

تقييم كفاءة رئيسات الشعب التمريضية بتطبيق معايير الكفاءة العالمية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في اللاذقية

الدكتورة ولاء هاشم اصبيرة*

(تاريخ الإيداع 3 / 8 / 2015. قُبل للنشر في 26 / 10 / 2015)

□ ملخص □

يعتبر دور رئيسة الشعبة التمريضية وكيفية عملها ضمن المؤسسات الصحية من المواضيع التي شغلت العديد من الهيئات والمنظمات العالمية خلال العقدتين السابقين، وذلك لما لهذا الدور من تأثير على العناصر التمريضية، ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين، والمرضى، وبيئة المؤسسة الصحية ككل. ومن أجل أن تتمكن رئيسة الشعبة التمريضية من أداء مسؤولياتها لأبد لها من بناء وتطوير مهاراتها الشخصية وكفاءتها القيادية باستمرار، وذلك بالاعتماد على معايير الكفاءة العالمية التي طورتها المنظمات والهيئات العالمية لتكون قاعدة أساسية لتقييم وتطوير كفاءة رئيسات الشعب التمريضية. بناء على هذه المعايير أُجريت هذه الدراسة والتي هدفت إلى تقييم كفاءة رئيسات الشعب التمريضية بتطبيق معايير الكفاءة العالمية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في اللاذقية. أُجريت الدراسة في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني. حيث تكونت العينة من 21 رئيسة شعبة تمريضية، و80 ممرضة من كلا المشفيين. وكانت من أهم النتائج وجود توافق في وجهات نظر الممرضات ووجهات نظر رئيسات الشعب التمريضية في كلا المشفيين في تطبيق معايير الكفاءة العالمية.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة، كفاءة رئيسات الشعب التمريضية، معايير الكفاءة العالمية.

* مدرسة - قسم الإدارة في التمريض - كلية التمريض - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

Assessing Nurse Managers' Competency in Implementing International Competency Standards in Al- Assad University Hospital and Al- Wattany Hospital at Lattakia.

Dr. Walaa Hashem Sbeira *

(Received 3 / 8 / 2015. Accepted 26 / 10 / 2015)

□ ABSTRACT □

Introduction:The nurse manager role and how it is carried out in healthcare organizations has been an important topic which had emphasized by many international organizations and institutions during the past two decades. Thus, this role had impact on nursing staff, other healthcare providers, patients and on healthcare environment as whole. To carry out her duties, nurse manager needs to build up and improve her personal skills and leadership competencies continuously. This by depending on international competency standards which developed by international organizations and institutions to be the basic to assess and improve nurse managers competency. Depending on these standards, this study was conducted and aimed to assess nurse managers' competency in implementing international competency standards in Al- Assad university hospital and Al- Wattany hospital at Lattakia.

The study was conducted on Al- Assad university and Al- Wattany hospitals at Lattakia. Whereas, The study sample consisted of 21 nurse managers , and 80 nurses from two hospitals. The main results of this study was that there was agreement between nurses 'viewpoints and nurse managers' viewpoint in both hospitals on nurse managers' implementation of international competencies standards.

Key words: competency, nurse managers' competencies, international competencies standards.

* Assistant Professor- Department of nursing Administration- Faculty of nursing- Tishreen University- Lattakia- Syria.

مقدمة:

تسعى المؤسسات الصحية لتحقيق أعلى جودة للرعاية الصحية المقدمة لأفراد المجتمع وذلك في ظل وجود إدارات كفوءة تُعنى بنوعية الرعاية المقدمة للمستفيدين سواء مرضى أو أصحاء يقصدونها للمتابعة أو الاستشارة، وعلى الرغم من أهمية كل المستويات الإدارية إلا أن أهم هذه الأدوار هو دور رئيسة الشعبة التمريضية في الأقسام فهي على تماس مباشر مع المرضى والممرضات وجميع أفراد الفريق الصحي، لذلك أصبح دورها والطريقة التي يُؤدى فيها هذا الدور في مؤسسات الرعاية الصحية الموضوع الأكثر أهمية واهتمام خلال العقد الأخيرين. [1] حيث يُنظر حالياً لدور رئيسة الشعبة التمريضية كواحد من أصعب الأدوار وأكثرها تعقيداً في المؤسسات الصحية، فهي مسؤولة عن نقل وترجمة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، و صياغة الأهداف العملية ونقلها إلى الممارسة الفعلية لتحقيقها، حيث أن الموقع الوظيفي لرئيسة الشعبة التمريضية يتطلب قدرة على تفسير المفاهيم العامة ودمجها في أداء عملي وإداري خاص، بينما تقوم بنفس الوقت بتحديد ومراقبة النتائج. [1، 2، 3]

بناءً على كل المسؤوليات التي تقع على عاتق رئيسة الشعبة التمريضية يتوجب عليها أن تكون ذات كفاءة عالية في إدارتها للوحدة والفريق التمريضي والخدمات المقدمة للمرضى، حيث أن الكفاءة تعرف على أنها مهارات خاصة وسلوكيات مهمة لأداء الدور. [4]

أهمية البحث وأهدافه:

نظراً لأهمية كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية ودورها في المؤسسات الصحية، و لوجود العديد من الدراسات العالمية التي عنيت بدور رئيسة الشعبة التمريضية وعدم وجود أية دراسات تساهم في إلقاء الضوء على كفاءة رئيسات الشعب التمريضية في مؤسسات الرعاية الصحية في سوريا جاءت هذه الدراسة لتقييم كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية في تطبيق معايير الكفاءة العالمية من وجهة نظرها (تقييم ذاتي) ومن وجهة نظر الممرضات في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في مدينة اللاذقية.

