



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية: دراسة
ميدانية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين)

عمر أحمد أمين سعيد

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ - 2019م

مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية: دراسة ميدانية في
مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين)

إعداد:

عمر أحمد أمين سعيد

بكالوريوس - إدارة صحية - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

المشرف: أ.د. محمد فهاد الشلالدة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية
المستدامة - برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية
المستدامة - جامعة القدس

1440 هـ - 2019 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة الرسالة

مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية: دراسة ميدانية في مستشفيات
شمال الضفة الغربية (محافظة جنين)

إعداد: عمر أحمد أمين سعيد

الرقم الجامعي: 21510101

المشرف: أ.د. محمد فهاد الشلالدة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 8 / 4 / 2019 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1 . رئيس لجنة المناقشة: أ. د. محمد فهاد الشلالدة التوقيع:

2 . ممتحناً داخلياً: د. عبد الوهاب الصباغ التوقيع:

3 . ممتحناً خارجياً: د. محمد اشتية التوقيع:

القدس - فلسطين

1440 هـ - 2019م

الإهداء

إلى والدي القدوة.... الذي رباني فأحسن تربيتي..... والذي زرع فيَّ حب العلم..... وكان لي خير معلم أمدَّ الله في عمره وحفظه من كل سوء.....

إلى روح أمي الغالية... رحمها الله.

إلى زوجتي العزيزة المحبة.... رفيقة دربي..... من ساندتني وخطت معي الخطوات... وسهلت لي الصعاب..... وكانت لي خير معين..... وضحت من أجلي لتيسر لي سبل الراحة والعمل....

إلى من ينبض قلبي بهم إلى فلذات كبدي.....

أبنائي (محمد، سعيد، زين، ناصيف، دعاء)..

إلى أخوتي وأخواتي سر سعادتي..... رموز الرحمة وأسرار البركة..... وعنوان الإيثار والوفاء

إلى أصدقائي جميعاً.....

أهدي هذا الجهد المتواضع....

الباحث

عمر أحمد أمين سعيد

الإقرار

أقر أنا معد الرسالة أنّها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأنّ هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:

الاسم: عمر أحمد أمين سعيد

التاريخ: 2019/ 4 / 8

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي بعزته وجلاله تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير البرية ومعلم البشرية سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه ومن والاه...

إنه ليطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان من الأستاذ الدكتور محمد فهاد الشلالدة على تفضله بالإشراف على هذه الدراسة، فكان نعم القدوة في العطاء وحسن المتابعة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر لجامعة القدس وأخص بالذكر السادة في معهد التنمية المستدامة من إدارة وأساتذة وعاملين، كل الشكر لتوجيهاتكم وجهودكم، وكذلك كل الشكر للجنة المناقشة الدكتور عبد الوهاب الصباغ ممتحناً داخلياً والدكتور محمد اشنتية ممتحناً خارجياً، وإلى كل من ساهم في تحكيم الاستبانة من الجامعات التالية: جامعة القدس المفتوحة، الجامعة العربية الأمريكية وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة فلسطين التقنية "خضوري".

ولأ أنسى شكر جميع الزملاء والأخوة الذين يعملون في المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة جنين، الذين كانوا خير عون لي في إنجاز هذه الرسالة.

وأخيراً أتوجه بالشكر إلى كل من كانوا عوناً ومساهماً لي في إنجاز وإتمام هذه الرسالة سواء كان مادياً أو معنوياً، وللجميع كل الشكر والتقدير.

الباحث

عمر أحمد أمين سعيد

العمل الطبي:

هو كل نشاط يرد على جسم الإنسان، أو نفسه ويتفق في طبيعته وكيفية مباشرته مع الأصول العلمية والقواعد المتعارف عليها نظرياً وعلمياً في علم الطب، ويقدم به طبيب بقصد الكشف والتشخيص، وعلاج المريض، أو تخفيف الآلام عنه أو الحد منها بهدف الحفاظ على صحة الأفراد، وتحقيق مصلحة الجماعة بشرط توافر رضا المريض (الكايد، 2010).

