



محاضرة رقم 1

1

..... .Lecture No

الجانب النظري

Theoretical

تدريسي المادة : ضمان الجودة

# اسم المادة و الكورس

اسم المحاضرة ورقمها: الاطار المفاهيمي للجودة

Sawa University

جامعة ساوا الاهلية

College of health and medical techniques

كلية التقنيات الصحية والطبية

Department of Health Administration

قسم تقنيات الإدارة الصحية

Stage ..... .

المرحلة الرابعة

## ( مقدمة )

شهد العالم في الآونة الأخيرة اهتمام بالغ بموضوع الجودة وتوكيدها وأصبحت المنظمات سواء كانت صناعية او خدمية تضع نصب أعينها الميزة التنافسية والتي لايمكن تحقيقها بتحقيق الجودة الشاملة . التي زاد الاهتمام بها خلال العقدين الماضية وأصبح هناك نموذج للجودة تستطيع من خلاله المنظمات من تحسين أدائها .

## (مفهوم الجودة :)

علوم الإدارة الحديثة ترى أن نجاح الأعمال يعتمد على جودة العمل وزاد الاهتمام بها في الفترة الأخيرة وهذا أدى إلى تباين واختلاف في مفهومها .

فالجودة تعني : قدرة المنتج المطلوب تقديمها في شكل منتج نهائي لإشباع حاجات الزبون ومتطلباته .

كما عرفتها المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى ان الجودة : هي مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم .

## عناصر الجودة :

الجودة مفهوم شامل ومتعدد الأوجه وتنافوت بالأهمية حسب البيئة التي تحيط بجهود ضمان الجودة ويمكن التحقق من مدى توافق الخدمة الصحية او عدم توافقها مع توقعات المستفيدين من خلال سهولة الوصول للخدمة وتعني عدم وجود عوائق ( جغرافية واجتماعية ومادية ولغوية ) وان يكون وقت انتظار الخدمة مناسباً وملائمة الخدمة المقدمة لاحتياجات المستفيدين والعدالة في تقديمها لمختلف فئات المجتمع وحصولهم على نفس الخدمة كما وكيفاً والاقتصاد في استخدام الموارد وتتوفر الكفاءة الفنية والمهارات والقدرات للكوادر الفنية وتوفير كل الاسباب التي تساعد العاملين بالتدريب وإيضاح المهام الموكلة اليهم

# QUIZ

---

يعتبر موضوع جودة الخدمات الاستشفائية والطبية من القضايا الاساسية في ادارة الخدمات الصحية واصبح هذا الموضوع هو محل الاهتمام والتركيز من قبل ادارات المستشفيات و المستهلكين والاطباء والجهات الممولة لهذه الخدمات . وقد أصبح موضوع تقييم وضبط الجودة من المواضيع الاكثر طرحا واهتمام من قبل الباحثين والاداريين والمستهلكين وذلك للاسباب؟

Any questions?

*Thank  
You*