

العنوان:	إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية
المصدر:	المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة
الناشر:	جامعة عين شمس - كلية التجارة
المؤلف الرئيسي:	أحمد، هيام سالم زيدان
مؤلفين آخرين:	سليمان، عبير فرحات علي(مشرف)
المجلد/العدد:	ع2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2015
الشهر:	أبريل
الصفحات:	639 - 649
رقم MD:	715414
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الرعاية الصحية، الجودة الشاملة، الوقاية والعلاج
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/715414">http://search.mandumah.com/Record/715414</a>

# إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية

الباحثة

هيام سالم زيدان أحمد

## إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية

الباحثة

هيام سالم زيدان أحمد

تحت إشراف

أ.د/ عبير فرحات علي

### المقدمة:-

مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي شاهدها العقود الأخيرة من القرن العشرين، تزايدت أهمية الجودة الشاملة في عصر العولمة وفي إطار التنافس والتحدي لتحسين الإنتاج والخدمات.

### مشكلة الدراسة:-

تمثلت المشكلة في تدهور الخدمة الصحية وضعف الأداء بمستشفيات وزارة الصحة المصرية، وتأتي أهمية هذه المشكلة في ارتباط هذا القطاع بالتنمية الاقتصادية، لذا تركز الدراسة على ضرورة تطبيق الجودة الشاملة بتلك المستشفيات.

### أهداف البحث:-

1. إلقاء الضوء على ضرورة الاهتمام بالجودة الشاملة وفوائد تطبيقها بالمستشفيات.
2. التعرف على المتطلبات الرئيسية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبرامج التحسين المستمر.
3. تحليل معوقات تطبيق الجودة الشاملة.

### فروض البحث:-

1. تخفيض التكاليف والوقت والجهد من أهم أهداف تطبيق الجودة الشاملة بالقطاع الصحي.
2. أهمية دور الجودة الشاملة في تشجيع السياحة العلاجية.

**أهمية البحث:-**

لما كانت المستشفيات تمثل جزءاً كبيراً ومهماً من النظام العلاجي والصحي في العالم كله، فقد قام العديد من المسؤولين في مجال الجودة بالاهتمام بموضوع الجودة في المستشفيات بمفهومها الحديث.

**أولاً: مفهوم الجودة الشاملة:-**

ويمكن وضع مفهوم شامل للجودة الشاملة بأنها "مدخل يركز على الجودة الكلية، ويقوم على أساس مشاركة جميع أعضاء المنظمة بهدف النجاح طويل المدى، من خلال تحقيق رضا المستهلك، وتحقيق المنافع لجميع أفراد المنظمة والمجتمع بأقل تكلفة ممكنة".

**ثانياً:- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:-**

هناك تعريفات عديدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تساعد في إدراك هذا المفهوم، وبالتالي تطبيقه لتحقيق الفائدة المرجوة منه لتحسين نوعية الخدمات والإنتاج، ورفع مستوى الأداء، وتقليل التكاليف.

**ثالثاً: عناصر الجودة الشاملة:-**

1. عملية الجودة ويشمل هذا النظام كل العمليات الإدارية والإنتاجية.
2. التكنولوجيا حيث العديد من المكونات لأداء الأعمال بشكل كامل.
3. الهيكل التنظيمي ويتضمن المسؤوليات والاتصالات.
4. نظام الأفراد System of Personnel يتكون من التعليم والتدريب.
5. المهام Task تشمل مهمة الجودة ووظائف الأعمال وغيرها.

**رابعاً: أهداف الجودة الشاملة:-**

1. تحليل الأداة لتحديد معوقات الجودة وخلق مناخ للتحسين المستمر.

2. تهدف لجودة الشاملة إلى الربح كهدف أساسي في الأجل الطويل.
  3. النهوض بالقدرة التنافسية للمنظمة.
  4. الاهتمام بالتطوير المستمر.
  5. تحقيق المرونة والتكيف.
  6. تخفيض التكلفة، من خلال تخفيض معدل الفاقد.
  7. تحقيق الجودة بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء.
- خامساً: - المتطلبات الرئيسية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة: -**

1. تهيئة الظروف المناسبة للعمل وتشكيل ثقافة المنظمة.
2. قياس الجودة حيث توفير نظام يعتمد على الأساليب الإحصائية.
3. التعليم والتدريب الموارد البشرية هي أساس نجاح الجودة الشاملة.
4. بناء نظام معلومات يجب توفير المعلومات لمراقبة العمليات.
5. مشاركة جميع العاملين في تطبيق الجودة الشاملة.
6. تجنب معوقات التطبيق لبرنامج الجودة الشاملة.

