



إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات



إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات

المقدمة:

تسعى منظمات الأعمال في العصر الحالي إلى إثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الزبائن ومتطلباتهم، فتقديم النفضل هو المفتاح للنساص الذي تدخل من خلاله هذه المنظمات إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في التغيير، كما إن النسلوب أو الطريقة المعتادة في أداء الأعمال باتت غير ملائمة لهذه البيئة.

من هنا أصبحت منظمات الأعمال ملزمة في البحث عن كل ما يمكن أن يحقق لها استراتيجياتها بمختلف النساليب والطرق مما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات النداء والتميز للوصول إلى أعلى مرتبات رضى الزبون، إذ أصبح الزبون، في دائرة الاهتمام والتركيز ومحط أنظار العديد من المنظمات التي تحاول اجتذابه بشتى الطرق والوسائل الممكنة، وقد غدا موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي تلقى اهتماماً واسعاً عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها وبه قطاع المستشفيات العامة والخاصة على وجه التحديد، لأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على الزبون وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المهنية، فضلاً عن أنها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنظمة، والتشارك بسين المستويات الإدارية جميعها، وذلك لإتقان العمل من البداية وحتى النهاية بأقل الأخطاء والتكاليف الممكنة، كما تركز إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر في كل جوانب المنظمة والتأكيد على توعية كافة العاملين في المنظمة كأساس للتفوق.

الفئات المستهدفة:

- هدراء المشافي والمراكز الصحية.
- مسؤولي المؤسسات والمديريات التابعة لوزارة الصحة.
- مسؤولي التخطيط في المجال الصحي.
- رؤساء الأقسام الطبية في المشافي والمراكز الصحية والعلاجية.
- الأكاديميون المتخصصون والعينيون بمسألة الجودة في الخدمات الصحية.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم خصائص الخدمات الصحية.
- فهم خصائص الخدمات العامة.
- تمييز أنواع الخدمات الطبية.
- فهم أهمية الجودة في الخدمة الصحية.
- معرفة العناصر المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.
- التعامل مع مؤشرات تحسين الجودة.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- التعامل مع الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تقييم وظائف المستشفى.
- تقدير النفاق المستقبلية.
- تطبيق الجودة الشاملة في التدريب وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الكفاءات المستهدفة:

- مفهوم الخدمة الصحية.
- مفهوم جودة الخدمة الصحية.
- إدارة الجودة الشاملة.
- تطور إدارة الجودة الشاملة.
- الهياكل الأساسية لإدارة الجودة الشاملة TQM.
- إدارة المؤسسات الصحية المستشفيات.
- مبادئ إدارة المستشفى.
- إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- معيقات وأفاق تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمستشفى.
- مفهوم التدريب.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، مفهوم الخدمة الصحية:

- خصائص الخدمات الصحية
- مفاهيم عامة
- مفهوم الخدمة
- خصائص الخدمات العامة
- المنتج الخدمة في المستشفى
- الخصائص المميزة للخدمات الصحية
- أنواع الخدمات الطبية

الوحدة الثانية، مفهوم جودة الخدمة الصحية:

- نشأة الجودة في الرعاية الصحية
- أهمية الجودة في الخدمة الصحية
- أهداف جودة الخدمة الصحية
- العناصر المؤثرة في جودة الخدمات الصحية
- الجودة ورضا المستهلك
- عناصر جودة الخدمات الصحية
- قياس الجودة في الخدمات الصحية
- معايير تقدير
- خدمات الرعاية الصحية
- مؤشرات تحسين الجودة

الوحدة الثالثة، إدارة الجودة الشاملة:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- نهج إدارة الجودة الشاملة
- نهج والتر شو هارت
- نهج جوزيف جوران
- نهج فيليب كروسبي
- النهج إدوارد ديمنج
- النهج إيشيكاوا
- نهج تاجوشي
- نهج أونوا

الوحدة الرابعة، تطور إدارة الجودة الشاملة:

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- حلقات الجودة الشاملة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

الوحدة الخامسة، الهادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة TQM:

- الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات

الوحدة السادسة، إدارة المؤسسات الصحية المستشفيات:

- وظائف المستشفى
- تصنيف المستشفيات
- النقسام التشغيلية بالمستشفى
- واجبات ومسؤوليات مدير المستشفى
- العلاقات الوظيفية بين أقسام المستشفى
- المراكز الصحية
- مراكز الرعاية الصحية الاجتماعية
- الصحة البيئية
- المؤسسات الطبية العسكرية
- مراكز العلاج بالليزر
- الحجر الصحي
- المصحات العقلية

الوحدة السابعة، هادئ إدارة المستشفى:

- أهمية الإدارة في المجتمع
- تعريف الإدارة
- الإدارة فن أم علم
- عناصر العهلية الإدارية في المستشفيات
- نظريات الإدارة
- مستويات الإدارة والوظائف والقدرات المختلفة
- الصفات الإدارية التي يجب أن يتمتع بها الإداري

الوحدة الثامنة، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية المستشفيات
- أهمية ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
- مهام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
- أبعاد الجودة في المستشفيات
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
- معايير اللجنة العالمية المشتركة لاعتناء المؤسسات الصحية
- معايير تحسين الجودة
- معايير جودة الموارد البشرية الصحية

الوحدة التاسعة، مبيعات وأفاق تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمستشفى:

- المبيعات
- الأفاق المستقبلية
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة عالميا وعربيا
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية
- حالة عملية

الوحدة العاشرة، مفهوم التدريب:

- مفهوم التدريب
- الجودة الشاملة في التدريب وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية
- أهمية التدريب في المستشفيات
- اعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة كنظام في التدريب
- مكونات نظم البرامج الصحية
- أسباب مشكلات البرامج الصحية