

# أثر تطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات العامة الأردنية

د. ناصر ابراهيم سيف

جامعة فيلادلفيا

عمان - الأردن

## الملخص

ركزت الدراسة على بحث أثر تطبيق معايير اعتماد المستشفيات على الإبداع من وجهة نظر الأطباء والممرضين. يمكن اعتبار هذه الدراسة دراسة وصفية وتحليلية، تم تصميم استبانة للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (402) فرداً من الموظفين العاملين في المستشفيات العامة الأردنية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناقشة استجابات أفراد العينة حول تساؤلات الدراسة، وتم الاعتماد على الإحصاء الوصفي لفحص متغيرات الدراسة، واختبارات تحليل الانحدار لتحليل ومعالجة البيانات والمعلومات.

أشرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود أثر لتطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات تساعد على تحفيز وإيجاد الإبداع في المستشفيات الحكومية العامة في الأردن.  
الكلمات الدالة: الاعتماد، الإبداع، المستشفيات.

## Abstract

This study aimed to search the impact of the application of accreditation standards on creativity, from the perspective of Doctors and Nurses. A questionnaire was designed to recognize the opinions of the samples individuals of the study who are (402) individuals

of employees working in the public hospitals in Jordan. Descriptive statistics were utilized to investigate the study variables and multiple regression analysis was utilized to analysis data and information

The findings revealed that there is no impact between the applications of accreditation standards and hospitals creativity. The study concludes with recommendations to the public hospitals in order to improve the experience of the application of accreditation standards, and hospital creativity .Keywords: accreditation, creativity, hospitals

### المقدمة

في بيئة الأعمال الحالية فإن المؤكد الوحيد هم عدم التأكد، والمبدأ الثابت الوحيد هو التغيير والقاعدة هي الحاجة إلى التطور والإبداع ( نجم، 2003)، فقد أصبح الإبداع أحد المتطلبات الأساسية في الإدارة المعاصرة، إذ لم يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرائق الروتينية التقليدية لأن الاستمرار بها يؤدي إلى الفشل (عبد العزيز، 2006). فمن أجل بقاء المنظمات واستمرارها، يجب أن يكون الإبداع والتجديد من السمات المميزه لها (خير الله، 2009). فالإبداع يعطي فرصاً للتجديد والتطوير، ويعتبر اليوم أساساً لأي نجاح وتنافس، وهو لا يولد من فراغ بل يتطلب انتماء ورغبة من المبدع وتدريباً وتحفيزاً للوصول إلى الحلول المناسبة (الصرن، 2000)، وفتح الآفاق للخيال المنتج (العززي، 2005).

وفي الأردن، تعتبر المستشفيات مراكز لتقديم الخدمات الصحية والطبية، وتستحوذ على حوالي (70%) من الميزانية الصحية الوطنية (الدليل الطبي الأردني، 2007). وتعدّ أصولاً ثابتة كبيرة يجب أن تتغير لتساير التغيرات التقنية المتسارعة وتحديات ارتفاع التكاليف وازدياد الطلب على الخدمات الصحية بجودة عالية (وزارة الصحة، 2006).

وفي ضوء التحديات التي تواجه هذا القطاع في عصر الإنفتاح والعولمة ومهاشياً مع المتغيرات المتسارعة على المستوى الإقليمي والمحلي، أصبح لزاماً التحول والإرتقاء بمستوى الرعاية المقدمة فيها، حتى تصل إلى حالة التفوق والإبتكار والإبداع، الذي يعدّ مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الرعاية الصحية والمستفيدين منها على حد سواء (وزارة الصحة، 2006). ولتحقيق ذلك قام العديد من المستشفيات الأردنية بتطبيق معايير

مجلس اعتماد المؤسسات الصحية كوسيلة للتحويل إلى حالة التحسين المستمر والتفوق والإبداع والتعلم (المجلس الصحي العالي، 2010). وبناء على ذلك تأتي هذه الدراسة لتلمس العلاقة بين أثر تطبيق معايير الاعتماد والإبداع في المستشفيات العامة الأردنية.

### أهمية وأهداف الدراسة:

اهتمت الدراسة الحالية بالتجربة الأردنية لتطبيق معايير اعتماد المستشفيات والذي يعتبر حالياً الطموح بلوغ القمة. ومن جانب آخر يعتبر الإبداع مهما كان تعريفه كحالة بشرية تنحو لإيجاد أفكار أو طرق أو وسائل غاية في الجودة والتفرد نحن بأمس الحاجة إليها. وبناء على ذلك جاءت الدراسة الحالية لتحاول وضع تصور حول أثر تطبيق معايير الاعتماد في الإبداع ومن خلال تحقيق النتائج التالية:

التعريف بمعايير اعتماد المستشفيات الأردنية، الموضوعه والمعتمدة من قبل مجلس اعتماد مؤسسات الرعاية الصحية في الأردن، والتحقق من مدى احتوائها على معايير تقدرح زناد الإبداع في المستشفيات، وقدرتها على أن تكون معايير بنائية للحالة الإبداعية في المستشفيات.

يعتبر الإبداع أحد العلوم الحديثة والتي قل بحث دورها في تطور وبقاء منظمات الأعمال وخاصة المستشفيات، ويؤمل من البحث الحالي التوصل إلى نتائج تؤثر إيجاباً في تطوير عمل المستشفيات الأردنية.

الكشف عن أثر تطبيق معايير الاعتماد على أستثارة وتحفيز الإبداع في المستشفيات.

الكشف عن أثر تطبيق معايير الاعتماد على تحقيق الحالة الإبداعية في المستشفيات.

مشكلة وأسئلة الدراسة

جاءت مشكلة الدراسة للاجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل تطبق المستشفيات الأردنية العامة معايير الاعتماد؟

السؤال الثاني: هل يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على تحفيز الإبداع في المستشفيات؟

السؤال الثالث: هل يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات؟

السؤال الرابع: هل تحتوي معايير اعتماد المستشفيات على قوادح للإبداع؟

فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التي تسعى الدراسة لفحصها واختبارها وعلى النحو الآتي:

الفرضية الأولى: لا تطبق المستشفيات معايير الاعتماد.

الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على تحفيز الإبداع في المستشفيات.

الفرضية الثالثة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات.

### التعريف الإجرائية :

شملت الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيطه وكما يلي:

أولاً: المتغيرات المستقلة والممثلة لمعايير الاعتماد الموضوعه والمعتمدة لدى مجلس اعتماد المؤسسات الصحية في الأردن (وزارة الصحة الأردنية، 2005) والمكونة من:

معايير القيادة: والتي تعكس حرص مدير المستشفى على القيام بوضع نظام للإشراف على الموارد المتاحة في المستشفيات، وتطبيق برنامج الجودة الشاملة، والتأكد من تطبيق المستشفى لجميع الأنظمة والقوانين الأردنية، وتطبيق خطة واضحة للاتصال بين الإدارة وكافة العاملين، ووضع ومتابعة تطبيق الخطة الاستراتيجية للمستشفى وتفويض الصلاحيات.

معايير العناية بالمريض: وتهدف إلى التأكد من اتباع إدارة المستشفى لسلسلة مترابطة من الإجراءات لتقديم الخدمات الصحية إلى المريض منذ دخوله وحتى إخراجه من المستشفى، بحيث تشمل خطة علاج المرضى على مشاركة كافة الاختصاصات المطلوبة في تقديم خدمات الرعاية الصحية وحسب دليل تقديم العناية الطبية.

معايير أنظمة السلامة: وترتكز على تطبيق مكونين أساسين هما السلامة الطبية وسلامة البيئة في المستشفى. ويتطلب ذلك القيام بتطبيق خطة للسيطرة على انتشار العدوى، وبرنامج صحي للموظفين، وخطة لإدارة البيئة المادية، والتفتيش على المرافق المادية للمستشفى وصيانتها، ومكافحة مخاطر الحريق والدخان.

