



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

أدارة ضمان وضبط الجودة الصحية

HHSM 415

كلية الاعمال – برايف

قسم ادارة الخدمات الصحية
والمستشفيات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى :
(وأحسنوا إن الله يحب
المحسنين)

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :-
" إن الله يحب إذا عمل أحدكم
عملاً أن يتقنه "

قال تعالى (يا أيها الذين آمنوا لم
تقولون ما لا تفعلون (*) كبر مقتا عند
الله أن تقولوا ما لا تفعلون(*))

سورة الصف

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

أَفَمَنْ يَمْشِي مَكِبًا عَلَىٰ وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّنْ
يَمْشِي سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ

سورة الملك

الجودة
هي:

الالتزام
والإيفاء
بمتطلبات
العملاء

عمل الشيء
الصحيح
بالطريقة
الصحيحة من أول
مرة وفي كل مرة

ملاءمة المنتج
أو الخدمة للغرض
أو الاستخدام

عدم
وجود أخطاء
في المنتج
أو الخدمة

تعريف إدارة الجودة

هي : (أسلوب منهجي يعتمد على العمل الجماعي ومشاركة العاملين في التحسين المستمر للعمليات المختلفة للمنشأة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وباستخدام أدوات التحليل الكمي لتحقيق رضا العميل)

هي : (القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول مرة مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة تحسين الأداء).

هي : (شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل الموظفين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر بواسطة فرق الجودة).

يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخامات الأصلية) ويقصد بها كيف عكس الكم الذي يعني بالعدد .

وإليك جملة من التعاريف للجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :

- (الرضا التام للعميل) .
- (المطابقة مع المتطلبات) .
- (دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد) .
- (درجة متوقعه من التناسق والا اعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة) .

ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة

نبذة تاريخية عن الجودة :

التطور التاريخي للجودة

المرحلة الأولى: قبل عام 1900 جودة المنتج مسؤولية العامل

المرحلة الثانية: من عام 1900 : 1920 جودة المنتج مسؤولية الملاحظ

المرحلة الثالثة: من عام 1920 : 1940 جودة المنتج مسؤولية المفتش

المرحلة الرابعة: من عام 1940 : 1960 جودة المنتج مراقبة الجودة

المرحلة الخامسة: من عام 1960 : 1980 ضمان الجودة جودة النظام

ضمان الجودة

هي كافة الأنشطة الخاصة بمراقبة الجودة مضافا لها بعض الأنشطة المكملة

•مراجعة و تقييم الموردين

•مراقبة الجودة

•خدمة ما بعد الإصلاح / الصيانة /الخ

المرحلة السادسة: من عام 1980 حتى الآن (ادارة الجودة الشاملة) جودة النظام

بعض المصطلحات التي تتعلق بالجودة :

أ- الجودة : هي الاداء الصحيح وبطريقة صحيحة من المرة الاولى .

ب- ضمان الجودة : هي عملية مستمرة ونشاط منظم لقياس الجودة طبقا لمعايير قياسية بغرض تحليل اوجه القصور المكتشفة واتخاذ الاجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الاداء ثم قياس الجودة مرة اخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقق .

- اي عملية التاكيد من الالتزام بالمواصفات او المتطلبات او المعايير التي يجب تنفيذها لتقديم خدمات صحية للمرضى في المستشفى او المؤسسة الصحية .

ج- مراقبة الجودة : هي عملية ادارية يقاس فيها الاداء الفعلي بالمقارنة مع الاداء المتوقع واتخاذ الاجراءات التصحيحية بناءا على الفرق بين الادائين .

د- تحسين الجودة : هي عملية منسقة منظمة تحدد الفرص السانحة او المتوفرة لتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمرضى .

هـ- ادارة الجودة الكلية : وهي عملية تجمع ما بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الجودة والتنسيق ما بين هذه الانشطة وتخصيص الموارد لها.

- لذا تعتبر المظلة التي تندرج تحتها جميع العمليات والانشطة المتعلقة بالجودة .

و- الرؤية: (vision) : هي ببساطة السيناريو الايجابي لمستقبل مرغوب

ز- الرسالة : هي بيان عريض للمؤسسة الصحية تقرر فيه ماذا ستعمل ولماذا وجدت .

ح- القيم : هي مبادي او معتقدات تحكم السلوك والتصرفات وتشمل امور اجتماعية واخلاقية .

ط- المراجعة الطبية : هي عبارة عن مراجعة استرجاعية مفصلة وتقييم سجلات المرضى من قبل كوادر متخصصة .

- تشمل كل اوجه المراجعة الطبية .

مبادئ المراجعة الطبية :

1- الفحص المنظم للأنشطة الإدارية أو الأكلينيكية المختصة بتقديم الخدمات الصحية للمرضى .

2- مقارنة النتائج مع المعايير التي تم تحديدها مسبقا .

3- تقييم جودة الرعاية الطبية (من حيث الكفاءة والفاعلية) رصد التغيرات في السلوكيات والممارسات الناتجة من عملية المراجعة

مراحل المراجعة الطبية :

1- وضع الاهداف

2- جمع وتحليل المعلومات

3- مراجعة الاهداف (ماذا فعلنا وماذا انجزنا)

4- رصد التغيرات

ما هي الجودة ؟

- ◆ التميز
- ◆ الكفاءة
- ◆ الاتقان
- ◆ الدقة

أي جودة وتميز

البشرية

المادية

الاستخدام الافضل للموارد

الخصائص الاربعة للجودة :

- 1- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع
- 2- التركيز على النظم وسلسلة الاجراءات
- 3- استخدام البيانات لتحليل سلاسل اجراءات تقديم الخدمة الصحية .
- 4- تشجيع العمل كفريق واحد لحل المشاكل لتطوير وتحسين الجودة .

الأهداف العامة لضمان الجودة في خدمات الرعاية الصحية

- 1) زيادة حجم و رفع قدرات الخدمات الصحية
- 2) رفع كفاءة الخدمات الصحية
- 3) الحفاظ علي المعايير الجيدة للخدمات الصحية
- 4) كسب رضا المستفيدين من الخدمات الطبية
- 5) تحسين مردود الخدمات الصحية
- 6) زيادة فاعلية مشاركة المجتمع
- 7) تطوير التعاون و التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالصحة
- 8) تحسين معنويات الفريق الصحي

معايير الجودة من وجهة نظر العميل

1- الاعتمادية والاتكالية :

- تهدف الى تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق

2- امكانية الوصول الى الخدمة المطلوبة بسهولة

3- الامن والسلامة

4- المصداقية والثقة

5- تفهم الزبون واستيعابه

6- سرعة الاستجابة

7- الكفاءة والقدرة

8- اللطافة والتهديب

9- العناصر المادية الملموسة :

- المظهر الخارجي لمبنة المنشاة السياحية

- المظهر الداخلي المنشاة السياحية

- مظهر العاملين

10- الاتصال المتبادل

- القدرة على الاتصال مع الزبون
- القدرة على تبرير أسباب عدم قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة للزبون

دورة ضمان الجودة في الخدمات الصحية :

1- التخطيط واعادة التقييم

2- وضع المعايير

3- نشر المعايير

4- المراقبة (الرصد)

5- التعرف على فرص التحسين وتحديد الاولويات

6- تعريف المشكلة

7- تحديد من سيعملون لحل المشكلة

8- تحليل ودراسة المشكلة

9- اختيار وتصميم الحل

10- اعتماد الحل

ادارة جودة الخدمات الصحية (قيم ومفاهيم وتطبيقات).

البداية الاستراتيجية للجودة :

- 1- التركيز على العملاء(المرضى) واحتياجاتهم وتوقعاتهم .
- 2- دراسة الاسواق المحلية والعالمية ومعرفة مواقع المنافسة والمنافسين في السوق الصحي
- 3- ظهور المنظمات المختلفة التي تهتم بالجودة.

