

البحث التطبيقي



جمهورية مصر العربية
معهد التخطيط القومي
الدراسات العليا

دور الجودة الشاملة لتحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات الصحية	عنوان البحث باللغة العربية
The Role of Comprehensive Quality to Achieve Sustainable Development of Health Institutions	عنوان البحث باللغة الإنجليزية
مارية زكى انطون Maria Zaki Antoun	إعداد
أ. د. عزة الفندري Proff. Dr. Azza Elfandry	إشراف

لاستكمال متطلبات

الحصول على الماجستير المهني "التخطيط للتنمية المستدامة"

2021/2020

الفهرس

الصفحة	العنوان
2	الملخص
3	الكلمات المفتاحية
3	الإطار العام للبحث
3	المقدمة
4	اهداف البحث
4	اهمية البحث
5	تساؤلات البحث
5	حدود البحث
6	المفاهيم
7	الدراسات السابقة
14	الإطار النظري للبحث
23	النتائج
23	التوصيات
24	المراجع
28	الملاحق

الملخص:

تستعرض الدراسة بعض الخطوات والاساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الهدف الثالث من اهداف التنمية المستدامة وهو " ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الاعمار وقد اتخذت الدولة عدة اجراءات لضمان تحقيق هذا الهدف ومن اهمها تطبيق قانون التأمين الصحى الاجتماعى الشامل، كما نصت فى الدستور على زيادة الانفاق الحكومي، وقد وضعت لذلك الحكومة الخطوات الواضحة والمحددة بخريطة زمنية تهدف الى وصول التغطية الصحية الشاملة لجميع افراد المجتمع المصرى بحلول عام 2030. وقد اتخذت التدابير لتطبيق قانون التأمين الصحى الاجتماعى الشامل والذي يؤكد على ضرورة تطبيق المؤسسات الصحية لمعايير الجودة حتى تضمن توفير خدمة صحية لجميع افراد المجتمع وبجودة يرضى عنها الجميع.

ومن خلال هذه الرؤية اهتمت الدراسة عن طريق استخدام الاسلوب الوصفى التحليلي للدراسات السابقة فى بعض جامعات الدول العربية والمصرية لتسليط الضوء على اهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة والفوائد التي تعود على القطاع الصحى لضمان استدامة جودة الخدمات الصحية بكل اشكالها.

Abstract:

The study reviews some steps and methods by which the third goal of the sustainable development goals can be achieved, which is "Ensure healthy lives and promote wellbeing for all at all ages"

For such goal, the state has decided to implement the comprehensive health insurance law. The government has laid down clear steps for it, defined by a timetable, which aim to reach universal health coverage for all members of the Egyptian community by 2030. A number of measures have been taken to implement the comprehensive health insurance law, including the necessity for health institutions to implement quality standards in order to ensure the provision of health service to all members of society with a quality that everyone can expect. Through this vision and the descriptive and analytical method of previous studies in some universities in Arab countries, including Egypt, the study focuses on and highlights the importance of applying quality standards and the benefits that accrue

to the health sector to ensure the sustainability of the quality of health services in all its forms.

الكلمات المفتاحية:

التنمية الصحية المستدامة Sustainable Health Development

الجودة الشاملة Comprehensive Quality

الإطار العام للبحث

المقدمة:

اتجه العالم نحو الاهتمام بالبيئة والمحافظة عليها لضمان حياة آمنة للإنسان في الحاضر و المستقبل وقد اتخذت الدول التدابير ووضعت الاهداف التي تساعد على تحقيق التوازن بين الاعداد والتنمية مع الحفاظ على البيئة وعدم اهدار الموارد الطبيعية واستنفاذها واستبدال كل ما هو يضر بالبيئة بما هو اقل ضررا او اكثر نفعا والتوجه نحو استحداث مصادر نظيفة للطاقة لا تسبب مخلفات تضر بالبيئة بشكل عام والانسان بشكل خاص واصبحت التنمية المستدامة هي نهج جميع الدول التي تتسابق على زيادة معدلات النمو ولكن برؤية جديدة تستهدف الحفاظ على البيئة.

وأصبح مفهوم التنمية المستدامة هو النهج التي تسير عليه كل عمليات التنمية في جميع المجالات الصناعية والتجارية والزراعية والاجتماعية ومن اهم هذه المجالات هي التنمية المستدامة في الرعاية الصحية التي تهتم بالإنسان الذي هو هدف وغاية ووسيلة عمليات التنمية ذاتها. وفي هذا الإطار سعت مؤسسات الرعاية الصحية الارتقاء بالخدمات الصحية المقدمة لأفراد المجتمع من خلال كل الاساليب الحديثة المتاحة عالميا ولتحقيق التنمية المستدامة الصحية اصبحت تطبيق معايير الجودة الصحية الشاملة من اهم اولويات الفترة القادمة حيث انها هدف في حد ذاتها للاستمرارية في تقديم الخدمات الصحية لتأثيرها المباشر على حياة وصحة افراد المجتمع

فالجودة لم تعد هي المعيار الأساسي للمفاضلة والمنافسة بين المؤسسات الصحية الحكومية وغير الحكومية لكنها مسألة وجود واستمرار للعمل في قطاع الصحة بشكل عام، فهي تعتبر استراتيجية متكاملة طويلة المدى لتسير على نهجها المؤسسات الصحية تعتمد على اجراءات علمية مدروسة لتقويم مستويات الاداء ورفع كفاءتها لتحقيق التميز في تقديم الخدمة الصحية لتكون نتائجها مرضية لمقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين في وقت واحد.

فبحلول عام 2030 وتطبيق منظومة التأمين الصحي الاجتماعي الشامل في جميع محافظات مصر والذي قد اشترط حصول المؤسسات الصحية على اعتماد الجودة للانضمام بالمنظومة والاستمرار فيها وهذا يعنى ان من

سيخرج عن هذا المضمار سيكتب على الخروج من منظومة القطاع الصحى الى ان يعيد النظر فى ممارساته السابقة والبدء فى اتخاذ اسلوب الادارة الحديث لإدارة مؤسساته الصحية.

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الى ابراز دور تطبيق الجودة الشاملة لإتاحة الخدمات الصحية بصورة لائقة يرضى عنها كلا من مقدم الخدمة والمستفيدين فى ان واحد وتحقيق وصول الخدمات الصحية بكافة مستوياتها الاولى والوقائية والثانوية والثالثية لجميع افراد المجتمع بكافة مستوياته بنفس الجودة والكفاءة وفى الوقت المناسب. وذلك تحقيقا للهدف الثالث من اهداف التنمية المستدامة وهو:

"ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية فى جميع الاعمار"

من خلال:

- 1- إتاحة رعاية صحية عالية الجودة لجميع افراد المجتمع.
- 2- اعتبار جودة الخدمة الصحية امر حتمي وأساسي للتنمية الصحية المستدامة.
- 3- تطبيق معايير الجودة العالمية فى جميع المؤسسات الصحية لضمان استمرارية التنمية واستدامتها فلم تعد مسألة اختيار بل حتمية تقتاضها عمليات التنمية ومتطلبات تحقيق استراتيجية مصر 2030
- 4- انشاء قاعدة بيانات التاريخ الصحي (ملف صحي) لجميع المواطنين تحتوي على التاريخ الطبي لكل مواطن وإتاحتها للدراسة والتحليل لهذه البيانات لفهم الوضع القائم والقدرة على توقع المستقبل ووضع اليات لمتابعة المرضى وتوجيههم لأقرب مكان يتوافر فيه الخدمة اللازمة حسب احتياجاتهم الصحية.

أهمية البحث:

يعد القطاع الصحى من اهم القطاعات وأكثرها حيوية لأنها مرتبطة بصحة وتنمية الانسان الذي هو محور توجهات التنمية الحديثة للدولة ويستمد البحث اهميته من الاهمية البالغة للقطاع الصحى بشكل عام وتطبيق الجودة الصحية بشكل خاص.

يواجه القطاع الصحى فى مصر تحديات وصعوبات كبيرة فى ظل الظروف الراهنة التى تشهدها البلاد نتيجة جائحة كورونا لذلك يعتبر رفع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة فى المؤسسات الصحية مطلباً أساسياً لتحقيق اهداف التنمية المستدامة للمساهمة فى تحقيق طموحات الانسان فى الحصول على رعاية صحية باعلى جودة يرضى عنها مقدمي ومستخدمي الخدمة الصحية من خلال:

- حصول الفرد على الرعاية الصحية اللازمة له بجودة بمستوى تحقق طموحاته ورضاه.
- تركيز الضوء على اهمية تحقيق تكافؤ الفرص فى الحصول على الرعاية الصحية
- القاء الضوء على اهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة لتحقيق التنمية الصحية المستدامة.