معايير إدارة المعلومات: وهي العملية التي يتم من خلالها توفير السجلات الطبية لكافة المرضى لتكون أداة للاتصال والتنسيق بين مقدمي الخدمات الصحية، وتوفير المعلومات اللازمة للبحث العلمي والتعليم الطبي المستمر.

معايير الخدمات الفندقية: وتشتمل على ثلاث مكونات أساسية هي التدبير المنزلي، وخدمات النظافة، وخدمات الغسيل. وتهدف إلى تنظيم الإجراءات اللازمة لتوفير خدمات الطعام والحميات الطبية والشراب، وبطريقة مكملة ومساعدة للخطة للعلاجية.

معايير الموارد البشرية: ويؤدي تطبيقها إلى ضمان توافر العدد والتنوع الكافي من الكوادر الخيرة والمؤهلة في المستشفى من خلال تطبيق خطة موحدة للتوظيف، وتدريب العاملين وتحسين رضاهم، وتوفير أوصاف وظيفية لجميع العاملين، وسياسة موحدة لتقييم الأداء.

معايير الخدمات التشخيصية: وتشتمل على توفير خدمات المختبر وخدمات التصوير الشعاعي خلال كل الأوقات وبما يتناسب مع الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى كماً ونوعاً.

معايير المسؤولية الاجتماعية: ويهدف هذا المكون إلى ضمان استجابة المستشفى لحقوق واحتياجات وعادات وتقاليد ومعتقدات المرضى. ويتمثل بوجود الحصول على الموافقة المسبقة والمستنيرة من المريض أو من ينوب عنه على الخدمات الصحية المقدمة له في المستشفى، وقيام إدارة المستشفى بتحمل المسؤولية تجاه حقوق المرضى.

معايير التحسين المستمر: وتشتمل على تبني منهجية الجودة الشاملة والتحسين المستمر في المستشفى. وقيام المستشفى بتطبيق نظام للإبلاغ عن الحوادث والأخطاء الطبية كأداة للكشف عن فرص التحسين وزيادة سلامة المرضى.

ثانياً: المتغيرات التابعة والمكونة من:

- محفزات الإبداع في المستشفيات: وهي المحفزات القادرة على الدفع نحو بيئه وثقافه وادراك وتعابير وفكر وعاطفه محفزه للإبداع (السرور، 2002).
- محفزات الإبداع البيئية: تتمثل بغياب الضجيج والاكنتاظ من بيئه العمل، وتوفير البيئه المناسبة، وتوفير عناصر الدعم المادي للإبداع.

- محفزات الإبداع الثقافية: مثل تشجيع المجتمع للأفكار الإبداعية، ومناقشة وشرح ونقد الأفكار المبدعة، وشفافية وعدالة المكافئة، ونشر ثقافة الإبداع.
- محفزات الإبداع الإدراكية: والتي تمثلت بأخذ آراء الآخرين، والبعد عن النظرة النمطية للأمور والتصلب في الرأي.
- محفزات الإبداع التعبيرية: والتي تهتم بالقدرة على إيصال ومشاركة الأفكار بين العاملين.
- محفزات الإبداع الفكرية: وتمثلت بالمرونة في استخدام الأفكار، وعدم تحديد الأفكار بعمر وزمن معين، وسهولة تبادل الأفكار والتعلم.
- محفزات الإبداع العاطفية: والتي اهتمت بالوضوح والابتعاد عن الغموض، وعدم الخوف من التجريب وال فشل.
- الإبداع في المستشفيات: هي المنظمة الصحية التي لديها الإنسان المبدع، والعملية المبدعة، والإنتاجية المبدعة.
- الإنسان المبدع: وهو الشخصية التي تمتاز بحب الاستطلاع، وعدم الخوف من النتائج، والاستقلالية، القدرة على التنبؤ، وانتقاد الأفكار، وتنوع وسعة الاطلاع، و روح الدعابة والمرح (عبد العزيز، 2006).
- العملية الإبداعية: وهي العمليات التي تمر في مراحل الإعداد الجيد لها وجمع المعلومات، ثم احتضان الفكرة ودراستها وتحليلها، وإطلاق الحلول التجديدية، والمثابرة على التجريب وعدم الخوف من الفشل، وبذل الجهود الحقيقية لتطبيقها وتقييمها، حتى يتم التوصل إلى مرحلة التحقق والبرهان (الفقهاء، 2002).
- الإنتاج الإبداعي: ويتمثل بالقدرة على الإتيان بشيء جديد، ترسيخ الجديد في العقول والأفكار، وأن يكون الجديد أصيلاً مبنياً على العلم (عبد العزيز، 2006).

### ثالثاً: المتغيرات الوسيطة وتمثلت بخصائص العاملين.

#### الإطار النظري للدراسة

#### اعتماد المستشفيات

إن عملية حصول المستشفى على الاعتماد هي عملية مضيئة وطويلة بحيث تتطلب غالباً القيام بإجراء تغييرات هامة في الممارسات المألوفة وفي سلوك الأفراد بهدف استخدام

الطاقات الإبداعية للعاملين وعدم الإكتفاء بأداء الأعمال بالطرق الروتينية التقليدية لأن الاستمرار بها يؤدي إما إلى الجمود والتراجع عن الركب المتسارع في الماضي للأمام أو الفشل. فهذه العملية تتطلب من المستشفى ومن كافة أعضاء كادرها القيام بإجراء تقييم شامل لأدائهم الحالي والتعرّف على الممارسات التي يجب تغييرها أو العمليات والإجراءات الجديدة التي يتم استحداثها رغبة في الوصول إلى حلول خلاقة للمشاكل سعياً نحو النجاح والمنافسة (وزارة الصحة الأردنية، 2005). وهو النظام الذي يتضمن جملة من المعايير الداعمة لتحسين صحة المرضى المراجعين للمستشفيات، والموجه إلى تطبيق منهجية التحسين المستمر وحتى تكون المستشفيات متألفة أفكاراً وأداءً وأهدافاً (وزارة الصحة الأردنية، 2006).

وعندما تتبنى المستشفيات تطبيق برنامج الاعتماد فإنها ستحقق مزايا تشتمل على تحسين أداء الأنظمة الصحية، ومشاركة جميع العاملين في صنع القرار وتفويض الصلاحيات وتحسين الإتصال والتعاون بين الأقسام في المستشفيات، وتدريب العاملين، وزيادة درجة المصداقية والثقة تجاه المستشفيات، وإيجاد نظام لتحفيز العاملين وتشجيع البحث العلمي وتبني الأساليب الحديثة في علاج المرضى وحتى يصبح التحسين والإبداع هو السمة المميزه لأدائها وخدماتها ( Brown,2005 ; منظمة الصحة العالمية، 2009). وسوف يؤدي تطبيق معايير الاعتماد كذلك إلى ايجاد بيئه صحيحة لتقديم الخدمات الطبية تعتمد على آخر ما توصل اليه العلم الحديث (Scrivens, 1998).

والخلاصة فأن اعتماد المستشفيات هي عملية متكاملة تتضمن مجموعة من الخطوات التي يتم بواسطتها تقييم المستشفى لمعرفة ما اذا كان يحقق مجموعة من المعايير والاسس التي صممت لتطوير جودة الخدمات من خلال الرعاية الصحية المقدمة . ويتم هذا التقييم عادة من قبل جهة وطنية محايدة ، مستقلة ، وليست تابعة للمستشفى. والمعيار هو عبارة عن مستوى يحدد نوعية الاعمال المراد الوصول اليها او تحقيقها للوصول الى الاعتماد، وتغطي كافة مجالات عمل المستشفيات كحقوق المرضى وعائلاتهم، والوصول إلى الرعاية الصحية واستمراريتها، والخدمات التشخيصية، والرعاية الصحية، ومكافحة ومنع العدوى، والسلامة، والخدمات المساندة، وتحسين الجودة وسلامة المرضى، وإدارة المعلومات، والموارد البشرية، والتعليم والتدريب، والإدارة والقيادة، وخدمات التمريض.

