

العدد الثاني والثلاثون - 30 / نوفمبر (2017)

استطلاع معارف وآراء واتجاهات الإداريين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة
في المستشفيات العامة في بنغازي

د. لبنى جمال عبد الملك

(استاذ مشارك - قسم طب الأسرة والمجتمع - كلية الطب - جامعة بنغازي)



العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

استطلاع معارف وآراء واتجاهات الإداريين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة في بنغازي

المخلص :

من المعروف أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على الزبون وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المتنامية، فضلاً عن أنها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنظمة، والتشارك بين 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. وتأتي هذه الدراسة لتتلمس واقع ومستوى إدراك الإداريين في المستشفيات بمدينة بنغازي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

بلغ أفراد البحث 57 إدارياً (جميع مديري المستشفيات والمديرين المساعدين ومديري الشؤون الطبية والخدمات الطبية والشؤون الإدارية والمالية في المستشفيات التالية بينغازي: مركز بنغازي الطبي ومركز الهواري للمسالك والانف والاذن والحنجرة ومستشفى الأطفال).

وتبين أن أفراد البحث لديهم المعرفة بمبادئ أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة ويؤيدون تطبيقها في المستشفيات. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى المعرفة بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين من يحملون مؤهلاً علمياً متوسطاً ومن يحملون مؤهلاً علمياً عالياً من الإداريين. ولكن يوجد قصور في معرفة أهمية الحصول على رضا المرضى والموظفين لدى تقريبا ثلث أفراد البحث. توصي الدراسة باعطاء إهتمام أكبر لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وعمل أقسام خاصة في الهيكل التنظيمي، مع التركيز على التدريب في مجال الجودة الشاملة لجميع العناصر العاملة في المرافق الصحية.

الكلمات المفتاحية : ادارة ، الجودة الشاملة ، المستشفيات ، الاداريين ، بنغازي

Abstract:

Total Quality Management (TQM) is based on three principles: continuous quality improvement (CQI), customer focus, and teamwork. To date, limited research attention has been given to challenges involved in adopting such practices to healthcare. That's why this study was conducted to explore knowledge, Attitude and practice of hospital administrators in Benghazi toward application of Total quality management in the hospitals.

The study revealed good knowledge and attitude among the hospital administrators towards total quality management and there were no significant differences between those who had high education level and low ones.

The study recommends application of total quality management in the hospitals to improve the quality of health care.

Keywords: Total quality management, Hospitals, Benghazi, administrators, knowledge.

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 الأفضل هو المفتاح الأساس الذي تدخل من خلاله هذه المنظمات إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لان بيعة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في التغيير، كما إن الأسلوب 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 الأساليب والطرق مما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء 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 في عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها وفي قطاع المستشفيات الخاصة على وجه التحديد، لان فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على الزبون وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المتنامية، فضلاً عن أنها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنظمة، والتشارك بين 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(1).

مفهوم الجودة في الإسلام(1)

ديننا الإسلامي دين جودة وكمال وإتقان وإحسان. فالرسالة السماوية جاءت لتعبر عن رسالة السماء في أسمى مواقفها، وأجود وأمثل وأشمل إرشاداتها للإنسان لكي يتفرغ لخلافة الله على أرضه.

والمتمتع للنصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، يجد أن غاية المشرع في المكلف ليس في مجرد الانصياع بأداء العمل على أي وجه، بل هو العمل المتقن بلا منازع . قال تعالى: (صنعَ الله الذي أتقن كل شيءٍ“

”الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسنُ عملاً“

”فتبارك الله أحسن الخالقين“

”الذي أحسن كل شيء خلقه“

” لقد خلقنا الإنسانَ في أحسن تقويمٍ“

”إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً“

” ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن ...“

قول الرسول صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه“

” إن الله كتب الإحسان على كل شيءٍ ...“

”رحم الله إمرءاً أحسن صنعته“

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة (1، 2، 3، 4) :