**سادساً: - معوقات تطبيق الجودة الشاملة: -**

1. يتطلب تطبيق الجودة الشاملة وقت طويل حتى تظهر نتائج ملموسة.
2. يجب دراسة وتحليل تجارب المنظمات المماثلة الناجحة والفاشلة.
3. تحقيق التعادل بين الهدف والوسائل المتبعة للوصول اليه.
4. الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة يتطلب تغييراً جذرياً في المفاهيم.
5. عدم تحقيق التوازن بين الموارد البشرية والتكنولوجية.
6. عدم تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل.

7. الخلط بين مفهوم جودة المنتج أو الخدمة ومفهوم الجودة الشاملة.

سابعاً: - اعتماد الجودة بالقطاع الصحي: -

1. الاعتماد Accreditation يعني تقييم مؤسسة أو هيئة صحية لتحديد ما إذا كانت ملتزمة بتطبيق المعايير الموضوعية.

2. معيار الجودة Standard: - تصدر شهادة أو وثيقة الجودة من قبل هيئات عالمية معتمدة ويتم مراجعة هذه الشهادات بصفة دورية غالباً ما تكون سنوية.

3. برامج الاعتماد Accreditation Programs تسعى العديد من الدول لتنفيذ برامج الاعتماد وذلك لحث المستشفيات على الالتزام بمعايير ثابتة.

4. جهات الاعتماد الصحي: - هناك العديد من الجهات الدولية المانحة للاعتماد الصحي وذلك على النحو التالي وأهمها اللجنة المشتركة الدولية للاعتماد (JCIA): -

#### جدول رقم (1) بعض الجهات الدولية المانحة للاعتماد الصحي

اسم، وطبيعة بعض الجهات الدولية المانحة للاعتماد الصحي	
اللجنة المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية JCAHO - وقد تم إنشاء اللجنة المشتركة الدولية للاعتمادية عام 1994 JCIA (Joint Commission of International Accreditation)	USA
منظمات عديدة لكن الأساسية هي King's Fund وكان أول منح للاعتماد عام 1995	انجلترا
قسم الموافقات في إدارة التقييم والاعتماد في وزارة الصحة وصارت تهتم بتحسين الجودة اعتباراً من 1996	اسبانيا
المجلس الكندي لاعتماد الخدمات الصحية CCHSA وهو منظمة مستقلة	كندا
الوكالة الوطنية للاعتماد والتطوير الصحي ANAES وهي مؤسسة عامة	فرنسا

المصدر:- http://faculty.ksu.edu.sa/JOHALI/default.aspx, 31-10-2011

### ثامناً:- دور الجودة الشاملة في تشجيع السياحة العلاجية:-

تنمو صناعة السياحة العلاجية بشكل مطرد على مستوى العالم حيث وصل حجم الإنفاق العالمي على السياحة العلاجية في العالم إلى 56 مليار دولار عام 2010، ففي الولايات المتحدة ارتفعت عائدات هذه الصناعة ووصلت إلى 4.4 بلايين دولار عام 2011، وفي آسيا تشكل معدل نمو صناعة السياحة العلاجية ما بين 15% و 20% سنوياً وصل إلى 100 مليار دولار أمريكي عام 2012 وتتزعّم اتحاد المنتجعات الفلبينية هذا القطاع المتنامي بتسجيلها نمواً وصل إلى حوالي 200% سنوياً في صناعة المنتجعات الآسيوية على مستوى آسيا والمحيط الهادي، وبذلك تعد أكثر مناطق السياحة العلاجية نمواً في المنطقة بفضل طبيعتها الجميلة، ومواردها التي تضم ما يزيد على 100 نبتة برية لها قيمة علاجية كبيرة، وتعتبر الإمارات أحد أكبر الأسواق التي تصدر السياحة العلاجية، حيث سافر 92 ألف مريض إليها بحثاً عن العلاج في عام 2007، وفي ماليزيا اتجه إليها حوالي 370 ألف مريض بغرض السياحة العلاجية.

