SAWA UNIVERSITY

# تقييم الخدمات الصحية





جامعـــــــة ســـــــــاوة الاهلية — Sawa University

كليـــــة التقنيـــات الصحيـة والطبيـة — College of health and medical techniques

قسم تقنيات الإدارة الصحية — Department of Health Administration

المرحلـــــــــــــة الرابعة — Forth Stage.


تدريسي المادة : م.م سعد عبد رهيف

محاضرة رقم 8-9 البيئة الداخلية والخارجية

# دور التخطيط الاستراتيجي في عملية التقييم الخدمات الصحية

## المقدمة

يُعد التخطيط الاستراتيجي من أهم الأدوات الإدارية الحديثة التي تُسهم في تطوير النظم الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. ومن خلال تطبيق أسس التخطيط الاستراتيجي يمكن للمؤسسات الصحية تحديد رؤيتها المستقبلية، وصياغة أهدافها، ووضع خطط واضحة لتقييم أدائها بشكل دوري لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية.

## أولاً: مفهوم التخطيط الاستراتيجي في القطاع الصحي

التخطيط الاستراتيجي هو عملية منظمة تهدف إلى تحديد الاتجاه العام للمؤسسة الصحية، من خلال تحليل بيئتها الداخلية والخارجية، وتحديد نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات، ثم وضع استراتيجيات لتحقيق الأهداف المستقبلية.

في المجال الصحي، يُستخدم التخطيط الاستراتيجي لتوجيه الجهود نحو تحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الأداء، وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الصحية

## ثانياً: أهمية التخطيط الاستراتيجي في الخدمات الصحية

تحسين جودة الخدمات: من خلال تحديد الأولويات الصحية وتوجيه الموارد نحوها.

رفع الكفاءة التشغيلية: عبر تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل فعّال.

تحقيق العدالة الصحية: بتوزيع الخدمات حسب احتياجات السكان.

الاستعداد للأزمات: مثل الأوبئة والكوارث الصحية، من خلال خطط استجابة استراتيجية.

دعم عملية التقييم: لأن التخطيط يضع مؤشرات أداء قابلة للقياس تُستخدم لاحقاً لتقييم الخدمات

## العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والتقييم الصحى

يُعتبر التقييم أحد المكونات الرئيسة للتخطيط الاستراتيجي، حيث يتم من خلاله:

قياس مدى التقدم في تحقيق الأهداف.

تحديد الانحرافات عن الخطط الموضوعة.

تصحيح المسار عند الحاجة.

دعم القرارات المستقبلية بناءً على نتائج دقيقة.

وبالتالي، فإن التخطيط الاستراتيجي والتقييم الصحي عمليتان متكاملتان:

التخطيط يضع الأهداف، والتقييم يقيس مدى تحقيقها

## مراحل التخطيط الاستراتيجي في الخدمات الصحية

### التحليل البيئي (SWOT)

تحليل نقاط القوة والضعف داخل النظام الصحي.

تحليل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.

### تحديد الرؤية والرسالة

الرؤية: ما تطمح المؤسسة الصحية إلى تحقيقه في المستقبل.

الرسالة: الدور الذي تقوم به المؤسسة لخدمة المجتمع.

## صياغة الأهداف الاستراتيجية

.أهداف قابلة للقياس، محددة بزمن، وموجهة نحو النتائج

(KPIS) وضع مؤشرات الأداء

.وهي أدوات تقييم رئيسة لقياس جودة الخدمات وكفاءتها

تنفيذ الاستراتيجية ومتابعتها

.تحويل الخطط إلى برامج ومشاريع تنفيذية

التقييم والمراجعة

قياس مدى تحقيق الأهداف، وتحديث الخطة وفق النتائج

## دور التخطيط الاستراتيجي في دعم عملية التقييم

توفير إطار مرجعي للتقييم

يحدد التخطيط الاستراتيجي معايير الأداء التي تُستخدم في التقييم.