نظراً لأهمية الجودة الشاملة وحدائث تطبيقها من قبل منظمات الأعمال المختلفة فقد ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من أوجه مختلفة، مما أوجد حالة من التباين في التعاريف حيث لا يوجد اتفاقاً واحداً حول التعريف المحدد لإدارة الجودة الشاملة بل هناك تعاريف عديدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة:

- تعريف 1 - هي فلسفة إدارية موجهة على أساس التحسين المستمر، والاستجابة لاحتياجات، وتوقعات الزبون.
 - تعريف 2- عرفها معهد المقاييس البريطاني بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات، وتوقعات العميل، والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بكفاءة الطرق واقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير.
 - تعريف 3- فلسفة إدارية تسعى نحو إدماج أو تكامل جميع الوظائف التنظيمية (التسويق، والمالية، والتصميم، والهندسة والإنتاج، وخدمة الزبون.... الخ) للتركيز على الإيفاء بواجبات الزبون، والأهداف التنظيمية.
 - تعريف 4- هي الالتزام التنظيمي في التحسينات المستمرة، والإيفاء باحتياجات الزبون.
 - تعريف 5- عرفها معهد الجودة الفدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية بأنها القيام بالعمل وبشكل سليم من أول مرة مع ضرورة الإعتماد على آراء المستفيدين من السلع والخدمات في مدى تحسين الأداء.
- ومن خلال ما ورد من تعاريف لإدارة الجودة الشاملة يمكن استنتاج ما يلي:
1. أنها فلسفة ومبادئ تسعى إلى التحسين والتطوير المستمرين.
 2. تحقيق رضا المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المنظمة.
 3. تسعى إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية.
 4. أن المنظمة ومن خلال إدارة الجودة الشاملة تسعى وباستمرار لفهم حاجة المستهلك (أو الزبون).
- ### المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (3، 4، 5، 6) :

هناك إجماع لدى الكثير من الباحثين حول المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وهي تشمل كلا من: الرضا الدائم للزبون، والالتزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، وانخراط أو إشراك الموظف وتمكينهم.

1. رضا الزبون: يعد التركيز على الزبون ورضاه أولى أولويات منهج إدارة الجودة الشاملة، وقد يعتبر البعض أن الزبون هو من أهم الأصول لأية منظمه، وقد أكدت المواصفات الدولية للجودة أن رضا الزبون هو أحد الأهداف الرئيسية لنظام إدارة الجودة ويرتبط رضا الزبون الدائم بالضرورة بنجاح وتميز المنظمة، وهذا الرضا الدائم يمكن أن يستمر لفترة طويلة من الزمن ما دامت المنظمة تفي بمتطلبات وتوقعات الزبون على أكمل وجه. وتعتبر برامج إدارة الجودة الشاملة الأكثر نجاحاً فهي التي تبدأ بتحديد الجودة من منظور الزبون.

إذا من هو ذلك الزبون؟ هنالك صنفان من الزبائن، الزبون الخارجي والزبون الداخلي. الزبون الخارجي هو ذلك الذي يشتري ويستخدم المنتج أو الخدمة، أما الزبون الداخلي فهو كل شخص يتواجد ضمن مرحلة من مراحل العملية أو النشاط

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

ويعتبر زبونا للعملية السابقة التي تم إنجازها، فهدف كل موظف في هذا الشأن هو التأكد من أن الجودة تفي بتوقعات الشخص الذي يلي.

2. التزام ودعم الإدارة العليا: هناك اتفاق عام على أهمية دعم الإدارة العليا والتزامها في إنجاح إدارة الجودة الشاملة. وقد أشار البعض إلى أن التأكيد المتناسق لدور الإدارة العليا كموجه رئيس للتغيير سيحدد من دور الاختلافات الفردية فيما يتعلق بتبني الموظفين لمنهج إدارة الجودة الشاملة ولا شك أن التزام ودعم الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون ناتجا عن إيمانها وقناعتها بما يمكن أن تجنيه المنظمة من فوائد عديدة جراء تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة. كما ويظهر التزام ودعم الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في توفير المواد اللازمة لتدريب العاملين على أدوار وأساليب إدارة الجودة الشاملة، وإقامة ورش العمل، والندوات التي يمكن أن تزيد من وعي العاملين بمنهجها.

