

إدارة وضمان الجودة الصحية

Healthcare Quality Management

---

Ass. Prof Walaa Ahmed

بكالوريوس ادارة صحية

## المحاور و أهداف المقرر



1. مقدمة عن ضمان الجودة
2. فهم أساس ومفاهيم ضمان الجودة في الرعاية الصحية.
3. تطوير مهارات التخطيط وتنفيذ استراتيجيات تحسين الجودة.
4. تحليل بيانات الأداء لتحديد مجالات التحسين.
5. تعزيز ثقافة الجودة في المنشآت الصحية.
6. تطبيق مفاهيم التحسين المستمر لتحقيق نتائج فعالة.

## المخرجات المتوقعة من الدرس

بعد إتمام هذا المقرر، يتوقع أن يكون الطالب قادرًا على

1. تطبيق استراتيجيات ضمان الجودة في مؤسسات صحية.
2. تحليل وتقدير الأداء باستخدام معايير الجودة.
3. تطوير حلول لتحسين خدمات الرعاية الصحية.
4. فهم أدوات وتقنيات التحسين المستمر.
5. تحسين ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصحية



# المقدمة

□ في ظل التطورات المتتسارعة التي يشهدها قطاع الرعاية الصحية، بات ضمان الجودة الصحية عنصراً أساسياً لا غنى عنه لضمان تقديم خدمات صحية فعالة، آمنة، وعالية الكفاءة. فالجودة لم تعد خياراً، بل أصبحت ضرورة تفرضها التحديات الصحية المعاصرة، وارتفاع توقعات المرضى، وضغط التكاليف، واشتراطات الاعتماد والترخيص الدولي.

□ يقصد بـ ضمان الجودة الصحية ذلك الإطار المنهجي الذي يهدف إلى التأكد من أن الخدمات الصحية المقدمة تتماشى مع معايير محددة مسبقاً، تضمن الكفاءة، والفاعلية، والسلامة، ورضا المرضى. ويشمل ذلك متابعة الأداء، وتحليل نقاط الضعف، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية المستمرة.

□ ويعد تطبيق برامج ضمان الجودة في المؤسسات الصحية أحد الركائز الأساسية التي تبني عليها ثقة المجتمع في النظام الصحي، كما يُعد أداة استراتيجية لتحسين نتائج الرعاية وتقليل الأخطاء الطبية والآثار السلبية غير المقصودة.



# المقدمة

مصطلاح "إدارة وضمان الجودة الصحية" يشير إلى مجموعة من الأنشطة والإجراءات الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وضمان مطابقتها للمعايير المعتمدة، وتحقيق أعلى مستويات الأمان والكفاءة.



## تعريفات أساسية

**إدارة الجودة:** هي عملية تنظيمية تُعنى بوضع السياسات، وتنظيم وتنسيق الجهود، بهدف تحسين الأداء وجودة الخدمة الصحية.

**ضمان الجودة:** هو النظام الذي يُستخدم للتأكد من أن الخدمات الصحية المقدمة تحقق الحد الأدنى المقبول من الجودة بناءً على معايير محددة.

## أهداف إدارة وضمان الجودة الصحية



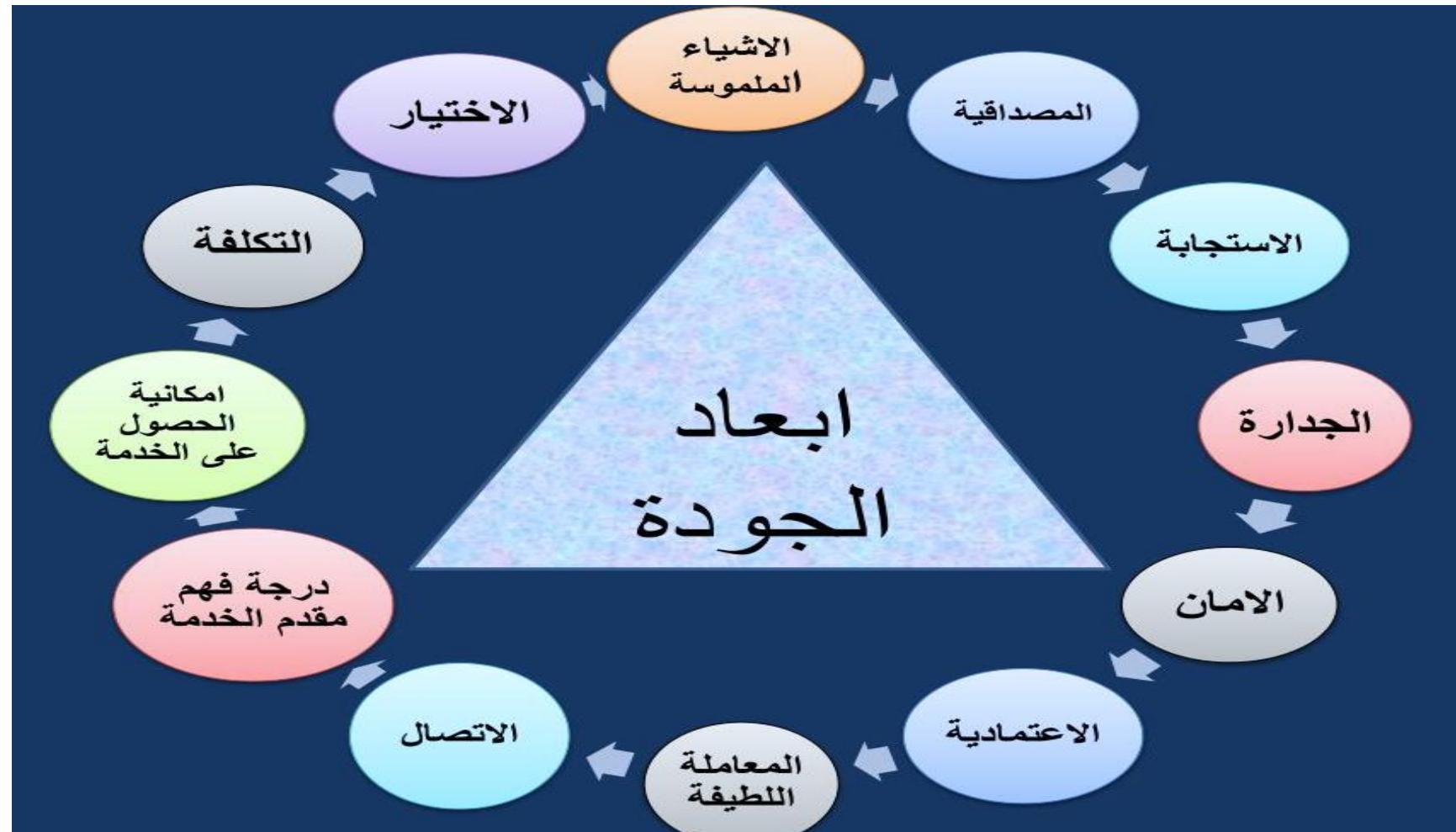
- .1. تحسين نوعية الخدمات الصحية المقدمة.
- .2. ضمان سلامة المرضى وتقليل المخاطر.
- .3. تقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى.
- .4. رفع كفاءة وفعالية الأداء وتقليل الهدر.
- .5. تعزيز رضا المرضى والعاملين في المجال الصحي عن الخدمات المقدمة.
- .6. دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والتحليل.
- .7. تحقيق الاعتماد المحلي والدولي.

