

الجودة والاعتمادية في كلية طب البصرة  
د. عبدالله محمد جواد  
كلية طب البصرة

آباء الجودة

Fathers of Quality

William Edwards Deming 1900-1993

“The Father of Quality”

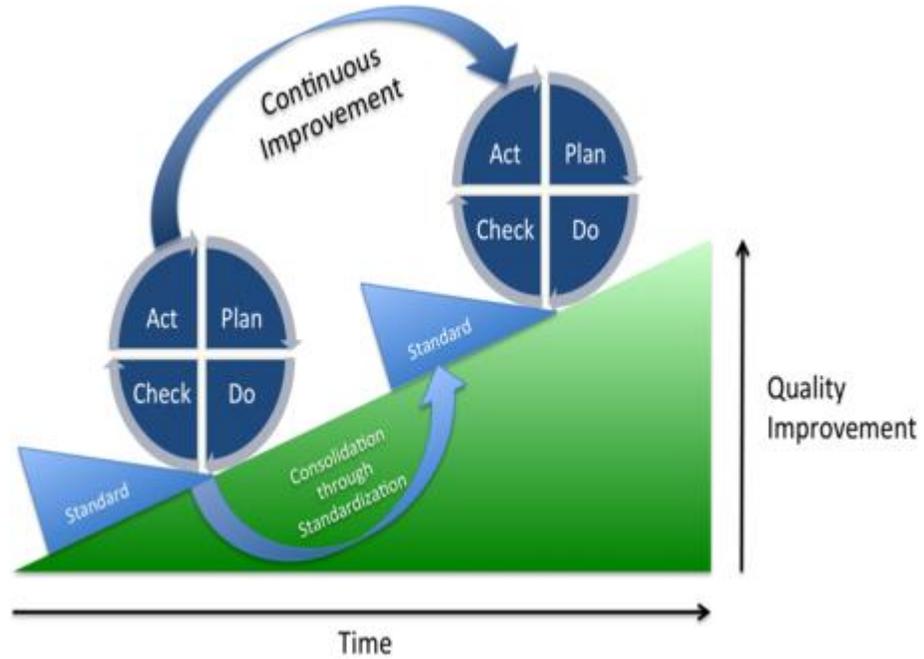
مهندس تصنيع أمريكي لديه دكتوراه في الرياضيات والفيزياء – أستاذ في جامعة نيويورك

طرح نظريته في الإدارة من أربع خطوات والتي تعد وسيلة لتحسين الجودة، وهي مبنية على:

خطط، نفذ، دقق، حسن

Plan, Do, Check, Adjust (Act)

(باشر بإجراء الخطوات التصحيحية)



كان ذلك في الأربعينيات  
تجاهله رجال الصناعة الأمريكيين  
دعته الحكومة اليابانية بعد الحرب العالمية الثانية وأطلقت عليه (أبو الجودة)  
وخصت جائزة باسمه عام 1951 للشركات التي تتميز بالابتكار  
وضع خطة من 14 نقطة لإدارة الجودة الشاملة

ويقر ديمنغ بأن تطبيق الجودة لا يمكن أبداً أن يكون في بيئة عمل يسودها الخوف والرعب وعدم الاستقرار

### خطّ نفذ دقق حسن

تاءات الجودة

تخطيط

تنفيذ

تدقيق

توثيق

تحسين مستمر

### خطّ

خطة استراتيجية

Vision رؤية

Mission رسالة

Objectives أهداف

Core values قيم المؤسسة

الرؤية تحدد الصورة الذهنية لما تريد أن تصل اليه المؤسسة (كلية طب البصرة) في المستقبل (الطموح)