- دراسة كيفية تنمية واستدامة تطوير تقديم الخدمة الصحية (القطاع الحكومي وغير الحكومي) من خلال التعاون والتكامل بين مقدمي الخدمات الصحية لتغطية الاحتياجات المتزايدة في المجال الصحى.
- تعزيز وتنمية دور مقدمي الخدمات الصحية التنموي.
- تأكيد فكرة ان مجرد الحصول على الرعاية الصحية لا يعد فقط خياراً لدى المستفيدين بل هناك مطالبة مستمرة بأن تكون هذه الرعاية ذات مستوى جودة أفضل واعلى تحقق طموحات كلا من مقدمي الخدمة والمستفيدين المتزايدة.

تساؤلات البحث:

تتمثل مشكلة البحث فى كيفية تطوير وتنمية اساليب تقديم الرعاية الصحية بحيث تصل لكل افراد المجتمع بمستوى جيد يحظى على رضاهم دون تفرقة وبدون ان تؤثر قدراته المالية او المعيشية على جودة الخدمة الصحية المقدمة له من حيث الكفاءة والاسس العلمية الموصي بها دوليا. ولتحقيق هدف البحث تطرح الدراسة بعض التساؤلات:

- 1- ما التطورات التاريخية التى تدل على الاهتمام بجودة الرعاية الصحية على مر العصور؟
- 2- ما الاحتياج الى تطبيق معايير الجودة فى مؤسسات الرعاية الصحية؟
- 3- ما اهمية تطبيق معايير الجودة فى مؤسسات الرعاية الصحية؟
- 4- ما تحديات وصعوبات تطبيق معايير الجودة فى مؤسسات الرعاية الصحية؟ وما اجراءات مواجهاتها؟
- 5- ما اهمية انشاء قاعدة بيانات صحية لتحقيق الاستدامة فى تقديم الخدمة الصحية بجودة وكفاءة وفاعلية؟
- 6- ما الاسلوب الامثل الذي ينبغي تقديم الرعاية الصحية به لأفراد المجتمع؟

حدود البحث:

حدود زمنية: تمت الدراسة خلال العام الدراسي (2020-2021)

حدود علمية: الاطلاع على الدراسات والبحوث العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه المتاحة التي تبحث فى جودة الخدمات الصحية والتي صدرت عن الجامعات فى مصر والوطن العربي.

حدود مكانية: اقسام الجودة بالمؤسسات الصحية الحكومية.

حدود بشرية: مقدمي الخدمات الصحية بأقسام الجودة فى المنشآت الصحية الحكومية والمستفيدين منها.

المفاهيم:الرعاية الصحية:

كما عرفها فاروق (2013) بأنها الخدمات الصحية الشاملة التي توفرها الدولة لمواطنيها سواء عبر القطاع العام او الخاص بهدف الحفاظ على صحة كل افراد المجتمع وتشكل محور نواة النظام الصحي وللرعاية الصحية ثلاث مقومات هي الوقاية والعلاج والتأهيل.

التنمية الصحية المستدامة:

نص المبدأ الاول من اعلان ريو (1992) للبيئة والتنمية على ان "البشر يقع في صميم الاهتمامات المتعلقة بالتنمية المستدامة ويحق لهم ان يحيا حياة صحية ومنتجة في وئام مع الطبيعة "

ادارة الجودة الشاملة:

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها " ثقافة تنادي بالالتزام الكلي برضا اقناع الزبون من خلال التحسين والابتكار المستمرين في جميع مجالات العمل (Logothetis,1997) ويتفق مع هذا التعريف أبو حميد (2006) حيث يعرفها بأنها التطوير والتحسين المستمر لأداء المنظمة بهدف تقديم سلع أو خدمات تتصف بالجودة العالية وبما يتفق أو يفوق تطلعات العملاء . بينما عرفها نجم (2010) بأنها مدخل للإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر والطويل الامد للجودة في جميع المراحل والمستويات والوظائف في الشركة بما يحقق ميزة تنافسية للشركة ورضا الزبون، في حين عرفها (Kotler 1998) بأنها طريق مؤسسية واسعة والتحسين المستمر لجودة كل عمليات المؤسسة والمنتجات والخدمات، في حين عرفها(Oakland 2011) بأنها منهج شامل لتحسين التنافسية، والفاعلية والمرونة والاداء في المنظمة، من خلال التخطيط والتنظيم والفهم لكل نشاط، واشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمة.

المؤسسات الصحية (المنشأة الصحية):

كما عرفها الجهاز المركزي للتعبئة العامة (2014) بانها " منشأة نشاطها الرئيسي اداء الخدمة العلاجية وبها مقومات هذه الخدمة كالأسرة، الحجرات المخصصة للفحص، التحاليل، العلاج، الاجهزة والتجهيزات والاطباء الخ...

تعريف جودة الخدمة الصحية:

في سنة 1933م، عرف لبي وجونس Jones et Lee جودة الخدمة الطبية على: أنها تطبيق جميع أنواع الخدمات الطبية الحديثة، لتلبية احتياجات الناس (p10, 1999, Jacquerye) .

أما بالمر، ودونابيديان، وبوفار (Povar, Donabedian, Palmer, 1991, p270) فقد عرفوا الرعاية الصحية على أنها: نتاج تحسين الصحة وتلبية حاجة السكان في حدود التكنولوجيا المتوفرة، والموارد، وظروف المستهلك

ووصفها ويليمسون (Williamson: 1978) بأنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة، مع بذل الجهود اللازمة لتعديل، وتحسين مستوى هذه الخدمة .

وحسب اللجنة الطبية في المعهد الأمريكي للطب (Lohr, 1990, p21) فإن الجودة الصحية هي: درجة الزيادة المحتملة للنتائج الصحية المرجوة من الخدمات الصحية المقدمة للأفراد والسكان، والتي تتفق مع المعرفة المهنية الحالية وتعرف منظمة الصحة العالمية الجودة على أنها: التماشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع، وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير وتأثير على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الوفيات، والإعاقة، وسوء التغذية (الدويجي ، 2003، ص14)

الدراسات السابقة:

❖ جمعية التنمية الصحية والبيئية (2005)، "الحالة الصحية والخدمات الصحية في مصر " دراسة تحليلية

للوضع الراهن والرؤى المستقبلية

استعرض الكتاب وصف وتقييم النظام الصحي في مصر من خلال استراتيجيات وسياسات الرعاية الصحية والمعوقات والصعوبات التي تواجهها التي تتمثل في الانفاق على الصحة ونظام التسجيل والمعلومات في القطاعات الصحية وضعف مهارات مقدمي الخدمة وقصور نظم المعلومات الصحية والتوثيق والتسجيل وحفظ السجلات وعدم وجود تغذية راجعة بين المستويات المركزية والفرعية لرصد المشكلات وتفادى الأخطاء وتقييم جودة الأداء .

وفي الفصل السادس تحدث عن أهمية تطبيق نظم الجودة في مجال الرعاية الصحية من خلال عدة أبعاد من أهمها

الملاءمة وسهولة الوصول إلى الخدمة والتنسيق والفعالية والكفاءة والمهارة والاحترام المتبادل والسلامة والتوقيت

ونذكر أيضا مؤشرات الجودة وطرق قياسها في ظل الوضع الحالي للقطاع الصحي في مصر وقت الدراسة وهو عام 2005 وفي نهاية هذا الفصل أوصى بأهمية "إصدار وثيقة قومية لسياسة الجودة في الرعاية الصحية توضح الرؤية القومية والأهداف الاستراتيجية والخطوات العملية في هذا المجال وتكون بمثابة ميثاق تتطلع إليه كل المؤسسات الصحية بمصر "

❖ حمایزة لامية (2015)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي الجزائر (التنمية الصحية المستدامة

ونائجها على المورد البشري دراسة مقارنة الجزائر وتونس والمغرب)

تهدف الدراسة إلى إبراز العلاقة بين التنمية الصحية المستدامة لبلد ما وأثارها على المورد البشري وأشار الباحث إلى أن المتغيرات الصحية هي إحدى مداخل التنمية، وقد أوضحت الدراسة أثرها البالغ على طول حياة السكان ومن ثم تأثيرها الاقتصادي والاجتماعي المباشر على المورد البشري والتنمية المستدامة على السواء وانتهت الدراسة ببعض النتائج والتوصيات ومن أهمها:

- تعتبر التنمية الصحية من بين مدخلات التنمية البشرية ومن ثم التنمية المستدامة.
- يتم تصنيف متغيرات التنمية الصحية ضمن المتغيرات الاجتماعية المؤثرة على التنمية المستدامة.
- أن تحسن المؤشرات الصحية هو دليل على تحسن الحالة الصحية العامة.