## حصول المستشفى على الاعتماد

يسعى عدد من المستشفيات العامة الرئيسة في الأردن والبالغ عددها (15) مستشفى إلى تطوير خدماتها الصحية لمواكبة المستجدات العالمية والحصول على شهادة الاعتماد. ويمكن تقسيم عملية تحضير المستشفى للحصول على الاعتماد إلى عدة خطوات (Brown, 2005) تتمثل بتبني الكادر القيادي في المستشفى مبدأ الجودة والتحسين المستمر وأن يدرك أهمية وقيمة التطبيق لمعايير الاعتماد. والتزام الكادر القيادي لنشر مبدأ ومدى أهمية العمل نحو تحقيق الاعتماد، وقيام المستشفى بوضع ونشر تعريفه للجودة بشكل واسع، وتشكيل لجنة لتحسين الجودة في المستشفى تشرف على نشاطات التجديد والتحسين المستمر. وقيام المستشفى بتتقيف موظفيه وأعضاء كادره حول تحقيق معايير الاعتماد، والقيام بإجراء التقييم الذاتي والخارجي، لبيان وضع المستشفى الحالي، بما يخص الامتثال والتطابق مع المعايير الموضوعية، ومنح شهادة الاعتماد لمستحقيها.

## الإبداع :

### تاريخ الإبداع :

قام الإنسان بأعمال إبداعية منذ أقدم العصور وعبر فيها بالشكل والخط واللون والكلمة والحركة وغيرها. فقد أبدع المصريون القدماء آثاراً خالدة شكلت الفصل الأول من تاريخ الإبداع العالمي فمنذ عصر ما قبل التاريخ استخدموا الصور للتعبير عن أفكارهم وخبرتهم الواسعة في ميادين العلوم المختلفة. واستخدم بعد ذلك سكان ما بين النهرين الإبداع ليعكس ويصور تاريخهم وحرورهم وقوتهم لتحقيق غايتهم الدينية والتشريعية. ومن جانب آخر كان الفن الإبداعي عند الصينيين القدماء يتصل بحياة الشعوب ويؤكد على العلاقة بين الإبداع والفن والأخلاق لأن الإبداع اعتبر خير وسيلة لتوسيع المدارك إلى درجة أن الإنسان كان يخشى أن يموت بدون أن يبدع عملاً واحداً على الأقل (عبد العزيز، 2006).

### مفهوم الإبداع :

لقد شغل مفهوم الإبداع العديد من الباحثين على مر العصور، وصار استخدام كلمة إبداع شائعاً كثيراً من قبل المختصين وغير المختصين، مع أن أكثرهم لا يملك تفسيراً واضحاً لمفهوم الإبداع (خير الله، 2009). فهو عملية تشبه البحث العلمي، والإحساس بالمشاكل



والثغرات في المعلومات، وتشكيل أفكار أو فرضيات، ثم اختبار هذه الفرضيات وتعديلها حتى يتم التوصل إلى نتائج ( السرور، 2002). أو أنه صورة جديدة لخبرات قديمة أو ربط علاقات سابقة بمواقف جديدة، وكل ذلك ينبغي أن يكون له هدف معين ويأخذ طابعاً علمياً أوفيناً أو أدبياً أو غيره (الترتوري، 2006).

فالإبداع يتطلب تحرير العقل من قيود العلاقات القديمة وإفراغ معان ووظائف جديدة على عناصر المشكلة والتأليف بين هذه العناصر في وحدة جديدة ذات خصائص فريدة (عبدالعزیز، 2006). والإبداع يعتبر من المفاهيم الأساسية بالنسبة للبدء في عمل منظمات الأعمال وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمليات والافراد والبرامج وتحقيق الميزة التنافسية (جلدة وآخرون، 2006). وأن الإبداع هو الوسيلة الفعالة لتطوير أي مجتمع وتحديثه في ضوء هذه المتغيرات التي يشهدها العصر الحالي (الترتوري، 2006).

### تعريف الإبداع :

تعددت تعاريف الإبداع حتى زادت عن ستين تعريفاً، ويعزى ذلك الاختلاف إلى اختلاف مناهج الباحثين واهتماماتهم العلمية ومدارسهم الفكرية (الطهراوي، 2006). فالإبداع لغة جمع بدع وهو "الأمر الذي يفعل أولاً"، وفي قاموس ويبستر يرتد الإبداع إلى المقطع اللاتيني (Kere) الذي يعني النمو، والفعل الانجليزي (Create) يبدع ويعني أنه يسبب المجيء إلى الوجود (الفقهاء، 2002). وطبقاً لقاموس بنجوين السيكلوجي يعرف الإبداع على أنه عملية عقلية تؤدي إلى حلول وأفكار، ومفاهيم وأشكال فنية، ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحدائة (جلدة وآخرون، 2006).

وعرفته الموسوعة البريطانية على أنه القدرة على إيجاد شيء جديد كحل مشكلة ما أو أداة جديدة أو أثر فني أو أسلوب جديد (عبدالعزیز، 2006). ويعني كذلك الإيجاد أو الخلق أو التكوين أو الابتكار (عيسوي، 2000). وهو إنتاج الجديد النادر المختلف المفيد، سواء أكان فكراً أو عملاً (السرور، 2002).

الإبداع هو مجموعة من الأفكار الجديدة والمفيدة والمتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة (الصرن، 2000). وهو الفرد الذي تفوق في فهم الأمور وتوصل إلى نتائج متفوقة ومتميزة، وهو العملية التي تنشأ عن نشاط عقلي تغييري يتميز بالبحث والإنطلاق بحرية في اتجاهات متعددة، والمنتج الجديد الذي سوف يؤدي إلى قيمة وفائدة مضافة (خير الله، 2009). وهو عملية

نسبية تقع بين مرحلة المحاكاة والتطوير إلى مرحلة الابتكار الأصيل. والإبداع قد يكون إبداعاً فنياً أو إنتاجياً أو تنظيمياً وقد يكون عملاً فردياً أو جماعياً، وهو حالة مستمرة تحدث في جميع مراحل حياة الإنسان وجوانب الحياة (العنزي، 2005).

وخلاصة القول لا يمكن الاتفاق على تعريف محدد للإبداع يقبله جميع الباحثين، والتنوع والاختلاف في التعريف ناتج بالأساس لمضمون الإبداع الذي يحتوي على الكثير من التنوع والرؤى والمدخل الدراسية والنفسية أو الإدارية أو اللغوية أو التربوية وما إلى ذلك، لهذا سمح الباحث لنفسه تبني التعريف الإجرائي للإبداع الذي يمكن من خلاله مناقشة وتفسير القضايا المرتبطة بهذه الدراسة.

### الإبداع في الإدارة :

إن مصطلح "الإبداع" يعد من بين أكثر المصطلحات شيوعاً في الوقت الراهن في أدبيات الإدارة (هيجان، 1999). كذلك الأمر في هذا المجال لم يتفق العلماء والباحثون على تعريف محدد لمصطلح الإبداع الإداري، حيث أدى عدم اتفاق العلماء حول تفسير مفهوم الإبداع بصفة عامة إلى تعدد التعاريف التي استخدمت لتحديد المقصود بالإبداع الإداري، فهو فكرة تتسم بالحدثة والتجديد تنشأ نتيجة الخبرة والإلمام الإداري المدرك لواقع المنظمة والمستند إلى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات إبداعية للوصول إلى ما هو جديد ومفيد (مصباح، 2005).

