كلية طب الأسنان

دليل سياسة الجودة

اعداد

أ.م.د. علي محسن الياسري

م.د. ميادة كامل جعفر

م.م. نجران محمد حسين

م.م. سحر سليم كريم

م.م.شيماء محمد كاظم/ تعاون علمي/ كلية طب الأسنان/ جامعة بابل

سياسة الجودة Quality policy

سياسة الجودة هي مسألة استراتيجية على المدى الطويل وغالبا" ما يكون نطاقها 10 اعوام. ويتم تطويرها بشكل مشترك من قبل الإدارة وخبراء الجودة للتعبير عن أهداف الجودة للمنظمة وهي واحدة من أهم الاشياء التي يجب القيام بها عند تنفيذ نظام إدارة الجودة حسب متطلبات المواصفات الدولية ايزو 9001 وهي تعني انك تقوم بإرسال رسالة للعملاء عن نظام جودة الإدارة في عملك التجاري والمستوى الذي تعمل به بتحديد واجبات الإدارة على سبيل المثال في إدارة المخاطر، المراجعات والتقييم، إدارة السجلات، ارضاء العملاء ويتم صياغتها في عبارات بسيطة.والمستوى المقبول من الجودة وواجبات الإدارات المحددة لضمان الجودة.

أو هي درجة استيفاء خصائص الخدمة للمتطلبات المتمثلة بمتطلبات المتعاملين واحتياجات. وتوقعات الجهات المتأثرة بالجودة.

علوم الإدارة الحديثة ترى ان نجاح الأعمال يعتمد على جودة العمل حيث ان العالم دونابيديان عرف الجودة في المجال الصحي على انها صفة الرعاية التي يتوقع من خلالها الارتقاء بمستويات تحسين حالة المريض الصحية مع التوازن بين المكاسب والخسائر التي تصاحب الرعاية في جميع اجزاءها.

تعرف منظمة الصحة العالمية الجودة على انها التماشي مع المعايير والاداء الصحيح بطريقة آمنه ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مناسبة لإحداث تأثير ايجابي على نسبة الحالات المرضية والوفيات والإعاقة

ترتكز سياسة الجودة في المقام الأول على التزام المؤسسة بتقديم خدمات تفي باحتياجات العميل والجهات المستفيدة الأخرى، بأسلوب عصري ومبتكر وفقاً لمعايير التميز المؤسسي ـ ونظام إدارة الجودة وأحدث المواصفات العالمية لنظام إدارة الجودة الأيزو (9001:2008)

أهداف إدارة الجودة

نشر سياسة الجودة وأهدافها من أجل زيادة الإدراك والتفاعل والمساهمة من قبل كافة منتسبي المنظمة.... وضمان التركيز على متطلبات الزبون في المنظمة. ضمان تطبيق العمليات المناسبة لتلبية متطلبات الزبائن والجهات المستفيدة الأخرى وتحقيق الأهداف. وضع وتطبيق وصيانة نظام كفء وفعال لنظام إدارة الجودة.

و تركز إدارة الجودة على تحقيق عدة أهداف، منها رفع مستوى جودة التعليم والخدمات عبر الكشف والمعالجة للعيوب، واكتساب الميزة التنافسية من خلال زيادة رضا العملاء، وتحقيق خفض التكلفة وتوفير النفقات، بالإضافة إلى زيادة إنتاجية الموظفين وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.

يتضمن الالتزام بمتطلبات العملاء والتحسين المستمر بجانب ان يتم توافر الاسس الخاصة بأهداف الجودة و يتم تبليغ جميع الناس والعمل علي فهمها داخل المنظمة واخيرا ان يتم مراجعتها لضمان ملائمتها.

لماذا تعتبر أهداف الجودة ضرورة حتمية ؟

تحديد أهداف الجودة وفقًا لمواصفة الايزو ٩٠٠١ (ISO 9001) يعتبر ذات أهمية كبيرة للعديد من الأسباب منها:

توضيح رؤية ومهمة الجودة :تساعد أهداف الجودة في توضيح إلى أين نمضي في الجودة وما الذي نسعى للوصول إلية، وارتباطها بالخطة الاستراتيجية وتحسين الأداء.

تعزيز الالتزام :تحفز أهداف الجودة الموظفين وتعزز الالتزام لديهم وتبني الثقة بين فريق العمل الذي يسعى الى تحقيق المستهدف ويحتفل بما ينجز ويؤكد أن المؤسسة تمضي في الأداء نحو الطريق الصحيح وفق أهداف يتم مراقبتها وقياسها.