# مبادئ أساسية لضمان الجودة

المبدأ	التوسيع
التركيز على المريض	تقديم الخدمة بما يلبي احتياجات وتوقعات المريض.
التحسين المستمر	تطوير دائم في الأداء بناءً على التغذية الراجعة والتحليل.
العمل الجماعي	تعاون بين الفريق الصحي لتحقيق الجودة الشاملة.
الاعتماد على الأدلة	اتخاذ قرارات مبنية على بيانات ومعايير علمية.
المساءلة والشفافية	وضوح في السياسات والإجراءات، وتحمل المسؤولية عند التقصير.



# أبعاد الجودة في الرعاية الصحية



# أبعاد الجودة في الرعاية الصحية (وفق منظمة WHO)

□ **الفعالية**: (Effectiveness) تقديم الرعاية الصحيحة المبنية على العلم.



□ **الكفاءة**: (Efficiency) استخدام الموارد بطريقة مثلى.

□ **السلامة**: (Safety) تجنب الأذى غير الضروري للمرضى.

□ **الاستجابة**: (Responsiveness) احترام المريض واحتياجاته.

# أبعاد الجودة في الرعاية الصحية (وفق منظمة WHO)



## التقييمات (1) QUIZ

أسئلة صحيحة وخطأ:

- 1- الكفاءة هي تقديم الرعاية الصحيحة المبنية على العلم.
- 2- السلامة هي تجنب الأذى غير الضروري للمريض.
- 3- ضمان الجودة هي عملية تنظيمية تُعنى بوضع السياسات، وتنظيم وتنسيق الجهود، بهدف تحسين الأداء وجودة الخدمة الصحية.

أسئلة اختيارية:

- 4- أبعاد الجودة في الرعاية الصحية :
  - أ) السلامة
  - ب) الكفاءة
  - ج) الفعالية
  - د) الاستجابة





- .1 خطأ
- .2 صح
- .3 خطأ
- .4 )٥ كل السابق

# أبعاد الجودة في الرعاية الصحية (وفق منظمة WHO)



# أبعاد الجودة في الرعاية الصحية (وفق منظمة WHO)



□ **العدالة (Equity)**: توفير الرعاية بالتساوي دون تمييز.

□ **الاستمرارية (Continuity)**: تنسيق الرعاية عبر مختلف مراحل العلاج.

□ **التمحور حول المريض (Patient-centeredness)**: إشراك المريض في اتخاذ القرار.

# الفرق بين مفاهيم إدارة الجودة

التعريف	المفهوم
التأكد من أن العمليات والخدمات تُقدم وفق معايير محددة مسبقاً.	ضمان الجودة
البحث المستمر لتحديد المشكلات والعمل على تصحيحها.	تحسين الجودة
فلسفة إدارية تشمل جميع العاملين وتستهدف التحسين الدائم والشامل.	إدارة الجودة الشاملة

# معايير ضمان الجودة



- ❖ **المعايير الهيكيلية** : مثل البنية التحتية، التجهيزات، والكوادر.
- ❖ **معايير العمليات** : مثل خطوات تقديم الخدمة والإجراءات السريرية.
- ❖ **معايير النتائج** : مثل نتائج العلاج، نسبة الشفاء، رضا المرضى.

