

13/G/06 :

" - "

:
:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في
المؤسسات الصحية

" - "

تحت : _____

: _____

: _____

.. -1

. -2

. -3

.د -4

2009 / 2008 :

(30:)

كلمة شكر

.

"

"

-

-

"

"

إهداء

"

"

1	
9	:
10	
11	-I
11	-1-I
14	-2-I
17	-3-I
18	-II
18	-1-II
24	-2-II
27	-3-II
35	-III
35	-1-III
37	-2-III
42	-3-III
50	-IV
50	-1-IV
53	-2-IV
59	-3-IV
56	
66	:
67	
68	- I
68	-1-I
70	-2-I
72	-3-I
86	-II

86	-1-II
90	-2-II
93	-3-II
103	-III
103	-1-III
106	-2-III
109	-3-III
111	-IV
112	-1-IV
114	-2-IV
119	-3-IV
124	
		:
125- -	
126	
127- -	-I
127	...- -	-1-I
		-2-I
128- -	
134- -	-II
134	-1-II
135	-2-II
136	-3-II
137	-III
137	-1-III
142	-2-III
143	-3-III
145	-IV
145	-1-IV

149	-2-IV
151	-3-IV
		-4-IV
155	
158	
159	
163	
174	
177	
179	
191	

المقدمة

()

: -1

.

.

.

:

:

-

-

-

-

: -2

:

-

-

-

-

: -3

:

-

-

-

: -4

: -5

:

-

-

-

-

: -6

1

2

:

_ 1

.111 : 1996

_ 2

: 1995

.186

()

:

:

:

(07)

(08)

)

(08)

(

(4)

(5)

.(01)

(02)

(3)

:

-7

(399)

.2008

(399)

(%15)

60

-2008

: -8

:

: -

: -

: -

.2009

: -

:

: - 9

:
:

()

.1

:

.2

:

.3

:

.4

:

.5

:

- 1

.358 : 2006

² - K.Ishikawa, **manuel pratique de gestion**, Afnor, Paris, 1986, p :10.

:

- 3

.276 : 2004

- 4

.11 : 2004

.61: 1999

- 5

الفصل الأول المؤسسات الصحية

-I

-II

-III

-IV

:

:

.

.

.

: - I

: -1-I

:

" -

1"

" -

2"

" -

..

3"

4:

: -1

2008

- 1

.54 :

.34: 1999

- 2

- 3

<http://www.planning.gov.sa/planning/all%20presentation/day1/1c-health/11>.

.60-56 :

- 4

: -2

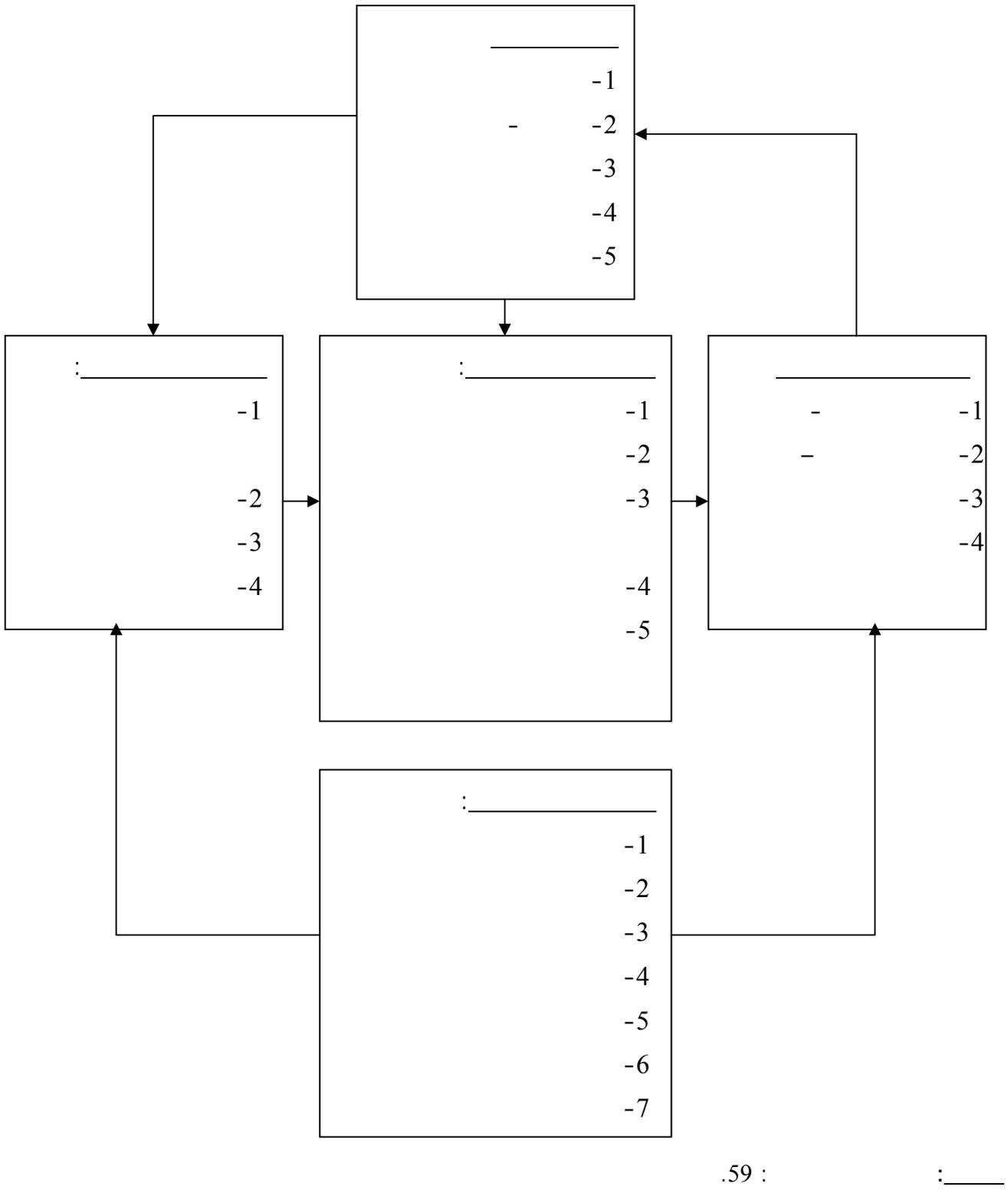
: -3

: -4

: -5

:

:(01)



1.

-

-

-

-

"

"

:

-2-I

:

"

2000

2.

"

:

-1-2-I

:

-2-2-I

:

-3-2-I

⁻¹

<http://www.islam-online.net/iol-arabic/dowalia/namaa-45/namaa-c.asq=top>.

