

الإدارة العامة للجودة والتطوير والاعتماد

الجودة ثقافة، فسلوك، فممارسة وتطبيق

مقدمة عن الجودة

يشهد العالم الحديث اليوم متغيرات عديدة في جميع الميادين، سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو غيرها، ولاشك أن هذه التغيرات قد فرضت علي المؤسسات، بكافة القطاعات، الاتجاه نحو التحسين المستمر والتفوق الدائم خاصة مع تزايد حجم المنظمات وتنامي حدة المنافسة بينها، فاتجهت معظمها خاصة الخدمية منها إلى الاهتمام بجودة خدماتها. وتعتبر المؤسسات الصحية علاجية كانت أم وقائية من أهم المجالات المعنية بإدخال الجودة وذلك لما للصحة من أثر بالغ على كل مناحي الحياة.

المفهوم اللغوي

جاء في معجم المقاييس (١٩٩٤) بأن أصل كلمة الجودة من: جاد الشيء جودة: جعل الشيء جيداً، وأجاد: أتى بالجيد من القول والعمل.

المفهوم الاصطلاحي

يعرف معهد الجودة الفيدرالي الجودة بأنها: "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل باستخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات".

المفهوم الإسلامي

الجودة تعنى الإحسان أو الإتقان في كل شيء. قال تعالى (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً وهو العزيز الغفور)، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). ويتأتى إتقان العمل من خلال استشعار المسلم بالرقابة الذاتية التي تعنى رقابة المرء على نفسه بنفسه خوفاً من الله (الذي يعلم السر وأخفى) ومن ثم إرضاء صاحب العمل الذي يدفع الأجر.

ومن التعاريف الدارجة لجودة المنتج :

- الجودة هي مطابقة المنتج للمتطلبات
- أو المواصفات، - الجودة هي قدرة المنتج على إرضاء العملاء.
- انخفاض نسبة العيوب.
- انخفاض التالف والفاقد وإعادة التشغيل
- انخفاض معدلات الفشل
- انخفاض شكاوى العملاء
- انخفاض الحاجة إلى الاختبارات والتفتيش
- الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء
- تحسين الأداء
- النجاح في تنمية المبيعات
- الجودة هي النجاح في خفض التكاليف

Focus
on
Quality



الإدارة العامة للجودة
والتطوير والاعتماد



السنة الثانية

العدد الثالث - مارس
٢٠١٥

وزارة الصحة الاتحادية

Tele: 018376993 0

Fax: 0183785776

Email: quality@fmoh.gov.sd



الخلاصة

إن الجودة لا تتأني بالتمني ولن تحصل عليها المؤسسة أو الفرد بمجرد الحديث عنها بل علي أفراد المؤسسات الصحية ابتداء من رئيسها في قمة الهرم إلى العاملين في مواقع العمل القاعدية أن يتفانوا جميعاً في سبيل الوصول إلي التميز والتحسين المستمر لجودة خدمات مؤسساتهم الصحية.



مرت الجودة كتطبيق بعدة مراحل تمثلت في الاتي:

- المرحلة الأولى: ما قبل عام ١٩٠٠ حيث كانت جودة المنتج هي مسؤولية العامل
- المرحلة الثانية: من عام ١٩٠٠ - ١٩٢٠ حيث كانت جودة المنتج مسؤولية الملاحظ
- المرحلة الثالثة: من عام ١٩٢٠ - ١٩٤٠ حيث كانت جودة المنتج مسؤولية المقتش
- المرحلة الرابعة: من عام ١٩٤٠ - ١٩٦٠ كانت جودة المنتج تابعة لمراقبة الجودة
- المرحلة الخامسة: من عام ١٩٦٠ - ١٩٨٠ حيث كان ضمان الجودة تابع لجودة النظام
- المرحلة السادسة: من عام ١٩٨٠ حتي الآن اصبح النظام عن طريق ادارة الجودة الشاملة



نشأ الاهتمام بتنظيم الجودة ونصوص لوائحها أثناء برنامج أبولو في الولايات المتحدة الأمريكية حيث يتكون الصاروخ من عدة عشرات أو مئات آلاف من القطع والعمليات، تلزم أن تؤدي كل منها عملها بدقة لكي ينطلق الصاروخ على الوجه المخطط له ، من هنا وضعت اللوائح للتحكم وإتقان عملية إنتاج كل قطعة ، وعملية تركيب القطع بعضها البعض، ووضع مخططات تضمن أن يسير عملها جميعا كنظام متكامل بحسب المطلوب، من دون أن تختل قطعة واحدة منهم فيفشل إطلاق الصاروخ.

