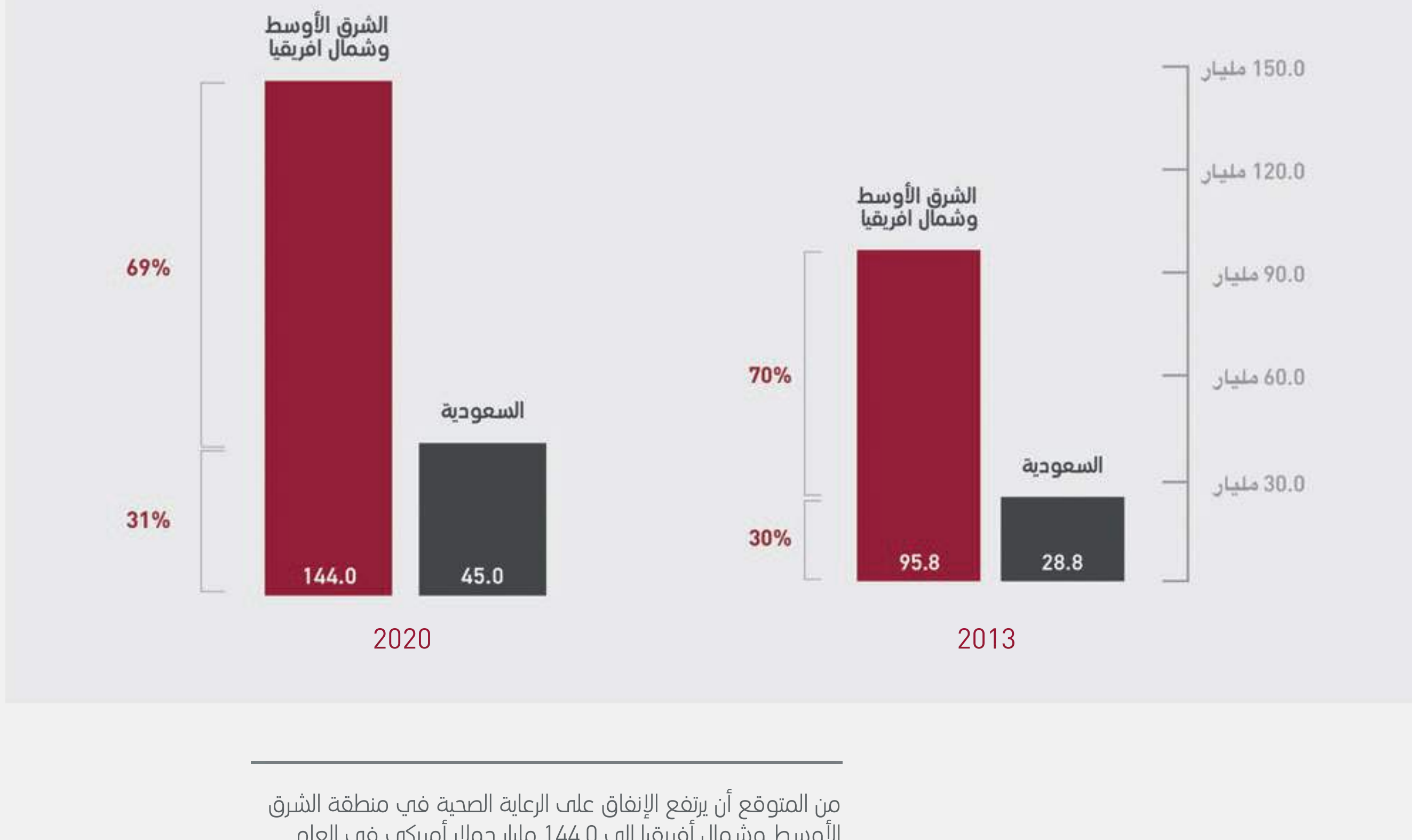


## اللين في الرعاية الصحية

نهج اللين في الرعاية الصحية يتطوي على إعادة تقييم عملية الخدمة في هذا القطاع، ويحول التركيز نحو تعريف القيمة من وجهة نظر المستخدم النهائي، ألا وهو المريض. وتتراوح هذه العملية ما بين استخدام المساحة بطريقة منتجة أكثر، وتحسين إجراءات غرف الانتظار، وتعزيز المسار السريري من خلال تقليص أوقات الانتظار، وصولاً إلى تخفيض أوقات تجهيز غرف العمليات، وتقليص الأدوية التي تنفذ من المخزون، وتخفيض مستويات المخزون. ويصرف النظر عن المكونات المتاحة، فإن التركيز هو على تجربة المريض ككل.