ومن أهم مقومات السياحة العلاجية تحقيق الجودة الشاملة من خلال توافر ما يلي:-

1. جودة التشخيص والتقنيات الجراحية العصرية وأعلى مستويات الرعاية الصحية.
2. مجموعة ممتازة من المتخصصين في مجال الطب والرعاية.
3. التكنولوجيا المتقدمة، وشبكة علمية وبخية فريدة من نوعها.
4. بنية تحتية طبية راقية المستوى.
5. مراعاة اختلاف الثقافات للزوار القادمين من مختلف أنحاء العالم.
6. تقديم أفضل وأجود أنواع العلاجات بأسعار تنافسية.

7. الاحترام الفائق الذي يوليه الأطباء للمرضى ولعائلاتهم، خاصة الاهتمام بالمرضى الصغار، بحيث يتوافق العلاج الحديث مع ضمان الراحة القامة.
8. أثر التطوير الاقتصادي والاجتماعي على زيادة الحركة السياحية الدولية وتطوير القطاع السياحي ككل.

### ملخص البحث:-

توصلنا من خلال دراستنا لهذا البحث إلى ما يلي:-

1. تتمثل المتطلبات الرئيسية لاعتماد الجودة الشاملة في تهيئة مناخ العمل وقياس الجودة والتعليم والتدريب وبناء نظام معلومات وضرورة مشاركة جميع العاملين في تطبيق الجودة الشاملة.
2. أهم معوقات تطبيق الجودة الشاملة ومنها عدم تحقيق التوازن بين الموارد البشرية والتكنولوجيا، وعدم تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل.
3. مفهوم الاعتماد الصحي وجهاته المختلفة وأهمها اللجنة المشتركة الدولية للاعتماد (JCIA).
4. دور الجودة الشاملة في تشجيع السياحة العلاجية حيث أهمية الجودة الشاملة كأهم أحد مقومات تنمية السياحة العلاجية.

**نتائج البحث:-**

1. الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة هو تطوير الجودة للمنتجات والخدمات، مع إحراز تخفيض في التكاليف مما يثبت صحة الفرض الأول.
2. مراعاة اختلاف الثقافات للزوار القادمين من مختلف أنحاء العالم، وتقديم أفضل العلاجات بأسعار تنافسية بالإضافة إلى مجموعة ممتازة من المتخصصين في مجال الطب والرعاية، كل ذلك يعمل على تحقيق الجودة الشاملة بالقطاع الصحي التي هي من أهم مقومات السياحة العلاجية مما يثبت صحة الفرض الثاني.

**المراجع العربية:-**

1. أحمد بن ؟؟؟؟، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر"، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2008.
2. أسامة الفباري تقييم نظم الحوافز في ظل نظام إدارة الجودة الشاملة"، ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2007.
3. داليا عادل رمضان الزيايدي "دور الجودة الشاملة في تنمية الصادرات المصرية مع التطبيق على قطاع الغزل والنسيج"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2006.
4. عنايات إبراهيم محمد محمد "أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة على فعالية إدارة الموارد البشرية"، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2011.
5. غازي على متروك البدانية "إطار مقترح لتقييم نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية للحكومية"، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2011.
6. محمد الرئيس مشلش مسلم العامي "نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في أبو ظبي"، دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2011.
7. ميال حمود عامر "أثر تطبيق منهج منظمة التعلم على تحسين إدارة الجودة الشاملة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2007.

8. هيو كوش "إدارة الجودة الشاملة- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضممان

استمرار الالتزام بها"، ترجمة طلال بن عايد الأحمدى، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة

للبحوث، الرياض، 2002.

### المراجع الأجنبية:-

- 1- Hassan Ali Al. 2u"bi& Mahfouz Jadeh, op, May2011.
- 2- Mike Hart "Improving The Quality Of Outpatient Services In NHS Hospitals- Some Policy Considerations", Department Of Public Policy And Managerial Studies, Leicester Business School, De Montfort University, Leicester,U.K.,2008.
- 3- Oliver Groene & Mila Gravin Barbero" Health Promotion In Hospitals Evidence And Quality Management" Country Systems, Polices And Services Division Of Country Support WHO Regional Office For Europe, May 2009.
- 4- R. Douglas Scclt "The Direct Medical Costs Of Healthcare-Associated Infections In U.S Hospitals And The Benefits Of Prevention", Centers For Disease Control And Prevention, March 2009.
- 5- WHO Regional Office For Europe's Health Evidence Network (HEN)- "What Are The Best Strategies For Ensuring Quality In Hospital? November 2003.