❖ خالد رضوان شطناوي (2016) جامعة عمان العربية - كلية العمال - "أثر تطبيق إدارة الجودة

الشاملة على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات الخاصة الأردنية "

تمت الدراسة على عدد 8 مستشفيات حاصلة على شهادات الاعتمادية المحلية والدولية بالجودة وقام الباحث بعمل استبيان لعدد (394) من العاملين في الإدارات الاشرافية واسفرت نتائج البحث على مجموعة من النتائج والتوصيات ومنها

- الاستمرار في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة كان لها أثر في الفاعلية التنظيمية والمتمثلة بتحقيق الاهداف والتكيف البيئي مع متغيرات البيئة الخارجية والتكامل في عملياتها وبين اقسامها المختلفة.
- الاهتمام والتركيز على المرضى من الجوانب الهامة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كأولوية قصوى لما له من أثر في تحقيق الاهداف.
- زيادة اهتمام الادارة العليا وتفهمها لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة بالتطوير والتحسين المستمر والرقابة الوقائية له اهمية على الفاعلية التنظيمية.
- الاستمرارية بالتركيز على العمليات يوضح خطوات ومعايير واضحة للعمليات المختلفة واتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال وجود انحرافات عما هو مخطط له هو مفتاح النجاح الاهم لتحقيق الفاعلية التنظيمية.

❖ استراتيجية تحسين الصحة لوزارة الصحة ب مملكة البحرين (2015-2018)

وضعت دولة البحرين استراتيجية لتحسين الصحة ذات رؤية ورسالة واضحة تعكس الوضع الحالي و المستقبلي و تتماشى مع الرؤية الاقتصادية 2030 لمملكة البحرين و تسهم فى مجابهة التحديات التى تواجه القطاع الصحى مع التركيز على الخدمات الوقائية و برامج تعزيز الصحة عن طريق تشجيع الشراكة المجتمعية ومبادئ الرعاية الذاتية وتقديم رعاية صحية مبنية على البحوث العلمية والبراهين و ذات جودة عالية تتماشى مع افضل المعايير الدولية ومن ثم تحديد الاهداف الاستراتيجية والبرامج و المشاريع التى سيتم تنفيذها خلال خطة لمدة اربع سنوات.

وكانت تحديات دولة البحرين وقت وضع الاستراتيجية هي:

- النمو السكاني المطرد.
- ارتفاع معدل متوسط العمر.
- زيادة فى معدلات الامراض المزمنة غير السارية.
- ارتفاع التكاليف العلاجية من جهة ونقص بدائل التمويل الصحى من جهة اخرى.
- ارتفاع معدل الانفاق على الادوية والاجهزة التشخيصية والجراحية والمختبرات.
- محدودية الشراكة بين القطاع العام والخاص.
- نقص اعداد القوى البشرية.

وكانت الرؤية هي:

"حصول جميع السكان على رعاية صحية ذات جودة عالية مدى الحياة"

والرسالة "تسعى وزارة الصحة بمشاركة جميع الجهات ذات العلاقة لتعزيز صحة الفرد والمجتمع وضمان توفير خدمات صحية ذات جودة عالية ومستدامة وفى متناول جميع السكان ووفق سياسات صحية وباستخدام أمثل للموارد المتاحة من اجل رعاية صحية ذات معايير معتمدة ومبنية على الادلة والبراهين العلمية"

وقد وضعت الاستراتيجية ستة اهداف استراتيجية لتحسين الخدمة الصحية التى تقدمها وزارة الصحة البحرينية وهي:

- الحفاظ على صحة السكان من خلال تعزيز الصحة والوقاية.
- تكامل الخدمات فى النظام الصحى ضمن وزارة الصحة مع المؤسسات الحكومية والخاصة الاخرى.
- الجودة اولا.

- حصول الجميع على خدمات الرعاية الصحية.
- تعزيز دور وزارة الصحة في وضع السياسات والحوكمة.
- استدامة الخدمات الصحية.

❖ تقرير منظمة الصحة العالمية التاسع والستون الذي صدر في ابريل 2016 بعنوان الصحة في خطة التنمية المستدامة لعام 2030

اهتم التقرير بإظهار "مكانة الصحة في اهداف التنمية المستدامة "

وفقد اشار التقرير في الفقرة (19) الى ان الصحة ليست هدف في حد ذاتها فقط ولكن تؤثر في الاهداف والغايات الاخرى وتتأثر بها كجزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة وان الهدف الثالث من اهداف التنمية المستدامة " ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الاعمار "يوضح ان من دون الصحة يتعذر تحقيق العديد من اهداف التنمية المستدامة فالصحة تستفيد من التقدم في تحقيق باقي الاهداف وتؤثر به حيث تهدد الامراض في البلدان ذات الدخل المنخفض عمليات التنمية بالفشل.

❖ صدقي احمد محمد سعيد -جامعة القدس (2018) - "قياس ابعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة "

وقام الباحث بقياس ابعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمدينة حلب السورية من خلال دراسة ستة ابعاد وهي (الاستجابة - الاعتمادية - التعاطف - الامان - الجوانب الملموسة - الاستمرارية) وترتيب هذه الابعاد حسب الاكثر ادراكا من اطباء والمرضى والاداريين في المؤسسات الصحية من حيث المتغيرات الديموغرافية ولطبيعة العمل الإداري وابعاد جودة الخدمة الصحية ومدى توافرها، ولقد توصل الباحث إلى بعض النتائج:

- وجود اختلافات جوهرية بين مقدمي الخدمة (اطباء ممرضين -اداريين) في المستشفيات محل البحث من حيث ادراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية وترجع للمتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - سنوات الخبرة).
- وجود اختلافات جوهرية بين مقدمي الخدمة (اطباء ممرضين -اداريين) في المستشفيات محل البحث من حيث ادراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية وترجع لطبيعة العمل الإداري.

- وجود اختلافات جوهرية بين مقدمي الخدمة (اطباء مرضين -اداريين) فى المستشفيات محل البحث من حيث ادراكهم لأبعاد جودة الخدمة الصحية (الاستجابة والاعتمادية والامان) وعدم وجود اختلاف من حيث ادراكهم لأبعاد (التعاطف والجوانب الملموسة والاستمرارية)
- ان أكثر ابعاد الخدمة الصحية ادراكا هو بعد التعاطف يليه الاستجابة ثم الاستمرارية ثم الامان ثم الاعتمادية واخيرا الجوانب الملموسة.

❖ صالح مباركى دراسة (2018-2019) والتي كانت فى إطار الحصول على الماجستير من جامعة محمد

خيزر بسكرة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية - "دور ادارة الجودة الشاملة فى تحسين

الخدمات الصحية " دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة .

وقد طرح تساؤل هو هل هناك علاقة بين ادارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة الصحية واستعرض من

خلال ثلاث مباحث:

النظام الصحى فى الجزائر - المؤسسات الصحية - جودة الخدمات الصحية

قام الباحث فى البداية بشرح النظام الصحي الجزائري وتطوره التاريخي واهم المعوقات التي يواجهها مرورا

إلى تقييم أدائه، ثم تناول المؤسسات الصحية بأنواعها ووظائفها وأهدافها و تقييم أدائها ،و جودة الخدمات

الصحية وابعادها، وأشار الى انه توجد عدة طرق لقياس الجودة ونظرا لان الخدمات الصحية كباقي

الخدمات قد يصعب قياسها من اجل معرفة موطن الخلل والنقص في الجودة وبهدف كسب رضى وثقة

المريض بالدرجة الاولى وذلك باعتباره الحكم الاساسي على جودة الخدمات المقدمة، ومن اجل وصول

المؤسسة لمستوى الجودة المرجوة من قبل المريض و السعي لتحسين وتعديل الخدمات المقدمة في ظل

تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إذ أصبحت إدارة الجودة الشاملة من أهم الاساليب الادارية الحديثة التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق

مكانة سوقية أفضل وزيادة الحصة السوقية، إضافة إلى هذا تحسين مستوى الجودة وتقوية المركز

التنافسي من خلال تعبئة خبرات ومهارات موظفيها، مع ضرورة مقابلة جهودهم بالحوافز والمكافئات،

واشعارهم بأهميتهم في المؤسسة وكذا السعي إلى تنمية روح الفريق ومنحهم الفرصة لتطوير أدائهم من

خلال اشراكهم في عملية اتخاذ القرار.

وقد انتهت الدراسة بنتيجة ان ادارة الجودة الشاملة متشعبة ومتداخلة فى العديد من الموضوعات

والاحتمالات والفرضيات التى تحتاج الى دراسة وبحث وتحليل

واقترح عدة دراسات

مدى تأثير ادارة الجودة الشاملة على تحسين الخدمة الصحية

دور ادارة الجودة الشاملة فى تحقيق ميزة التنافسية بين المؤسسات الصحية

تطوير القطاع الصحى بين الجودة وتخفيض التكاليف.