وهو القدرة المتميزة على تحقيق الأهداف والنتائج المحققة لمصالح المستفيدين من عمل الإدارة، وهو الاستخدام الذكي للموارد المتاحة، والتغلب على المشكلات بأساليب جديدة متطورة (خير الله، 2009). ويمكن اعتباره على أنه مجموعة من العمليات التي يستخدمها الإنسان مما هو متوافر لديه من قدرات ومما يحيط به من مؤثرات للتوصل إلى فكرة أو أسلوب يحقق النفع للمنظمة التي يعمل بها (العنزي، 2005).

ومن الاستعراض السابق للمفاهيم المختلفة للإبداع الإداري يمكن القول أن الإبداع الإداري هو فكرة تتسم بالحدثة والتجديد تنشأ نتيجة الخبرة والإلمام الإداري المدرك لواقع المنظمة والمستند إلى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات إبداعية للوصول إلى ما هو جديد ومفيد.

## أسباب تبني الإبداع في منظمات الأعمال :

يمكن إيجاز هذه الأسباب إلى الظروف المتغيرة التي تعيشها المنظمات اليوم ، سواء أكانت ظروف سياسية أو ثقافية أو إجتماعية أو إقتصادية والتي تحتم على المنظمات الإستجابة لهذه المتغيرات بأسلوب إبداعي يضمن بقاء المنظمة وإستمرارها. ويحتم الإبداع الفني والتكنولوجي في مجال السلع والخدمات وطرق إنتاجها وقصر دورة حياتها على المنظمات أن يستجيبوا لهذه الثورة وما يستلزمه ذلك من تغييرات في هيكل المنظمة وأسلوب إدارتها بطرق إبداعية أيضا، مما يمكنها من زيادة أرباحها وزيادة قدرتها على المنافسة والإستمرار في السوق من خلال ضمانها لحصتها السوقية بين المنظمات المنافسة.

## سمات المنظمة المبدعة :

أن الإبداع يتم من قبل الأفراد والجماعات التي تعمل داخل بيئة معينة، ولهذه البيئة تأثيرها على سلوكهم الإبداعي بما توفره لهم من دعم وإمكانيات وقُدوة ونماذج للسلوك الإبداعي. من ذلك يتسنى لنا تعريف المنظمة المبدعة: بأنها كيان تنظيمي صُممت بيئته الداخلية لتساهم بتبني الأفكار الخلاقة ومصادرها، وما ينتج عنها من إنجازات مختلفة. أي أن الإبداع ما هو إلا ناتج تفاعل بين الفرد والبيئة التي يعمل بها والذي يتطلب جهد تعاوني بين أعضاء التنظيم كافة. وأن تعيين أشخاص مبدعين لا يعني أن الإبداع سوف يظهر، لأن بعض المنظمات تقضي على الإبداع (الهاشم، 2009). وقد أشارت الدراسات إلى عدد من السمات للمنظمة المبدعة من أهمها الاتجاه الميداني للمنظمة والميل نحو الممارسة والتجريب المستمرين رغم الفشل، ووجود أنصار ومؤيدين للإبداع في المنظمة يقومون بتشجيع المبدعين وتوجيههم، والإنتاجية من خلال مشاركة العاملين في تقديم مقترحات وبدائل للعمل، و تطوير مبادئ وقيم وأخلاقيات للعمل يعرفها الجميع ويعملون على احترامها وتطبيقها، وبساطة وعدم تعقيد الهيكل التنظيمي من حيث عدد المستويات والوحدات الإدارية، و تشجيع العاملين على طرح الأفكار والنقاش الحر والعمل على الاهتمام بآراء الآخرين، و تشجيع التنافس بين العاملين لدفعهم نحو التوصل إلى أفكار إبداعية جديدة ، وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمبدعين ومشاريعهم الإبداعية، وتصميم وحدات تنظيمية ذات بيئة تشغيلية ملائمة للمراحل المختلفة من العملية الإبداعية، مثل إنشاء وحدات البحث أو التطوير أو جماعات التخطيط للترويج للإبداع (مصاييح، 2005) .

من استعراضنا لسمات هذه المنظمات نجدها تعمل على تصميم وتهيئة بيئات إبداعية كهدف من أهدافها مستندة إلى العوامل المؤثرة على الإبداع الإداري والحد من المعوقات التي تواجهه انطلاقاً من وعيها بأهمية الإبداع لها، أي أن على المنظمة تبني الأفكار الإبداعية، واستخدامها كأداة للتغيير والتطوير وحل المشاكل التي قد يعاني منها التنظيم، لتحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها بفعالية.

### محفزات الإبداع :

أشارت الدراسات إلى العديد من العوامل المساعدة على الإبداع والتي تجعل منه ظاهرة متجددة ومتأصلة في منظمات الأعمال. فقد ركز خير الله (2009) على أن الاختيار العلمي للأفراد ذوي القدرات والمهارات الفكرية الواعدة، وإسناد العمل الملائم لخصائص الفرد وقدراته الذهنية وتوجهاته، وتوفير الفرص المناسبة للتعلم والتدريب وتنمية القدرات الذهنية والمعرفية، وتفويض الصلاحيات، وإثارة جو التنافس والتحدي بين العاملين وإزكاء الرغبة في التفوق والتميز، واعتماد أنظمة للحوافز، ونشر ثقافة التحسين المستمر والجودة الشاملة، والشفافية في الإعلان عن معايير تقييم الأداء ونتائجها. ومن جانبه أشار الصرن (2000) إلى أهمية لجوء منظمات الأعمال إلى تبني نموذج الإدارة بالأهداف و استراتيجية الجودة الشاملة وسيلة لتحقيق الإبداع.

### معيقات الإبداع :

ذكرت عدد من المعوقات منها على مستوى الافراد مثل الإحساس بعدم الأمان، وعدم القدرة على تحمل المخاطر، والخوف من الوقوع في الخطأ، والرغبة في تجنب الفشل، الميل للاعتماد على الآخرين (خيرالله، 2009). وتراكم عوامل الإحباط والفشل وضعف ثقة الفرد بذاته، والتسرع وعدم احتمال الغموض (عبدالعزیز، 2006)

وعلى مستوى المنظمات تعتبر المركزية الشديدة، والإصرار على أساليب عمل موحد، والتمسك بالتقاليد، والانغلاق التنظيمي من أهم المعوقات التنظيمية للإبداع (خيرالله، 2009). وأشار الصرن (2000) إلى أن غياب القيادة المؤهلة والثقة بالنفس، وسوء المناخ التنظيمي والقيم الاجتماعية السائدة، والظروف الاقتصادية من المعوقات الأساسية للإبداع. وأضاف عبد العزيز (2006) إلى أن التوقع وعد الانفتاح على المجتمع، ومقاومة التجديد الفكري والمعرفي، والتمييز بين الذكور والإناث يعتبر من المعوقات التنظيمية الهامة للإبداع. فلا يشترط أن تظهر كل هذه المعوقات فظهور أحدها كافي للحد من

مستوى الإبداع في المنظمة، فأصبح لزاماً الحد من هذه المعوقات قدر الإمكان حتى القضاء عليها تماماً (الهاشم، 2009).

### التدريب على الإبداع :

اعتقد كثير من الفلاسفة والمنظرين بأن الإبداع هو الأعمال العبقريّة التي قام بها بعض الأشخاص مثل أديسون وأنشتاين وغيرهم على أنها حالات فريدة ونادرة وغير متكررة. واعتقد آخرون بما نادى به علماء النفس من أن هناك علاقة واضحة بين القدرات الإبداعية ومعاملات الذكاء لدى الناس (الفقهاء، 2002). في حين أشار العديد من الدارسين والدراسات إلى أن الإبداع هو قدرة متوفرة لدى معظم الناس تتجلى وتشرق من خلال تدريبهم وتحفيزهم، الأمر الذي سوف يساعد على رفع مفهوم ذات المتدرب عن نفسه، وتعليمه مهارات التفكير العليا لإعداده لإنتاج عمل إبداعي (عبد العزيز، 2006). وأن الإبداع يجب أن لا يترك للصدفة (القضاة وآخرون، 2006)، وأن الفعل المطلوب يتوقف بشكل أساسي على فهمنا للواقع واتخاذ الإجراءات والخطوات التي تهدف إلى نقلنا إلى الواقع المطلوب (عامر، 2005).