3. التحسين المستمر: أثبتت نتائج الدراسات التطبيقية على أن نجاح مبادرات إدارة الجودة الشاملة يتطلب التغيير في طريقة أو أسلوب الموظفين في ترجمة عملهم الأمر الذي يتوجب على المنظمات القائمة على أساس الجودة أن تكافح من أجل تحقيق الإتقان التام وذلك من خلال الاستمرار (Quality-based organizations) في تحسين العمل والعمليات الإنتاجية. أن التحسين يمكن أن يتم من خلال الاهتمام والتركيز على عدد من العناصر من أهمها: النظر إلى جميع الأعمال كعملية واحدة، سواء كانت مرتبطة بإنتاج أو بأنشطة أعمال. وجعل جميع العمليات فعالة، وذات كفاءه، وقابلة للتكيف. وتوقع التغيير في احتياجات الزبون. وضبط أداء العملية باستخدام مقاييس مختلفة. والبحث عن الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج أو الخدمة، بهدف التخلص منها.

4. إشراك الموظفين وتمكينهم: تستند فلسفة الإدارة الحديثة اليوم على أساس أن أهداف المنظمة تتحقق مع الآخرين ومن خلالهم، لذلك فإنه من الضروري وكمطلب أساسي من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في تعظيم مشاركة جميع العاملين داخل المنظمة ضمن الفريق الواحد. حيث أن إشراك وانخراط الموظفين يأخذ أشكالا متعددة على النحو الآتي:

1. فرق العمل: حيث تشير إلى مجموعة من الناس يعملون سوياً، وذلك لتحقيق أهداف أو غايات مشتركة.
2. التمكين (Empowerment): يشير مصطلح التمكين إلى إيجاد بيئة يمتلك فيها الأفراد القدرة، والثقة، بالإضافة إلى الالتزام في الأخذ بالمسؤولية والملكية في تحسين العملية والأداء، والمبادرة في الخطوات الضرورية من أجل تلبية متطلبات الزبون، وذلك لتحقيق أهداف وقيم المنظمة.
3. التحفيز: ويتم ذلك انطلاقاً من الحاجات التي حددها Maslow والتي تشمل حاجات البقاء، والأمن، والاجتماع، والاحترام، وتحقيق الذات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة (3، 4، 5، 6) :

1- تحقيق أكبر قدر ممكن من إرضاء المستفيدين الداخليين والخارجيين.

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

- 2- ترسيخ ثقافة العمل المؤسسي التي تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.
 - 3- إيجاد نظام متكامل ومتقن للعمل .
 - 4- زيادة الإنتاجية.
 - 5- إشراك كافة العاملين في عملية التحسين المستمر.
 - 6- تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- مؤسسة الجودة الشاملة (3، 4، 5، 6) :**

تتسم المؤسسة التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة بالآتي:

- 1- تركز على المستفيد وتشركه في تحديد جودة الخدمة المقدمة.
- 2- تركز على الوقاية من المشكلات بدلاً من معالجتها.
- 3- تركز على التحسين والتطوير المستمرين للجودة.
- 4- تركز على القياس الدقيق والمستمر للعمل.
- 5- تركز على فرق العمل.

نتائج تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة (3، 4، 5، 6) :

- 1- زيادة الإنتاجية..
- 2- مزيد من التكامل والإتقان للعمل.
- 3- تطور في مقاييس الأداء.
- 4- تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة بطريقة منهجية.
- 5- يسهم في تعزيز العلاقات الإنسانية.
- 6- تعلم اتخاذ القرارات على أساس الحقائق لا التكهنات والافتراضات الشخصية.
- 7- تقوية الولاء للعمل.