اساسيات الجودة في الخدمات الصحية :

- 1- الالتزام بالوفاء المستمر بمتطلبات وتوقعات المرضى
- 2- قياس الجودة يتم عن طريق معرفة مدى رضا المرضى
- 3- هدف الجودة تحقيق توقعات المرضى (100%) وفي الوقت المحدد .
- 4- تحقيق الجودة عن طريق منع حدوث عيوب ومشاكل اثناء تقديم الخدمة الطبية للمريض .
- 5- التزام الادارة العليا المستمر في المستشفى يقود الى تحقيق الجودة .

مقارنة للرؤية الحديثة والقديم لجودة الخدمات الطبية :

الرؤية القديمة

- 1- الجودة للخدمة فقط
- 2- الجودة شأن فني
- 3- الجودة مسؤولية المفتش
- 4- الجودة بقيادة الخبراء
- 5- الجودة هي التميز
- 6- الجودة هي الرقابة والسيطرة

الرؤية الحديثة

- 1- الجودة للمؤسسة الصحية ككل
- 2- الجودة شأن استراتيجي
- 3- الجودة مسؤولية كل عامل
- 4- تطبيق الجودة بقيادة الادارة
- 5- الجودة هي الشيء المناسب
- 6- الجودة هي التحسين المستمر

فلسفة د.جوردان للجودة والتي يمكن تطبيقها على القطاع الصحي :

- 1- زيادة مستوى الوعي
- 2- تحديد الاهداف
- 3- الاهتمام بعملية التنظيم
- 4- الاهتمام بمشاريع حل المشكلات
- 5- الاهتمام بالتدريب
- 6- الاهتمام بالتقارير الدورية
- 7- تشجيع العاملين
- 8- الاهتمام بعملية الاتصالات
- 9- الاهتمام بتوثيق النتائج
- 10- الاهتمام بعملية النمو

فلسفة كروسبي للجودة والتي يمكن تطبيقها في القطاع الصحي :

1- تكوين فريق لتحسين العمل

2- القياس

3- تحديد الجودة المطلوبة

4- زيادة الوعي

5- الاجراءات الصحيحة

6- الالتزام الثابت من الادارة

7- التخطيط السليم

8- التدريب

9- التخلص من سبب الخطاء

10- الاهتمام بالتطوير

11- تشكيل مجالس الجودة

12- استمرارية التطوير

أهداف وفوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة :

- 1 - خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
- 2 - إشراك جميع العاملين في التطوير .
- 3 - متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات .
- 4 - تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء(المرضى) .
- 5 - إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء(المرضى) .
- 6 - تحسين نوعية المخرجات .

7- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي .

8- تحسين الربحية والإنتاجية .

9- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.

10- تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر .

11- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات .

12- تقليل المهام عديمة الفائدة.

13- زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم .

14- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين .

15- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية .

المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة في المؤسسة الصحية

1 قبول التغيير باعتباره حقيقة واقعه وضرورة التعامل مع المتغيرات.

2 القناعة التامة بأهمية وضرورة تواجد بيئة عمل صحية يمكن من خلالها للعاملين أداء أعمالهم بأعلى إنتاجية وبرضا عالي.

3 ضرورة استيعاب التكنولوجيا الحديثة كعنصر مؤثر في التغيير.

4 قبول مبدأ المنافسة الإيجابية كواقع مهم وضروري للوصول إلى التميز.

المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة

5 الاعتراف والقناعة التامة بأهمية العميل (المريض) وضرورة الاقتراب منه والانحياز له والمحاولة الدائبة لإرضائه.

6 أهمية التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة والاستمرار فيه وإعطائه صفة المرونة والقدرة على التكيف بما يتواءم مع المتغيرات.

7 الإيمان التام بأن العنصر البشري هو الأساس الأقوى والأهم في نجاح بل تميز أي مؤسسة.

مبادئ إدارة الجودة

1 التركيز على العملاء(المرضى) الداخليين والخارجيين للمؤسسة وبذل المحاولات الدائمة في رفع مستوى رضاهم.

2 التركيز على إدارة العمليات بما يحقق أعلى إنتاجية وبأقل التكاليف

3 التحسين والتطوير المستمر للعمليات المختلفة في المؤسسة باعتبارها تؤدي في النهاية إلى رفع مستوى رضا العملاء(المرضى).

مبادئ إدارة الجودة

4 مشاركة جميع أفراد المؤسسة الصحية في تحسين الأعمال والعمليات وصناعة القرارات.

5 إيجاد وغرس بيئة للتعاون والعمل الجماعي.

6 صناعة واتخاذ القرارات الموضوعية المبنية على منهجية واضحة لصناعة واتخاذ القرار.

تأثير إدارة الجودة في التغيير المؤسسي

تأثير إدارة الجودة الشاملة على التغيير الثقافي والسلوكي للعاملين والأفراد في المؤسسة .

تأثير إدارة الجودة الشاملة على المؤسسة الصحية عموما ككيان اعتباري شاملا النظم والآليات والبيئة.

تأثير إدارة الجودة الشاملة على التغيير الفني و العمليات في المؤسسة الصحية

تأثير إدارة الجودة على التغيير الثقافي والسلوكي و الأفراد

العناصر المؤثرة

المعنويات



وضوح الغرض



الجماعة وروح العمل الجماعي



التعريف والتقدير



الاتصالات الفعالة



المشاركة



المعرفة والمهارة



التمكين



أ - وضوح الغرض

الموظف

يعرف ويفهم رؤية ورسالة المؤسسة
الصحية .

يعرف الحقوق و الواجبات .

يعرف ما يتوقع منه من أعمال .

يعرف التوجهات العامة للمؤسسة الصحية .



ب - المعنويات

الموظف

يشعر بالثقة و الاحترام .

احترام الفروق الشخصية والأنماط الحياتي

محترم القيم و المعتقد .

الشعور بالروح الإيجابية في العمل .



ج - التعريف و التقدير

الاعلام و الاعلان عن الأعمال الجيدة
وإبداعات وتميز الموظفين

مكافئة المؤسسة الصحية للجهود الفردية
والجماعية للمبدعين والمميزين



د - الجماعة و روح العمل الجماعي

الأهمية

التواجد

الموظف

ينتهج آليات واضحة للعمل
الجماعي
لحل المشكلات وتحسين الأعمال

الموظفون يساعدون بعضهم
البعض



هـ - المشاركة

الموظف

يشترك بفعالية في حل المشكلات

وتحسين

الأعمال .

الموارد اللازمة للمشاركة متاحة .

يشترك في صناعة القرارات الموضوعية



و - الاتصالات الفعالة

الموظف

يعرف أخبار المؤسسة الصحية والتفهم
التام لما
يحدث فيها .

انتهاج آليات واضحة لتعميم المعلومات
وتناقيلها ووضوح وتوقيت هذه
الاتصالات



ز - التمكين

والمقصود بالتمكين

هي حالة التوازن النسبي والملائمة
بين مسؤوليات الموظف والصلاحيات
المخولة له لأداء أعماله بالقدر
والفعالية المطلوبة وإدارة التغيير
بأسلوب جيد .



