

المقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة والتغيرات المستمرة التي تشهدها بيئة الأعمال في العصر الحديث، بات لزاماً على منظمات الأعمال أن تعمل بكل جدية لإثبات وجودها وتعزيز مكانتها، وذلك من خلال تقديم خدمات تتجاوز توقعات ومتطلبات عملائها. فقد أصبح تقديم خدمات عالية الجودة هو المفتاح الأساسي لتحقيق التميز والريادة في بيئة تتسم بالمنافسة الحادة والتطور المستمر، حيث لم تعد الأساليب التقليدية في أداء الأعمال كافية أو ملائمة لمواكبة هذه البيئة الديناميكية.

وانطلاقاً من هذا الواقع، أصبحت منظمات الأعمال مدفوعة للبحث عن كافة الوسائل والأساليب التي تمكنها من تحقيق استراتيجياتها بكفاءة وفاعلية، وذلك عبر الارتقاء بمستوى الأداء وتعزيز القدرة التنافسية والوصول إلى أعلى درجات رضا العملاء، الذين أصبحوا يمثلون محور الاهتمام الرئيسي ومركز التركيز لجميع المؤسسات الساعية لاجتذابهم والمحافظة عليهم بمختلف الوسائل المتاحة.

وفي هذا السياق، يبرز مفهوم إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم المواضيع التي حظيت باهتمام واسع من قبل منظمات الأعمال حول العالم، بمختلف أنواعها وأحجامها، ولا سيما قطاع المستشفيات العامة والخاصة.

ذلك أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ترتكز في جوهرها على تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم المتزايدة، مع التركيز على ضرورة تحقيق تكامل بين الأنشطة والوظائف داخل المنظمة بمشاركة كافة المستويات الإدارية، بدءاً من القمة وحتى القاعدة، بما يضمن تحقيق الإلتقان في العمل منذ الخطوات الأولى وحتى المخرجات النهائية، وبأقل قدر ممكن من الأخطاء والتكاليف.

كما تؤكد إدارة الجودة الشاملة على مبدأ التحسين المستمر في جميع جوانب عمل المنظمة، مع إعطاء أولوية قصوى لتوعية وتدريب جميع العاملين على مختلف المستويات، باعتبار ذلك من الدعائم الأساسية لتحقيق التميز المستدام.

الفئات المستهدفة:

- مدراء المستشفيات والمراكز الصحية.
- مسؤولو المؤسسات والمديريات الصحية التابعة لوزارة الصحة.
- مسؤولو التخطيط وإدارة الخدمات الصحية.
- رؤساء الأقسام الطبية والإدارية بالمستشفيات والمراكز الصحية والعلاجية.
- الأكاديميون المتخصصون في مجال الجودة بالخدمات الصحية.

- كافة العاملين والمهتمين ممن يسعون لتطوير مهاراتهم وخبراتهم في هذا المجال الحيوي.

الأهداف التدريبية:

عند استكمال البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الخصائص المميزة للخدمات الصحية.
- التمييز بين خصائص الخدمات العامة والخدمات الصحية.
- التعرف على أنواع الخدمات الطبية المختلفة.
- إدراك أهمية الجودة في الخدمات الصحية.
- التعرف على العناصر والعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.
- التعامل بكفاءة مع مؤشرات تحسين الجودة.
- تطبيق مفاهيم وأدوات إدارة الجودة الشاملة في بيئة العمل الصحي.
- مواجهة الصعوبات والتحديات التي تعترض تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تقييم وظائف المستشفى بشكل منهجي.
- استشراف وتقدير الآفاق المستقبلية لتطبيق الجودة الشاملة.
- تطبيق الجودة الشاملة في التدريب الصحي ودراسة أثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكفاءات المستهدفة:

- المفهوم المتكامل للخدمة الصحية.
- فهم جودة الخدمة الصحية ومعاييرها.
- إدارة الجودة الشاملة وتطورها.
- المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM).
- إدارة المؤسسات الصحية والمستشفيات.
- مبادئ وأسس إدارة المستشفيات.

- إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- تحديات وآفاق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- مفهوم وأهمية التدريب.
- العلاقة بين الجودة الشاملة والتدريب وأثرها في تحسين الخدمات الصحية.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مفهوم الخدمة الصحية

- خصائص الخدمات الصحية.
- المفاهيم العامة المتعلقة بالخدمات.
- تعريف الخدمة وأنواعها.
- خصائص الخدمات العامة مقارنة بالخدمات الصحية.
- المنتج الخدمي في المستشفى.
- الخصائص الفريدة للخدمات الصحية.
- تصنيف أنواع الخدمات الطبية.

الوحدة الثانية: مفهوم جودة الخدمة الصحية

- نشأة وتطور مفهوم الجودة في الرعاية الصحية.
- أهمية الجودة في الخدمات الصحية.
- أهداف الجودة في تقديم الخدمات الصحية.
- العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.
- العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستهلك.
- عناصر جودة الخدمات الصحية.
- قياس الجودة في الخدمات الصحية.

- معايير تقديم خدمات الرعاية الصحية.
- مؤشرات تحسين جودة الخدمات الصحية.

الوحدة الثالثة: إدارة الجودة الشاملة

- تعريف ومفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- نماذج إدارة الجودة الشاملة وأبرز روادها.
- نموذج والتر شو هارت.
- نموذج جوزيف جوران.
- نموذج فيليب كروسبي.
- نموذج إدوارد ديمنج.
- نموذج إيشيكاوا.
- نموذج تاجوشي.
- نموذج أونوا.

الوحدة الرابعة: تطور إدارة الجودة الشاملة

- مراحل ومبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- خطوات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.
- حلقات الجودة ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- مزايا وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الوحدة الخامسة: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM)

- الصعوبات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في القطاعات المختلفة.
- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

الوحدة السادسة: إدارة المؤسسات الصحية (المستشفيات)

- وظائف المستشفى الرئيسية.
 - تصنيف المستشفيات بحسب مستوياتها وخدماتها.
 - الأقسام التشغيلية في المستشفى.
 - مسؤوليات وواجبات مدير المستشفى.
 - العلاقات الوظيفية والتنظيمية بين أقسام المستشفى.
 - مراكز الرعاية الصحية والاجتماعية.
 - الصحة البيئية وإدارتها.
 - المؤسسات الطبية العسكرية.
 - مراكز العلاج بالليزر.
 - الحجر الصحي والمصحات العقلية.
- الوحدة السابعة: مبادئ إدارة المستشفى
- أهمية الإدارة في المجتمع.
 - تعريف الإدارة وأبعادها.
 - الإدارة كعلم وفن.
 - عناصر العملية الإدارية في المستشفيات.
 - نظريات الإدارة وتطورها.
 - مستويات الإدارة ووظائفها.
 - القدرات والمهارات الإدارية المطلوبة للإداري الناجح.
- الوحدة الثامنة: إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي.
 - أهمية ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
 - مهام إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات.
 - أبعاد الجودة في المؤسسات الصحية.
 - مراحل وخطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
 - معايير اللجنة العالمية المشتركة لاعتماد المؤسسات الصحية.
 - معايير تحسين الجودة ومعايير جودة الموارد البشرية الصحية.
- الوحدة التاسعة: معيقات وآفاق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
- المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - استشراف الآفاق المستقبلية لتطبيق الجودة الشاملة.
 - تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المستويين العالمي والعربي.
 - دراسة حالة تطبيق الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية.
- الوحدة العاشرة: مفهوم التدريب
- مفهوم وأهداف التدريب.
 - الجودة الشاملة في التدريب وأثرها في تطوير جودة الخدمات الصحية.
 - أهمية التدريب في المستشفيات.
 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام متكامل في التدريب.
 - مكونات أنظمة البرامج الصحية.
 - أسباب ومصادر مشكلات البرامج الصحية.