

العنوان:	مفاهيم مستحدثة فى إدارة الأنشطة الصحية
المصدر:	الإدارة
الناشر:	اتحاد جمعيات التنمية الإدارية
المؤلف الرئيسي:	حسن، حسن مصطفى
المجلد/العدد:	مج53, ع1
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2016
الصفحات:	6 - 12
رقم MD:	846356
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الأنشطة الصحية، الإدارة الصحية، الإصلاح الإدارى، العمل الجماعى، اقتصاديات المعرفة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/846356

مفاهيم مستحدثة في إدارة الأنشطة الصحية



وزير التخطيط يركز على الإصلاح الإداري



إعداد: حسن مصطفى حسن
مدير عام الأبحاث

تحقيقاً لأهداف اتحاد جمعيات التنمية الإدارية في نشر الفكر الإداري الحديث. حيث نظم اتحاد جمعيات التنمية الإدارية مؤتمراً تحت عنوان «مفاهيم مستحدثة في إدارة الأنشطة الصحية» تحت رعاية:

الأستاذ الدكتور/ أشرف العربي وزير التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري.

الدكتور/ صفوت النحاس رئيس مجلس الإدارة - اتحاد جمعيات التنمية الإدارية.

وأمانة الأستاذ/ نبيل البشبيشي أمين صندوق الاتحاد ورئيس لجنة المؤتمرات والبحوث.

وشارك في المؤتمر لفييف من الوزراء السابقين ورؤساء المنشآت والشركات الطبية وخبراء الإدارة. هذا وقد افتتح المؤتمر الأستاذ الدكتور/ أشرف العربي وأتاب الأستاذ الدكتور/ طارق الحصري مستشاره لحضور جلساته.

«علينا أن نسعى إلى توفير التسهيلات اللازمة. والابتعاد عن الروتين. وبيروقراطية المكاتب». الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم حاكم دبي

4 أعمدة رئيسية لاقتصاد المعرفة على المؤسسات الصحية

وقد بدأت الاحتفالية بكلمة للدكتور صفوت النحاس مرحبا بالحضور وقال: إن اتحاد جمعيات التنمية الإدارية «بيت الإدارة المصري» ينظم هذا المؤتمر لأهمية الموضوع وهو علاقة الإدارة بالمؤسسات الصحية.

نحن الآن أمام نخبة متميزة تعمل بجدية وإخلاص من أجل المحافظة على أعلى ما يملكه الشعب المصري وهو صحة ابنائه. النخبة التي تجتمع معها الآن لديها قدرات مشهود لها وإمكانات متميزة في العمل الطبي في مجالاته المتعددة مثل التشخيص والعلاج وإعادة التأهيل والتوعية والوقاية وأيضا في مجالات الصيدلة والرعاية الصحية والصحة العامة وبوجه عام فإن أهداف النظم الصحية هو دعم المستوى الصحي وإنتاج وتوزيع الأدوية والاستجابة للتطلعات الصحية للمواطنين والمساهمة المادية الفاعلة وإحراز التقدم نحو تحقيق الأهداف لن يتأتى إلا بالتركيز والتكامل بين مقدمى الخدمات الصحية والالتزام بالجودة والكفاءة والقبول والتغطية والتناسق والاستمرارية.

إن لجأح العمل فى أى مؤسسة صحية سواء مستشفى أو قسم منها أو عيادة طبية أو شركة لصناعة الأدوية أو تسويقها أو صيدلية أو معمل للتحاليل يتوقف على وجود كيان إدارى قوى وفعال يحقق متطلبات العمل فى أفضل صورة وأقل وقت ويحقق رضاء كل الأطراف مقدمى الخدمة ومتلقى الخدمة من خلال التخطيط الجيد والتنفيذ المنظم.

الإدارة الناجحة فى المؤسسات الطبية خاصة المؤسسات العابرة للدول فى عصر العولمة الذى أحدث تطورا هائلا فى تقديم الخدمة الصحية حيث إن القدرة الهائلة للشركات غير الوطنية» توفير آليات ساعدت على غزو أسواق العالم بالأفكار والخدمات والمنتجات المتميزة.