ح - المعرفة و المهارة

الموظف

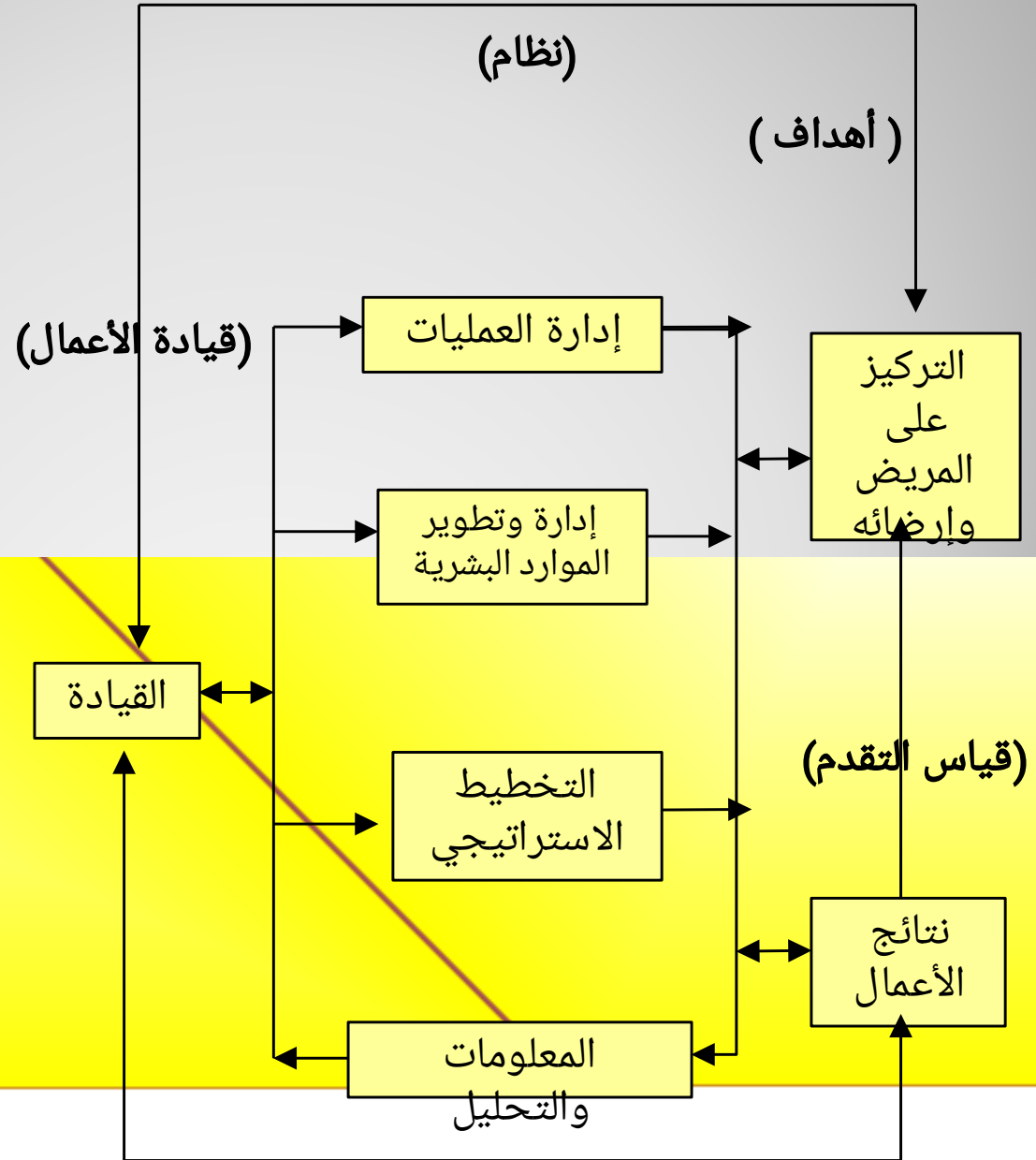
له خطة تطويرية شخصية .

اكتساب مهارات التحسين المستمر للعمليات

مهارات العمل مع فريق .



تأثير إدارة الجودة الشاملة
على المؤسسة وبيئة العمل
من خلال العناصر الموضحة



أ - القيادة

تتميز بأنها

قيادة ميسرة .

تخطط استراتيجياً .

تضع أهداف ومؤشرات قياس .

تمكن الوحدات من تحقيق أهدافها

تقيم وتقوم الأداء .

تسعى وتتحقق من الوفاء بمتطلبات العميل .

القيادة تستفيد من المؤشرات في تحسين نمطها القيادي



ب - المعلومات و التحليل

تتميز بأنها

ذات كمية و نوعية .

متداولة في المؤسسة على شكل قواعد بيانات .

ذات موثوقية وإعتمادية عالية .

سهولة الحصول عليها وبأساليب ميسرة .

يستفاد منها في أعمال التخطيط - الإدارة اليومية

- قياس الأداء - المقارنات التنافسية والمرجعية

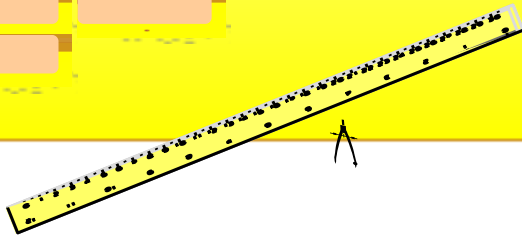


ج - التخطيط الاستراتيجي

تتميز بـ :

- وجود تخطيط قصير ومتوسط وطويل المدى .
- التخطيط مصمم لجعل المؤسسة في طور الريادة في الأداء التشغيلي ورضا العملاء .
- آلية واضحة للتخطيط والمراجعة .

آلية اتصال واضحة لتناقل وتنزيل نتائج التخطيط إلى جميع الوحدات والمسئوليات في المؤسسة .



د - إدارة و تطوير الموارد البشرية

تتميز بـ:

وجود خطط تنمية و تطوير الموارد البشرية بما يساند الخطط الاستراتيجية
وجود آلية واضحة لتقييم و تقويم الخطط لمقابلة الاحتياجات من الموارد
البشرية .

تدريب و التعليم المعرفي و المهاراتي الموجه لمقابلة الاحتياجات للموارد البشرية
التمكين للموارد البشرية للأداء بفعالية و مشاركة في صناعة القرارات .
إيجاد بيئة العمل الصحيحة التي تتميز بالسلامة و الأمن و الرضا للعاملين .



ه - إدارة العمليات

تتميز بـ :

العمليات مصممة لاستهداف العملاء
(المرضى) ورضائهم .

وجود آليات واضحة لتطوير وتحسين
العمليات للوصول إلى الأداء التشغيلي
الأفضل

اكتشاف خيارات تكنولوجية أخرى
لتحسين وتطوير العمليات .



و - نتائج الأعمال

تتميز بـ :

التركيز على المستوى الحالي والتوجه
المستقبلي لجودة المنتجات والخدمات
الأساسية للمؤسسة الصحية .

التأكد من نتائج الأعمال والأداء العام
للمؤسسة وأنها في وضع تنافسي جيد مقارنة
مع المنافسين .

الاهتمام بالمؤشرات للأداء المالي والتطور في
أداء الموارد البشرية فيما يتعلق بالتوجهات
حيال المجتمع والرأي العام .



ز - التركيز على المريض و رضائه

تتميز بـ :

الاهتمام باستراتيجيات التعرف على احتياجات العملاء (المرضى) الحالية وتوقعاتهم المستقبلية التقييم والتتبع المستمر لمدى ملائمة المميزات التنافسية للمنتجات والخدمات لرغبات وتوقعات العملاء والحصول على التغذية المرتجعة تطوير المهارات السلوكية للموارد البشرية للتعامل الجيد مع العميل واحترام رغباته .



تأثير إدارة الجودة على التغيير الفني العملياتي للمؤسسة الصحية

من خلال :

التحسين المستمر للعمليات بما يحقق رضا العملاء .

اعتماد قياسات التحسين للعمليات التي يرغب العملاء في تحسينها
مثل :

تقليص الدورة الزمنية للعملية .

تقليص مهمات وخطوات العملية

تقليص تكلفة العملية .

رفع المواصفات الفنية للعملية .



انتهاج منهجية علمية واضحة للتحسين المستمر

1

تحديد الفرص
التحسينية

2

دراسة الوضع
الحالي

3

الابتكار و
التحسين

4

التطبيق و
المتابعة

5

قياس النتائج
والتقويم

تأثير إدارة الجودة على التغيير الفني العملياتي للمؤسسة الصحية

استخدام أدوات الجودة بجميع أنواعها
أدوات التخطيط .

أدوات التحليل .

أدوات التفسير والتأويل .

أدوات القياس .

استخدام آليات ومنهجيات بناء فرق تحسين الجودة
للعمليات والتمكين لهذه الفرق لتحسين العمليات لتحقيق
رضا المرضى.