⁻²

. : **-4-2-I**

. : **-5-2-I**

1:

. : **-1**

. : -

. : -

. : **-2**

)

.(

. : **-3**

-

-¹

-

.109 108 : 2008-2007

:
() :

1. :
:

· :
· :
· :

: -5

: -6
:

“ ” -1
. 317 316: 1981

: **-3-I**
(Réforme)

1:

(incrémental)

(structurel)

-
-
-
-
-
-

()

2:

:

-1

. 110 :

-¹

.111 110 :

-²

:

-2

(PAS)

-3

:

(BM)

1990

1980

(FMI)

:

-II

:

-1 -II

:

"

1"

"

2"

.8 : 1999

.62 :

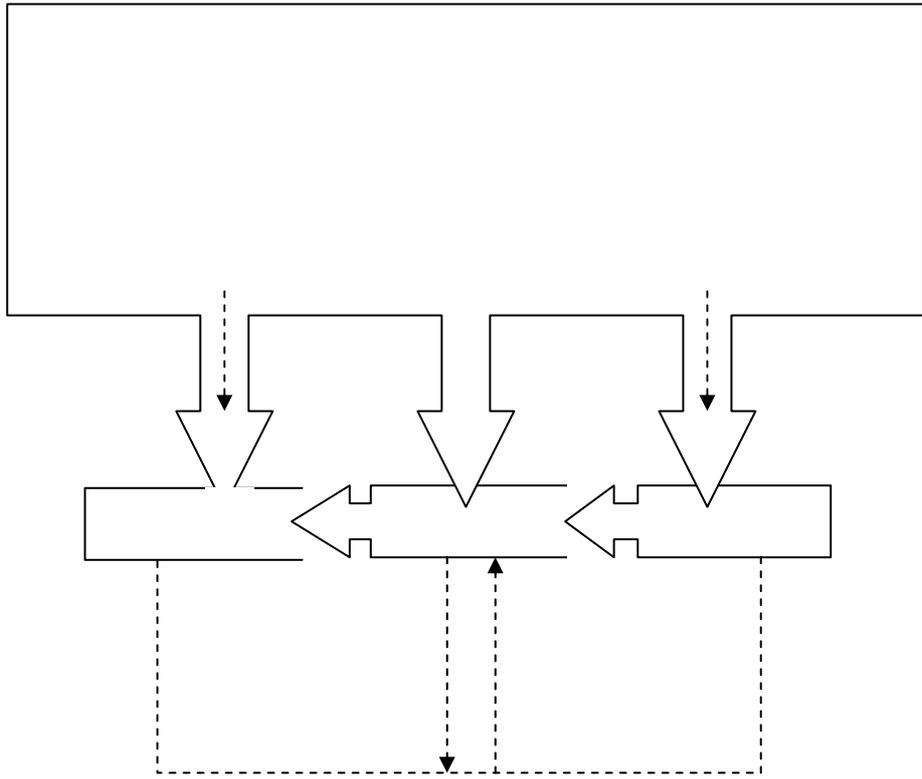
18

- 1

- 2

:

:(02)



.53 : 1990

1:

(02)

:_____

: **-1**

:

:

-

(..

)

:

_____ -1

. 45-37 : 2009

:

-

:

-

:

-

: -4

:

-

:

:

:

-

:

-

:

-

:

-

. ...

:

-

: 1

.64 63 :

-1

:

-

.

:

-

.

-

:

.....

:

-5

1



:()

-6

()

.54 :

-1

1.

-
-
-
-
-

2.

: -2-II

:

: -1-2-II

:

: -1

3.

4.

:

-

:

¹- محمود محمود السجاعي، مرجع سبق ذكره، ص ص : 25 - 27 .

²- : 73 74 .

³- :

2006 : 161 .

⁴- : 161 162 .

1.

:

-

:

-2

2.

:

-

....

:

-

:

-2-2-II

3.

.10 :

_1

.36 : 2006

_2

.37 :

_3

: -1

: -2

.1
:
-3

: -3-2-II

.2
:
:
:
-1

:
-2

:
:
-4-2-II

.3
:
:
-1

.161 160 : -1
.29 : -2
-3

.20 : 2005

) : -2

.(... : -5-2-II

1:

100 : -1

500 101 : -2

500 : -3

: -6-2-II

.2:

: -1

:

: -2

:

: -3- II

.10 :

_1

.47 46 : _2

. -
. -
. -
. -
. -
:
-1-3-II

" "
2. 1
.

-
-
-
.
-
-
:
-2-3-II

...

3

.65 :

.65 :

.16 15 : 2007

_1
_2
_3

-

1

:

-4-3-II

:

-1

"

2"

"

3"

4.

.....

.()

:

-

:

-

-

.67 :

-¹

:

-²

(- - - -)

.122 : 2003

.122 :

-³

.100 99 :

-⁴

: -2

:1

: -

2:

-

-

-

-

: -

: -

: -

()

()

.120 119 :

-1

.188 187 :

-2

: -

: -5-3-II

1.

: -1

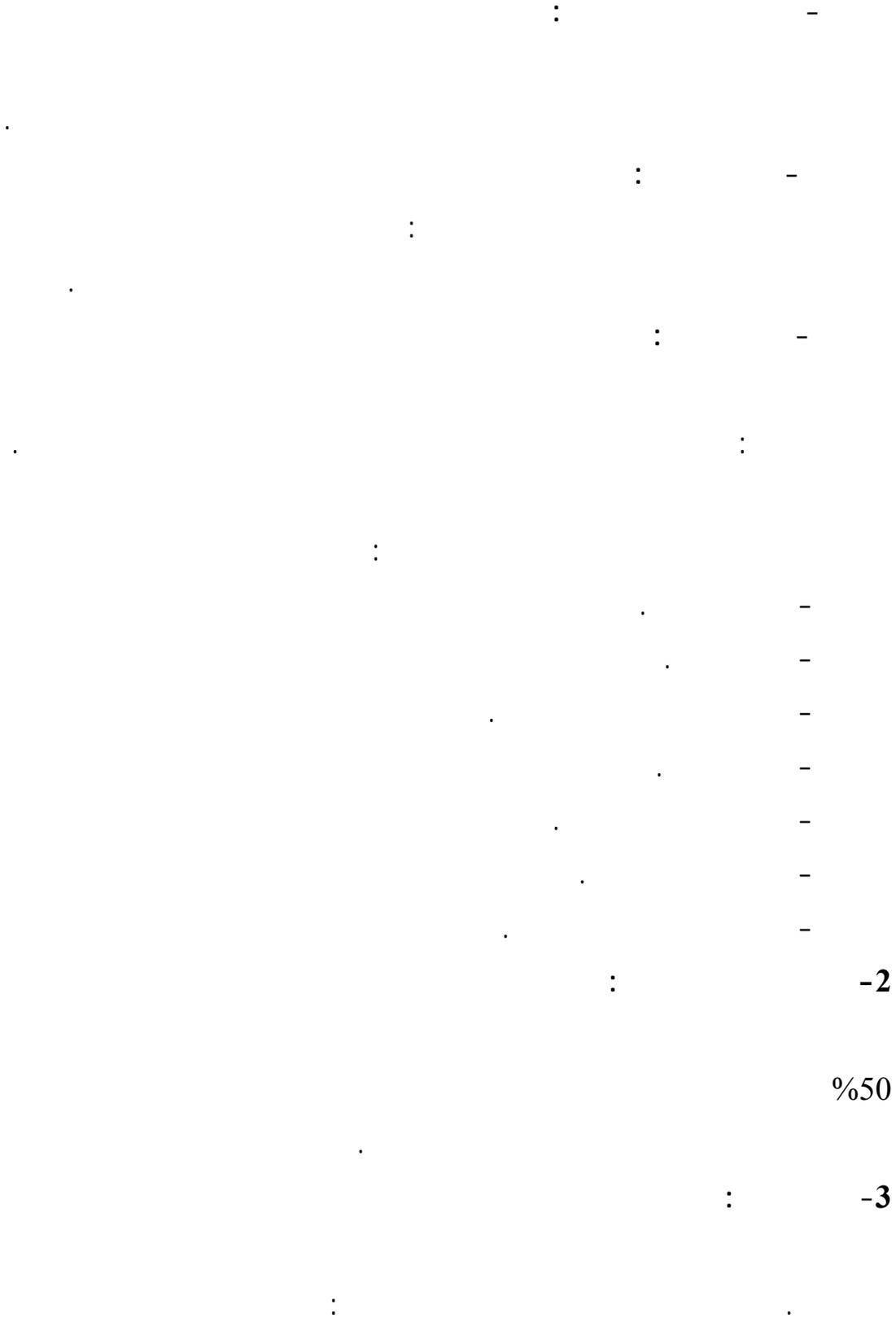
:

: -

: -

: -

: -



: -4

:

: -5

:

: -6

: -7

:

-III

:

-1-III

:

"

1"

"

2"

"

.56 :

- 1

- 2

.48 : 1999

1^o

:

:

-1

2

:

-2

3

:

-3

4

:

-4

1998

- 1

.250 :

- 2

http://www.magetude.com/ar/index.php?option=com_docman&Itemid=30, p: 2.

³- François Caby, Claude de Hervé Sérieyx, **la qualité dans les services Fondements Témoignages, outils**, 2^{ème} édition, édition Economica, Paris, 2002, p: 36.

2002

:

- 4

.29 :

.1

: -5

.2

: -6

.3

: -2-III

:

"

.4"

.31 30 : 1992
: 2003

- 1

- 2

.31

- 3

- 4

.3 :

"

"

.23 : 1983

1.

-

-

·
:

: -1

()

()

·
: -2

·
: -3

·
: -4

·
:

.152 :

- 1

:

-1

.1 ...

.2

-

-

:

-2

:

.3

:

-3

()

.4

.173 172 :

-1

"

"

-2

.67 : 1993

.3 :

-3

.27 :

-4

-4

(Boston)

(Musgrave)

1976

-5

-1

.67 :

- 1

.28 :

- 2

.1

:

-

.2

:

-

()

.3

:

-

4

:

-

-

.

.

"

"

- 1

: 2000

.33

.184 : 1998

- 2

.185 :

- 3

: 2000

- 4

.29

: : -2
:-

.1
:-

.2
:-

.3
:-3-III

. - -

.59 : - 1
.35 : - 2
.168 : - 3

-1-3- III

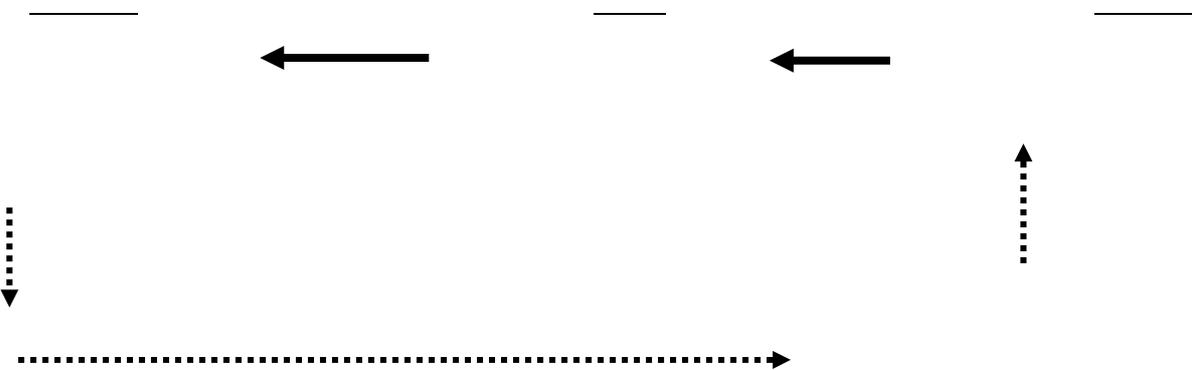
:

" :

1"

:

:(03)



:

.295 : 1997

:_____

()

-2-3-III

:

2:

:

- 1

.358 : 2006

.307 306 :

- 2

: / -

: / -

: / -

(100)

: / -

(100)

: / -

(70/1)

: / -

(300)

(300)

: : -2

: -

:

=

: -

:

$$100 \times \left(\frac{\quad}{365 \times} \right) =$$

: -

:

=

:

-

(20)

:

-

=

$$\left(\quad + \quad \right)$$

: -

:

$$\text{_____} =$$

: -

:

$$100 \times \text{_____} =$$

:

:

-

$$\text{_____} =$$

: : -3
:

$$100 \times \text{-----} =$$

: -
:

$$100 \times \frac{(12-0)}{\text{-----}} =$$

: -

.
:

$$100 \times \text{-----} =$$

: -

:

$$100 \times \text{-----} =$$

:

-

:

$$100 \times \text{—————} =$$

:

:(01)

4	/
	/
100	
100	
100	
75	
75	
75	
%3	
5000/1	
%1	
%0.25	
%2	
%1	
%1	
%25	
%4	
7	
%80	
65	
15	/

.120 :

:_____

2002

: -IV

: -1-IV

1: 1973-1963 : -1
(% 50) 5000
10.5
1000 180

50

:

¹- M.chaouch, "développement du Système National de Santé: Stratégies et perspectives", **revue le gestionnaire**, revue élaborée par l'école nationale de la Santé publique, n°5, juin, 2001, p: 4, 5.

()

-

-

(PCA)

1.

-

-

-

.1968-1967

2.

1989-1974 :

-2

1974

-

3

-

-

4.

-

)

(

57872

-₁

.139 : 2003

²- A. Saihi, "le système de santé publique en Algérie", **Revue Gestions hospitalières**, la revue des décideurs hospitaliers, n° 455, Avril, 2006, p: 241, 242.

