

المحاضرة رقم 4: المحور الرابع: تطبيقات معايير الإيزو في قطاع الخدمات

أولا : قطاع الصحة والتعليم

❖ معايير الإيزو في قطاع الصحة:

- تتمثل معايير الايزو في القطاع الصحي ISO فيمايلي:
- 9001 : معيار في الرعاية الصحية: يطبق لضمان جودة الخدمات الصحية وتحسين رضا المرضى.
 - 15189 : معيار خاص بالمختبرات الطبية - يضمن دقة نتائج التحاليل وكفاءة العمليات.
 - 13485 : نظام إدارة الجودة للأجهزة الطبية - يضمن سلامة وفعالية الأجهزة المستخدمة.
 - 45001 : نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية - يحمي العاملين في القطاع الصحي.
 - 22000 : معيار سلامة الغذاء - يطبق في المستشفيات لضمان سلامة الوجبات المقدمة للمرضى.
 - ISO14001 : نظام الإدارة البيئية - يساعد المؤسسات الصحية على تقليل تأثيرها البيئي.

أولا : معيار 9001

- يركز على توثيق وتوحيد الإجراءات الطبية والإدارية في المستشفيات والعيادات. تركيز أكثر على سلامة المريض وإدارة المخاطر من المتطلبات الرئيسية:
- توثيق بروتوكولات العلاج وإجراءات التشخيص.
 - تطوير نظام متكامل للتعامل مع شكاوى المرضى.
 - تتبع مؤشرات جودة الخدمة (وقت الانتظار، نسبة رضا المرضى، معدلات الشفاء).
 - أما التحديات التطبيقية تكمن في صعوبة توحيد الإجراءات في حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية.

ثانيا : معيار 15189

- هو عبارة عن معيار خاص بالمختبرات الطبية و يركز على مايلي:
- توحيد طرق سحب العينات وحفظها ونقلها.
 - معايرة الأجهزة المخبرية بشكل دوري.
 - التحقق من صحة طرق الاختبار المستخدمة.
 - وضع إجراءات ضبط الجودة الداخلية والخارجية.
 - تطوير نظام لتتبع النتائج غير الطبيعية.
 - المؤشرات المراقبة: دقة النتائج، زمن إصدار التقارير، نسبة الأخطاء المخبرية.

ثالثا : معيار 13485

- يخصص هذا المعيار للأجهزة الطبية ، حيث يغطي دورة حياة الجهاز الطبي من التصميم حتى التخلص النهائي أي الاهتلاك النهائي . و الاجهزة الطبية تعامل بخصوصية عالية نظرا لنتائجها المتعلقة بصحة و حياة المريض ، لذا يعد هذا المعيار مهم نظرا لاهمية الجهاز في اصدار معلومات تدخل كعامل رئيسي في القرار النهائي للطبيب. فالعمليات الخاضعة للرقابة تتمثل في:
- تصميم وتطوير الأجهزة الطبية
 - إجراءات التحقق والتصديق على الأداء
 - عمليات التعقيم والتنظيف
 - التتبع المنهجي للأجهزة ما بعد التسويق
 - إدارة المخاطر المرتبطة بالأجهزة.

❖ معايير الإيزو في قطاع التعليم:

تتمثل معايير الايزو في القطاع الصحي ISO فيمايلي:

أولاً : معيار 21001 :

يهتم بنظام إدارة المؤسسات التعليمية - معيار متخصص للمؤسسات التعليمية يركز على تحسين العملية التعليمية ، تلبيبة احتياجات الطلاب ، تطوير الكفاءات التربوية و تحسين البيئة التعليمية. من المبادئ الأساسية: التركيز على المتعلمين واحتياجاتهم الفردية ، القيادة الرؤيوية في المؤسسات التعليمية ، مشاركة الأطراف المعنية (طلاب، معلمين، أولياء أمور، مجتمع) و نهج العمليات والتحسين المستمر. أما العناصر المميزة: فهو يعد نظام لتقييم مخرجات التعلم مع استراتيجيات التعليم المتميز، تقييم الكفاءات التدريسية و إدارة البيئة التعليمية (مادية وافتراضية) ، و كذلك تقييم رضا المستفيدين (طلاب، أولياء أمور، سوق العمل) ، مع التكامل بين المعايير في القطاع التعليمي.

ثانياً : معيار 29990 :

معيار خدمات التعلم للتعليم والتدريب غير الرسمي. و بادماجه مع 9001 يوفر إطاراً شاملاً للجودة الإدارية والتعليمية.