مفهوم الجودة النوعية في الخدمات الصحية: الجودة النوعية في الخدمات الصحية تعني ما يلي :

الجودة النوعية في الخدمات الصحية تعني ما يلي :

- 1- مطابقة المعايير القياسية للخدمات الطبية المقدمة للمرضى .
- 2- التأكد من ان الانشطة المقدمة للمريض تنفذ على المستوى المطلوب
- 3- البحث المستمر عن الاحتمالات المختلفة لتحسين الخدمات الطبية المقدمة للمرضى
- 4- الرصد المستمر لمستويات الاداء ومطابقتها مع المعايير

عوامل القلق والحرص على تطبيق الجودة في الخدمات الصحية :

- 1- تحسين حجم وقدرات الخدمات الطبية المقدمة للمرضى
- 2- تحسين مردود الخدمات الطبية المقدمة للمرضى
- 3- زيادة قناعة المرضى بالخدمات الطبية المقدمة لهم
- 4- الحفاظ على معايير جيدة بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية للمرضى
- 5- تحسين معنويات الفريق الطبي المقدم للخدمة الطبية

مشكلة تطبيق الجودة في الدول النامية :

ان البلدان العربية تبذل جهود كبيرة في تطبيق الجودة في مؤسساتها الصحية لكن هذه الدول توجه كثير من المعوقات في هذا المجال .

اسباب تدني الجودة في البلدان النامية:-

- 1- عدم رغبة المسؤولين في خوض معركة الجودة حيث يعتقد هؤلاء انها مسالة معقدة وقد يكون حلها مكلف جدا
 - 2- نقص الامكانيات مثل (الادوية ،المستهلكات،الصيانة،القوى العاملة)
 - 3- عدم توفر قاعدة للمعلومات الصحية
 - 4- نقص التريب الجيد للعاملين
 - 5- ضعف التنسيق بين مختلف الوحدات المعنية بهذا المجال
 - 6- ضعف الحوافز وامكافات المقدمة للعاملين
- عدم الاستغلال الجيد للامكانيات المتاحة

كيف تساعد الجودة النوعية لحل تدني الجودة :

1- تحديد مصادر المشكلة

2- ايجاد المقترحات لحل المشكلة

3- رفع ادراك المخططين العاملين لاهمية الجودة النوعية

4- تحسين المهارات الفردية والوصف الوظيفي وايجاد معايير موحدة

5- تساعد على تقديم حوافز للعاملين في المؤسسات الصحية

اشكال الكفاءة التي يمكن تطبيقها داخل المستشفى والتي تعتبر احدى نتائج تطبيق الجودة:

1- الكفاءة التقنية : تهتم بتحقيق افضل مردود او عائد مقارنة مع الموارد المتاحة والتي تم استخدامها

2- الكفاءة المنشودة او المستهدفة : وتعني استخدام معظم الموارد المتاحة في مواطن الاحتياج الاهم المستهدف

3- الكفاءة التسويقية : تشير الى تقديم اجود الخدمات الطبية المقدمة للمرضى من وجهة نظر المريض .

المفاهيم والتوقعات حول جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى :

هناك ثلاثة مفاهيم تعبر عن خصوصية الطرف الذي يمثله:

1- من وجهة نظر المجتمع (المرضى) :

تعني الجودة خدمات متوفرة طوال الوقت

وسهولة الوصول لهذه الخدمة

والشعور بالراحة والاطمئنان

ادب في التعامل

اختفاء الاعراض المرضية

2- من وجهة نظر الفريق المقدم للخدمة :
تعني الجودة المهارات التقنية للفريق المقدم للخدمة
توفر الموارد والبنية اللازمة لتقديم الخدمة
حرية تقديم الخدمة
- الوصول الى المردود المرغوب

3- من وجهة نظر مالك الخدمة تعني الجودة ما يلي :
تقديم افضل الخدمات

تقديم خدمة باقل تكلفة

- الحصول على اعلى مردود

عوامل نجاح الجودة في المؤسسات الصحية :

1- القيادة :

من خلال التزامها ومشاركتها في صنع الجودة داخل المستشفى
تعتبر العامل الاهم في نجاح تطبيق الجودة داخل المستشفى

2- كفاءة وفعالية التنظيم داخل المستشفى

3- الخواص المهنية للعاملين

4- سلوك العاملين

6- توفر الموارد اللازمة

7- توفير احوافز

8-جودة برنامج الجودة

الانشطة الرئيسية اللازمة لتطوير برنامج الجودة في المؤسسة الصحية :

- 1- تبني دعم الجودة من قبل الادارة العليا في المؤسسة الصحية
- 2- مراجعة تمهيدية للانشطة المتعاقة بالجودة
- 3- وضع هدف ورؤيا لفعالية الجودة المراد تطبيقها داخل المستشفى
- 4- تحديد مسؤولية من سيطبق الجودة
- 5- تخصيص الموارد اللازمة لتطبيق الجودة
- 6- اعداد خطة مكتوبة لبرنامج الجودة
- 7- تعميم هذه الخطة على كافة العاملين

المفاهيم الاساسية لاعادة تصميم الجودة في المؤسسات الصحية:

-تشمل هذه المفاهيم على ما يلي :

1- دمج وظائف لتصبح وظيفة واحدة

2- مشاركة العاملين

3- خطوات متسلسلة في الاجراءات

التغيرات التي قد تحدث بعد اعادة تصميم برامج الجودة داخل المؤسسة الصحية :

1- تغيير وحدات العمل

2- تغيير الوظائف : قد تكون من مهام بسيطة الى اعمال متعددة الابعاد

3- تغيير ادوار العاملين : من عاملين مطيعين فقط الى عاملين خلاقين
متميزين

4- التركيز على مقاييس الاداء والحوافز

5- تغيير المديرين

6- تغيير معايير التقييم

7- تغيير هيكله التنظيم (سواء الراسي او الافقي)

الاحتياجات الرئيسية لتدعيم اركان الجودة داخل المؤسسة الصحية :

1- سن القوانين والتشريعات مثل : - قوانين الترخيص /الاعتمادية/الاعتراف

2- الضوابط الاجتماعية والمسؤولية : (مثل وجود لجان مختلفة)

3- الاداب المهنية : وهذه تتعلق بالجانب السلوكي في تقديم الخدمة للمريض

4- البنية الاساسية للمؤسسة الصحية : (مثل وجود هيكل تنظيمي مناسب ، توفر ادارة كفاءة)

اللية البدء ببرننامج الجودة في المؤسسة الصحية :

لا بد من توفر ما يلي:-

1- الهدف من نظام الجودة :

ان الهدف من برننامج الجودة يجب ان لا يكون معاقبة الافراد او توترهم من هذا البرننامج .

يجب ان يكون الهدف تحسين الخدمة المقدنة للمرضى بجودة عالية واقل التكاليف .

2- ايجاد الجو المناسب لتطبيق برننامج الجودة :

ان عملية التغيير لا بد ان تجد مقاومة من بعض العاملين في المؤسسة الصحية .

هذا يتطلب التواصل مع هذه الفئة وحوارها حتى تصبح جزءا من التغيير الذي سيحصل والعمل بروح الفريق الواحد .

ان العمل بروح الفريق الواحد يؤدي الى ما يلي:-

- سهولة تبادل الاراء بين مختلف الاطراف

- التقييم الذاتي

- تساعد على اشراك جميع العاملين من مختلف التخصصات
ببرنامج الجودة

- يساعد على سرعة ايجاد الحلول لكافة المشكلات التي
تحدث اثناء عملية تطبيق برنامج الجودة .

3- وضع خطة لتنفيذ برنامج الجودة :

ان نجاح الخطة يعتمد على العوامل التالية:-

أ- الامكانيات المتاحة داخل المستشفى

ب- وضع المرفق الصحي من الناحية الفنية والعملية وهل هناك برامج سبق استخدامها في مجال الجودة ام لا

4- تشجيع وحث كافة العاملين على المشاركة ببرنامج الجودة المني تطبيقاً من خلال :

أ- تحفيز العاملين

ب- اقناع العاملين باهمية برنامج الجودة في المستشفى

5- هناك عوامل اخرى تؤثر على برنامج الجودة ايضا
مثل :

ا- تعدد الجنسيات في المؤسسة الصحية

ب- العادات والتقاليد

ج- الثقة بالنفس

د- اخلاقيات المهنة

اتقويم الجودة في الخدمات الصحية :

الهدف الرئيس من تطبيق الجودة هو التطوير والارتقاء ببرامج تخديم الخدمة الطبية وغير الطبية في المؤسسة الصحية .

