



اسم المادة و الكورس

اسم المحاضرة ورقمها: الجودة في المنظمات الصحية :

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 2

الجانب النظري

Lecture No

Theoretical

تدريسي المادة : ضمان الجودة

(مقدمة)

في عصر الاغريق طلب ابو قراط من تلاميذه ان يقسموا يمينا على ان يقدمو 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 للسريـر 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 وتوفر مستلزمات أساسية لتحقيق التطبيق الناجح والفعال لهذا المنهج في المنظمات الناشدة للتطور والساعية للتحسين المستمر في منتجاتها وخدماتها وعملياتها وإسعاد العميل أو المستفيد وتحقيق رغباته ورضاه.

وتتمثل أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كالآتي:²

أولاً: دعم والتزام الإدارة العليا

لا بد من اقتناع 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 و المادية و التموين و التجهيز و المعلومات التي تلبي متطلبات العمل

الأعمال الداخلية: قياس النشاطات و الأعمال التي تتم لتحويل المدخلات الى خدمة

النتائج النهائية: قياس النتائج و تمثل ما ينتج من العمليتين السابقتين للتحقق مما حصل للمريض بعد تلقي الخدمة ؛ هل تحققت
الهداف 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 وتوفير
التخصصات المختلفة والثقة في الأطباء والاختصاصيين 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 الإدارة 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 أيضًا 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 ومعارضة 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 بالموظفين

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. الروتين والمركزية: الاعتماد المفرط على الإجراءات الروتينية والمركزية في اتخاذ القرارات. عدم قياس الأداء: الفشل في قياس الأداء بشكل فعال وتتبع النتائج. عدم الاهتمام بالشكاوى: عدم الاستماع الجيد لشكاوى 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 ضغوطا مختلفة و متعددة داخليا و خارجيا ومنها؟

Any questions?

*Thank
You*