ولقد نشأ نظام اقتصادى عالمى جديد مبنى على المعرفة باعتبارها عامل الإنتاج الأساسى وما ينشأ عن ذلك من تأثير المعرفة فى هيكل المهارات والخبرات وتساعد حركة الابتكار الذى يعول عليه بشكل رئيسى فى إنتاج الأدوية والأمصال واللقاحات وأيضا إنتاج الجديد من المعدات الطبية التى يحتاجها الطبيب فى التشخيص والعلاج والجراحة والجديد فى الوقاية والعلاج والرعاية الصحية.

وساعد انتشار شبكات المعلومات والتوسع فى التقنيات الرقمية إلى تحويل المعرفة إلى خدمات ومنتجات.



«كلما لاح النجاح نتيجة التخطيط الجيد والمثابرة المستمرة
مقرونين بالفرصة المواتية. اعتبر الناس ذلك حظا». هنري فورد.
مؤسس شركة فورد لصناعة السيارات (1813-1947)





القائد الملهم لا يستطيع بمفرده تحقيق النقلة التي تتطلبها الإدارة

نموذج للأنظمة التي يجب عليها الأخذ بالأعمدة الأربعة الرئيسية لتطوير العمل الصحي ويتحقق ذلك من خلال تحقيق مستويات متقدمة من الإدارة وتطوير أساليب الأداء واستثمار الطاقات والموارد المعرفية والقدرات التقنية لتحسين رأس المال البشري والبحث والتطوير وإعادة هيكلة المنظومة الوطنية للعلاج والرعاية الصحية.

التوجيهات الاستراتيجية للإدارة في المؤسسات الصحية الحديثة:

الإدارة الجديدة لا تقوم على منطق المدير الفرد أو القائد الملهم بل تقوم على تكريس الالتزام بالعمل الجماعي والمشاركة الكاملة من جميع أعضاء المنظومة الصحية في تحقيق أهدافها.

إن القائد الإداري الملهم مهما بلغت قدراته لا يستطيع بمفرده تحقيق النقلة التي تتطلبها الإدارة بل لابد له من خفيظ وتعاون زملائه بالمؤسسة الصحية واستنفار قدراتهم الذهنية والإبداعية وإشراكهم في العمل خاصة في التعامل مع العملاء.

إن التعامل مع المشكلات الإدارية في القطاع الصحي لا يتم بشكل متابعي بل بشكل متواز ومتداخل حيث لا يمكن الفصل بين اهتمامات ومحاور الإدارة وترتكز اهتمامات التطوير الإداري في المؤسسات الصحية على المحاور الآتية:

1- الفقهيم الواعي لدور الإدارة:

ليس فقط مستويات الإدارة العليا بل لكل المستويات الإدارية ما يعمل على مشاركة كافة أعضاء المؤسسة في تحقيق الرؤية والرسالة والأهداف بناء على تفعيل استراتيجيات واضحة وفق الظروف المتاحة ما يحقق تنمية العلاقة مع الأطراف ذوى الصلة.

وهناك أربعة أعمدة رئيسية يقوم عليها اقتصاد المعرفة ويؤثر بشكل فعال في المؤسسات الصحية وهي:-

- 1- التعليم والتدريب.
- 2- البيئة المعلوماتية التحتية.
- 3- الحوافز الاقتصادية والنظام المؤسسي.
- 4- نظم الابتكار.

وقد يكون النظام الصحي بما يشمله من آليات العلاج وإنتاج الأدوية والعقاقير والأمصال واللقاحات وخدمات التمريض والرعاية الصحية هو



”خاطر حتى إن كنت تشعر بالخطر، واحلم بكل ما هو على أرض الواقع“.. هوارد شولتز، الرئيس التنفيذي لشركة ستاربكس



ويتحقق ذلك أيضا في وثيق دورات العمل لكل إدارة أو إدارة عامة ويؤدي ذلك إلى التطوير التنظيمي والاستفادة من الخبرات التي تتراكم ويكون من المهم نقلها للغير والاستفادة منها.

2- رصد العمليات والمخرجات:

الاهتمام بالعمليات الفنية والإدارية وبيان مجالات القوة والضعف في العمليات يحقق القدرة على التحسين في هذه العمليات.