طرائق البحث ومواده:

أجريت الدراسة في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني في مدينة اللاذقية. وقد شملت العينة على 21 رئيسة شعبة تمريضية و 80 ممرضة من كلا المشفيين. تم استخدام أداتين من قبل الباحثة لجمع بيانات الدراسة (احدى الأداةين أجابت عليه رئيسات الشعب التمريضية (تقييم ذاتي) والأخرى أجابت عليها الممرضات أثناء مقابلة كل على حدى). وقد تم تفرغ البيانات و تحليلها باستخدام أساليب و برامج إحصائية متخصصة SPSS، كما تم استخدام مستوى الدلالة (0.05) لدراسة الفروق الاحصائية، حيث استخدمت الاختبارات الإحصائية في الإحصاء الحيوي للحصول على نتائج البحث.

نتائج البحث:

لتحقيق هدف البحث تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً، و تمت جدولة النتائج وفق الآتي:

جدول (1): البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والوطني في اللاذقية.

رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الوطني العدد الكلي = 10		رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي العدد الكلي = 11		البيانات
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
				العمر :
60	6	9.1	1	25-40 سنة
40	4	90.9	10	40-55 سنة
				المستوى التعليمي:
60	6	54.5	6	- مدرسة تمريض بعد الإعدادية
20	2	27.3	3	-مدرسة تمريض بعد الثانوية
-	-	18.2	2	- معهد صحي
20	2	-	-	- كلية التمريض
				عدد سنوات الخبرة في التمريض:
-	-	9.1	1	↓5 سنوات
20	2	-	-	5-10 سنوات
50	5	18.2	2	10-20 سنة
30	3	72.7	8	↑20 سنة
				عدد سنوات الخبرة كرئيسة للشعبة التمريضية:
60	6	27.3	3	↓5 سنوات
20	2	18.2	2	5-10 سنوات
10	1	18.2	2	10-20 سنة
10	1	36.4	4	↑20 سنة
				الوضع العائلي:
80	8	100	11	- متزوجة
-	-	-	-	- مطلقة
-	-	-	-	- أرملة
20	2	-	-	-عازبة
				الخضوع لدورات في مجال إدارة الخدمات التمريضية:
50	5	36.4	4	- نعم
50	5	63.6	7	- لا

يُظهر الجدول (1) أن معظم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد (90.9%) هن من الفئة العمرية 55-40 سنة بينما 60% من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني هن من الفئة العمرية 25-40 سنة، كما يوضح الجدول أن أكثر من نصف العينة (54.5% و 60%) من رئيسات الشعب التمريضية في كل من مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني بالترتيب هن حاصلات على شهادة التمريض من مدرسة التمريض بعد الإعدادية و فقط 20% من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني حاصلات على الإجازة في التمريض (خريجات كلية التمريض) بينما لا توجد ولا رئيسة شعبة تمريضية في مشفى الأسد حاصلة على الإجازة في التمريض.

يبين الجدول (1) أن تقريباً ثلاثة أرباع رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي (72.7%) لديهن أكثر من 20 سنة من الخبرة في التمريض بينما نصف عينة البحث في المشفى الوطني من رئيسات الشعب التمريضية (50%) لديهن عدد سنوات خبرة تتراوح بين 10-20 سنة. أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة كرئيسة شعبة تمريضية فقد أظهرت النتائج أن 36.4% من رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي لديهن خبرة أكثر من 20 سنة كرئيسة شعبة تمريضية بينما أكثر من نصف العينة في المشفى الوطني (60%) لديهن خبرة أقل من 5 سنوات كرئيسة شعبة تمريضية. إن جميع رئيسات الشعب التمريضية (100%) في مشفى الأسد الجامعي و 80% من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني متزوجات، كما أظهرت النتائج أن 63.6% من رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي و 50% من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لم يخضعن لدورات في مجال إدارة الخدمات التمريضية.

جدول (2): البيانات الديموغرافية لمرضات مشفى الأسد الجامعي والوطني في اللاذقية.

البيانات		المرضات في مشفى الأسد الجامعي		المرضات في مشفى الوطني	
		العدد الكلي = 50		العدد الكلي = 30	
		النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد
العمر :					
	↓ 25 سنة	6	3	1	3.3
	25-40 سنة	32	16	24	80
	40-55 سنة	62	31	5	16.7
المستوى التعليمي:					
	- مدرسة تمريض بعد الإعدادية	70	35	17	56.7
	-مدرسة تمريض بعد الثانوية	18	9	6	20
	- معهد صحي	4	2	-	-
	- كلية التمريض	8	4	7	23.3
عدد سنوات الخبرة في التمريض:					
	↓ 5 سنوات	20	10	4	13.3
	5-10 سنوات	4	2	5	16.7

46.7	14	24	12	20-10 سنة
23.3	7	52	26	↑ 20 سنة
				عدد سنوات الخبرة في الشعبة الحالية:
56.7	17	36	18	↓ 5 سنوات
23.3	7	6	3	5-10 سنوات
16.7	5	20	10	20-10 سنة
3.3	1	38	19	↑ 20 سنة
				الوضع العائلي:
66.7	20	80	40	- متزوجة
-	-	6	3	- مطلقة
3.3	1	2	1	- أرملة
30	9	12	6	- عاذبة

يُبين الجدول (2) أن 62% من الممرضات المشاركات في البحث من مشفى الأسد الجامعي تتراوح أعمارهن بين 40-55 سنة، بينما 80% من الممرضات في المشفى الوطني أعمارهن تتراوح بين 25-40 سنة. كما أن ما يقارب ثلثي الممرضات في مشفى الأسد الجامعي (70%) و 56.7% من ممرضات المشفى الوطني حاصلات على شهادة التمريض من مدرسة التمريض بعد الإعدادية، بينما نسبة ضئيلة منهن (8% في مشفى الأسد و 23.3% في المشفى الوطني) حاصلات على الإجازة في التمريض من الكلية.