الخطأ:

هو إخلال بالالتزام العام يفرضه القانون، يقصد بالخطأ في جانبه اللغوي، الميل والانحراف عن الصواب (حسني، 2016)، هو انحراف الشخص في سلوكه المعتاد في المجتمع، ويتطلب توافر ركنين هما: (الركن المادي "التعدي"، والركن المعنوي "الإدراك والتمييز") (الصريرة، 2004).

الخطأ الطبي:

هو حياد الطبيب عن الطريق المتعارف عليها في أصول وقواعد ومبادئ المهنة (الصويص، 2004).

وتعرفه النشرة الصحية الصادرة عن وزارة الصحة الأردنية (2010) على أنه أي نشاط طبي أو عمل طبي مقدم للمريض يخرج عن المؤلف والقواعد الطبية المتبعة والمألوفة في المهنة والاختصاص وينتج عنه ضرر أو أذى للمريض سببه هذا العمل الطبي الذي يرتبط بعلاقة سببية، والخروج عن المؤلف أو القواعد هو بسبب إهمال أو تقصير أو عدم اكتراث ويمكن تجنبه من قبل مقدمي الخدمة الطبية للآخرين من نفس الاختصاص أو الدرجة العلمية.

المسؤولية المدنية:

ويعرفها (الجبوري، 2011) بأنها حالة الشخص الذي ارتكب أمراً يستوجب إلزامه بتعويض ما سببه من ضرر للغير.

السلامة:

ويمكن تعريفها على أنها الحرية من الإصابة التي تنتج عن فعل عارض خطأ نتيجة لحدث مخطط له مسبقاً ليتم إتمامه كما يتوقع (Kohn, 2000)

الرقابة:

عرفت (المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، 2003) الرقابة على أنها عملية تقييم للنشاط الفعلي، ومقارنته بالنشاط المخطط، وبعد ذلك يتم تحديد الانحرافات بطريقة وصفية أو كمية من أجل اتخاذ اللازم لمعالجة الانحرافات.

وزارة الصحة الفلسطينية:

إحدى أهم الوزارات الفلسطينية والتي تضطلع بدور كبير في مجال تقديم الخدمات الصحية للمواطنين في مناطق السلطة الفلسطينية وتشرف على المؤسسات الصحية الحكومية وغير الحكومية (الخاصة).

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية من وجهة نظر العاملين في مستشفيات محافظة جنين وهي (مستشفى جنين الحكومي، ومستشفى الرازي، ومستشفى الأمل ومستشفى الشفاء)، كما هدفت إلى التعرف على أثر بعض متغيرات الدراسة مثل الجنس، والوظيفة، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري على مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية: دراسة ميدانية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين).

ومن أجل تحقيق هدف الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة تتكون (38) فقرة تتوزع على أربعة مجالات هي: دور الإجراءات القانونية والإدارية في نظام تقييم الأداء، ودور الإجراءات القانونية والإدارية في خدمة المرضى، ودور الإجراءات القانونية والإدارية في تحسين الخدمات الصحية، ودور الإجراءات القانونية والإدارية في تحسين كفاءة العاملين. تم توزيعها على عينة مقدارها (152) من العاملين في مستشفيات محافظة جنين وهي (مستشفى جنين الحكومي، ومستشفى الرازي، ومستشفى الأمل ومستشفى الشفاء)، تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية، وبعد تجميعها تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتم قياس صدقها وثباتها.

أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

1. وجود درجة استجابة كبيرة في الدرجة الكلية لمجالات مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين) من وجهة نظر العاملين.

2. عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين) باختلاف متغيرات الجنس، والوظيفة، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري.

في ضوء نتائج الدراسة اقترح الباحث جملة من التوصيات تتضمن إجراءات تحسين كفاءة العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم بالإضافة إلى عقد المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع.