ورصد المخرجات سواء كانت خدمات أو منتجات ومدى اقتناع العملاء بها ورضاهم عنها والتعرف على نقاط ومجالات التميز والإبداع والتأكيد عليها ونقاط القصور. ووضع إطار عام للتغلب عليها يضمن للمؤسسة الصحية التميز والقدرة على المنافسة وتحقيق العائد المادي والاجتماعي المطلوب.

3- التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي يرسم ملامح المستقبل للمؤسسة من خلال مراجعة عناصر البناء الاستراتيجي العام والاستراتيجية العامة والمتخصصة والسياسات المتخصصة.

الهدف من التخطيط الاستراتيجي هو تنسيق جميع عمليات المؤسسة الصحية وجمعها في إطار واحد والأخذ بكل وجهات النظر والخبرات المتخصصة قبل اتخاذ القرار وإتاحة الفرصة لدراسة كافة السيناريوهات الممكنة واختيار أفضلها وتأكيد النظرة للمستقبل وترجمة ذلك إلى خطط تنفيذية استراتيجية.

إن دراسة الفرص المتاحة في الأسواق والتهديدات المحتملة من المنافسين والتعامل معها بشكل علمي وأخذ ذلك في آليات التخطيط الاستراتيجي يوفر عوامل مخاطرة للمؤسسات ويضمن لها النجاح.

4- إقامة نظام لتقوم الأداء المؤسسي:

أجّه الفكر الإداري المعاصر إلى أهمية رأي أصحاب المصالح «المرضى والمتعاملين مع المؤسسات الطبية» لتقييم النتائج التي تحقّقها المؤسسات الطبية.

أيضا يلزم رصد وتحليل عمليات المؤسسة وأساليب استخدام الموارد المتاحة وكفاءة الإدارة وعلاقة المؤسسة مع المنافسين لترشيد التكاليف وتطوير العمليات وتعزيز الميزات التنافسية.

5- المراجعة المستمرة وإعادة الهيكلة:

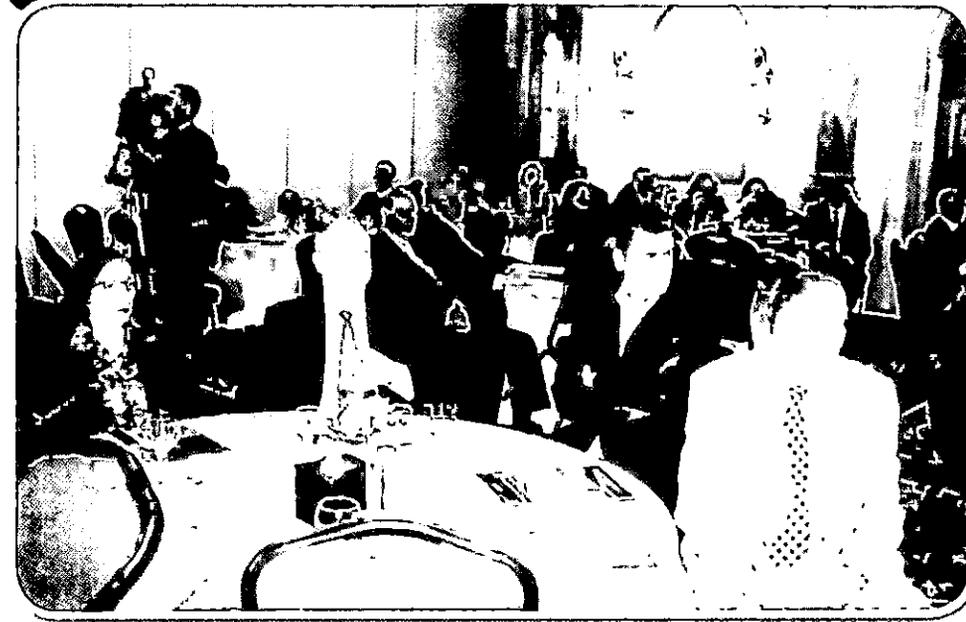
لتمكين المؤسسة من تحقيق إدارة التميز وتخليصها من معوقات الإدارة في الهياكل البشرية والمادية والتنظيمية.



