



اسم المادة و الكورس

اسم المحاضرة ورقمها: الاطار المفاهيمي للجودة

Sawa University

جامعة ساوة الاهلية

College of health and medical techniques

كلية التقنيات الصحية والطبية

Department of Health Administration

قسم تقنيات الإدارة الصحية

Stage

المرحلة الرابعة

محاضرة رقم 1

الجانب النظري

Lecture No

Theoretical

تدريسي المادة : ضمان الجودة

(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 الا 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 الى تباين واختلاف في مفهومها .

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

كما عرفتھا 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 وتتفاوت بالأهمية حسب البيئة التي تحيط بجهود ضمان الجودة ويمكن التحقق من مدى توافق الخدمة الصحية أو 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 وكيفا والاقتصاد في استخدام الموارد وتوفير الكفاءه 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 الأساسية في إدارة الخدمات الصحية وأصبح هذا الموضوع هو محل الاهتمام والتركيز من قبل إدارات المستشفيات والمستهلكين والأطباء والجهات الممولة لهذه الخدمات . وقد أصبح موضوع تقييم وضبط الجودة من المواضيع الأكثر طرحا واهتماما من قبل الباحثين والإداريين والمستهلكين وذلك للأسباب؟

Any questions?

*Thank
You*