❖ خشبة محمد ماجد (2020) - معهد التخطيط القومي سلسلة اوراق الازمة "مصر وعالم كورونا وما بعد كورونا " مفاهيم وسياقات فى ازمة فيروس كورونا المستجد

والذي استعرض ما تمر به مصر أثناء جائحة كورونا ومن أهم توصيات الدراسة:

- "دور منظمات ووكالات الامم المتحدة، خاصة في ضوء الدور الرائد لمنظمة الصحة العالمية في حشد الطاقات، وبناء وتطوير القدرات لدعم جهود إدارة ودرء مخاطر استفحال فيروس كورونا في كافة دول العالم، ومن بينها مصر. وذلك في إطار تحقيق أهداف التنمية المستدامة العالمية خاصة الهدف الثالث المعنى بالصحة ورفاه البشر، والذي أكد على خطورة الامراض الوبائية وضرورة استباق مخاطرها والتصدي لها في سياق جهود عالمية تعاونية مشتركة
- خبرات عملية مستفادة من نظام الانذار السداسي عن الجوائح لمنظمة الصحة العالمية، والذي يمكن ترجمته إلى (نظم انذار وطنية) عن الامراض الوبائية والجوائح، وتتضمن معلمات ومؤشرات انذار مبكر، وعناصر استباق مخاطر وطنية لدعم المخطط ومتخذ القرار وصناع السياسات العامة.
- الحاجة مصر لتشريع جديد للأمراض المعدية يكون بديلا لقانون رقم 137 لسنة 1958 بشأن الاحتياجات الصحية للوقاية من الامراض المعدية ويتناسب مع التطورات المحلية والعالمية المحيطة والمؤثرة فى هذا الخصوص"

❖ شكرى منال محمد (2020) جامعة القدس- معهد التنمية المستدامة - "مؤشرات التنمية الفلسطينية

فى ضوء اهداف التنمية المستدامة (البعد الاجتماعي ضمن محاور التعليم والصحة)" قامت الباحثة بدراسة مدى امكانية تحقيق اهداف التنمية المستدامة التى حددها برنامج الامم المتحدة الإنمائي "ضمن محور البعد الاجتماعي التعليم والصحة" فى ضوء اهداف الخطة الاستراتيجية التنموية للسلطة الفلسطينية (2017-2022) وكانت من نتائج الدراسة فى البعد الاجتماعي الخاص بالصحة هي ان وزارة الصحة الفلسطينية وضعت سبعة مبادئ اساسية لتعزيز و استدامة تنمية الوضع الصحى هو العدالة و المساواة والاستدامة والتكامل والشراكة و الحماية المالية والخصوصية والجودة واكدت نتائج الدراسة على ان جودة الخدمات الصحية هي ضمان استمرار التطوير المستمر فى الخطط التنموية . وأشارت الى بعض المشكلات الثانوية مثل نقص الاسرة والتخلص الامن من النفايات ومحاسبة المسؤولين عن الاخطاء الطبية وتجريم الاعتداء على الطواقم الطبية او المؤسسات.

❖ محمود كمال عربي (2020) جامعة عين شمس بعنوان " تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية فى

المستشفيات الجامعية: دراسة ميدانية بجنوب الوادي من وجهة نظر المرضى والعاملين."

وهى دراسة تهدف الى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من المستشفيات الجامعية بجنوب الوادي من وجهة نظر العاملين بالمستشفى و المرضى فى ثلاث مستشفيات جامعية وقد اظهرت نتائج الدراسة اهمية تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية بالنسبة للمستقضي منهم وان مستوى جودة الخدمة المقدمة لا يزال يحتاج لتحسين وقد اوصت الدراسة بضرورة زيادة اعداد الكوادر الطبية والتمريض لسد النقص الواضح وذلك لضمان سرعة الاستجابة فى الخدمة الصحية المقدمة وضرورة تأهيل العاملين وتدريبهم ونشر ثقافة الجودة وايضا العمل على انشاء ادارة متخصصة فى مجال الجودة الصحية لتكون مهمتها تحسين و متابعة الجودة واثارة الدافعية لدى جميع العاملين نحو تحسين الخدمة .

ومما سبق عرضه من دراسات سابقة نجد ان جميع الدراسات تهتم وتركز على معنى ومفهوم التنمية وأهميته فى المؤسسات الصحية ومحاولة وضع المحاور والمداخل المختلفة لها ومنهم من اهتم بالرعاية الصحية الاولى ودرس اهميتها والعوامل التى تؤثر وتتأثر بها فى عمليات التنمية وقد اشاروا الى ان ادارة الجودة الشاملة هدف وغاية لضمان استمرار القطاع الصحى فى تقديم خدماته لأفراد المجتمع للحصول على احتياجاتهم الصحية.

وقد تشابهت وتقاربت الافكار والدراسات والاهداف والنتائج والتوصيات مع هدف البحث وتأكيد على اهمية ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الصحية وتقديم الرعاية الصحية ومن ثم التنمية بشكل عام

فإنسان هو الذي يصنع التنمية وليست التنمية هي التى تصنع الانسان

ولكن تميز موضوع البحث وهدفه عن الدراسات السابقة من حيث تأكيده على اهمية ربط التنمية الصحية المستدامة بتطبيق معايير الجودة الصحية الشاملة لما تتميز به اليات تطبيق معايير الجودة من اجراءات تضمن استمرارية عملية التحسين والتطوير حتى تصل الخدمة الصحية بنسبة صفر خطأ لان الجودة تهدف الى ما يطلق عليه " The Zero Defect standard "، واعتبار الجودة عنصر اساسى لابد من توافره عند وضع خطة استراتيجية لتحسين القطاع الصحى وتحقيق التنمية المستدامة الصحية.

كما اشار البحث على اهمية جودة الخدمات المقدمة وتأثيرها على الحالة الصحية الجيدة لأفراد المجتمع لمسيرة التنمية المستدامة واعتمادا على مبدئ ان الوقاية اقل تكلفة من العلاج لما توفره ادارة الجودة لاستغلال الموارد المادية والبشرية واستثمارها والتنبؤ بالأحداث المستقبلية ورسم الخطط والسياسات والبرامج لتقليل نسبة الاخطاء او التكرار او التعطيل.

الإطار النظري للبحث:

➤ التطورات التاريخية التي تدل على الاهتمام بجودة الرعاية الصحية

لقد تطورت طريقة تقديم الرعاية الصحية منذ العصور القديمة ومرت بعدة مراحل وفي كل مرحلة تظهر العديد من أوجه القصور في هذه الانظمة الصحية وتصبح الخدمات المقدمة لا تفي باحتياجات افراد المجتمع مما يستدعى وضع مبادئ ومعايير وقوانين لتحسين هذه الانظمة.

ففي العصور الفرعونية كان المصري القديم يعرف الفرق بين الحالة الصحية وحالات المرض واول من عرف علوم الطب والرعاية الصحية والعمليات الجراحية واصلاح الكسور والتشريح والتحنيط وظهر هذا جليا في البرديات والنقوش على الحجر وجدران المعابد التي توثق هذا العلم وأصبح الانحراف عن هذه العلوم جريمة يعاقب عليها.

وفي العصر الروماني ظهر العالم "أبقراط" ابو الطب كما يطلق عليه الذي فصل بين الخرافات والاسباب الطبيعية للأمراض واسس علم دراسة الاعراض وارتباطها بالأمراض ووضع ميثاق الامانة والشرف المهني "قسم ابقراط" الذي يقسم عليه أطباء العالم جميعهم عند تخرجهم وممارستهم لمهنة الطب حتى الان وكان الهدف من هذا القسم ان يلتزم مقدمو الرعاية الصحية بالأمانة والشرف والدقة وبالمعنى الحديث تقديم الخدمة الطبية بالجودة والفاعلية المتاحة.

وفي العصور الوسطى قام العلماء المسلمون في اسبانيا بترجمة كل كتب علوم الادب والطب وارسالها الى اوروبا فقد كان الطب جزءا أساسياً من الثقافة الإسلامية في العصور الوسطى، وتم الاستفادة من المعرفة التي تركها الأطباء والعلماء اليونانيون والرومان ورائهم. وقد قام الغرب بترجمة الكثير من كتب الطب كموسوعة الطب لأبن سينا التي قدمت ملخصاً واضحاً ومنظماً لكل المعرفة الطبية في ذلك الوقت.

وبالإضافة إلى ابن سينا فقد اشتهر الكثير من العلماء الذين عملوا في عدد كبير من مختلف المجالات كالرازي وابن النفيس فقد كتبوا في علم وظائف الأعضاء، وطب العيون، وعلم الأجنة، وعلم النفس، والفلسفة والقانون. وأسس العرب والمسلمين الكثير من المؤسسات والمدارس العلمية التي عمل بها باحثون لجمع المعلومات وتطويرها بهدف الارتقاء بالرعاية الصحية وتحسينها للوصول لأفضل النتائج.

وفي القرن الثامن عشر عانت مصر من انتشار الامراض والابئة مثل البلهارسيا و الكوليرا وانتشار الطاعون بين جنود الحملة الفرنسية فقام "محمد علي" بأنشاء اول هيئة حكومية لتشرف على الشؤون الصحية في مصر عام 1825 واطلق عليها اسم " مجلس الصحة بالقاهرة " و انشاء اول مدرسة للطب وملحق بها مدرسة التمريض والولادة والصيدلة عام 1827 وهو حجر الاساس للنهوض بصحة الفرد وحماية الجيش المجتمع المصري في هذا الوقت ونستطيع القول انه استخدم اول مبادئ التنمية المستدامة

بإنشاء جامعة للطب ومدارس للمريض لضمان استمرار الحصول على الموارد البشرية المدربة لتقديم كل الاحتياجات اللازمة لتوفير الرعاية الصحية للجيش وأفراد المجتمع المصري العمال والفلاحين الذي يعتمد عليهم الاقتصاد المصري في ذلك الوقت .