”قيمة الذات ليست فيما تعرفه ولكن فيما تقدمه“.. فرجينيا رومييتي. رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشركة أي بي

إم IBM

القيادة الإدارية وحدها تنجز مهام المؤسسات الصحية



6- تأكيد التوجه للسوق وإدارة

العلاقات مع العملاء:

السوق هو الحكم الأول على كفاءة المؤسسة الصحية وتبنى التوجه نحو السوق بالتزام المستويات الفنية والإدارية بالتعرف على احتياجات العملاء المحتملين وتفهم ظروف المنافسة والمنافسين في نفس المجال وعوامل تميز المؤسسة عنهم.

الهدف من التوجه للسوق هو تأمين مركز تنافسي متقدم للمؤسسة والحفاظة على العلاقة مع العملاء حتى بعد تقديم الخدمة لهم وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة وحقق رغبات العملاء وتطلعاتهم.

7- نظام لتطوير أداء الموارد

البشرية

يحتاج المنظمة يتوقف إلى حد كبير على كفاءة الموارد البشرية بها وتنمية الموارد البشرية هو أحد الأهداف الجوهرية لكل مؤسسة ويتطلب ذلك:

< إعادة هندسة إدارة الموارد البشرية.

< رفع مستوى الأداء للقيادات العليا في المنظمة «فنياً وإدارياً».

< ترجمة استراتيجية الموارد البشرية إلى إجراءات تنفيذية.

< التعرف على الجديد في قدرات وإمكانات الموارد البشرية ونقل الخبرات إلى العاملين.

«الأعمال التجارية بمثابة الباصات، هناك دائماً فرصة أخرى قادمة».. ريتشارد برانسون، رجل أعمال بريطاني ومؤسس مجموعة فيرجين جروب



بحقق التوجه للمستقبل والتوجه للتكامل والتوجه للتطوير المستمر.

10- بناء وتفعيل مقومات التطوير المستمر:

عن طريق الالتزام ببناء تنظيمي مرن يقبل التغيير وبحقق للعاملين فيه الإبداع ووضع إطار عام للقيادة الإدارية لتحفيز العاملين على تطبيق الابتكار والمكافأة عليه والأخذ بأراء منلقى الخدمة وتطوير نظم إدارة الموارد البشرية ونظم البحوث والتطوير.

ويتحقق ذلك من خلال نشاط إعادة هيكلة النشاط الإداري والتسويقي والفني ونظم توفير الاحتياجات والكيانات المادية والفنية والإنسانية.

ان التحدي الذي تواجهه المؤسسات الصحية للوصول إلى المستوى المأمول في ظل العولمة تحد حقيقى وسوف تنهض بهذه المؤسسات من خلال العمل الجاد والإدارة الرشيدة والشفافية والتدريب وهو وقود الحياة للمؤسسات الصحية وإعادة الهيكلة وبناء نظام معرفى قابل للتطوير المستمر وفق معايير لقياس الأداء الفردى والمؤسسى وتحقيق الرؤية والرسالة والأهداف وأخذ بالتخطيط الاستراتيجى والعولمة.

< استقطاب عناصر بشرية متميزة وإحلالها محل العناصر التى لا تحقق الأهداف المرجوة.

< تطوير هيكل وخبرات وخصائص الموارد البشرية المطلوبة التى تحقق متطلبات الأداء والتطورات المتواصلة ورفع مستوى العاملين لتحقيق هذه المتطلبات.

< تطبيق مفاهيم إدارة الأداء التى تتضمن تحديد أهداف الأفراد والمجموعات وتغيير متطلبات الأداء ثم المتابعة و المحاسبة.

8- بناء نظام لإعداد وتنمية القمادات الششرية:

القيادات الإدارية هى القادرة على إنجاز مهام المؤسسات الصحية والتفاعل مع التحديات التى تواجهها وحسم الاختيارات المتعارضة وذلك عن طريق

< الإعداد المعرفى.

< التدريب المهارى.

< المهارات الفكرية والإنسانية والالتزام بالقيم المهنية والمجتمعية.

< التمكن.