"The Extent of Appropriateness of Legal and Administrative Procedures in Controlling Medical Errors: Field Study at Northern West Bank Hospitals (Jenin Governorate)"

Prepared By: Omar Ahmad Amin Said

Supervised By: Dr. Mohammed Fahad Shalalkeh

Abstract

This study aimed to identify the extent of appropriateness of legal and administrative procedures in controlling medical errors from Jenin hospitals workers point of view (Jenin Governmental Hospital, Al - Razi Hospital, Al- Amal Hospital and Al- Shifa Hospital). Also, it aims to identify the effect of some variables such as (gender, job, job title, years of experience, academic qualification and monthly income) on the appropriateness of legal and administrative procedures in controlling medical errors.

In order to achieve the objective of the study, the researcher developed a questionnaire consisting of (38) paragraphs divided into four domains: (performance evaluation, improving patients' services, improving health services and improving workers' proficiency) has been developed, distributed among 152 workers at Jenin hospitals in Northern West Bank (Jenin Governmental Hospital, Al - Razi Hospital, Al- Amal Hospital and Al- Shifa Hospital) they were randomly selected, and then after gathering the questionnaires, they were coded and processed statistically using the statistical packages for social sciences (SPSS). The study tool reliability and credibility were measured.

The study results showed the following:

1. There is a high degree of response in the total degree of the extent of appropriateness of legal and administrative procedures in controlling medical errors in the hospitals of the northern West Bank (Jenin governorate) from workers point of view.
2. There were no statistically significant differences at the level of ($\alpha = 0.05$) between the extent of appropriateness of legal and administrative procedures in controlling medical errors in the hospitals of the northern West Bank (Jenin governorate) attributed to the variables of (gender, job, job title, years of experience, academic qualification and monthly income).

In the light of the study results, the researcher suggested a number of recommendations including: improving workers' proficiency, improving job satisfaction among workers in addition to conducting further researches about the same subject.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وخلفيتها

1.1 المقدمة

تعتبر السلامة البدنية للمرضى وتقديم الرعاية الطبية الدقيقة والمناسبة لهم من أولويات المؤسسات الطبية المختلفة في جميع دول العالم، فالغاية الأساسية من خدمات الرعاية الطبية هي تقديم أفضل الخدمات العلاجية للمرضى بدون آثار جانبية أو حتى بدون حصول أي أخطاء أو ممارسات طبية غير مناسبة لهم.

وقد برزت خلال العقود السابقة ونتيجة للتقدم في مختلف مجالات الحياة مفاهيم الجودة وسلامة المرضى كأهداف رئيسية لعمليات التقدم والتطور المهني الطبي (NAP,2001)، ولكن وفي المقابل أشارت تقارير عديدة عالمية إلى أن ما يعرف بالأخطاء الطبية التي تحصل أثناء ممارسة المهنة من قبل الأخصائيين شائعة، وتؤثر بشكل سلبي على المريض، مما جعل تلك الظاهرة تبرز قلق ناتج عن عدم كفاية الخدمات الطبية المتوفرة لهؤلاء المرضى، حيث حثت مثل تلك التقارير والوقائع مقدمي الخدمة الصحية والحكومات والمجتمعات الطبية باختلاف مسؤولياتها في العالم كله على تطوير أدوات ووسائل تعمل على قياس نوعية خدمات طبية مناسبة في كافة الحقول الطبية، مما حدا ببعض الدول على إنشاء مؤسسات تُعنى بالأخطاء الطبية وحدوثها، فمثلاً تم إنشاء مراكز في أستراليا والولايات المتحدة في عام 2000م (JCAHO,2000)، والمملكة المتحدة في عام 2003 (Mayor,2003) وتم في عام 2006 م إنشاء مثل تلك المراكز في فرنسا (Journal officiel de la république française, 2006).

