

دور المواصفات القياسية في تحسين جودة الخدمات الطبية
The role of standards in improving the quality of medical services

أ.د. يوسف عودة غانم
Yousef Odeh Ghanem
كلية القانون/ جامعة البصرة
College of Law / University of Basrah

م.م. حيدر يوسف عزيز
Haider Yousef Aziz
باحث قانوني
Legal Researcher

المخلص

تلعب المواصفات القياسية دوراً بارزاً في تحسين مستوى مختلف المنتجات والخدمات وباتت تلك المواصفات هدفاً تسعى جل السلطات المختصة الوصول اليه ومحل اهتمام في كيفية إيجاد الجهات الكفيلة ببيان المواصفات القياسية والزام جميع المعنيين بضرورة تحقيق متطلباتها وبخلافه يقعون تحت طائلة الجزاء. وتشكل النظم الموضوعية في المواصفات القياسية المعتمدة دوراً متكاملأ في تحسين اداء المرافق الصحية، إذ توفر أدلة العمل ومتطلبات الوصول الى الجودة وكفاءة الأداء بغية رسم خارطة الطريق لمختلف القطاعات الصحية في خطواتها الرامية للوصول الى المستوى المطلوب في المواصفة، ومن ثم بلوغ الجودة والتحسين المستمر في الإداء. ومن المؤكد أن ذلك يستلزم تشريع حزمة من التشريعات الفاعلة والمتكاملة والتي تهيأ الأرضية المناسبة الى بلوغ الرضا بين المتعاملين في هذا القطاع المهم.

الكلمات المفتاحية :- المواصفات القياسية ، الجودة، الخدمات الصحية

Summary

Standard specifications play a prominent role in improving the quality of various products and services. These specifications have become a goal sought by most competent authorities, and a matter of concern for establishing bodies responsible for issuing standard specifications and obligating all stakeholders to meet their requirements. Failure to do so will result in penalties. The systems established in the approved standard specifications play an integral role in improving the performance of healthcare facilities. They provide operational guidelines and requirements for achieving quality and performance efficiency.

This provides a roadmap for various healthcare sectors to achieve the required standard, and subsequently achieve quality and continuous improvement in performance.

This certainly requires the enactment of a comprehensive and effective set of legislation that will pave the way for customer satisfaction in this important sector.

Keywords: Standard specifications, quality, health services

المقدمة

تُعدّ المواصفات القياسية احدى الوسائل القانونية الحديثة لحماية المستهلك وتلعب دوراً بارزاً في تحسين مستوى المنتجات والخدمات في مختلف المجالات، حتى اصبحت تلك المواصفات هدفاً تسعى جل السلطات المختصة الى الوصول اليه ومحل اهتمام في كيفية إيجاد الجهات الكفيلة ببيان المواصفات القياسية والزام جميع المعنيين بضرورة توفير متطلباتها. وتكاد تجمع البحوث والدراسات على اثر المواصفات القياسية ومعايير الجودة الشاملة على مختلف القطاعات والخدمات ومن بينها الخدمات الطبية والتي تمس أرواح البشر وأجزاء جسم الانسان فباتت محل تنظيم قانوني خاص يعنى بتحديد الجهات المختصة بالتأكد من مدى سلامة وجودة الخدمة المقدمة في الجانب الطبي.

وتتمثل أهمية البحث في الآتي :

١. تعد الخدمات الطبية من أهم الخدمات التي يتعين على الدولة الالتزام بتوفيرها للمجتمع، إذ تعد من الحاجات الأساسية لأي إنسان، وأن توفيرها بجودة عالية وبمواصفات عالمية غاية ينبغي بلوغها كون الأمر يتعلق بحياة الإنسان وصحته، ومن ثم لا بد من بيان مدى العلاقة الوثيقة بين المواصفات القياسية وجودة الخدمات الطبية.
٢. ترصد مختلف الدول جزء من موازاتها العامة للقطاع الطبي والخدمات التي يقدمها الأمر الذي يستلزم ضرورة التركيز على مدى تحقق الأهداف التي رصدت لها تلك المبالغ وتحديد ما إذا كان ثمة قصور من الجهات المعنية في هذا النطاق.

وتهدف الدراسة إلى تحقيق النقاط الآتية:

١. بيان طبيعة التنظيم القانوني للمواصفات القياسية المتعلقة بقطاع الخدمات الطبية.
 ٢. التعريف بنظم المواصفات القياسية المعتمدة في المؤسسات الطبية.
 ٣. التعريف بالجودة الطبية واثار ذلك في تحسين خدمة المتعاملين.
- وبالنظر للطبيعة الخاصة لموضوع البحث فأنا سنعمد المنهج الوصفي لاستعراض أسس المواصفات القياسية جودة الخدمات فضلاً عن اتباع المنهج المقارن للتشريعات القانونية محل البحث وبيان التنظيم القانوني في كل منهما .
وسيتم تقسيم هذا البحث على مطلبين نتناول في الأول مفهوم الجودة والمواصفات القياسية من حيث التعريف وتحديد التنظيم القانوني لها، فيما سنتناول في المطلب الثاني دور المواصفات القياسية في الجانب الصحي وحسب التفصيل الآتي.

المطلب الأول

مفهوم الجودة والمواصفة القياسية

تحظى المواصفات القياسية والجودة باهتمام فقهي وتشريعي كما أن التنظيم القانوني لهذا المفهوم أخذ في الاتساع والتطور إلى جميع المجالات سواء الخدمية أو غير الخدمية وبغية الوقوف على مفهوم كل منهما فأنا سنقسم هذا المطلب إلى فرعين نتناول في الأول تعريف (الجودة والمواصفة القياسية) فيما سنخصص الفرع الثاني لبحث التنظيم القانوني الخاص بها.

الفرع الأول

تعريف المواصفة القياسية

عرفت المواصفة القياسية بأنها "وثيقة توضع بالاتفاق العام (consensus) وتقرها جهة معترف بها، وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر قواعد وإرشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المعطيات في سياق/إطار/محيط معين (context)".^١ و يجب أن تستند المواصفات القياسية على النتائج الأكيدة للعلم والتقنية والتجربة، وأن تهدف إلى تحقيق الفوائد المثلى للمجتمع.

كما عرفت الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة المواصفات المصرية بأنها ((الحد الأدنى من المتطلبات الفنية المعتمدة الذي تتفق جميع الأطراف المعنية على تطبيقها دون اخلال بما تتضمنه من حيادية وشفافية)).

وتقوم الإدارة المركزية للتوحيد القياسي من خلال الإدارة العامة للمواصفات والإدارة العامة للمقاييس بنشاط اعداد واصدار المواصفات القياسية المصرية.

وبدراسة المواصفات القياسية الدولية والإقليمية والأجنبية، وتهيئة الوسائل التي تحقق الانتفاع بها في خطة وضع وتطوير المواصفات القياسية المصرية بهدف النهوض بالإنتاج المحلي إلى المستويات العالمية وزيادة قدرته التنافسية وإعداد البحوث والدراسات المتعلقة بالمنظمات الدولية والإقليمية وغيرها و متابعة أعمال اللجان الفنية الدولية التي تشترك الهيئة في عضويتها ودراسة المواصفات القياسية العربية وتفعيل مشاريع إصدار مواصفات مصرية / عربية موحدة وقد صدر عن الهيئة حوالي عشرة آلاف مواصفة قياسية مصرية تغطي قطاعات الصناعة المختلفة إلى جانب حوالي ألف مشروع مواصفة في مراحل الاعداد)^٢.

فيما عرفت هيئة التقييس الخليجية المواصفة القياسية الخليجية (GSO Standard) بأنها وثيقة معتمدة من اللجنة الوزارية لشؤون التقييس والتي تضع -للاستخدام العادي والمتكرر- القواعد والتعليمات أو الخصائص للمنتجات أو العمليات وطرق الإنتاج ذات العلاقة، والتي لا يكون التقيد بها إلزامياً، وقد تشمل أو تبحث بشكل خاص المصطلحات، والتعاريف والتهيئة، ومتطلبات وضع العلامات أو الملصقات التي تنطبق على المنتجات أو العمليات أو طرق الإنتاج.