9- بناء وتفعيل شبكة للعلاقات والتحالفات وإعداد وتشغيل نظام

اتصالات ومعلومات:





ليبيب» أستاذ الكبد بكلية طب قصر العيني. وتطوير صناعة الدواء والأمصال وتنمية صادراتها «الأستاذ الدكتور/ رائد شكري» رئيس الشركة القابضة للمصل والملقح «سابقاً» والمستحدث في إدارة المستشفيات «المواء دكتور/ عاطف عزت» مدير مستشفى الشرطة بالعجوزة وإدارة الموارد البشرية للمنشآت الطبية

وقد ألقى الدكتور طارق الحصري مستشار معالي وزير التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري كلمته نيابة عن الدكتور أشرف العربي. حيث تناول فيها الإصلاح الإداري من حيث انه ركيزة أساسية للرفق بالخدمات المجتمعية. وجاءت محاور المؤتمر ليتحدث كل من الأساتذة عن التقنيات الحديثة في حماية صحة المصريين للتغلب على الفيروسات الكبدية وهم: «الأستاذ الدكتور/ سامح

الدكتورة/ آية ماهر» أستاذ الموارد البشرية بجامعة الألمانية

خاتمة

- الإدارة الجديدة وخاصة في المنشآت الطبية هي إدارة التميز وهي تمثل رؤية جديدة في عالم الإدارة المعاصرة والذي يتمثل في أفكار محورية مهمة منها:-
- < توافر رؤية واضحة للمنشآت والمؤسسات الطبية وسياسات مدروسة لتحقيق الرؤية والأهداف التي تعمل على تحقيقها.
 - < نظرة شاملة إلى العناصر المؤثرة في عمل المؤسسة الصحية ومدى ارتباط هذه العناصر ببعضها ووضع إطار للتكامل بين هذه العناصر.
 - < العمل بشكل دائم على وجود موارد بشرية تتميز بالمعرفة والقدرة على التجديد وقيادات لها رؤية.
 - < تقديم أفضل مستوى من الخدمة الصحية بأسعار مناسبة ووضع الجانب الإنساني أثناء تقديم الخدمة في مكانة عالية.
 - < استثمار كافة الموارد المتاحة من أجل التفوق في صراع التنافسية الشديدة لمواجهة آليات العمل المتجددة والمتغيرة.
 - < الالتزام بمعايير الشفافية - العولة - الجودة الشاملة.
 - < سرعة الاستجابة للمتغيرات والتحديات واستخدام كل جديد متاح في آليات العمل في العلاج والرعاية الطبية والإدارة.
 - < يرتبط التميز بتحقيق عائد يتم توزيعه على كل العاملين بعدالة وشفافية.

«لقياس نجاح مجتمعاتنا، يجب أن نحص كيف يندمج ذوو القدرات المختلفة، بما في ذلك المصابون بالتوحد. كأفراد ذوي قيمة كاملة».. بان كي مون، أمين عام الأمم المتحدة منذ يناير ٢٠٠٧ وحتى الآن

- الاهتمام بالتجارب الناجحة واستثمار سياسات الإدارة المنضبطة في المستشفيات العسكرية والشرطية لزيادة نسبة النجاح في إدارة المنشآت الطبية.
- التأكيد على الثقة بالدواء المصرى.
- التأكيد على أن صناعة الدواء صناعة استراتيجية تتعلق بالأمن القومى المصرى.
- تشجيع تصنيع خامات الدواء فى مصر.

- إنشاء الهيئة المصرية للدواء كهيئة مستقلة للمحافظة على جودة تصنيع الدواء طبقا للمعايير الدولية.

- تطوير نظم الإدارة بشركات إنتاج الأدوية والهيئات الطبية والجهات الرقابية على الأنشطة الصحية فى مصر.

- مراجعة نظام تسجيل الأدوية فى مصر.

- اقتراح أسس عادلة لتسعير الأدوية.
- تطبيق معايير الجودة لضمان سلامة الدواء المصرى وتصديره.

- حث الشركات العاملة فى الحقل الطبى على الصرف على الأبحاث العلمية الدوائية باستخدام خامات مصرية.

- نظام التجارب الإكلينيكية يحتاج إلى تطوير عملى وعلمى وفقا لما هو متبع فى مختلف دول العالم.

- دراسة تطبيق نظام التأمين الصحى الشامل لتغطية تكلفة المرض ليتناسب مع زيادة أسعار الدواء المتوقعة.

- الاهتمام بالشركة القابضة للمصل واللقاح لخصوصية هذه الصناعة وانفراد مصر بها فى إفريقيا بما يحقق اكتفاء ذاتيا من الأمصال واللقاحات.

