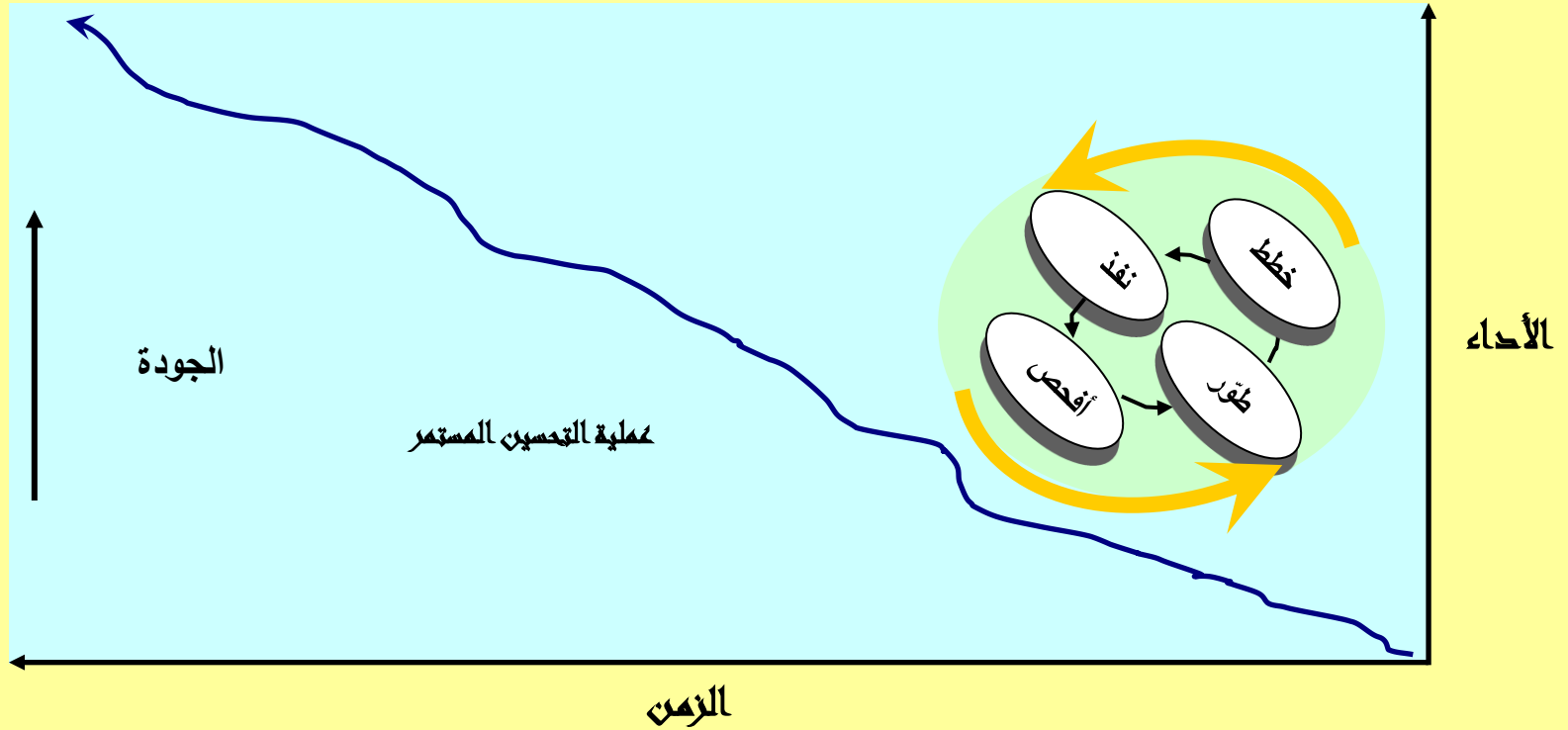




التحسين المستمر وسياسة الجودة

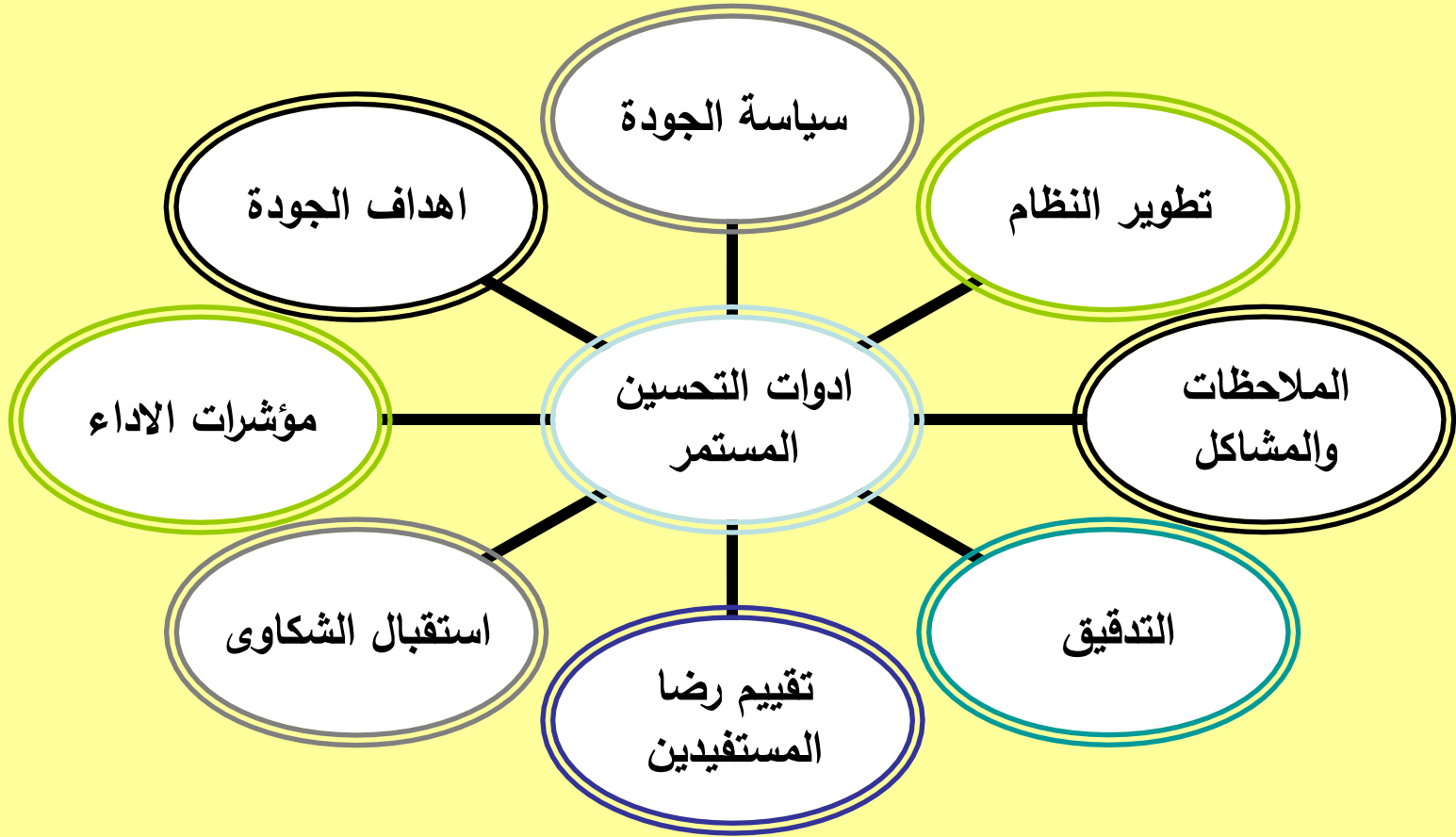
عملية التحسين المستمر عملية غير محدودة وغير منتهية.





التحسين المستمر و سياسة الجودة

o لعملية التحسين المستمر ادوات كثيرة، نذكر منها:





التحسين المستمر و سياسة الجودة

■ سياسة الجودة

- هي عبارة عن مبادئ عامة وخطوط عريضة توجه عمل المؤسسة في مجال معين لتحقيق مبداء التحسين المستمر في هذا المجال.
- لا تعبر على آليات عمل تفصيلية بل تعطي الإطار الذي يتم الالتزام بأحكامه لتنفيذ الأعمال اليومية.
- يتم وضع السياسات من قبل الادارة العليا، وعلى جميع مدراء وموظفي المؤسسة العمل بمضمونها وتحقيقها.
- يتم مراجعة السياسة باستمرار وتحديثها حسب المستجدات.