^١ طبقاً لتعريف (دليل ISO/IEC رقم ٢ : ٢٠٠٤)

^٢ <https://www.eos.org.eg/ar/page/24>

وتضمن المواصفة القياسية تحقيق الغرض المحدد للسلعة أو الخدمة من خلال وضع المتطلبات الفنية وإجراءات وأنظمة مراقبة الجودة لوفاء المنتج أو الخدمة بالمتطلبات التي تحقق رغبات المستخدمين وتنمى مع إمكانيات المنتجين ومقدمي الخدمات مع مراعاة سلامة المستخدم وحمايته من الغش أو الخداع.

أما بالنسبة لللائحة الفنية الخليجية (GSO Technical Regulation) فتعرف بأنها: وثيقة معتمدة من اللجنة الوزارية لشؤون التقييس تضع خصائص المنتجات والعمليات المرتبطة بها وطرق إنتاجها، بما في ذلك الأحكام الإدارية (سارية المفعول) المطبقة والتي يتوجب الالتزام بها. وقد تشمل أو تبحث بشكل خاص في المصطلحات والتعاريف والتعبئة، ومتطلبات وضع العلامات أو الملصقات التي تنطبق على المنتجات أو العمليات أو طرق الإنتاج^١.

وأخيراً يعرف الاتحاد الأوروبي المواصفات القياسية بأنها (مواصفات فنية تُحدد متطلبات المنتجات وعمليات الإنتاج والخدمات وطرق الاختبار. وهذه المواصفات طوعية، وتُطورها الجهات الفاعلة في الصناعة والسوق وفقاً لمبادئ أساسية كالتوافق والانفتاح والشفافية وعدم التمييز. تضمن المعايير التوافق والسلامة، وتُخفّض التكاليف، وتُسهّل اندماج الشركات في سلسلة القيمة والتجارة)^٢.

وفي جانب الخدمات الطبية يوجد ترابط وثيق بين مفهوم الجودة والمواصفات القياسية ويبدو ذلك جلياً من تناول الباحثين لمفهوم الجودة وخصوصاً ما يطلق عليه الباحثين بالجودة المعيارية والتي عرفت بانها المستوى المُقدم من جودة الخدمة وبما يتوافق مع المواصفات القياسية التي وضعت لهذه الخدمة سواء أكانت على المستوى الدولي أو على المستوى الوطني، وبذلك تمثل مدى التزام الجهات القائمة على القطاعات الصحية بهذه المواصفات^٣.

وثمة من يرى أن (جودة الخدمة تؤكد على مستوى متوازن لمواصفات تتميز بها الخدمة والمبينة على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء وأن مجموع المواصفات التي تحدد قدرة الخدمة على اشباع حاجيات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة)^٤.

إذ أن قاصد الخدمات الصحية يتمنى ويتوقع أن تكون تلك الخدمات على درجة رفيعة من الأداء بحيث تتطابق أو تتحقق فيها المواصفات القياسية الموضوعية مسبقاً أو ما تم الإعلان عنه، خصوصاً إذا كان الأمر يتعلق بمؤسسة صحية خاصة تعمل على الإعلان والنشر للخدمات التي تقوم بتقديمها أو على الأقل تتوافق الخدمات المقدمة والمواصفات المتعارف عليها كالدقة في المعايير، التشخيص والمعالجة، سرعة التدخل، الاهتمام والعناية المستمرة... الخ.

وأن مجموع المواصفات القياسية يشكل المعيار الحقيقي لتحديد مستوى الخدمة الصحية المقدمة من خلال الفارق بينها وبين ما يتم تقديمه بشكل واقعي في المؤسسات الطبية على اختلافها وفقاً لبرامج خاصة بذلك^٥.

وهناك من يتبنى مفهوم الجودة القياسية: والتي يراد بها مستوى الخدمات الصحية المقدمة والذي يتوافق مع المواصفات التي وضعت أساساً لهذه الخدمة، والتي تمثل بدورها طموح واهداف إدارة المؤسسة الصحية^٦.

ويكاد يجمع الباحثين على أن المواصفات القياسية الصحية ينبغي أن تتضمن ابعاداً خمسة تتمثل في تحقيق الاستجابة من قبل مقدم هذه الخدمة وأن تكون قابلة للاعتماد ومضمونة فضلاً عن اتصافها بالعطف وملازمة حاجة المتقدم^٧.

^١ هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (GSO) (GCC STANDARDIZATION ORGANIZATION)، تبنى المواصفات القياسية الدولية كمواصفات قياسية إقليمية أو وطنية الجزء الأول: تبنى المواصفات الدولية (دليل الأيزو رقم ٢١/٢٠٠٥م) نسخة نهائية التاريخ ٢١/٩/٢٠٠٥،

أيضاً <https://www.gso.org.sa/content/uploads/2017/11.pdf> وينظر أيضاً

<https://www.gso.org.sa/ar/standards/concepts-terminology/>

^٢ European standards, https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/european-standards_en

^٣ عبد الرزاق حميدي "أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك"، أطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

^٤ BADIRU A. B., Industry's Guide to ISO9000, John Wiley & Sons, Inc., NY, 1995, p : 35

^٥ ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٥، ص ٢٠٠ وما بعدها.
^٦ د. علاء فرج حسن، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية، بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة المنوفية، ٢٠٢١، ص ١٢٢.

^٧ د. عطية عبد الواحد سالم، تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، بحث منشور في مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد ٨، العدد ١، مارس ٢٠٢١، ص ٣٤ وما بعدها.

الفرع الثاني التنظيم القانوني للمواصفات القياسية

حظيت المواصفات القياسية باهتمام بالغ في مختلف المجالات ومن بينها المجال الصحي ويات هناك العديد من المنظمات المعنية بهذا المجال على مستوى العالم وتحظى هذه المنظمات بالموثوقية فضلاً عن إنشاء جهات وطنية مختصة في المجال الوطني وهذا ما سيتم تناوله هذا الفرع في الفقرتين الاتيتين

الفقرة الاولى: التنظيم القانوني للمواصفات القياسية على المستوى الدولي

يلاحظ أن هناك جهات مختصة ومهتمة بتطبيق وتطوير المواصفات القياسية ومن ابرزها:-
أولاً:- منظمة الصحة العالمية (WHO)¹

أذ تضع منظمة الصحة العالمية مواصفات قياسية معينة يتم من خلالها تقييم الأنظمة التنظيمية للجوانب الصحية بشكل موضوعي، بحيث تمكن هذه الأداة ومنهجية المقارنة منظمة الصحة العالمية والسلطات التنظيمية من تحديد نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتسهيل صياغة خطة التنمية المؤسسية (IDP) للبناء على نقاط القوة ومعالجة الثغرات المحددة، فضلاً عن إعطاء الأولوية لتدخلات خطة التنمية المؤسسية (IDP)، ورصد التقدم والإنجازات، ويطلق على هذا البرنامج بأدوات المقارنة المعيارية لمنظمة الصحة العالمية (GBT)²

وتحل أداة GBT محل جميع الأدوات التي استخدمتها منظمة الصحة العالمية سابقاً، وتمثل أول أداة "عالمية" حقيقية لمقارنة الأنظمة التنظيمية.

وقد تم تصميم GBT (أدوات المقارنة العالمية) لتقييم الإطار التنظيمي الشامل والوظائف التنظيمية المكونة (على سبيل المثال الإشراف على التجارب السريرية) من خلال سلسلة من المؤشرات الفرعية التي يمكن أيضاً تجميعها وفحصها وفقاً لتسع فئات أو موضوعات متقاطعة، ومنها على سبيل المثال، نظام إدارة الجودة والمخاطر³.

وقد تم تطوير أوراق الحقائق لكل مؤشر فرعي لتوجيه فريق المقارنة وضمان الاتساق في تقييم وتوثيق وتصنيف المؤشر الفرعي.

