تقييم الخدمات الصحية

جامعة ساوة

كلية التقنيات الطبية والصحية

قسم الإدارة الصحية

مرحلة رابعة

اسم المحاضر م.م سعد عبد رهيف

المحاضرة ١-٢

التقييم والتقويم والقياس

التقييم Evaluation

التقييم له تاريخ طويل ومتطور، حيث تم استخدام أشكال مختلفة من التقييم في مختلف المجالات والثقافات إليك نظرة عامة على نشأة التقييم:

التقييم في العصور القديمة- الاختبارات في الصين القديمة:

تم استخدام الاختبارات في الصين القديمة لتحديد الكفاءة والمهارات للموظفين الحكوميين

التقييم في اليونان القديمة: -

تم استخدام التقييم في اليونان القديمة لتحديد مستوى التعليم والتدريب

التقييم في العصر الحديث-

التقييم في التعليم: تم تطوير التقييم في التعليم في القرن التاسع عشر، حيث تم استخدام الاختبارات لتحديد مستوى الطلاب

التقييم في العمل: -

تم تطوير التقييم في العمل في القرن العشرين، حيث تم استخدام التقييم لتحديد أداء الموظفين

تطور التقييم-

التقييم الكمي:

تم تطوير التقييم الكمي في القرن العشرين، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات

التقييم النوعي: تم تطوير التقييم النوعي في القرن العشرين، حيث تم استخدام الأساليب النوعية لتحليل البيانات.

أهمية التقييم- The importance of evaluation

تحسين الأداء

١. يساعد التقييم في تحسين الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف.
٢. اتخاذ القرارات: يساعد التقييم في اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على النتائج.
٣. تحديد الفعالية: يساعد التقييم في تحديد مدى فعالية البرامج أو المشاريع.٣
٤. التحديات الحالية- التحيز: يمكن أن يكون التقييم متحيزًا إذا لم يتم تصميمه وتنفيذه بشكل صحيح.
٥. الموارد: يتطلب التقييم موارد كافية، بما في ذلك الوقت والمال والخبرة.٥
٦. الضغوط النفسية: يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية على عملية التقييم، خاصة إذا كان التقييم يهدف إلى تحديد الأداء الفردي.

بشكل عام، التقييم له تاريخ طويل ومتطور، حيث تم استخدام أشكال مختلفة من التقييم في مختلف المجالات والثقافات. يمكن أن يستمر التقييم في التطور مع التكنولوجيا والاحتياجات المتغيرة للمجتمعات

التقييم والقياس والاختبار Evaluation, Measurement, and Testing

القياس :

عرف جيلفورد القياس بانه وصف البيانات باستخدام الارقام اما بيل فيعرف القياس بانه عملية مقارنة بعض خصائص الشي بوسيلة مقننة سلفا لقياس تلك الخصائص ويعطي اهمان وكلوك تعريف لقياس اكثر ارتباطا بالعملية الصحية او التربوية حيث يشير الى ان القياس هو عملية الحصول على تمثيل كمي للدرجة التي تعكس فيها الوجود سما معينة عند العاملين وعند ملاحظة هذه التعاريف نجد انها تتضمن ثلاثة امور هي :

اولا : التكميم أي التقدير الكمي لشي

ثانيا: وجود مقياس

ثالثا: المقارنة أي مقارنة الشي المراد قياسه بالمقياس

لذلك يمكن ان نتوصل الى ان القياس يعني تقدير الظواهر او الخصائص تقديرا كميا وفق ذلك ان نتوصل الى مقياس معين او هو تقدير كمي لم يملكه الفرد من الخصائص

انواع القياس Types of measurement

يمكن تصنيف القياس بحسب طبيعة المادة المقاسة الى

أولا" القياس المباشر

وهو ان نقيس الصفة او الخاصية نفسها دون ان ننظر الى القياس الاثار الناجمة عنها فعندما نقيس طول الانسان فنقيس بصورة مباشر حيث نستعمل ادوات القياس في ذلك كالمتر او الذراع وكذلك عندما نقيس الوزن نضعه على الميزان فيخرج لنا الميزان وزنه بالكيلو الغرامات