التحسين المستمر و سياسة الجودة

■ سياسة الجودة

- ان سياسة الجودة للمؤسسة هي حجر الزاوية بالنسبة لكل السياسات الاخرى التي تضعها الادارة العليا، بحيث تكون مناسبة لغاية المؤسسة وفعالية النظام، بحيث تكون اطاراً عاماً لتأسيس ومراجعة أهداف الجودة.
- تعبر سياسة الجودة عن الفلسفة المركزية الخاصة بكيفية تصميم وإدارة العمل بما فيه المصالح المشتركة للعملاء والمستثمرين والشركاء في العمل.





التحسين المستمر و سياسة الجودة

شروط سياسة الجودة

- متناغمة مع اهداف ورؤية المؤسسة.
- توضح التزام المؤسسة نحو التحسين المستمر على نظام إدارة الجودة مع توفير الموارد اللازمة.
- توضح الاطار العام لأهداف الجودة ومراجعتها باستمرار.
- يجب أن تكون منشورة ومفهومة لدى جميع العاملين في المؤسسة.
- يجب أن يتم مراجعتها وتحديثها باستمرار.



التحسين المستمر و سياسة الجودة

أهداف الجودة

الهدف هو عبارة عن نتيجة/نتائج تسعى المؤسسة الى تحقيقها في وقت محدد.

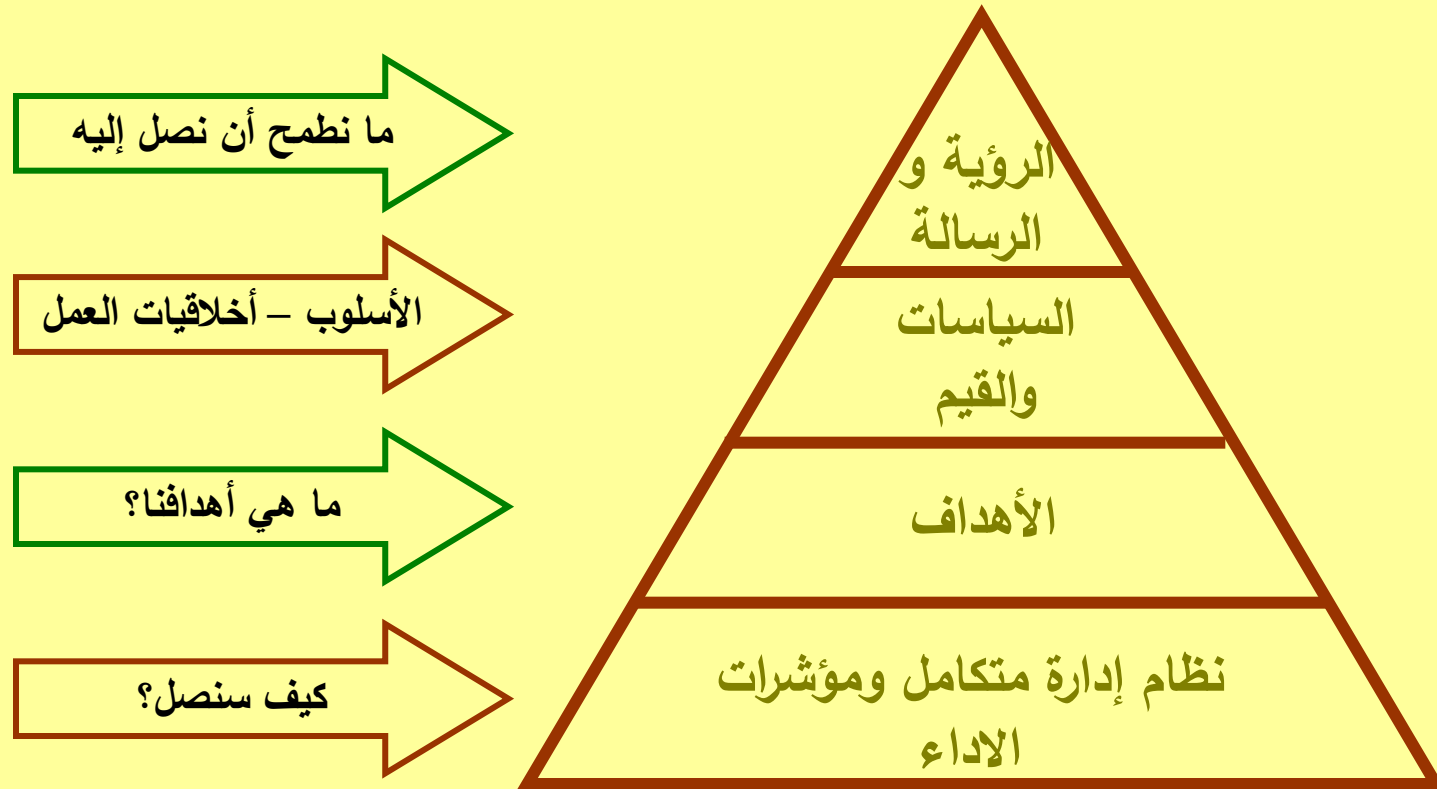
هدف الجودة هو عبارة عن نتيجة/نتائج تسعى المؤسسة الى تحقيقها تجاه الجودة في وقت محدد.

