



العناية الصحية اللّينة

لمحة عامة

يُعزى الطلب على خدمات الرعاية الصحية إلى التركيبة الديمغرافية والتقدم في الرعاية الطبية والتكنولوجيا. وتعتمد ربحية الشركات الفردية على العمليات الفاعلة، وفي حالة العديد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية غير الربحية، فإنهم يحصلون على منح وأموال حكومية. وتتمتع الشركات الكبيرة بمزايا الوصول إلى أحدث البحوث الطبية، وشراء اللوازم، وتقديم مجموعة واسعة من الخدمات، والتفاوض على العقود مع شركات التأمين الصحي. ويمكن للمؤسسات الصغيرة أن تنافس بنجاح من خلال تقديم خدماتها لمنطقة جغرافية محدودة، أو تقديم خدمات متخصصة، أو بناء سمعة محلية قائمة على جودة الرعاية. هذا القطاع مجزأ إلى حد كبير: إذ إن أكبر 50 مؤسسة تنتج ما يقارب 15% من العوائد.

التحديات

مقارنة بالصناعات الأخرى، فإن قطاع الرعاية الصحية أبطأ في تحديد من هو العميل حقًا. ونظرًا لتعقيدات نظام الرعاية الصحية فإن العملاء الداخليين أي الأطباء والمستشفيات وشركات التأمين والحكومة والدافعين، غالبًا ما وجهوا العمليات. ومن الأهمية بمكان تحديد القيمة من وجهة نظر العميل الأساس: المريض.

ويواجه قطاع الرعاية الصحية أيضًا أنواع التحديات نفسها التي تواجهها شركات التصنيع. وبدلاً من قلة توفر الآلات بسبب أوقات الأعطال والتغيير، تواجه المستشفيات جداول غير منسقة وعدم تواصل بين الأقسام الطبية وأوقات تبديل طويلة كما في غرفة العمليات مثلاً. وفي حين تواجه مرافق الإنتاج تحديات في الخدمات اللوجستية للمواد الخام وافتقاد تدفق الإنتاج في عملياتها، فإن المستشفيات لديها هدر في الخدمات اللوجستية الصيدلانية المركزية لتوزيع الأدوية في مختلف الأجنحة، كما أن المرضى والأطباء على السواء يعانون من ضعف المخططات وتدفق العمليات في العيادات وغرفة العمليات.

أماكن التركيز

يبدأ نهج اللين دائمًا بفهم القيمة أولاً كما يحددها العملاء أي المرضى في المقام الأول، سواء المرضى الخارجيين أو الذين قبلوا للدخول، ومن ثم الأطباء والمستشفيات وشركات التأمين والحكومات والدافعين. ومعاينة الرعاية الصحية من وجهة نظر العملاء يؤدي إلى تحديد بعض العمليات والأماكن التي تسبب الهدر وتنطوي عليه، حيث يمكن لنهج اللين أن يؤثر بشكل كبير على العملية عن طريق تقليص الهدر وزيادة القيمة المضافة لجميع العملاء المعنيين.

مكامن الهدر التي غالبًا ما يتم تحديدها في بيئة الرعاية الصحية:

النقل والمناولة

تسليم الأدوية من الصيدلية المركزية، نقل العينات لمسافات طويلة ما بين استلامها واختبارها، توزيع اللوازم من غرفة التموين البعيدة إلى مختلف الأجنحة / العيادات، توصيل الطقم الجراحي إلى غرفة العمليات.

المخزون

كواشف الاختبارات منتهية الصلاحية، الأدوية منتهية الصلاحية، تكديس الأدوية في مختلف الأجنحة، تفضيل الأطباء شخصيًا تكديس الأدوية.

الحركة

السعي وراء اللوازم والمعلومات والأطباء والمرضى. المشي الطويل من العيادة الطبية إلى قسم العلاج الكيميائي، الجدولة التي تخلق المزيد من العمل وإعادة العمل، سوء تخطيط العيادات مما يضطر المرضى لأن يتفولوا ذهابًا وإيابًا بين المحطات.

الانتظار

اختبار العينات متراكم بكميات بانتظار إجراء الاختبار، المرضى الخارجيون يقضون معظم وقتهم في زيارة الطبيب منتظرين على الرغم من وصولهم في الوقت المحدد لمعاينتهم، موظفو المستشفى ينتظرون الآخريين بسبب الاجتماعات والإجراءات والعمليات الجراحية، الخ...

الإفراط في الإنتاج

إعداد بيانات وجداول مكررة، ملء نماذج متعددة بالمعلومات نفسها، إرسال التقارير تلقائيًا إلى مختلف الأقسام في حين أن بعضها فقط يحتاج إليها، سحب أنابيب الدم من المرضى وعدم استخدامها.