تعزيز المساءلة والشفافية

حيث يوضح التخطيط المسؤوليات والأدوار، ما يسهل تقييم كل جهة.

تحليل الفجوات الصحية

.من خلال مقارنة الوضع الحالي بالأهداف المستقبلية

تحفيز التحسين المستمر

.نتائج التقييم تُعاد إلى دورة التخطيط لتطوير الخدمات

تخصيص الموارد بفعالية

إذ يُسهم التقييم الاستراتيجي في توجيه الموارد إلى المجالات ذات الأولوية

# أدوات التخطيط والتقييم المستخدمة في الخدمات الصحية

- لقياس (BALANCED SCORECARD) بطاقة الأداء المتوازن الأداء من عدة أبعاد.
- لتحديد نقاط القوة والضعف SWOT تحليل سوات.
- المؤشرات الصحية العالمية مثل مؤشرات منظمة الصحة العالمية.
- استطلاعات رضا المرضى لقياس جودة الخدمة من منظور المستفيدين.
- التحليل الإحصائي للنتائج الصحية لتقييم فعالية البرامج

## القيادة الإدارية في المؤسسات الصحية تتحمل مسؤولية:

- رسم التوجهات الاستراتيجية.
- إشراك العاملين في صياغة الأهداف.
- دعم ثقافة التقييم والمساءلة.
- استخدام نتائج التقييم لتحسين الأداء العام.

## التحديات التى تواجه التخطيط والتقييم الصحى

1. نقص البيانات الدقيقة والمؤشرات الصحية المحدثة.
2. ضعف القدرات الإدارية والتقنية في بعض المؤسسات.
3. محدودية التمويل.
4. مقاومة التغيير داخل النظام الصحي.
5. غياب التنسيق بين الجهات المختلفة في قطاع الصحة

## دور الإدارة الصحية في تقييم الخدمات الصحية

هو دور أساسي ومحوري، لأنها الجهة المسؤولة عن التخطيط والتنظيم والمتابعة والتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية. ويمكن تلخيص هذا الدور في النقاط التالية:

أولاً: جمع وتحليل البيانات

تقوم الإدارة الصحية بجمع المعلومات حول أداء الأقسام المختلفة في المستشفى أو المركز الصحي.

تحلل المؤشرات الصحية مثل معدلات الشفاء، والرضا العام للمرضى، ونسب العدوى، وكفاءة استخدام الموارد.

**ثانياً: وضع معايير التقييم**

**.تحدد الإدارة الصحية معايير الأداء والجودة التي تُستخدم لقياس كفاءة الخدمات**

**تستند هذه المعايير إلى سياسات وزارة الصحة أو المعايير الدولية مثل اعتماد الجودة (JCI أو ISO).**

**ثالثاً: متابعة الأداء والتقويم المستمر**

**.تُجري الإدارة الصحية زيارات ميدانية دورية لتقييم الأقسام**

**.تستخدم أدوات تقييم مثل الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات المباشرة**

**تتابع مدى التزام العاملين بالإجراءات والسياسات الصحية**

**رابعاً: تحديد نقاط القوة والضعف**

**.تحدد الإدارة المجالات التي تحقق أداءً جيدًا لتعزيزها**

**.تكشف عن أوجه القصور ومواطن الضعف لوضع خطط تصحيحية وتحسينية**

**خامساً: دعم اتخاذ القرار**

**تقدم نتائج التقييم إلى الإدارة العليا لتساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتطوير، والتوظيف، وتوزيع الموارد.**

سادساً: تحسين جودة الخدمة

.تعمل على تنفيذ برامج تحسين الجودة بناءً على نتائج التقييم

.تنفذ دورات تدريبية للعاملين لرفع كفاءتهم المهنية

سابعاً: ضمان رضا المرضى والمجتمع

.تُقيم الإدارة مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية وتعمل على تحسين تجربة المريض

ثامناً: الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية

تضمن أن جميع الخدمات الصحية المقدمة تتوافق مع القوانين، والأخلاقيات المهنية، ومعايير السلامة

## خلاصة

الإدارة الصحية هي العقل المنظم الذي يربط بين الموارد، الكوادر، والخطط لضمان أن الخدمات الصحية فعالة، آمنة، وعادلة.