ايضا يهدف الى التعرف على نقاط الضعف في البرامج والعمل على تحسينها.

تتطلب الاجابة على مايلي:-

1- من سيقوم بهذا العمل ؟

2- لمن خصص برنامج الجودة ؟

3- اين سيتم تطبيق هذا البرنامج ؟

4- متى سيتم تطبيق برنامج الجودة ؟

- تتم بعد التاكيد من ترسيخ النظام او البرنامج .

مسالة تقييم الجودة يجب ان تكون عملية مستمرة ومتصلة ومتناسقة على شكل دوري.-

5- لماذا عملية التقييم ؟

ان الهدف من تقييم برنامج الجودة هو تقديم خدمة فعالة ومناسبة متناسقة مع المعايير الموضوعية للخدمة

- تشمل هذه على (الجوانب الادارية ، الوقاية،التشخيص، العلاج، التاهيل) .

4- متى سيتم تطبيق برنامج الجودة ؟

- تتم بعد التأكد من ترسيخ النظام او البرنامج .

مسألة تقييم الجودة يجب ان تكون عملية مستمرة ومتصلة
ومتناسقة على شكل دوري .

5- لماذا عملية التقييم ؟

ان الهدف من تقييم برنامج الجودة هو تقديم خدمة فعالة
ومناسبة متناسقة مع المعايير الموضوعة للخدمة

- تشتمل هذه على (الجوانب الادارية ، الوقاية،التشخيص، العلاج،
التاهيل) .

6- كيف سيتم تطبيق برنامج الجودة ؟

هل سيتم تطبيق برنامج الجودة في كافة مجالات العمل في المستشفى-؟

هل سيتم تطبيق الجودة في مجالات خاصة فقط-؟

- بالطبع هذا يعتمد على قناعة الادارة العليا وعلى الامكانيات المتاحة في المؤسسة الصحية .

اساليب تقييم الجودة :

هناك عدة اساليب لتقييم الجودة:

1- التقييم الذاتي للجودة :

هذا الاسلوب يتم من خلال مراقبة مستويات الاداء من خلال الفريق الطبي وكافة العاملين في المستشفى.

- يتم من خلال هذا التقييم تعديل وتطوير مستويات الاداء للتوافق مع المعايير الموضوعة .

وهذا يحتاج الى بناء ثقافة مؤسسية لدى كل فرد او عامل داخل المؤسسة الصحية.

2- التقييم من خلال نظام المعلومات الصحي
الروتيني :

يتم هذا من خلال:-

- ويتم ذلك من خلال ادارة نظم المعلومات
الصحية والتي ترصد كافة أنشطة المستشفى من
خلال السجلات الطبية والتقارير والاحصائيات
اليومية والشهرية .

3- التقييم من خلال الاشراف :

ان الاشراف الكفو على كافة أنشطة المؤسسة الصحية يعتبر من العوامل الهامة التي تساعد على تجويد الخدمة الطبية المقدمة للمرضى واستمرار تحسينها نحو الافضل .

هذا يتطلب تفعيل دور الاشراف وتوفير كافة الموارد التي تساعد على زيادة فعالية الاشراف.

وهذا يتطلب ايضا ان يكون هدف الاشراف التطوير والتحسين وليس مجرد اصطياد لاطياء العاملين ومعاقتهم فقط .

يتم تطوير الجودة من خلال التقارير الدورية والمشاهدات عن واقع الجودة في المؤسسة الصحية .

4- مقابلات المرضى : وهذه تشكل التغذية الراجعة التي يمكن من خلالها الحكم على مدى نجاح برامج الجودة في تحقيق الرضا للمريض المستهلك للخدمة الطبية في المستشفى .

من خلال هذه المعلومات يمكن التعرف على جوانب القصور والقوة في برامج الجودة المطبقة في المؤسسة الصحية .

- وهذه تعكس مصداقية كبيرة في الحكم على برامج الجودة المطبقة في المؤسسة الصحية .

يمكن من خلال مقابلات المرضى الاستدلال على ما يلي:-

أ- إمكانية وصول المريض للخدمة بيسر وسهولة

ب- التأكد من جودة وكفاءة الرعاية الطبية المقدمة للمريض

الهيكل العام للجود في المؤسسة الصحية :

يشمل الهيكل العام على ما يلي :

1- المدخلات : وتشمل هذه ما يلي :

أ- الافراد

ب- السياسات

ج- الامدادات والموارد والامكانيات

2- الاجراءات تشمل على ما يلي :

أ- حفظ الملفات بمختلف انواعها

ب- الاجراءات الطبية

ج- الفحوصات المخبرية

3- النتائج وتشمل على :

أ- مدى رضا المرضى

ب- الاستخدام الامثل للموارد المتاحة

ج- نتائج المعالجات الطبية للمرضى (شفاء، وفاة، مضاعفات، ... الخ)

د- قياس جودة المردود تشمل على :

أ- عدد الوفيات

ب- عدد العمليات الجراحية ونسبة نجاحها

ج- عدد الفحوصات الطبية ودقتها

د- قلق واستياء المرضى

هـ - رضا المرضى عن الخدمات الطبية المقدمة .

الفصل الثاني

ماهية إدارة الجودة الشاملة

- تعريف الجودة وأبعادها

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفوائدها
- نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة

تعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة

- لقد تعددت تعريف إدارة الجودة الشاملة. فهناك من يعرفها بأنها استراتيجية تنظيمية و أساليب إدارية تؤدي إلى تسليم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية إلى لمريض.
- كما تعرف إدارة الجودة الشاملة على أساس أنها عملية التحسين المستمر في كل نشاط من أنشطة المنظمة و ذلك من خلال الإدارة التي تهتم و تركز على التحسين المستمر. و ذلك من خلال استعمال الأفراد المهرة و استخدام فرق العمل و الأساليب العملية المحسنة و الناجحة.
- .

كما تم تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها شكل
تعاوني لأداء العمل يعتمد على القدرات
المشتركة لكل من الإدارة العليا و العاملين
بهدف تحسين و زيادة الانتاجية بصفة مستمرة
من خلال فرق العمل.

إدارة الجودة الشاملة هي تضافر كل الجهود
داخل المؤسسة الصحية أو الخدمية بهدف
تحسين الأداء تحسينا مستمرا يؤدي إلى إرضاء
المستهلك

أبعاد الجودة الصحية

- 1- الأداء
- 2- المظهر
- 3- المطابقة
- 4- الاعتمادية
- 5- الصلاحية
- 6- الخدمات المقدمة
- 7- الاستجابة
- 8- الجمالية
- 9- السمعة

المفاهيم الأساسية الثلاث لإدارة الجودة الشاملة

■ التركيز على العميل (المريض)

المفهوم الأساسي في نظام إدارة الجودة، إذ أن العميل هو سبب وجود أي منظمة أو منشأة إنتاجية التي تسعى من خلال عملياتها إلى تقديم منتجاتها أو خدماتها له حسب رغباته.

■ التحسين المستمر

■ قيمة كل مشارك

قوة المنظمات تكمن في الأشخاص الذين يعملون لديها. العامل هو مصدر الأفكار التطورية و المقترحات التي تساهم في حل مشاكل الجودة و تحسينها.