1393

03

65 -73

104

-₃

1974

1973

28

.140 :

-₄

:

-2-IV

2002

:

-1-2- IV

1:

-

-

-

-

-

-

:

2:

:

-1

- 1

.2003 17

:

² -Les 6 dossiers de la réforme hospitalière
<http://www.santemaghreb.com/actualites/0703/0703-27.htm>

: -2

:

-

-

-

-

-

-

: -3

: -4

: -5

.

:

-6

.

:

-2-2-IV

.

-

-

1;

:

-1

.

:

-

-

-

-

.206-210 :

⁻¹

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

()

-

-

-

-

-

:

:

:

:

:

-

:

-

:

()

-

-

-

-

:

-

-

-

-

/

-
-
-

" "

: -3-IV

2000

: -1-3-IV

:

: (02)

2005-1994

(%)	(1000)	(1000)	()	
2.17	6.56	28.24	27.2	1994
1.89	6.43	25.33	27.8	1995
1.69	6.03	22.91	28.3	1996
1.64	6.12	22.51	28.8	1997
1.57	4.87	20.58	29.3	1998
1.51	4.72	19.82	29.7	1999
1.48	4.59	19.36	30.2	2000
1.55	4.56	20.4	30.6	2001
1.53	4.41	19.68	31.1	2002
1.58	4.55	20.36	31.8	2003
1.63	4.36	20.67	32.3	2004
1.69	4.47	21.36	32.9	2005

:

- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens**, décembre, 2004, p:18 (données 1994-2002).

- Office national des statistiques, **Démographie algérienne 2005**, Données statistiques, n°442, 2005 (données2003-2005).

()

.2005 1.69 1994 2.17

2000 19.36 1994 28.24

19.68 2002 20.4 2001

.2005 21.36

1996 6.03 1994 6.56

2002 4.41 1998

.2005 4.47 2004 4.36

:

-1992

:(03)

2005

1000			
43.7	36.7	50.8	1992
37.3	36.0	38.7	1998
39.4	38.6	40.2	1999
36.8	35.3	38.4	2000
37.4	35.9	38.9	2001
34.7	33.3	36.1	2002
32.4	30.3	34.6	2003
30.3	28.5	32.2	2004
30.3	28.2	32.4	2005

:_____

- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens**, décembre, 2004, p: 21(données 1992-2003)

- Conseil National Economique et Social, **Rapport National Sur le Développement humain, Réalisé en coopération avec le programme des Nations unies pour le développement (PNVD)**, Algérie, 2006, p: 82 (données 2004-2005)

1992

1000

.2005 30.3 2001 37.4 2001

(05)

:

2005-1995

5

:(04)

1000 : _____

2005	2004	2000	1999	1995	
37.50	37.44	44.80	46.70	66.40	
32.95	33.41	41.30	44.80	60.90	
35.22	35.42	43.05	45.75	63.65	

:_____

- Conseil National Economique et Social, **Rapport National Sur le Développement humain, Réalisé en coopération avec le programme des Nations unies pour le développement (PNVD)**, Algérie, 2006, p: 82 .

1995		1999		1989	
210	()	100.000	84		-
100.000	235 17				
40		%19	35	%45	-
		%35.1			
%50					
117) 1999	(100.000		230)1989	(100.000	
				²	

¹- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens en 2001**, Rapport annuel, édition ANEP, 7 avril, 2002, p: 23 .

²- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **population et développement en Algérie**, décembre, 2004, p: 17.

الجدول رقم (05): توزيع الوفاة حسب نوع المرض في الفترة 1995-2000

%	2000	%	1999	%	1998	%	1997	%	1996	%	1995
10.1	1802	12.4	1667	26.6	4113	22.5	3842	15.23	2076	11.7	2312
4.2	759	4.4	593	9	1388	10	1716	10	1377	10	2001
2.0	360	2.4	324	2.8	443	3.2	544	3	421	2	402
0.3	55	0.34	46	0.54	84	0.54	93	0.55	76	0.63	125
21	3736	19.7	2655	18.6	2884	21.5	3678	21.3	2910	25.8	5116
4.2	738	4	533	4	622	4	687	4.3	588	4.7	933
2	367	2.04	275	2.2	338	2.2	370	3.4	458	2.7	536
0.9	168	0.85	115	0.25	40	0.25	44	0.24	33	0.17	35
3.2	569	4.3	582	1.3	207	1.8	297	1.84	251	2.6	511
0.55	99	0.8	110	0.67	104	0.54	92	0.66	91	1	201
33.3	5926	30.2	4073	16	2477	16.4	2787	18.6	2534	16	3170
3.03	540	3.3	448	2.6	411	2.6	445	3.3	449	4.1	813
3.1	555	3.3	446	4	624	3.5	605	3.9	524	3.9	774
49	523	2.4	340	2.7	421	2.3	386	2.7	370	3	583
0.04	8	0.04	6	0.025	4	0.04	7	0.007	1	0.08	16
0.06	11	0.05	7	1.8	281	0.08	14	0.06	9	0.1	21
1.9	341	2.03	274	1.8	281	2	334	2.05	280	2	397
6.8	1207	7.3	978	6.4	992	6.6	1122	8.7	1178	9.7	1914
	17764		13472		15442		17063		13626		19860

Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière la Santé des Algériennes et des Algériens, 7 Avril, 2002, p :113.

1996 1995

1998 1997

2000 1999

1:

2000-1998

1000

-

.7.42 7.97 8.87 :

1998

-

1999 (63.83)

(60.10)

. 67.03

2000

:

-2-3-IV

:

2005-1991

:(06)

2005	2004	2003	2002	2001	2000	1998	1996	1991	
73.6	73.9	72.9	72.9	71.9	71.5	70.5	66.8	66.9	
75.6	75.8	74.9	74.7	73.6	73.4	72.9	68.4	67.8	
74.6	74.8	73.9	73.8	72.7	72.4	71.7	67.6	67.3	

_____:

- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **population et développement en Algérie**, décembre, 2004, p : 19 (données1991-2002)

- Office national des statistiques, **Démographie algérienne 2005**, Données statistiques, n°442, 2005(données 2003-2005)

67.3

.2005

74.6

2004

74.8

1991

¹- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens**, décembre, 2004, p: 22.

:

.

.

.

.

الفصل الثاني

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية

-I

-II

-III

-IV

:

:

.

.

.

: - I

: -1-I

:

" : -

1" ()

" -

2 "

" -

3 "

" : (ISO 9000-2000) -

4 "

:

5 " " (Josef Juran) -

" (Edward Deming) -

6"

- 1

.217 : 2007

² - Daniel Duret, Mourice Pillet, **qualité en production**, éditions d'organisation, Paris, 1998, p: 19.