لقد لعب التقدم الحالي في التكنولوجيا والبروتوكولات الخاصة دوراً في تقديم الرعاية الطبية التي رفعت سقف التوقعات لدى كل من المرضى والأطباء على حد سواء، حيث أصبح الطب مهنة رائجة يرتبط بتكاليف المعالجة الطبية المنتشرة في جميع التخصصات. وفي المقابل، فإن الاتجار بالطب قد أعاد تعريف دور الأطباء كمنقذين للحياة، وهذا قد أظهر أن الأطباء لم يعودوا يكرسون الوقت والاهتمام الكافيين المتوقع منهم. وأن استعداد الطبيب لم يعد يحكم عليه من خلال مهنيته في التعامل مع الحالات الصعبة، ولكن من خلال قدرته على التعامل مع قدر كبير من المرضى والذي تفرضه عليه سلطات المستشفيات (Sheikh et al, 2012). لهذا ظهرت مخاطر متزايدة لممارسات خاطئة بين الأطباء الجراحين الأخصائيين حيث يرى الباحثون أن نصف إلى حوالي ثلثي النتائج العكسية التي تحصل للمرضى هي نتيجة للإجراءات الجراحية غير الملائمة وهي تنتج من عوامل مختلفة عديدة من أبرزها وجود جراحين غير مؤهلين، والعبء الملقى على كاهل الأطباء الأمر الذي يولد شعور بالتعب والإرهاق لديهم بالإضافة إلى عدم وجود تقنيات طبية حديثة وكذلك لنقص في وسائل الاتصالات الملائمة (Sexton, 2000).

ويشير القانون الأساسي الفلسطيني المعدل لسنة 2003، ينظم القانون خدمات التأمين الاجتماعي والصحي ومعاشات العجز والشيخوخة. وتكفل السلطة الوطنية الفلسطينية لهم خدمات التعلم والتأمين الصحي والعلاج المناسب (القانون الأساسي الفلسطيني المعدل، 2003).

وتعد وزارة الصحة الفلسطينية الجهة التي تسعى الحكومة من خلالها توفير الخدمات الصحية، وذلك عن طريق بناء مؤسسات صحية ومراكز صحية، وتعد المستشفيات العامة من أهمها، فهي تعمل على تشخيص المرض ومعالجته، وتقديم خدمات صحية (علوي، 2018).

2.1 مشكلة الدراسة

تعد مخاطر الأخطاء الطبية التي تلحق بالمرضى في تزايد، وذلك بالرغم من التطور الهائل في علم الطب والتطورات والإنجازات الطبية التي تظهر بين الوقت والآخر، والتي أدت إلى ابتكار العديد من الطرق في التشخيص والعلاج، وتثير مشكلة الأخطاء الطبية الكثير من التساؤلات، فضلاً عن تسببها في إحداث حالات قلق شديدة بين مختلف أوساط المجتمع، ولأن تناول تلك المواضيع ذات العلاقة بالممارسات الطبية الخاطئة يعد قضية حساسة وشائكة في الدول التي لا تنتهج الديمقراطية الحقيقية، فإنني كباحث فلسطيني أعمل في مجال القطاع الصحي (وزارة الصحة الفلسطينية) وقد ارتأيت أن أجري دراسة حول مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين) من وجهة نظر العاملين في مستشفيات محافظة جنين (مستشفى جنين الحكومي، مستشفى الرازي تابع لجنة أموال الزكاة، مستشفى الأمل تابع لجمعية أصدقاء المريض الخيرية، مستشفى الشفاء الجراحي خاص). الأخطاء الطبية التي يمكن أن تحدث أثناء مزاوله مهنة الطبيب والممرض والمهن الطبية المساندة وجميع العاملين الصحيين في مستشفيات محافظة جنين.

وبناء على ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية: دراسة ميدانية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين)؟

3.1 أهمية الدراسة

يكتسب موضوع الخطأ الطبي في نطاق مدى ملائمة الإجراءات القانونية والإدارية في ضبط الأخطاء الطبية : دراسة ميدانية في مستشفيات شمال الضفة الغربية (محافظة جنين)، أهمية كبيرة في وقتنا الحاضر، كونه يتعلق بأمرين هامين، هما : حماية جسم الإنسان في حال مرضه، مما قد يحدثه الأطباء أثناء علاجه من أخطاء قد يكون لها أثر سيء على حياتهم، وثانيهما، إن أمر معالجة مريض يرتبط بالناحية الإنسانية لمهنة الطب، ومن ثم فإن الخطأ الطبي خصوصية تميزه عن باقي الأخطاء العادية الأخرى التي يمكن تداركها (الشورة، 2015).