التحسين المستمر :توفر أهداف الجودة الأساس لعملية التحسين المستمر، وتمكّن المؤسسات من تحديد المناطق التي يمكن تحسينها وتحديد الإجراءات اللازمة لتحقيق التحسين.

تحسين الكفاءة :تساعد أهداف الجودة على تحسين كفاءة المؤسسة وتقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية والجودة.

زيادة رضا العملاء :تساعد أهداف الجودة على زيادة رضا العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة وزيادة الثقة بين العملاء.

المساءلة والشفافية :تعمل أهداف الجودة على تعزيز المساءلة والشفافية وتوفير إطار لقياس أداء المؤسسة ومراقبته.

لـــذلك بـــدون أهـــداف للجـــودة فـــان المؤسســـة تفقـــد الاتجـــاه والبوصـــلة ، ومعرفـــة أيـــن تريـــد أن تصـــل ومـــا هي المســـتهدفات ومـؤشرات الأداء الـتي مـن خلالهـا تسـتطيع ان تعـرف الإجابـة عـلى التسـاؤلات الرئيسـية ومنهـا، هـل فعـلا" حققـت الجـودة النتـائج المرجـــوة منهـــا ام لا ؟ ومـــا هي الانحرافـــات وأســـبابها الجذريـــة ؟ لـذلك لا بـد مـن ان تنبثـق مـن سياسـة الجـودة أهـداف لتحقيـق تلـك السياسـة وأن يـتم مراجعتهـا بصـفة دوريـة وتحـديثها عنـد الاقتضاء للتأكد من ملائمتها لمتطلبات العملاء أو المؤسسة .

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة تشمل التركيز على العملاء وتحقيق رضاهم، مشاركة الموظفين وتحفيزهم، اعتماد منهجية خاصة بالعمليات وتطبيق نظام متكامل يعتمد على معايير الجودة، وضمان التدفق النظامي للمنتج أو الخدمة. تشجيعًا على التحسين المستمر واتخاذ قرارات واقعية وإدارة العلاقات مع الموظفين والعملاء.

1- التركيز على العملاء

تركز كافة جهود إدارة الجودة على خدمة العملاء وتحقيق مستوى الرضا المطلوب بأن تلقى استحسانهم ليرغبوا دائما" في الاستفادة من المنتج أو الخدمة مرارًا وتكرارًا، وبالتالي تسعى دائما" لأن تكون الخدمات والمنتجات عالية الجودة، وتلبي احتياجاتهم المتوقعة منها.

2- مشاركة الموظفين

تؤمن إدارة الجودة الشاملة بأهمية دور الموظف في المؤسسة، وبالتالي تعمل على خلق بيئة تعزز من دوره ومشاركته في تقديم المنتجات والخدمات بأعلى مستوى ممكن من الجودة، وهذا نتيجة تحفيزه على تقديم أفضل ما لديه، كما أن التواصل والتعاون على المستوى التنظيمي من بين العوامل المُحفزة له.

3- التدفق النظامي

يعمل أفراد إدارة الجودة على تطبيق التدفق النظامي الذي يضمن مراقبة المنتج أو الخدمة في كل مرحلة من مراحل الجودة، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة للمؤسسات والشركات في الوصول إلى أفضل مستوى في المنتجات والخدمات.

4- التحسين المستمر

إدارة الجودة لا تعتبر عملية مرحلية أو وقتية وإنما يجب عملها أن يكون بشكل مستمر للحفاظ على الجودة العالية للمنتجات والخدمات، وحتى تكون خطط واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة ناجحة، وهذا بدوره يتطلب من أن يكون فريق قسم إدارة الجودة ملتزم بالمراقبة والمتابعة لجودة المنتج أو الخدمة في جميع مراحله.

أهمية إدارة الجودة

تكمن أهمية إدارة الجودة في كونها العنصر الأساسي للتطوير والنمو، حيث تحرص الشركات في سعيها إلى تطبيق نظام إدارة الجودة، فهو مبدأ مهم في عملية الحفاظ على التواصل مع العملاء لأنها تسعى جاهدة إلى توفير تجربة خدمة عملاء أفضل.