مقارنة بين نظام إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية (4، 5، 6، 7) :

م	مجالات المقارنة	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
1	الهيكل التنظيمي	هرمي	أفقي
2	اتخاذ القرارات	غير مؤسسي/مركزي/ مبني على معرفة وتجربة الأشخاص في قمة الهرم	غير مركزي/مؤسسي/مبني على معلومات وبيانات علمية وتشاركية في الصنع

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

3	حل المشاكل	تجنب المشكلات وتفاديها، وعدم إصلاح الخلل ما لم يحدث، وإتباع أسلوب رد الفعل والتفتيش	البحث عن المشكلات الوهمية وترقيتها عن طريق أسلوب الفعل للكشف عنها ومنعها قبل حدوثها
4	مصدر المشاكل	العاملون أنفسهم	العمليات والنظم
5	متطلبات العمل	لا تتسم بالوضوح التام	محددة، واضحة، مفهومة
6	أسلوب العمل	فردى	جماعى (فرق العمل)
7	التخطيط	قصير المدى	طويل المدى
8	جهود التحسين	عندما تنشأ مشكلة أو حاجة للتحسين	تحسين مستمر
9	السياسات والإجراءات	جامدة	مرنة
10	طبيعة العمل	تركيز على النتائج	تركيز على العمليات والأنظمة التي تقود إلى النتائج
11	مسؤولية الجودة	محصورة في جهة محددة	مسؤولية الجميع
12	المديرون والعاملون	المديرون يعرفون أكثر، والعاملون ينفذون التعليمات	العاملون الذين يؤدون العمل يعرفونه أكثر، فهم يشاركون في تحسين العمليات
13	الإنتاجية والجودة	هدفان متضاربان لا يمكن تحقيقهما في آن واحد	تحسين الجودة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية
14	أسلوب القياس والتقييم	يستخدم للحكم على النتائج	يستخدم في عمل التحسينات والتطوير

العدد الثاني والثلاثون – 30/ نوفمبر (2017)

دور الإدارة العليا في مجال الدعم والمشاركة في إدارة الجودة الشاملة (4، 5، 6، 7):

- تعلم مفاهيم ومهارات الجودة والتدريب عليها.
- المشاركة بفاعلية في عضوية وأعمال فرق تحسين الجودة.
- مراجعة بيانات وعروض فرق تحسين الجودة ورضا المستفيدين.
- قيادة جهود التخطيط للجودة.
- تخصيص الموارد المناسبة للجودة الشاملة.
- التحدث والعمل بلغة الجودة الشاملة.
- تقدير الجهود المبذولة في تحسين الجودة.

دواعي تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات (5، 7):

1. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2. تفادي وقوع المستشفيات في المساءلات القانونية، حيث يضمن نظام إدارة الجودة الشاملة التوافق مع كافة القوانين المحلية والدولية.
3. الحاجة إلى المزيد من التحسين والتطوير في جودة الأداء وخفض التكلفة للرعاية الطبية.
4. عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب التقليدية السائدة في تحقيق الجودة المرغوبة من قبل المرضى.
5. نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة في العديد من المستشفيات في العديد من الدول.

مما سبق يتضح أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تعزز مستوى جودة الخدمات العلاجية التي يجب أن تفي باحتياجات وتوقعات المرضى والمراجعين، سواء كان ذلك على المستوى المحلي، أو الإقليمي. وتأتي هذه الدراسة لتتلمس واقع ومستوى إدراك الإداريين في المستشفيات بمدينة بنغازي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أهداف البحث

- 1- إستطلاع مدى معرفة وإدراك الإداريين في المستشفيات في مدينة بنغازي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- 2- إستطلاع مدى معرفة وإدراك الإداريين في المستشفيات في مدينة بنغازي لمزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- 3- إستطلاع اتجاهات الإداريين في المستشفيات في مدينة بنغازي نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

منهجية البحث

فترة الدراسة : من 4-9-2016 الى 27-9-2016

مكان الدراسة : مركز بنغازي الطبي ومركز الهواري للمسالك والانف والاذن والحنجرة ومستشفى الأطفال.