# معايير ضمان الجودة



-الابتكار

تشير إلى أهمية الابتكار والتجديد في تقديم المنتجات أو الخدمات كجزء من سياسة الجودة.

-المظهر الخارجي أو الشكل

يُحتمل أن يقصد بها جودة التصميم أو الإخراج الخارجي للمنتج أو الخدمة.

-التمكين أو الكفاءة

تعني أن المنتج أو الخدمة يجب أن تكون مدروسة بالموارد أو القدرات التي تمكنها من تحقيق أداء عالي.

-المتانة أو الاستدامة

تشير إلى ضرورة أن تكون المنتجات أو الخدمات طويلة الأمد ومقاومة للتلف أو الفشل.

**سياسة الجودة (Quality Policy)**

تقع في قاعدة الشكل الدائري الأصفر، مما يدل على أنها الأساس الذي تنبع منه بقية القيم أو المبادئ.

# معايير ضمان الجودة



# مبادئ إدارة الجودة (Quality Management Principles)



## 1. التركيز على العميل (Customer Focus)

المنظمات تعتمد على عملائها، لذا يجب فهم احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، وتلبية متطلباتهم، والعمل على تجاوز توقعاتهم.

## 2. القيادة (Leadership)

القادة يحددون التوجه والغرض الواضح للمنظمة، ويخلقون بيئة تشجع الأفراد على المساهمة في تحقيق أهداف الجودة

# مبادئ إدارة الجودة (Quality Management Principles)



## 3. إشراك الأفراد (Engagement of People)

الموظفون على جميع المستويات هم جوهر المنظمة، ومشاركتهم الكاملة تساعد على استخدام قدراتهم لصالح المنظمة.

## 4. النهج القائم على العمليات (Process Approach)

تحقيق النتائج المرجوة يكون أكثر كفاءة عندما تُدار الأنشطة والموارد كعمليات مترابطة تعمل معًا كنظام متكامل.

# مبادئ إدارة الجودة (Quality Management Principles)



## 5. التحسين (Improvement)

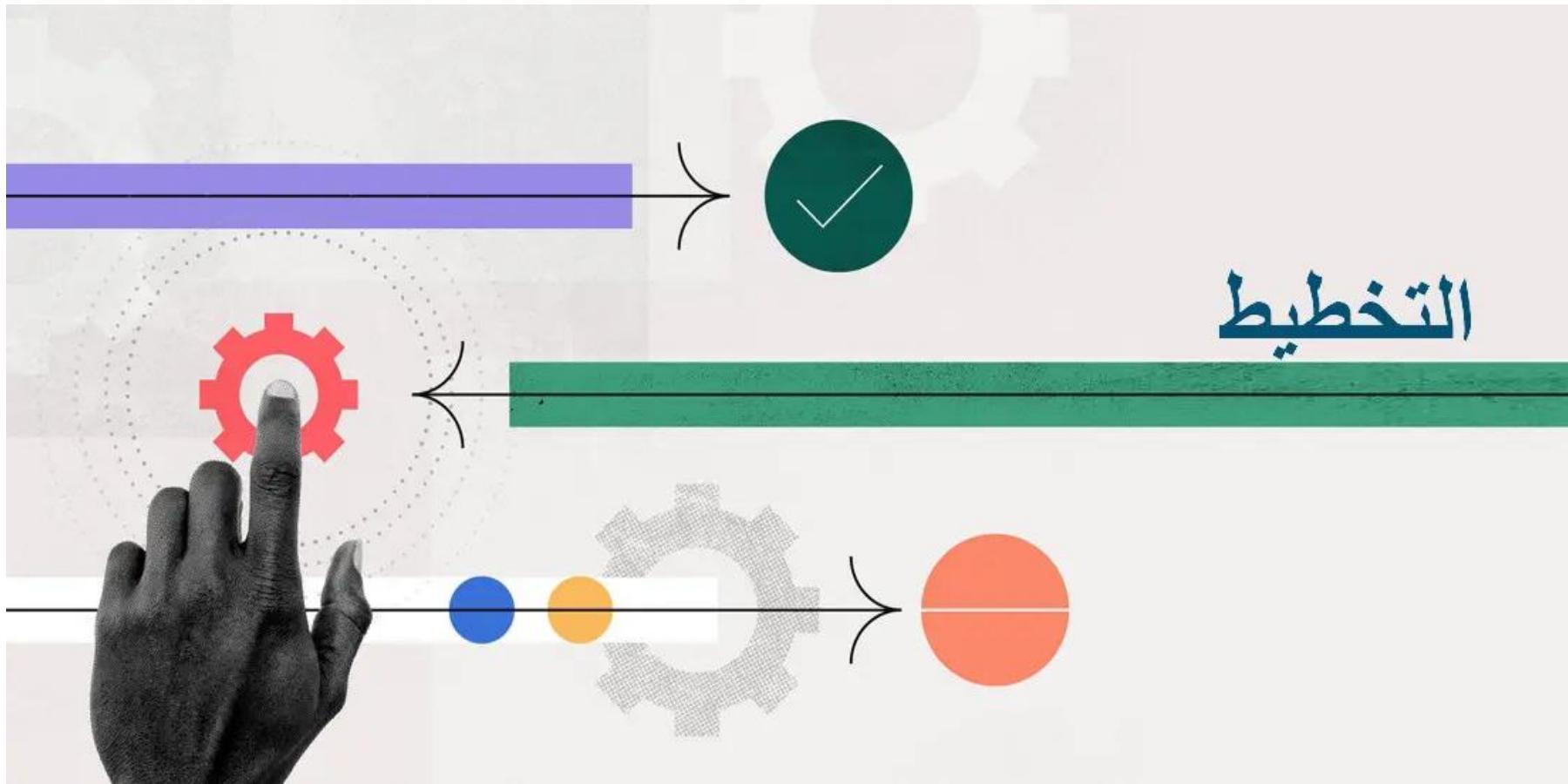
التحسين المستمر يجب أن يكون هدفاً دائماً للمنظمة لحفظ على الأداء وتعزيزه.