وبما أن التفكير مهارة مثل غيره من المهارات يتم تنميته عند الفرد، فعن طريق تنمية التفكير الإبداعي وكيفية تكوين الأفكار سيصل إلى أفكار إبداعية جديدة ومفيدة فبالتالي يتعلم الإبداع (الهاشم، 2009). وهذه واحدة من المسؤوليات التي تقع على منظمات الأعمال في ضرورة الابتعاد عن خنق دوافع الإبداع واللجوء إلى تعليم حب الإطلاع والإبداع (الترتيري، 2006).

### أنواع الإبداع :

تناولت الأدبيات عدة طرق لتصنيف أنواع الإبداع. فقد تناول الترتيري (2006) خمسة منها جاءت على شكل الإبداع التعبيري ويضم نشاطات عفوية وحرّة في بعض أشكال النشاط، والإبداع الفني وهو التميز بكفاءة في عمل منتج ما، والإبداع الخلاق ويستلزم براعة في إيجاد مجموعة فريدة أو نادرة من العلاقات خلال الأشياء أو المواد، والإبداع الطارئ أو المفاجئ ويتضمن تثبيت المعرفة والمبادئ والافتراضات التابعة لنوع من المعرفة، والإبداع المتجدد ويعتمد على القدرة على الاختراق والتغلغل في فهم أساسيات ومبادئ وضعت من قبل آخرين. وصنفت السرور (2002) الإبداع إلى الانسان المبدع، والعملية المبدعة، والانتاجية المبدعة وهو التصنيف الذي اعتمد لإتمام الدراسة الحالية.

## الدراسات السابقة :

دراسة الوطني (2009) بعنوان أثر ضغوط العمل في إبداع العاملين، دراسة حالة في شركة زين الكويتية للاتصالات. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة ضغوط العمل في إبداع العاملين في شركة زين الكويتية للاتصالات. تكونت عينة الدراسة من (393) موظف، وجمعت بيانات الدراسة بواسطة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة ضغوط العمل (إزالة مسببات الضغوط، الإنسحاب بعيداً عن مسببات الضغوط، تغيير مفاهيم الضغط، التحكم بنتائج الضغط، استقبال الدعم الاجتماعي) على إبداع العاملين، وإلى عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية لهذا الأثر يعزى إلى خصائص العاملين.

دراسة الفقهاء وآخرون (2007). بعنوان أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية. والتي هدفت إلى كشف أثر أنظمة الحوافز على الأداء وبروز القيم الإبداعية للعاملين في دائرة الأراضي والمساحة الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (210) موظفاً. وكان من نتائج الدراسة التوصل إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وتعزيز القيم الجوهرية للدائرة، وإلى اعتماد نظام حوافز معنوية لما له من مردود إيجابي في الوصول إلى الإبداع.

دراسة الزعبي وآخرون (2007). بعنوان قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد. وهدفت إلى تقييم المناخ التنظيمي السائد، ومستوى السلوك الإبداعي في شركة كهرباء محافظة إربد من وجهة نظر العاملين والتعرف على طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي فيها ومعرفة فيما لو كان هناك فروق إحصائية في السلوك الإبداعي لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. استعملت الاستبانة المؤلفة من (44) سؤالاً لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من (409) موظفاً تمثل (50%) من مجتمع الدراسة. كشفت الدراسة عن أن تقييم العاملين للسلوك الإبداعي كان إيجابياً كما أن تقييم العاملين للمناخ التنظيمي بكافة أبعاده مجتمعة ومنفردة كانت إيجابية وعلى الترتيب التالي حسب أهميتها (الانتماء التنظيمي، الحوافز، اتخاذ القرارات، القدرة على تحمل المخاطرة والتدريب) كما أن هناك علاقة إيجابية إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي مجتمعة ومنفردة والسلوك الإبداعي.

دراسة الطهراوي (2006). بعنوان الأستاذ الجامعي والإبداع في الجامعات الفلسطينية. والتي هدفت إلى التعرف إلى مفهوم أساتذة الجامعة الإسلامية بغزة للإبداع، ومدى مساهمتهم في استثارة وتنمية التفكير الإبداعي لدى طلبتهم، والتعرف على معوقات الإبداع في الجامعة الإسلامية بغزة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها وضوح تعريف الإبداع لدى أساتذة الجامعة الإسلامية، وإلى أن أفراد العينة يشجعون الإبداع عند الطلبة، وأنهم يمارسون ذلك أحياناً، وعند مطالبهم بأمثلة، وأن من أهم معيقات الإبداع هو الاكتظاظ في الصفوف وعدم توفر البيئة الآمنة و الظروف الاقتصادية والسياسة الضاغطة في مدينة غزة في فلسطين المحتلة

دراسة العريفي (2006). بعنوان المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين: دراسة ميدانية على وحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام بمدينة الرياض. جاءت الدراسة للكشف عن المعوقات التنظيمية التي تعيق الإبداع الإداري للعاملين في أجهزة الأمن العام بمدينة الرياض. جمعت بيانات الدراسة بواسطة الاستبانة التي وزعت على (119) فرد، كعينة شاملة لمجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى من أن المعوقات كانت تأتي من وجود صراع بين الرئيس وبعض المرؤوسين، وعدم منح الحوافز وفقاً لمعايير واضحة لجميع العاملين وعدم ارتباطها بالأداء، وإلى هيمنة الناحية النظامية على أداء الأعمال في الوحدات الإدارية المدروسة، وكثرة الأخطاء في المعلومات التي تصل إلى المرؤوسين في وحدات التطوير، وعدم توفر سبل للتواصل في العمل.

دراسة القاق (2005). بعنوان أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على السلوك الإبداعي للمرؤوسين في القطاع المصرفي التجاري الخاص في المملكة الأردنية الهاشمية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على السلوك الإبداعي لدى المرؤوسين في القطاع المصرفي الأردني وفق نظرية الشبكة الإدارية. تكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها (26) مصرفاً، وجمعت بيانات الدراسة من بواسطة الاستبانة والتي وزعت على (200) رئيس قسم للتعرف على الأنماط القيادية السائدة في المصارف التجارية الأردنية، و(500) استبانة على المرؤوسين بهدف قياس متغير السلوك الإبداعي لديهم. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن غالبية رؤساء الأقسام المبحوثين يقعون في فئة النمط القيادي الوسط، وإلى عدم وجود أثر للنمط القيادي على السلوك الإبداعي للمرؤوسين.

دراسة باتاعنه (2005). بعنوان ثقافة الإبداع مدخل لتطوير الأداء الإداري لدى مديرات مدارس التعليم الثانوي العام الحكومي والأهلي بمدينة مكة المكرمة. هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ثقافة الإبداع والأداء الإداري في الفكر الإداري المعاصر، وتحديد أهم القيم التنظيمية المحفزة للإبداع الإداري في الفكر الإداري المعاصر، وتحديد الممارسات التي يمكن أن تحقق القيم التنظيمية المحفزة للإبداع الإداري. توصلت الدراسة إلى أن الحرية والاستقلالية والدعم والتحفيز على الانجاز وروح الفريق والعمل الجماعي والود والعلاقات الإنسانية الايجابية وتكريم الإبداع وتقدير الموظفين كان من أهم الممارسات التنظيمية المحفزة للإبداع.