عينة البحث : تضمنت جميع مديري المستشفيات والمديرين المساعدين ومديري الإدارات والشؤون الطبية والخدمات الطبية بالمستشفيات المذكورة وبلغ عددهم 57 شخص.
نوع الدراسة : دراسة قطاع عرضي.

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

أداة البحث وطريقة جمع المعلومات : تم الاعتماد في جمع المعلومات على المقابلة الشخصية لأفراد عينة البحث وباستخدام استبيان اعد كأداة للبحث.
الوسائل الاحصائية المستخدمة في البحث : تم استخدام برنامج SPSS الاصدار 23 وذلك لتحليل البيانات احصائيا على شكل اعداد ونسب وكذلك تمثيل البيانات في اشكال احصائية وجداول.

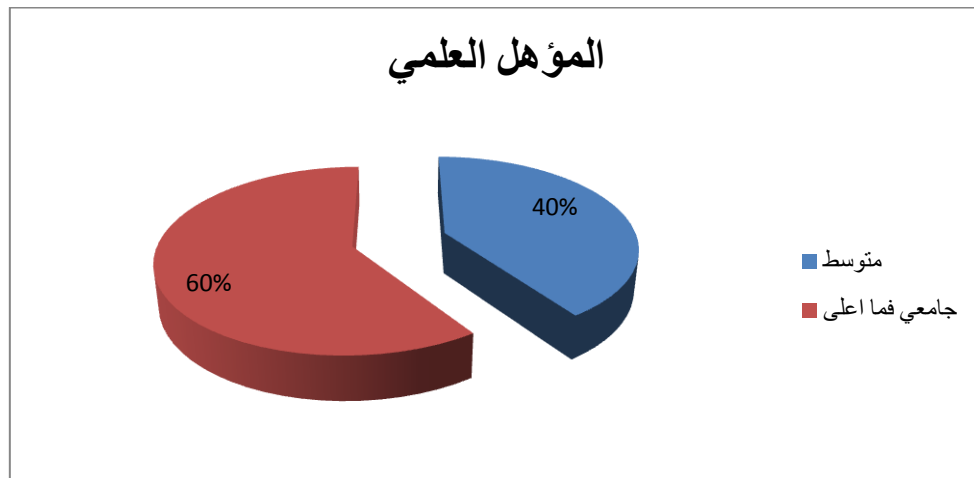
النتائج

بلغ افراد البحث 57 إداريا (تضمن افراد البحث جميع مديري المستشفيات والمديرين المساعدين ومديري الادارات والشئون الطبية والخدمات الطبية في مركز بنغازي الطبي ومركز الهواري للمسالك والانف والاذن والحنجرة ومستشفى الأطفال) كما هو موضح بالجدول التالي .

جدول رقم (1) – توزيع افراد الدراسة حسب المستشفى :

النسبة المئوية	عدد الاداريين المشاركين	المستشفى
54%	31	مركز بنغازي الطبي
11%	6	مركز الهواري للمسالك والانف والاذن والحنجرة
35%	20	مستشفى الأطفال
100%	57	المجموع

كان متوسط العمر لأفراد البحث 41.65 عاما حيث تراوحت اعمارهم من 25 عاما الى 65 عاما وكان متوسط مدة الخبرة الوظيفية لهم 12.44 عاما .