فوائد تطبيق ادارة

الجودة الشاملة

- 1- تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق
- 2- تعزيز العلاقات مع الموردين
- 3- زيادة درجة رضا العملاء (المرضى)
- 4- تحسين جودة المنتج او الخدمة الصحية
- 5- انخفاض تكلفة المنتج او الخدمة الصحية نتيجة عدم وجود أخطاء
- 6- فتح أسواق صحية جديدة وتعزيز الأسواق الحالية
- 7- القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى

نشأة وتطوير مفهوم إدارة الجودة الشاملة

فقد مر مفهوم الجودة بأربعة مراحل رئيسية

- 1- الفحص
- 2- ضبط الجودة
- 3- تأكيد الجودة
- 4- ادارة الجودة الشاملة

علماء و فلاسفة الجودة

- 1- مدخل ديمنج : التركيز على استعمال الأساليب الإحصائية (SPC) في عمليات التحسين
- 2- مدخل جوران : التركيز على الأبعاد الإدارية لعمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة و أهمية التأكد على مسئولية الإدارة في تحقيق الجودة و ضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة)

ركائز الجودة الشاملة :-

- هناك مجموعه من الركائز الأساسية للجودة الشاملة للمؤسسة يمكن إيجازها فيما يلي
- (1) الهيكل التنظيمي :- تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي يتسم بتعدد المستويات الإدارية مما يؤدي إلى صعوبة الاتصال وانخفاض معدلات الأداء وزيادة فرص الهدر في الإنفاق والجهد والوقت ويتطلب ذلك تقليل عدد المستويات الإدارية ووجود وسائل اتصال فعالة للتنسيق والتكامل بين هذه المستويات والاعتماد على الخطوط الأفقية في الإدارة بهدف إعطاء المزيد من الاتصال الجانبي بين الوظائف والتخصصات

(2) التميز :- تحقق المؤسسة مركزاً متميزاً لها من خلال تقديم برامج جيدة وتحديثها وتطويرها باستمرار .

(3) التركيز على الجودة :- ويتم من خلال استثمار خبرات الأفراد والابتكار وإطلاق الطاقات الكامنة

(4) التحسين والتطوير المستمرين :- بمعنى أن يكون
للمؤسسة طرقها الفعالة في أداء العمل من خلال توفير
تقنيات ملائمة وطرق ووسائل ملائمة للحكم على نوعية
المخرجات والرقابة عليها من أجل التطوير والتحسين
المستمرين .

(5) التغيير الثقافي :- ويقصد به التغيير في الأساليب الفنية
المطبقة حالياً وكذلك التغيير في الفلسفة الإدارية الحالية ،
والحاكمة للسلوك وأيضا التغيير في المبادئ والقيم والمثل
السلبية السائدة في المجتمع وتحويلها إلى قواعد ونظم
ومعايير جديدة تساعد على تحويل الأفراد داخل المؤسسة
إلى الجودة الشاملة وبقنائه كاملة .

- (6) جودة القيادة :- القيادة من العناصر الفاعلة والمؤثرة في تحقيق الأهداف وهي التي تسعى إلى إدارة التغيير داخل المؤسسة لذا يجب التركيز على توافر جميع الصفات الايجابية والفعالة فيمن يتولى مسئولية الإشراف والقيادة بالمؤسسة وإمكانية الاستثمار الأمثل لجميع الموارد البشرية ، وتوجيه طاقاتها لخدمة المجتمع والبيئة المحيطة .

- (7) الرؤية المشتركة :- وتعنى ضرورة الوعي وإدراك مفهوم الجودة الشاملة لدى جميع الأطراف ذات الصلة ، وذلك حتى يعطى الجميع الجهود الزائدة المرجوة لخدمة الأهداف .

3- مدخل كروسبي : الالتزام الكلي
للإدارة العليا بمبادئ الجودة (العقل
على تحقيق مبدأ "افعله صحيحا منذ
المرّة الأولى - الهدف هو المعيب
الصفري". التركيز على الدوافع و
عمليات التخطيط أكثر من أساليب
رقابة العمليات و حل المشاكل

أولاً: المقصود بجودة الخدمة او المنتج

جودة التصميم

جودة الأداء

جودة الانتاج

ثانيا : أهمية جودة السلع والخدمات

ثالثا : المقصود بالرقابة على الجودة

رابعا: أغراض نظام الرقابة على الجودة

خامساً: القرارات الأساسية التي يوجهها نظام الرقابة على

الجودة

سادساً: الرقابة على الجودة احصائياً

المقصود بجودة الخدمة أو المنتج :

يتوقف معنى الجودة على طريقة النظر إليها ويمكن التمييز بين ثلاث وجهات نظر مختلفة فيما يتعلق بالمعنى المستخدم وهي:

1- جودة التصميم: وهي الجودة كما يتم تحديدها في تصميم الخدمة الصحية وتمثل بعض الخصائص المعينة الملموسة وغير الملموسة في تصميم المنتج أو الخدمة وقد تأخذ الجودة المرتفعة في التصميم استخدام مواد طبية أفضل أو تكنولوجية أو كفاءات طبية الخ

2- جودة الأداء: وهي ترتبط بشكل مباشر بقدرة السلعة او الخدمة على القيام بالوظيفة المتوقعة منها وهو ما اصطلح على تسميته درجة الاعتمادية أو الجدارة أو سهولة عملية تعديل وتحسين الخدمة الصحية. ويقصد بالاعتمادية قدرة الخدمة على الأداء المرضي تحت ظروف التشغيل العادية ولمدة معينة. من الملاحظ أن جودة الأداء مرتبطة بجودة التصميم فعملياً لا يمكن أن تكون جودة الأداء افضل من التصميم لكن العكس يحدث بعض الأحيان. ويمكن رفع جودة الأداء من خلال بعض السياسات مثل سياسة ضمان السلعة او الخدمة الصحية .

3- جودة الخدمة: على الرغم من أن جودة التصميم والأداء تعتبران هدفاً تسعى إليه أي منظمة إلا أنه يصعب عملياً تحقيق ذلك بشكل كامل. فهناك ذلك البعد الآخر من الجودة الناتج عن ظروف الخدمة الفعلية والذي يعرف بجودة الخدمة أو جودة المطابقة للمواصفات ويتوقف ذلك على إلى أي حد تم اختيار التصميم بحيث يتلائم مع القدرات التكنولوجية المتاحة في العملية الخدمائية لدى المؤسسة.

فالتطابق الجيد بين قدرات العملية الخدمائية ومجموعة المواصفات الموضوعية للخدمة قد يؤدي إلى جودة مطابقة ممتازة على الرغم من أن المواصفات الموضوعية للمنتج أو الخدمة تكون أصلاً في مستوى متوسط.

لذا فإن إدارة الجودة تقوم بمهمة تحقيق التوازن
والتكامل بين قرارات عديدة داخل المنظمة
الصحية. فتحدد كل من جودة التصميم وجودة
الأداء يتضمن توازناً بين ما يريده المستهلك كما
يعلمه قسم التسويق وبين ما يمكن أن يقدمه
المشروع
كما يوضحه رجال إدارة الانتاج.

أهمية جودة السلع والخدمات (بالنسبة للمستهلك)

إن السبب الرئيسي لعدم رضا المستهلك هو فشل السلعة التي يقوم بشرائها في القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك المريض منها مما يسبب تكلفة إضافية يتحملها المستهلك.

وقد أدى ذلك إلى ظهور جماعات الدفاع عن المستهلك وحمائته وإرشاده إلى أفضل السلع أو الخدمات أماناً.

أهمية جودة السلع والخدمات (بالنسبة للمنتج)

يعتبر عنصر الجودة أحد عناصر المزيج التسويقي الهامة التي تؤثر على رقم المبيعات فقدرة السلعة على الأداء وتحقيق الهدف من اقتنائها يزيد من فرص تحقيق نسبة مبيعات اعلى.

تظهر أهمية الجودة بالنسبة للمنتج او الخدمة في حالة وجود المنافسة بين أكثر من منتج.

يترتب على عدم مطابقة المنتج او الخدمة للمواصفات أو وجود خدمات معيبة أن تتحمل المؤسسة الصحية تكلفة إضافية مما يؤدي إلى تقليل الأرباح أو تحقيق خسائر.

المقصود بالرقابة على الجودة

هي مجموعة من الخطوات المحددة مسبقاً والتي تهدف إلى التأكد من أن الإنتاج المحقق يتطابق مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعية للمنتج ويتضح من هذا التعريف عدة حقائق أهمها:

- 1- يجب أن يكون هناك خطوات محددة مسبقاً
- 2- وظيفة الرقابة هي التأكد من المطابقة للمواصفات وليس إنتاج مستوى جودة مرتفع.

