



محاضرة رقم 2

1

..... .Lecture No

الجانب النظري
Theoretical

تدريسي المادة : ضمان الجودة

اسم المادة و الكورس

اسم المحاضرة ورقمها: الجودة في المنظمات الصحية :

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)

في عصر الاغريق طلب ابو قراتط من تلاميذه ان يقسموا يمينا على ان يقدموا الى مرضاهم افضل ما يمكن من خدمة و رعاية صحية.

بدأت نشأة الجودة كنظام اداري في اليابان مع بداية القرن العشرين خاصة عندما تم تطبيق مبادئها على المنشآت الصناعية اليابانية.

وكانت الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على القطاع الصحي.

في اوروبا انتشر مصطلح " قسم الاطباء" بتعهد الطبيب بتقديم العلاج و الدواء المناسب ولا يستخدم اشياء تسبب الضرر للمرضى.

(الاهداف الجودة الشاملة)

ثالثاً: الأهداف المرجوة في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية

تتمثل الأهداف المرجوة في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية في ما يلي:¹

- تحقيق رضا المرضى: ويتضمن تحسين العلاقات مع المرضى (الاتصالات المفتوحة والميسرة) ورضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم؛
- تحسين القدرة التنافسية؛
- تحسين الانتاجية الكمية، ويعني زيادة عدد المرضى المخدومين للسرير الواحد (معدل الدوران)؛
- تقليل كلفة انتاج الخدمة الصحية؛
- تقليل ومنع الأخطاء الطبية.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الصحية

إن تطبيق أي نظام أو مكون بالضرورة يتطلب توافر متطلبات محددة من موارد ومواد وغيرها، كما يتطلب توفر مناخ سليم ليعيش وينمو، وكذلك تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تهيئة المناخ الملائم للتطبيق وتتوفر مستلزمات أساسية لتحقيق التطبيق الناجح والفعال لهذا المنهج في المنظمات الناشئة للتطور والساخنة للتحسين المستمر في منتجاتها وخدماتها وعملياتها وإسعاد العميل أو المستفيد وتحقيق رغباته ورضاه.

وتتمثل أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كالتالي:²

أولاً: دعم والتزام الإدارة العليا

لابد من افتتاح الإدارة العليا بفكرة إدارة الجودة الشاملة وإيمانها الراسخ بها وبضرورة تطبيقها حتى يكون لها الاستعداد التام لدعم الاحتياجات المختلفة التي تتطلبها إجراءات التنفيذ وتحتاجها مستلزمات التغيير نحو التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة.

(قياس الجودة)

قياس الجودة :

هناك على الأقل 3 ركائز أساسية لقياس الجودة :

عناصر المدخلات: قياس المدخلات من الموارد البشرية والمادية والتمويل و التجهيز و المعلومات التي تلبي متطلبات العمل

الأعمال الداخلية: قياس النشاطات والأعمال التي تم تحويل المدخلات إلى خدمة

النتائج النهائية: قياس النتائج و تمثل ما ينتج من العمليتين السابقتين للتحقق مما حصل للمريض بعد تلقي الخدمة ؛ هل تحققت الهدف ام يجب مراجعة المدخلات مرة أخرى.

كما يشترط توفر الإبعاد التالية لقياس جودة الخدمات الصحية :

الدقة : وتشمل الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة والثقة وعدم الأخطاء في الفحص والتشخيص او العلاج وتتوفر التخصصات المختلفة والثقة في الأطباء والأشخاص والحرص على حل مشكلات المريض والاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة .

الاستجابة : وتشمل السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة والاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال والرد الفوري على استجابات وشكاوي المرضى .

الأمان : الشعور بالأمان في التعامل من خلال المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء وحسن خلق العاملين واستمرارية ومتابعة حالة المريض والمحافظة على سرية المعلومات ودعم الإداره للعاملين لأداء وظائفهم بكفاءة .

(مبادئ الحكم على جودة الأداء:)

قلة الأخطاء واختلافات الممارسة .

قصر فترة تقديم الخدمة .

معرفة انطباع المستفيد .

ضرورة توفير الخدمة للجميع .

الالتزام بمعايير العمل .

توفير معايير وسياسات واضحة للعمل .

(معوقات الجودة الشاملة)

تتمثل معوقات جودة الخدمات في نقص دعم الإدارة العليا، ومقاومة التغيير، وضعف تدريب الموظفين، وقلة الموارد، وعدم كفاية التواصل، وعدم فعالية قياس الأداء، وعدم الاهتمام بتعليقات العملاء. قد تشمل هذه المعوقات أيضاً روتين العمل المفرط، والمركزية الإدارية، وعدم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.

معوقات تتعلق بالإدارة والقيادة

ضعف دعم الإدارة العليا: عدم التزام ودعم الإدارة العليا لتطبيق أنظمة الجودة.

مقاومة التغيير: الالتزام بالروتين الإداري الحالي وعارضه التغيير والتطوير.

ضعف القيادة: عدم وجود رؤية واضحة وقدرة على قيادة عملية التحسين.

عدم وجود ثقافة موجهة نحو الجودة: غياب بيئة عمل تشجع على الجودة والتميز.

(معوقات الموظفي في الجودة)

معوقات تتعلق بالموظفيين

نقص تدريب الموظفين: عدم كفاية التدريب على أدوات وتطبيقات الجودة أو على كيفية التعامل مع العملاء.

عدم مشاركة الموظفين: قلة مشاركة الموظفين في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة.

اقتناع الموظفين بالمثالية: اعتقاد الموظفين بأن أدائهم الحالي مثالي وعدم حاجتهم للتطور.

معوقات تتعلق بالعمليات والموارد

قلة الموارد: عدم توفر الميزانيات والموارد الكافية لتطبيق برامج الجودة.

ضعف التواصل: ضعف التواصل بين الإدارات المختلفة وبين الموظفين والعملاء.الروتيني والمركزيه: الاعتماد المفرط على الإجراءات الروتينية والمركزية في اتخاذ القرارات. **عدم قياس الأداء:** الفشل في قياس الأداء بشكل فعال وتتبع النتائج. **عدم الاهتمام بالشكوى:** عدم الاستماع الجيد لشكوى العملاء وملاحظاتهم.

معوقات تتعلق بالعملاء والتوقعات

فجوة التوقعات: عدم تطابق ما يتوقعه العميل وما تقدمه الخدمة فعلياً بسبب التجارب السابقة أو ضعف التوقعات.

سوء التواصل مع العملاء: عدم استجابة سريعة أو التواصل الضعيف مع العملاء

QUIZ

واجهت المنشآت الصحية ضغوطاً مختلفة ومتعددة داخلياً وخارجياً ومنها؟

Any questions?

*Thank
You*