الإفراط في العمليات

إعداد بيانات وجداول مكررة، ملء نماذج متعددة بالمعلومات نفسها، إرسال التقارير تلقائيًا إلى مختلف الأقسام في حين أن بعضها فقط يحتاج إليها، سحب أنابيب الدم من المرضى وعدم استخدامها.

العيوب

أخطاء في الجراحة، أخطاء في الرسوم الطبية والفوترة، أخطاء في ملصقات عينات المرضى، أخطاء في التشخيص، تسليم الأدوية الخطأ للمرضى، استيضاح خط يد الأطباء.

الحلول اللبّنة

إن تطبيق الرعاية الصحية اللبّنة يلغي الوقت والموارد المهدورة، ويزيد كفاءة عملية قبول المرضى ومعالجتهم، مما يفسح في المجال أمام معالجة المزيد من المرضى باستخدام الموارد نفسها. وهذا يتيح لمقدّمي الخدمات الطبية أن يستفيدوا من الأصول الموجودة، وتوليد هوامش ربح أعلى. إلا أن فوائد الرعاية الصحية اللبّنة كبيرة، وتتخطى كثيرًا المكافآت المالية

يمكن تطبيق الرعاية الصحية اللبّنة في العديد من المجالات مثل:

موظفو الرعاية الصحية

مع زيادة رضا المرضى وتحسين بيئة العمل وتقليص الساعات الطويلة التي يجب على العاملين في مجال الرعاية الصحية تحملها، فإن الرعاية الصحية اللبّنة تساعد على تحسين الرضا الوظيفي والمعنويات والحوافز، مما يجعل قطاع الرعاية الصحية مجالاً أكثر جاذبية للموظفين الحاليين والجدد على السواء.

إدارة الرعاية الصحية

تحسين كفاءة الإدارة وسرعتها وتكاليفها وتجهيز معلومات المرضى وغيرها من البيانات المستخدمة في التشغيل اليومي لمؤسسة الرعاية الصحية، يزيد بشكل عام من رضا المرضى والأطباء وموظفي المستشفى الآخرين وشركات التأمين والشركاء الآخرين.

الخدمات المخبرية

إن زيادة المساحة الصالحة للاستخدام لإجراء الفحوصات المخبرية وتحليل العينات يساعد على زيادة الإنتاجية والكفاءة ودقة النتائج، هذا بالتزامن مع تقليص الوقت الذي يجب أن ينتظره المرضى للحصول على نتائج الاختبار.

إجراءات غرفة العمليات

يمكن معالجة إجراءات غرفة العمليات بمزيد من «اللين» بغية تقليص الوقت المستغرق، ما بين عملية وأخرى، وبالتالي زيادة عدد العمليات التي يمكن إجراؤها في يوم واحد. ويمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية اللبّنة لزيادة مساحة غرفة العمليات وتقليل عدد الأدوات وكمية المخزون المستخدمة. وهذا بدوره يخفض التكاليف ويجعل من غرفة العمليات مكانًا أسهل وأكثر فاعلية للجراحين والموظفين العاملين.



لتحسينات الملموسة

المهلة

- تخفيض متوسط وقت انتظار المرضى الخارجيين في مجمل زيارتهم للعيادة بنسبة 38%
- تحسين إدارة الأسرة عن طريق تقليص وقت الاستبقاء في الحالات غير الصعبة بنسبة 31%
- تقليص وقت التغيير/ التحضير في غرفة العمليات بنسبة 30%

الجودة

- تخفيض الشكاوى على الوثائق الطبية من أطباء وعيادات الإحالة بنسبة 50%
- زيادة رضا المرضى المقبولين عن جولات الأطباء بنسبة 18%

التكاليف

- تقليص وقت الموظفين المرتبط بإعادة العمل بنسبة 75% بفضل تنفيذ عملية اللين في الإدارة المركزية للأسرة.
- زيادة استخدام غرفة العمليات بنسبة 25% بفضل تقليص وقت تغيير/ تحضير غرفة العمليات.
- زيادة قدرة الأطباء على معالجة المرضى الخارجيين بنسبة 12% عن طريق تحرير وقتهم من الأنشطة المهدورة.

إذا كنت مهتما بمعرفة المزيد عن خدماتنا اللينة بشأن هذا الموضوع، الرجاء التواصل معنا على:

الهاتف

+971 4 368 2124

البريد الإلكتروني

info@fourprinciples.com

دبي الامارات العربية المتحدة

مدينة دبي للاعلام

ميني رقم 8

مكتب رقم 212

P.O. Box 502621

دبي - الامارات العربية المتحدة