ويتضمن GBT أيضاً مفهوم "مستوى النضج" أو ML (مقتبس من ISO 9004)، مما يسمح لمنظمة الصحة العالمية والسلطات التنظيمية بتقييم "النضج" العام للنظام التنظيمي على مقياس من مؤشر رقم 1 (وجود بعض عناصر النظام التنظيمي) إلى رقم 4 (العمل بمستوى متقدم من الأداء والتحسين المستمر)⁴.

ناهيك عن أن تصميم GBT معد أساساً لمقارنة البرامج التنظيمية لمجموعة متنوعة من أنواع المنتجات، بما في ذلك الأدوية واللقاحات ومنتجات الدم (بما في ذلك الدم الكامل ومكونات الدم ومنتجات البلازما المشتقة) والأجهزة الطبية (بما في ذلك التشخيص المخبري)⁵.

ثانياً:- المنظمة الدولية للمواصفات القياسية

(ISO International Organization for Standardization)

من بين الجهات الرائدة في السعي الى الارتقاء بمستوى مختلف الخدمات والمواصفات بما فيها الخدمات الطبية.⁶
ولعل ابرز ما تعتمد هذه المنظمة من مواصفات تتعلق بالمختبرات، ومتطلبات ونظم الجودة بها، لتنظيم عمليات الجودة ومن بين هذه المواصفات، المواصفة القياسية الدولية: (ISO/IEC 17025) (المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص

¹ World Health Organization

² Global Benchmarking Tools (أدوات المقارنة العالمية)

يأخذ تطوير أداة GBT الحالية في الاعتبار المدخلات الواردة من مشاورتين دوليتين مع الدول الأعضاء في عام ٢٠١٥، ومشاورة عامة في أوائل عام ٢٠١٨ وسلسلة من الاجتماعات التي تضم خبراء من السلطات التنظيمية من مختلف أنحاء العالم.

³ <https://www.who.int/tools/global-benchmarking-tools>

⁴ WHO Global Benchmarking Tool (GBT) for evaluation of national regulatory system of medical products: manual for benchmarking and formulation of institutional development plans, <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/376137/9789240087637-eng.pdf?sequence=1>

⁵ ينظر على سبيل المثال تقارير منشورة على الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية حول تطور الأدوات التنظيمية في الإطار الصحي للعديد من الدول كالصين ورواندا في المقابل يأتي تصنيف العراق متأخراً ضمن المعايير الموضوعية.

⁶ <https://www.iso.org/home.html>

والمعايرة)^١، وهي المرجع الدولي لمختبرات الفحص والمعايرة التي ترغب في إثبات قدرتها على تقديم نتائج موثوقة، والمواصفة القياسية الدولية: (ISO 15189) (جودة المختبرات الطبية). وتختص المنظمة الدولية لاعتماد المختبرات^٢ (ILAC) – وهي تجمع لجهات الاعتماد التي تعمل وفق المواصفة القياسية الدولية ISO/IEC 17011 باعتماد جهات تقويم المطابقة بما في ذلك مختبرات الفحص والمعايرة (وفقاً للمواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٧٠٢٥ ISO/IEC ١٧٠٢٥) والمختبرات الطبية (وفقاً للمواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٥١٨٩)، وجهات التفقيش (وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/IEC 17020)، وكذلك إدارة الاتفاقيات والاعترافات المتبادلة دولياً في هذه المجالات^٣.

وأصدرت منظمة التقييس الدولية ISO المواصفة القياسية الأيزو ١٥١٨٩ هي مواصفة دولية للمختبرات الطبية معترف بها في شتى أنحاء العالم لكي تنفذ نظاماً للجودة يهدف إلى إعطاء الثقة في أعمال المختبرات الطبية وتحسين قدرتها على إصدار نتائج دقيقة ومضمونة.

ويمكن تطبيق هذه المواصفة على كل المختبرات بغض النظر عن عدد العاملين أو نوعية الاختبارات الطبية التي يتم تنفيذها^٤. كما تعتبر هذه المواصفة هي المعيار الأساسي لدى جهات الاعتماد الدولية وذلك لاعتماد المختبرات الطبية والتحقق من كفاءتها الفنية بما يساهم في قبول نتائج المختبرات بين الجهات المختلفة. وتحتوي المواصفة على جميع المتطلبات الفنية والإدارية والتي لها صلة بالكفاءة الفنية للمختبرات الطبية والتي تساهم في جودة الرعاية الصحية للمريض^٥.

كما تعد المواصفة القياسية العالمية (الأيزو ٩٠٠١ / ٢٠١٥) المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة (International Standard for QMS) (ISO 9001:2015)^٦، من بين أبرز المواصفات المعتمدة في جانب الخدمات الصحية إذ تعتمد هذه المواصفات على ركائز (خطط- نفذ- افحص- اتخذ القرار) والتي تمكن المؤسسة الصحية من أن عملياتها لها موارد كافية وتدار بعناية وبصورة جيدة وفرص تحسينها تم تحديدها ويتم تنفيذها^٧.

ثالثاً: اللجنة المشتركة الدولية

(Joint Commission International) (JCI)

من المنظمات الصحية الرائدة في اطار وضع المواصفات القياسية لهذا القطاع المهم^٨ إذ تشرف الأخيرة على الاعتماد الدولي للعديد من المستشفيات وتعتبر الشهادة الممنوحة من قبلها من بين اعلى الشهادات لتقييم جودة الخدمات الطبية على المستوى العالمي^٩.

وتتركز معايير اللجنة المشتركة الدولية في جانبين رئيسيين، هما المعايير المرتبطة بالمريض وتتمثل بالأهداف الدولية لسلامة المرضى، والوصول الى الرعاية الصحية واستمراريتها وذلك من خلال تقييم المريض، رعاية المرضى، التخدير والعناية الجراحية، إدارة الادوية واستخدامها.

والمعايير المرتبطة بالإدارة وتشمل تحسين الجودة والوقاية والتحكم بالعدوى، والحوكمة والقيادة والتوجيه، وإدارة المرافق والسلامة، ومؤهلات الموظفين وتعليمهم، وإدارة المعلومات^{١٠}.

^١ بحسب الموقع الرسمي للمنظمة فإن احدث معيار لهذه المواصفات صدر عام ٢٠١٧ صدر من قبل من قبل ISO واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) في عام ٢٠١٧ لتحديث محتواه وخدمة المختبرات التي تستخدمه بشكل أفضل. واهتم بمراجعة احدث المواصفات فضلاً عن التطورات التقنية في التقنيات للمزيد ينظر <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100424.pdf>

^٢ ILAC International Laboratory Accreditation Cooperation

^٣ <https://ilac.org/>

^٤ <https://ilac.org/language-pages/arabic/>

^٥ للمزيد ينظر عمار محمد حسين الصفار، تطبيق المواصفة الأيزو (١٥١٨٩) في المختبرات الطبية باستخدام إدارة الجودة الشاملة، بحث دبلوم عالي مقدم الى كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة كربلاء، ٢٠٢٣

^٦ أحمد أحمد السروي، متطلبات الجودة في المختبرات الطبية ISO 15189، مقال منشور على موقع التقييس الخليجي، مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، نوفمبر ١٢، ٢٠٢٣.

^٧ ISO 9001:2015(en)(Quality management systems, <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

^٨ للمزيد ينظر الموقع الرسمي للمنظمة.

^٩ <https://www.jointcommissioninternational.org/>

^{١٠} ينظر على سبيل المثال اعتماد المستشفى العربي في جمهورية مصر العربية واعتماد مستشفى الشارقة الجامعي واعتماد المستشفى الألماني السعودي في المملكة العربية السعودية.