## 6. اتخاذ القرار المبني على الأدلة (Evidence-based Decision Making)

القرارات الفعالة تستند إلى تحليل بيانات ومعلومات دقيقة وموثوقة.

## 7. إدارة العلاقات (Relationship Management)

المنظمة تدير علاقاتها مع الأطراف المعنية، مثل الموردين والشركاء، لتعظيم القيمة المضافة وتحقيق النجاح المستدام.



## تطوير مهارات التخطيط وتنفيذ استراتيجيات تحسين الجودة في الرعاية الصحية

# أهمية مهارات التخطيط لتحسين الجودة

التخطيط الجيد هو حجر الأساس لأي برنامج جودة ناجح.

يمكن المنشأة الصحية من:



- تحديد الأهداف.
- تحليل الفجوات.
- تخصيص الموارد.
- تقليل الهدر وتحقيق الكفاءة.

# خطوات تخطيط استراتيجيات تحسين الجودة

الشرح	الخطوة
بالاعتماد على البيانات (شكاوى - مؤشرات أداء - تقارير الأخطاء).	1. تحديد المشكلة أو الفجوة
باستخدام أدوات مثل تحليل السبب الجذري وتحليل SWOT	2. تحليل الوضع الحالي
أهداف محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق ومحددة زمنياً.	3. تحديد الأهداف الذكية
تشمل الأنشطة، الموارد، الجداول الزمنية، والمسؤوليات.	4. وضع خطة التحسين
بإشراك جميع الأطراف المعنية والتواصل الفعال.	5. تنفيذ الخطة
من خلال مؤشرات أداء رئيسية وتقارير دورية.	6. المتابعة والتقييم
تحديث الخطة وفقاً للتغذية الراجعة والغيرات.	7. المراجعة والتحسين المستمر

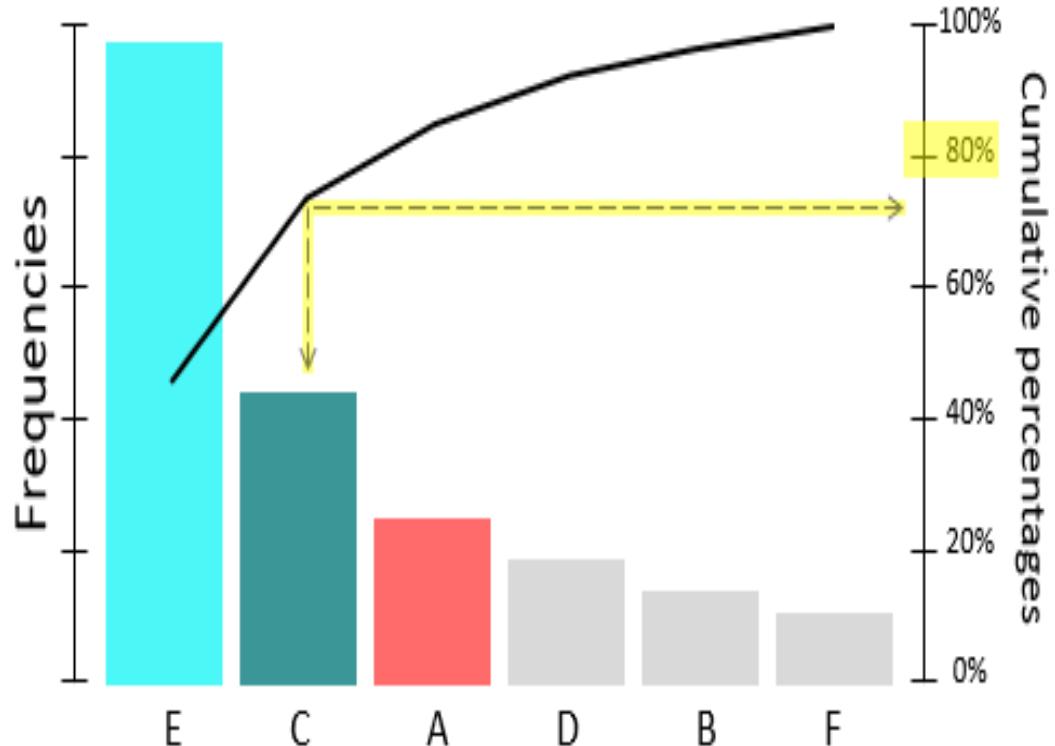
# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة



- تدريب العاملين باستمرار.
- مراجعة السياسات والإجراءات وتحديثها.
- تطبيق أدوات الجودة مثل:
  - مخطط باريتو (Pareto Chart)
  - مخطط السبب والأثر (Ishikawa Diagram)
  - تحليل الفجوة (Gap Analysis)
- إشراك المرضى في تحسين الخدمة.
- استخدام التكنولوجيا وأنظمة المعلومات الصحية.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