3- تستلزم وظيفة الرقابة على الجودة وجود مواصفات محددة للتعبير عن مستوى الجودة حيث يعد ذلك فرضاً ضمناً في كل نظم الرقبة على الجودة

4- على الرغم من وجود نظام للرقابة إلا انه ليس هناك تأكيد كامل من أنه لن تصل إلى يد المستهلك أي وحدة او خدمة معيبة.

5- الرقابة على الجودة لا تشمل فقط الرقابة على المنتج او الخدمة النهائي إنما تراقب الجودة المدخلات والعمليات الخدمائية ككل.

أغراض نظام الرقابة على الجودة

يجب أن يكون هناك أهداف محددة لنظام الرقابة على الجودة أهمها كما يحددها تشيس و أكويلانو:

1- تخفيض عدد شكاوى العملاء (المرضى) من مستوى الجودة إلى 3% على الأكثر

2- تخفيض اعادة تقديم الخدمة بسبب الجودة إلى 2% على الأكثر

3- تخفيض نسبة المواد التي يعاد استخدامها مرة أخرى بسبب الجودة إلى 5% على الأكثر

4. خفض تكلفة الرقابة على الجودة
والفحص للخدمة او المنتج بنسبة 10%
وفي نهاية الفترة الزمنية لخطة الجودة
يجب أن يتم تحليل درجة تحقق هذه
الأهداف

كما أنه يجب الاستمرار في اعادة النظر في
هذه الأهداف وتحديثها على ضوء نتائج
الأداء المحققة.

الرقابة على الجودة احصائياً

يمكن تقسيم أساليب الرقابة على الجودة احصائياً إلى مجموعتين أساسيتين:

1- أسلوب عينات القبول: ويقوم على اختيار عينة من الخدمات المراد فحصها وبعد فحص العينة يتم قبول او رفض الخدمة بناءً على نتائج الفحص

2- أسلوب الرقابة على العملية: ويعتمد على فحص عينات من الخدمة اثناء التشغيل الفعلي للعمليات الخدمائية والحكم على درجة انضباط العملية الخدمائية بناءً على نتائج فحص العينة
ملاحظة : الخدمة قد تكون :

- فحص المريض - تصوير المريض - وصف علاج للمريض
- اجراء عملية جراحية للمريض - عمل فحوصات مخبرية للمريض
- فتح ملف طبي للمريض الخ

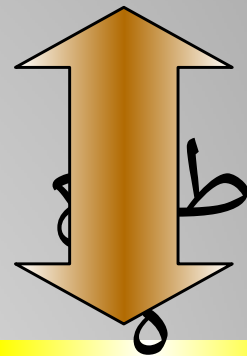
ت

الجودة ليست
جيدة

العميل
ل
بالنسبة
ة

اقبل
ل
من

الخدمة
ة
المقدم



لهذه

الخدمة

ن

المقدم

مه

طبيع

ة

الخد

مة

المقد

مه

توقعات

العميل

بالنسبة

لهذه

الخدمة

الجودة
مقبولة

طبيع

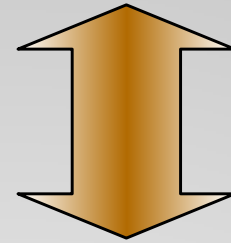
ة

الخد

مة

المقد

مه



توقعات
العميل
بالنسبة
لهذه
الخدمة

اكبر

الجودة
ممتازة

المقابلات

اللجان
المشتركة

الزيارات
الميدانية

اللقاءات

المجموعات
الحوارية

وسائل تحديد احتياجات المرضى (العملاء)