هدف الجودة عبارة عن ترجمة واقعية لرؤيا وسياسة المؤسسة نحو الجودة.



التحسين المستمر وسياسة الجودة

علاقة الأهداف بالنظام ومؤشرات الاداء





التحسين المستمر و سياسة الجودة

الامور التي يجب مراعاتها عند وضع الأهداف

Specific

S

يجب أن يكون الهدف محددًا وواضحاً

Measurable

M

يجب أن يتم تحديد الهدف بشكل كمي قابل للقياس

Achievable

A

يجب أن يكون الهدف ممكن تحقيقه وليس صعب المنال

Relevant

R

متناغم مع سياسة الجودة والأهداف العامة للمؤسسة

Time bound

T

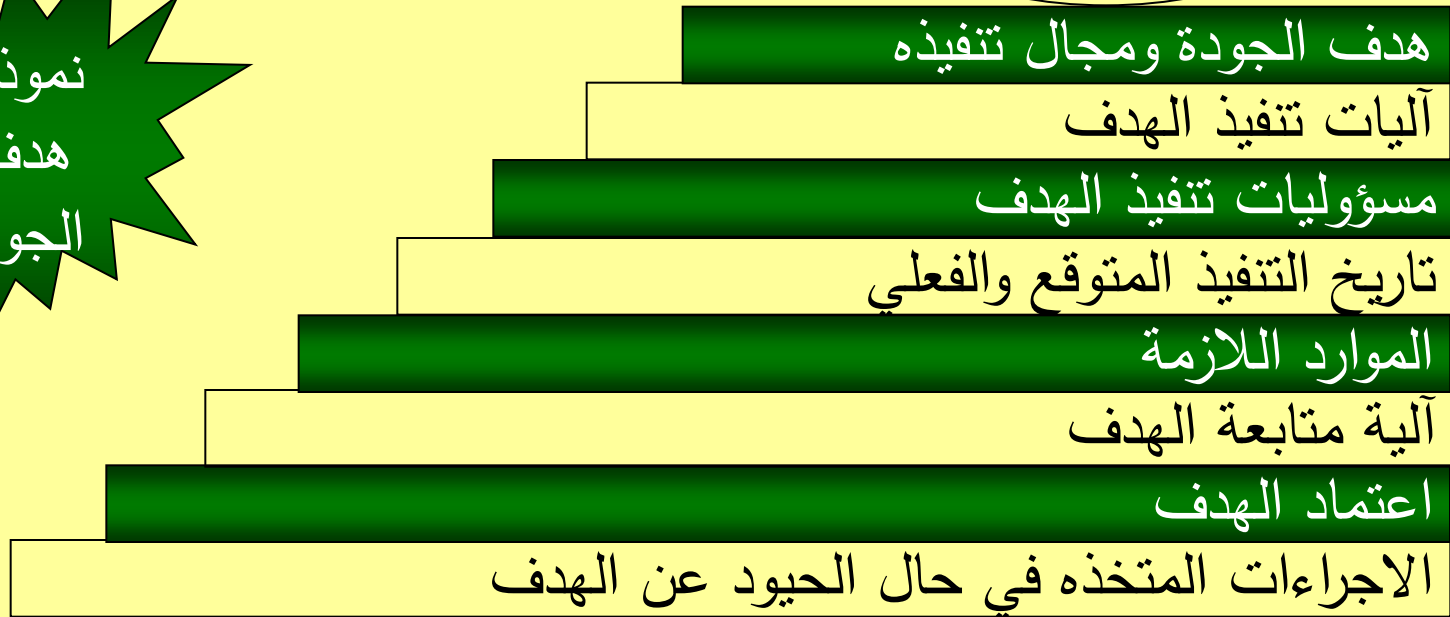
تحديد الزمن الذي سينجز خلاله الهدف أو العمل



