

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة

د . سلامة سويلم النوافعة

د محمد عزات الحلالمة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيق المستشفيات الخاصة الأردنية والصعوبات التي تواجهها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولتحقيق غايات هذه الدراسة تم تصميم استبانة تتعلق بمتغيرات الدراسة وقد تم توزيع (١٠٠) استبانة على المسؤولين الإداريين في المستشفيات الخاصة ، وقد بينت النتائج أن المستشفيات الخاصة الأردنية تطبق إدارة الجودة الشاملة ، كما بينت النتائج أيضا إن المستشفيات الخاصة تواجه صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

مقدمة

يعتبر مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين من الأمور التي تدل على تقدم الدولة فالأنشطة المتوفرة في مجال الرعاية الصحية تشكل مقياساً إلى ما وصلت إليه الدولة من تقدم تكنولوجي في كل المجالات ، ولقد تزايدت أهمية الجودة في المستشفيات في العقود الأخيرة وتعددت ألوان الرعاية خاصة بعد بروز المستشفيات الخاصة إذ لم تعد الخدمات الصحية مقتصرة على ما تقدمه الدولة فقد دخلت الخدمات الصحية نطاق العمل التجاري .

ولقد تزايد الطلب في العقود الأخيرة وخاصة في المجتمعات المتقدمة على مختلف ألوان الرعاية الصحية بالإضافة إلى تزايد عدد فئات المجتمع التي أصبحت تتمتع بتلك الرعاية أصبحت مركزاً صحياً متكاملاً . وتجدر الإشارة إلى أن التقدم في مجالات الطب والجراحة قد ساعدا أيضا على زيادة كفاءة الأداء والكفاية الإنتاجية وتقليل الفترة التي يقضيها المريض في المستشفى إلا أن ذلك كان على حساب تزايد التخصصات التي تعمل لخدمة المريض والسريع .

وغني عن الذكر أن المريض اليوم يسعى في البداية إلى الحصول على خدمة صحية متميزة ، خاصة أولئك المرضى الذين يراجعون المستشفيات الخاصة والقادرين على دفع تكاليف العلاج ، وهذا يفرض على هذه المستشفيات تقديم خدمة صحية متكاملة وذات جودة عالية إذا ما اردات البقاء في السوق والمحافظة على حصتها السوقية .

نقد ورقة بحثية بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة

أولاً: نقد العنوان

الإيجابيات:

- العنوان واضح ومباشر ويعطي فكرة عن موضوع البحث (تطبيق إدارة الجودة الشاملة).
- يتضمن المجال التطبيقي (المستشفيات الخاصة)، ما يحدد بيئة الدراسة.

الملاحظات:

1. العنوان عام جداً، إذ لم يوضح نوع الدراسة أو موقع التطبيق.
2. لم يُبين أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نتائج محددة.
3. اقتراح تحسين: يمكن أن يُصاغ العنوان بشكل أدق مثل:
أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية 'أو' تحديات تطبيق إدارة
'الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة الأردنية: دراسة ميدانية تحليلية'.

ثانياً: نقد المستخلص

الإيجابيات:

- المستخلص يوضح هدف الدراسة بجملة.
- يذكر أداة الدراسة ونتائجها العامة.

الملاحظات:

1. يفتقر إلى تفاصيل المنهج وحجم العينة وأهم النتائج الرقمية.
2. النتائج عامة وغير محددة.
3. اقتراح تحسين: يجب أن يتضمن المستخلص الهدف، المنهج، النتائج الرقمية، والتوصيات.

ثالثاً: نقد المقدمة

الإيجابيات:

- المقدمة تبدأ بتمهيد مناسب عن أهمية الخدمات الصحية.
- تربط بين التطورات الحديثة والحاجة إلى الجودة الشاملة.

الملاحظات:

1. المقدمة طويلة وملينة بوصف عام دون تركيز على مشكلة البحث.
2. لا توضح الفجوة البحثية أو سبب اختيار الموضوع.
3. لا توجد علاقة واضحة بين الجودة الشاملة وتحسين الأداء.
4. تفتقر إلى المراجع العلمية.
5. اقتراح تحسين: يُستحسن إعادة الصياغة وفق هيكل أكاديمي يشمل تمهيداً، أهمية الدراسة، الفجوة البحثية، وأهداف الدراسة.

خلاصة التقييم العام

العنصر

التقييم العام

ملاحظات رئيسية

العنوان	جيد من حيث الوضوح، ضعيف من حيث الدقة	يحتاج لتحديد المتغيرات ومجال الدراسة بدقة
المستخلص	مقبول لكنه سطحي	يفتقر للمنهج، النتائج الكمية، والتوصيات
المقدمة	متوسطة	تحتاج لتركيز أكبر وربط منطقي بمشكلة الدراسة وتوثيق أكاديمي