^{١١} ينظر عمار علي حمود الريمي، مراد محمد عبدالله النشمي، أثر تطبيق معايير الاعتمادية المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية (JCI) في تحسين جودة الخدمات الصحية، بحث منشور في مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، مجلد ١ عدد ٢، ٢٠٢٤، ص ٧٧٣

الفقرة الثانية: التنظيم القانوني للمواصفات القياسية على المستوى الوطني

تسعى التشريعات القانونية المختلفة الى انشاء جهات فنية مختصة بتحديد المواصفات القياسية لمختلف السلع والخدمات الا انه وبالنظر لأهمية الجانب الصحي فإن العديد من البلدان باتت تنشأ هيئة أو جهاز خاص يعنى في المواصفات القياسية الطبية ابتداءً من شروط انشاء الدوائر الصحية الى طبيعة وشروط الأجهزة الطبية واخيراً الخدمات التي تقدمها وتتناول هذه الفقرة كلاً من الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية في العراق وهو الجهة الوحيدة المختصة بموضوع المواصفات القياسية فيما شكل في مصر الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية أولاً:- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية

يشكل هذا الجهاز والذي أُسس وفقاً لقانون رقم ٥٤ لسنة ١٩٧٩ المعدل بدوائره المختلفة العمود الفقري المختص في تحديد المواصفات القياسية في العراق ويعرف هذا الجهاز على موقعه الرسمي المواصفة القياسية بانها وثيقة فنية قياسية وطنية يعتمد في اعدادها على مواصفات دولية او اقليمية او وطنية توضع بتوافق الآراء تهدف الى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في سياق محدد يوضع فيها الحد الأدنى من المتطلبات للمنتجات على ان لا تتعارض مع متطلبات الصحة والسلامة العامة والامان والبيئة وتعتمدها هيئة الاعتماد في الجهاز وتكون الزامية التطبيق بعد نشرها في الجريدة الرسمية^١. فيما يعرف النظام القومي للسيطرة النوعية الصادر عام ١٩٩٨ المواصفة القياسية العراقية بانها وثيقة فنية متاحة للجميع معتمدة من قبل الجهاز يتم اعتمادها بالتعاون والاجماع أو الاتفاق العام لجميع الأطراف ذات العلاقة استناداً الى نتائج العلم والتكنولوجيا والخبرة لتحقيق المصلحة العامة المثلى.

وعلى المستوى الصحي يلاحظ أن المشرع العراقي أشار في قانون الصحة بصورة موجزة الى المواصفات القياسية وذلك قدر تعلق الموضوع بمياه الشرب^٢، كما أن قانون تأسيس المؤسسات الصحية الخاصة الاتحادي جاء خالياً من أي الزام يتعلق بجودة الخدمات الطبية أو تحديد سقف زمني للمراكز الطبية يتم فيه اعتمادها من قبل الهيئات والمؤسسات الدولية المختصة في المجال الطبي^٣

كما أن قانون الضمان الصحي جاء متواضعاً في تبنيه المواصفات القياسية والجودة في أداء الخدمات إذ أشار اليها باستحياء وذلك في المادة الخامسة الخاصة بأهداف القانون وبالتحديد في الفقرة سادساً (تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة من خلال تنظيم العمل في القطاع العام)؛ مع الإشارة الى ضرورة وضع نظام رقابي لضمان جودة الخدمات المقدمة^٤. ثانياً:- الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية

يلاحظ أن هذا قانون نظام التأمين الصحي الشامل المصري جاء اكثر اهتماماً ودقة قدر تعلق الامر بالجودة والمواصفات المطلوبة للخدمات من القانون العراقي إذ تم تشكيل الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية^٥، التي ترتبط برئيس الجمهورية وتخضع لإشرافه مباشرة^٦، ويكون أعضائها من المختصين بأمور الجودة من الناحيتين الفنية والقانونية^٧

وتختص بوضع المعايير القياسية المصرية المتعلقة بالقطاع الصحي^٨. وقد اجمل المشرع المصري اهداف هذه الهيئة بضمان جودة الخدمات الطبية والصحية التي تلزم المؤسسات الصحية بتقديمها ضمن مواصفات محددة^٩، كما الزم الوحدات الطبية سواء اكانت تلك الوحدات مختصة بالرعاية الأساسية والصحة العائلية

^١ <https://www.iraqi-standards.org/HOME/dxymnu?PDFId=tATtFap1Dno%3D>

^٢ ينظر قانون الصحة العامة رقم ٨٩ لسنة ١٩٨١ المعدل ، المادة ٦٦ .

^٣ ينظر قانون تأسيس المؤسسات الصحية الخاصة الاتحادي رقم ٢٥ لسنة ٢٠١٥ المنشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٤٣٧٣ في ٢٠١٥/٧/٢١

^٤ ينظر المادة الخامسة الفقرة سادساً من قانون الضمان الصحي العراقي رقم ٢٢ لسنة ٢٠٢٠

^٥ ينظر المادة ٣٥ الفقرة سادساً من قانون الضمان الصحي العراقي.

^٦ ينظر قانون نظام التأمين الصحي الشامل رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ المنشور في الجريدة الرسمية العدد ٢ تابع (ب) في ١١ يناير سنة ٢٠١٨

^٧ المادة ٢٦ من قانون نظام التأمين الشامل تنشأ هيئة عامة خدمية، تسمى "الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية"، تكون لها شخصية اعتبارية وموازنة مستقلة، وتخضع للإشراف العام لرئيس الجمهورية، ويكون مقرها الرئيس بالقاهرة، ويجوز لها أن تنشئ فروعاً بجميع المحافظات، ويصدر بنظام العمل بها قرار من رئيس الجمهورية.

^٨ ينظر المادة ٢٩ من القانون.

^٩ ينظر المادة ١ الفقرات ٢٢- ٢٤.

^{١٠} ينظر المادة ٢٧ تهدف هيئة الاعتماد والرقابة إلى ضمان جودة الخدمات الصحية، والتحسين المستمر لها، وتوكيد الثقة في جودة مخرجات الخدمات الصحية بجمهورية مصر العربية على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولية، وضبط وتنظيم تقديم الخدمات

فضلاً عن المستشفيات والمراكز التخصصية بضرورة الحصول على شهادة صادرة من الهيئة المختصة أي هيئة الاعتماد والرقابة تؤكد استيفاء المركز أو المستشفى شروط الجودة المطلوبة^١. كما لزم للتعاقد مع مقدمي الخدمات الصحية والعلاجات الطبية أن يكونوا مطابقين للمعايير والاسس الخاصة بالجودة والمواصفات القياسية^٢ المطلوبة واستمراره في ذلك طوال مدة تقديم الخدمات أما في حال مخالفته للمعايير التي وضعتها الهيئة الصحية المختصة فيتم استبعاده^٣.

المطلب الثاني:- دور المواصفات القياسية في الجانب الصحي

تُعد المواصفات القياسية الأسلوب العلمي التكنولوجي الذي تحدد به الخصائص والأبعاد والدقة التي يلزم توافرها في المنتجات و الخدمات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة إذ تلعب المواصفات القياسية دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات الطبية من خلال توفير إطار عمل موحد ومتسق لتنفيذ الممارسات الطبية والإدارية، ويمكن أجمالاً إبراز دور تقوم به المواصفات القياسية في الجانب الصحي من خلال النقاط الآتية:-

أولاً:-ضمان جودة وسلامة الخدمات :- وذلك من خلال

- توحيد الإجراءات: إن حرية التجارة الدولية دفع مختلف المنظمات العالمية المختصة في اتجاه العمل من أجل وضع نظام قياسي موحد، وأن يكون مقبولاً من مختلف الأطراف لبناء وضمان جودة المنتجات والخدمات المتبادلة؛ ويعرف توحيد المواصفات القياسية بأنه إقرار معايير أو أساليب أو إجراءات أو ممارسات موحدة ومقبولة عموماً لقياس أي بند^٤.

إذ تساعد المواصفات القياسية في توحيد الإجراءات الطبية، على نحو يمكن معه التقليل من الأخطاء الطبية ويضمن تقديم خدمات آمنة وفعالة، وذلك من خلال تقليل الأخطاء في أنظمة الإدارة وتقديم الخدمات^٥.