- إعادة الهيكلة المالية والإدارية للشركة القابضة للمصل واللقاح ودعم الشركة ماليا وإداريا مع تبنى إعادة تأهيل الشركة القابضة للمصل والعناية باعتبارها مشروع أمن قومى.

- إنشاء هيئة مستقلة للموارد البشرية تضع النظام وتتابع تطبيقه وتعمل على وضع معايير تقييمه.

- تفعيل مواد الدستور الخاصة بالصحة وعلى جانب المؤتمر كان تكريم الشباب المشتركين فى المسابقة التى أعلن عنها الأخاد تحت مسمى "الإصلاح الإدارى ركيزة أساسية للعدالة الاجتماعية" استهدف منها الأخاد تشجيع شباب الباحثين والأكاديميين على المساهمة بأفكارهم فى التصدى للقضايا المجتمعية الآتية وهم:

راجا محمد عبدالنعم فهمى مدير التسويق المساعد بفندق ميركبير - الإسماعيلية
الدكتور محمد أبو سريع باحث بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة - وزارة الاستثمار
ماهر كريس محمد مصطفى أمين شرطة ممتاز كلية التدريب والتنمية - وزارة الداخلية.

التوصيات

لقد أسفرت فاعليات هذا الحفل العلمى عن التوصيات الآتية:

- يجب توافر رؤية واضحة وسياسات لتحقيقها بما يؤدى إلى تيسير التخطيط الاستراتيجى الذى يرسم ملامح المستقبل للمؤسسات العاملة فى مجال الأنشطة الصحية.
- يلزم إقامة نظام لتقويم أداء هذه المؤسسات ورصد عملياتها وعلاقتها مع المنافسين بما يعكس كفاءة الإدارة.
- الاهتمام برصد العمليات والمخرجات يحقق القدرة على تحسين الأداء ويضمن التميز والقدرة على المنافسة.
- يجب العمل على تحقيق إدارة التميز لهذه المنشآت وذلك عن طريق:

< العمل الدائم على وجود موارد بشرية تميز بالمعرفة والقدرة على التجديد وقيادات لها رؤية.

< يرتبط التميز بتحقيق عائد يتم توزيعه على كل العاملين بعدالة وشفافية.

< التوجه للسوق وإدارة العلاقات مع المرضى والعملاء لتأمين مركز تنافسى متقدم.

- الحرص على تقديم أفضل مستوى من الخدمة الصحية بأسعار مناسبة والتركيز على الجانب الإنسانى لرعاية المرضى ذوى الدخل المحدود.

- الاهتمام بتأسيس منظومة شاملة للتأمين الصحى فى مصر تؤمن العلاج المتميز لجميع المصريين.

- تفعيل اللجنة القومية المشكّلة لإعادة النظر فى التشريعات والقوانين التى تبلغ نحو 55 ألف تشريع وقانون.

- دراسة وضع قانون موحد للنظام الإدارى والقانونى للمنشآت والمؤسسات التى تعمل فى الخدمات الطبية.

- استخدام وسائل الإدارة الحديثة فى ميكنة العمل بالمنشآت الطبية.

- الالتزام بمعايير الجودة المصرية والعالمية فى المنشآت الطبية.

- تفعيل سياسات العمل الجماعى.

- إقامة نظام لتقييم الأداء بالمؤسسات الطبية مبنى على الشفافية باستخدام أحدث التقنيات فى علوم الإدارة.

- بناء تنظيم مؤسسى من المنشآت الطبية يقبل التغيير بما يحفز العاملين لتطوير الخدمة.

- تبنى أسلوب عملى للوقاية من فيروس سى يعتمد على تقليل نسبة الإصابات وذلك بالتوعية بأسباب المرض واستخدام الأدوية الجديدة وزيادة عدد المرضى الخاضعين للعلاج.

- تبنى برنامج قومى للتحليل للكشف عن فيروس سى.



تكريم 3 من الشباب فى مسابقة الاتحاد (الإصلاح الإدارى)

"الوقت معكم كي تبدعوا وتنجوا أكثر فأكثر. ولا يجوز أن يراوح الإنسان مكانه دون اغتنام الفرصة التى تأتيه..". الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم حاكم دبي