منظمة
الصحة العالمية

المجلس التنفيذي
الدورة العشرون بعد المائة
البند ٤-٧ من جدول الأعمال المؤقت

م ت١٢٠/٣٨ إضافة ١
٨ كانون الثاني/ يناير ٢٠٠٧
EB120/38 Add.1

النُظم الصحية

نُظم إدارة ضمان الجودة

تقرير من الأمانة

١- إن جودة الرعاية هي عنصر أصيل ضمن الجهود التي تبذلها منظمة الصحة العالمية في سبيل تعزيز النُظم الصحية. وينبغي أن تتسم الخدمات الصحية العالية الجودة بالفعالية والكفاءة وأن تكون ميسرة ومقبولة وتحقق العدالة والمأمونية.[١] وتتوقف القدرة على ضمان الرعاية الجيدة سواء كانت رعاية وجيزة أو رعاية الحالات المزمنة أو الرعاية في حالات الطوارئ، على اللبنات التي يبنى بها النظام الصحي. وهذه القدرة تتأثر بالطريقة التي يتم بها تنظيم الخدمات وإدارتها وتمويلها، وبتوافر العاملين الصحيين الأكفاء الذين يمتلكون من الحوافز ما يشجعهم على القيام بواجباتهم؛ وبالمعلومات التي يمكن الركون إليها وبالمنتجات والتكنولوجيات الطبية؛ وبالتوجيه والإدارة الرشيدة.

٢- وإن تزايد حجم الخبرات فيما يتعلق بسبل تحسين الجودة هو من الأمور التي تشغل راسمي السياسات ومقدمي الخدمات الصحية كما تشغل المجتمعات والمستفيدين من الخدمات. وتنطوي إدارة ضمان الجودة على اتباع العديد من الأساليب المختلفة للتشجيع على ترجمة المعارف الجديدة إلى ممارسات تتكيف مع التغيرات الطارئة في مجال الرعاية الصحية. وتتولى منظمة الصحة العالمية دعم الدول الأعضاء في الجهود التي تبذلها من أجل تعزيز الجودة وذلك عن طريق إصدار بروتوكولات مبسطة لعلاج الأمراض التي تحظى بالأولوية، والتوجيهات حول الأدوية الأساسية وسبل التشجيع على الامتثال للعلاج؛ وعن طريق بث المعارف بشأن الأساليب والحوافز الإدارية التي تحسن أداء العاملين الصحيين وجودة المرافق الصحية؛ وعن طريق توفير مواد التدريب والمساعدة على تعزيز نُظم المعلومات حتى يتسنى لها رصد جودة الرعاية ومأمونيتها. وبالنظر إلى أن هناك الكثير من الفقراء الذين يلجأون إلى مقدمي الخدمات من القطاع الخاص من أجل الحصول على الخدمة في أول اتصال لهم في هذا المجال، فإن منظمة الصحة العالمية مهتمة كذلك بتحسين نوعية الرعاية التي يوفرها مقدمو الخدمات من القطاعين الخاص والعام. ويتولى التحالف العالمي من أجل سلامة المرضى، الذي أنشئ في عام ٢٠٠٤، إذكاء الوعي في هذا المجال كما يشجع الالتزام السياسي بتحسين مأمونية الرعاية ويعمل على تسهيل صياغة السياسة الوطنية وتطبيقها على الصعيد الوطني.

= = =

١ انظر الوثيقة م ت١٢٠/٣٨.