**1- مفهوم الجودة الشاملة في المستشفيات:** تعرف الجودة الشاملة في المستشفيات أو الخدمات الصحية على إنها "رضا كل من الزبون، الأطباء، المهنيين الصحيين، الموردين، الشركاء، المساهمين الاجتماعيين، والذي يتحقق عن طريق التنفيذ الفعال لكل من الخطط والبرامج والسياسات والإستراتيجيات والموارد البشرية وباقي أصول المستشفى بكفاءة وفعالية وباستمرارية.

**2- أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات:**

- تخفيض شكاوي العملاء.

- تخفيض تكاليف الجودة وزيادة رضاء العملاء.

- تخفيض شكاوي العاملين وانخفاض نسبة الحوادث.

- زيادة الربحية نتيجة جذب عملاء جدد لهم الرغبة في دفع مقابل أكبر للحصول على خدمة ذات جودة متميزة.

- تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات الاتصال .

- تحسين العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية.

- زيادة الابتكارات والتحسين المستمر.

- تحفيز العاملين بسبب وجود اتجاهات إيجابية لديهم نحو عناصر المناخ التنظيمي.

**3- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات:** قدم كل من ادوارد ديمنج ( أبو إدارة الجودة الشاملة ) وجوزيف جوران و فيليب كروسبي، مجموعة من المفاهيم و المبادئ التي تبحث عن السمات أو الخصائص الايجابية التي تسمح بتطبيق إدارة الجودة الشاملة على المؤسسة بنجاح و فعالية فاشتركوا في العديد من مبادئ (TQM) وهي:

\*التركيز على العمليات

\* التركيز على العميل

\* الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها

\* التعاون والعمل الجماعي

\* الاعتماد على البيانات والمعلومات لحل المشكلات واتخاذ القرارات.

\* استخدام الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة، التحسين المستمر

\* تهيئة العاملين من اجل المشاركة في تحقيق مستوى الجودة المطلوب.

**4- مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات:**

**4-1- الإعداد والتهيئة لبرامج جودة الشاملة**: يبدأ الإنجاز الناجح لإدارة الجودة الشاملة من الإعداد والتهيئة لتطبيقها، وفي هذه المرحلة التي تسبق بناء النظام تشترك الإدارة العليا للمستشفى ورؤساء الأقسام الطبية والإدارية بالتعاون مع مستشريين أو محترفين في مجال تصميم نظام الجودة بالإضافة إلى كبار الموظفين المختصين في مختلف التخصصات، ويتم بتلخيص كافة البيانات والمعلومات والأفكار والمقترحات التي تحدد الملامح الأساسية والأبعاد الرئيسية والمرتكزات التي تتمحور حولها السياسات العامة للمستشفى، والخطط التشغيلية والبرامج التنفيذية والمشروعات الخاصة بتحقيق ما تصبه إليه من طموحات وما تسعى إلى تحقيقه من غايات.

**4-2- نشر ثقافة الجودة الشاملة**: لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الصحية مبادئ ومهارات وطرائق وأدوات مختلفة، لذلك ينبغي للأنشطة الأولية المتعلقة بالجودة أن تشمل على تنظيم سلسلة من الحلقات الدراسية حول الموضوع لتوجيه أصحاب القرار والمدريين بشأن ومنافع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية.

**4-3- تكوين فريق عمل الجودة**: وضع سياسة مكتوبة وواضحة للجودة بكافة مجالات العمل بالمستشفى لتعريف جميع الفئات العاملين بينها:

- أداء العمل بطريقة سليمة.

- مشاركة جميع فئات العاملين في حل مشكلات العمل والقضاء على الأخطاء.

- التركيز على الاحتياجات المرضى الظاهر والخفية.

- تكوين حلقات أو جماعات الجودة في مختلف المجالات عمل بالمستشفى.

- تخطيط لأنشطة الجودة عن طريق تحقيق الأهداف المطلوبة تحقيقها.

- البدء في تطبيق الجودة ومتابعتها.

**5- معايير الجودة الشاملة في المستشفيات:**

- **الاعتمادية:** أي قدرة مقدم الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتمادية عليها وأيضا بدرجة عالية من الدقة والصحة.

**- مدى إمكانية وتوفر الحصول على الخدمة الصحية:** أي توفرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغب العميل وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها.

**- الأمان**: أي درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها.

- **المصداقية:** درجة الثقة بمقدم الخدمة، مثلا هل سيقوم الطبيب بإجراء العملية الجراحية دون إن يلحق أي ضرر بالمريض؟

**- درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل**: أي مدى قدرة مقدم الخدمة على تفهم احتياجات المريض وتزويده بالرعاية والعناية.

**- الاستجابة:** مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للعملاء عند احتياجهم لها.

**- الكفاءة:** أي كفاءة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة، وكثير ما يلجا الزبائن لمثل هذا المعيار، فمثلا يفضلون تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات عالية المستوى.

**- الجوانب الملموسة:** عادة ما يتم تقييم الخدمة بناء على التسهيلات المادية (الأجهزة، التكنولوجيا)، المظهر الداخلي للمؤسسة الصحية، مظهر العاملين مقدمي الخدمة...الخ

**- الاتصالات:** أي قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة، فهل تم إعلام المريض بالأضرار التي يمكن إن تلحق بيه جراء خضوعه لعملية جراحية ما أو نتيجة عدم التزامه بما هو مطلوب منه، هل الرسالة واضحة وبلغت بطريقة مناسبة.

**- الباقة:** أي تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، الاحترام واللطف في التعامل والاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة مع الزبائن.