ثانيا:القياس غير مباشر

في هذا النوع من القياس لا نستطيع قياس الصفة او السمة او الخاصية المراد قياسها بطريقة مباشرة وانما نقيس الخاصية عن طريق الاثار المترتبة عليها لنتوصل عن طريق ذلك الى كمية الصفة او الخاصية

كالذكاء عند الانسان لا نستطيع ان نضعه على الميزان ونقول مقداره كذا وان مقدار ذكاء احمد ١٣٠ او ٧٠ وانما نقول بتصميم اختبارات خاصة لذكاء ونطبقها على الانسان ونستدل على الذكاء من خلال نتائج هذا الاختبار وعندما نقيس قدرة الطالب التحصيلية لا نستطيع ان نقيسها بشكل مباشر حيث لا نستطيع الن نلمس هذه القدرة نفسها وانما نستطيع ان نتلمس اثارها عن طريق تصميم اختبارات تحصيليه تبين نتائجها قدرة الطالب التحصيلية كما يحدث عندما نقيس درجة الحرارة يكون عن طريق تأثير الزئبق الموجود داخل المحرار بالحرارة ويتمدد وكذلك القياس في المجال التربوي والنفسي فهو من النوع الغير المباشر ومن هنا نلاحظ ان القياس في المجال التربوي يختلف عن القياس في العلوم الطبيعية بجملة من الاسباب اهما

طبيعية السلوك الانسان وطبيعة الموضوعات التربوية كالتحصيل والذكاء وغيرها فان هذه الموضوعات اكثر تعقيدان من الظواهر الطبيعية في صعوبة قياسها كما هو الحال في العلوم الطبيعية

م.م سعد عبد رهيف

وبذلك تصبح اغلب القياسات التربوية نسبية وليس مطلقة ومعرضة لخطا ومن اهم العوامل المسببة لخطا في القياس هي :

أولا" : انواع المقاييس Types of scales

تختلف المقاييس في ما بينهم حيث درجة الدقة والثقة في صدقها وثباتها

ثانيا : الخصائص والسمات المراد قياسها فهنالك موضوعات يسهل قياسها بشكل بسيط وطليق وهنالك موضوعات يصعب قياسها كالتحصيل والقدرات والاستعدادات العقلية والشخصية

التقويم

يعرف التقويم لغة

قيمت الشي تقيما بمعنى قدره قيمته أي حدد قيمته وقومته عدلته وجعلته قويما او مستقيما أي قوم الشي اصلح الشي اعوجاجه

التقويم اصطلاحا"

هو العملية التي تشخص الواقع وما يتضمنه من نواح ضعف وقوة في ضوء معايير محددة بهدف محدد وضع الحلول او المعالجات المناسبة او اصدار الاحكام واتخاذ القرارات الصائبة وهي عملية مستمرة وتعاونية

خصائص عملية التقويم

١-عملية مستمرة

٢-عملية تعاونية

٣-عملية شاملة

وظائف عملية التقويم

- **يحث المراقبين على الاستذكار**
- **يساعد العاملين على معرفة مدى تقدمهم في العمل**
- **يساعد المدراء على معرفة مدى تقدمهم ومدى استيعاب العاملين لخطط الموضوعة داخل المؤسسة**
- **يساعد الادارة في الحكم على مدى فاعلية العاملين**

الفرق بين القياس والتقويم

١- القياس سابق التقويم فاذا قيل ان طول زيد ١٧٠ سم فهذا يسمى قياس اما اذا قيل له ان هذا الطول هو طول العمالقة فان يسمى تقويم فالمحكم اصدر هذا الحكم بناءا على نتيجة القياس التي هي ١٧٠ سم واتخذ معيارا او مستوى من الطول يقضي بان من كل بهذا الطول فهو عملاق .