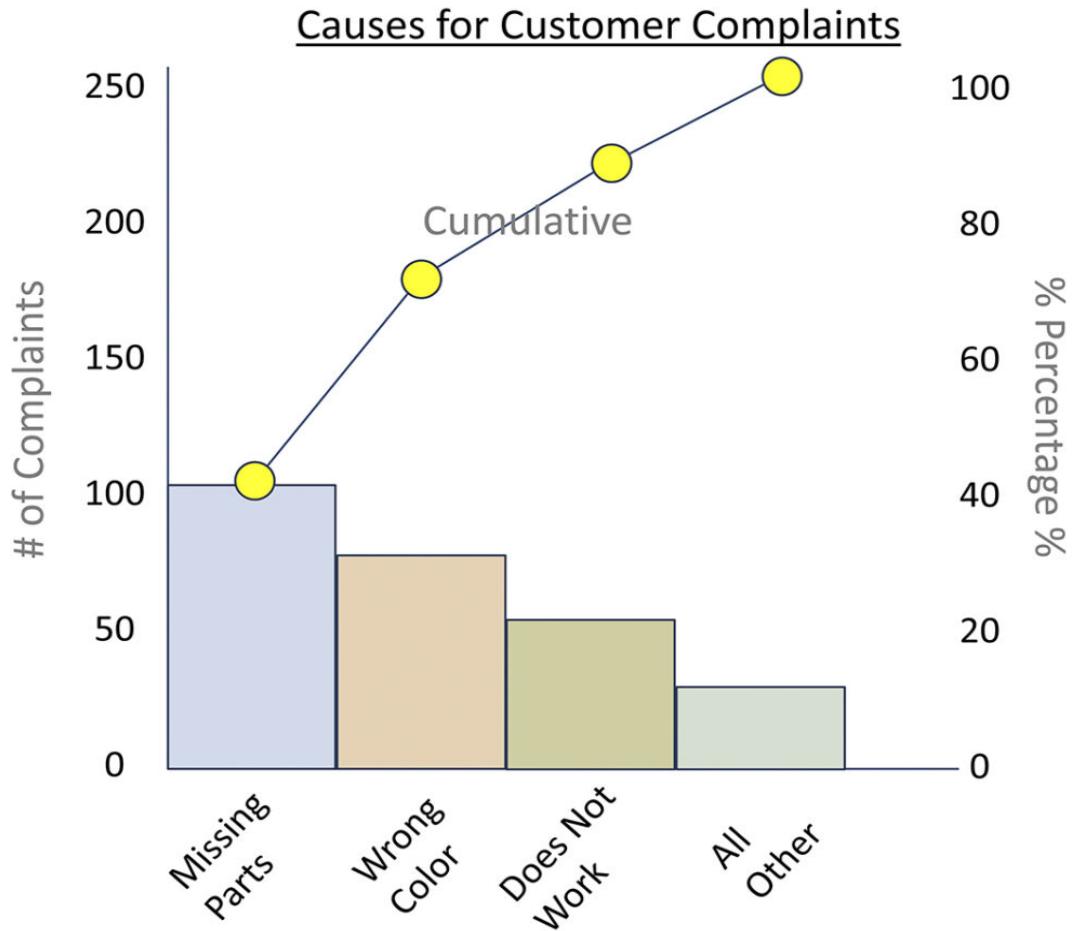
## • مخطط باريتو (Pareto Chart)



هو رسم بياني يُستخدم لتحديد أهم الأسباب أو المشكلات التي تؤثر بشكل كبير على النتائج، بناءً على مبدأ **80/20**: 80% من النتائج سببها 20% من المشكلات.

- مكوناته:
- أعمدة تمثل المشكلات مرتبة من الأكثـر للأقل.
- خط تراكمي يُظهر النسبة المئوية التراكمية.
- يساعد على ترتيب الأولويات وتحسين الجودة.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة



## مخطط باريتو (Pareto Chart)

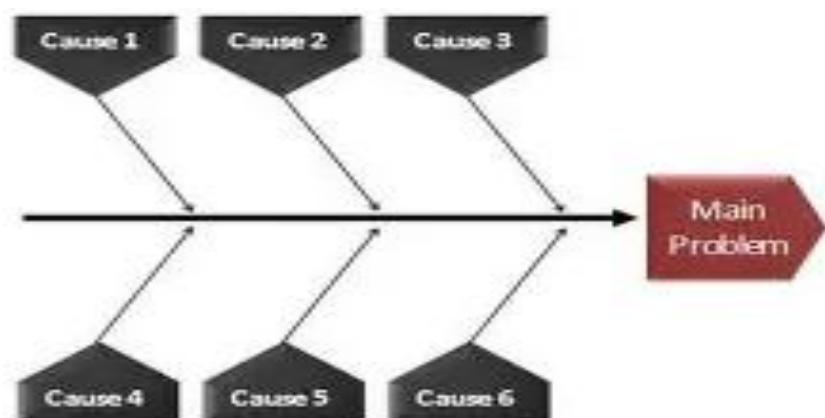
- استخدامه:
- تحليل الشكاوى.
- تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلات.
- اتخاذ قرارات التحسين الفعالة.
- ترتيب أولويات التحسين.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

• **مخطط السبب والأثر (Ishikawa Diagram)**  
ويُعرف أيضًا باسم **مخطط إيشيكاوا (Fishbone Diagram)** أو **مخطط عظم السمكة (Ishikawa Diagram)** هو أداة تُستخدم لتحليل الأسباب الجذرية لمشكلة معينة.