: -3

.13 : 1995

⁴ - Saddiki Abdellah, **management de la qualité**, office des publications universitaires, Alger, 2003, p : 23.

-5

www.Saaid.net/aldawah/151.htm

-6

.17 : 2007

:

" (Philip Grosby) -

1"

": (Armand feigenbaum) -

2"

3

(David Garvin)

4:

: -

: -

: -

:

-

-

-

-

-

¹ - Bertrand Louapre, **La qualité s'il vous plaît !**, les éditions d'organisation, Paris, 1992, p : 23.

₋₂

.62 : 2005

.125 : 2002 ₋₃

: ₋₄

.283 282 : 2002

: -

:

-

-

:

-

:

-2-I

()

:

-1

.1

:

-2

:

-1

.25 : 2006

1

: -3

2

:

3

:

TQM : ⁻¹

.20 : 2006

⁻³

.46 : 2007

² - Aziz Nhir, **B.A.B.A de la qualité totale**
<http://www.emi.ac.ma/étudiants/emij/n5/p38.htm>

: (07)

. 31:

: _____

:

-3-I

1.

-1

2.

-

-

-

-2

3"

-1

"(TQM)

-2

-3

.65-63 : 2005

.27 :

.39 : 2005

"

1"

"

2"

:

:

-3

"

3 "

"

4 "

"

5"

:

-1

.19 : 2004

.64 63 :

-2

:

-3

.527 : 2008

.18 : 2006

-4

.64 :

-5

· : -2-3-I

: : -1

· 1 : -2

- -

.127 :

 -¹

1

: -3

2

3

(PDCA Cycle)

4:

(08)

:(Plan) -

:(Do) -

:(Cheeck) -

:(Act) -

: 2005

-1

.99

.128 :

-2

.182 :

-3

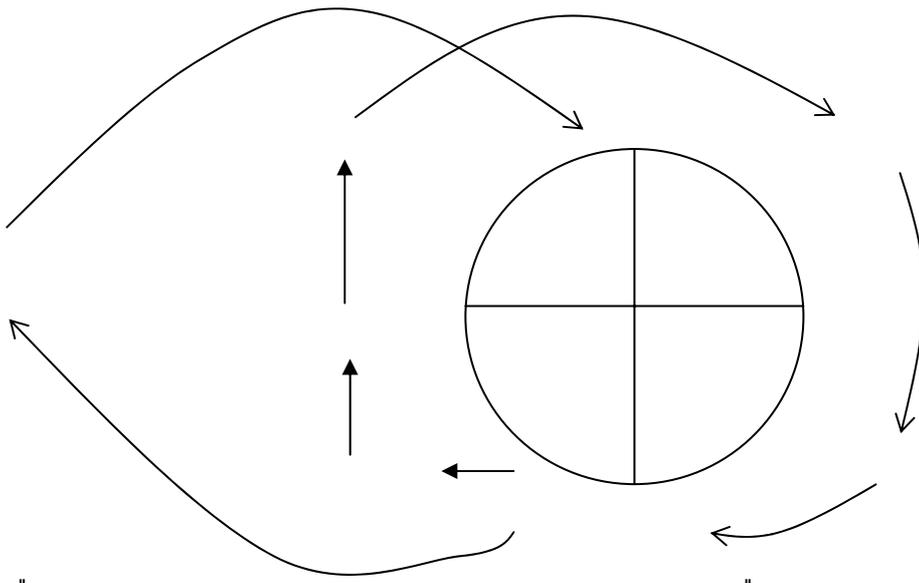
:

SIX SIGMA

-4

.23 : 2008

:(04)



"
 .362 : 1994

" : _____

()

.¹

:

-4

.²

.363 :

-1

-2

:

.368 : 2004

·
:
-5

·
1
·

·
:
-6

·
2
·
:
-7

·
:
_1
.56 : 1996
45 " : " _2
47 46 : 2003

...

.1

:

-8

.2

.3

.4

_1

.52-49 :

1997

_2

.555 : 1997

:

_3

"

:

"

.94 : 2002

18

1995

9000

_4

.34 :

1

:

-3-3-I

(J. Jablonski)

:

.

(H.Drummond)

:

(J. Juran)

:

2

.

:

(J.Jablonski)

:

-1

3.

:

-

.206 205 : 1999

"

"

-¹

-²

.428 427 : 1994

.192 :

-³

-

-

-

: -2

1

2.

-

-

-

-

-

-

-

-

-

:

 -1

.85 : 1997

.216 215 : -2

1. : -3

: -

: -

: -

: -

2. : -4

: -

: -

: -

: -

04 " .344 343 : (TQM) " .12 : 2006
_1
_2

:
1
:
:
-
-5

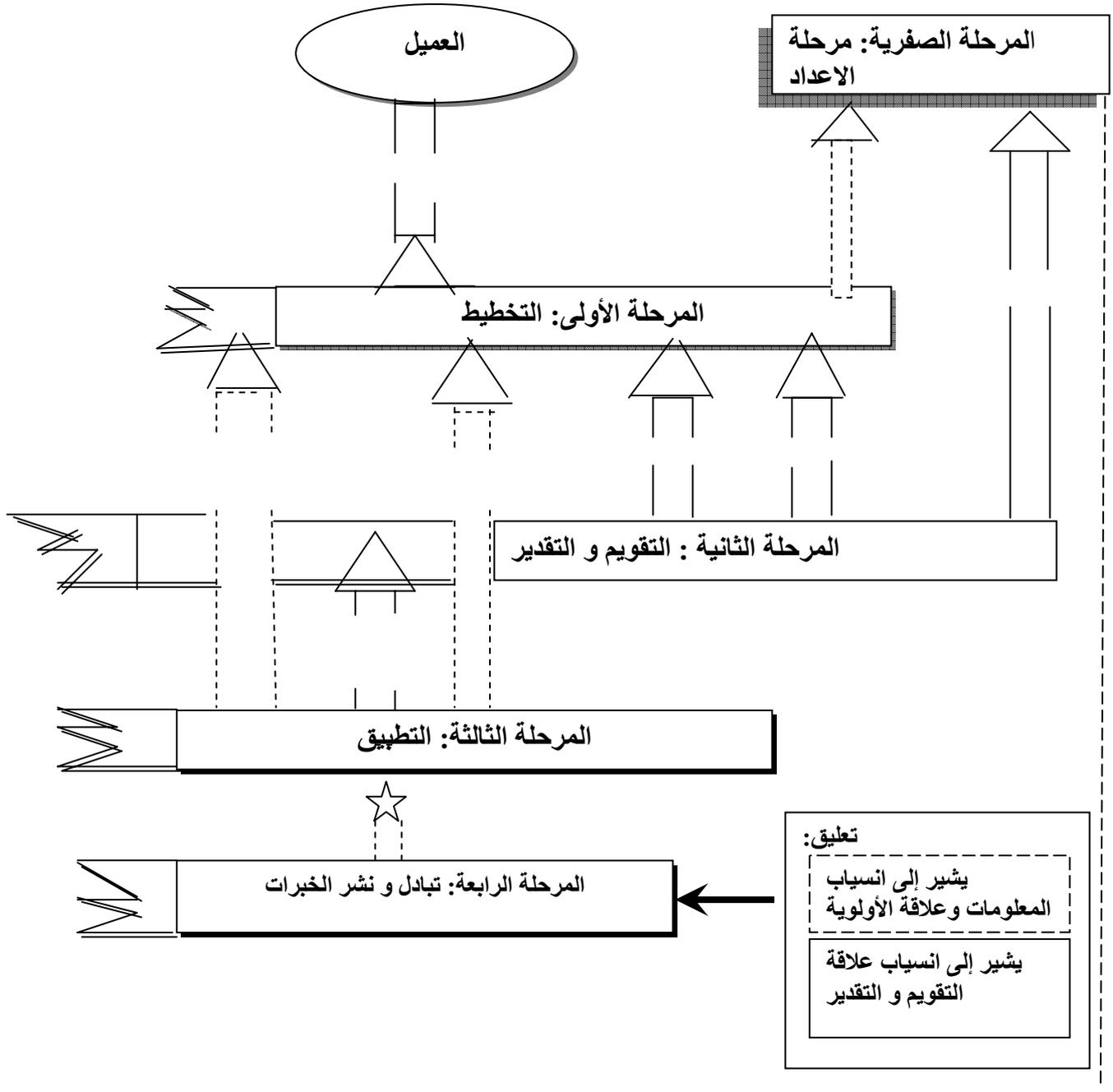
2
(J. Jablonski)

