

المحاضرة رقم 8 : المحور الخامس : المنتج الصحي

(أنواعه، خصائصه، دورة الحياة، زهرة الخدمة الصحية، تطوير الخدمات الصحية،...الخ)

➤ التعريف المنتج الصحي:

هو مجموعة من الخدمات والإجراءات الطبية والعلاجية والوقائية التي تقدمها المؤسسات الصحية بهدف تحسين الحالة الصحية للمريض أو المحافظة عليها. وهو يشمل كل ما يتعلق بالرعاية الصحية من تشخيص وعلاج واستشارات وخدمات مساندة. و تتضمن العناصر الأساسية للتعريف:

- ✓ الخدمة الأساسية: وهي جوهر المنتج الصحي المتمثل في العلاج أو التشخيص أو الوقاية.
- ✓ الخدمات المساندة: وهي الخدمات المكملة مثل الاستقبال، التمريض، الخدمات الإدارية، والتغذية.
- ✓ المنفعة المتحققة: وهي النتيجة النهائية المتمثلة في تحسين صحة المريض أو الوقاية من المرض.

➤ خصائص المنتج الصحي :

- ✓ غير ملموس في جوهره
- ✓ يعتمد على العلاقة المباشرة بين مقدم الخدمة والمريض
- ✓ يتطلب مستوى عالٍ من الكفاءة المهنية
- ✓ يخضع لمعايير جودة صارمة
- ✓ يرتبط بشكل مباشر بحياة وصحة الإنسان

➤ الأبعاد الرئيسية للمنتج الصحي:

البعد الاقتصادي	البعد الإداري	البعد الإنساني	البعد الفني
تكلفة وعائد الخدمة	تنظيم وإدارة الخدمة	التعامل مع المرضى	الجوانب الطبية والعلاجية

ما يميز المنتج الصحي عن غيره من المنتجات هو ارتباطه المباشر بصحة الإنسان وحياته، مما يجعله يخضع لمعايير ومتطلبات خاصة في التقديم والجودة والرقابة.

➤ أنواع المنتجات الصحية

- ✓ الخدمات العلاجية
- ✓ الخدمات التشخيصية والعلاجية في المستشفيات
- ✓ العمليات الجراحية
- ✓ خدمات العيادات الخارجية
- ✓ الرعاية الطبية المنزلية
- ✓ الخدمات الوقائية
- ✓ برامج التطعيم
- ✓ الفحوصات الدورية
- ✓ التوعية الصحية

✓ خدمات الصحة العامة

➤ خصائص المنتج الصحي:

- ✓ عدم ملموسية الخدمة الصحية
- ✓ التلازمية (تقديم الخدمة واستهلاكها يتم في نفس الوقت)
- ✓ عدم قابلية التخزين
- ✓ التباين في جودة الخدمة
- ✓ المشاركة المباشرة للمريض في العملية العلاجية
- ✓ الحاجة إلى كفاءات متخصصة

➤ دورة حياة المنتج الصحي:

مرحلة الانحدار	مرحلة النضج	مرحلة النمو	مرحلة التقديم
انخفاض الطلب	استقرار الطلب	زيادة الطلب على الخدمة	تطوير الخدمة الجديدة
ظهور بدائل أفضل	المنافسة القوية	توسيع نطاق تقديمها	اختبارها وتقييمها
الحاجة إلى التطوير أو الاستبدال	التركيز على تمييز الخدمة	تحسين الجودة	إطلاقها في السوق

➤ تطوير الخدمات الصحية:

- ✓ تحليل احتياجات السوق
- ✓ دراسة متطلبات المرضى
- ✓ تحليل المنافسة
- ✓ تقييم الموارد المتاحة
- ✓ تصميم الخدمة
- ✓ تحديد معايير الجودة
- ✓ تطوير البروتوكولات العلاجية
- ✓ تصميم تجربة المريض
- ✓ التنفيذ والتقييم
- ✓ تدريب الكوادر الطبية
- ✓ تجهيز البنية التحتية
- ✓ قياس رضا المرضى
- ✓ تحسين مستمر للخدمة

➤ عوامل نجاح المنتج الصحي:

- ✓ الجودة العالية للخدمة
- ✓ الكفاءة المهنية للكادر الطبي
- ✓ التكنولوجيا الحديثة
- ✓ سهولة الوصول للخدمة
- ✓ التكلفة المناسبة
- ✓ التواصل الفعال مع المرضى
- ✓ المتابعة المستمرة
- ✓ تحديات تطوير المنتجات الصحية:
- ✓ التكاليف المرتفعة
- ✓ المتطلبات التنظيمية والقانونية
- ✓ مقاومة التغيير
- ✓ نقص الكوادر المؤهلة
- ✓ سرعة التطور التكنولوجي
- ✓ تغير احتياجات المرضى
- ✓ المنافسة المتزايدة

➤ إدارة جودة المنتج الصحي:

- ✓ وضع معايير الجودة
- ✓ تدريب الكوادر الطبية
- ✓ مراقبة الأداء
- ✓ قياس النتائج
- ✓ التحسين المستمر
- ✓ توثيق الإجراءات
- ✓ اعتماد المؤسسات الصحية