الصحية التأمينية وفقاً لمعايير محددة للجودة والاعتماد على النحو الذي تبينه اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وتنظيم القطاع الصحي بما يضمن سلامته واستقراره وتنميته وتحسين جودته، والعمل على توازن حقوق المتعاملين فيه.^٦ ينظر الباب الأول- التعريفات ونطاق تطبيق أحكام القانون المادة ١ الفقرة ١٦- وحدات الرعاية الأساسية وصحة الأسرة: المستوى الأول لمنشآت تقديم الخدمة الصحية الأولية.

١٧- وتقدم الخدمات العلاجية والتشخيصية والإحالة، والصحة الإنجابية والإسعافات الأولية لحالات الطوارئ في بعض هذه الوحدات على أن تكون حائزة على شروط ومواصفات الجودة الصادرة من هيئة الاعتماد والرقابة- مراكز الرعاية الصحية الأساسية وصحة الأسرة: المستوى الثاني لمنشآت تقديم الخدمة الصحية الأولية.

١٨- المستشفيات والمراكز المتخصصة: وحدات متخصصة في تقديم الرعاية الصحية العلاجية وفائقة التخصص للمستويين الثاني والثالث، على أن تكون حائزة على شهادة صادرة من هيئة الاعتماد والرقابة تفيد استيفاءها شروط ومواصفات الجودة، وأن تكون متعاقدة مع الهيئة طبقاً لنظم الإحالة التأمينية المقررة مهنياً.

^٢ ينظر المادة ٢٨ الفقرة ١

^٣ المادة ١١ تتولى الهيئة تمويل خدمات النظام عن طريق التعاقد مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية والأنظمة العلاجية التي تشملها هيئة الرعاية أو أي جهة أخرى تتعاقد مع الهيئة، وذلك وفقاً لنظم التعاقد والأسعار والضوابط والإجراءات التي يقرها مجلس إدارة الهيئة ومعايير الجودة التي تحددها هيئة الاعتماد والرقابة، وذلك دون التقيد بأحكام قوانين المناقصات والمزايدات الحكومية المعمول بها وللهيئة الحق في استبعاد أي من مقدمي خدمات النظام من السجلات المعدة لهذا الغرض حال ثبوت تقصيره أو إخلاله بمستوى الرعاية الطبية المقرر بمقتضى هذا القانون، أو عدم التزامه بمعايير واشتراطات هيئة الاعتماد والرقابة.

^٤ د. محمد مصباح محمد ، الهام البوعيشي مصباح، أسماء إبراهيم الشيباني الجودة مواصفات ومقاييس ... وماذا بعد؟، University of Tripoli May 2008

https://www.researchgate.net/profile/Mohamed_Siaan/publication/284283781_aljwdt_mwasfat_wmqayys_wmadha_bd/links/5650b12a08ae4988a7ab9aba/aljwdt-mwasfat-wmqayys-wmadha-bd.pdf?__cf_chl_tk=Qve2VCOyNakm9xfKL_L7D3c_o4TRa0T6FO5J01vb4jM-1741811524-1.0.1.1-5NN1Cf0pJbBKPgdR8ZX.7LG1XjRfhvu6II7ANZXAUlc

^٥ ينظر اتفاق منظمة الصحة العالمية الاطارية في الدورة الرابعة بعنوان التوحيد القياسي والمواصفة في البيانات ومبادرات جمع البيانات، الارغواي ، ١٥ - ٢٠ تشرين الثاني - نوفمبر ٢٠١٠، ص ١.

^٦ التقييس والمواصفات القياسية، المواصفات القياسية السعودية، بحث منشور من قبل مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والإبداع، ص ٢

- تقليل المخاطر: تعتبر المواصفة القياسية الدولية لنظم إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 45001 التي اعتمدت في عام 2018م كبديل للمواصفة 18001 على بناء نظام لإدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSMS) ابوضع قوانين ولوائح الصحة والسلامة في مكان العمل.

ومن المؤكد أن عامل الأمان والصحة والسلامة المهنية عامل مهم جداً في زيادة الإنتاجية وثقة العاملين في النظام الداخلي للمؤسسة في توفير بيئة عمل مريحة وأمنة.

وتساعد هذه المواصفة على تحديد وتقييم المخاطر، بما يضمن تحقيق أفضل السبل لضمان الصحة والسلامة لفرق العمل وتعكس ثقة المستفيدين في هذا النظام والتواصل مع فريق العمل في المؤسسات، وتساعد المواصفة على تقييم المخاطر المحتملة في كل عملية من العمليات التشغيلية داخل المؤسسة، والإجراءات التي يجب الأخذ بها لضمان الأمان، كالمسافة المطلوبة للتباعد الاجتماعي في مكان العمل، وأدوات التعقيم والتنظيف المستخدمة، وتقييد استخدام الأسطح والمعاملات الورقية والأجهزة اللوحية، وتوفير البدائل المناسبة لتحقيق هذا الغرض¹

تعرف المخاطر في الجانب التجاري بأنها أي نشاط تسويقي يعاني من حالة عدم التأكد التي تؤدي إلى تذبذب الأسعار و عدم القدرة على التنبؤ بها وتنشأ حالة تذبذب الأسعار من التغيير في العرض والطلب وهو أمر لا يمكن السيطرة عليه²

فيما يعرف معيار المخاطر على أنه "تأثير عدم اليقين" على النتيجة المتوقعة؛ وتركز المواصفات القياسية سواء كانت تتعلق بالأيزو أو أنظمة إدارة الجودة (QMS) على ضرورة تحقيق النتائج المرجوة من خلال تحديد المخاطر وتحليلها ووضع الوسائل الكفيلة بطرح الحلول من خلال الإرشادات المعيارية الواضحة والموحدة للتعامل مع المعدات الطبية والأدوية فضلاً عن الخدمات المقدمة وسائل كفيلة بتقليل مخاطر الأخطاء التي قد تضر بالمرضى.

ثانياً:- تحسين الكفاءة التشغيلية :- وذلك من خلال

- تبسيط العمليات: تضع المواصفات القياسية جملة من المتطلبات يساهم الالتزام بها في تبسيط العمليات الإدارية ومراقبة التحسين المستمر للمؤسسة الطبية ومن بين هذه المتطلبات الامتثال لشروط السلامة العامة للمختبرات وأداء تقييم السلامة³، ومتطلبات وشروط المختبرات الطبية⁴، فضلاً عن متطلبات العمل الوظيفي في القطاع الصحي والية تحسينها، وأن الجهات الطبية غير ملزمة بتحقيق جميع شروط المواصفة القياسية ولكن يجب عليها إعادة تقييم أدائها بما يضمن تطوير وتحسين المؤسسة حتى الوصول الى التطابق التام مع المواصفات القياسية⁵

- إدارة الموارد: تضع الهيئات الدولية مواصفات خاصة لإدارة الموارد البشرية ومن بينها ما تضعه الهيئة الدولية للمواصفات (ISO) التي تضع ست متطلبات أو مبادئ تتمثل في التركيز على المستقبل ، والقيادة ، ومشاركة العاملين ،

¹ ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use Published (Edition 1, 2018) This publication was last reviewed and confirmed in 2024. Therefore this version remains current. <https://www.iso.org/standard/63787.html>

² . زكي الرباعي دور المواصفات القياسية في استمرارية الأعمال.. في زمن كورونا الجديد، النقيس الخليجي مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، مارس 2021،

<https://gsomagazine.com/the-role-of-standards-in-the-time-of-the-new-corona>

³ محمود جاسم الصميدعي ، " مخاطر تنفيذ الأنشطة التسويقية في منظمات الأعمال (دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الأردنية،" المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع، 2007، ص 8 .