ثالثاً : معيار 9001 :

يطبق هذا المعيار في التعليم لتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

رابعاً : معيار 27001 :

يطبق لحماية البيانات والمعلومات التعليمية وخصوصية الطلاب مع ضمان جودة التعليم.

خامساً : معيار 14001 :

يطبق من أجل تعزيز الاستدامة البيئية في المؤسسات التعليمية.

❖ أفضل الممارسات لتطبيق معايير الإيزو في الخدمات

تتمثل أفضل الممارسات المرتبطة بتطبيق معايير الايزو في قطاع الخدمات فيمايلي:

- التطبيق التدريجي: البدء بأقسام محددة ثم التوسع تدريجياً.
- التدريب المستمر: تأهيل الكوادر بشكل مستمر على متطلبات المعايير.
- المشاركة الفعالة: إشراك العاملين في عملية التخطيط والتطبيق.
- تكييف المعايير: تطوير المعايير لتناسب الاحتياجات المحلية.
- الاستفادة من التكنولوجيا: استخدام أنظمة إلكترونية لتسهيل التوثيق والمتابعة.
- قياس العائد: تطوير مؤشرات لقياس العائد على الاستثمار من تطبيق المعايير.

المحور الرابع: المحاضرة رقم 5: تطبيقات معايير الايزو في قطاع الخدمات اعداد : أ. د حوالمف رحيمة

❖ تحليل مقارن: تطبيق معايير الإيزو في الصحة والتعليم

يمكن تقديم تحليل مقارن لتطبيقات معايير الايزو في كل من قطاعي الصحة و التعليم من خلال الجدول التالي:

البيان	العناصر	قطاع التعليم	قطاع الصحة
أوجه التشابه	- نهج العمليات - التركيز على المستفيد اي الزبون (محور العملية). - القياس المستمر	- تبنى مقارنة العمليات المترابطة. - الطالب - مؤشرات الأداء الرئيسية للتقييم والتحسين حسب خصوصية القطاع.	- تبنى مقارنة العمليات المترابطة. - المريض - مؤشرات الأداء الرئيسية للتقييم والتحسين حسب خصوصية القطاع
الاختلافات الجوهرية	- إدارة المخاطر - مدى المسؤولية - دورة التحسين - تقييم النتائج	- أقل صرامة - يركز التعليم على مخرجات التعلم. - أطول - طويل المدى	- أكثر صرامة لارتباطها المباشر بحياة المرضى - يركز على سلامة المريض. - أقصر - فوري
التحديات المشتركة	- التكلفة العالية - المقاومة الثقافية - البيروقراطية	- تكاليف التأهيل والتوثيق والمراجعات الدورية - صعوبة تغيير ثقافة العمل التقليدية - خطر التركيز على التوثيق على حساب تحسين الخدمة الفعلية	- تكاليف التأهيل والتوثيق والمراجعات الدورية. - صعوبة تغيير ثقافة العمل التقليدية. - خطر التركيز على التوثيق على حساب تحسين الخدمة الفعلية
الخصوصية القطاعية	- صعوبة تطويع المعايير - استدامة التطبيق	- للاحتياجات الخاصة بكل قطاع. - التحدي الحفاظ على المعايير بعد الحصول على الشهادة.	- للاحتياجات الخاصة بكل قطاع. - التحدي الحفاظ على المعايير بعد الحصول على الشهادة.

❖ دراسة حالات نجاح عالمية في تطبيق معايير الايزو

➤ قطاع الرعاية الصحية: نماذج ناجحة

أولاً: مستشفى مايو كلينك - (Mayo Clinic) الولايات المتحدة

المعايير المطبقة: ISO 9001 و ISO 15189

الإنجازات الرئيسية	استراتيجيات النجاح
➤ خفض معدل الأخطاء الطبية بنسبة 73% خلال 3 سنوات من تطبيق المعايير.	➤ نهج "المريض أولاً" في جميع الإجراءات
➤ تقليص وقت انتظار المرضى بنسبة 61%.	➤ ربط معايير الإيزو بثقافة الجودة المؤسسية.
➤ تحسين معدلات رضا المرضى من 76% إلى 92%	➤ تطبيق نظام آلي لتتبع المؤشرات وتحليلها

ثانياً: مستشفى بامبينو جيسو (Bambino Gesù) - إيطاليا

المعايير المطبقة: ISO 9001، ISO 14001 و ISO 13485

الإنجازات الرئيسية	الممارسات المميزة
➤ خفض معدل العدوى المكتسبة في المستشفى بنسبة 67%.	➤ دمج المعايير الثلاثة في نظام إدارة متكامل.
➤ توفير 32% من تكاليف التشغيل بعد تطبيق نظام الإدارة البيئية.	➤ تدريب جميع العاملين على مبادئ التحسين المستمر.
➤ زيادة معدل دقة التشخيص من 84% إلى 97%	➤ تطبيق نظام الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة لتعزيز الوقاية.

ثالثاً : مجموعة مستشفيات أبولو - (Apollo Hospitals Group) الهند

المعايير المطبقة: ISO 9001، ISO 15189 و ISO 27001

التحولات الرئيسية	عوامل التميز
➤ إنشاء نظام موحد للسجلات الطبية الإلكترونية عبر 70 مستشفى.	➤ تطبيق مبدأ "الجودة من المصدر" في جميع الأقسام.
➤ خفض زمن إصدار نتائج المختبر بنسبة 78%	➤ اعتماد منهجية PDCA في كل مستويات الرعاية.
➤ تحسين معدل سلامة المرضى بنسبة 56%.	➤ الاستعانة بخبراء الإيزو كمستشارين داخليين دائمين.

➤ قطاع التعليم: نماذج رائدة

أولا : جامعة موناش - (Monash University) أستراليا

المعايير المطبقة: 9001 و ISO 21001

الانجازات الرئيسية	استراتيجيات التطبيق
- تحسين معدلات توظيف الخريجين بنسبة 43% . - زيادة التصنيف العالمي للجامعة 37 مركز.. - تقليص معدل التسرب الدراسي من 14% إلى 6%.	- إشراك الطلاب في لجان مراجعة الجودة. - ربط مؤشرات الإيزو بمنظومة الاعتماد الأكاديمي. - تطوير نظام مبتكر للتغذية الراجعة المستمرة

ثانيا : مجموعة مدارس - GEMS الإمارات العربية المتحدة

المعايير المطبقة ISO 21001، ISO 9001، ISO 14001

النتائج المحققة	الممارسات المبتكرة
- تحسين مخرجات التعلم بنسبة 46% خلال عامين. - توفير 28% من تكاليف التشغيل بفضل الإدارة البيئية. - زيادة رضا أولياء الأمور من 71% إلى 89%.	- تطبيق "مؤشر جودة الدرس" لتقييم كل حصة دراسية. - إنشاء "بوابة الجودة" الإلكترونية للمعلمين والإداريين. - تدريب الطلاب أنفسهم على مبادئ الجودة كجزء من المناهج.

ثالثا: معاهد سنغافورة للتعليم الفني - (ITE) سنغافورة

المعايير المطبقة ISO 9001، ISO 21001، ISO 29990

الانجازات البارزة	عناصر التميز
- زيادة معدل توظيف الخريجين من 75% إلى 94%. - تقليص الفجوة بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل بنسبة 63%.تحسين جودة المناهج وفقاً لتقييم الصناعيين بنسبة 71%.	- تطبيق نظام "المحاكاة المهنية" لتقييم مخرجات التعلم. - إشراك الصناعيين كمقيمين خارجيين ضمن نظام الإيزو. - تطوير مصفوفة ربط بين معايير الإيزو والكفايات المهنية.

الدروس المستفادة من الحالات الناجحة

عوامل النجاح المشتركة	استراتيجيات التغلب على التحديات	خريطة طريق مستوحاة من الحالات الناجحة
➤ القيادة الملتزمة: دعم الإدارة العليا كان حاسماً في جميع الحالات. ➤ التكامل مع الثقافة المؤسسية: دمج معايير الإيزو مع قيم المؤسسة ➤ المشاركة الشاملة: إشراك جميع المستويات الوظيفية في التطبيق ➤ التدريب المستمر: برامج تدريبية مستدامة لجميع العاملين. ➤ القياس الدقيق: تطوير مؤشرات أداء واضحة ومرتبطة بالأهداف.	➤ مواجهة مقاومة التغيير: الحوافز والتوعية المستمرة بأهمية المعايير. ➤ تقليل البيروقراطية: أتمتة عمليات التوثيق والمتابعة. ➤ تخفيض التكاليف: البدء بتطبيق تدريجي والتوسع مع تحقق العائد. ➤ الاستدامة: ربط المعايير بنظم الحوافز والترقيات.	➤ التشخيص الدقيق: تقييم الوضع الحالي قبل البدء بالتطبيق. ➤ التخطيط الاستراتيجي: وضع خطة تنفيذية متدرجة على 3-5 سنوات. ➤ بناء القدرات: تأهيل فريق داخلي متخصص في معايير الإيزو. ➤ التطبيق المرحلي: البدء بأقسام محددة وتوسيع النطاق تدريجياً. ➤ المراجعة المستمرة: تقييم دوري للنتائج وتعديل المسار عند الحاجة.

ثانياً: قطاع السياحة والنقل والإدارة الحكومية

❖ تطبيقات و تجارب معايير الإيزو في قطاع السياحة

المعايير الرئيسية المطبقة في السياحة

النظام	ISO
إدارة الجودة للمنشآت السياحية والفندقية	9001
إدارة البنية للسياحة المستدامة	14001
الصحة والسلامة المهنية للعاملين في القطاع السياحي	45000
سلامة الغذاء في المنشآت السياحية	22000

أولاً : مجموعة فنادق ماريوت (Marriott)

تبنت ISO 14001 مما أدى إلى خفض استهلاك المياه بنسبة 15% والطاقة بنسبة 21%، وزيادة معدل رضا النزلاء بنسبة 34%.

ثانياً : هيئة السياحة في كوستاريكا

طبقت معيار ISO 9001 مع نظام الشهادة للسياحة المستدامة (CST) مما عزز تصنيف كوستاريكا كوجهة للسياحة البيئية وزاد الإيرادات السياحية بنسبة 28%.

ثالثاً : شركة توماس كوك (Thomas Cook)

تكاملت معايير ISO 9001 و ISO 27001 لتحسين جودة الخدمة وحماية بيانات العملاء، أدى إلى تخفيض الشكاوى بنسبة 67%.

❖ تطبيقات معايير الإيزو و حالات ناجحة في قطاع النقل

المعايير الرئيسية المطبقة في النقل

النظام	ISO
نظام إدارة سلامة الطرق	39001
نظام إدارة الجودة لشركات النقل	9001
نظام إدارة الطاقة في أساطيل النقل	50001
نظام الإدارة البيئية لتقليل الأثر البيئي لوسائل النقل	14001

أولاً : شركة الخطوط الجوية السنغافورية (Singapore Airlines) :

تطبيق متكامل لمعايير ISO 9001 و ISO 14001 أدى إلى تحسين كفاءة استهلاك الوقود بنسبة 19% وتخفيض انبعاثات الكربون بنسبة 22%.

ثانياً : هيئة النقل في لندن (TfL)

تطبيق ISO 39001 حقق انخفاضاً بنسبة 54% في حوادث الطرق وتحسين دقة المواعيد بنسبة 37%.

ثالثاً : شركة مترو دبي:

تطبيق معايير ISO 9001 و ISO 55001 (إدارة الأصول) أدى إلى تحقيق معدل دقة مواعيد بلغ 99.7% وخفض تكاليف الصيانة بنسبة 26%.

❖ تطبيقات معايير الإيزو و تجارب رائدة في قطاع الادارات الحكومية

المعايير الرئيسية المطبقة في الادارات الحكومية

النظام	ISO
نظام إدارة مكافحة الرشوة و الفساد	37001
نظام إدارة الجودة للمؤسسات الحكومية	9001
نظام إدارة أمن المعلومات للبيانات الحكومية	27001
نظام إدارة استمرارية الاعمال	22301

أولاً : حكومة دبي الذكية:

تطبيق ISO 9001 و ISO 27001 عبر كافة الدوائر الحكومية أدى إلى تحسين رضا المتعاملين بنسبة 89% وتقليص وقت إنجاز المعاملات بنسبة 71%.

ثانياً : الإدارة الضريبية في سنغافورة: (IRAS)

تطبيق ISO 9001 مع ISO 27001 حقق معدل امتثال ضريبي بلغ 96% وتقليص زمن معالجة الإقرارات الضريبية بنسبة 83%.

ثالثاً : بلدية أوكلاند (نيوزيلندا):

تطبيق ISO 14001 و ISO 9001 أدى إلى توفير 27% من ميزانية التشغيل وتخفيض زمن إصدار تراخيص البناء من 90 يوماً إلى 20 يوماً.

❖ عوامل النجاح المشتركة عبر القطاعات الثلاثة

العوامل	التفسير
التزام القيادة العليا	كافة الحالات الناجحة بدأت بدعم مباشر من أعلى المستويات الإدارية.
التكامل بين المعايير	الدمج بين معايير الإيزو المختلفة لتحقيق نتائج أفضل.
التدريب الشامل	استثمار كبير في تأهيل وتدريب الموظفين على متطلبات المعايير.
التطبيق التدريجي	البدء بوحدات نموذجية وتوسيع النطاق بناءً على النجاحات المحققة.
قياس العائد على الاستثمار	تطوير مؤشرات أداء واضحة لقياس تأثير تطبيق المعايير.

::

❖ استراتيجيات تطبيق معايير الإيزو في القطاعات الثلاثة

السياسة	النقل	الإدارة الحكومية
الاستراتيجية - القيمة المضافة: ربط تطبيق المعايير بتحسين تجربة السائح. - التمايز التنافسي: استخدام شهادات الإيزو كميزة تسويقية. - التكامل مع معايير السياحة المستدامة: دمج الإيزو مع شهادات السياحة الخضراء	- السلامة أولاً بالتركيز على معايير الإيزو المرتبطة بالسلامة وتقليل المخاطر. - كفاءة الطاقة: ربط تطبيق المعايير بتخفيض تكاليف التشغيل. - التوحيد المعياري: توحيد إجراءات التشغيل عبر شبكات النقل المختلفة	- الحكومة الرقمية: دمج معايير الإيزو مع مبادرات التحول الرقمي. - الشفافية والنزاهة: ربط المعايير بمكافحة الفساد وتعزيز الحوكمة - الخدمة المتكاملة: استخدام الإيزو لتوحيد مستوى الخدمة عبر الدوائر الحكومية.
التحديات - الموسمية: تطوير إجراءات مرنة تراعي التغيرات الموسمية في الطلب. - تنوع الثقافات: تكييف المعايير لاستيعاب توقعات السائحين من مختلف الثقافات	- تقادم البنية التحتية: صعوبة تطبيق المعايير على أنظمة نقل قديمة. - تعدد الأنظمة والتشريعات: تداخل اللوائح المحلية والدولية	- البيروقراطية ومقاومة التغيير داخل المؤسسات الحكومية. - تعدد المستفيدين: تنوع فئات المتعاملين واختلاف احتياجاتهم
الحلول - اعتماد "بروتوكولات متغيرة" حسب المواسم مع الحفاظ على جوهر المعايير.	- نهج "التحديث التدريجي" مع تطبيق معايير الإيزو بالتوازي مع تحديث البنية التحتية.	- "نهج المرحلية المدروسة" مع التركيز على تحقيق نجاحات سريعة وملموسة.

❖ منهجية تطبيق فعالة مستمدة من الحالات الناجحة

عوامل التطبيق	الكيفية
تقييم الوضع الراهن	تحليل الفجوة بين الواقع ومتطلبات المعايير
تحديد الأولويات	اختيار المعايير الأكثر تأثيراً على المستفيدين
توضع خطة تنفيذية متدرجة	3-5 سنوات مع مراحل واضحة
بناء قدرات فريق داخلي	تأهيل خبراء داخليين في كل معيار
التطبيق التجريبي	البدء بوحدات نموذجية قبل التوسع
القياس المستمر	تطوير لوحات مؤشرات أداء لتتبع التقدم.
المراجعة والتحسين	مراجعة نصف سنوية وتعديل المسار

❖ فوائد تطبيق المعايير في قطاعات الخدمات:

الفوائد	النتائج
تحسين مستوى الخدمة	تقديم خدمات صحية وتعليمية أكثر جودة واتساقاً.
زيادة الثقة	تعزيز ثقة المستفيدين في المؤسسة.
الاعتراف و التبادل الدولي	تسهيل التعاون الدولي والاعتراف بالشهادات.
تحسين الإدارة	تطوير أنظمة إدارية أكثر كفاءة وفعالية.
قياس الأداء	توفير مؤشرات واضحة لقياس جودة الأداء والتحسين المستمر.

ان تطبيق معايير الإيزو في مجمل هذه القطاعات يتطلب نهجاً استراتيجياً يراعي خصوصية كل قطاع مع الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة، ويوفر فرصة حقيقية لتحسين الأداء وتعزيز الثقة ورفع مستوى الخدمة.