دراسة السمييري (2003). بعنوان العوامل المؤثرة على الإبداع في المنظمات العامة: دراسة ميدانية على المنظمات العامة في محافظة جدة. وهدفت إلى محاولة التعرف على العوامل المؤثرة سلبا على الإبداع في المنظمات العامة، استخدمت الدراسة الاستبانة للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (343) فردا من الموظفين العاملين في محافظة جدة. وأظهرت أن مقاومة التغيير، وعدم توفر المعلومات اللازمة للأفراد، وعدم وضوح أهداف المنظمة، والخوف من الفشل تعتبر من العوامل المؤثرة على الإبداع في المنظمات، وإلى أن فقدان روح العمل الجماعي لم تكن من العوامل المؤثرة على الإبداع. ومن أهم ما أوصت به الدراسة هو الحاجة إلى إعداد القيادات الإدارية الواعية التي تؤمن بأهمية العمل الإبداعي وتشجيعه من خلال استخدام أسلوب المشاركة.

دراسة الغرفة التجارية الصناعية بالرياض (2000). بعنوان التطوير المؤسسي لمنظمات خدمة قطاع الأعمال من واقع تجربة الغرفة التجارية الصناعية بالرياض. والتي هدفت إلى التعرف على تجربة غرفة الرياض في التطوير التنظيمي والتميز والابتكار والإبداع الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أهمية إعادة الهيكلة والتنظيم بغرض تقديم خدمات غير تقليدية بأساليب عصرية والالتزام بالمرونة وإمكانية التغيير مع الظروف الطارئة وانسياب الاتصال الصاعد والهابط داخل المؤسسة وتطوير القوى البشرية والأخذ بمنهجية التخطيط الاستراتيجي والاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والتي لها الدور الأساسي في التطوير التنظيمي والإبداع الإداري.

### الاسلوب والطريقة :

يمكن اعتبار الدراسة الحالية كدراسة تحليلية ذات طابع وصفي استطلاعي وتوثيقي، فهي دراسة تحليلية من حيث الأسلوب وسببية من حيث معرفة أثر العلاقات القائمة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.



## حدود الدراسة :

الهدف من بيان حدود الدراسة هو تحديد مجال دراسة المتغيرات المشمولة بالدراسة الحالية. ولقد تم وضع حدود الدراسة على النحو الآتي:

الحدود الزمنية	اقتصرت الدراسة على المسح الميداني لتجربة تطبيق معايير الاعتماد في المستشفيات الحكومية الأردنية وللفترة الزمنية من العام (2009) ولغاية العام (2010).
الحدود الوظيفية	اقتصرت الدراسة على الأفراد شاغلي وظائف تقديم الخدمات الصحية والإدارية من الأطباء والممرضين في المستشفيات الحكومية الأردنية المشاركة في برنامج الاعتماد.
حدود المجتمع	غطت الدراسة المستشفيات الأردنية التي طبقت معايير الاعتماد وتتمثل في الجغرافية بمحافظة عمان واربد و الزرقاء والسلط والكرك ومعان.

## جمع بيانات الدراسة :

جمعت بيانات الدراسة بواسطة المصادر الثانوية للمعلومات التي كانت الركيزة الأولى في إجراء الجانب النظري للدراسة. تمت الاستعانة بالمجلات والدوريات التقليدية والإلكترونية وحصيلة عدد من الندوات والمقالات العلمية المتخصصة في النظام الصحي الأردني. وكذلك تمت الاستعانة بشبكة الإنترنت وخاصة المواقع المتخصصة بإدارة الجودة وبرنامج الاعتماد الأردني.

تمثلت المصادر الأولية لجمع البيانات بالاستبانة، كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية كون الاستبانة قد اعتمدت وسيلة لجمع البيانات في عدد كبير من الدراسات المماثلة. وقد تكونت الاستبانة من عدة أجزاء شرحت أهداف الدراسة، وجمعت المعلومات المتعلقة بمدى تطبيق المستشفيات لمعايير الاعتماد، وتحفيز وتحقيق الإبداع في المستشفيات المشاركة في الدراسة. وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد عينه الدراسة على أسئلة الاستبانة جميعها من (1) حتى (67).

## مجتمع وعينة الدراسة :

غطت عينة الدراسة ثمانية مستشفيات حكومية أردنية موزعة على محافظات وألوية المملكة كافة. والمستشفيات المبينه في الجدول (1) مجال البحث تمثل ما نسبته (50%) من المستشفيات الحكومية الأردنية المشاركة في برنامج الاعتماد الأردني والتي تم اختيارها عشوائياً. وتكون المجتمع من مقدمي الخدمات الصحية من الأطباء والممرضين. وقام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة ممن يشغلون تلك الوظائف في تلك المستشفيات، وكان العائد من الاستبانات والصالح للتحليل (402) استبانة بنسبة بلغت (71%).

الجدول (1): المستشفيات عينة الدراسة، من حيث الموقع ونوع الخدمات الصحية المقدمة

اسم المستشفى	الموقع	نوع الخدمات
الامير حمزة	محافظه عمان	طبية شاملة
مستشفى الأميرة بسمة	محافظه اربد	طبية شاملة
مستشفى الأمير فيصل	محافظه الزرقاء	طبية شاملة
الاميرة ايمان/معدي	محافظه البلقاء	طبية شاملة
مستشفى غور الصافي	محافظه الكرك	طبية شاملة
مستشفى جميل التوتنجي	محافظه عمان	طبية شاملة
مستشفى الملكة رانيا العبدالله	محافظه معان	طبية شاملة
مستشفى الأميرة راية	محافظه اربد	طبية شاملة

## التحليل الإحصائي :

وللإجابة على أسئلة الدراسة وللتحقق من مدى قبول فرضياتها، تم إدخال البيانات جميعها على الحاسوب ومعاملتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والدراسات الانسانية (SPSS) للقيام بالمعالجات الإحصائية والتي اشتملت على تصنيف وتبويب البيانات، وتحليل الثبات، وإجراءات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي (الاستنتاجي) لاختبار الفروض بمستوى دلالة (0.05).

## نتائج الدراسة :

### تحليل الثبات :

يستخدم هذا المقياس للدلالة عن مدى ثبات الاداة المستخدمة (الاستبانة) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة الحالية، حيث كانت قيمة معامل كرونباخ الفا (91%)، ويعني ذلك أن الاستبانة تتصف بدرجة عالية من الثبات.

### خصائص الافراد المبحوثين :

تكونت وحدة المعاينة من الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات العامة الأردنية. ويتبين من الجدول (2) تبويب أفراد العينة تبعاً إلى المهنة والمؤهل العلمي والموقع الإداري والخبرة. حيث يلاحظ من الجدول (2) أن ما نسبته (52.0%) من المستجيبين هم من الاطباء، وغالبيتهم ممن يحملون الدرجات الجامعية العليا. وأن ما نسبته (70.6%) لايتضمن عملهم القيام بأعمال الإشراف، وشكلت نسبة العاملين الذين يمتلكون خبرات لأكثر من خمسة سنوات ما قيمته (75.3%) من المجموع الكلي للمستجيبين.

الجدول (2): تبويب الأطباء والممرضين في المستشفيات العامة حسب خصائصهم

المجال	الخصائص	التكرار	%
المهنة	طبيب	204	52.0
	ممرض	198	48.0
المؤهل العلمي	دراسات عليا	151	37.6
	بكالوريوس	218	54.2
	دبلوم	33	8.2
الموقع الإداري	تتضمن الاشراف	118	29.4
	لا تتضمن الاشراف	284	70.6
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنة	99	24.6
	من 5-10 سنة	216	53.7
	اكثر من 10 سنة	87	21.6

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي ينص على: هل تطبق المستشفيات العامة معايير الاعتماد؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكل فقرة وبُعد من أبعاد أداة الدراسة، وعلى أساس "إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أو

البعد أكبر من الوسط الحسابي للدراسة وهو (3) فهذا يدل على أن هذه الفقرة أو البعد يطبق في المستشفيات“.

