

## "تطوير جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الخليل الحكومي (عالية) من خلال إدارة السعة الإنتاجية"

إعداد:

وسيم ادريس سلطان

### ملخص

غالباً ما تعمل المستشفيات الحكومية في فلسطين بكامل طاقتها الإنتاجية والتي تقاس بعدد الأسرة. ويعمل بالمعدل مستشفى الخليل الحكومي (عالية) بأعلى من طاقته الإنتاجية والبالغة 216 سرير، وبلغ معدل الإشغال 103% سنة 2009، ويؤدي ضغط العمل الناتج عن هذه الحالة إلى ممارسات عمل ونشاطات عفوية للتكيف مع الطلب العالي للخدمة. هذه النشاطات والممارسات تؤدي بدورها إلى نتائج تؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة. هدفت هذه الدراسة في المرحلة الأولى إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الخليل الحكومي (عالية) من خلال قياس الفجوات الموجودة بين انطباع المريض عن مستوى الخدمة التي تلقاها في المستشفى وما يتوقعه من مستوى للخدمة. واستخدم الباحث لتحقيق هذا الهدف عينة عشوائية مكونة من 118 مريضاً أقاموا في المستشفى لمدة يوم على الأقل، وتمت تعبئة الاستمارات خلال يومين متتاليين من شهر آب 2010.

أظهرت نتائج هذه المرحلة من الدراسة أعلى فجوة في الاستجابة كبعد من أبعاد الجودة الخمسة التي تم قياسها وهي المظاهر المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، والتعاطف، بينما أظهرت النتائج أن أعلى معدل لفجوات الجودة كانت في قسم الأطفال.

وفي المرحلة الثانية من الدراسة تم تحليل العمليات والنشاطات القائمة في المستشفى وربطها بتوزيع الموارد البشرية والفيزيائية المتوفرة وذلك في أقسام الطوارئ والأطفال (معدل نسبة إشغال قسم الأطفال للعام 2009 كانت 128%). واعتبار طاقم التمريض فيها عينة موارد بشرية للدراسة وذلك من خلال التحليل الزمني لكافة هذه المتغيرات. واستخدمت الدراسة أدوات الملاحظة والمقابلة لتحقيق هدف هذه المرحلة.

أظهرت نتائج تحليل عمليات قسم الطوارئ الحاجة لإعادة هيكلة العمليات والحاجة إلى زيادة الطاقم الطبي وتفعيل وحدة الفحص الأولي والعناية اليومية وقدمت الدراسة مقترح هيكلي للعمليات في هذا القسم.

وأظهرت نتائج دراسة قسم الأطفال الحاجة إلى إعادة توزيع طاقم التمريض في المستشفى ليحصل قسم الأطفال على عدد إضافي وكافي من التمريض وتفعيل غرفة الإدخال العاملة في القسم وكذلك العمل على توفير الحد الأدنى من أدوات الفحص الأولي.

وأوصت الدراسة أيضاً بحاجة المستشفى الماسة إلى نظامي معلومات وتسجيل طبي لاستخدامهما كأدوات فعالة في صنع القرار وتطوير الجودة على التوالي. وإتباع نظام التدقيق والمتابعة في الالتزام بتنفيذ خطوات العمل الموضوعية لأداء المهام في تقديم الخدمات.