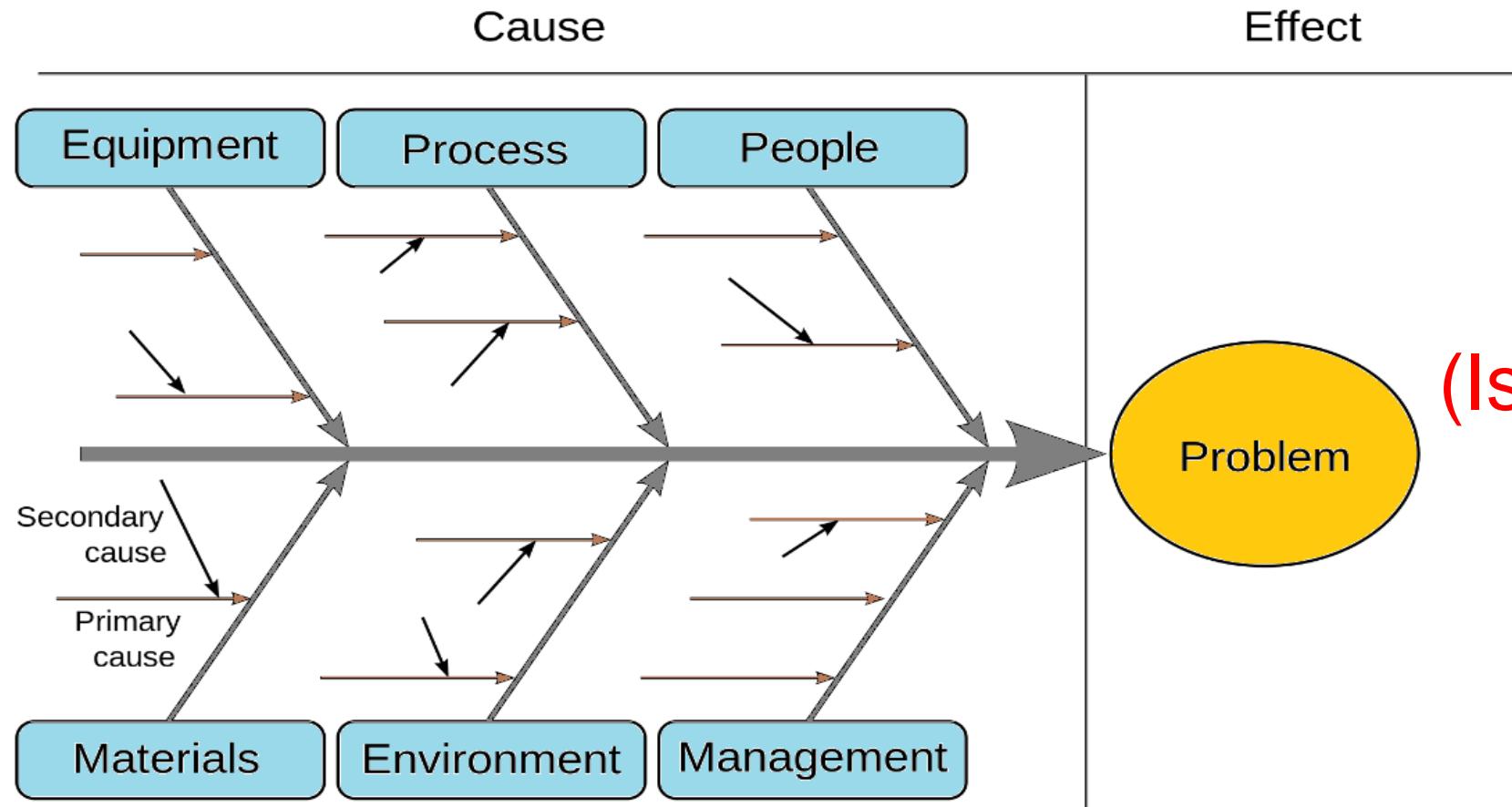
✓ الهدف:

تحديد كل الأسباب المحتملة التي قد تؤدي إلى حدوث مشكلة أو خلل في الجودة، وذلك لمساعدتك في حلّها بشكل منهجي.



يشبه عظم السمكة:  
رأس السمكة = المشكلة الأساسية.  
العظم الجانبي = الفئات الرئيسية للأسباب.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

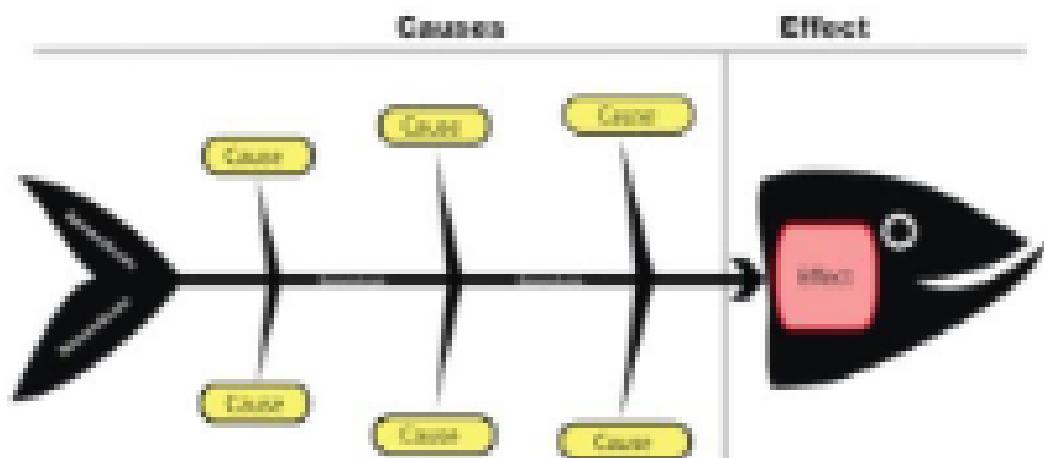


• مخطط السبب والأثر  
(Ishikawa Diagram)

