

هل جودة الخدمات الصحية المقدمة.. مطلب العميل

د. أحمد الكويتي | ٠١:٠٠ الأربعاء ٠٩ / ٠٣ / ٢٠٢٢

كلمة ومقال



لماذا تنجح الدول المتقدمة في تقديم أجود الخدمات الصحية بينما غيرها لا تحقق خدمات صحية جيدة أو دون المستوى المطلوب، وكيف يمكن تحقيق جودة الخدمات الصحية مطلب لكل عميل، وكيف يمكن لجودة الخدمات الصحية أن تكون لها القدرة على تحسين صحة الفرد والمجتمع، وتكون متوائمة مع المعارف الطبية الحديثة؟

إن الإجابة عن هذه التساؤلات لا تتضح إلا إذا عرفنا ما هو الهدف الأسمى الذي يسعى إليه من يقدم الخدمات الصحية، والذي يعتبر مطلباً أساسياً يسعى إليه كل عميل، وهو أن تصبح الخدمات الصحية قارة على تلبية رغبات العملاء وفقاً لأعلى المستويات، وأن تقوم كل خدماتها بخلق قيمة إضافية إيجابية للعميل في وقت ومكان محددين يحدث تغييراً إيجابياً مرغوباً للعملاء.

إن الخدمات الصحية مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شيء مادي آخر يمكن عادة شراؤه، ولذلك لا بد أن تكون على درجة عالية من الجودة، ولن يتحقق ذلك إلا إذا كان هناك معيار لجودة الخدمات الصحية المقدمة، وخضوعها لرقابة إدارية وطبية واضحة. لذا لا بد من توافر مقومات للجودة داخل المؤسسة الصحية بداية من الفريق الصحي، والإدارة الصحية ثم صاحب الخدمة الصحية في الأساس وهو المريض.

وحتى يتحقق ذلك وحتى تكون الخدمات الصحية مطلباً لكل عميل فلا بد أن يتمتع الفريق الصحي بمهارات فنية عالية مع توفير بيئة عمل مريحة يوجد فيها كل الإمكانيات الطبية المطلوبة، فيجب على الإدارة الصحية أن تسعى لتحقيق المتطلبات من أجل تحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة وفي الوقت نفسه تطابق الخدمة الصحية مع المعايير.

وأما عن اتصال الخدمات بالعملاء فيجب أن تتمثل في بساطة الإجراءات مع شرح توضيحي لها، بالإضافة إلى شعور المريض بأنه موضع ترحيب، وأنه يجد المساعدة التي يطلبها، وأن تكون التكلفة مقابل خدمة جيدة، وأن يعطى الفرصة لتوضيح ما يريد.

وبذلك نصل إلى تقديم جودة الخدمات الصحية أكثر أماناً وأسهل تناولاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر إرضاءً للمستفيدين منها، بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة، ويتم ذلك بتطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة.

والناظر إلى المؤسسات الطبية الناجحة يجد أنها تعتمد على ركائز أساسية تتمثل في مجموعة من المعايير متمثلة في (الأمان والتوقيت والفاعلية والكفاءة).

وبعبارة أخرى يجب أن توصف تلك العلاجات بحيث تكون علاجات آمنة بمعنى لا تسبب الأذى، وعلاجات توقيتية أي في الوقت المناسب دون تأخير ينتج عنه ضرر، وعلاجات فاعلة تلائم احتياجات المريض السريرية، وعلاجات ذات كفاءة بحيث تستخدم الموارد كما ينبغي مع الاستجابة لاحتياجات المريض. وتتحقق هذه الركائز عن طريق التركيز على المستفيد، والتحسين المستمر للعمليات، والاتصال الفاعل في جميع الجهات، والعمل الجماعي، وبناء القرارات على الحقائق والتدريب المستمر، والرقابة الذاتية.

وهنا يجب قبل أن ننتهي من هذا المقال أن نشير إلى تطبيق عملي متمثل في دور مركز اعتماد المنشآت الصحية (CBHI) الفاعل في مراجعة معايير الخدمات الصحية عن طريق إصدار اعتماد للمرافق الصحية من مستشفيات ومراكز رعاية أولية ومجمع عيادات مدته ثلاث سنوات، استطاع أن يغير المعادلة ويدفع لتحسين الأداء من سريري ولا سريري وتعزيز سلامة المريض وهي الأهم وفي المقام الأول.

وكم كنت أتمنى من أصحاب القرار في هذا المركز إكمال الدور المنوط بهم بهذا الشأن وهو المتابعة الدائمة والمستمرة كل سنة ولا يتم ذلك إلا من خلال تقارير ووفقا لخطة موضوعة موضح بها الأهداف المراد تحقيقها مع مراجعتها بشكل دوري للتأكد من أن التنفيذ يتم في الإطار الصحيح ويؤكد التزام القطاعات الصحية بتلك المعايير وعدم الحيد عنها والالتزام بها. وبذلك يكون لعملية مراجعة معايير الخدمات الصحية دور مهم في المساهمة بتقدم جودة الخدمات الصحية، وتحقيق الهدف المنشود والغاية المقصودة من تقديم خدمات صحية أكثر أمانا وأسهل تناولا وأكثر إقناعا لمقدميها وأكثر إرضاء للمستفيدين منها، بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة.

وخلاصة القول نستطيع أن نقول بأن الخدمات الصحية بشكل خاص بها العديد من التباينات وعدم التماثل وتعتمد على مهارة وأداء وسلوك مقدم الخدمات الصحية، وحتى تتميز الخدمات الصحية فلا بد لها من التطور مع كل المستجدات الحديثة التي تصاحب عملية التغيير المستمر والاطلاع على أحدث ما وصلت إليه كل المؤسسات الطبية التي تقدم خدمات صحية جيدة متفقه مع معايير الجودة.

وحتى نستطيع أن نعرف إذا ما كانت الخدمات الطبية المقدمة ناجحة في تحقيق متطلبات كافة العملاء فلا بد من النظر إلى القدرة على تحسين صحة الفرد والمجتمع وإذا استطاعت تلك الخدمات أن تتماشى مع المعارف الطبية الحديثة، والمنافع المرجوة من الخدمة والتي تتمثل بالعناصر المختلفة التي يحصل عليها المريض فعندئذ نستطيع أن نقول إن الخدمات الصحية هي مطلب لكل عميل.