### طلب متزايد على خدمات الرعاية الصحية



من المتوقع أن يزداد الإنفاق على الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا إلى 144.0 مليار دولار أمريكي في العام 2020، وتبلغ حصة السعودية 31% من إجمالي هذا الإنفاق.

بين 2013 و2020، من المتوقع أن يزداد الإنفاق على الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والسعودية بنسبة 6% و7% على التوالي

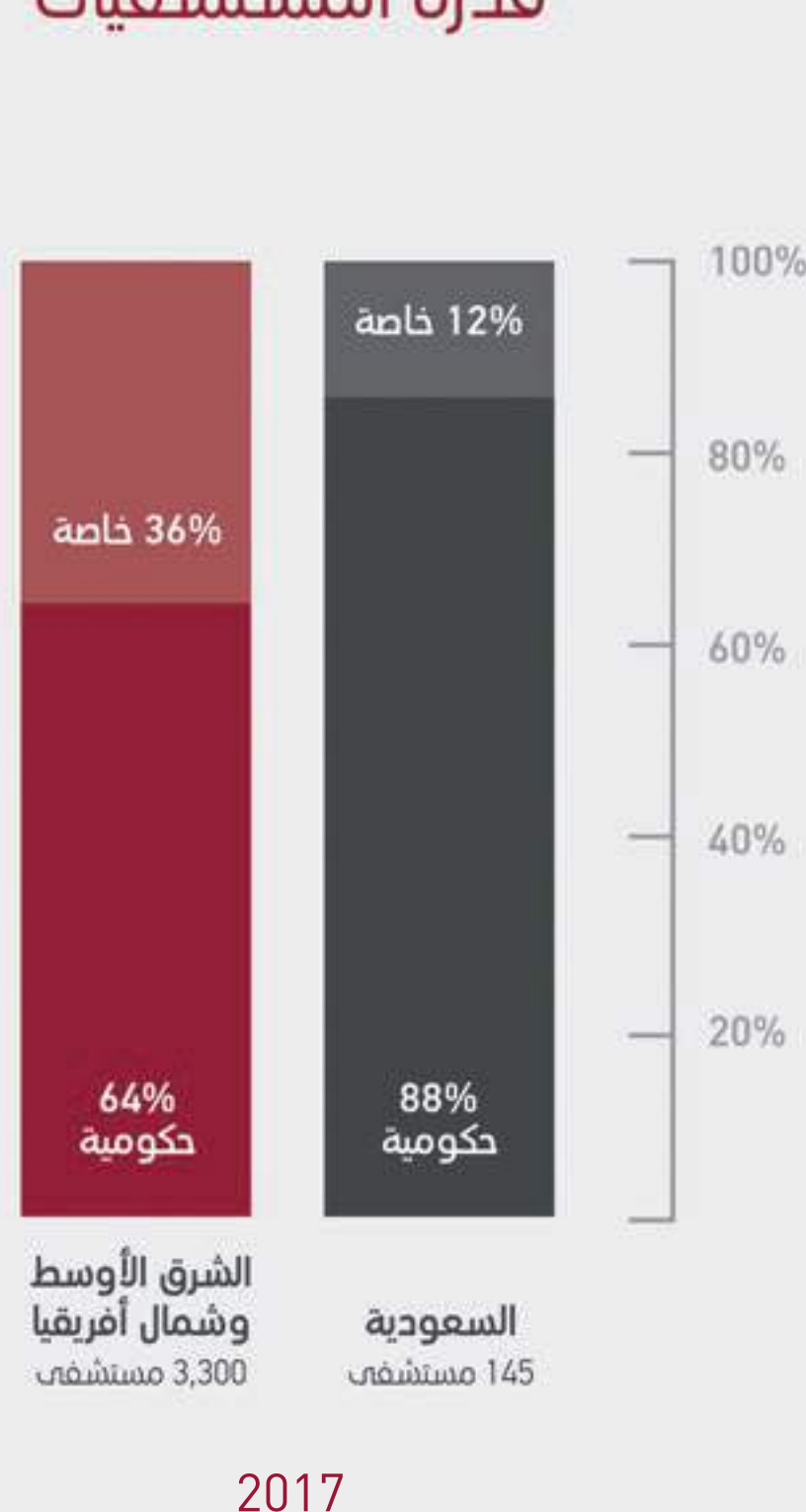
### السعة السريرية



من أجل 380,000 سرير استشفائي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تمتلك السعودية 58,126 سريرًا، أي ما يصل إلى 15% من إجمالي الأسرة الاستشفائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ومن المتوقع أن تضيف المدن الطبية الخمس 6,200 سريرًا استشفائيًا جديدًا داخل المملكة في السنوات القليلة المقبلة، ومن المتوقع أن ترفع الحصة الاستشفائية للأسرة في السعودية من نسبة 15% حاليًا إلى 17% بعد امتحان المدن الطبية الخمس.

