

## جواهر الحميد تتحدث عن الجودة في الرعاية الصحية واهميتها في التميز والإبداع

بداية الحديث نتعرف على ضيفتنا الاستاذة جواهر الحميد من هي جواهر وما هو منصبها الحالي

ممرضة -إخصائية جودة رعاية رعاية صحية CPHQ-حاصلة على زمالة الجمعية الدولية لجودة الرعاية الصحية ISQua للعام الثالث التوالي-حاصلة على دبلوم الجودة والاعتماد الصحي-إخصائية مخاطر صحية الاداء لتعزيز اللازمة الفرق واستراتيجيات لادوات معتمدة مدربة-CPHMG صحية ادترة إخصائية- CPHRM وسلامة المرضى

Team STEEPS Master Trainer

مقيم داخلي لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة والتميز المؤسسي

مدربة توجيه فعال (كوتش) من وزارة التعليم

مستشار ستة سيكما الحزام الاسود

عضو اللجنة الفنية لتجربة المريض بوزارة الصحة

عضو برنامج وازن

المنصب الحالي : مديرة إدارة الجودة وسلامة المرضى -مديرة مركز الإبداع وسفيرة التميز المؤسسي

بمستشفى الملك فهد بالهفوف

عضو بمكتب تحقيق الرؤية بصحة الاحساء

عضو بالجمعية الدولية لجودة الرعاية الصحية ISQua

عضو بالمجلس السعودي للجودة

الخبرات ستة سنوات في إدارة الجودة وستين كمدربة تمرريض

هاوية تصميم صور وتقارير ،مونتاج فيديوهات وطموحي تقديم الخير والمساعدة للجميع ونشر ثقافة

الجودة وسلامة المرضى في مختلف انحاء العالم وارى التميز والابداع شعارا ومنهجا لي

ماهي تجربتك في مجال الجودة ؟

عملت في الجودة منذ ستة سنوات وكانت التجربة ناجحة و[] الحمد والمنة تمكنت فيها من الحصول على

الكثييير من الخبرات التي لاتقدر بثمن وكسبت معارف كثيرة وزيادة على ذلك تطوري الذاتي و حصولي على مؤهلات عالمية في جودة الرعاية استمتع بتحديثها بشكل مستمر

ما هو دور إدارة الجودة وسلامة المرضى في المستشفيات ؟

-متابعة الإمتثال لتطبيق متطلبات برنامج أمان ومعايير السلامة الوطنية الاساسية ESR والمعايير المحلية والدولية التي تعزز سلامة المرضى والموظفين والمنشأة

-ضمان كفاءة وفاعلية الخدمات من خلال وضع مؤشرات تقيس الأداء ومدى رضا المرضى والموظفين عنها ومتابعتها في الجولات الاسبوعية واقتراح فرص تحسينية وتطويرية

-تقديم الاستشارة والدعم لجميع اقسام المنشأة لتحسين الأداء،المستمر والتحضير للإعتماد

-إبراز منجزات الاقسام ومواهب الموظفين وقدراتهم في مجال تخصصهم وتكريم المتميزين

ما هو تأثير وجود الجودة من عدمها؟ ما هو الهدف من تطبيق معايير الجودة وسلامة المرضى ؟

- وجود الجودة يعزز النظام ويقلل من الإختلاف والعشوائية وبالتالي سينعكس على الخدمات المقدمة الى اعلى المستويات

مما يؤدي لزيادة رضا المرضى والموظفين

وايضا التطوير والتحسين المستمر للخدمات والتغيير الى الافضل بما يتوافق مع رغبات المرضى والمستفيدين والموظفين

ما الذي تحتاجه المستشفيات الحكومية لتحقيق الجودة من وجهة نظرك مختص في مجال الجودة والتطوير؟

تعزيز التواصل بين الموظفين في مختلف محطات رحلات العمل وكذلك بين الممارسين و المرضى والعملاء والموردين

زيادة وعي المرضى والموظفين

وجودة إدارة داعمة

من وجهة نظرك ماهو مستقبل الجودة خصوصا في المستشفيات؟

اترقب مستقبلا مشرقا للجودة ليس في المستشفيات فقط بل في كافة قطاعات المملكة في ظل رؤيتها ل2030

في ظل الظروف الحرجة حاليا بجائحة كورونا والتي تعيشها الدولة ماهي الجودة التي تستخدمها المستشفى لتتماشى مع رؤية 2030 وماهو الدور الذي يلعبه قسم الجودة حاليا للتصدي لوباء كورونا؟  
الحرص على وجود خطة واضحة يفهمها جميع الموظفين ومرجعها الادلة الصادرة من وزارة الصحة بما يتوافق مع خدمات المستشفى للتكاتف معا لمواجهة هذه الجائحة والتأكد من تطبيقها من خلال مؤشرات معينة بالإضافة الى تقديم الدعم المعنوي والإطمئنان على الموظفين وتعزيز التواصل بين الاقسام والتأكد من تطبيق معايير مكافحة العدوى وضمان السلامة للجميع وكذلك إبراز الجهود والمبادرات المبذولة خلال الازمة وتوثيقها من خلال الجولات المرئية (الإفتراضية عن بعد ) وايضا من خلال الإبلاغ بالاتصال المباشر و التنبؤ بالمخاطر ووضع حلول تصحيحية لتقليل الضرر في حال حدوثها لاسمح الله  
وذلك بإشراف مباشر من إدارة المنشأة والتي ستعكس على الخدمات المقدمة لمرضانا نسأل الله لهم الشفاء والصحة والعافية