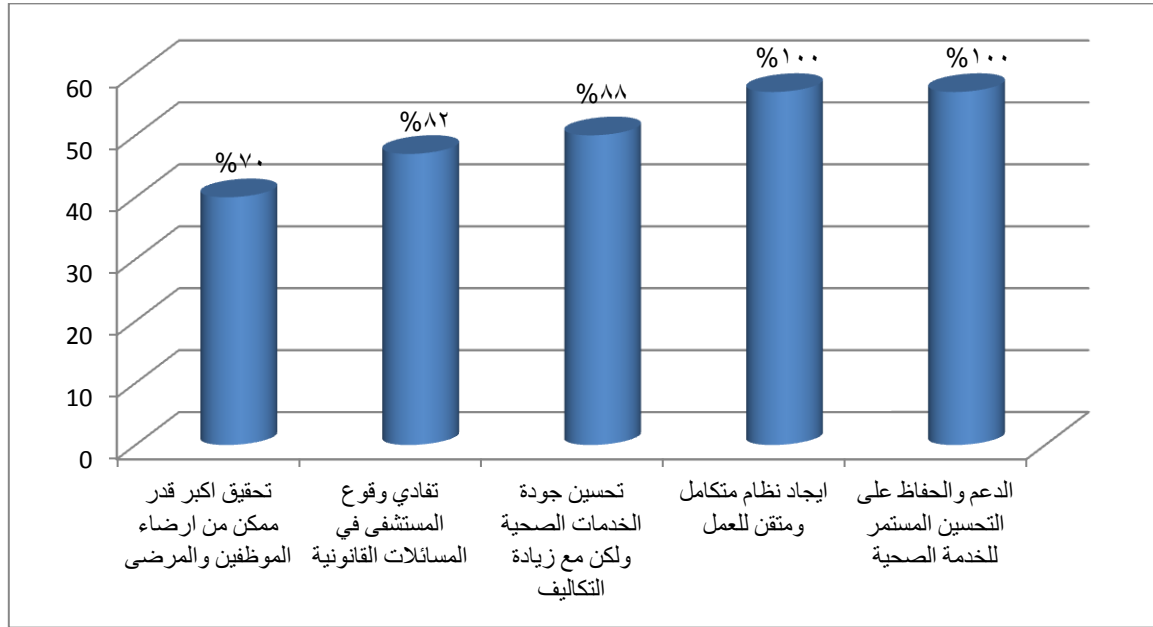
شكل رقم (1) – توزيع افراد البحث حسب المؤهل العلمي

العدد الثاني والثلاثون – 30 /نوفمبر (2017)

يوضح الشكل أن 60% من افراد البحث يحملون مؤهلا عاليا.
جدول رقم (2) – توزيع أفراد البحث حسب معرفتهم لمبادئ تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومؤهلمهم العلمي

مؤهل عالي (ن = 34)	مؤهل متوسط (ن = 23)	مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة
33 (97%)	23 (100%)	وضع حد معين لمعدل عدد الاخطاء في العمل
33 (97%)	23 (100%)	وجود آلية لمتابعة وتقييم الخدمة الصحية
32	23 (100%)	وجود نظام تقييم اداء الموظفين
33 (97%)	23 (100%)	الاهتمام بتدريب الموظفين وتقديم الحوافز بطريقة عادية
32 (94%)	21 (91%)	تقييم مدى الرضا الوظيفي للموظفين
34 (100%)	22 (96%)	تركيز الادارة على معالجة الاخطاء وتقليل حدوثها
33 (97%)	22 (96%)	تخطيط وتقييم نتائج عملية التحسين المستمر
28 (82%)	19 (83%)	اهتمام الادارة بمعرفة والحصول على رضا المرضى

يوضح الجدول انه لا يوجد تفاوت في مدى المعرفة بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين من يحملون مؤهلا علميا متوسطا ومن يحملون مؤهلا عاليا بين الإداريين.



شكل رقم (2) – آراء افراد البحث حول مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
من الشكل يتضح أن جميع أفراد البحث يرون أن من مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى ترسيخ ثقافة العمل المؤسسي التي تدعم وتحافظ على التحسين المستمر للخدمة الصحية وذلك لوجود نظام متكامل ومتقن للعمل .