التحسين المستمر وسياسة الجودة

عناصر توثيق
اهداف الجودة

نموذج
هدف
الجودة





تمرين - 2

طوّر اهداف جودة بالاعتماد على الاجراءات التي نقوم بتطبيقها، بحيث تكون محققة ومتناغمة مع سياسية المستشفى نحو الجودة؟





التحسين المستمر وسياسة الجودة

علاقة الأهداف بسياسة الجودة

النص كما ورد في سياسة الجودة: العمل المتواصل من أجل تحقيق رغبات المرضى و المستفيدين من الخدمات الطبية المقدمة، ورصد وتعريف توقعاتهم من خلال قياس مستوى الرضا لديهم وإيجاد آليات لاستقبال ومعالجة كافة شكاواهم في أسرع وقت ممكن.

ان لا تزيد الفترة الزمنية ما بين التبليغ عن العطل والبدء بإصلاحه عن 0.25 ساعة خلال 6 شهور القادمة

ان لا تقل كفاءة المشتريات عن 95% خلال الاربعة اشهر القادمة

ان لا تزيد فترة انتظار المريض من وقت دخوله المستشفى الى ان يتم تحضيره ودخوله للغرفة عن 0.5 ساعة خلال 6 شهور القادمة

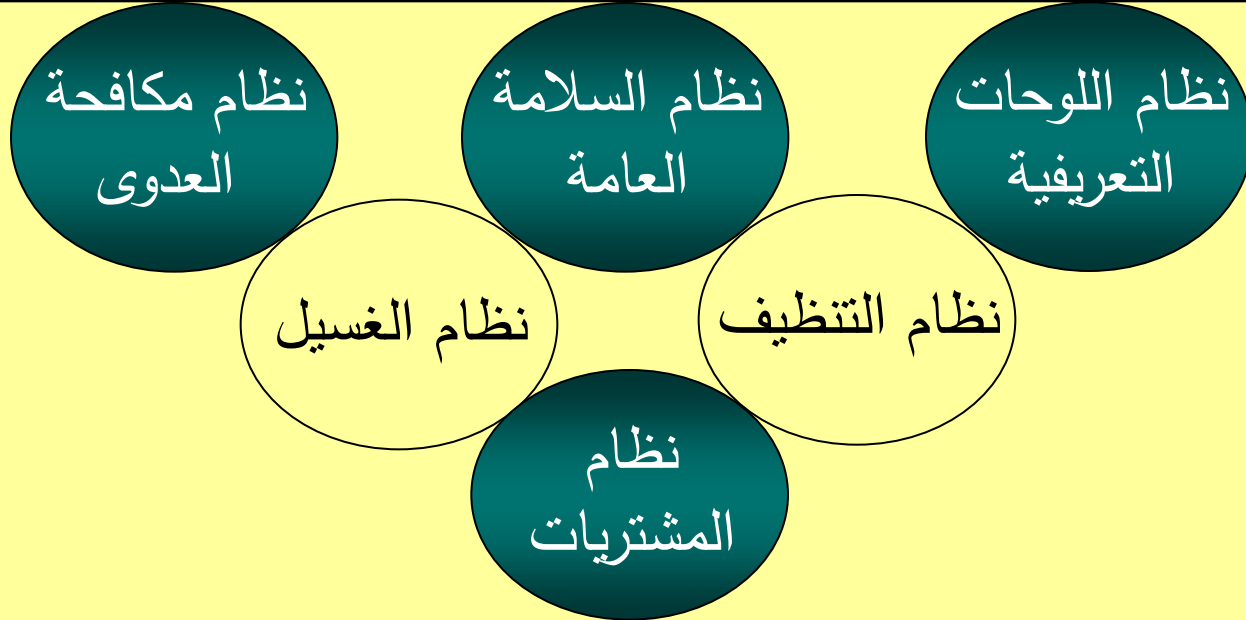
ان لا يزيد معدل الرد على الشكاوى عن ثلاثة ايام خلال هذا العام 2006



التحسين المستمر وسياسة الجودة

علاقة انظمة العمل بسياسة الجودة

النص كما ورد في سياسة الجودة: توفير بيئة عمل مناسبة وصحية وأمنة للموظفين و توفير مستلزمات وأدوات العمل الضرورية والملائمة كالتجهيزات الطبية و المكتبية والتكنولوجية.





التحسين المستمر وسياسة الجودة

آلية متابعة أهداف الجودة

