

الفصل السابع

الرقابة ومؤشرات الأداء في المنظمات الصحية

Control and Performance Indicators in Health Organizations

إدارة منظمات الأعمال الصحية

1

مفهوم الرقابة

- يقصد بالرقابة الحراسة والحفظ .
- الرقابة هي : التأكد من مدى تطبيق النشاط الإداري للأهداف المقررة، والتحقق من أن ما يتم انجازه مطابق لما تقرر في الخطة الموضوعية.

أهمية الرقابة في المنظمات الصحية :

1. الطبيعة غير المرنة للطلب على معظم خدمات الرعاية الصحية و عدم خضوع هذه الخدمات لقانون العرض والطلب كما في السلع الأخرى .
2. الموارد البشرية الكفوة التي تعمل في منظمات الصحية هي رأس مالها الفكري و عنصر المنافسة الحقيقي فيها

2

مفهوم الرقابة

3. ان الادخال المستمر للتكنولوجيا الطبية المتقدمة في المنظمات الصحية والاحلال والتطوير المستمر لها قد وفر بدائل عديدة و مختلفة و امكانيات سهلة و سريعة .

4. ان الخلل والخطا في تقديم خدمات الرعاية الطبية لا يمكن اصلاحها كما ان الطلب عليها لا يحتمل التأخير او الانتظار في انتاج السلع والمادية في القطاعات الاخرى .

3

خطوات العملية الرقابية

1. وضع معايير محددة للانجازات تتصف بالدقه والموضوعيه والشفافية والوضوح وتكون قابلة للقياس.

2. تعميم هذه المعايير على الافراد المراد تقييمهم وتزويدهم بها .

3. تحديد طرق القياس المعتمدة بشكليها الكمي والنوعي.

4

خطوات العملية الرقابية

4. قياس الانجاز لكل نشاط من الانشطة بمقارنة الاداء الحقيقي مع المعايير المحددة .
5. تحديد حجم الانحراف عن المعايير المعتمدة .
6. اتخاذ الاجراء المناسب لتصويب الانحراف بالتدريب والتاهيل او تعديل المعايير وتطويرها لتناسب ومعطيات التقييم الجديد .

5

وضع المعايير

تصنف المقاييس التي يمكن استعمالها في بعملية الرقابة الى مجموعتين رئيسيتين هما :

1. مجموعة المقاييس النوعية: تستخدم لقياس مواقف العاملين لقياس جودة الرعاية الصحية المقدمة.
2. مجموعة المقاييس الكمية: مقاييس يعبر عنها بوحدات رقمية محددة.

6

قياس الاداء ومقارنته مع المعايير

يمكن المدير من القيام بذلك من خلال :

1. الملاحظة الشخصية والاشراف المباشر على العاملين اثناء اداء الاعمال .

2. تقارير التي تبين مستوى الاداء الفعلي على اساس يومي او اسبوع او شهري لضمان سير الانشطه في مسارها الصحيح .

7

مجالات الرقابه في المنظمات الرعاية الصحية

1. الرقابة على المدخلات : تستخدم للتأكد من وجود العناصر البشريه وقدراتهم ومعاملاتها لضمان جودة خدماتها وجودة الادوات المتعددة المختلفة .

8

مجالات الرقابة في المنظمات الرعاية الصحية

2. الرقابة على الأنشطة :
 - تصميم هيكل التنظيمي القادر ع تحقيق الاهداف المخططة.
 - التنفيذ والتشغيل والاستخدام الفعلي للمدخلات لتحقيق الاهداف المحددة .
3. الرقابة على المخرجات :تتبنى المنظمات الصحية معايير يمكن معها قياس النتائج النهائية للأنشطة بعايير كمية .

9

طرق الرقابة

1. التفتيش .
2. الاشراف والملاحظة الشخصية .
3. تقارير قياس التقدم .
4. نماذج استقصاء وتقويم الخدمات وصناديق الاقتراحات والشكاوي .
5. الموازنات .
6. تحليل النسب: مثل نسبة الاشغال كمؤشر رقابة.
7. البرمجة الشبكية: مثل اسلوب المسار الحرج وبرنامج PERT .

10

التدقيق الطبي

هو عبارة عن دراسة تاريخية واسترجاعية للملفات الطبية للمرضى المخرجين من المستشفى.

تهتم ادارة المستشفى بما يلي لضمان جودة الرعاية الطبية :

1. تقييم مؤهلات و خبرات الاطباء عند التوظيف و التعين.
2. تحسين الوسائل الوقائه التي من شأنه تحسين جودة الخدمه الطبيه.
3. التدقيق الطبي الاسترجاعي.
4. تصميم برامج التعليم الطبي المستمر.

11

متطلبات نظام تقييم الرعاية الطبية

1. ان يكون نظام هادفا وموضوعياً .
2. ان يكون النظام كفوياً .
3. ان يكون التقويم موثقاً وصحيحاً .
4. ان يكون النظام مرناً.

12

مؤشرات الاداء

- التعريف : عبارة عن ادوات تستخدم لمتابعة وتقدير جودة الوظيفة الهامة المتعلقة بالأنشطة الادارية والاكليينكية واعمال الدعم داخل المستشفى.

13

انواع مؤشرات الاداء

1. مؤشرات الاداء الرئيسية ويمكن تصنيفها ع النحو التالي :
 - مؤشرات كمية كالاحصاءات والبيانات الرقمية.
 - مؤشرات تطبيقية والتي تتعامل مع عمليات الإدارة المختلفة .
 - مؤشرات توجيهيه لقياس مدى التحسن في الأداء .
 - مؤشرات عملية وتوضح مدى رضا الإدارة عن اسلوب الرقابة المتبع .

14

انواع مؤشرات الاداء

2- المقاييس التقليدية لقياس الصحة :

1. احتمال الوفاة قبل الخامسة من العمر .
2. احتمال الوفاة بين 15 - 59 سنة.
3. متوسط العمر المأمول عند الميلاد.

3: عناصر قياس النظام الصحي :

1. المستوى الصحي العام .
2. توزيع الصحة في اوساط السكان.
3. المستوى الاجمالي للقدرة على الاستجابة والذي يقيس استجابة النظام الصحي للاحتياجات الصحية.

15

متابعة الاداء

متابعة الاداء منها:

1. الزيارات الميدانية لمواقع العمل .
2. التواصل مع المرضى والزائرين .
3. التدوين.
4. المتابعة المرحلية للانجازات.
5. التدقيق.

16

تحديد مؤشرات الجودة

تحديد مؤشرات الجودة :

1. ضبط الجودة .
2. تحسين الجودة.

تصنيف مؤشرات اداء جودة الادارات بشكل عام ضمن خمس فئات:

1. مؤشرات الاداء للادارة .
2. مؤشرات الاداء للمنتج.
3. مؤشرات الاداء للعمليات .
4. مؤشرات الاداء الداخلي للادارة .
5. مؤشرات الاداء للموارد البشرية .

17

مؤشرات الجودة الادارية والفنية والاكلينكية

1. مؤشرات عامة للجودة تعكس مستوى الخدمات المقدمة في مستشفى وبشكل عام ومن هذه مؤشرات:

1. نسبة الوفيات في المستشفيات .
2. معدل بقاء المرضى في المستشفى .
3. رضا المرضى ومقدمي الخدمة .

2: المؤشرات الخاصة بالدوائر المختلفة في المستشفيات .

18

انتهى الفصل السابع

مع تمنياتي لكم بالتوفيق