الرسالة تحدد عمل المؤسسة في الوقت الحاضر

الرسالة	الرؤية
تحدد الحاضر	تحدد المستقبل
تلهم الناس أن تعمل	تلهم الناس أن تطمح (تحلم)
يتوقع أن تتحقق خلال 1 - 3 سنة وتحدث باستمرار بحسب الزمان والمكان	يتوقع أن تتحقق بعد 5 - 10 سنة أو أكثر
موجزة لكنها أطول قليلاً من الرؤية (جملتان رئيسيتان مثلاً)، يشارك أعضاء المؤسسة والمستفيدين في الاجابة على: <u>ماذا تعمل المؤسسة، لمن توجه عملها وكيف تقوم بذلك العمل؟</u>	قصيرة (جملة رئيسية واحدة عادة) حتى يتذكرها الجميع، مفهومة تتكلم مع من يراها، ليضعوها نصب أعينهم ويشاركون في مناقشتها وصياغتها
تمثل الاطار العام لأهداف المؤسسة التي تقوم الي تحقيق الرؤية	تعمل كنجمة الصباح للاستدلال بها ومتابعتها
مثال: تعزيز صحة الطفل من خلال مبادرات شاملة موجهة للعائلة والمجتمع	مثال: رؤية جمعية مرض الزايمر: عالم خالٍ من الازايمر

## الجودة Quality

لغة: من كلمة أجاد قولاً أو عملاً والجيد نقيض الرديء. ومن المؤكد نحن مع الجيد فيما نعمل، نحن مع الجيد الذي يتحسن باستمرار الى حد الاتقان

ولهذا تسمى ثقافة الجودة  
ثقافة الاتقان والتمكن  
أي أنك تتقن الشيء وتتمكن من إتقانه في كل مرة

﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾

### [سورة النمل الآية : 88]

ثقافة الجودة ثقافة الاتقان والاحسان

ولكن من يحدد ان هذا العمل جيد أم لا؟

هل نعتد على معايير نضعها نحن بمعزل عما اتفق عليه محلياً أو إقليمياً أو عالمياً ؟  
الجواب: كلا، بل نقيس العمل الجيد ونطابقه على وفق المعايير المعتمدة دولياً مع عدم إغفال الخصوصية المحلية

فالجودة، إذاً، تعني  
المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة

كما تعرف الجودة ايضاً بانها

القيام بالعمل الصحيح على نحو صحيح منذ الوهلة الاولى لتحقيق النتيجة المرجوة بشكل أفضل وفاعلية أكبر وفي وقت أقصر مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الاداء

القول المأثور

(من تساوى يوماه فهو مغبون، ومن كان يومه شراً من أمسه فهو ملعون، ....)

وهذا وصف دقيق قبل 1400 سنة لما تهدف اليه الجودة وهو

التحسين الدائم والتطوير المستمر !!

لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعَمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
ثُمَّ اتَّقَوْا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ المائدة/93

إذا ما اتقوا و آمنوا = القبول والتصديق  
ثم اتقوا و آمنوا = الثبات على التصديق وعدم التبديل  
ثم اتقوا و أحسنوا = التقرب بنوافل الاعمال (الاحسان)  
النافلة شرعاً ألزائدة عن الفرض  
النافلة لغة: مطلق الزيادة

دقق

دليل الجودة

ضبط الجودة Quality Control

ضمان الجودة Quality Assurance

تحليل الفجوة Gap Analysis

الاجراءات التصحيحية Corrective Measures

تقارير عدم المطابقة (NCR) Non-conformity report

الجودة طريقة حياة لا تأتي صدفة بل يخطط لها

أجودة يجب أن نصنعها

الجودة تحتاج الى المبادرة

والى المشاركة كفريق واحد (لغة نحن)

واستجابة للتنافس العالمي في توفير المنتجات والخدمات الجيدة ، تم اتباع أساليب تستجيب لمتطلبات المستفيدين (الزبائن) بتوفير المنتج أو الخدمة الأفضل مع الاستمرار في تحسين ذلك المنتج أو تلك الخدمة ..