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

## مخطط السبب والأثر (Ishikawa Diagram)

Fishbone Diagram



الاستخدامات:

- تحليل مشكلات الجودة أو الأداء.
- تحضير فرق العمل للاجتماعات التحليلية.
- دعم التفكير الجماعي وتحديد جذور المشكلات.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

## تحليل الفجوة (Gap Analysis)

هو أداة تستخدم لتحديد الفارق بين الوضع الحالي والوضع المطلوب (أو المثالي) في مؤسسة أو نظام أو أداء معين، وذلك بهدف تحديد الإجراءات اللازمة لسد هذه الفجوة.

الفوائد:

يساعد في تحسين الأداء.

يوضح نقاط القوة والضعف.

يدعم وضع خطط استراتيجية فعالة.



# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة



## خطوات تحليل الفجوة:

**تحديد الوضع الحالي**

ما هو مستوى الأداء الحالي أو ما يتم تطبيقه الآن؟

**تحديد الوضع المستهدف**

ما هو الأداء أو الوضع المثالي الذي ترغب في الوصول إليه؟

**تحليل الفجوة**

ما الفرق بين الوضع الحالي والمطلوب؟ ما الذي ينقصنا؟

**تحديد أسباب الفجوة:**

لماذا لم نصل للوضع المطلوب؟ (ضعف الموارد؟ تدريب غير كافٍ؟ خلل إداري؟)

**وضع خطة لسد الفجوة:**

تطوير خطوات عملية وتحسينات للوصول إلى الهدف المنشود.

# استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة

## خطوات تحليل الفجوة



•**تحليل الفجوة (Gap Analysis)**

# معوقات تطبيق استراتيجيات الجودة



- ضعف الدعم الإداري.
- نقص التدريب والوعي بمفاهيم الجودة.
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين.
- ضعف نظام جمع وتحليل البيانات.

# عوامل النجاح في تنفيذ استراتيجية تحسين الجودة



- التزام القيادة العليا.
- إشراك جميع الموظفين.
- تدريب مستمر و توفير الموارد.
- ثقافة تنظيمية داعمة للجودة.

## التقييمات (2) QUIZ

أسئلة صحيحة وخطأ:

- 1- التزام القيادة العليا من معوقات تطبيق استراتيجيات الجودة
- 2- التخطيط الجيد هو حجر الأساس لأي برنامج جودة ناجح.
- 3- التحسين المستمر يجب أن يكون هدفاً دائماً للمنظمة لحفظ على الأداء وتعزيزه
- 4- نقص التدريب والوعي بمفاهيم الجودة من معوقات تطبيق استراتيجيات الجودة



.1 خطأ

.2 صح

.3 صح

.4 صح





## تعزيز ثقافة الجودة في المنشآت الصحية

# تعزيز ثقافة الجودة في المنشآت الصحية

"ثقافة الجودة" تعني مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات التي يتبعها العاملون داخل المؤسسة، والتي تعكس التزامهم الجماعي بتحقيق التميز وتحسين الرعاية الصحية بشكل مستمر.



## أهداف تعزيز ثقافة الجودة:

- التحفيز المستمر للتحسين.
- الحد من الأخطاء الطبية.
- تحقيق رضا المرضى والمراجعين.
- تحقيق معايير الاعتماد المحلي والدولي.
- زيادة ولاء العاملين وتحفيزهم.

# تعزيز ثقافة الجودة في المنشآت الصحية

ثقافة الجودة ليست مجرد إجراءات، بل هي أسلوب تفكير وعمل جماعي يبدأ من القيادة ويمتد ليشمل كل فرد داخل المنشأة الصحية.

## عناصر بناء ثقافة الجودة:



- ✓ القيادة الداعمة: الإدارة العليا تقود وتلتزم شخصياً بالجودة.
- ✓ التعليم والتدريب المستمر: نشر الوعي ومهارات الجودة بين العاملين.
- ✓ الاتصال الفعال: مشاركة المعلومات والنتائج بشفافية.
- ✓ التحفيز والمكافآت: تشجيع المبادرات والتحسينات.
- ✓ المساءلة والمسؤولية: كل موظف مسؤول عن جودة عمله.
- ✓ التحسين المستمر: الالتزام بنهج مستمر في مراجعة الأداء وتطويره.

# تعزيز ثقافة الجودة في المنشآت الصحية

## ✓ التحديات المحتملة:

- مقاومة التغيير.
- نقص الموارد أو التدريب.
- ضعف التزام الإدارة أو القادة.
- غياب نظام فعال لقياس الجودة.





