>
- <http://m-quality.net>.
- Porter and Lawler, Indications of Human Resources Effection and Job Withdrawl, Internet:// mweise. Bus. okstate. edu/classes/mgmt,1996.

ملحق رقم (1)

استبانة الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذا الاستبيان هو لجمع البيانات الأساسية لبحث مقدم لجامعة الجمعة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بعنوان " أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية (ESR) على أداء المنظمات الصحية دراسة على مستشفى تميم العام سعة (50) سرير". لذلك أرجو التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة المرفقة وذلك بوضع إشارة (X) تحت ما يناسبها من البدائل الموضوعية عند كل فقرة، علماً بأن إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. الرجاء الإجابة على كافة أسئلة الاستبانة وعدم ترك أي فقرة دون إجابة لأن ذلك سيفقد هذه الاستبانة قيمتها كأداة لجمع بيانات الدراسة المطلوبة.

شاكرًا لكم حسن اهتمامكم وتعاونكم.

الباحث

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية من خلال وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة:

1. الجنس:
() أنثى () ذكر
2. العمر
() أقل من 30 سنة () 31-40 سنة
() 41-50 سنة () أكثر من 51 سنة
3. المؤهل العلمي:
() ثانوية عامة وما دون () دبلوم
() بكالوريوس () دراسات عليا
4. عدد سنوات الخبرة:
() أقل من 5 سنوات () من 5-10 سنوات
() أكثر من 10 سنوات

ثانياً: الرجاء وضع إشارة (x) في المكان الذي يعكس وجهة نظركم، لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، مهتمون فقط في رأيك.

المحور الأول: معايير السلامة الأساسية

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		أوافق بشده	أوافق	لا ادري	غير موافق
1.	يتم نشر ثقافة السلامة المهنية بين موظفي المستشفى				
2.	يتم تدريب العاملين على معايير السلامة الأساسية				
3.	يتم الالتزام بمعايير سباهي في العمل داخل المستشفى				
4.	يتم التدريب على أهمية السلامة للموظفين والطاقم الصحي، والإدارة				
5.	يتم التقييد بكافة شروط السلامة المهنية الموضوعة من الإدارة				
6.	يتم تقييم وتحليل مخاطر السلامة المهنية في المستشفى بشكل دوري				
7.	يتم تنفيذ سياسة ضبط جودة الأداء				
8.	يتم العمل على التطوير المستمر لأساليب العمل				
9.	تلتزم إدارة المستشفى بتطبيق معايير السلامة الأساسية				
10.	يتوافر لدى المستشفى المعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آمن				
11.	يساعد التصميم الداخلي والخارجي للمستشفى على تقديم الخدمة بشكل آمن				

المحور الثاني: أداء المنظمات الصحية

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
أعارض بشده	غير موافق	لا ادري	أوافق	أوافق بشده		
					1.	لدينا رؤية واضحة ورسالة نلتزم بها ونشرها داخل المستشفى
					2.	يتم التركيز على جودة الأداء من قبل جميع العاملين في المستشفى
					3.	يتم وضع اهداف استراتيجية لمستوى الأداء المطلوب من مختلف العاملين في المستشفى
					4.	يتم السعي لابتكار أساليب جديدة في طريقة تقديم الخدمة للمرضى
					5.	يتم العمل على تحسين أداء الكادر الطبي باستمرار
					6.	الأجهزة والمستلزمات الأساسية اللازمة لتقديم الخدمة متوفرة وحديثة
					7.	توفر الإدارة التدريب اللازم للموظفين حسب احتياجات المستشفى
					8.	يتم مراقبة مدى تطبيق المعايير الأساسية للأداء من خلال مشرفين مختصين
					9.	يتم تقديم الخدمات الصحية بناء على معايير السلامة الأساسية

المحور الثالث: أثر تطبيق معايير السلامة الأساسية على أداء المنظمات الصحية

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
أعارض بشده	غير موافق	لا ادري	أوافق	أوافق بشده		
					1.	يؤدي الالتزام بمعايير السلامة الى الارتقاء بمستوى العاملين في المستشفى
					2.	يسهم تطبيق معايير السلامة الأساسية بالشعور بالأمان والثقة في العمل داخل المستشفى
					3.	يزيد تطبيق معايير السلامة الأساسية من كفاءة الإداريين والعاملين والاطباء ويرفع مستوى أدائهم
					4.	اشعر بان الأخطاء في التشخيص والعلاج متدنية في المستشفى

					يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تمير لتحفيز منسوبيها على التطوير والتحسين	.5
					يؤدي تطبيق معايير السلامة الأساسية في مستشفى تمير الى زيادة التركيز على توفير المناخ المناسب لمنسوبيها	.6