



# ضمان الجودة /الكورس الاول

اسم المحاضرة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

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 3

الجانب النظري

Lecture No ..... 1

Theoretical

تدريسي المادة : م.د.سلام هاشم محمد  
حلو

## (INTRODUCTION)

متطلبات الجودة هي معايير ومواصفات محددة وقابلة للقياس تُطبق على المواد والمنتجات والعمليات لضمان تلبية احتياجات وتوقعات العملاء وأصحاب المصلحة. تهدف هذه المتطلبات إلى ضمان الاتساق، وتقليل الأخطاء، وتحسين الأداء، وتعزيز رضا العملاء، وهو ما ينعكس إيجابياً على ربحية المؤسسة وولائها.

# (INTRODUCTION)

## المبحث الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية

يستلزم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بعض الأدوات والمتطلبات، للتمكن من إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصر نتائجها المرغوبة، وسنتطرق في هذا المبحث إلى هذه الأدوات والمتطلبات، وذلك من خلال المطالب التالية:

### المطلب الأول: أدوات وأساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن أدوات إدارة الجودة الشاملة تعد من الأساليب الفعالة التي تساعد العاملين والقادة في أداء عملهم، فإن من الصعب على أي منظمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأدية وظائفها دون الرجوع إلى هذه الأدوات، وخاصة من تهتم بالتحسين المستمر، وهذه الأدوات لا تساهم في حل المشاكل الجودة فحسب، بل تمكن من إنشاء حافز للجودة في أي عمل، وتوجد هذه الأدوات داخل أي عملية وهذا من خلال أفعال تصحيحية وعلاجية، وتعتبر هذه الأدوات جزء من البرنامج المجهز لتحقيق أعلى جودة ممكنة، وهذا من خلال الأدوات التالية:<sup>1</sup>

#### أولاً: أسلوب حل المشاكل

إنه من أشهر الأساليب، حيث أن المنظمة تشكل فرق قصيرة الأجل يكون الهدف منها عقد إجتماعات من أجل مناقشة مشكلات المنظمة، من كل الأبعاد والعمل من أجل حل هذه المشاكل، وإيجاد فرص جديدة للتحسين، وهناك عدة أنواع من الفرق نذكر منها:

#### 1- دوائر الجودة:

تكون عبارة على مجموعة من الأفراد، ويكونون من نفس القسم، وتتراوح أعضائها من (5-8)، و أن العضوية تكون إختيارية، ويعملون الاجتماعات بشكل دوري، والغرض منها مناقشة الجودة التي تتعلق بالعمل و تحليلها، ومن ثم تقديم الحلول.

## (: فوائد إدارة الجودة)

مستويات إنتاجية أحسن

الرضا المتزايد للعميل

تحسين معنويات الموظف

## الرضا المتزايد للعميل:

نتيجة عمليات تحسين الجودة تكون في النهاية برضاء العميل

تضافر جهود الموظفين و اخلاصهم في العمل يؤدي الى زيادة الثقة من قبل العملاء بتحقيق رغباتهم في جودة الخدمة المقدمة

تقديم جودة عالية من الخدمات يؤدي الى تكرار زيارة العملاء وتحسين سمعة المنشأة اداريا و إكلينيكيا

نظام إدارة الجودة يسعى الى طمأنة المجتمع الذي يخدمه من قبل المستشفى عن طريق إيجاد برنامج منسق يغطي جميع إدارات و أقسام و نظم المستشفى

إدارة الجودة ليست مجموعة من البرامج فحسب بل هي نظام إداري متكامل  
مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة

هناك 5 مراحل لإنجاز نجاح لأسلوب إدارة الجودة الشاملة:

المرحلة الصفرية: الإعداد

المرحلة الأولى: التخطيط

المرحلة الثانية: التقويم

المرحلة الثالثة: التطبيق

المرحلة الرابعة: التنويع

## المرحلة الصفريّة : الاعداد

اطلق عليها المرحلة الصفريّة لأنها تسبق عملية البناء التي يشارك فيها الموظفون التنفيذيون بالتعاون مع محترفين مهنيين في عملية التنسيق.

يتم توضيح رسالة المنشأة و الرؤية المستقبلية لها من قبل التنفيذيين.

يتم وضع الاهداف المشتركة و رسم سياية المنشأة بدعم من الخطة الاستراتيجية الموضوعية.

تنتهي هذه المرحلة بالالتزام بالموارد الضرورية اللازمة لتنفيذ خطة اسلوب ادارة الجودة الشاملة

# QUIZ

س/ لماذا على المؤسسة ان توفر المتطلبات للجودة قبل ان تطلب من الموظفين تطبيق الجودة؟



Any questions?

*Thank  
You*