من خلال عملية التقييم، تستطيع الإدارة أن تحسّن الجودة وتطور الأداء بما ينعكس إيجابًا على صحة الفرد والمجتمع

علاقة الادارة الصحية في تحليل . البيئة الداخلية والبيئة الخارجية

أولاً: مفهوم الإدارة الصحية (CONCEPT OF HEALTH ADMINISTRATION)

الإدارة الصحية هي العملية التي يتم من خلالها تخطيط وتنسيق الموارد (PLANNING AND COORDINATING RESOURCES) البشرية والمادية داخل المؤسسات الصحية لضمان تقديم خدمات صحية متكاملة وفعالة.

## ماهي العوامل الداخلية التي تؤثر على التقييم الخدمات الصحية

**(INTERNAL FACTORS العوامل الداخلية التي تؤثر على تقييم الخدمات الصحية**

**AFFECTING HEALTH SERVICES EVALUATION) هي تلك العوامل التي تنشأ**

**من داخل المؤسسة الصحية نفسها، وتؤثر في جودة الأداء وكفاءة تقديم الخدمات. فيما يلي أهم هذه العوامل**

**1 الهيكل التنظيمي ORGANIZATIONAL STRUCTURE .**

**يحدد توزيع المسؤوليات والصلاحيات داخل المؤسسة الصحية.**

**ضعف التنظيم أو غياب التسلسل الإداري الواضح يؤدي إلى صعوبة في تقييم الأداء.**

**2-الادارة والقيادة LEADERSHIP AND MANAGEMENT**

كفاءة الإدارة الصحية

وضع خطط التقييم والمتابعة(HEALTH MANAGEMENT EFFICIENCY).

أسلوب القيادة

دور المباشر في تشجيع الموظفين على (LEADERSHIP STYLE)

- تحسين الأداء.

3-الموارد البشرية HUMAN RESOURCES

كفاءة العاملين

العوامل الخارجية التي تؤثر على تقييم الخدمات الصحية هي تلك التي تأتي من خارج المؤسسة الصحية ولكن لها تأثير مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمات وكفاءتها

فيما يلي أهم هذه العوامل مع شرح مختصر لكل منها:

## العوامل الاقتصادية (ECONOMIC FACTORS)

تؤثر الحالة الاقتصادية العامة للدولة على تمويل القطاع الصحي.

في حالات الركود أو الأزمات الاقتصادية يقلّ الإنفاق الصحي، مما ينعكس سلبًا على جودة الخدمات.

مثال: ارتفاع معدلات البطالة يقلل من قدرة الأفراد على دفع تكاليف العلاج.

## 5-العوامل الاجتماعية والثقافية (SOCIAL AND CULTURAL FACTORS)

العادات والتقاليد تؤثر في تقبّل الناس للخدمات الصحية ونمط طلبهم للعلاج.

.مستوى التعليم والوعي الصحي يحدد مدى استخدام الأفراد للمؤسسات الصحية

.الثقافة الصحية ترفع من مستوى التقييم الإيجابي للخدمات

الثقافة التنظيمية (ORGANIZATIONAL CULTURE

البنية التحتية والتجهيزات الطبية (INFRASTRUCTURE AND MEDICAL EQUIPMENT)

**6-العوامل السياسية**

استقرار البلد من حيث العملية السياسة وعدم وجود صراعات داخلية بين الحكومة والشعب او بين الاحزاب او عدم استقرار حكومة مما يؤثر على عدم استقرار الخطط وعمليات المعالجة للأخطاء وعدم التوازن مما يؤثر سلبا اتجاه عملية التقييم الصحي لخدمات الصحية

# Any questions?