وفي 7 أبريل 1936 في عهد الملك فؤاد صدر مرسوم ملكي بإنشاء وزارة الصحة العمومية وتم تعيين أول وزير للصحة وتم إنشاء أول جامعة مصرية " جامعة القاهرة حاليا " وتشمل كليات الطب والصيدلة والحقوق والادب وفي عصر الملك فاروق الأول تم إنشاء القصر العيني ليعالج به الفقراء بالمجانى ومستشفى العباسية والدمرداش كنواه لمبدئ حق الجميع في الحصول على الرعاية الصحية اللازمة له . ومن أبرز التطورات التي حدثت للرعاية الصحية في مصر هو صدور دستور في عام 1971 شمل على المادتين 16 و 17 وهما:

مادة 16

تكفل الدولة الخدمات الثقافية والاجتماعية والصحية، وتعمل بوجه خاص على توفيرها للقرية في يسر وانتظام رفعا لمستواها .

مادة 17

تكفل الدولة خدمات التأمين الاجتماعي والصحي، ومعاشات العجز عن العمل والبطالة والشيخوخة للمواطنين جميعا، وذلك وفقا للقانون .

وتم حذف المادة 17 من دستور مصر في 2007. أما بعد ثورة 2011، فصدر دستور مصر 2012 متضمنا مادة 62 المتعلقة حصرا بحق الرعاية الصحية، واستبدلت لاحقا بالمادة 18 بالدستور المصري لعام 2014 المعمول به حاليا، فتتص المادة 18 على أن:

"لكل مواطن الحق في الصحة وفي الرعاية الصحية المتكاملة وفقاً لمعايير الجودة، وتكفل الدولة الحفاظ على مرافق الخدمات الصحية العامة التي تقدم خدماتها للشعب ودعمها والعمل على رفع كفاءتها وانتشارها الجغرافي العادل .

وتلتزم الدولة بتخصيص نسبة من الإنفاق الحكومي للصحة لا تقل عن 3 % من الناتج القومي الإجمالي تتصاعد تدريجيا حتى تتفق مع المعدلات العالمية .

وتلتزم الدولة بإقامة نظام تأمين صحي شامل لجميع المصريين يغطي كل الأمراض، وينظم القانون إسهام المواطنين في اشتراكاته أو إعفاءهم منها طبقاً لمعدلات دخولهم .

ويجزم الامتناع عن تقديم العلاج بأشكاله المختلفة لكل إنسان في حالات الطوارئ أو الخطر على الحياة . وتلتزم الدولة بتحسين أوضاع الأطباء وهيئات التمريض والعاملين في القطاع الصحي .

وتخضع جميع المنشآت الصحية، والمنتجات والمواد، ووسائل الدعاية المتعلقة بالصحة لرقابة الدولة، وتشجع الدولة مشاركة القطاعين الخاص والأهلي في خدمات الرعاية الصحية وفقاً للقانون ."

الكلمات التي وردت في هذا القانون الجودة في الخدمة الطبية المقدمة والعدالة والمساواة في الحصول عليها لكل افراد المجتمع.

ثم تم اصدار قانون التأمين الصحى الاجتماعى الشامل رقم 2 لعام 2018 والذي يهدف الى ضمان حصول جميع المواطنين على الرعاية الصحية اللازمة لهم بجودة عالية دون تحمل المواطن اعباء مالية تعوق حصوله عليها.

وقد نصت المادة (27) على ان يكون للهيئة العامة الاعتماد والرقابة الصحية (احدى هيئات التأمين الصحى الاجتماعى الشامل) الحق فى تسجيل واعتماد المنشآت الطبية المستوفاة لمعايير الجودة للعمل ضمن مستشفيات التأمين الصحى لمدة أربع سنوات وتجدد او يتم الايقاف فى حالة الاخلال بمعايير الجودة.

وهنا بدء التركيز على ضرورة اتباع وتطبيق معايير ومبادئ الجودة الشاملة بالمؤسسات الصحية كضرورة اساسية لاستمرار عمليات التنمية التى تنتهجها الدولة خاصة فى ظل العمل فى إطار إستراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر 2030 المعنية بالصحة.

لقد كشفت جائحة فيروس كوفيد-19 بجلاء عن إحدى نقاط الضعف المفاجئة في مصر، وهي ان نظم الادارة التقليدية لم تعد كافية لمواجهة ازمة كورونا بل يجب اللجوء الى نظم ادارية حديثة تم اثبات نجاحها فى مواجهة ازمات مماثلة لنتمكن من السيطرة على الوضع الوبائي الخطير لفيروس كورونا المستجد لما يتميز به من سرعة الانتشار والعدوى وما ينتج عنه من اعراض ومضاعفات تصل الى حد الوفاة.

➤ اهمية تطبيق معايير الجودة فى مؤسسات الصحية

حققت ادارة الجودة الشاملة نجاحا ملموسا فى المؤسسات الصناعية والاقتصادية وعلى الرغم من أن مفاهيم الجودة قد نشأت أساسا في إطار تحسين السلع والمنتجات الصناعية والتكنولوجية للارتقاء بها وخاصة في القطاع الاقتصادي الهادف للربح، إلا أن تلك المفاهيم قد امتدت إلى المؤسسات الخدمية من أجل الارتقاء بالجودة في الخدمات، وأصبح بالإمكان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية وتعتبر المؤسسات الصحية من أكثر المؤسسات احتياجا للجودة كأسلوب ادارى متميز، لأنها تهتم بتقديم خدمات لأعلى ما يمتلكه المجتمعات، وهو الإنسان، الذي هو الهدف والوسيلة لعمليات التنمية، وهو الذي يعتمد عليه في نجاح هذه عمليات التطوير والتنمية للمجتمعات واستقرارها حيث أن الإنسان المريض لا يمكنه أن يعمل أو يخطط أو حتى يفكر في خدمة مجتمعه حتى يشفى وتحل مشاكله الصحية.

من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات هي المحافظة على تلك القوى العاملة وحسن الاستثمار فيها لتحقيق التنمية. ولا يمكن التحدث عن التنمية سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية ما لم يتمتع المورد البشري الذي هو منطلق التنمية وغايتها بالصحة الجيدة والسليمة إذ يمثل أساسها وعاملها

المحوري، لذلك تعد الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي من أهم ركائز تحقيق رفاهية المجتمع كون تحسين الخدمات الصحية له فوائده الاقتصادية والاجتماعية على جميع شرائح المجتمع، من هذا المنطلق سعت العديد من الدول إدخال مجموعة إصلاحات كان هدفها الاساسي تحسين أداء النظام الصحي والذي يشهد هو أيضا تغيير كبير في التوجه بسبب زيادة الاخطاء الطبية التي انتشرت في فترة الثمانينات وبداية التسعينات، فتعزيز التنمية واستدامتها لابد وان ينطوي على التدريب المستمر للعاملين بالقطاع الصحي وتنمية قدراتهم من خلال الخطط التدريبية السنوية واتاحة البحوث العلمية والبعثات الدراسية لجميع الفئات الطبية والفنية والادارية لتحسين الاداء الوظيفي.

وتعتمد جودة تقديم الرعاية الصحية على رصد ومتابعة وتقييم الاخطاء الطبية والادارية وتحديد اسبابها ووضع السياسات والاجراءات اللازمة لتصحيحها من خلال معايير الجودة المعتمدة عالميا. ومتابعة التجديد الدوري للاعتماد الدولي للجودة.

ولا يمكن ان تتم عمليات الرصد والمتابعة والتقييم بدون انشاء قاعدة معلومات لكل مواطن تحتوي على التاريخ الصحي له منذ الولادة تتيح عمليات حصر واكتشاف الامراض الخاصة بمنطقة جغرافية او قبلية او عائلية ومكافحة الامراض السارية وغير السارية.

وقاعدة المعلومات هذه تساهم في تعزيز قدرة متخذي القرار وواضعي الخطط التنموية على الكشف المبكر عن الكوارث والابوة والازمات الصحية الطارئة للتعافي منها وهي ما يقصد به التحول الرقمي للصحة او رقمه الصحة.

ترجع اهمية جودة النظام الصحي توفير الخدمات الصحية بشكل مقبول لجميع فئات المجتمع بشكل متوازن، الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب الإعاقات وذوي الأمراض المزمنة والشباب وغيرهم فتوفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسب للمريض دليل على مدى جودة النظام الصحي فالالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية و التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية وقصر أوقات الانتظار بين المواعيد وقصر الانتظار لإجراء العمليات الجراحية وانطباع ورأي المريض عن النظام الصحي ومدى رضاه هي عناصر هامة ينبغي العمل على تحقيقها .