يُظهر الجدول (2) أن أكثر من نصف عينة الممرضات في مشفى الأسد الجامعي بقليل (52%) لديهن خبرة في التمريض تتجاوز الـ 20 سنة ، بينما 46.7% من الممرضات في المشفى الوطني لديهن خبرة في التمريض تتراوح بين 10-20 سنة. أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة في الشعبة الحالية، فإن 36% من ممرضات مشفى الأسد و 56.7% من ممرضات المشفى الوطني لديهن سنوات خبرة تقل عن 5 سنوات من العمل في الوحدة أو الشعبة الحالية. بالنسبة للوضع العائلي للممرضات المشاركات في البحث، أن النسبة الأكبر منهن (80% من ممرضات مشفى الأسد الجامعي و 66.7% من ممرضات المشفى الوطني) متزوجات ، بينما فقط 12% من ممرضات مشفى الأسد و 30% من ممرضات المشفى الوطني هن عاذبات.

جدول (3): العلاقة بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية وتقييم الممرضات لهن في مشفى الأسد الجامعي.

الدلالة الاحصائية (الفرضية)	Sig الأهمية	T مؤشرات الاختبار	Mean±SD		محاور المعايير العالمية لكفاءة رئيسة الشعبة التمريضية
			الممرضات	رئيسات الشعب التمريضية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.263	1.131	19.98±4.51	21.55±1.51	المعرفة ببيئة الرعاية
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.496	0.683	40.38±9.33	41.55±3.64	إدارة العلاقات والتواصل

المسؤولية المهنية	40.73±1.42	38.1±11.2	1.6	0.115	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية
القيادة	36.82±5.47	34.18±10.32	0.819	0.416	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية
مبادئ ومهارات العمل	25.09±3.88	24.22±7.60	0.368	0.714	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية

يُظهر الجدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن.

جدول (4): العلاقة بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية وتقييم الممرضات لهن في مشفى الوطني.

الدلالة الاحصائية (الفرضية)	Sig الأهمية	T مؤشرات الاختبار	Mean±SD		محاور المعايير العالمية لكفاءة رئيسة الشعبة التمريضية
			الممرضات	رئيسات الشعب التمريضية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.122	1.597	19.3±3.07	20.6±1.78	المعرفة بيئة الرعاية
توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.006	2.927	38.1±6.56	42.1±8.08	إدارة العلاقات والتواصل
توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.007	2.871	36.7±5.40	40.1±2.08	المسؤولية المهنية
توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.041	2.145	34.1±5.09	36.8±2.90	القيادة
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.201	1.302	23.63±3.30	25.2±3.29	مبادئ ومهارات العمل

يُبين الجدول (4) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن في كل من محور كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية في المعرفة بيئة الرعاية و محور كفاءتها فيما يتعلق بمبادئ ومهارات العمل، بينما توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن في كل من محور إدارة العلاقات والتواصل ، ومحور المسؤولية المهنية. ومحور القيادة .

جدول (5): العلاقة بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية.

الدالة الاحصائية (الفرضية)	Sig الأهمية	F مؤشرات الاختبار	محاور المعايير العالمية لكفاءة رئيسة الشعبة التمريضية & البيانات الديموغرافية لهن	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.522	0.759	المعرفة ببيئة رعاية	المستوى التعليمي
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.943	0.128	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.426	0.943	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.344	1.131	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.332	1.162	مبادئ ومهارات العمل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.291	1.278	المعرفة ببيئة رعاية	سنوات الخبرة في التمريض
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.309	1.225	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.105	2.141	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.220	1.515	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.356	1.102	مبادئ ومهارات العمل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.219	1.522	المعرفة ببيئة رعاية	سنوات الخبرة كرئيسة للشعبة التمريضية
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.523	0.756	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.130	1.964	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.160	1.787	القيادة	

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.337	1.149	مبادئ ومهارات العمل	التورات التدريبية في مجال الإدارة
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.186	1.787	المعرفة ببيئة رعاية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.146	2.173	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.293	1.126	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.126	2.413	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.086	3.052	مبادئ ومهارات العمل	

يُظهر الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية في جميع محاور كفاءة رئاسة الشعبة التمريضية.

