



# مبادئ تحسين الجودة في الرعاية الصحية

## ABC of Quality Improvement in Healthcare

الطبعة الأولى 2025

حقوق النشر والطبع والتوزيع محفوظة

© المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية - **ACMLS**

ردمك : 978-9921-859-10-2 ISBN:

[www.acmls.org](http://www.acmls.org)

ص.ب. 5225 الصفاة - رمز بريدي 13053 - دولة الكويت

تليفون : +965-25338610/1/2 فاكس : +965-25338618/9



المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية - دولة الكويت

# مبادئ تحسين الجودة في الرعاية الصحية

تحرير

إيما فوكس

تيم سوانويك

ترجمة

د. هشام أحمد كلندر



مراجعة وتحرير

المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية

2025م



المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية - دولة الكويت

# مبادئ

## تحسين الجودة في الرعاية الصحية

تحرير

تيم سوانويك إيما فوكس

ترجمة

د. هشام أحمد كلندر

مراجعة وتحرير

المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية

سلسلة المناهج الطبية العربية

2025م

الطبعة العربية الأولى 2025م

ردمك: 978-9921-859-10-2

حقوق النشر و التوزيع محفوظة

للمركز العربي لتأليف و ترجمة العلوم الصحية

(هذا الكتاب المترجم يعبر عن وجهة نظر المؤلف ودار النشر الأجنبي، ولا يتحمل المركز العربي لتأليف و ترجمة العلوم الصحية أي مسؤولية أو تبعات عن مضمون الكتاب)

ص.ب 5225 الصفاة - رمز بريدي 13053 - دولة الكويت

هاتف : +965) 25338610/1 فاكس : +965) 25338618

البريد الإلكتروني: [acmls@acmls.org](mailto:acmls@acmls.org)



بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## المركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية

منظمة عربية تتبع مجلس وزراء الصحة العرب، ومقرها الدائم دولة الكويت وتهدف إلى:

- توفير الوسائل العلمية والعملية لتعليم الطب في الوطن العربي.
- تبادل الثقافة والمعلومات في الحضارة العربية وغيرها من الحضارات في المجالات الصحية والطبية.
- دعم وتشجيع حركة التأليف والترجمة باللغة العربية في مجالات العلوم الصحية.
- إصدار الدوريات والمطبوعات والأدوات الأساسية لبنية المعلومات الطبية العربية في الوطن العربي.
- تجميع الإنتاج الفكري الطبي العربي وحصره وتنظيمه وإنشاء قاعدة معلومات متطورة لهذا الإنتاج.
- ترجمة البحوث الطبية إلى اللغة العربية.
- وضع المناهج الطبية باللغة العربية للاستفادة منها في كليات ومعاهد العلوم الطبية والصحية.

ويتكون المركز من مجلس أمناء حيث تشرف عليه أمانة عامة، وقطاعات إدارية وفنية تقوم بشؤون الترجمة والتأليف والنشر والمعلومات، كما يقوم المركز بوضع الخطط المتكاملة والمرنة للتأليف والترجمة في المجالات الطبية شاملة المصطلحات والمطبوعات الأساسية والقواميس، والموسوعات والأدلة والمسوحات الضرورية لبنية المعلومات الطبية العربية، فضلاً عن إعداد المناهج الطبية وتقديم خدمات المعلومات الأساسية للإنتاج الفكري الطبي العربي.

## المحتويات

ج	.....	:	تصدير
هـ	.....	:	المحرران
ز	.....	:	المترجم
ط	.....	:	مقدمة الكتاب
1	..... ما الجودة ؟	:	الفصل الأول
9	..... تحسين الجودة	:	الفصل الثاني
19	..... تحسين الجودة واختصاصي الرعاية الصحية	:	الفصل الثالث
27	..... نماذج تحسين الجودة	:	الفصل الرابع
41	..... إشراك أصحاب العلاقة ووضعهم على المسار	:	الفصل الخامس
49	..... تحديد المشكلة	:	الفصل السادس
57	..... فهم المشكلة	:	الفصل السابع
67	..... تطوير الحلول واختبارها	:	الفصل الثامن
79	..... القياس	:	الفصل التاسع
91	..... تضمين الحل واستدامته	:	الفصل العاشر
103	..... الانتشار والتعميم	:	الفصل الحادي عشر
113	..... فهم التغيير	:	الفصل الثاني عشر
121	..... بناء ثقافات التحسين	:	الفصل الثالث عشر
133	..... مستقبل تحسين الجودة	:	الفصل الرابع عشر

# تصدير

مفهوم الجودة في الرعاية الصحية هو تحسين مستمر في جميع عناصر الرعاية الصحية، ووظائفها، ومستوياتها في جميع القطاعات، وركز هذا المفهوم على تحقيق رضا جميع المستفيدين المشاركين في الرعاية الصحية من تحسين الجودة في جميع عناصرها، بدءاً من التصميم، ووصولاً إلى الإنتاج والتطوير، والخدمات، والدعم، ويُعتبر الموظفون، والمديرون، والأطباء وهيئة التمريض، وجميع العاملين، والمرضى، وعائلاتهم شركاء في هذه العملية.

تقوم إدارة الجودة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تُوجّه نحو التحسين المستمر والنجاح، فمن المبادئ التي يجب اتباعها للوصول إلى تغييرات تؤدي إلى التحسين: التخطيط الجيد والمدروس، والتدريب لجميع العاملين .

كما تمر عملية التحسين بعدة مراحل منها: وضع الأهداف، وتشخيص المشكلة، ثم مرحلة حلها، وتقييم ذلك الحل، ومن ثمّ تكرار ذلك لاستدامة التحسين المرجو، وعند الوصول إلى المشكلة والحصول على آراء جميع المشاركين حولها يتم إنشاء رؤية مستقبلية للحلول قبل البدء في تنفيذها، وبعد التنفيذ يتم اختبار الحلول وقياسها، فمن المهم توفير البيانات اللازمة لتسهيل عملية القياس، ولا يتوقف القياس عند الوصول إلى الهدف، بل إنه شيء مستمر .

يتحدث الكتاب بشكل مفصل عن كيفية إجراء التغيير للتحسين، وتحقيق الجودة عن طريق اتباع نهج وخطط للوصول لتلك الأهداف ثم قياسها، واختبارها للتقييم، كما يقدم النصائح للبدء في مشروعات التحسين للأطباء والمرضات والقادة على جميع المستويات.

يتألف الكتاب من أربعة عشر فصلاً، فمن خلال الفصل الأول إلى الخامس تم توضيح مفهوم الجودة في الرعاية الصحية، وعرض نماذج منها، ومعرفة مراحلها بالتفصيل، ومعرفة القواعد المهنية بالنسبة للمهنيين الصحيين، ثم يستعرض الكتاب في الفصل السادس حتى التاسع كيفية تحديد المشكلة ثم فهمها، ومن ثمّ تطوير الحلول المناسبة لها، وشرح ذلك من خلال الأمثلة العملية، كما تناول كيفية قياس الحلول، وفهم التباين في النتائج، وتناول الفصل العاشر الحديث عن تضمين الحل واستدامته، ومعرفة لماذا لا تستمر التحسينات، فاستدامة مشروع التحسين أمر بالغ الأهمية لاستمرار نجاحه، وتحدث الفصل الحادي عشر عن كيفية الانتشار والتعميم ومشروع الجودة عبر جميع الوسائل وأهمية ذلك للمشروع ذاته، أما في الفصل الثاني عشر فقد تم عرض موضوع فهم التغيير وماهية التغييرات التي تؤدي إلى التحسين، والتي لا تُحدث تحسناً ملحوظاً، وأخيراً في الفصلين الثالث عشر والرابع عشر تمت الإشارة إلى موضوع بناء ثقافات التحسين، ومستقبل تحسين الجودة من خلال الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الرقمية .

نأمل أن يفيد هذا الكتاب الثري بمعلوماته الأطباء، واختصاصي الرعاية الصحية، ومقدمي الخدمات الصحية، والعاملين في الأطقم الطبية على جميع المستويات، وأن يكون إضافة قيّمة تُثري المكتبة الطبية العربية.

**والله ولي التوفيق،،**

**الأستاذ الدكتور مرزوق يوسف الغنيم**

**الأمين العام**

**لمركز العربي لتأليف وترجمة العلوم الصحية**