ولا شك أن الجودة مهمة في كافة نواحي العمل الذي نقوم به، ولذلك تقوم الشركات بوضع نظام معين للتأكد من استيفاء منتجاتها وطرق إدارة مشاريعها لأقصى شروط الجودة، لنيل رضا العملاء ودفع عجلة التطور في المنظمة إلى الأمام.

ضمان الجودة في التعليم العالي

تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.

التقييم

عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء المستقبلي

ادارة الجودة في التعليم العالي

نموذج اداري شامل يقوم على الجودة فكرا" وتنظيما" واستراتيجية تعاونية ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق أهداف التعليم والمجتمع وارضاء العملاء على المدى القريب والبعيد.

يعد ضمان الجودة أحد أهم المواضيع التي تولي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اهتماما" كبيرا" بها حيث تهدف من خلاله الى الارتقاء بالمستوى التعليمي والبحثي داخل المؤسسة التعليمية يتضمن ضمان جودة التعليم وتحسينه المستمر ونشر ثقافة الجودة وتعميقها في برامج التعليم العالي لتحسين مخرجاتها وملائمتها مع متطلبات سوق العمل ووضع خطط تتوافق مع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية وجودة الأداء .

جودة التعليم (الجودة الأكاديمية)

هي طريقة لوصف مدى فرص التعلم المتاحة للطلبة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم من خلال الخبرات التراكمية المميزة في البحوث العلمية للتدريسيين وتجربة التعليم التي تعزز روح المبادرة والابتكار والابداع وخدمة المجتمع وبناء استراتيجية هادفة.

وتوجيه كافة الأنشطة والعمليات الأكاديمية والادارية والمالية وعلى كافة المستويات في منظومة التعليم العالي لاشباع رغبات الطلبة عن طريق التحسين والتطوير لجودة الخدمة المقدمة لتخريج طلبة ذوي كفاءة عالية ويكون رضا الطلبة هو النقطة المركزية في جميع ممارسات ادارة الجودة .

كما يعتمد على مدى رضا الجهات المستفيدة والزبون ويتم ذلك من خلال نقل الخبرات والتجارب من مختلف دول العالم وتطويرها لتتناسب مع متطلبات الجميع.

وتحقيق نقلة نوعية من خلال تطبيق حزمة من الإجراءات والأنظمة التعليمية وتوثيق للبرامج التعليمية المُختلفة، وجدير بالذكر أن هذا الارتقاء في العملية التعليمية يتكون من خلال رفع المستويات المُختلفة لدى الطلبة ، سواء كانت هذه المستويات على الصعيد الجسمي أو النفسي ـ أو حتى الاجتماعي والعقلي مما يؤدي إلى تحسين المستويات التعليمية لهم وقدرتهم على القيام بالعمليات التعليمية المختلفة، ولا تقتصر جودة التعليم على الطلبة فقط، بل تشمل أيضاً نواحي مختلفة كالتدريسيين والمنهج الدراسي والمجتمع والبيئة المحيطة.

أبرز المعايير التي لا بد أن يحتويها النظام التعليمي

- أن تكون أهداف النظام التعليمي واضحة ومُبّينة وذلك بهدف تحسين الإنتاج والقيام بتطويره.
- أن يكون النظام التعليمي محتوياً على منهج للقيادة قادر على الأخذ به نحو الأفضل، كما لا بد من تبني فلسفة الجودة الشاملة.
- القيام بوضع برامج تربوية من شأنها العمل على رفع المستوى الذاتي للأشخاص لتحسين العمل.
- زيادة الثقة بين أفراد المؤسسة الواحدة من خلال العمل على إزالة مصادر الخوف المُختلفة ، وخلق مُناخ اجتماعي مناسب في داخل تلك المؤسسات عبر تجنب النقد غير الهادف ، حيث أن هذا الأمر يؤدي إلى خلق العداء بين الأفراد.

معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي

- ضمان جودة المناهج المُعطاة للطلبة.
- بناء العملية التعليميّة على بنية تحتية ذات جودة ممتازة.
- توفير أُطرٍ تربوية وإداريّة ذات كفاءة.
- الحرص على جودة التكوين الأساسي بشكل مستمر.
- منح المستفيدين انطباعاً إيجابيّاً حول خدمات المؤسسة التعليمية.
- الاستخدام الأمثل لكلّ ما تمتلكه البيئة التعليميّة من موارد بشريّة وماليّة.
- الاستمراريّة في تطويرها وتحسينها.
- تقييم مدى نجاح الجودة الشاملة في التعليم ممّا يحصل عليه من نتائج التحصيل الدراسيّ.