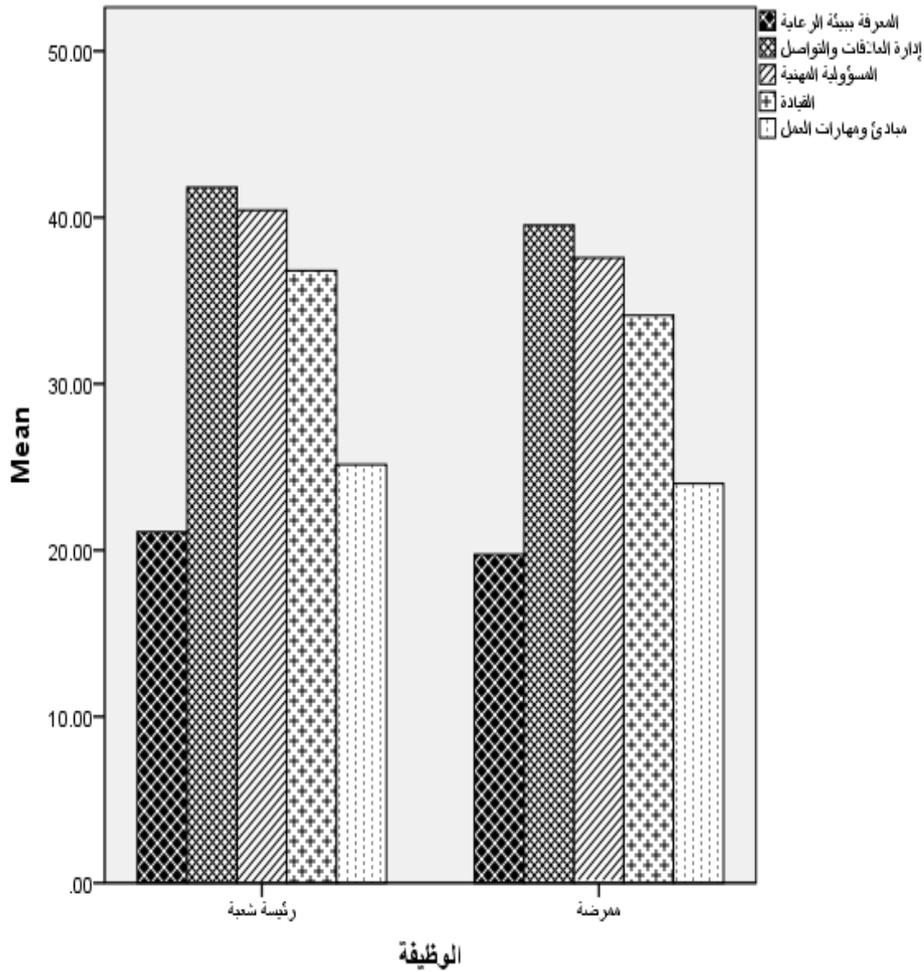
جدول (6): العلاقة بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية.

الدلالة الاحصائية (الفرضية)	Sig الأهمية	F مؤشرات الاختبار	محاور المعايير العالمية لكفاءة رئاسة الشعبة التمريضية & البيانات الديموغرافية لهن	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.743	0.300	المعرفة ببيئة رعاية	المستوى التعليمي
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.743	0.300	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.528	0.650	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.837	0.179	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.810	0.212	مبادئ ومهارات العمل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.126	2.040	المعرفة ببيئة رعاية	سنوات الخبرة في التمريض
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.795	0.342	إدارة العلاقات والتواصل	

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.849	0.266	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.396	1.017	القيادة	
توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.041*	3.042	مبادئ ومهارات العمل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.737	0.424	المعرفة ببيئة رعاية	سنوات الخبرة كرئيسة للشعبة التمريضية
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.255	1.413	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.415	0.975	المسؤولية المهنية	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.370	1.080	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.096	2.278	مبادئ ومهارات العمل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.181	1.860	المعرفة ببيئة رعاية	الدورات التدريبية في مجال الإدارة
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.454	0.573	إدارة العلاقات والتواصل	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.065	3.602	المسؤولية المهنية	
توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.029*	5.129	القيادة	
لا توجد فروق ذات دلالة احصائية	0.091	3.007	مبادئ ومهارات العمل	

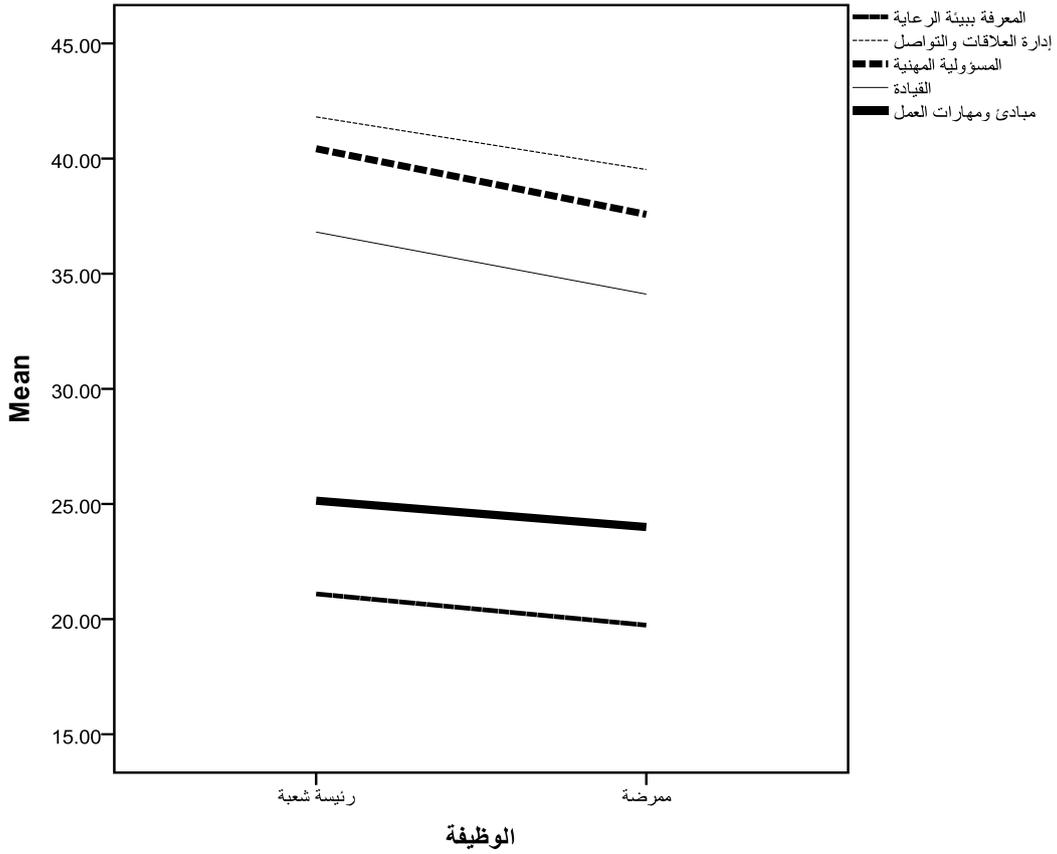
يُبين الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية

في المشفى الوطني وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية في جميع محاور كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية، ما عدا فيما يتعلق بالعلاقة بين سنوات خبرة رئيسة الشعبة التمريضية في التمريض وكفاءتها في تطبيق معايير الكفاءة الخاصة بمبادئ ومهارات العمل حيث وجدت فروق ذات دلالة احصائية، وكذلك الأمر فقد وجدت فروق ذات دلالة احصائية بين خضوع رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لدورات في مجال إدارة الخدمات التمريضية وتطبيقها لمعايير الكفاءة العالمية في مجال القيادة.



الشكل رقم (1): وجهات نظر رئيسات الشعب التمريضية والممرضات في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني عن تطبيق رئيسات الشعب التمريضية لمعايير الكفاءة العالمية.

يبين الشكل (1) توافق بين وجهات نظر رئيسات الشعب التمريضية والممرضات في كل من مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني بالنسبة لترتيب محاور الكفاءة العالمية حيث احتلت إدارة العلاقات والتواصل المرتبة الأولى تليها المسؤولية المهنية، ثم القيادة، ثم مبادئ ومهارات العمل، ثم أخيراً المعرفة ببيئة الرعاية.



الشكل (2): الفرق في وجهات نظر رئيسات الشعب التمريضية والممرضات في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني عن تطبيق رئيسات الشعب التمريضية لمعايير الكفاءة العالمية.

يُظهر الشكل (2) أن تقييم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني لكفاءتهن في تطبيق المعايير العالمية يفوق تقييم الممرضات لهن.

المناقشة:

إن تزايد التساؤلات حول كفاءة القوى العاملة في المؤسسات الصحية عالمياً، والتأكد من قابلية تطور القوى التمريضية ذات الكفاءة في تلك المؤسسات قد وضعت ضمن أولويات الأجنداث المهنية لتطوير قوى العمل، ووضعت معايير لتقييم الكفاءة التمريضية من قبل المنظمات العالمية، وسعت لتطبيقها وذلك من أجل رفع جودتها وبالتالي رفع جودة الخدمات التمريضية المقدمة في جميع المؤسسات الصحية. [5] ورغم ذلك توجد محدودية في الأبحاث التي حددت الكفاءات المطلوبة من رئيسة الشعبة التمريضية، وقد يُعزى ذلك إلى أن مفهوم الكفاءة عادةً ما يُستخدم للتعبير عن المهارات التقنية فقط والذي يعتبر مفهوماً قاصراً لأن الكفاءة تتضمن العديد من المهارات والقدرات الفكرية والفنية والإنسانية التي تضيف عليها إمكانية للتطوير في المعرفة والمهارات والقدرات من خلال التدريب المستمر؛ بالإضافة إلى أن أبحاث قليلة قد طورت أدوات لقياس الكفاءة لرئيسة الشعبة التمريضية. [6] لذلك فقد أوصت العديد من المنظمات بضرورة امتلاك رئيسة الشعبة التمريضية لمجموعة من الكفاءات وقد صنفتها في خمسة محاور هي: المعرفة ببيئة الرعاية، والقيادة، والمسؤولية المهنية، وإدارة العلاقات والتواصل، ومبادئ ومهارات العمل. [7، 8، 9]

لقد أكدت معظم المنظمات الصحية اليوم على أهمية كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية و أعدت برامج تدريبية وفقاً لذلك، فقد وجدت أن الكفاءة المرتكزة على تدريب وتقييم وتطوير الكوادر العاملة هي من أهم الاستراتيجيات التي تعمل على تطوير فعالية تلك الكوادر في تأديتهم للرعاية التي يقدمونها. [7، 8، 9] فمن بين القيادات التمريضية، يعتبر دور رئيسة الشعبة التمريضية أساسية لتوفير أداء فعال وكفاءة عالية في الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المؤسسات الصحية. [10] إنها الشخص المسؤول بشكل مباشر عن الأداء الذي يتسم بالجودة والأمان والرضا، بالإضافة إلى أدائها الاقتصادي لرأس المال بما يتوافق مع الأنظمة والسياسات المعمول بها في المؤسسات الصحية، لذلك فهي تؤثر على نجاح تلك المؤسسات من خلال تأديتها لدورها الإداري بكفاءة. [11]

أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن، وكذلك بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن في محورين فقط هما محور معرفة رئيسة الشعبة التمريضية ببيئة العمل ومحور مبادئ ومهارات العمل، حيث أظهرت النتائج أن رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي هن أكثر كفاءة من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وفقاً لآرائهن وآراء الممرضات العاملات معهن. وقد يعزى ذلك إلى أن رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد لديهن خبرة أكثر من 20 سنة كرئيسة شعبة تمريضية (36,4% من العينة) بينما أكثر من نصف العينة من رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لديهن خبرة لأقل من 5 سنوات في العمل كرئيسة شعبة تمريضية، وهذا ما أكدته نتائج البحث الواردة في الجدول رقم (6) حيث أظهرت وجود علاقة بين الخبرة و أحد محاور الكفاءة العالمية (مبادئ ومهارات العمل). وهذا يتفق مع نتائج دراسة مجموعة من الباحثين الذين أكدوا على أن الكفاءات قد تختلف اعتماداً على التطور المهني للفرد وخبرته في العمل الإداري. [11] كما بينت نتائج دراسة أخرى أن متغير سنوات الخبرة في العمل كرئيسة شعبة تمريضية والخبرة في التمريض يؤثر على إدراك الممرضات ورئيسات الشعب التمريضية للمهارات السلوكية الضرورية للعمل في منصب رئيسة الشعبة التمريضية. [12]

أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لتقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لكفاءتهن وتقييم الممرضات لهن في محاور إدارة العلاقات والتواصل، والمسؤولية المهنية، والقيادة. وهذا قد يدل على عدم تحقيق رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لمعايير الكفاءة العالمية في تلك المحاور برأي العاملين معهم. على الرغم من أن محور إدارة العلاقات والتواصل يعتبر من أهم الكفاءات المطلوبة من رئيسة الشعبة التمريضية، إذ أن التواصل الفعال من أهم الأدوات التي يجب أن تستخدمها رئيسة الشعبة التمريضية في إدارتها للعلاقات داخل الشعبة. [13] إذ يتوجب عليها إبقاء الكادر التمريضي على علم بكل ما هو متوقع منهم أداءه وتقديم جميع المعلومات التي قد تؤثر على عملهم. وكذلك فقد أكدت بعض الدراسات على أن أهم الكفاءات القيادية التي يجب أن تتمتع بها رئيسة الشعبة التمريضية اليوم هي إدارة الموارد البشرية والتواصل مع أفراد الكادر التمريضي، وذلك لأنه على رئيسة الشعبة التمريضية أن تدرك بأن تواصلها مع الآخرين و سلوكياتها تؤثر عليهم. [14] إذ أنه كاستجابة للتغيرات في وجهات نظر نظم التوظيف في المؤسسات الصحية يجب على رئيسة الشعبة التمريضية أن تكتسب ست كفاءات هي: المهارات المهنية بما فيها المسؤولية المهنية، ومهارات التواصل، والمهارات الفكرية، والمهارات المتعلقة بالسياسات والقيادة. [15]

كما بينت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية. وهذا لا يتفق مع نتائج بعض الدراسات التي أكدت على وجود علاقة بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية و إدراكهن لكفاءتهن الإدارية وخاصة فيما يتعلق بالعلاقة بالتدريب وسنوات الخبرة في منصب رئيسة الشعبة التمريضية. [12، 16] بينما تتفق نتائج تلك الأبحاث مع نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية فيما يتعلق بعلاقة سنوات الخبرة في التمريض ومبادئ ومهارات العمل ، وكذلك وجود علاقة بين خضوع رئيسات الشعب التمريضية لدورات تدريبية في مجال الإدارة وكفاءتهن في القيادة، قد يعود ذلك إلى أن خضوع رئيسات الشعب التمريضية للدورات التدريبية في مجال الإدارة له تأثير كبير على كفاءتهن، وخاصة تدريبهن في المواضيع المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المادية والنظريات الإدارية وتطبيقاتها. وكذلك فإن إحدى الدراسات أكدت على أن إدراك رئيسات الشعب التمريضية للكفاءات المطلوبة منهن للقيام بدورهن الإداري يرتبط بشكل أساسي بالتعليم والتدريب الخاص ببيئية أداء أدوارهن. [17] لذلك لا بد من توفير الدورات التدريبية لرئيسات الشعب التمريضية لدعم وتطوير كفاءتهن في تأدية أدوارهن بما يتوافق مع المعايير العالمية للكفاءة الإدارية، وهذا ما أوصت به بعض الدراسات التي أكدت على ضرورة تعزيز معايير الكفاءة الأساسية لرئيسات الشعب التمريضية وتعزيز استخدامها على نحو ملائم من خلال تشجيع التوجه القائم على الكفاءة والتدريب والتعليم المستمر. [18، 19]