وعليك أن تتصور تأليف لوائح متضامنة وتطبيقها للتحكم في الجودة، وضمان سير جميع أجهزة وجميع مراحل بعثة فضائية بغية أن تضمن سلامة ثلاثة رواد فضاء في رحلتهم إلى القمر بصاروخ والهبوط عليه بمركبة هبوط قمرية ثم العودة إلى الأرض والهبوط عليها سالمين.



متطلبات تطبيق مفهوم الجودة

يتطلب تطبيق مفهوم الجودة بالمؤسسات الصحية الآتي:

1. توعية منسوبي المؤسسات الصحية بماهية الجودة في مجال الرعاية الصحية وأهميتها، أهدافها، مضامينها، ومعاييرها، وآليات تطبيقها.
2. حث الأطر العاملة في مجال الرعاية الصحية على تبني فلسفة الجودة ومبادئها من أجل تميز المؤسسات الصحية بما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدمها.
3. تطوير أداء جميع العاملين عن طريق إذكاء روح العمل التعاوني وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة القصوى من كافة الموارد البشرية والمادية لتحقيق الجودة العالية في مجال تقديم الخدمات الصحية مع نيل رضا مقدمي ومستفيدي الخدمات الصحية على حد سواء.



ركائز الجودة

1. تلبية احتياجات العميل؛
2. التفاعل الكامل، وهذا يعني أن كل أفراد المؤسسة معنيون بالعمل الجماعي لتحقيق الجودة؛
3. التقدير أو القياس، وهذا يعني أنه بالإمكان قياس التقدم الذي أحرز في مسيرة الجودة؛
4. المساندة النظامية وهي أساسية في دفع المؤسسة نحو الجودة. حيث ينبغي علي المؤسسة وضع أنظمة ولوائح وقوانين تصب في مجملها في بوتقة الجودة وفي دعم السبل لتحقيقها؛
5. التحسين بشكل مستمر، إن الجودة تدوم وتستمر مادامت المؤسسة تعني بها وتجعل منها دستوراً وقاعدة تستند إليها.

تحسين الجودة

يتأتى تحسين جودة الرعاية الصحية بالآتي:

1. التزام الإدارة العليا بتطبيق مفاهيم الجودة
2. التخطيط الاستراتيجي للجودة
3. تقبل مفاهيم الجودة
4. المشاركة والتمكين
5. التدريب
6. تحفيز العاملين
7. منع الأخطاء قبل حدوثها



جودة الخدمة

ويقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها. يشير هذا التعريف إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

١- ترتب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مراتب، هي:

أ - جودة الخدمة المتوقعة، وتعرف على أنها:

تعتمد على احتياجات المستهلك وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين " ١٠ ؛

ب - جودة الخدمة الفعلية: فهي الجودة التي يشعر بها المستهلك أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة؛

ج - جودة الخدمة المدركة: هي التي يدركها المستهلك عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة.

٢- تعتبر جودة الخدمة المقدمة من أهم العوامل المؤثرة على درجة رضا المستهلك؛

٣- تعد جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا مهما تعتمد عليه المنظمات في تدعيم مركزها التنافسي.



ويرجع تزايد الاهتمام بجودة الخدمات الى الآتي:

١. نمو مجال الخدمة
٢. ازدياد المنافسة
٣. ازدياد الفهم (الوعي) للعملاء
٤. العائد الاقتصادي لجودة خدمة العميل