أهمية الجودة الشاملة في التعليم

- توفير بيئة عمل مناسبة وثقافة تنظيميّة تتلاءم مع متطلّبات المؤسسة التعليميّة وأهدافها.
- الحرص على قياس الأداء وجودته.
- توظيف الإدارة الفعّالة للموارد البشرية الخاصّة بالجهاز التعليميّ.
- تأهيل الأفراد في البيئة التعليميّة من خلال تعليمهم وتدريبهم.
- إشراك كافّة العاملين في بذل الجهود لغايات تَحسين مستوى الأداء.
- خلق نظام معلوماتٍ خاص بإدارة الجودة الشاملة.

جودة مختبرات التعليم العالي

تعتبر الجودة بمفهومها العام وتحديداً في قطاع التعليم من اهم الوسائل والاساليب التي من شأنها ان تُتبع لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه . وللنهوض بمستوى المختبرات التعليمية وذلك بالاستناد الى المعايير الوطنية للمختبر الجيد بالإضافة الى الأنظمة الحديثة المُتبعة في ادارة المختبرات.

تعتمد جودة المختبر على الدقة والموثوقية والإبلاغ عن نتائج الاختبار في الوقت المناسب .ويجب أن تكون النتائج المختبرية دقيقة بقدر الإمكان، وأن يمكن الاعتماد على جميع جوانب العمليات المختبرية، ويجب تقديم التقارير في الوقت المناسب حتى تكون مفيدة في المواقع السريرية أو الصحية العامة.

المعايير العراقية لجودة مختبرات التعليم العالي

1-ترسيخ المعرفة وبناء المهارات لدى الاساتذة والباحثين عن طريق تحديد معايير استحداث وتشغيل المختبرات وتطويرها بما يلائم البيئة العراقية ومتطلبات ضبط جودة المختبرات على وفق المعايير القياسية الدولية في مجالات التعليم والاختبار والمخاطر والبنى التحتية بما يضمن رصانة العملية التعليمية وينسجم و مبادئ الاعتماد الاكاديمي.

2- تعمل ادارة المختبر في الكلية على تطوير القدرات للموارد البشرية العاملة في المختبر بما يضمن كفاءة وسلامة العاملين والطلبة لكشف والتشخيص عن المادة الخاضعة للدراسة او الاختبار واعداد تقرير حولها.

3- توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية أو جزء منها ، متابعة التوصيات.وتحديد, مواطن القوة والضعف وأساليب التحسين والتطوير وتحسين جودة المختبرات , خطة التحسين للمختبرات والعمل على تنفيذها, ومواكبة التطور والانسجام مع تطورات المختبرات العالمية وتوثيق الاوامر الادارية والعمل على تطوير مهارات الملاكات التدريسية على المعايير .والاجهزة المختبرية و توثق ادارة المختبر .العراقية لجودة مختبرات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مسؤول المختبر (انواع البحوث والمشاريع والتجارب المنفذة في المختبر وتوثق ادارة المختبر في الكلية نتائج الفحوصات للمستفيدين على وفق نموذج رسمي ومعتمد ورقيا" والكترونيا" ويتم المصادقة عليها من قبل ادارة المختبر البحثي والخدمي.

ما هي الجودة في المختبر؟

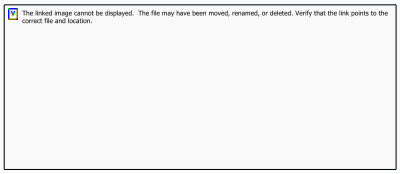
تعرف جودة المختبرات أنها دقة وموثوقية وتوقيت تقارير ونتائج الفحوصات المختبرية ويجب أن تكون جميع هذه النتائج متحققة في بيئة صحية وسريرية جيدة.

ما هي مواصفات المختبر المثالي؟

- تصميم المختبر بالحجم المناسب حيث يجب أن يتسع لعدد الطلاب ولتجاربهم التي سينفذونها داخله .
- تحديد المهام والواجبات والصلاحيات لكل طالب .
- تأمين وسائل الحماية للطلبة وتدريبهم على كيفية استخدامها.
- تأمين نظام تهوية ، وإضاءة في داخل المختبر.