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

بينما يرى 88% ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة سوف يؤدي الى تحسين جودة الخدمات الصحية ولكن مع زيادة التكاليف وكذلك بين 82% من افراد البحث ان تطبيق الجودة الشاملة سوف يجعل المستشفى يتفادى الوقوع في المسائلات القانونية. ولكن اتفق فقط 70% على ان تحقيق أكبر قدر ممكن من ارضاء الموظفين والمرضى يعد من مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وكذلك تبين أن جميع أفراد البحث يؤيدون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

المناقشة

بلغ افراد البحث 57 إداريا وهم جميع مديري المستشفيات والمديرين المساعدين ومديري الادارات والشئون الطبية والخدمات الطبية في المستشفيات التالية (مركز بنغازي الطبي ومركز الهوارى للمسالك والانف والاذن والحنجرة ومستشفى الأطفال) المتواجدين اثناء فترة الدراسة والموافقين على اجراء البحث.

كان متوسط العمر لأفراد البحث 41.65 عاما حيث تراوحت اعمارهم من 25 عاما الى 65 عاما وبلغ متوسط مدة الخبرة الوظيفية لهم 12.44 عاما. وكان 60% منهم يحملون مؤهلا علميا عاليا (مؤهل جامعي او ما هو أعلى).

وعند إستطلاع مدى معرفة الإداريين المشاركين في البحث حول مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة – تم تقسيمهم الى مجموعتين حسب المؤهل العلمي الذي يحملونه ، ف لوحظ بأنه لا يوجد تفاوت في مدى المعرفة بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين من يحملون مؤهلا علميا متوسطا ومن يحملون مؤهلا علميا عاليا من الإداريين. ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية من يحملون مؤهلا علميا من أفراد البحث كانوا غير متخصصين في الإدارة الصحية بينما كان معظم من يحملون مؤهلا متوسطا متخصصين في الإدارة ولديهم خبرة عملية كبيرة – لذا لم توجد فروق في مستوى معرفتهم بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

وهذا يبين التأثير الإيجابي للخبرة العملية والتدريب في زيادة المعرفة عند الإداريين أكثر من الحصول على مؤهل جامعي وهذا يتفق مع دراسات اجريت في مصر⁽⁸⁾ والسعودية⁽⁹⁾ والأردن⁽¹⁰⁾، حيث أكدت هذه الدراسات على ضرورة تزويد الإداريين بدورات خاصة في المهارات الإدارية لمساعدتهم في العملية التخطيطية للمستشفى وزيادة مستوى الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وعند إستطلاع آراء افراد البحث حول مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات – أجمع كل أفراد البحث (100%) على أن من مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى ترسيخ ثقافة العمل المؤسسي التي تدعم وتحافظ على التحسين المستمر للخدمة الصحية وذلك لوجود نظام متكامل وملتزم للعمل . وكذلك أكد معظم أفراد البحث (88%) ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة سوف يؤدي الى تحسين جودة الخدمات الصحية ولكن مع زيادة التكاليف وهذا يتعارض مع ما اكدته الدراسات الأخرى⁽¹¹⁾،⁽¹²⁾ على أن الجودة تؤدي إلى الإستخدام الأمثل للموارد ومنع الهدر في الوقت وبالتالي تؤدي إلى خفض التكاليف وبذلك لا يمكن إعتبار أن تحسين جودة الخدمات الصحية سوف يؤدي إلى زيادة التكلفة.

ولم يوافق تقريبا ثلث أفراد البحث (30%) على أن تحقيق أكبر قدر ممكن من إرضاء المرضى والموظفين يعد من مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات – رغم أن الكثير من الدراسات⁽¹²⁻¹⁴⁾ أكدت أن الحصول على رضا الموظف والمريض يعد من أهم مزايا تطبيق الجودة الشاملة في المستشفى.

وعند إستطلاع اتجاهات أفراد البحث نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى تبين أن الجميع يؤيدون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات لما لها من مزايا وفوائد على المريض والعاملين في المجال الصحي معا وهذا ما أكدته دراسات كثيرة¹³⁻¹⁵ .

