اذ استقطب هذا القطاع الكثير من المستثمرين بحيث أصبحت الخدمات الصحية التي يقدمها هذا القطاع رديفا للخدمات الصحية التي تقدمها الدولة، وعلى الرغم من ارتفاع تكلفة العلاج في هذه المستشفيات إلا أنها تلاقي قبولا كبيرا من بعض شرائح المجتمع القادرة على دفع التكاليف المترتبة ، 1-هل تطبق المستشفيات الخاصة إدارة الجودة الشاملة ؟ 2-ما المعوقات التي تواجهها المستشفيات الخاصة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟ تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي : 1-التعرف على مدى تطبيق المستشفيات الخاصة لإدارة الجودة الشاملة . 2-تحديد أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارات المستشفيات الخاصة وكيفية التغلب عليها . الإطار النظري والدراسات السابقة أ ـ الإطار النظري وقد عرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا الجودة بأنها " مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق " (عبد المحسن ، والجودة هي الملائمة للمعايير التي يضعها المصمم والملاءمة لاستخدامات العميل من خلال معرفة وفهم حاجاته وملائمة السعر أي تقديم أي منتج ذو جودة عالية بسعر معقول وملائمة الاحتياجات الكامنة أي تحديد حاجات العميل قبل أن يشعر بها (Ashok, p 8) و الجودة هي ترجمة احتياجات وتوقعات العملاء بشان المنتج إلى خصائص محددة تتكون أساسا لتصميم المنتج وتقديمه للعميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته ، أما جودة الرعاية الصحية فتتلخص في تطبيق العلوم والتقنيات الطبية بأسلوب يحقق أقصى استفادة للصحة العامة دون التعرض للمخاطر وعلى هذا الأساس فان درجة الجودة تحدد بمدى أفضل موازنة بين المخاطر والفوائد (اخضير ، وإدارة الجودة هي صناعة البيئة التنظيمية التي تساعد العاملين على أداء إعمالهم المطلوبة بمستوى متميز من الأداء طبقا للمواصفات المطلوبة ، ومن أجل هذا فان دول العالم تهتم بل وتتسابق نحو تطبيق المستحدث في مجال الجودة وتهتم فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالعميل وتعتبره الركن الأساسي في فلسفتها وذلك من خلال تركيزها على الجودة المقدمة له ، كما أنها مدخل لتطوير وتحسين جودة المنتجات والجهات من خلال مشاركة جميع العاملين وتحديد دور لكل واحد منهم بالتنسيق مع ادوار الآخرين وهي نظام متكامل للإدارة يقوم بشكل دائم على رغبات العمل (حرفوش ، ويتمثل الفرق الرابع في المواصفات إذ تتحدد مواصفات الجودة في الإدارة التقليدية قبل معرفة رغبات المستفيدين بينما تحدد في إدارة الجودة الشاملة من خلال مساهمة العملاء وأخيرا فان الفرق الخامس هو تركيز الإدارة التقليدية على الجهد الفردي بينما تركز إدارة الجودة الشاملة على الجودة الجماعية وتؤكد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على استخدام جميع العاملين لإجراء التحسين من داخل المنظمة تشدد هذه الفلسفة على دورة حياة وتكاليف واستخدام المقاييس ضمن منهجية منظمة للتحسينات المستهدفة ويعد منع العيوب والتأكيد على الجودة في التصميم من أهم العناصر الرئيسية لفلسفة الجودة الشاملة (Samuel , ومن بين أهم الفوائد المتحققة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتمثل في المساهمة في تحقيق هدف المنشاة بتعظيم المبيعات والربحية وتلافي العيوب ونقاط الضعف وزيادة الإنتاجية والقدرة التنافسية وزيادة الحصة السوقية وتحسين معدل الربحية وارتفاع سعر الأسهم وانخفاض التكاليف وزيادة قدرتها على التعامل مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وزيادة قدرتها على النمو وضمان جودة المنتجات والمخرجات والعمليات وزيادة رضا العملاء حيث ان تلبية احتياجات العملاء وإشباع رغباتهم وتوقعاتهم هي من الأهداف الأساسية لتنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة الفعالة (القبج ، وقد حدد ميا (2000) أسباب تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة بتزايد عدد المنظمات واحتدام المنافسة بينها الأمر الذي دفع المنظمات للبحث على أساليب إدارية تمكنها من رفع مستوى تلك المنظمات وتحسين جودة ما تقدم أما السبب الثاني فيتمثل في ازدياد مستوى وعي العملاء وثقافتهم، 2000) إن على المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة أن تقوم بالتركيز على حاجات وتوقعات أسواقها وعملائها وتحقيق أداء جودة عالي في جميع المجالات لنشاطها الإنتاجي والعملية الداخلية وإدخال وتشغيل الإجراءات البسيطة والمعقدة لتحقيق أداء عالي الجودة وإدراك وتطوير إستراتيجية اتصال فعالة وتطوير إجراءات جيدة للاتصال والتغذية الراجعة للعاملين في أي مستوى و مراجعة مستمرة للعمليات أعلاه لتطوير ثقافة لتحسين مستمر.

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي