

المحاضرة رقم 3 :المحورالأول وظائف الخدمات الصحية

❖ تعريف الوظائف التسويق الصحي

التسويق الصحي هو تطبيق مبادئ وتقنيات التسويق في مجال الرعاية الصحية، فهو عملية تخطيط وتنفيذ وتحليل استراتيجيات تهدف إلى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات الصحية وتحقيق أهداف المؤسسات الصحية.

العناصر الرئيسية

الاهداف	النطاق	الانشطة	المميزات
تحسين صحة المجتمع زيادة الوعي الصحي تعزيز السلوكيات الصحية الإيجابية تحسين جودة الخدمات الصحية	المستشفيات والعيادات المراكز الصحية شركات الأدوية مقدمي الخدمات الصحية برامج الصحة العامة	تحليل احتياجات السوق تطوير الخدمات الصحية التواصل مع المستفيدين العلاقات مع المرضى التوعية الصحية	المصلحة العامة يلتزم بالأخلاقيات الطبية يهتم بالجودة والسلامة يراعي الجوانب الإنسانية

الهدف النهائي للتسويق الصحي هو تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق الاستدامة المالية للمؤسسات الصحية.

❖ وظائف التسويق الصحي :

تعمل وظائف التسويق الصحي بشكل متكامل لتحقيق الاهداف وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمجتمع بغرض لتقديم خدمة صحية متميزة تلبى احتياجات المرضى وتحقق أهداف المؤسسة الصحية. و تتمثل وظائف التسويق الصحي في العناصر التالية :

➤ تحديد احتياجات المرضى والمستفيدين:

هي عملية جمع وتحليل المعلومات عن احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع من الخدمات الصحية، وذلك باستخدام أدوات البحث والتحليل المختلفة.و تتمحور حول:

- إجراء استطلاعات وأبحاث سوق منتظمة لفهم احتياجات المرضى
- تحليل البيانات الديموغرافية والصحية للمجتمع المستهدف
- رصد الشكاوى والملاحظات وتحليلها بشكل منهجي
- دراسة التوجهات الصحية المستقبلية والتغيرات في احتياجات المجتمع

➤ تطوير الخدمات الصحية:

هي عملية تصميم وتحسين الخدمات الصحية بناءً على نتائج دراسات السوق واحتياجات المستفيدين، مع مراعاة معايير الجودة والكفاءة. و تتمثل في:

- تصميم باقات خدمات صحية متكاملة تناسب مختلف شرائح المجتمع
- تطوير برامج الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية
- إدخال التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الصحية
- تطوير خدمات الرعاية الصحية عن بُعد والاستشارات الإلكترونية

➤ التواصل والتوعية الصحية:

- مجموعة الأنشطة المنظمة التي تهدف إلى نشر المعلومات الصحية وزيادة الوعي الصحي في المجتمع من خلال قنوات الاتصال المختلفة.و يمكن تلخيصها في:
- تصميم حملات توعوية مبتكرة تستهدف مختلف الفئات
 - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى الجمهور المستهدف
 - إنتاج محتوى صحي تثقيفي جذاب ومفيد
 - تنظيم ورش عمل ومحاضرات توعوية في المجتمع

➤ إدارة العلاقات:

- عملية بناء وتعزيز العلاقات مع المرضى ومقدمي الخدمات الصحية والمؤسسات الأخرى، بهدف تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا المستفيدين. و يتمثل:
- تطوير برامج ولاء للمرضى
 - إنشاء قنوات تواصل فعالة مع المرضى والمراجعين
 - بناء شراكات استراتيجية مع المؤسسات الصحية
 - تدريب الكوادر الطبية على مهارات التواصل مع المرضى

➤ التسعير والترويج:

- عملية تحديد الأسعار المناسبة للخدمات الصحية وتطوير استراتيجيات ترويجية فعالة، مع مراعاة القدرة المالية للمستفيدين وتكاليف تقديم الخدمة.
- دراسة تكاليف الخدمات الصحية ووضع أسعار تنافسية
 - تطوير برامج خصومات وعروض خاصة
 - إدارة الميزانية التسويقية بكفاءة
 - تصميم حملات ترويجية تحترم أخلاقيات المهنة الطبية

➤ قياس وتحليل النتائج:

- هي عملية تقييم فعالية برامج التسويق الصحي وقياس مؤشرات الأداء لتحديد نقاط القوة والضعف وفرص التحسين.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس نجاح البرامج التسويقية
 - استخدام التحليلات المتقدمة لتقييم أثر الحملات التسويقية
 - إعداد تقارير دورية عن أداء الخدمات الصحية
 - تحليل معدلات رضا المرضى وتحديد مجالات التحسين

➤ ضمان الجودة:

- هي عملية تطبيق وتنفيذ معايير الجودة في جميع جوانب الخدمات الصحية لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة. و ذلك من خلال:
- تطبيق معايير الاعتماد الصحي العالمية
 - مراقبة جودة الخدمات المقدمة بشكل مستمر
 - تطوير إجراءات وبروتوكولات واضحة لتقديم الخدمات
 - تدريب الكوادر الطبية على معايير الجودة

➤ البحث والتطوير:

- هي عملية دراسة وتحليل أحدث التطورات في مجال التسويق الصحي وتطوير استراتيجيات جديدة لتحسين الخدمات. و هذا ب :

- متابعة أحدث التطورات في مجال التسويق الصحي
- دراسة تجارب المؤسسات الصحية الناجحة
- تطوير استراتيجيات مبتكرة للتسويق الصحي
- إجراء دراسات لتقييم فعالية البرامج التسويقية

➤ **إدارة السمعة و الهوية المؤسسية:**

هي عملية بناء وحماية السمعة الإيجابية للمؤسسة الصحية من خلال التواصل الفعال وإدارة الأزمات. من خلال:

- بناء وتعزيز السمعة الإيجابية للمؤسسة الصحية
- تطوير هوية بصرية متميزة

➤ **التخطيط الاستراتيجي:** هي عملية وضع الخطط والأهداف طويلة المدى للتسويق الصحي وتحديد الموارد اللازمة لتحقيقها.

- إدارة الأزمات والتواصل الفعال خلال الظروف الصعبة
- تعزيز الثقة بين المؤسسة الصحية والمجتمع.