## تطبيق مفاهيم التحسين المستمر لتحقيق نتائج فعالة

# تطبيق مفاهيم التحسين المستمر لتحقيق نتائج فعالة

التحسين المستمر هو عملية دورية ومنهجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والعمليات في المنشآت الصحية بطريقة تدريجية، بناءً على التغذية الراجعة وتحليل الأداء.



يشمل

مراقبة الأداء

تحليل الأسباب الجذرية

تصميم وتنفيذ حلول واقعية

تقييم الأثر

# تطبيق مفاهيم التحسين المستمر لتحقيق نتائج فعالة

أهمية التحسين المستمر في الرعاية الصحية

- رفع جودة الخدمات السريرية والإدارية.
- تقليل الأخطاء الطبية ومخاطر المرضى.
- تعزيز رضا المرضى والعاملين.
- تحقيق الفعالية في استخدام الموارد.
- دعم برامج الاعتماد والجودة الدولية.



# تطبيق مفاهيم التحسين المستمر لتحقيق نتائج فعالة

المبادئ الأساسية للتحسين المستمر

التركيز على المريض.

القيادة الداعمة.

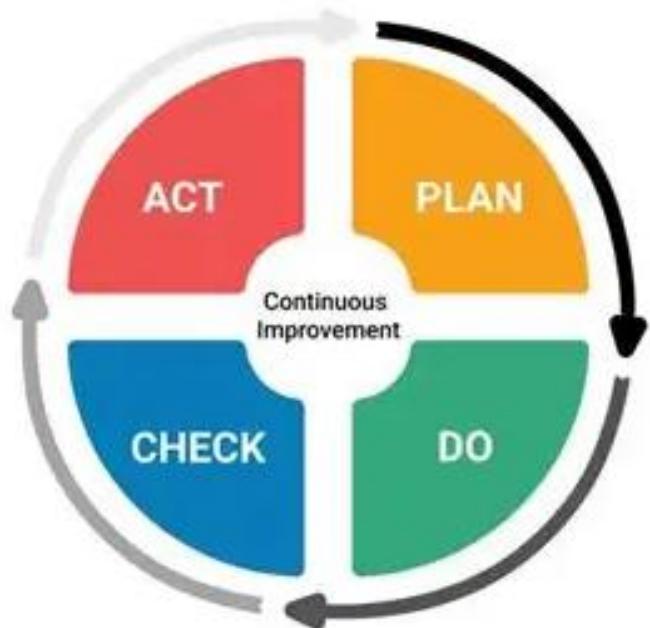
اتخاذ القرار بناءً على البيانات.

إشراك الفريق الصحي.

تحسين دائم لا يتوقف.

منهجيات التحسين:

PDSA Cycle



## التقييمات (3) QUIZ

أسئلة صحيحة وخطأ:



- 1- التحسين المستمر هو مشروع مؤقت يُطبق مرة واحدة في السنة.
- 2- أداة PDSA تعني (خطط - نفذ - راجع - صحي).
- 3- التحسين المستمر لا يحتاج إلى جمع بيانات أو تحليل أداء.
- 4- القيادة الفعالة من العوامل المهمة في نجاح برامج التحسين المستمر.
- 5- "ثقافة الجودة" تعني مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات التي يتبنّاها العاملون داخل المؤسسة، والتي تعكس التزامهم الجماعي بتحقيق التميز وتحسين الرعاية الصحية بشكل مستمر.



.1 خطأ

.2 صح

.3 خطأ

.4 صح

.5 صح

# روابط خارجية

الرابط	عنوان الفيديو
<a href="https://www.bing.com/videos/riverview/relatedvideo?q=%d9%85%d8%ae%d8%b7%d8%b7+%d8%a8%d8%a7%d8%b1%d9%8a%d8%aa%d9%88+(Pareto+Chart).&amp;mid=C1172AA20D00AE872DE4C1172AA20D00AE872DE4&amp;FORM=VIRE">https://www.bing.com/videos/riverview/relatedvideo?q=%d9%85%d8%ae%d8%b7%d8%b7+%d8%a8%d8%a7%d8%b1%d9%8a%d8%aa%d9%88+(Pareto+Chart).&amp;mid=C1172AA20D00AE872DE4C1172AA20D00AE872DE4&amp;FORM=VIRE</a>	<b>How to use a Pareto - chart</b>
<a href="https://www.youtube.com/watch?v=l8Y962VTiBY&amp;pp=ygUdSGVhbHRoY2FyZSBRdWFsaXR5IE1hbmFnZW1lbnQ%3D">https://www.youtube.com/watch?v=l8Y962VTiBY&amp;pp=ygUdSGVhbHRoY2FyZSBRdWFsaXR5IE1hbmFnZW1lbnQ%3D</a>	<b>The Six Dimensions of Healthcare Quality</b>
<a href="https://www.youtube.com/watch?v=mJv8wuqA5OU&amp;pp=ygUdSGVhbHRoY2FyZSBRdWFsaXR5IE1hbmFnZW1lbnQ%3D">https://www.youtube.com/watch?v=mJv8wuqA5OU&amp;pp=ygUdSGVhbHRoY2FyZSBRdWFsaXR5IE1hbmFnZW1lbnQ%3D</a>	<b>QUALITY MANAGEMENT IN HOSPITAL</b>

- WHO: Quality of Care Framework
- Institute for Healthcare Improvement (IHI)
- CBAHI Standards
- Text book of Healthcare Quality Management

شكرا لكم