٢- يعتمد التقويم على القياس في اصدار الحكم كما يعتمد على تغيير القياس مثل اسلوب الملاحظة ادوات التقدير ودراسة الحال

٣- يعطي القياس قيمة كمية او رقمية اما التقويم فيطلق حكما كيفيا فاذا قيل ان درجة طالب ٧٠ فهذا قياس وهي قيمة رقمية واذا قيل ان علي قطع مسافة معينة في اربع دقائق فهذا قياس واذا قلنا هذا المتسابق هو بطل السباحة فهذا تقويم

الفرق بين التقييم والتقويم

هما مصطلحان مترابطان ولكنهما يختلفان في المعنى والغرض اليك الفرق

١-الغرض التقييم يهدف الى تحديد قيمة او جودة شيء ما مثل اداء العاملين او جودة الادوية والمستلزمات الطبية

٢-عملية التقييم يتضمن جمع البيانات وتحليلها لتحديد نقاط القوة والضعف او تقييم الاداء

التقويم

الغرض – التقويم يهدف الى تحسين او تعديل شيء ما مثل تحسين اداء العامليين او تعديل برامج الصحية

العملية –التقويم يستخدم يتضمن استخدام النتائج من التقييم لتحسين او تعديل الشي المعني

النتائج

التقويم ينتج عنه تحسينات او تعديلات مثل تحسين جودة المنتجات او تعديل البرامج الصحية

العلاقة بين التقييم والتقويم

١-التقييم يسبق التقويم –التقييم يأتي قبل التقويم حيث يتم تقييم الشي المعني لتحديد نقاط القوة والضعف

٢-التقويم يعتمد على التقييم التقويم يعتمد على النتائج من التقييم لتحسين او تعديل الشي

امثلة على الفرق بينمها

التقييم الاكاديمي يتم تقيم الطلاب لتحديد مستواهم العلمي

م.م سعد عبد رهيف

التقويم الاكاديمي يتم استخدام النتائج من التقييم الاكاديمي لتحسين البرامج التعليمية وتعديلها

التقييم في العمل – يتم استخدام النتائج من التقييم لتحديد نقاط القوة والضعف

التقويم في العمل – يتم استخدام النتائج من التقييم لتحسين اداء العاملين وتعديل سياسات العمل

ومن هذه النقاط وبشكل عام نجد

التقييم يهدف الى تحديد قيمة او جودة الشي ما

التقويم يهدف الى تحسين او تعديل الشي المعني بناءا على النتائج من التقييم

التقييم في المؤسسات الصحية Evaluation in healthcare institutions

التقييم في المؤسسات الصحية هو عملية ممنهجة لقياس وفحص الخدمات والممارسات والموارد لضمان تحسين الجودة ورضا المرضى، ويشمل تقييم الكفاءة، جودة الرعاية، سلامة المرضى، استجابة الاحتياجات الصحية، بالإضافة إلى الأداء التنظيمي والموارد البشرية. تُستخدم فيه مؤشرات ومعايير مختلفة، ويهدف إلى تحديد جوانب القوة والضعف لاتخاذ قرارات استراتيجية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية وتقديم رعاية صحية أفضل

اهداف التقييم في المؤسسات الصحية

- تحسين جودة الرعاية الصحية: ضمان تقديم خدمات طبية بمعايير عالية وتجنب الأخطاء .
- **تعزيز سلامة المرضى: التأكد من أن بيئة الرعاية آمنة وتخلو من المخاطر .**
- **قياس فعالية الأداء: تحديد مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المحددة، بما في ذلك الأداء التشغيلي والموارد البشرية والمالية .**
- **تحديد الاحتياجات: الكشف عن الثغرات في الخدمات أو الموارد لتوجيه التحسينات المستقبلية .**
- **زيادة الرضا: ضمان تلبية احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل المرضى والطاقم الطبي .**