السعودية تساهم بنسبة 15% من إجمالي عدد الأسرة الاستشفائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

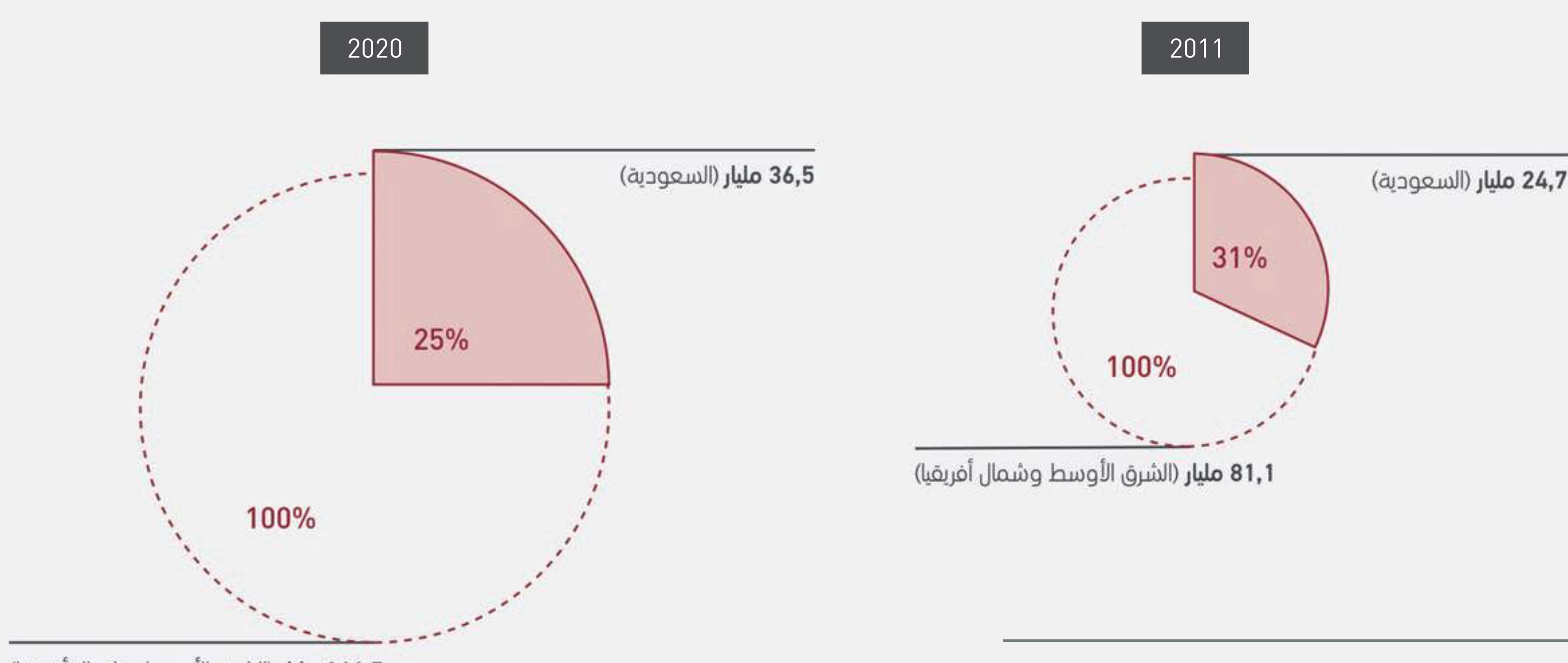
### قدرة المستشفيات



هناك حسب التقديرات نحو 3,300 مستشفى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، 64% منها حكومية. ويوجد في السعودية حاليًا 145 مستشفى، إضافة إلى 34 مستشفى جديدة و5 مدن طبية قيد الإنشاء. وتهمين المستشفيات الحكومية على 88% من سوق الرعاية الصحية السعودية بينما لا تلعب المستشفيات الخاصة مع قدرة سوقية تبلغ 12% إلا دورًا بسيطًا.

المملكة العربية السعودية متأثرة كثيرًا عن حصة القدرة الاستيعابية للمستشفيات الخاصة في منطقة الشرق الأوسط

### حجم سوق الرعاية الصحية



تشير التقديرات إلى أن سوق الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ستبلغ قيمته 144.0 مليار دولار أمريكي في العام 2020. ومن المتوقع أن يهبط القطاع الحكومي هو القوة المهيمنة مسيطرًا على حصة 58% من السوق، بالتفصيل، تشير التقديرات إلى أن سوق الرعاية الصحية الخاصة ستبلغ قيمته 61.0 مليار دولار أمريكي في 2020.