وكما يظهر في الجدول (3)، تدل تقديرات العاملين على أن هناك ثلاثة أبعاد حصلت على موافقة ذا وسط كبير أي أنها تطبق بدرجة كبيرة، كما هو مشار إليه في الجدول (3) وهي: فقرة (1) التي نصها ”تطبق المستشفيات معايير الخدمات التشخيصية، ومعايير المسؤولية القانونية والاجتماعية، ومعايير المعلومات“. وإلى أن ستة أبعاد حصلت على موافقة ذا وسط متوسط وهي ”تطبق المستشفيات معايير الخدمات الفندقية، والتحسين المستمر، والعناية بالمريض، والقيادة، والسلامة، والموارد البشرية“. ويمكن لذلك أن يدل على أن تقديرات العاملين كافة تشير إلى أن معايير الاعتماد تطبق في المستشفيات.

وكذلك تم اختبار فرضية الدراسة الأولى عند مستوى ثقة (95%) ومستوى دلالة (5%) بواسطة مقارنة الوسط الحسابي للإجابات مع الوسط الحسابي للأداة (3) على أساس مقياس ليكرت الخماسي التي تقيس مستويات تطبيق معايير الاعتماد في المستشفيات.

الجدول (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن مستويات تطبيق معايير الاعتماد في المستشفيات مرتبة تنازلياً

الرقم	معايير الاعتماد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المتغيرات المستقلة	3.92	65.
1	معايير الخدمات التشخيصية	4.31	69.
2	المسؤولية القانونية والاجتماعية	4.21	88.
3	معايير المعلومات	4.09	66.
4	معايير الخدمات الفندقية	3.99	79.
5	معايير التحسين المستمر	3.97	79.
6	معايير العناية بالمريض	3.88	71.
7	معايير القيادة	3.84	85.
8	معايير أنظمة السلامة	3.67	86.
9	معايير الموارد البشرية	3.58	99.

ويظهر في الجدول (4)، نتائج اختبار الفرضية العدمية الأولى : لاتطبق المستشفيات الخاصة معايير الاعتماد. وبواسطة استخدم اختبار One-Sample T Test، تشير النتائج

إلى أن قيمة t المحوسبة قد بلغت (20.91) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.96)، ومستوى الدلالة هو (0.00 = Sig)، وبناء على قاعدة القرار "تقبل الفرضية البديلة إذا كانت قيمة t المحوسبة أكبر من قيمتها الجدولية"، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة والتي تشير إلى أن جميع المستشفيات عينة الدراسة تطبق معايير الاعتماد.

#### الجدول (4): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	Mean	.S.D	القرار	SIG F	t المحوسبة	t الجدولية
معايير الاعتماد	3.92	65.	رفض الفرضية العدمية	0.00	20.91	1.96

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي ينص على: هل يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على تحفيز الإبداع في المستشفيات؟

للإجابة على سؤال الدراسة الثاني تم التوصل إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على محفزات إبداع المستشفيات. ويبين الجدول (5) أن قيمة معامل الارتباط الثنائي هو (48.)، كما يبلغ معامل التحديد (01.)، مما يعني أن (1%) من التغير في محفزات الإبداع يعود إلى تطبيق معايير الاعتماد. وحيث أن قيمة F المحوسبة تساوي (908.) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (3.84) (3.84)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي (3.84)، وبناء على قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود تأثير لتطبيق معايير الاعتماد في إبداع المستشفيات ورفض الفرضية البديلة.

#### الجدول (5): نتائج اختبار الفرضية الثانية

R2	R	القرار	SIG F	F المحوسبة	F الجدولية
02.	48.	قبول الفرضية العدمية	0.34	908.	3.84

وتتوافق هذه النتائج مع النتائج المبينة في الجدول (6)، والتي تشير إلى أن تقديرات

العاملين قد حصلت على عدم الموافقة على كافة الفقرات التي تشير إلى أن "تطبيق معايير الاعتماد يؤدي إلى إيجاد الثقافة والبيئة والادراك والتعبير والأفكار والعاطفة المحفزة للإبداع في المستشفيات.

الجدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة قدرة معايير الاعتماد على تحفيز الإبداع في المستشفيات

الرقم	معايير الاعتماد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	كافة الأبعاد	2.44	88.
1	محفزات ثقافية	2.53	1.37
2	محفزات إدراكية	2.29	1.23
3	محفزات تعبيرية	2.30	1.21
4	محفزات فكرية	2.37	1.26
5	محفزات عاطفية	2.73	1.44

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على: هل يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام نتائج اختبار فرضية الدراسة الثالثة: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير الاعتماد على الإبداع في المستشفيات. وحيث أن كلا المتغيرين المستقل والتابع كمياً فإننا نستخدم تحليل الانحدار الخطي. ويبين الجدول (7) أن قيمة معامل الارتباط الثنائي هو (01.)، كما يبلغ معامل التحديد (001.)

وحيث أن قيمة F المحوسبة تساوي (039) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (3.84)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي (0.84)، وبناء على قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود تأثير لتطبيق معايير الاعتماد في إبداع المستشفيات ورفض الفرضية البديلة.

جدول (7): نتائج اختبار فرضية الدراسة الثالثة

F الجدولية	F المحوسبة	SIG F	القرار	R	R2
3.84	039.	0.84	قبول الفرضية العدمية	01.	001.

ويتضح من الجدول (8) تقديرات العاملين اتجاه قدرة معايير اعتماد المستشفيات على تحقيق الإبداع والتي حققت متوسطاً حسابياً عاماً بلغ (2.53) وانحرافاً معيارياً بلغ (73.). بمعنى أن اتجاهات عينة الدراسة كانت سلبية اتجاه تحقيق الإبداع في المستشفيات وبكافة مستوياته، وقد جاءت التقديرات بدرجة موافقة متوسطة (3.09) على الفقرة الثالثة وهي: يوجد إنتاجية مبدعة في المستشفيات، وجاءت التقديرات بدرجة عدم الموافقة على الفقرة الأولى والثانية وهي: يوجد إنسان وعملية مبدعة في المستشفيات وبمتوسط حسابي قدرة (2.53، 2.70) على التوالي.

الجدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات افراد العينة على الإبداع في المستشفيات

الرقم	متغيرات قياس الأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	متغيرات الإبداع	2.53	73.
1	الإنسان المبدع	2.70	91.
2	العملية المبدعة	2.33	73.
3	الإنتاجية المبدعة	3.08	68.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي ينص على: هل تحتوي معايير اعتماد المستشفيات على قوادح للإبداع؟

للإجابة على سؤال الدراسة الرابع قام الباحث بمراجعة معايير اعتماد المستشفيات والبالغة (751) معيار، وبالاعتماد على التعريف الإجرائي المعتمد في الدراسة، وكما يظهر في الجدول (9)، نجد أن هناك (4) معايير تحفز إيجاد الثقافة الإبداعية، و(4) معايير تحفز إيجاد الإدراك الإبداعي، و(7) معايير تحفز إيجاد التعبير الإبداعي، و(8) معايير تحفز إيجاد الأفكار الإبداعية، و(8) معايير تحفز إيجاد العاطفة الإبداعية، و(11) معايير تحفز إيجاد البيئة الإبداعية في المستشفيات.