⁴ أنظمة إدارة الجودة المتطلبات - iso (2015/9001)

⁵ Frank Graichen، النهج القائم على المخاطر في ISO 9001، مقال منشور على الرابط ادناه

<https://www.dqsglobal.com/ar-ae/learn-iso-9001>

⁶ تتوافر متطلبات هذا النشاط ضمن (ISO 'Requirements for Safety -15190:2003 'Medical Laboratories)

⁷ تتوافر متطلبات هذا النشاط ضمن ("ISO 15190: 2003 "Medical Laboratories - Requirements for Safety)

⁸ شادي عبدالله شبيلي ، خطوات تنفيذ الجودة في المختبرات الطبية (LABORATORY QUALITY STEPWISE) (IMPLEMENTATION TOOL) دار سببوية للطباعة والنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية، جدة، 1438 هـ ، ص 22 وما بعدها

⁹ تعدد الشهادة التي تصدرها الايزو والخاصة بالموارد البشرية ومن بينها (الأيزو في تقييم الأشخاص في بيئة العمل - أيزو 10667، شرح للمفردات والمصطلحات الخاصة بالموارد البشرية - أيزو 30400، الأيزو في عملية التوظيف - أيزو 30405، الأيزو في إدارة التوظيف المستدام للمنظمات - أيزو 30406، الأيزو في معرفة تكلفة تعيين كل موظف - أيزو 30407، الأيزو في حوكمة الموارد البشرية - أيزو 30408، الأيزو في تخطيط القوى العاملة - أيزو 30409، الأيزو في تأثير مقياس التوظيف - أيزو 30410، الأيزو في إعداد التقارير الداخلية والخارجية ، عن الموارد البشرية - أيزو 30414، الأيزو في التنوع والشمول - أيزو 30415 ، الأيزو في التدريب والتطوير الوظيفي - أيزو 10015 ، الأيزو في مشاركة الموظفين - ISO/AWI 23326، الأيزو في الدوران الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين - ISO/AWI TS 23378، الأيزو في أنظمة إدارة المعرفة - ISO/PRF 30401، الأيزو في مقياس جودة التوظيف - ISO/TS 30411، الأيزو في إدارة القوى العاملة - ISO/AWI 30416، الأيزو في ضمان تجربة مرشح إيجابي أثناء عملية التوظيف - ISO/AWI 30419 -

ومنهجية العملية، التحسين المستمر، القرار المبني على الحقائق، إدارة العلاقات، وتتنافس المؤسسات فيما بينها للوصول الى تحقيق هذه المتطلبات وتضعها في رؤيتها^٦ لما يوفره اعتماد المواصفات القياسية من أطر لإدارة الموارد بشكل أفضل، بما في ذلك الوقت والموارد والأفراد^٧.

ثالثاً:- تعزيز الثقة والشفافية

يعرف جانب من الفقه الخدمة الصحية بانها ((مسؤولية المؤسسة الصحية كمنتج للخدمة تجاه المرضى))، وقد ركز هذا التعريف على الجانب الاجتماعي للخدمة فيما عرفت ايضاً بانها ((ذلك المستوى من الإداء الذي يراه المريض في الخدمة المقدمة له مقارنة بما يتوقعه))^٨.

وتؤكد الدراسات البحثية أن الخدمة الصحية وفقاً للمعايير الدولية أو الإقليمية أو على الأقل المعايير الوطنية سيساهم في - تحسين سمعة المؤسسة: يشير مفهوم السمعة المؤسسية الى مزيج من الوعود والتصورات والآراء الخاصة بالمؤسسة التي تطورت عبر الزمن من خلال الزبائن والمستخدمين فضلاً عن المستثمرين بل مختلف شرائح المجتمع بشكل عام من خلال التعامل مع المؤسسة أو الخبرة الشخصية وما يشاع بين الجمهور^٩

وتؤثر السمعة الجيدة لأي مؤسسة بفوائد جمة فتعد مصدر للتميز عن منافسيها فضلاً عن توثيق علاقتها بزبائنها^{١٠} ويحقق الالتزام بالمواصفات القياسية ذلك من خلال تعزيز ثقة المرضى والمجتمع في الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية .

- الشفافية: يشير الباحثين الى الدور البارز الذي يجسده التزام المؤسسات والدوائر الصحية بالمعايير والمواصفات القياسية على تحسين سمعة المؤسسة نظر لجودة الخدمات المقدمة من قبلها مما يحقق رضا المريض فضلاً عن خلق بيئة خدمية شفافة تمكن الجميع من النظر والتأمل فضلاً عن التقييم وإعادة التقييم لإداء المؤسسات الصحية في البلد، فهي توفر إطاراً للتقارير والمراجعات الدورية، مما يعزز الشفافية في تقديم الخدمات^{١١}.

^١ بن شلوية كاملية- شرفي أمال، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير، ٢٠١٢ - ٢٠١٣، ص ٤٠، منشور على الموقع الآتي،

https://dspace.univouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/4356/1/benchelouia_charfi.pdf

^٢ دليل الجودة بالإدارة العامة للموارد البشرية، وفق المواصفة القياسية الدولية ٩٠٠١:٢٠١٥ ISO ٩٠٠١:٢٠١٥، رقم الإصدار: ٢٠٢٢/٠٢/٠١ تاريخ التعديل: ٢٠٢٤/٠٥/١٣ منشور على الموقع <https://units.imamu.edu.sa/administrations/employees/Documents/QA01.pdf>

^٣ ينظر لمياء علي حسين واخرون، دليل حوكمة المواصفات القياسية العراقية، الصادر عن وزارة التخطيط، الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، ٢٠١٥، ص ٣ وما بعدها.

^٤ CARMAN James M. et al., Keys for successful implementation of T.Q.M in hospital, Health Care Management Review, vol. 21, n. 1, Winter 1996, p: 28

^٥ SULEK J.M. et al., The impact of customer service, Management Service Journal, vol. 41, n. 11, 1995, pp: 122-134

^٦ Enas Ahmed Al Shuqairat & Mohammed Salem AlShura, Organizational Reputation within the Framework of Total Quality Management: the University of Jordan as a Model, International Business Research; Vol. 14, No. 12; 2021 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012 Published by Canadian Center of Science and Education, Online Published: November 5, 2021, p. 8

^٧ Gutiérrez-Villar, B., Alcaide-Pulido, P., & Carbonero-Ruz, M. (2021). Measuring a University's Image: Is Reputation an Influential Factor? Education Sciences, 12(1), 19, p13

^٨ COUNT Michael A. et al., Issue in the assessment of continuous quality improvement implementation in health care organization, Department of Health Administration and Doctoral Program in Health Services Research, Saint Louis University, St Louis, MO, USA, International Journal for Quality in Health Care, vol. 13, n. 3, 2001, p: 199-200.

دوهرتي جيفري، تطور نظم الجودة في التعليم، ترجمة عدنان أحمد وآخرون، المنظمة العربية للترجمة والثقافة والعلوم، دمشق، ١٩٩٩، ص ٢٧٢.

توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٣١.

رابعاً:- التدريب والتطوير

يتطلب الحصول على أي شهادة جودة دولية مرموقة اتباع خطوات متعددة من بينها تدريب الأفراد العاملين وفقاً لدليل سياسة الجودة الموضوع مما يسهم في تطوير^١
- تطوير الكوادر الطبية: إذ تساعد المواصفات القياسية في وضع معايير للتدريب والتأهيل، مما يضمن أن الكوادر الطبية مؤهلة بشكل جيد.
وكذلك التطوير المستمر: تشجع على التطوير المستمر للخدمات الطبية من خلال مراجعة وتحديث المعايير بانتظام.
خامساً:- التوافق مع التشريعات الدولية

تقوم الهيئات المختصة بالمواصفات القياسية بنشر تصنيف خاص بالمواصفات من أجل تنسيق الجهود والتعاون فيما بينها لتوحيد النظام المستخدم في تصنيف المواصفات، ومن ذلك اتفاق المنظمة الدولية للتقييس (إيزو) مع هيئات المواصفات الوطنية وعلى اثر ذلك يتم نشر نظام خاص بالمواصفات (International Classification for Standards) (ICS)^٢.
ويهدف التصنيف الدولي للمواصفات الى خلق حالة من:-
- التجانس العالمي: إذ يساعد نشر المواصفات القياسية الدولية في تحقيق التجانس مع المعايير العالمية، مما يسهل التعاون الدولي وتبادل الخبرات، بيد أن ذلك لا يقلل من ضرورة خلق حالة من التكامل مع المتطلبات المحلية ومراعاة الفروق في البيئة والمجتمع.^٣
- الامتثال القانوني: تضمن الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يقلل من المخاطر القانونية؛
سادساً:- تحسين تجربة المريض -خدمات متماسكة- :