:

.25 : 2001

.66 :
_1
_2

(05):



15-9

، : 175.

_____:

:¹

)

-

(

()

-

.()

-

-

:

:

-II

1980

:

-1-II

"

:

2"

.324 323 :

-1

.337 :

-2

:

.

.

:

.1

.

2,

-

.

-

-

.

-

.

:

.9 :

-¹

"

-²

"

.311 : 2002

"		-
1"		-
2"		"
3"	" :	-
	"	-
	4"	-
	5"	-
	:	
	"	_1
.3 :	2006 27-26	_2
	:	
	.187 :	2003
"	:	"
.412 :	2000	_3
	.65 :	_4
.233 :	2009	_5

:

: (Swan et comb)

.¹

: (Gronroos)

.²

;³

(Donabedian)

-

-

-

(Parasuraman et .al)

.⁴

:

:

-1

.() -

-

.92 :

_1

.333 : _2

_3

.163 :

" _4

"

	.	-
:	.	-2
	.	-
	.	-
:	.	-3
	.	-
	.	-
	:	-4
	:	-
	.	-
	.	-
	.	-5
	.	:
	.	-
	.	-
	.	-
	.	-6
:	.	-7
	.	-
	.	-
	.	-
	.	-8
	.	-9
	:	-
	.	-

. : -
 : -10
 :
 . -
 . -
 1. :
 : -1
 %32
 : -2
 %22
 : -3
 %19
 : -4
 %16
 : -5
 %16

" _____ " -1

.281 : 2001

: (09)

-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	

.213 : 2005

: _____

:

-3-II

:

:

:

:

-1

.1

.2

3.

:

-

:

-

:

-

:

-

:

-2

4

.98 97 :

-1

.98 97 :

-2

.79 78 :

-3

.98 :

-4

:

1

.

:

- ≤

2

:(servqual) -3
(Parasuraman et al.)

()

3

4:

.82 : _____ -1

.215 : -2

.4 : -3

.344 : -4

: -

: -

1:

- =

2:

(07)

: -

:

-

: -

:

-

-

: -

:

-

-

:

.19 : 2007

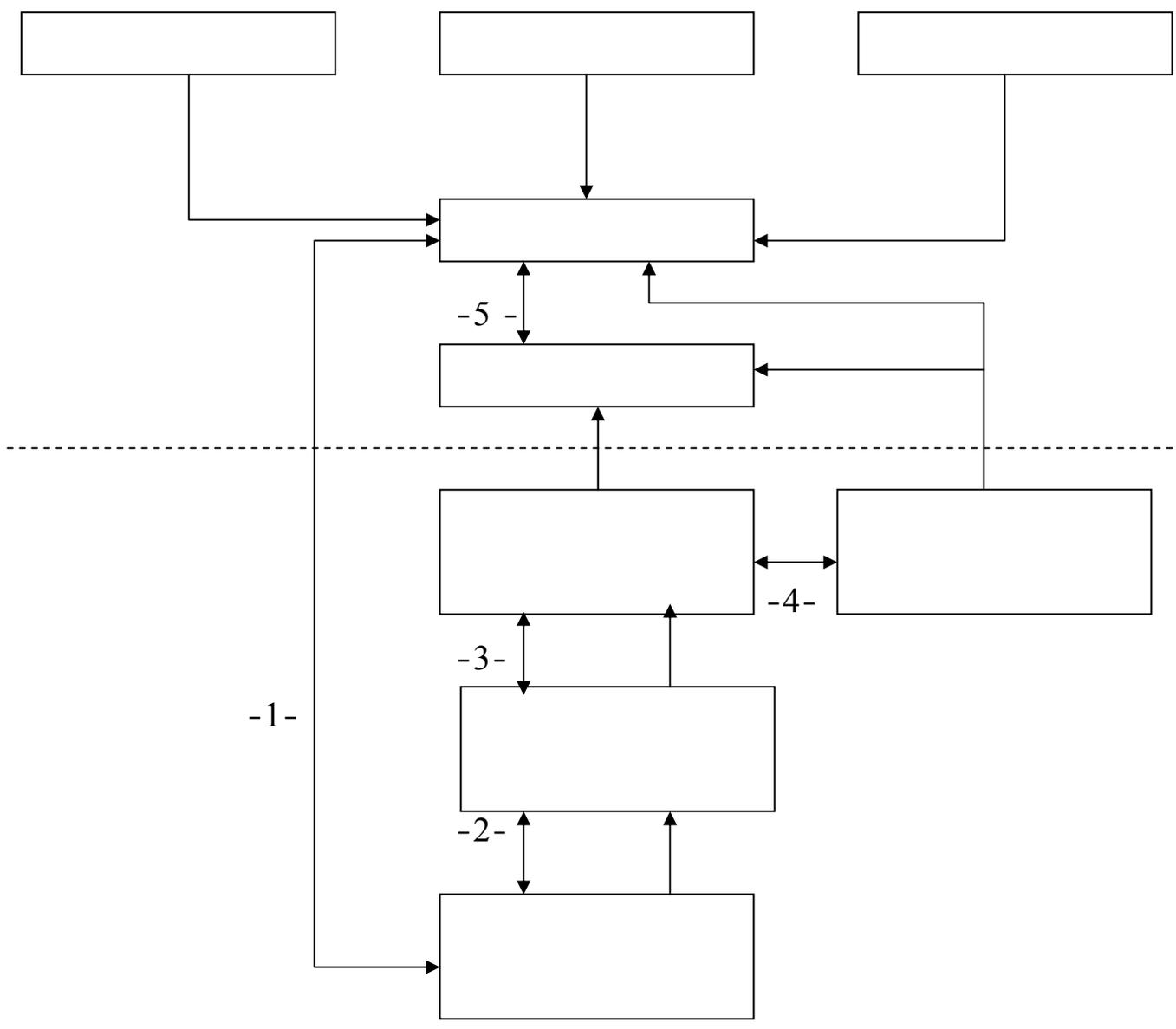
-₁

.8 :