يعد تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية من اهم ما تواجه المؤسسات الصحية من تحديات كبيرة واهمها التكاليف المتزايدة في انتاج الخدمات الطبية مع التمسك بجودة هذه الخدمات، ومعايير الجودة في الرعاية الصحية تهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد وترشيد الإنفاق والجودة في الاجراءات والعمليات الصحية والخدمات المقدمة للمرضى والمترددن على المؤسسات الصحية باختلاف انواعها ونوع الخدمة الطبية التي تقدمها.

وكما ذكر ابراهيم بموقع ادارة الجودة ان وزارة الصحة المصرية قد اهتمت بتطبيق معايير الجودة واصدرت القرار الوزاري رقم 272 لعام 1988 بإنشاء ادارة للجودة بوزارة الصحة و وضع لها الرسالة التي تعبر عن اهداف هذه الادارة وهي "تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين فى مستويات الخدمة الثلاثة (العلاجية / الوقائية / التعزيزية) فى الجوانب الصحية و الادارية والتثقيفية و التسويقية و الاجتماعية لتوائم احتياجات المجتمع وبرامج اصلاح الصحى الشامل على المستوى القومي وتعظيم كفاءة وفاعلية استخدام الموارد المتاحة "

واصبحت هذه الادارة هي المسئولة عن التراخيص وقياس الاداء والتدريب والدراسات الخاصة وتم وضع استراتيجية لهذه الادارة لتحقيق اهدافها المنشودة على النحو التالي:

- تحديث معايير الجودة على المستوى القومي مبنية على الدراسات والبحوث تتناسب مع الموارد والمناخ المصرى.
- وضع اليات تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية واعتماد وترخيص المنشآت فى المستويات المختلفة ولأفراد.
- خلق مناخ عام داعم للجودة من قبل متخذي القرار ومقدمي الخدمة والمنتفعين بها فى كل القطاعات العاملة فى تقديم الخدمات الصحية
- بناء كوادر بشرية فى مجال ادارة الجودة الشاملة على كل المستويات لتنفيذ برامج الجودة ومشروعات التحسين المستمر فى المنشآت الصحية المختلفة
- التعاون مع كل الجهات العاملة فى قطاعات الصحة المختلفة فى مجال ادارة الجودة الشاملة.

➤ اهداف تطبيق معايير الجودة فى المؤسسات الصحية

- تهدف ادارة الجودة الى استخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب مزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة، وهذا يشمل ضمناً ضرورة تقديم الخدمة المناسبة في الوقت المناسب وبالتكاليف المقبولة، وبقدر الاهتمام بالتكاليف وترشيد الموارد يجب الحرص على أن لا يكون ذلك على حساب الجودة في الأداء الشخصي، ويتطلب تنظيمياً إدارياً داخلياً جيداً وكذا تنظيمياً إدارياً واضحاً في التعامل مع الأطراف ذات العلاقة خارج النظام و ابضا تبسيط إجراءاتها أو تحسينها والقضاء على الهدر والتكرار وعلى اختلاف الطريقة التي تؤدي بها هو أفضل السبل لكي تحقق المنظمات أهدافها.
- تهدف ادارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية إلى تقديم خدمة صحية فائقة الجودة والعمل على التحسين المستمر للوصول إلى ارضاء العملاء والاستجابة الى تطلعاتهم.

- تهدف الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية تحقيق مستويات عالية من الجودة في الرعاية الصحية والطبية التي توفرها المستشفيات والوحدات الصحية والمراكز الطبية واستغلال مواردها المادية والبشرية وتقنين النفقات والاستمرار في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى.
- تهدف الى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتهتم بتنميتهم وتدريبهم وتعزيز كفاءة ومهارات المهنيين الصحيين وموظفي الخدمات الصحية المساندة، وتوفير بيئة عمل مناسبة والمحافظة على مستوى أدائهم متماشيا مع أفضل المعايير الدولية وإرضائهم ماديا ومعنويا وتحسين وتعزيز رضا القائمين على تقديم الخدمات ايضا.
- تحديد أوجه القصور في طرق العمل وتحسينها لتحقيق المستوى المطلوب من الأداء

➤ المشكلات والتحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الصحية

ومن اهم المشكلات عدم وضوح آليات الرصد والتقييم لأداء مقدمي الخدمات و غياب القواعد والإجراءات المنظمة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها ودراستها واستخلاص الاسباب والمعوقات التي تواجه الخدمة المقدمة حيث واجهت اجراء هذه الدراسة مشكلة الحصول على البيانات والمعلومات الفعلية عند اجراء هذه الدراسة لرفض المؤسسات الصحية اطلاق الباحثة على الاحصائيات خوفا على اظهارهم بمظهر التقصير او الفشل و البعض رفض المسئولون عن المؤسسات الصحية الاطلاع على الاحصائيات خوفا على اظهارهم بمظهر التقصير او الفشل و البعض رفض لسرية البيانات والخوف من المسالة و المحاسبة من جهات اعلى مما يعد الحصول على البيانات والمعلومات بالقطاع الصحى غاية فى الصعوبة .

ومن تحديات القطاع الصحى فى مصر تهالك البنية التحتية وأشار اليه معهد الدراسات المصرى (2020) أن سوء الخدمة الطبية المقدمة إلى المواطنين في المستشفيات يرجع إلى تهالك البنية التحتية لأكثر من 30 % من هذه المستشفيات كما تعاني مستشفيات وزارة الصحة من أزمات متكررة وأحيانا غلق كلي أو جزئي بسبب عقود الصيانة، وهناك بعض المستشفيات يتم إغلاقها لمدة عشر سنوات تحت بند الإحلال والتجديد أو إعادة البناء من جديد، حيث رصد تقرير للبوابة نيوز في أبريل 2017 أن هناك 186 مستشفى عام ومركزي و وحدة صحية متوقفة بسبب أعمال الصيانة أو عادة البناء .

وايضا الزيادة المستمرة فى عدد المستفيدين من هذه الخدمات في ظل ضعف الموارد المادية والبشرية المؤهلة التي تنظم تقديم خدمات الرعاية الأولية، وتساهم في ضبط جودتها.

➤ آليات مواجهة مشكلات وتحديات تطبيق معايير الجودة فى المؤسسات الصحية

لم تعد الجودة من متطلبات الدول عالية الدخل بل هي ضرورة للدول النامية ومنخفضة الدخل لما توفره من الاستغلال الأمثل للموارد وتدارك الهدر فى المال والوقت فى المحاولات الخاطئة فعواقب وتكاليف اصلاح هذه الاخطاء هائلة لحياة الناس والنظم الصحية التى يمكن توزيعها بشكل أكثر نفعا وفاعلية

فضمان الجودة وتحسينها في مجال الرعاية الصحية ليس مفهوما جديدا، فهو نتيجة مباشرة لمبادئ الرعاية الصحية وهي العدالة والإتاحة والتكامل، ومضمونية الاستمرار، والشراكة بين المجتمع وسائر الشركاء، ويتطلب تحقيق ذلك أن يكون ضمان الجودة وتحسينها جزءا لا يتجزأ من مكونات الرعاية الصحية، وإن لا ينظر إليه على انه مهمة معقدة ومكلفة.

ومن اهم الأهداف التي تسعى المؤسسات الصناعية إلى تحقيقها هي زيادة الارباح بأقل التكاليف وأفضل منتج وقد اتخذت هذه المؤسسات الجودة الاسلوب الامثل لتحقيق ارباحها المرغوبة وإذا حاولنا تطبيق نفس الهدف فى مجال الرعاية الصحية فهي تعنى ان المنتج او السلعة التي تهدف المؤسسات الصحية الى تحقيقه هي حياة الانسان وصحته الذي هو بدورة الربح فى هذه الحالة فهو ايضا الهدف والوسيلة والنتيجة ايضا اما تحقيق ذلك بأقل تكلفة فهي تتحقق عن طريق بعض الاجراءات:

اولا: وضع سياسات واجراءات الجودة التى تقوم بفرز وتحديد اجراءات العمل بالمؤسسة الصحية والمراحل التى يمر بها المريض للحصول على الخدمة واختصارها وتحسينها لمنع التكرار او اهدار الموارد والوقت.

ثانيا: القضاء على الاخطاء فى الممارسات الإكلينيكية واختيار الاسلوب الامثل وفق الابحاث العلمية العالمية فمن أهم المشكلات التي تواجه المنظمات الصحية اختلاف الطرق التي يؤدي بها الأطباء عملهم، وما لذلك من انعكاسات على مستوى الجودة والكفاءة

ثالثا: رفع مستوى مهارة العاملين وتعزيز الثقة فى أنفسهم وتشجيعهم لتحسين مستوى اداء اعمالهم وجعلهم يشعرون بأنهم مقدرون كأفراد يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى رفع معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج والخدمات

إن مشاركة الموظفين في صنع القرار بخصوص العمل يعتبر من أهم أسس الجودة حيث يتم تشجيعهم على المشاركة في جمع المعلومات واقتراح الحلول الممكنة والمناسبة للمشكلات التي يمكن أن تواجهها المنشأة فيؤدي ذلك إلى تحرير طاقة الابتكار والإبداع لدى الموظف حيث يتكون لديه شعور كبير بالرغبة في تحسين المنشأة وتطويرها. فمشاركتهم الفعالة في تسليط الضوء على المشكلات ومحاولة إيجاد الحلول للتغلب عليها يرفع من مستوى الرضا لدى الموظف ويؤدي ذلك إلى زيادة انتاجيته وعطاءه وانتماءه للمؤسسة التي يعمل بها.