يعتمد قياس جودة الخدمات المقدمة في قطاع الرعاية الطبية على أساس مدى تحقيق النتائج الصحية التي يرغب المريض الوصول اليها وبالتأكيد فإن جميع المواصفات القياسية على المستوى الدولي تقوم على ثقافة الرعاية المتمركزة حول المريض وكيفية تلبية وتحقيق الجوانب المهمة مع وضع قواعد ومعايير معينة لاعتماد خدمة أي مشفى طبي.
وتحدد المعايير الموضوعية من الجهات الطبية أسس تحسين تجربة المريض منذ اعلان المستشفى عن خدماتها التي يجب أن تتوافق مع القوانين والأداب المهنية المعتمدة في الجهات الطبية وينتقل هذا الأمر الى ضرورة قيام المستشفى بتطوير خدماتها وتقديم الدعم والرعاية للمريض فضلاً عن تعريف المريض واسرته بحقوقهما^٤
- تلبية التوقعات: أن المريض يتوقع الخدمة الصحية التي يقوم بشرائها فإذا كانت هذه الخدمة كما توقع أو تفوق توقعاته فسبكون راضياً عنها والعكس من ذلك إذا كانت الخدمة أقل من التوقعات فإن اعتماد المواصفات القياسية الطبية وخصوصاً الدولية منها وذات الانتشار الأوسع من قبل أي مؤسسة صحية تساعد في تلبية توقعات المرضى من حيث الجودة والسلامة.^٥
سابعاً:- الابتكار والتطوير

الابتكار هو عملية تحدي للأفكار الموجودة والمقبولة وإيجاد طرق للبحث عن حلول جديدة خلاقة^٦، وفيما يتصل بالابتكار وتأثيره على المواصفات القياسية، حدد بعض الباحثين العوامل الاتية:
(أ) تعمل المواصفات القياسية على تدوين ونشر أحدث ما توصلت إليه العلوم والتكنولوجيا وأفضل الممارسات

^١ د. عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ٢٠٠٠، ص ٣٣٣-٣٣٤.

^٢ https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/international_classification_for_standards.pdf

^٣ د. تماضر صالح سعيد، المواصفات القياسية ركيزة أساسية لتحقيق الاستدامة، مقال منشور على الموقع الرسمي لمجلة التقييس الخليجي مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، ١٧ تشرين الأول، ٢٠٢٤ متاح على الرابط الإلكتروني

^٤ ينظر د. ناصر بن محمد السويدان، التصنيف الدولي للمواصفات (ICS)، الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، ٢٠١٥، ص ٣ وما بعدها.

^٥ للمزيد ينظر دليل معايير اعتماد المستشفيات، الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، مصر، القاهرة، ٢٠٢١، ص ٤٣ وما بعدها مع الإشارة أن اصل الدليل باللغة الإنكليزية وهو المعتمد عند الاختلاف.

^٦ حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي تطبيقي، دار البازوري، عمان، الأردن، ٢٠٠٩، ص ٢٤٣.

^٧ محمود أحمد عبد الفتاح، تنمية مهارات التفكير الابتكاري والابداعي للمدراء، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر ط١، ٢٠١٣، ص ٣٣ وما بعدها.

(ب) تمكن عمليات المواصفات القياسية المفتوحة من المنافسة بين التكنولوجيات وداخلها مما يسهم في النمو الذي يقوده الابتكار¹.
وعلاوة على ذلك، فإن المواصفات القياسية تساعد في التركيز على تقنيات محددة وبالتالي تعزيز تطوير النقاط الحرجة، مما يزيد من المصداقية خاصة في التقنيات الجديدة التي تجذب المزيد من الاستثمارات وتطوير التقنيات التكميلية².
وتعتمد البيئة العامة لأي بلد ساعي الى التطور على مجموع من القطاعات من بينها ما بات يعرف بقطاع المواصفات القياسية أو المعيارية³ والذي يسعى الى الوصول الى افضل الممارسات الدولية من جانب ويهدف الى ترسيخ وتشجيع الابتكار من جانب اخر.
وفي هذا المجال تتبنى البلدان أحدث المواصفات القياسية وتشجع في ذات الوقت على تطوير المواصفة المعتمدة وتحفيز الابتكار فيها؛ مما يساهم في تطوير المؤسسات محلياً وتحسين تصنيف الدولة على المستوى العالمي في المجال الطبي.

الخاتمة

في ختام هذا البحث توصلنا الى جملة من النتائج والتوصيات

- ١- يوجد علاقة وثيقة بين المواصفات القياسية والخدمات الطبية وهذه العلاقة باتت محل اهتمام على المستوى الدولي والمحلي.
- ٢- هناك التفات في الاطار الوطني يهدف الى انشاء كيانات خاصة تتولى تطوير ومراقبة أداء المؤسسات الصحية وأن هذه الجهات تعتمد في متطلباتها على المواصفات القياسية لتحديد مدى قدرة أي مؤسسة صحية على التطور وتلبية احتياجات الزبائن والتفاعل مع التطور العلمي الا أن المشرع العراقي لم ينشأ جهات مختصة بهذا الشأن.
- ٣- يحظى القطاع الصحي باهتمام واسع على مستوى المنظمات الصحية المتخصصة والتي باتت تطور أدوات قياسها لمجمل الخدمات المقدمة من المستشفيات والدوائر الصحية.
- ٤- تتنافس المستشفيات والمصحات الصحية على نيل شهادات تطبيق المواصفات القياسية وتعتبرها ميزة تدفع الجمهور الى الثقة بها واعتمادها .
- ٥- أن التشريعات العراقية المتعلقة بالقطاع الصحي جاءت قاصرة من ضرورة توافر شروط ومواصفات قياسية في انشاء المستشفيات والمراكز الطبية .
- ٦- لا يوجد أداة معيارية لقياس أداء وخدمات المؤسسات الصحية في العراق

التوصيات

- ١- ضرورة انشاء جهة مقابلة للجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية تختص بوصف المواصفات القياسية للقطاع الصحي .
- ٢- وضع اداة قياس يتم من خلالها تحديد اداء المستشفيات والمراكز الصحية والسعي الى تحديد مكامن الضعف في أي مؤسسة طبية ووضع الحلول لتطويرها.
- ٣- يجب أن تسعى المستشفيات الى الحصول على شهادات دولية صادرة من المنظمات المختصة بالجانب الطبي بغية نيل ثقة الجمهور.

¹ Swann GMP. The Economics of Standardization: Final Report for Standards and Technical Regulations Directorate Department of Trade and Industry. Manchester Business School: Manchester, 2000, P 58.

² Knut Blind ,The Impact of Standardization and Standards on Innovation, TU Berlin, Rotterdam School of Management and Fraunhofer FOKUS, November 2013,P, 16.

^٣ فرح علي الزرعوني، البنية التحتية للجودة استئناف التطور، مقال منشور على الموقع الرسمي لبوابة الإمارات العربية المتحدة، تاريخ النشر ٢٠٢١/٨/١٧، متاح على الموقع الإلكتروني ادناه.