من وجهة نظرك استاذة جواهر مامدى رضا المرضى والمراجعين عن الخدمات المقدمة بالمنشأة؟  
بفضل من الله وتوفيقه رضاهم يتحسن يوما بعد يوم واحدى اهداف خطتنا الاستراتيجية هو تجويد الخدمات المقدمة لمرضانا وتحسين تجربتهم في رحلتهم العلاجية ونعمل جاهدين للوصول الى مستوى يلائم توقعاتهم وتطلعاتهم من خلال تحليل ملاحظاتهم الواردة من قسم تجربة المريض ووضع استراتيجيات تمنع تكرارها وبالتالي طرح فرص تحسينية لها ويدا بيذا مع مجتمعنا بإذن الله مع التوعية وتطور المبنى والخدمات سنصل للهدف المطلوب .

ماهو مفهوم الجودة. وهل فعلا يطبق على أرض الواقع بالمستشفيات الحكومية  
الكثير يسأل عن مفهوم الجودة ويسعدني ترسيخ مفهومه لدى الجميع

اصلها إسلامي يأتي من من الإحسان والإتقان في العمل

بشكل عام هي عمل الشيء الصحيح بشكل صحيح من اول مره وفي كل مره والإعتماد على تقييم المستفيد من ذلك العمل

لكن في الرعاية الصحية هو تقديم خدمات تلائم احتياجات المريض والموظف وتوقعاته اي تكون ذات قيمة

مضافة له وهذا ما نركز عليه فعلا في جميع اقسامنا ومحطاتنا ونسعى باستمرار لتحقيقه

وهي التزام واتقان للعمل وهرمون سعادة يفرز عند الانجاز وهي منهج حياة تمكن الفرد والمنشأة من الوصول الى القمة في حال اتباعها

ومفهومها مطبق في اغلب المستشفيات الحكومية منذ ازمنة عديدة ولكن قد يكون غير ظاهر بذلك الوضوح للمرضى وبإذن مع الرؤية سيزداد وضوحا وسنرى اثر الجودة ملموسا على مرضانا

ماهي طرق قياس جودة الرعاية من قبل المرضى ؟

تقييمهم للخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها ويتم ذلك في اغلب المستشفيات الحكومية من قبل وزارة الصحة وذلك من خلال استبيان يتم عمله من جهة محايدة وهي شركة نظم وحلول للروابط الصحية على شكل رابط لمرضى العيادات والطوارئ واتصال للمنومين ومرضى الكلى والطب المنزلي يتم فيها قياس رضاهم ومشاركة تجربتهم وملاحظتهم بهدف تحسينها .

كما انوه انه يوجد باغلب المستشفيات مجلس استشاري للمرضى يضم اعضاء ممثلين ومؤثرين من المجتمع حيث يتم عرض مؤشر رضا المرضى وملاحظاتهم ويتم اخذ رأيهم بعين الاعتبار

ماهي الخدمات التي تقدمها إدارة الجودة وسلامة المرضى؟

نطاق خدماتنا :

الإعتماد : تحضير المنشأة للاعتمادات المحلية والعالمية بالتعاون مع كافة الاقسا من خلال التدريب على تلك المعايير والتأكد من تطبيقها في الجولات الشهرية والتي لها دور كبير في العمل وفق المعايير والتي ينعكس على اثرها على للخدمات المقدمة للمرضى والموظفين خصوصا سلامة المبنى وانظمة الحريق ومكافحة العدوى وكفاءة الكوادر الطبية

الجودة

-الحرص على وجود السياسات والإجراءات بكافة الاقسام واعتمادها

-متابعة لجان المنشأة المختلفة لحل المشاكل ووضع حلول لها بإشراف من ادارة المنشأة

سلامة المرضى وإدارة المخاطر : تعزيز ثقافة الإبلاغ عن الأحداث والملاحظات الخاصة بالمرضى والموظفين باستقبالها وتقصي اسبابها وتحليلها ثم وضع خطط تصحيحية تمنع تكرار حدوثها وبالتالي طرح فرص التحسينية وكذلك التنبؤ بالمخاطر ووضع حلول تصحيحية لتقليل الضرر في حال حدوثها لاسمح ا

المشاريع التحسينية والتطويرية : متابعة الاقسام كافة وتقديم المشورة والدعم لطرح المبادرات والمشاريع التحسينية للخدمات المقدمة

التخطيط الاستراتيجي : متابعة الخطة الاستراتيجية للمنشأة وكذلك الخطط التشغيلية للاقسام

قياس الأداء : بشكل مستمر من خلال مقاييس ومؤشرات معينة لمعرفة الفجوات ان وجدت والتأكد من تحقيق الاهداف والتي تصب في رضا المريض والموظف.

ختاما لايسعنا الا الشكر للاستاذة صاحبة الرؤية الثاقبة والتخطيط المتميز في ادارة الجودة وسلامة المرضى جواهر الحميد