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن وجهات نظر كل من رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني والممرضات في كلا المشفىين تتوافق بشكل عام فيما يتعلق بتطبيق رئيسات الشعب التمريضية لمعايير الكفاءة العالمية، حيث أن رئيسات الشعب التمريضية تطبق معايير الكفاءة العالمية وفق الترتيب التالي للمحاور من الأكثر تطبيقاً إلى الأقل تطبيقاً من وجهات نظرهن ووجهات نظر الممرضات : إدارة العلاقات والتواصل، ثم المسؤولية المهنية، ثم القيادة، ثم مبادئ ومهارات العمل، فالمعرفة ببيئة الرعاية. وهذا يتفق مع نتائج إحدى الدراسات التي أظهرت أن كل من التواصل ومهارات إدارة العلاقات الشخصية مع الآخرين قد جاءت في أولى الكفاءات التي يجب أن تتمتع بها رئيسات الشعب التمريضية. [20] وكذلك فإنه لا يمكن أن يكون الإداري كفوفاً في أداء دوره إلا بإملاكه لمهارات التواصل والإصغاء ، وإدارة العلاقات، وحل المشاكل والصراعات. [21] كما أن من أهم الكفاءات التي يجب أن تتمتع بها رئيسة الشعبة التمريضية هي الكفاءات القيادية ، والكفاءات المتعلقة بالتواصل والتنسيق مع الآخرين، وإدارة الذات، ومهارات التفكير والقدرة على متابعة التدريب والتعليم المستمر. [22] وقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أن أعلى نسبة اتفاق من قبل الخبراء (الذين قيموا استمارة تقييم معايير الكفاءة الأساسية لرئيسات الشعب التمريضية التي طورتها الباحثة) كانت على مهارات الرعاية الانسانية والعلاقات التي تعتبر أهم فئة من فئات الكفاءات الأساسية ثم تليها فئة المهارات الإدارية ومهارات الاتصال ومهارات القيادة. [19]

إضافة إلى ذلك فقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن تقييم رئيسات الشعب التمريضية في كل من مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية يفوق تقييم الممرضات لهن. وهذا يتوافق مع إحدى الدراسات التي أظهرت نتائجها أن إدراك القيادات التمريضية لكفاءتهن يفوق إدراك الممرضات لكفاءة رئيسات الشعب اللواتي يعملن معهن. [16] وقد يعود هذا إلى أحد أهم الجوانب السلبية للتقييم الذاتي والتي تتعلق بتحيز الفرد نفسه، فتقييمه لذاته يبقى أعلى من تقييم الآخرين له. وهذا ما أشار إليه أحد الباحثين عندما أكد على أهمية التقييم

الذاتي لأداء الفرد كونه يعتبر مصدراً هاماً لإمداد الإدارة بأداء الفرد ، ولكن يجب عدم استخدامه كمصدر وحيد للمعلومات حول الأداء، إذ يؤخذ على هذا المصدر الميل للمبالغة في التقييمات لاعتبارات متعددة ، قد يكون منها ما يتعلق بإمكانية الربط بين نتائج التقييم واتخاذ بعض القرارات الإدارية مثل الترقية، كما أنه لا يوفر الموضوعية الكافية في القياس والتقييم حيث أن دافع الأناية يدفع الفرد إلى المغالاة في تقدير انجازاته وما يقوم به من أعمال.[23]

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات :

أهم نتائج البحث:

- 1 -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية (التقييم الذاتي) وتقييم الممرضات لهن.
- 2 -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وتقييم الممرضات لهن فيما يتعلق بمحور المعرفة ببيئة الرعاية، ومحور مبادئ ومهارات العمل.
- 3 توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقييم رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وتقييم الممرضات لهن فيما يتعلق بمحور إدارة العلاقات والتواصل، ومحور المسؤولية المهنية، ومحور القيادة.
- 4 -لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية في جميع محاور كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية.
- 5 عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين البيانات الديموغرافية لرئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني وتقييمهن لكفاءتهن في تطبيق معايير الكفاءة العالمية في جميع محاور كفاءة رئيسة الشعبة التمريضية، ما عدا فيما يتعلق بالعلاقة بين سنوات خبرة رئيسة الشعبة التمريضية في التمريض وكفاءتها في تطبيق معايير الكفاءة الخاصة بمبادئ ومهارات العمل حيث وجدت فروق ذات دلالة احصائية.
- 6 وجدت فروق ذات دلالة احصائية بين خضوع رئيسات الشعب التمريضية في المشفى الوطني لدورات في مجال إدارة الخدمات التمريضية وتطبيقها لمعايير الكفاءة العالمية في مجال القيادة.
- 7 يوجد توافق بين وجهات نظر كل من رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني ووجهات نظر الممرضات العاملات معهن في كلا المشفين وذلك فيما يتعلق بتطبيق رئيسات الشعب التمريضية لمعايير الكفاءة العالمية.
- 8 تطبق رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني معايير الكفاءة العالمية وفق ترتيب المحاور من الأكثر تطبيقاً إلى الأقل تطبيقاً وذلك وفق وجهات نظرهن ووجهات نظر الممرضات بالترتيب التالي: إدارة العلاقات والتواصل، ثم المسؤولية المهنية، ثم القيادة، ثم مبادئ ومهارات العمل، ثم أخيراً المعرفة ببيئة الرعاية.
- 9 تقييم رئيسات الشعب التمريضية في مشفى الأسد الجامعي والمشفى الوطني لكفاءتهن في تطبيق المعايير العالمية يفوق تقييم الممرضات لكفاءة رئيسات شعبهن التمريضية.

التوصيات: بناء على نتائج البحث فقد أوصت الباحثة بـ:

أولاً: بالنسبة لوزارة الصحة ووزارة التعليم العالي وإدارات المشافى التابعة لها:

تعيين رئيسات الشعب التمريضية ليس فقط بناءً على الخبرة بل أيضاً بناءً على نتائج تقييم الأداء وفقاً لمعايير خاصة بالتعيين.

توفير البرامج التدريبية والتوجيهية لرئيسات الشعب التمريضية الجدد وذلك تحضيراً لهن لأداء أدوارهن بكفاءة عالية.

توفير برامج التعليم والتطوير المستمر لرئيسات الشعب التمريضية وذلك لضمان تطوير وتحسين كفاءتهن باستمرار.