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

الإستنتاج

- 1- إن أفراد البحث لديهم المعرفة بمبادئ أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى المعرفة بمبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين من يحملون مؤهلا علميا متوسطا ومن يحملون مؤهلا علميا عاليا من الإداريين.
- 3- يرى جميع الإداريين ان من مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى ترسيخ ثقافة العمل المؤسسي التي تدعم وتحافظ على التحسين المستمر للخدمة الصحية وذلك لوجود نظام متكامل ومتقن للعمل.
- 4- قصور في معرفة أهمية الحصول على رضا المرضى والموظفين لدى تقريبا ثلث أفراد البحث.
- 5- أيد جميع افراد البحث تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات في المستقبل لما لها من مزايا وفوائد على المستشفى والمريض.

التوصيات

- 1- إعطاء إهتمام أكبر لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وعمل أقسام خاصة في الهيكل التنظيمي.
- 2- التركيز على التدريب في مجال الجودة الشاملة لجميع العناصر العاملة في المرافق الصحية.
- 3- يجب على إدارة الجودة الشاملة رفع مستوى رضا الموظفين والمرضى لتحسين مستوى الجودة في الخدمات الصحية.
- 4- ينبغي وضع معايير الأداء لمتابعة العمل من أجل تحسين إدارة الجودة الشاملة.

العدد الثاني والثلاثون – 30 / نوفمبر (2017)

المراجع

- 1- الدرادكة ، مأمون. إدارة الجودة الشاملة ط1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2001م.
- 2- ابن سعيد، خالد بن سعد عبدالعزيز. إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي ، الرياض 1997م.
- 3- تونسند ، باتريك و جيهارت جون. كيف تحقق الجودة ؟ . ترجمة فريق بيت الأفكار الدولية بأمريكا ، توزيع المؤمن للتجارة ، الرياض ، 1998م.
- 4- جابلونسكي ، جوزيف. إدارة الجودة الشاملة ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة: نظرة عامة، ج2 ، تعريب عبدالفتاح السيد النعماني ، مركز الخبرات المهنية للإدراك ، القاهرة ، 2000م.
- 5- حسين ، عبد الرضا علي وآخرون. مقترح الخطوط العريضة لمنظومة مركز الجودة ، وزارة التربية والتعليم ، البحرين، مارس 2006م.
- 6- مارش، جرن. أدوات الجودة الشاملة من الألف الى الياء. ج3 تعريب عبدالفتاح السيد النعماني ، مركز الخبرات المهنية للإدراك ، القاهرة ، 1996م.
- 7- وليامز ، ريتشارد. أساسيات الجودة الشاملة . ترجمة مكتبة جرير. الرياض 1999م.
- 8- ناهد محمد مطايرد. تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الإستثمارية بمنطقة المعادي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. 1999م، مجلد 3 ، عدد1، ص 28-45.
- 9- حنان عبد الرحيم الأحمدي. التحسين المستمر للجودة وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية. مجلة الإدارة العامة. 2000م. مجلد 22، عدد1، ص 25-43.
- 10- محمد طعمانة. إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي (حالة وزارة الصحة). مجلة أبحاث اليرموك. 2001م. مجلد 17، عدد1، ص 85-110.
- 11- محمد نبيل علام . دراسة تحليل وقياس تكلفة الخدمات الطبية في إحدى المستشفيات في جمهورية مصر العربية. مجلة الإداري 2000م. مجلد 22، عدد 2، ص 135-139.
- 12- Donabedian A. The quality of care: How it can be assessed?. JAMA.,1985:206:1743-1748.
- 13- Kriticchevesky SB. Continuous quality improvement: concepts and applications for physician care. JAMA.,1991:226:1817-1823.
- 14- Douglas G, walter B. Hospital Economics of the hospitalist. Health Service Research.2003;38(3):905-918.
- 15- Jolly I and Gerboud. The Hospital of Tomorrow. World Health Organization, Geneva, S.H.S, No 5, 1992;P24-28.