ومن هذه الأساليب هي

ادارة الجودة الشاملة TQM

ما ذا نعني بإدارة الجودة الشاملة ؟

**Total Quality Management, TQM**

ما ذا نعني بإدارة الجودة الشاملة ؟

المعنى العام	ادارة الجودة الشاملة
مستندة الى معلومات و بيانات كاملة (استعمال المعلومات لتحسين العمليات وليس للحكم على الاشخاص) Management by fact	ادارة
خدمة تحقق رضا المستفيدين وهي في تحسن مستمر	الجودة
كل فرد في المؤسسة معني بالجودة (بيئة عمل يسودها العدل والاحترام والمساواة)	الشاملة

**Total Quality Management, TQM**

إذا،، ادارة الجودة الشاملة  
هي طريقة لشمول المؤسسة بأكملها - أقساماً ونشاطات وأفراداً وعلى المستويات كافة - لأداء  
عمل ما بشكل مؤثر وبطريقة مرنة تستجيب للمتغيرات  
وهذه تتبع من رؤية استراتيجية شاملة لدى الادارة باتجاه جودة المنتجات أو الخدمات تركز على  
منع وقوع الاخطاء وليس التفتيش عن الأخطاء بعد وقوعها

### Prevention over inspection

عناصر ادارة الجودة الشاملة

1. التركيز على المستفيد لذا على المؤسسة تدقيق اراء ومواقف المستخدمين بشكل منتظم على أن يشمل ذلك المستفيد الداخلي والخارجي **Customer satisfaction**
2. القيام بالعمل الصحيح على وجه صحيح منذ الوهلة الاولى لتحاشي اعادة العمل مرة أخرى والتقليل من نسبة الأخطاء

Philips B Crosby,1926-2001

“Do it right from the first time”

3. التحسين المستمر مما يجعل المؤسسة تسير نحو الافضل بشكل تدريجي

4. الجودة موقف جماعي، فكل منتسب يجب أن يكون ملتزماً بالجودة وهذا يعني تغيير مواقف كل القوى العاملة وتغيير الطريقة التي تعمل بها المؤسسة باتجاه جودة العمل وباتجاه التعاون بدلاً من التنافس

(نحن جميعاً مسؤولون بدلاً من أنت المسؤول)

5. احاطة المنتسبين علماً بما يجري في المؤسسة ويشمل ذلك تحسين التواصل مع المنتسبين، والاجراء النموذجي هو ايجاز فريق العمل بما يجري باستمرار
6. تعليم وتدريب المنتسبين، فالقوى العاملة غير الماهرة ترتكب أخطاءً، وان اكتساب المهارات يؤدي الى توسيع الاعمال التي يمكن أن يقوم بها المنتسبون وأن يقوموا بها بشكل أفضل (خطة)
7. يجب أن يخضع أي عمل تقوم به المؤسسة الى القياس مما يجعل المؤسسة قادرة على اتخاذ القرارات المبنية على حقائق وبيانات وليس مجرد انطباعات

**If you cannot measure it, you cannot manage it**

8. يجب أن تكون الادارة العليا للمؤسسة معنية بتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة فاذا لم تكن الادارة العليا مهتمة بتطبيق هذا النظام فان مصيره الفشل

Joseph M. Juran

1904-2008 (Father of Quality)

Juran said

“It is important that top management be quality- minded. In the absence of sincere manifestation of interest at the top, little will happen below”

من المهم أن تكون الإدارات العليا مؤمنة بالجودة، ففي غياب الاهتمام الجاد على مستوى القمة، القليل يمكن أن يحدث في المستويات الأدنى  
9. يجب أن تكون المؤسسة مكاناً مريحاً للعمل، لا أن تكون السمة الغالبة للعمل في المؤسسة هي عدم الاطمئنان (مثلاً، المنتسبون يخافون انهاء خدماتهم أو يخافون من العقوبة الشديدة الخارجة عن السياقات عندما يرتكبون أي خطأ)  
لا فائدة من تطبيق نظام الجودة الشاملة الا بالتخلص من ذلك الخوف والاستعاضة عنه ببيئة عمل يسودها العدل والاحترام والمساواة

#### 10. العمل بروح الفريق الواحد

فالعمل بروح الفريق الواحد يرفع معنويات العاملين ويقلص من التقاطعات بينهم ويحل المشكلات باستعمال المهارات المختلفة الموجودة في الفريق

#### The 6 Cs for implementing the system of TQM

##### ادارة الجودة الشاملة

##### Total Quality Management

منهج اداري شامل أساسه

- العمل الجماعي ومشاركة جميع العاملين

- التحسين المستمر للعمليات المختلفة

- الاستخدام الامثل للموارد المتاحة

لتحقيق رضا المستفيد الداخلي والخارجي

##### نظام ادارة الجودة

##### الايزو (QMS) Quality Management System

ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management

##### الاعتماد Accreditation

- الاعتماد المؤسسي

- الاعتماد البرامجي

الجودة تؤمن بروح الفريق الواحد وبالادارة التشاركية التي يشترك فيها كل أعضاء المؤسسة، وتؤمن بفتح قنوات الاتصال بين الاقسام والشعب، فهي ضد العمل الفردي، ضد كل فرد أو شعبة أو قسم يعمل بمعزل عن الاخرين في نفس المؤسسة وفي خارجها، الجودة ضد الأنانية، لغتها (نحن، لغة الفريق والتعاون) وليس (أنا)، لغتها بمعنى اخر (أنا المسؤول عن كل شيء من موقعي) وليس (هذه مسؤوليتك أنت، وليست مسؤوليتي)، في الجودة قنوات الاتصال مفتوحة وسبل التعاون والمشورة ممتدة لخدمة هدف واحد هو تحسين وتطوير المؤسسة باستمرار.

• وأخيراً، الجودة بحد ذاتها غاية ننشدها، لكنها في الوقت نفسه وسيلة للحصول على

الاعتراف أو الاعتماد المحلي والدولي Accreditation

## الرؤية

- ان كلية الطب بجامعة البصرة تنشُد التفوق في المواضيع الطبية بعامّة وفي تلك التي تتعلّق بالمشكلات الصحية في جنوب العراق بخاصّة. وهذا يمكن الوصول إليه بالريادة الوطنية والإقليمية والدولية في التعليم الطبي الحيائي وفي الفعاليات البحثية في مواضيع مثل جراحة العمود الفقري والاعتلالات الهيموغلوبينية والسرطان والتلوث البيئي وأمراض ما بعد الصدمة.

## الرسالة

- تسعى كلية الطب بجامعة البصرة إلى تهيئة الخريجين لممارسة طبية متميزة تهتم بمشكلات البصرة الصحية بخاصة والعراق بعامّة مع التأكيد على ربط الممارسة الطبية مع مصلحة المجتمع، وتسعى إلى التميز في برامج التعليم الطبي في الدراسات الأولية والعليا والتعليم المستمر بما يحقق تدريب الأطباء والأساتذة والباحثين، والتهيئة لإدامة بيئة علمية تؤكد على أحدث المعارف في العلوم الصحية وتؤدي بالضرورة إلى التفوق في التعليم والرعاية الصحية والبحوث الطبية الحيوية وإلى تحفيز السعي للتعلم الذاتي طويل الأمد وترسيخ القيم الإنسانية والأخلاقية التي تميز العمل في مجال العلوم الصحية، كما تسعى الكلية إلى تجديد وتطوير هيئة تدريسية بمواصفات عالية لتصبح الأفضل في مجال التعليم والبحوث.

## الأهداف

- 1- المساهمة في دعم وإدامة الصحة من خلال التعليم الطبي والبحث وتقديم الخدمات الصحية، بأبعادها التعزيزية والوقائية والعلاجية والتأهيلية
- 2- تخريج أطباء لديهم المعرفة والاستعداد والمهارة التي تمكنهم من ممارسة الطب بشكل مأمون مع تجسيد القيم الإنسانية والأخلاقية
- 3- تطوير وتعزيز الدراسات العليا بهدف تدريب الأطباء والكوادر الطبية الأخرى وبالتخصصات المختلفة. وهذا يتطلب فتح دراسات عليا في مجالات عديدة كلما أمكن ذلك بضمنها درجة الدكتوراه
- 4- السعي أن تكون الكلية مركزا بحثيا علميا وإبراز دورها في البحوث الصحية التطبيقية مع الاستغلال الأمثل لنتائج تلك البحوث وبالتعاون مع مختلف الجهات المنتفعة
- 5- تقديم الخدمة الصحية مباشرة إلى السكان عن طريق الكادر الطبي للكلية العامل في المؤسسات الصحية الرسمية وكذلك في القطاع الخاص
- 6- تعزيز علاقات التعاون مع المؤسسات العلمية والطبية داخل وخارج العراق لتطوير الممارسة الطبية بوصفها فنا وعلما وسلوكا
- 7- السعي من اجل حل المشكلات الصحية المحلية عن طريق إجراء البحوث والدراسات العلمية بالتنسيق مع المؤسسات الطبية الأخرى
- 8- التعاون مع المراكز والكليات الأخرى في جامعة البصرة لدعم التطور العلمي في الجامعة وإسناد دورها في المنطقة وفي العالم بشكل أوسع