م.م سعد عبد رهيف

مجالات التقييم الرئيسية

جودة الخدمات والرعاية: تقييم مدى جودة الرعاية المقدمة وفعالية العلاجات المقدم

الموارد البشرية: تقييم أداء الموظفين وكفاءتهم وتلبية احتياجاتهم الوظيفية لتحقيق الرضا المهني

الاستجابة للاحتياجات: قياس مدى تلبية نظام الرعاية الصحية للاحتياجات الصحية للمرضى والمجتمع

الكفاءة والفعالية: تقييم استخدام الموارد المتاحة ومدى كفاءتها في إنتاج الخدمات الصحية

السلامة: التركيز على الجوانب المتعلقة بسلامة المرضى من الأخطاء الطبية والعدوى

الأداء التنظيمي: فحص الهياكل القيادية والإدارية وكفاءتها في إدارة المؤسسة

.

أساليب وأدوات التقييم Evaluation methods and tools

مراجعة البيانات: تحليل الإحصائيات المتعلقة بالحالات المرضية، مدة الإقامة، ونسب الأخطاء لتحديد الاتجاهات.

استطلاعات الرأي: جمع آراء المرضى والمراجعين حول جودة الخدمة المقدمة من خلال قوائم الاستبيانات

مقارنة الأداء الفعلي للمستشفى بالمعايير والممارسات المرجعية :(Benchmarking) القياس المرجعي الدولية

الإدارة بالأهداف: ربط مستوى أداء العاملين بمدى مساهمتهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة

مراقبة الالتزام: متابعة وتقييم مدى التزام المراكز الصحية بمعايير محددة، مثل مكافحة العدوى

... مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية) - (دراسة حالة القطاع

تحديد مستوى الأداء في المؤسسات الصحية : - تحقيق الأهداف : ويتم ذلك من خلال مشاركة ومساءلة كل الموارد البشرية

م.م سعد عبد رهيف

أنواع التقييم الصحي Types of health assessment

التقييم الشامل: يتم تقييم الصحة العامة للفرد أو المجتمع، بما في ذلك العوامل الجسدية والنفسية والاجتماعية

التقييم السريري: يتم تقييم حالة المريض السريرية، بما في ذلك الأعراض والعلامات - والتشخيص

التقييم الوظيفي: يتم تقييم قدرة الفرد على أداء المهام اليومية والوظيفية -

التقييم النفسي: يتم تقييم الصحة النفسية للفرد، بما في ذلك القلق والاكتئاب والضغوط - النفسية

التقييم الاجتماعي: يتم تقييم العوامل الاجتماعية التي تؤثر على الصحة، مثل الدعم - الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية

التقييم البيئي: يتم تقييم العوامل البيئية التي تؤثر على الصحة، مثل جودة الهواء والماء - والغذاء

أنواع التقييم الصحي حسب الغرض-

التقييم التشخيصي: يتم تقييم حالة المريض لتحديد التشخيص الصحيح

التقييم التقييمي: يتم تقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض -

التقييم البحثي: يتم تقييم فعالية العلاجات والبرامج الصحية -

التقييم السياسي: يتم تقييم السياسات الصحية ومدى تأثيرها على الصحة العامة -

أنواع التقييم الصحي حسب المنهجية-

التقييم الكمي: يتم استخدام الأساليب الكمية لتحليل البيانات الصحية

التقييم النوعي: يتم استخدام الأساليب النوعية لتحليل البيانات الصحية -

التقييم المختلط: يتم استخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية لتحليل البيانات الصحية -

بشكل عام، هناك عدة أنواع من التقييم الصحي، ويمكن أن تختلف حسب الغرض والمنهجية والسياق

ابعاد التقييم الصحي Dimensions of health assessment

ابعاد التقييم الصحي- الجودة: يتم تقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة، بما في ذلك جودة الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المساندة.