من المتوقع أن تسيطر السعودية على 25% من حجم سوق الرعاية الصحية الإجمالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في العام 2020

### التحديات الرئيسية في سوق الرعاية الصحية

	<b>التحديات الطبية</b> يولد ما يزيد عن 150 طنًا من النفايات الطبية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا كل يوم، ويتبع حصة السعودية من مخلفات الرعاية الصحية اليومية أكثر من 80 طنًا، أي ما يزيد عن 50% من حجم النفايات الطبية الإجمالية في كل المنطقة. ويؤثر هذا الحجم من النفايات إلى سوء استخدام الموارد داخل المستشفيات.	<b>تكلفة مرتفعة</b>
	<b>الأسرة لكل مريض</b> هناك حاليًا نقص كبير في عدد الأسرة الاستشفائية لكل مريض، بالمقارنة مع البلدان الأخرى، فإن معدل الأسرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يبلغ 18 سريرًا لكل 10,000 شخص. وهذا رقم منخفض بشكل ملحوظ مقارنة بالدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة (30) وألمانيا (82) واليابان (137). في السعودية هناك 20 سريرًا لكل 10,000 شخص، وهذا الرقم يفتقر إلى المعدل العالمي، مع المساحة المحدودة المخصصة للأسرة فإن القدرة على توفير خدمة جيدة في الوقت المناسب دونها معوقات حتمية.	<b>جودة متدنية</b>
	<b>وقت الانتظار</b> يهدم وقت الانتظار معظم مستمرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع شعور 44% من المرضى أن وفهمهم مهوور، بالمقارنة مع المنطقة، فإن أداء السعودية أفضل مع شعور 20% من المرضى فقط بأن وفهمهم مهوور. إن عدم وجود نظام سليم من أجل الإدارة المثلى للمرضى الخارجيين والمعالجة والمراقبة المستمرة للمرضى الداخليين، يزيد المهلة ويؤدي إلى تدني الجودة.	<b>مهلة طويلة</b>
	<b>رضا العملاء</b> عندما سئل المرضى المشاركون عن نظام الرعاية الصحية في بلادهم، بلغ مستوى الجودة الإجمالي 40% في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يعتمد مستوى الجودة للمرضى في المستشفى بشكل كبير على الشفافية وسهولة تقديم الخدمة، أما في السعودية، فقد أعرب 32% من المرضى فقط عن رضاهم عن نظام الرعاية الصحية في المملكة.	<b>جودة متدنية</b>

بما أن الرعاية الصحية توسع باضطراد، هناك حاجة ماسة إلى إدارة أفضل لتحديات الرعاية الصحية التي تعهد بسهولة تقديم الخدمة، من تزايد المهل والتكاليف إلى انخفاض جودة الخدمات ككل، فإن المستشفيات والعيادات على السواء تحتاج إلى إعادة النظر بتفكيرها على تقديم خدماتها.

### قصص ناجحة لتنفيذ نهج اللين في قطاع الرعاية الصحية

معدلات عالمية



خفض التكلفة لكل مريض بنسبة

**10%**

خفض وقت تجهيز غرفة العمليات من

60 إلى 30 دقيقة

**75%**

الزيادة في استخدام الموظفين



خفض وقت انتظار المرضى من

14 أسبوعًا إلى 31 ساعة

تحسين مستويات رضا المرضى الداخليين من

68% إلى 90%

**18%**

الزيادة في رضا المرضى المقبولين عن جولات الطبيب

### نتائج تنفيذ نهج اللين من قبل شركة المبادئ الأربعة في قطاع الرعاية الصحية

نموذج اللين للأعمال هو تجسيد لفلسفتنا: "كايزن، إنهاء الهدر" ليس الأمر خفضًا للتكاليف من أجل خفضها، بل هو أن توضع موضع التنفيذ آليات فاعلة مستدامة طويلة الأجل تزيد الربحية وتحسن القيمة لكل مريض في الوقت نفسه. نتجت من خلال معرفتنا الإقليمية وخبرتنا المحلية بتقليص الشفقات والمهل ورفع مستوى الجودة ككل لمجموعة من العملاء.

#### التكلفة

**25%**

زيادة استخدام غرف العمليات

**75%**

الزيادة في استخدام الموظفين

#### المهلة

**38%**

تخفيض معدل وقت انتظار المرضى الخارجيين طوال فترة وجودهم في العيادات

**31%**

التحسين في إدارة الأسرة

**30%**

التخفيض في وقت تجهيز غرف العمليات

#### الجودة

**50%**

تخفيض الشكاوى على ملفات الأطباء من أطباء وعيادات الإحالة

**18%**

الزيادة في رضا المرضى المقبولين عن جولات الطبيب