رابعا: ترتكز إدارة الجودة علي تقديم خدمة أفضل لشريحة المستفيدين أو العملاء بما تتناسب مع توقعاتهم واحتياجاتهم لذا فمن المتوقع أن تكون نتيجة عمليات تطبيق أنظمة الجودة تكون محصلتها في النهاية

الوصول إلى رضا المريض وأن تحوز المنشأة الطبية بما تقدمه من خدمات على زيادة عملائها وتمسكهم بخدماتها وعلى رضا العميل.

فالعلاء عندما يجدون مستوى عالي من الخدمات تقدم إليهم فأنهم سوف يكررون الزيارة لهذه المنشأة وكذلك يدعمون المنشأة بسمعة حسنة لدى البيئة المحيطة بهم كما أن مثل هؤلاء العملاء قد يتغاضون عن بعض الأخطاء التي يتعرضون لها في المنشأة نتيجة الخبرة الحسنة السابقة التي توفرت لديهم بسبب ما تقدم لهم سابقا من خدمات صحية تتسم بالجودة.

فنظام إدارة الجودة يسعى دوما إلى إعطاء فكرة للمجتمع أن المؤسسة التي تخدمهم والرعاية المقدمة فيها تعتبر من أفضل ما يمكن تقديمه في ظل الموارد المتاحة للمستشفى ويتم ذلك عن طريق تضامن الجهود بين أقسام المستشفى مع منسق إدارة الجودة في تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة للعملاء وتطوير أنظمة العمل في المستشفى وتنفيذ برامج الجودة التي سوف تعمل على توفير أفضل الخدمات للمستفيدين.

إن تطبيق أسلوب إدارة الجودة سواء في منشأة صحية أو أي منشأة تقدم خدمة للمجتمع هدفه ضمان تبني العاملين لعقلية متفتحة مرنة بالتغيير الثقافي لا يتم بين يوم وليلة لذلك لابد من وجود التزام من قبل الموظفين بتطبيق برامج الجودة وكما هو معروف فإن إدارة الجودة تعمل على تعزيز أسلوب أداء العمل الصحيح من المرة الأولى وخاصة بما يتعلق بالأمور الإكلينيكية والخدمات الصحية المقدمة للمرضى

وبالتالي نستطيع القول إن إدارة الجودة ليست مجموعة من البرامج يتم تطبيقها وحسب بل هي نظام إداري متكامل ومستمر فلا يمكن لبرامج الجودة إحراز أي تقدم دون إحداث تغيير في مفاهيم الموظفين تجاه أهمية الجودة النوعية وإعطائهم دورات تدريبية مكثفة عن ماهية الجودة وكيف يتم تطبيقها بصورة سليمة على جميع أقسام المؤسسة بالإضافة إلى ما تتطلبه من التزام قد تطول مدته من قبل جميع العاملين بها.

➤ دور قواعد البيانات لتحقيق استدامة وجودة الخدمة الصحية

تتطلب الجودة قياس للبيانات والمعلومات عن الخدمات المقدمة ومعرفة أثرها ونتائجها لتقييمها ورصد المعوقات والاختفاء باستمرار لوضع الخطط والإجراءات اللازمة لتحسينها وإصلاح هذه العراقيل يعتمد على الشفافية والمعلومات الدقيقة والبيانات الصحيحة في أسرع وقت ممكن وتكون متاحة لجميع الجهات الفاعلة وذات الصلة لاستخلاص وتحليل النتائج والاحصائيات التي تساعد على تلافى أي مشكلات طبية أو إدارية وأيضا لنقل الخبرات وقياس مؤشرات جودة الخدمة الصحية لتقييمها

فقواعد البيانات الصحية والسجلات الالكترونية التي تحتوي على التاريخ لمرضى للفرد وللأسرة وللبيئة الجغرافية تمكنا من رصد الاوبئة قبل انتشارها والامراض التي تخص بيئة جغرافية معينة هي ضرورة ملحة لتحسين الخدمة الصحية

وايضا قواعد البيانات توفر عدم تكرار او تضارب الخدمات الطبية وتساهم في التنسيق بينهم وتوفر لمقدمي الخدمة الصحية التاريخ المرضى مثل الحساسية تجاه انواع معينة من الادوية او العمليات الجراحية السابقة لتقديم أفضل وانسب الرعاية الصحية اللازمة وتقلل من نسبة حدوث الاخطاء بالإضافة الى المساعدة في تحديد المكان الانسب حسب الحالة الصحية التي يحتاجها الفرد.

➤ مقترح لضمان جودة واستدامة الخدمات الصحية

بناء على ما تم عرضه في الإطار العام للبحث والمفاهيم والدراسات السابقة وما استخلص منها بان الباحثة تقترح إطار يضمن جودة واستدامة الخدمات الصحية حيث ان ضمان وجود البنية التحتية والاجهزة والمستلزمات الطبية لا يكفي لتحسين الرعاية الصحية بل تعتمد على أكثر من ذلك بتوفير رعاية صحية بكفاءة وفعالية وامان وانصاف ومتكاملة لكل افراد المجتمع وفي الوقت المناسب وتلبى احتياجاته وليس مجرد انشاء قسم للجودة هو الحل ولكن يجب ان تشارك كل فئات العاملين على اختلاف اختصاصهم في السعي لتحقيق الجودة الشاملة.

ينبغي العمل على اعادة تشكيل ثقافة العاملين بالمؤسسات الصحية لضمان السيطرة على مخاوفهم من عمليات التغيير وتقليل مقاومتهم لها والعمل على تحفيزهم للمشاركة في عمليات التغيير المرغوبة.

تقترح الباحثة (اعتمادا على خبراتها العملية التطبيقية بالمستشفيات الحكومية ومن خلال دراستها لعلوم التخطيط للتنمية المستدامة) ان تتم عملية تطبيق الجودة الشاملة اللازمة لتحقيق التنمية المرغوبة للمؤسسات الصحية بالمراحل التالية:

المرحلة الاولى: الاعداد

- 1- انشاء قاعدة بيانات تشمل بيانات عن المريض والمؤسسة الصحية والبيئة المحيطة.
- 2- اعداد وتدريب العاملين واستقطاب الخبرات اللازمة لوضع خطط الاصلاح اللازمة.
- 3- تحليل الوضع الراهن ومعرفة المشكلات بدقة في بيئة العمل الداخلية واحتياجات المجتمع في البيئة المحيطة.

المرحلة الثانية: التخطيط والتنفيذ

- 1- انشاء فرق العمل ومهامهم.
- 2- وضع البرامج والسياسات اللازمة لتحسين الخدمة الصحية

3- التنفيذ والمتابعة للوقوف على مدى قدرة البرامج والاجراءات فى تحسين الخدمة.

المرحلة الثالثة: المتابعة والتقييم

- 1- هي عملية مراقبة ورصد للمشكلات واحتياجات المرضى ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة
- 2- مقارنة الوضع الحالي بالمستهدف الوصول اليه وهنا تبدأ العملية المستمرة من رصد المشكلات ووضع برامج اصلاحها ومتابعة قدرتها على تلبية الاحتياجات ومنع الاخطاء والاهدار فى الموارد والوقت بالتعديل المستمر للوصول الى رضا المستفيدين وتقليل التكاليف والقضاء على اهدار الموارد والامكانيات والقضاء على المشكلات والاختفاء فى تقديم الخدمات الصحية على اختلاف نوعيتها ومستواها.

نتائج البحث:

- 1- توافر البيانات ودقتها وواقعيتها خطوة اساسية لعمليات التنمية والتطوير وتطبيق الجودة فى القطاع الصحى
- 2- مقاومة التغيير ونشر ثقافة الجودة والتنمية المستدامة ووضوح المفاهيم واهميتها للعاملين بالقطاع الصحى عنصر اساسى لنجاح عمليات وبرامج التنمية والتحسين لخدمات الرعاية الصحية.
- 3- تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المؤسسات الصحية هي من اهم متطلبات التنمية الصحية المستدامة التى تهدف لها الدولة.
- 4- تدريب وتعليم ورفع كفاءة الموارد البشرية بالقطاع الصحى ضروري لنجاح التنمية المرغوبة.
- 5- عمليات قياس رضا المواطنين من خلال الاستبيانات واستقبال الشكاوى ورصد احتياجات الافراد والبيئة المحيطة ضرورية لتحقيق النتائج المستهدفة والمرغوبة
- 6- مشاركة المواطنين سواء كانوا عاملين بالقطاع الصحى او مستفيدين هامة وضرورية لتحقيق اهداف التنمية الصحية المستدامة.
- 7- كلما أسرعنا فى تطبيق الجودة فى المؤسسات الصحية كلما قلت المدة الزمنية اللازمة لتطبيق منظومة التأمين الصحى الشامل.
- 8- تطبيق معايير الجودة لم تعد خيارا بل ضرورة ملحة فى ظل الاحتياجات الصحية المتزايدة.