- **السلامة**: يتم تقييم سلامة المرضى والموظفين، بما في ذلك الوقاية من الأخطاء الطبية والحوادث.

- **الفعالية**: يتم تقييم فعالية الرعاية الصحية المقدمة، بما في ذلك تحقيق الأهداف الصحية والنتائج الإيجابية.

- **الكفاءة**: يتم تقييم كفاءة الرعاية الصحية المقدمة، بما في ذلك استخدام الموارد بشكل فعال وتحقيق التكلفة المناسبة.

- **الرضا**: يتم تقييم رضا المرضى والموظفين عن الرعاية الصحية المقدمة، بما في ذلك جودة الخدمات والتواصل الفعال.

أبعاد التقييم الصحي حسب المستوى-

التقييم على مستوى الفرد: يتم تقييم الرعاية الصحية المقدمة للفرد، بما في ذلك تقييم الحالة الصحية والعلاج المقدم

- **التقييم على مستوى الوحدة**: يتم تقييم الرعاية الصحية المقدمة في وحدة معينة، مثل وحدة العناية المركزة أو وحدة الجراحة

- **التقييم على مستوى المؤسسة**: يتم تقييم الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية ككل، بما في ذلك تقييم السياسات والإجراءات والخدمات المقدمة

أبعاد التقييم الصحي حسب الزمن-

التقييم المستمر: يتم تقييم الرعاية الصحية المقدمة بشكل مستمر، بما في ذلك تقييم الأداء اليومي والشهري

التقييم الدوري: يتم تقييم الرعاية الصحية المقدمة بشكل دوري، مثل تقييم الأداء السنوي -

أهمية أبعاد التقييم الصحي-

م.م سعد عبد رهيف

تحسين جودة الرعاية الصحية: يساعد التقييم الصحي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة

تحقيق الأهداف الصحية: يساعد التقييم الصحي في تحقيق الأهداف الصحية والنتائج الإيجابية -

تحديد نقاط القوة والضعف: يساعد التقييم الصحي في تحديد نقاط القوة والضعف في الرعاية الصحية - المقدمة

بشكل عام، أبعاد التقييم الصحي في المؤسسة الصحية تشمل الجودة والسلامة والفعالية والكفاءة والرضا، ويمكن أن تختلف حسب المستوى والزمن

قوانين رياضية للاستفادة منها في برامج التقييم

قوانين رياضية شائعة-

المتوسط الحسابي: يتم استخدام المتوسط الحسابي لحساب المعدل العام للتقييم

المتوسط المرجح: يتم استخدام المتوسط المرجح لحساب المعدل العام للتقييم مع الأخذ في الاعتبار - الأوزان المختلفة للمعايير

الانحراف المعياري: يتم استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تباين التقييمات عن المتوسط -

معامل الارتباط: يتم استخدام معامل الارتباط لقياس العلاقة بين متغيرين -

قوانين رياضية خاصة بالتقييم-

نظام التقييم المرجح: يتم استخدام نظام التقييم المرجح لحساب التقييم النهائي بناءً على الأوزان المختلفة للمعايير

نظام التقييم المركب: يتم استخدام نظام التقييم المركب لحساب التقييم النهائي بناءً على مجموعة من - المعايير

(أمثلة على القوانين الرياضية- حساب المتوسط الحسابي: (مجموع التقييمات) / (عدد التقييمات

(حساب المتوسط المرجح: (مجموع التقييمات × الأوزان) / (مجموع الأوزان -

[(حساب الانحراف المعياري: √[(مجموع (التقييمات - المتوسط)٢) / (عدد التقييمات -

أهمية القوانين الرياضية- دقة التقييم: تساعد القوانين الرياضية في حساب التقييم بدقة

موضوعية التقييم: تساعد القوانين الرياضية في جعل التقييم موضوعيًا -

اتخاذ القرارات: تساعد القوانين الرياضية في اتخاذ القرارات بناءً على التقييم -

بشكل عام، القوانين الرياضية تلعب دورًا مهمًا في احتساب التقييم، ويمكن أن تساعد في جعل التقييم دقيقًا وموضوعيً