إجراء التقييم المستمر لكفاءة رئيسات الشعب التمريضية وذلك بالاستفادة من المعايير العالمية التي تم تصميمها لهذا الغرض، وكذلك بالاعتماد على التوصيف الوظيفي.

إجراء أبحاث لتحديد نقاط الضعف والمهددات ونقاط القوة والفرص لكي تحقق رئيسات الشعب معايير الكفاءة العالمية.

استخدام طرق تقييم نوعية لتقييم أداء رئيسات الشعب التمريضية ومنها قوائم الملاحظة وتقييم الزملاء.

ثانياً: بالنسبة لرئيسات الشعب التمريضية يتوجب عليهن:

المشاركة والمطالبة بدورات تدريبية تساهم في تطوير كفاءتهن.

المطالبة بتوفير نشرات أو أدلة للعمل في القسم خاصة فيما يتعلق بالمهارات الإدارية والكفاءات للعمل على

تطوير وتقوية تلك المهارات.

المراجع:

- 1- CHASE, L. *Nurse manager competencies*. University of Iowa: Iowa Research online, 2010. <<http://ir.uiowa.edu/etd/2681>>.
- 2- THRALL, T . *Nurturing your nurse managers*. H&HN: Hospitals and Health Networks. Vol. 80, N^o. 4,(2006): 71-74.
- 3- SANDERS , B., DAVIDSON, A., & PRICE, S. *The unit nurse executive; a changing perspective*. Journal of Nursing Management. Vol. 27, N^o.1, (1996): 42-45.
- 4- McCARTHY , G & FITZPATRICK, J. *Development of a competency framework for nurse managers* . Ireland Journal of Continuing Education in Nursing. Vol.40, N^o. 8, (2009): 346- 352.
- 5- NURSING WORLD. *Nursing' s agendas for the future*. JULY 2005. <<http://www.nursingworld.org>>
- 6- DeONNA, J. *Developing and validating an instrument to measure the perceived job competencies linked to performance and staff retention of first- line nurse managers employed in a hospital setting*. Doctorial thesis. USA:The Pennsylvania State University, 2006.
- 7- AMERICAN ORGANIZATION OF NURSE EXECUTIVE. *AONE nurse executive competencies*. Journal of Nurse Leader, 2005. February: 50-56.
- 8- AMERICAN HOSPITAL ASSOCIATION COMMISSION ON WORKFORCE FOR HOSPITAL AND HEALTH SYSTEMS. *In our hands: how hospital leaders can build a thriving workforce*, 2002. <<http://www.aha.org>>

- 9- NURSING LEADERSHIP INSTITUTES- CHRISTINE E. LYNN COLLEGE OF NURSING. *Identification of critical leadership competencies for nurse managers*. Florida Atlantic University, 2003.
- 10- MARRELLIA, A., TONDARA, J., HOGE, M. *Strategies for developing competency models*. Journal Administration and Policy in Mental Health, Vol. 32, N^o.5/6, (2005): 533-561.
- 11- ROBBINS, C., BRADLEY, E., SPICER, M., MECKLENBURG, G. *Developing leadership in healthcare administration: A competency tool*. Journal of Healthcare Management, Vol. 46, N^o.3, (2001): 188-203.
- 12- GEORGETTE, G. *A replication study of nurse manager competencies*. Master's thesis. San Jose State University, 1997. <http://scolarworkssjsu.edu>.
- 13- THOMPSON, S. *The top 10 qualities of a good nurse managers*. American Journal Of Nursing, Vol. 104, N^o.3, (2006): 11-13.
- 14- SHERMAN, R. *What competencies do nurse leaders need today*, 2003. <<http://www.emerginingnleader.com>>.
- 15- BEAUFORT, B. *Managerial competence at senior levels of integrated delivery systems/ practioner response*. Journal of Health Management. Vol. 43, N^o.2, (2000): 115-135.
- 16- LORBER, M.,& SAVIC, B. *Perceptions of managerial competencies, style, and characteristics among professionals in nursing*. Journal of Public Health. March, N^o.1, (2011): 198-204.
- 17- KLEINMAN, C. *Leadership roles, competencies and education*. Journal of Administration. Vol. 33, N^o.9, (2003): 451-455.
- 18- JENS, M.,& ROWAT, K. *Leadership objective c: Competencies required of nurse managers*. Canadian Nurse Association: Proposal to support the strategic plan to implement the Canadian Nursing Advisory Committee Recommendations, 2005.
- 19- جردى، منال. *وضع معايير الكفاءة الأساسية لرئيسات وحدات التمريض في وحدات الرعاية الداخلية*. رسالة دكتوراه في إدارة التمريض. جمهورية مصر العربية: جامعة الاسكندرية، 2008.
- 20- CALHOUN, J., DAVIDSON, P., SINIORIS, M., VINCENT, E., GRIFFITH, J. *Toward an understanding of competency identification and assessment in health care management*. Quality Management in Health Care. Vol. 11, N^o.1, (2002): 14-38.
- 21- GUO, K. *A study of the skills and roles of senior level health care managers*. Journal of Health Care Managers. Vol. 22, N^o.2, (2003): 152-158.
- 22- HU, T. *A study on the managerial competency of a hospital' s basic level nursing directors*. Journal World Transactions on Engineering and Technology Education. Vol. 8, N^o.1, (2010): 120-123.
- 23- فرحات، أحمد. *تقييم أداء الموارد البشرية*. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2014. <<http://www.hrdiscussion.com>>