ما هو هدف ضمان الجودة في المختبر؟

الغرض من ضمان الجودة في المختبر هو التأكد من أن المختبرات تقدم نتائج اختبار موحدة وعالية الجودة، وضمان سلامة المرضى بشكل مباشر أو غير مباشر، والامتثال لمتطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية.



The linked image cannot be displayed. The file may have been moved, renamed, or deleted. Verify that the link points to the correct file and location.

ما هي الجودة في المستشفيات أو العيادات الطبية التعليمية؟

مفهوم جودة الرعاية الصحية هي مستوى القيمة (الاهتمام) الذي يقدمه أي مصدر من مصادر الرعاية الصحية تبعاً لما تحدده بعض الإجراءات. كما حال الجودة في أي مجال آخر، فإنها عبارة عن تقييم ما إذا كان شيء ما جيداً بشكل كاف وإذا كان ملائماً للغرض منه. إن الهدف من الرعاية الصحية هو تقديم الموارد الطبية عالية الجودة إلى جميع من يحتاجها وذلك من أجل ضمان جودة جيدة للحياة، ومعالجة الأمراض حيثما أمكن، إمداد متوسط العمر المتوقع وما إلى ذلك تقديم خدمة صحية متميزة تتوافق مع معايير الاعتماد وتلبّي احتياجات المرضى مع تقليل المخاطر لكل من مقّدم الخدمة ومتلقيها. أو هي المعايير المستخدمة من الجهات المعنية في تطوير النظام الصحي بشكل يضمن التساوي في توزيع الخدمات الصحية بشكل عادل.

يستخدم الباحثون العديد من مقاييس الجودة بهدف محاولة تحديد جودة الرعاية الصحية، وتشمل تلك الإجراءات عدد مرات التخفيض على العلاج أو تخفيف الأمراض المحددة من قبل التشخيص الطبي، وانخفاض عدد عوامل الخطر بالنسبة إلى الأشخاص الذين يتبعون رعاية وقائية، أو استخدام استطلاع رأي بالمؤشرات الصحية مع الأشخاص الذين يحصلون على أنواع معينة من الرعاية

أركان جودة الرعاية الطبية

1- تواجد الخدمات

2- سهولة منال الخدمة

3- استمرارية الرعاية

4- جودة الخدمات

ما هو تعريف النظام الصحي

النظام الصحي هو تعبير شامل يستخدم ليصف العديد من الخدمات والهيئات والعاملين الذين يقدمون بكل أنواع الخدمات الصحية في المجتمع. وهذا يشمل الأطباء العاميون، المستشفيات، الاخصائيين الاجتماعيين، المترجمين، أطباء الأسنان وخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية الأخرى.

يُعد النموذج المجرد «نموذج دونابيديان» النظام الشائع لتقييم جودة الرعاية الصحية ويحدد ثلاث نطاقات يمكن من خلالها تقييم جودة الرعاية الصحية وهم: البنية، العملية والنتائج. ترتبط الثلاث نطاقات بشدة وهم قائمون على بعضهم البعض، حيث التطورات في البنية والعملية غالباً ما يتم ملاحظتها في النتائج. هناك بعض النماذج على التطوير في العملية مثل: المبادئ التوجيهية للممارسات العلاجية السريرية، وتحليل كفاءة التكاليف، وإدارة المخاطر والتي تتكون من خطوات احترازية لتجنب الأخطاء الطبية.

يمكن إجراء تقييم جودة الرعاية الصحية على مستويين مختلفين: المستوى الأول يتعلق بالمريض نفسه والمستوى الثاني يتعلق بالسكان.

في المستوى الأول المتعلق بالمريض نفسه، أو المستوى الجزئي، فإن التقييم يركز على وقت تقديم الخدمات وتأثيراتها اللاحقة.

وفي مستوى السكان، أو المستوى الكلي، فإن تقييمات جودة الرعاية الصحية تشمل على مؤشرات مثل متوسط العمر المتوقع، ومعدلات وفيات الأطفال، والحوادث، وانتشار أوضاع صحية معينة

ما هو الفرق بين الجودة والسلامة

غالبا" ما يتم استخدام الجودة والسلامة بالتبادل، ولكن هناك اختلافات مهمة بين الاثنين. الجودة تتعلق بضمان تلبية المنتجات أو الخدمات لتوقعات العملاء أو تجاوزها، في حين تتعلق السلامة بحماية الأشخاص والبيئة من الأذى.