## الجدول (9): معايير الاعتماد المحفزة للإبداع في المستشفيات

المجموع	رقم المعيار	معايير الاعتماد
4	ML.11.5, HR.9.2, HR.12.2, QI.3	محفزات ثقافية
4	MD.7, ML.2, ML.11.1, MR.7.1	محفزات إدراكية
7	NS.2, NS.9, ML.8, HR.13, MR.18.1, PR.6, PR.9	محفزات تعبيرية
8	NS.12, MD.9, MD.12, IM.1.1, MR.16.3, QI.6.1, PR.4, QI.10	محفزات فكرية
8	HR.7, HR.14.1, QI.11, PR.1, PR.10, AC.1, EM.11, MU.15.1	محفزات عاطفية
11	NS.4, ML.4.1, ML.7.3, HR.2.1, MR.15.3, MR.19.3, QI.1, LB.5, AN.5, EM.1, IP.11	محفزات بيئية

## الاستنتاجات :

- جاءت الدراسة الحالية للكشف عن أثر تطبيق معايير الاعتماد في إبداع المستشفيات العامة الأردنية، ومن التحليل السابق يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:
- أن المستشفيات العامة الأردنية تطبق معايير اعتماد المستشفيات.
  - أن معايير اعتماد المستشفيات تحتوي على قوادح للإبداع.
  - لم يؤدي تطبيق معايير إلى تحفيز الإبداع في المستشفيات العامة الأردنية.
  - لم يؤدي تطبيق معايير إلى تحقيق الإبداع في المستشفيات العامة الأردنية.

## التوصيات

- إجراء المزيد من الدراسات حول تطبيق معايير الاعتماد لتشمل أبعاداً أوسع من الأبعاد التي تناولتها الدراسة، إذ إن ذلك من شأنه الإحاطة بمدى جدية تطبيقها ولتوفير قاعدة ينطلق من خلالها السلوك الإبداعي.



- إجراء المزيد من الدراسات حول درجة تطبيق معايير الاعتماد المحفزة للإبداع خاصة.
  - إجراء المزيد من الدراسات حول قدرة معايير الاعتماد على تحفيز وتحقيق الحالة الإبداعية في المستشفيات.
  - زيادة الاهتمام بالعناصر البشرية في المستشفيات وإيلاء عملية تدريبهم على الإبداع الأهمية قصوى.
  - إيجاد وحدة تنظيمية في الهيكل التنظيمي للمستشفيات ترعى المبدعين والسلوكيات المبدعة، وأن تعمل على بلورة السلوك الإبداعي إلى نتائج أبداعية وأن تقدم للمبدعين الدعم المادي والمعنوي والتسهيلات اللازمة دون المرور بالسلم الهرمي والإجراءات الروتينية المتبعة في المستشفيات.
- ضرورة أن تكون الإدارة هي القدوة في تبني الإبداع والتجديد والسلوك الإبداعي وتحمل المخاطر التي قد تنجم عن ذلك والخروج عن الروتين والمألوف .
- الاهتمام بالإبداع كعملية مستمرة تستهدف تحقيق التواءم مع المتطلبات المستحدثة واحتياجات التغيير والابتكار والتجديد وما ترتبط به من جوانب في العملية الإدارية.

## المراجع :

### المراجع باللغة العربية :

1. بتاعنه، فوزية (2005). دراسة بعنوان بعنوان ثقافة الإبداع مدخل لتطوير الأداء الإداري لدى مديرات مدارس التعليم الثانوي العام الحكومي والأهلي بمدينة مكة المكرمة. دراسة منشورة : <http://www.google.jo/LZTfvSAsfK4gbd>
2. الترتوري، محمد عوض (2006). التفكير الإبداعي. منشور. [http://www.minshawi.com/othe\\_r/tartury4.htm](http://www.minshawi.com/othe_r/tartury4.htm)
3. جلدة، سليم و عبوي، زيد (2006). إدارة الإبداع والإبتكار. دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. الاردن: عمان
4. خير الله، جمال (2009). الإبداع الإداري. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن: عمان.
5. الدليل الطبي الأردني (2007). القوى البشرية، متاح:
6. <http://www.jmid.net/subject.php?ref=1756>.
7. الزعبي، خالد و العزب، حسين (2005). قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد. مجلة المنارة، المجلد (13)، العدد (2)، 2007.
8. السرور، ناديا (2002). مقدمة في الإبداع. عمان: دار وائل للنشر.
9. السميري، حامد (2003). دراسة ماجستير بعنوان بعنوان العوامل المؤثرة على الإبداع في المنظمات العامة: دراسة ميدانية على المنظمات العامة في محافظة جده. السعودية: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.
10. الصرن، رعد (2000). إدارة الإبتكار والإبداع: الأسس التكنولوجية وطرائق التطبيق. الجمهورية العربية السورية: دار الرضا للنشر.
11. الطهراوي، جميل حسن (2006). دراسة بعنوان الأستاذ الجامعي والإبداع، مقدمة في اليوم الدراسي الثالث حول الأستاذ الجامعي وقضايا الجودة في الجامعات الفلسطينية الجامعة الإسلامية - غزة
12. عامر، طارق (2005). الإبداع: مفاهيمه واساليبه ونظرياته. مصر: دار الشروق.
13. عبد العزيز، سعيد (2006). المدخل إلى الإبداع. دار الثقافة للنشر والتوزيع. الأردن: عمان

14. العريفي، سعود (2006). بعنوان المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين: دراسة ميدانية على وحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام بمدينة الرياض. رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.

15. العنزي ( 2005). الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري، دراسة استطلاعية على العاملين في المؤسسات العامة في مدينة الرياض. رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية العلوم الإدارية.

16.

17. عيسوي، عبد الرحمن (2000). سيكولوجية الإبداع، دراسة في تنمية السمات الإبداعية. دار النهضة العربية. لبنان: بيروت

18. الغرفة التجارية الصناعية بالرياض (2000). ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الإبداع والتجديد في الإدارة العربية في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

19. الفقهاء، عصام نجيب (2002). تجليات الإبداع، بين هامش الحرية وجدلية الثقافة. دار البركة للنشر والتوزيع. عمان: الاردن.

20. الفقهاء، هيثم والعبدالات، غادة (2007). دراسة بعنوان أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية. عمان: وزارة المالية

21. اللقاق، تحرير محمود (2005). أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على السلوك الإبداعي للمرؤوسين في القطاع المصرفي التجاري الخاص في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان، الأردن.

22. القحطاني، عبدالله (2009). أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع لدى العاملين: حالة دراسية على الموظفين بإدارة التربية والتعليم بمحافظة جدة. رسالة ماجستير، السعودية: جامعة الملك عبدالعزيز.

23. القضاة، محمد والترتوري، محمد (2007). أساسيات علم النفس التربوي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

24. مصايح، فوزية (2005). الإبداع. دراسة منشورة <http://swmsa.net/articles.php?action=show&id=1787>

25. نجم، نجم عبود (2003). إدارة الابتكار: المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة. عمان: دار وائل للنشر.

- 26.المجلس الصحي العالي 2010، الاستراتيجية الصحية الوطنية. الأردن: الأمانة العامة للمجلس الصحي العالي.
- 27.منظمة الصحة العالمية 2009، اهداف اعماد المستشفيات. نشرة إعلامية. المكتب الاقليمي للشرق الاوسط.
- 28.الهاشم، ليلي (2009). الإبداع في المنظمات:كيف ننمي الإبداع الإداري في منظماتنا. دراسة منشورة : <http://knol.google.com/k/cl3w1rxp5lmk/8>
- 29.هيجان، عبدالرحمن (1999). معوقات الإبداع في المنظمات السعودية. مجلة الإدارة العامة، ع(1)، ص ص (41-77).
- 30.وزارة الصحة 2005، المعايير الأردنية لاعتماد المستشفيات. النسخة الثالثة. الأردن: وزارة الصحة.
- 31.وزارة الصحة 2006، الاستراتيجية الصحية الوطنية -2006 2010. الأردن: وزارة الصحة
- 32.الوطري، سعد مرزوق (2009). أثر ضغوط العمل في إبداع العاملين، دراسة حالة في شركة زين الكويتية للاتصالات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان، الأردن.
- المراجع باللغه الانجليزية**
- Brown A. Janet 2005, The Healthcare Quality Handbook. USA: JB.33  
.Quality Solutions, INC. PVII-2
- Scrivens Ellie 1998, Policy Issues in Accreditation. International.34  
.5-Journal for Quality in Health Care, Volume 10, Number 2, PP 1