توصيات البحث:

- 1- إلزام مؤسسات الرعاية الصحية بتطبيق معايير الجودة الشاملة فى الوقت الراهن لأنها ضرورة للاستمرار فى تقديم الخدمة وليست من الكماليات.
- 2- إلزام المؤسسات الصحية بتدريب ورفع كفاءة العاملين بها والاستعانة بالخبراء والاستشاريين لتطبيق الجودة بالمؤسسات الصحية.

- 3- الترويج لأهمية الجودة وضرورتها لدى المؤسسات الصحية والمواطنين.
- 4- انشاء ادارات للجودة فعالة بالمؤسسات الصحية وتشكيل فرق العمل وتحفيزهم وتشجيعهم على التعاون والمشاركة.
- 5- التركيز على رضا المواطنين لضمان استمرار تحسين الخدمة الصحية المقدمة.
- 6- رقمته الصحة وانشاء قواعد البيانات الالكترونية
- 7- اختصار المراحل والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة الصحية لجميع افراد المجتمع.
- 8- تفعيل دور المجلس الاعلى للصحة لمشاركة القطاع الخاص والمؤسسات الاهلية فى تنمية القطاع الصحى.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- احمد معاذ محمد عدنان (2019) - أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة عل أداء العاملين فى المستشفيات الحكومية الاردنية - جامعة ال البيت
- 2- أمجد حمدي (2020) - المعهد المصرى للدراسات - مابعد الكرونا: مستقبل النظم الصحية - الفرص والتحديات -ص5
- 3- بشير بودية (2017) - جامعة طاهري محمد - بشار - الجزائر (5) مجلة البشائر الاقتصادية المجلد الثالث - العدد 02(جوان)
- 4- جضعان محمود عبدربة (2015) - امكانية تطبيق سيجما سته لتحسين الاداء الوظيفى فى المستشفيات الحكومية - جامعة عمان العربية
- 5- جمعية التنمية والصحة والبيئة (2005) - برنامج السياسات والنظم الصحية - الحالة الصحية والخدمات الصحية فى مصر
- 6- الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء -النشرة السنوية لاحصاء الخدمات الصحية عام 2012 اصدار يناير 2014
- 7- حماد منال محمد شكري (2020) - مؤشرات التنمية الفلسطينية في ضوء أهداف التنمية المستدامة العالمية) البعد الاجتماعي ضمن محاور التعليم، الصحة) جامعة القدس
- 8- حمايزية لامية (2015) - التنمية الصحية المستدامة ونتائجها على الموارد البشري -دراسة مقارنة الجزائر، تونس والمغرب-
- 9- خشبة محمد ماجد (2020) - معهد التخطيط القومى - مصر وعالم كرونا وما بعد كورونا
- 10- خيرى صبرى محمد خليل، الرعاية الصحية من منظور فلسفى مقارن، الموسوعة الحرة، منتدى الجودة الشاملة، منطقة جازان، ادارة المراكز الصحية الاولى
- 11- دستور مصر 2007 وتعديلاته

- 12- الرفاعي علاؤى (2014) - أثر ابعاد جودة الخدمات على رضا لمرضى فى المستشفيات الحكومية الاردنية -جامعة عمان العربى
- 13- رؤية مصر 2030
- 14- الرئيس امانى حلمى - محمد ماجد خشبة (2020) - معهد التخطيط القومي - سلسلة اوراق الازمة مصر وعالم كورونا وما بعد كورونا الاصدار (7) الصحة الرفمية فى مواجهة كورونا وغيرها: عن الخبرات العالمية والمصرية ونظرة الى الغد
- 15- شطناوى خالد رضوان (2016) - أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الفاعلية التنظيمية فى المستشفيات الخاصة الاردنية - جامعة عمان العربية
- 16- صالح مباركى (2019) - دور ادارة الجودة الشاملة فى تحسين الخدمات الصحية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة الجزائر -
- 17- صدقى احمد محمد سعيد (2017) - قياس ابعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة فى مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة - جامعة دجلة - تركيا
- 18- عارف محمد عارف عبدة (2011) - جودة الحياة الوظيفية ودورها فى تطبيق معايير الجودة الشاملة - دراسة تطبيقية فى المستشفيات الحكومية ببورسعيد - جامعة قناة السويس -
- 19- عبد الخالق فاروق (2013)، الصحة واحوال الفقراء فى مصر كم ينفق المصريين على الصحة، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة الاولى
- 20- عبد الله حمادو (2018) - أثر التغيير التنظيمي على تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الجزائرية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الصحية العمومية لولاية ورقلة - جامعة قاصدى مرياح الجزائر -مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج فى الاقتصاد العالمى
- 21- عبد الملك لبنى جمال (2017) - استطلاع معارف وآراء واتجاهات الاداريين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات العامة فى بنغازي - جامعة بنغازي
- 22- فلاق محمد- مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية - تفعيل ثقافة الجودة فى المستشفيات الجزائرية -جامعة الشلف - الجزائر
- 23- الفندرى عزة (2020)، محور التخطيط للتنمية الاجتماعية - التخطيط الصحى معهد التخطيط القومي
- 24- الكحلوت سعدى محمد (2004) - العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة - الجامعة الاسلامية غزة
- 25- كمال عربى محمود (2020) - تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية فى المستشفيات الجامعية -جامعة عين شمس
- 26- لجبوري لي عبودي نعمه (2019) - التنمية الصحية المستدامة: التحديات والاتجاهات المستقبلية مدخل بيئي اقتصادي اجتماعي - كلية الإمام الكاظم- العراق
- 27- محمد يزيد ذيب عبدالله (2016) - دور الموارد البشرية فى تحقيق الجودة الشاملة فى المستشفيات الاردنية -الجامعة الاردنية
- 28- مركز هى للسياسات العامة (2016) - ورقة سياسات - تطوير منظومة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية

- 29- منظمة الصحة العالمية (2014) - المجلس التنفيذي - الدورة الرابعة والثلاثون بعد المائة
- 30- منظمة الصحة العالمية (2019) - تقديم خدمات صحية عالية الجودة ضرورة عالمية للتغطية الصحية
[coverage health universal for imperative global a: services health quality
Delivering] WHO 1-651390-4-92-978 ISBN © منظمة الصحة العالمية، منظمة التعاون والتنمية
- 31- منظمة الصحة العالمية -جمعية الصحة العالمية التاسع والستون (الصحة في خطة التنمية المستدامة لعام
(2030
- 32- نصر شيرين جودة (2014) - ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات - معهد التخطيط القومي -
- 33- النوافعة سلامة سويلم (2009) - تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة -جامعة المنصورة
- 34- وزارة الصحة (2015) - استراتيجية تحسين الصحة مملكة البحرين - (2015-2018)

المراجع الاجنبية:

- 1 Total Quality Management Public Administration Quarterly. vol (16) No (4)1993
- 2 The Lancet Global Health Commission
أنظمة صحية عالية الجودة في عصر اهداف التنمية المستدامة:
The Author(s). Published by Elsevier Ltd. This is an open access article under the
CC BY 4.0 license.
- 3 Global Proceedings Repository
المؤتمر العلمي الدولي العاشر تحت عنوان "التحديات الجيوفيزائية والاجتماعية والانسانية والطبيعية في
بيئة متغيرة 26 - 25 "يوليو - متوز 2019 - اسطنبول - تركيا

مواقع الانترنت:

1. <http://edara-eg.net/tqc.htm>
2. <http://journals.uofg.edu.sd/index.php/giess/article/view/1249>
موقع مجلة الجزيرة للاقتصاد والعلوم الاجتماعية
3. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255168/A69_15-ar.pdf
4. <https://egcovac.mohp.gov.eg/#/home>
موقع وزارة الصحة والسكان المصرية
5. <https://hamimedbrahim.ahlamontada.com/t3-topic>
ادارة الجودة حميد ابراهيم
6. <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/220521.pdf>
7. <https://www.iasj.net/iasj/article/155229>
موقع العراقية للمجلات الاكاديمية العلمية
8. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6154071>
موقع المنظمة الوطنية الامريكية للطب
9. University of Larbi Ben Chidi, Oum El Bouaghi- Algeria
- 10 الطب المصري والطب اليوناني, "الطب اليوناني من أبقراط إلى جالينوس, Brill, صفحات 3-20 (6)
Jouanna, Jacques; Allies, Neil (2012

11 موقع ذاكرة مصر المعاصرة (7)
طوسون، عمر. الصنائع والمدارس الحربية في عهد محمد علي. القاهرة: مطبعة العدل، 1935