<https://u.ae/uk/participate/blogs/blog?id=686>

^٤ ينظر مقال بعنوان إصدار ٨ مواصفات قياسية دولية في مجالات الابتكار والذكاء الاصطناعي، منشور على الموقع الرسمي لمجلة التقييس الخليجي مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، ديسمبر ٩، ٢٠٢٤

<https://gsmagazine.com/issuance-of-8-international-standards-in-the-fields-of-innovation-and-artificial-intelligence>

المصادر

المصادر العربية

- ١- اتفاق منظمة الصحة العالمية الاطارية في الدورة الرابعة بعنوان التوحيد القياسي والمواءمة في البيانات ومبادرات جمع البيانات، الارغواي، ١٥ - ٢٠ تشرين الثاني - نوفمبر ٢٠١٠.
- ٢- أحمد أحمد السروي، متطلبات الجودة في المختبرات الطبية ISO 15189، مقال منشور على موقع التقييس الخليجي، مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، نوفمبر ١٢، ٢٠٢٣.
- ٣- بن شلوية كالمية شرفي أمال، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم علوم التسيير، ٢٠١٢ - ٢٠١٣،
- ٤- التقييس والمواصفات القياسية، المواصفات القياسية السعودية، بحث منشور من قبل مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والإبداع
- ٥- تامضر صالح سعيد، المواصفات القياسية ركيزة أساسية لتحقيق الاستدامة، مقال منشور على الموقع الرسمي لمجلة التقييس الخليجي مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، ١٧ تشرين الأول، ٢٠٢٤
- ٦- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايير والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦.
- ٧- ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٥.
- ٨- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي تطبيقي، دار اليازوري، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- ٩- دليل الجودة بالإدارة العامة للموارد البشرية، وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015
- ١٠- دليل معايير اعتماد المستشفيات، الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، مصر، القاهرة، ٢٠٢١.
- ١١- دوهرتي جيفري، تطور نظم الجودة في التعليم، ترجمة عدنان أحمد وآخرون، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دمشق، ١٩٩٩.
- ١٢- زكي الرباعي دور المواصفات القياسية في استمرارية الأعمال.. في زمن كورونا الجديد، التقييس الخليجي مجلة الكترونية تصدر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون، مارس ٢٠٢١،
- ١٣- شادي عبدالله شبيلي، خطوات تنفيذ الجودة في المختبرات الطبية (LABORATORY QUALITY STEPWISE IMPLEMENTATION TOOL) دار سبوية للطباعة والنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، جدة، ١٤٣٨ هـ
- ١٤- عبد الرزاق حميدي "أثر إدارة الجودة الشاملة في تطوير تنافسية البنوك"، أطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- ١٥- عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، ٢٠٠٠.
- ١٦- عطية عبد الواحد سالم، تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، بحث منشور في مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد ٨، العدد ١، مارس ٢٠٢١.
- ١٧- علاء فرج حسن، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية، بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة المنوفية، ٢٠٢١
- ١٨- عمار علي حمود الريمي، مراد محمد عبدالله النشمي، أثر تطبيق معايير الاعتمادية المتمحورة حول المريض للجنة المشتركة الدولية (JCI) في تحسين جودة الخدمات الصحية، بحث منشور في مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، مجلد ١ عدد ٢، ٢٠٢٤.
- ١٩- عمار محمد حسين الصفار، تطبيق المواصفة الإيزو (١٥١٨٩) في المختبرات الطبية باستخدام إدارة الجودة الشاملة، بحث دبلوم عالي مقدم الى كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة كربلاء، ٢٠٢٣
- ٢٠- لمياء علي حسين وآخرون، دليل حوكمة المواصفات القياسية العراقية، الصادر عن وزارة التخطيط، الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، ٢٠١٥.
- ٢١- محمد مصباح محمد، الهام البوعيشي مصباح، أسماء إبراهيم الشيباني الجودة مواصفات ومقاييس ... وماذا بعد؟، University of Tripoli، May 2008.
- ٢٢- محمود أحمد عبد الفتاح، تنمية مهارات التفكير الابتكاري والابداعي للمدراء، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر ط١، ٢٠١٣.
- ٢٣- محمود جاسم الصميدعي، " مخاطر تنفيذ الأنشطة التسويقية في منظمات الأعمال (دراسة تطبيقية في منظمات الأعمال الأردنية)" المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع، ٢٠٠٧.

٢٤- ناصر بن محمد السويديان، التصنيف الدولي للمواصفات (ICS)، الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، ٢٠١٥.

٢٥- هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (GCC STANDARDIZATION ORGANIZATION (GSO)، تبني المواصفات القياسية الدولية كمواصفات قياسية إقليمية أو وطنية الجزء الأول: تبني المواصفات الدولية (دليل الأيزو رقم ٢١/٢٠٠٥م) نسخة نهائية التاريخ ٢١/٩/٢٠٠٥

الكتب الأجنبية:

- 1- BADIRU A. B., Industry's Guide to ISO9000, John Wiley & Sons, Inc.,NY, 1995.
- 2- CARMAN James M. et al., Keys for successful implementation of T.Q.M in hospital, Health Care Management Review, vol. 21, n. 1, Winter 1996.
- 3- SULEK J.M. et al., The impact of customer service, Management Service Journal, vol. 41, n. 11, 1995.
- 4- Enas Ahmed Al Shuqairat & Mohammed Salem AlShura, Organizational Reputation within the Framework of Total Quality Management: the University of Jordan as a Model, International Business Research; Vol. 14, No. 12; 2021 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012 Published by Canadian Center of Science and Education, Online Published: November 5, 2021.
- 5- Gutiérrez-Villar, B., Alcaide-Pulido, P., & Carbonero-Ruz, M. (2021). Measuring a University's Image: Is Reputation an Influential Factor? Education Sciences, 12(1), 19, p13
- 6- COUNT Michael A. et al., Issue in the assessment of continuous quality improvement implementation in health care organization, Department of Health Administration and Doctoral Program in Health Services Research, Saint Louis University, St Louis, MO, USA, International Journal for Quality in Health Care, vol. 13, n. 3, 2001.
- 7- Swann GMP. The Economics of Standardization: Final Report for Standards and Technical Regulations Directorate Department of Trade and Industry. Manchester Business School: Manchester, 2000, P 58.
- 8- Knut Blind ,The Impact of Standardization and Standards on Innovation, TU Berlin, Rotterdam School of Management and Fraunhofer FOKUS, November 2013.

القوانين:-

- ١- قانون الصحة العامة رقم ٨٩ لسنة ١٩٨١ المعدل
- ٢-قانون تأسيس المؤسسات الصحية الخاصة الاتحادي رقم ٢٥ لسنة ٢٠١٥ المنشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٤٣٧٣ في ٢١/٧/٢٠١٥
- ٣-قانون الضمان الصحي العراقي رقم ٢٢ لسنة ٢٠٢٠
- ٤-قانون نظام التأمين الصحي الشامل رقم ٢ لسنة ٢٠١٨ المنشور في الجريدة الرسمية العدد ٢ تابع (ب) في ١١ يناير سنة ٢٠١٨

المواقع الالكترونية

- 1- <https://www.eos.org.eg/ar/page/24>
- 2- <https://www.gso.org.sa/wp-content/uploads/2017/11.pdf>
- 3- <https://www.gso.org.sa/ar/standards/concepts-terminology/>
- 4- European standards, https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/european-standards_en
- 5- World Health Organization
- 6- Global Benchmarking Tools (أدوات المقارنة العالمية)
<https://www.who.int/tools/global-benchmarking-tools>
- 7- WHO Global Benchmarking Tool (GBT) for evaluation of national regulatory system of medical products: manual for benchmarking and formulation of institutional development

plans, <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/376137/9789240087637-eng.pdf?sequence=1>

8- https://www.researchgate.net/profile/Mohamed_Siaan/publication/284283781_aljwdt_mwasfat_wmqayys_wmadha_bd/links/5650b12a08ae4988a7ab9aba/aljwdt-mwasfat-wmqayys-wmadha-bd.pdf?__cf_chl_tk=Qve2VCOyNakm9xfKL_L7D3c_o4TRa0T6FO5J01vb4jM-1741811524-1.0.1.1-5NN1Cf0pJbBKPgdR8ZX.7LG1XjRfhvu6II7ANZXaulc

9- ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use Published (Edition 1, 2018) This publication was last reviewed and confirmed in 2024. Therefore this version remains current.

<https://www.iso.org/standard/63787.html>