هناك عدة أمثلة رياضية يمكن استخدامها لاحتساب التقييم في الخدمات الصحية، وهي:

أمثلة رياضية- حساب معدل رضا المرضى: (عدد المرضى الراضين / إجمالي عدد المرضى) × ١٠٠

حساب معدل الأخطاء الطبية: (عدد الأخطاء الطبية / إجمالي عدد الحالات) × ١٠٠ -

حساب معدل العدوى المكتسبة في المستشفى: (عدد حالات العدوى المكتسبة / إجمالي عدد الحالات) × ١٠٠

حساب معدل إعادة الدخول إلى المستشفى: (عدد حالات إعادة الدخول / إجمالي عدد الحالات) × ١٠٠

أمثلة على استخدام المتوسط المرجح- تقييم جودة الرعاية الصحية: يمكن استخدام المتوسط المرجح لحساب تقييم جودة الرعاية الصحية بناءً على عدة معايير، مثل جودة الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المساندة.

تقييم أداء الموظفين: يمكن استخدام المتوسط المرجح لحساب تقييم أداء الموظفين بناءً على عدة معايير، مثل جودة العمل والكفاءة والتواصل

.

أمثلة على استخدام معامل الارتباط

دراسة العلاقة بين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية.

دراسة العلاقة بين أداء الموظفين ورضا المرضى: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين أداء الموظفين ورضا المرضى

هناك عدة أمثلة على استخدام معامل الارتباط في تقييم الخدمات الصحية، وهي:

أمثلة على معامل الارتباط- **دراسة العلاقة بين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية**: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة.

- **دراسة العلاقة بين أداء الموظفين ورضا المرضى**: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين أداء الموظفين ورضا المرضى.

- **دراسة العلاقة بين جودة الرعاية الصحية والنتائج الصحية**: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين جودة الرعاية الصحية والنتائج الصحية للمرضى.

- **دراسة العلاقة بين تكلفة الرعاية الصحية وجودتها**: يمكن استخدام معامل الارتباط لدراسة العلاقة بين تكلفة الرعاية الصحية وجودتها.

أمثلة على تفسير معامل الارتباط

معامل ارتباط موجب:**positive correlation coefficient**

يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، مثل العلاقة بين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

معامل ارتباط سالب: negative correlation coefficient

يشير إلى وجود علاقة سلبية بين المتغيرين، مثل العلاقة بين تكلفة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

معامل ارتباط قريب من الصفر: **Correlation coefficient close to zero**

يشير إلى عدم وجود علاقة بين المتغيرين.

أهمية معامل الارتباط في تقييم الخدمات الصحية- تحديد العلاقات بين المتغيرات: يساعد معامل الارتباط في تحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة في الخدمات الصحية

- **تحسين جودة الرعاية الصحية**: يمكن استخدام معامل الارتباط لتحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة.
- **اتخاذ القرارات:** يمكن استخدام معامل الارتباط في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات الصحية بناءً على العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

بشكل عام، معامل الارتباط هو أداة إحصائية مهمة يمكن استخدامها في تقييم الخدمات الصحية لتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

أهمية الأمثلة الرياضية- دقة التقييم: تساعد الأمثلة الرياضية في حساب التقييم بدقة.

موضوعية التقييم: تساعد الأمثلة الرياضية في جعل التقييم موضوعيًا .

اتخاذ القرارات: تساعد الأمثلة الرياضية في اتخاذ القرارات بناءً على التقييم .

بشكل عام، الأمثلة الرياضية تلعب دورًا مهمًا في احتساب التقييم في الخدمات الصحية، ويمكن أن تساعد في جعل التقييم دقيقًا وموضوعيًا.

م.م سعد عبد رهيف