مراكز
الاتصال

استبانات
تحديد
الاحتياجات

نظام
الشكاوى
والاقتراحات

استبانات
قياس الرضا

استطلاعات
الرأي

رسم المسار
الوظيفي

تحديد
الإحتياجات
التدريبية

توظيف
الموظفين
الملائمين

تقييم الأداء

المجموعات
الحوارية

منهجيات
التعامل
مع الموظفين

تقديم
الحوافز

تمكين
الموظفين

نظام
الشكاوى
والاقتراحات

استبانات
قياس الرضا

استطلاعات
الرأي

من المسئول عن تطبيق

الطوبى هتي؟ مسئولية كل فرد في المؤسسة

الصحية
صابط الجودة

عامل النظافة

الموظف

أمين المخزن

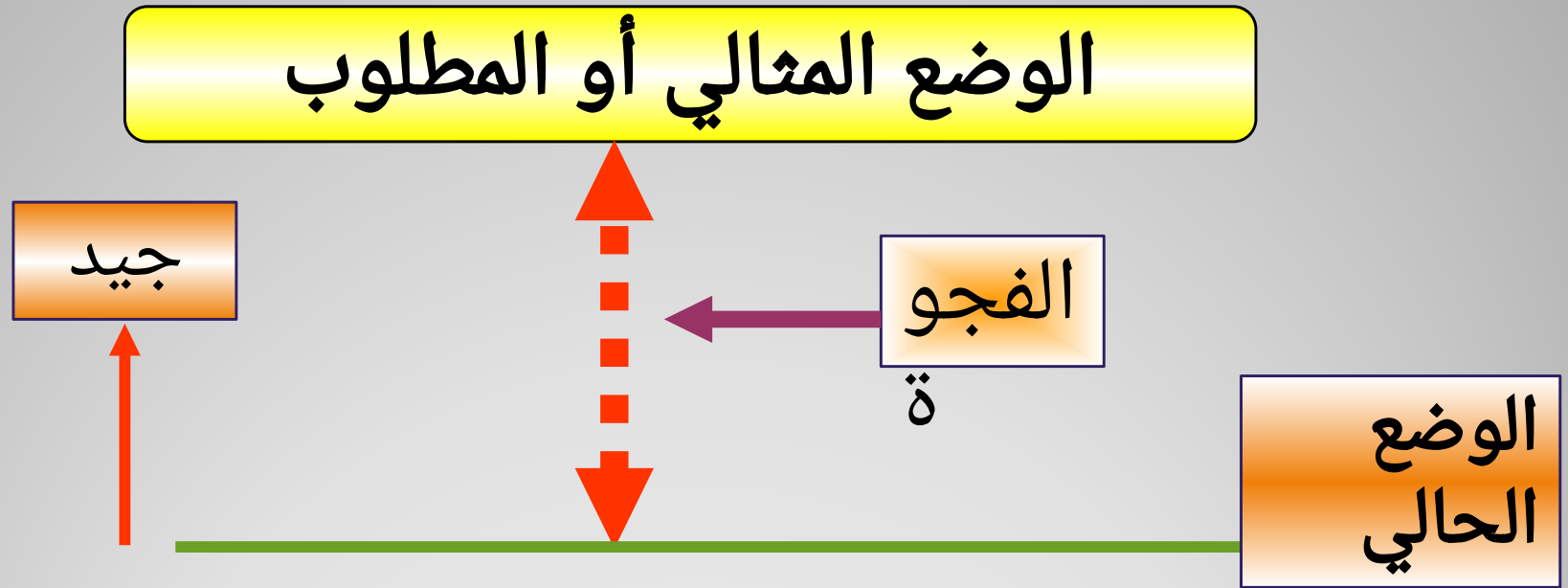
المدير/المشرف

السائق

العميل

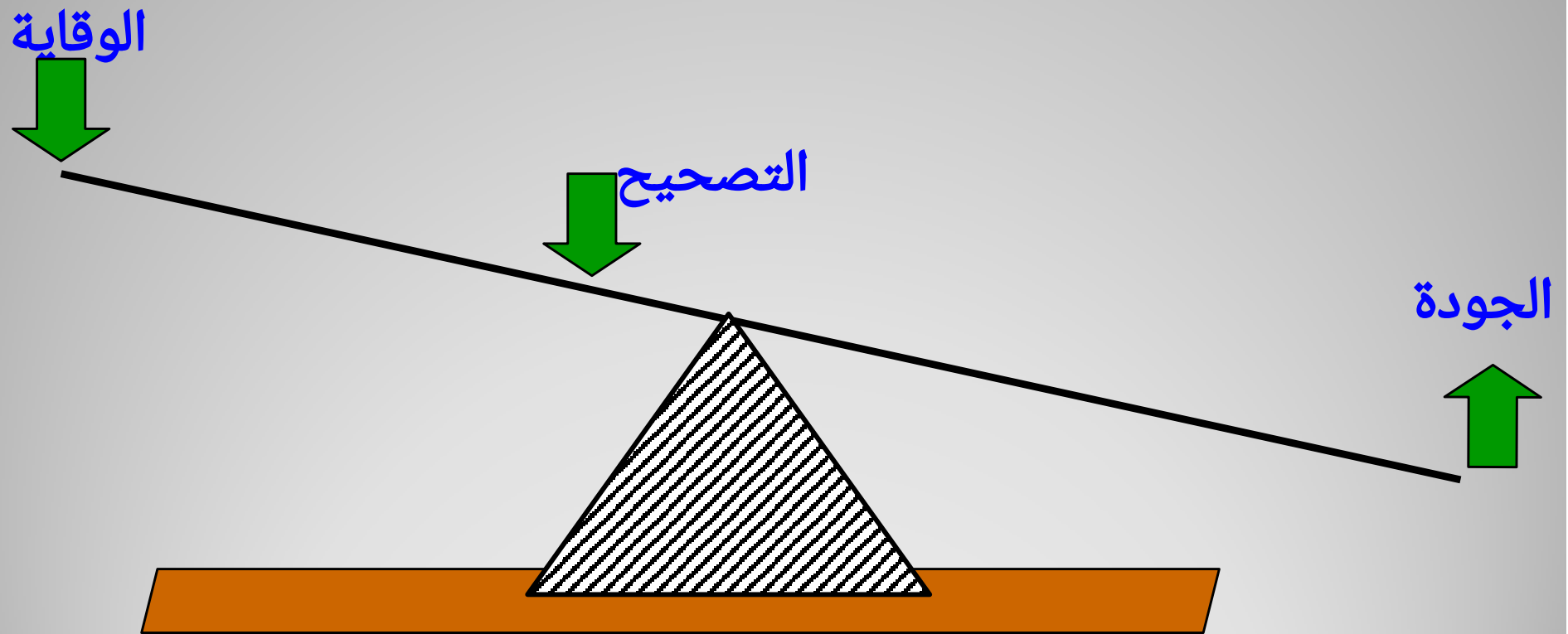
المورد

تعريف المشكلة؟



المشكلة هي الفجوة (الفرق) بين الوضع الحالي والوضع المطلوب

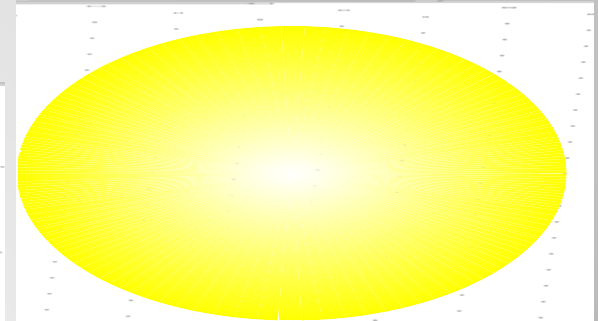
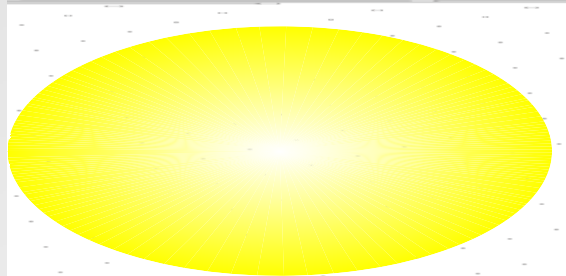
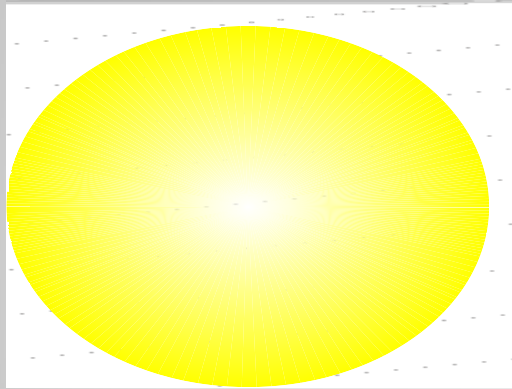
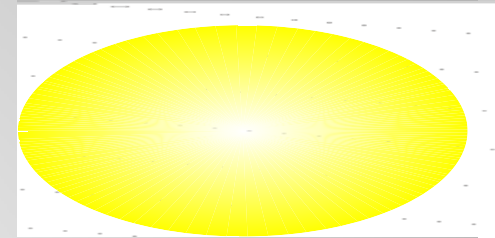
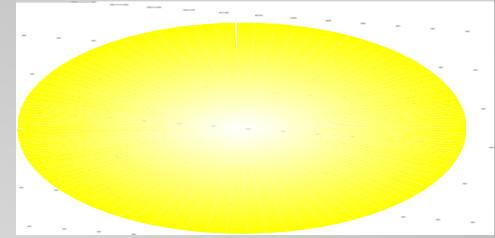
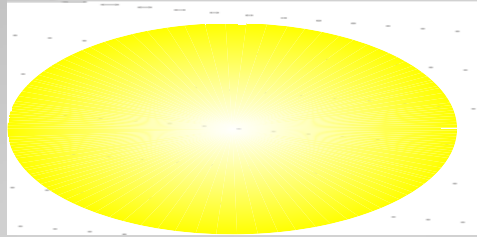
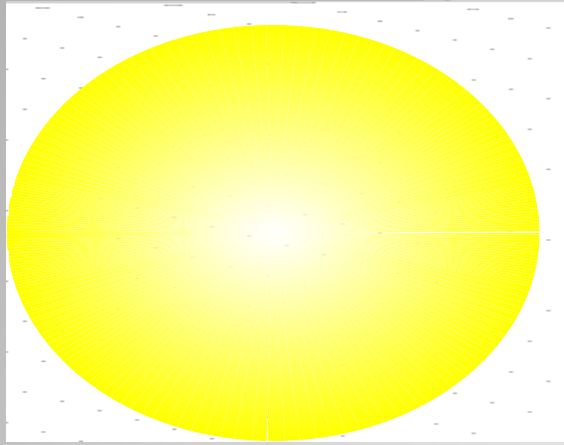
الحاجة إلى الجودة: تحسين الأداء وخفض التكاليف



“التركيز على الوقاية وليس التصحيح”

الطرق والأساليب المستخدمة في ادارة

الجودة



ما هي شهادة الأيزو ISO

9000

معايير أو مقاييس أو قواعد
نظامية متراكبة
بهدف الوصول للجودة
الشاملة, تشرح و توجه من
خلالها المتطلبات لكيفية بناء
الجوده في الشركة

فوائد شهادة الأيزو ISO

9000

نظام توثيقي

التطوير المستمر

أول خطوة لتطبيق الجودة

قال تعالى (يا أيها الذين آمنوا لم
تقولون ما لا تفعلون (*) كبر مقتا عند
الله أن تقولوا ما لا تفعلون(*))

سورة الصف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَفَمَنْ يَمْشِي مُكِبًّا عَلَى وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّنْ
يَمْشِي سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ

سورة الملك

منهجيات

المشاركة
الشخصية

تطوير
الرؤية
والرسالة

القيادة الإلتزام
بالمقيم
المؤسسية

تقييم الأداء

وضع
وتطوير
العمل



تقديم
الحوافز

التعامل مع
جميع
الفئات

تبني
سياسة
التغيير

بناء ثقافة
التميز لدى
الموظفين

توفير بيئة
مشجعة
على الإبداع

خلاصة الجودة

التركيز على العميل

تشمل كل فرد/جزء بالنظام

تتطلب ولاء والتزام كل فرد

أسلوب وقاية

الجودة تحتاج إلى وقت طويل لضمان نتائج ممتازة

التطوير والتحديث المستمر (التعليم والتدريب المستمر)