## مختصر رؤية ورسالة وأهداف كلية طب البصرة

### مختصر الرؤية

ننشد التفوق لكي تكون كليتنا رائدة على المستوى الوطني والدولي

الرؤية هي نظرة الكلية للمستقبل، كيف نريدها أن تكون؟ الجواب: نريد أن نتميز ونكون رواداً في مجال اختصاصنا؟ والسؤال الذي يتبادر الى الذهن عند قراءتها: كيف نتميز وكيف نكون من الرواد الذين يشار اليهم بالبنان؟ مجرد ان نسأل هذا السؤال، تكون الرؤية حقت هدفها وهي ان تكون مصدر الهام ودفع وتحفيز للمنتسبين أن يكونوا رواداً

### مختصر الرسالة

- تهيئة الخريجين لممارسة طبية متميزة وربطها بمصلحة المجتمع
- التميز في برامج التعليم الطبي
- إدامة بيئة علمية تؤكد على أحدث المعارف في العلوم الصحية
- تحفيز السعي نحو التعلم الذاتي طويل الأمد
- ترسيخ القيم الإنسانية والأخلاقية
- تجنيد وتطوير هيئة تدريسية بمواصفات عالية

الرسالة توضح من نحن، ومن هو جمهورنا وما الذي نستطيع القيام به تجاههم، وكيف نقوم بذلك؟ إذاً هي خطة عمل الكلية التي تنفذها في الوقت الحاضر، وهي خارطة طريق للاتباع في ما تقوم به الكلية حالياً وعلى المدى القريب.

### مختصر الأهداف

- المساهمة في دعم وإدامة الصحة من خلال التعليم الطبي والبحث وتقديم الخدمات الصحية
- تخريج أطباء يمكنهم ممارسة الطب بشكل مأمون وفعال مع تجسيد القيم الإنسانية والأخلاقية
- تطوير وتعزيز الدراسات العليا بهدف تدريب الأطباء والكوادر الطبية الأخرى
- السعي أن تكون الكلية مركزاً بحثياً متميزاً
- تقديم الخدمة الصحية المباشرة إلى السكان
- تعزيز علاقات التعاون مع المؤسسات العلمية والطبية داخل وخارج العراق
- السعي من أجل حل المشكلات الصحية المحلية

القيم الأساسية التي تؤمن بها كلية طب البصرة:

الرعاية	Care	التميز	Excellence
التعاون	Collaboration	النزاهة والشفافية	Integrity
الالتزام	Commitment		

### الاعتماد Accreditation

هو أن تُعتمد كلية الطب من قبل جهة متخصصة معترف بها عالمياً بأن برنامجها التعليمي الطبي مطابق للمعايير القياسية الدولية وهذا الاعتراف ببرنامج الكلية يمكن ان يكون من قبل جهات عالمية مثل الاتحاد العالمي للتعليم الطبي WFME ومنظمة

الصحة العالمية WHO أو من قبل جهة وطنية معترف بها عالمياً مثل المجلس الوطني  
لإعتماد كليات الطب في العراق NCAMC.  
أما الجودة Quality فهي العمل الجيد المتقن والمطابق لمعايير ومتطلبات قياسية وهي  
القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية، والجودة وسيلة للحصول على الاعتماد.