-₂

: -
-
-
:
-

:(07)



.9 :

: _____

:

:(10)

: - ... - -) (
:	- - -
:	- - -
:	- - -

.222-219 :

:_____

Cronin et)

:(servperf)

-4

(Taylor

.¹

:

=

(servperf)

(servqual)

.²

:

-5

:

-2-3-II

.³

.7 :

-¹

.105 :

-²

"

"

-³

.234 233 : 1997

:() -1

.
:

-
-

-

-

.
: -2

.()

: -3

:

:

:

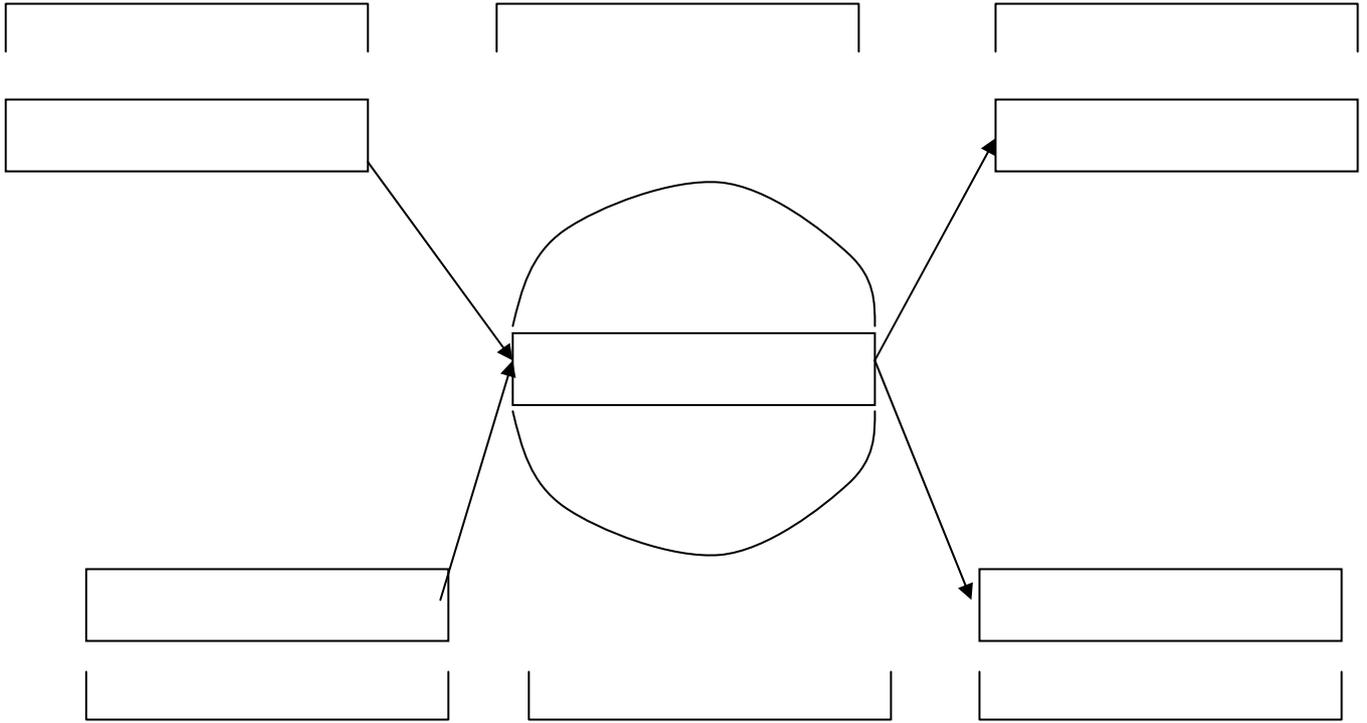
-

:

-

.
:

:(08)



" :
: _____
" .236 :

.

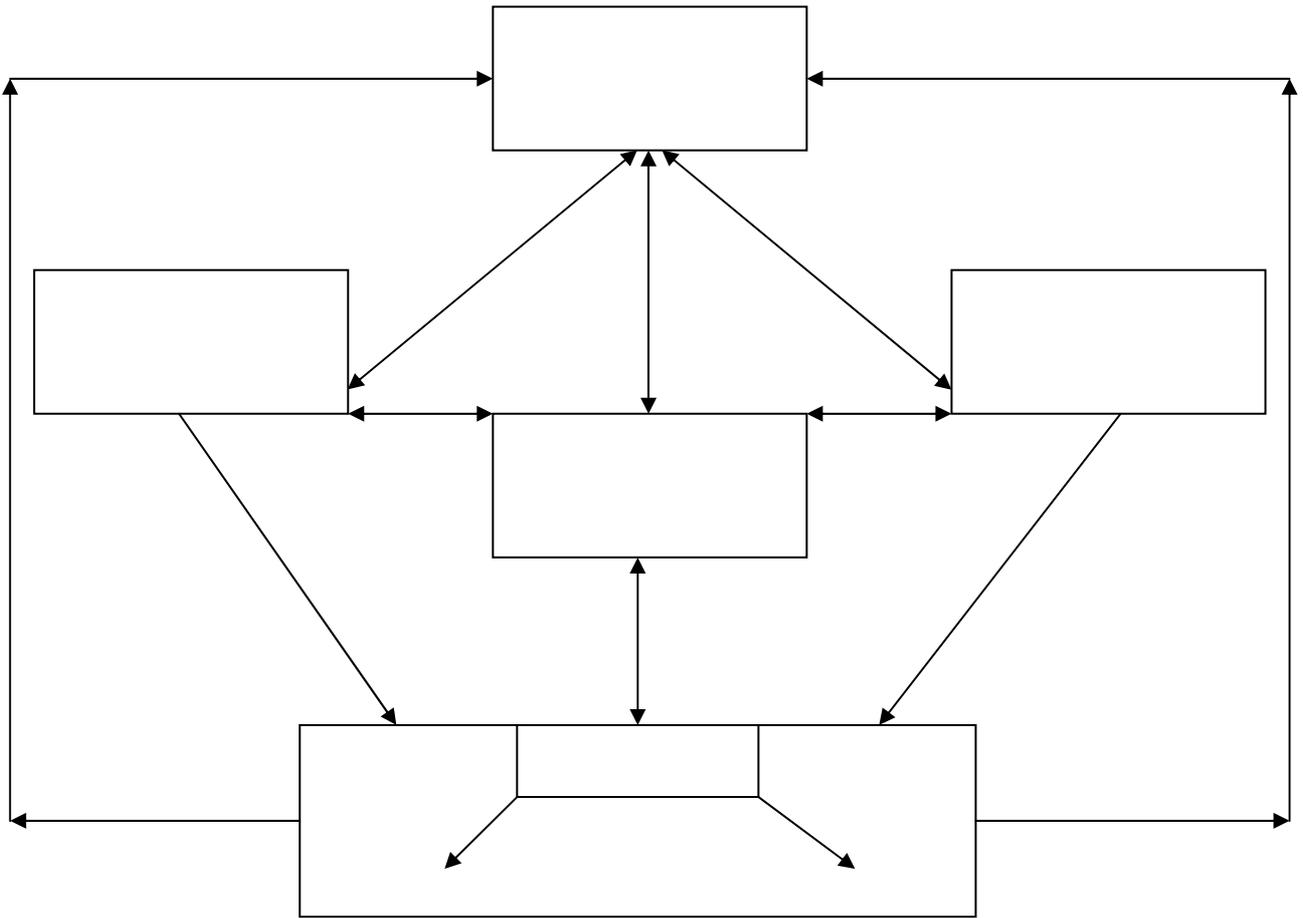
:

-3-3-II

)

:(

:(09)



.108 :

:_____

()

. 1

.332 331 :

- 1

:

-III

:

-1-III

(Deming et Juran)

:

-1 -1-III

" :

)

.1"

(

"

(

)

.2"

.413 :

- 1

- 2

2008

.301 300 :

"

1"

(Donald Berwick)

2:

-

-

-

-

)

-

(

-

-

-

-

-

¹ - ص: 238 .

² - وفیق حلمي الأغا، مرجع سبق ذكره، ص: 16، 17.

120.000

:()

-4

" "

(45) (13)

(90) (20)

(4.9) (2.7)

: -5

" "

(25)

: -2-III

.¹

: -1-2-III

.211-200 :

-¹

. : **-2-2-III**

.¹ . : **-3-2-III**

. : -1

:

-

-

-

-

-

- 1

-

-2

-3

-4

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

:

-3-III

:

-1-3-III

:¹

-1

-2

-3

-4

-5

-6

:

-7

.189 188 :

-¹

.(...)

-

-

-

-

-

-8

-9

-10

:

-2-3-III

:¹

)

-

(...

-

-

-

-

-

.54-50 :

-¹

-
-
-
-

1

2

-
-
-
-

3

:

-IV

.42 :

- 1

.18 :

- 2

)

- 3

(

.47: 2003

: -1-IV

: -1-1-IV

:

" -

1 "

" BS 6143

-

2 "

" -

3 "

" -

4 "

.167 : - 1

- 2

<http://aichouni.tripod.com>

" - 3

: 2000

"

.372

"ISO 9000

" - 4

.197 : 1999

23

":

1"

()

()

:

-2-1-IV

:2

-1

.(ISO9000

)

-2

:

-

-

-

-

¹- "La non-qualité coût et Solutions des dysfonctionnements", **cycle de conférences**, revue organisé par L'université François Rabelais de tours France et L'institut Supérieur du génie appliquée Maroc,25 Février 1998 à L'hôtel hayat Regency de Casablanca, 1^{ère} édition ,les éditions toubkel, Maroc, 1998, p: 21.

- 2

-

-3

-4

-5

:

-2-IV

:

:

:

-1 -2-IV

:

:

-1

.1

.2

:

-

(...)

:

:

-

.62 61 :

_ 1

" :

"

_ 2

.182 181 : 1992

: -

.
:
-

.
:
-

.
:
-

.
:
-2

1

.2

: -

: -

: -

.
:
-

.169 :

-¹

-²

.40 39 : 1995

" : () -3
()

1^u

2[.]

-

:(La réparation, Les retouches, Le reconditionnement) - - -

:(Les produits déclassés) -

:(Les achat inemployables) -

()

- 1

.500 : 1995

² - H.James Harrington, **le coût de la non-qualité**, édition Eyrolles, paris, 1990, p: 09.

2. : 1 -4

: -

: -

.()

: -

: -

-2-2-IV

:

:

: -1

3.

-

-

-

.168 :

 -1

.169 168 : -2

.374 : -3

.

:

-

.

"

:

-2

1"

2.

-

-

-

¹ - Savall Henri, Véronique Zardet, **maîtriser les coûts et les performances cachés**, 2^{ème} édition, édition economica, paris, 1989, p:105.

"

"

- 2

.93 : 1995

: -3-IV

"

1"

:

:

-1-3-IV

2

)

.³(

:

-2-3-IV

4

5:

-

-

-

-

-

-

.15 :

-¹

.19 :

-²

³- Agence Nationale D'accréditation et D'évaluation en Santé (ANAES), **les coûts de qualité et de la non-qualité des Soins dans les établissements de la Santé: états des lieux et Propositions, juillet 2004**

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000463/index.shtml>

:

-⁴

.223 : 2002

.19 :

-⁵

1. : -3-3-IV
: -1

:
:
:
.
.
.
.
.

: -2

:
.
.
.

.2
:

:
.
:
:
:
.

- 1

: 2000

.157

² - Suzanne Charvet-Protat, Agnès Jarlier, Nathalie Préaubert, **Le coût de la qualité et de la non-qualité à l'hôpital**

[http://www.anaes.FR/anaes/publications.MSF/NPDFFile/RA-LTLF-3YBL5S/\\$File/cout.PDF](http://www.anaes.FR/anaes/publications.MSF/NPDFFile/RA-LTLF-3YBL5S/$File/cout.PDF)

: -

: -

1.

:() -

: -

()

)

.(

¹- Agence nationale D'accréditation et Dévaluation en Santé (ANAES), **les coûts de la qualité et de la Non-qualité des soins dans les établissements de la Santé: états des lieux et Propositions, juillet 2004**

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000463/index.shtml>

1:

: -

. %20 %15

: -

. %40 %25

: -

: -

: -

: -

-

:

-¹

2006

.172-170 :

2007

%30 %15

الفصل الثالث
تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الإستشفائية
محمد الصديق بن يحي - جيجل -

-I

-II

-III

-IV

- -

:

:

.

.

:

-I

:

-1-I

"

"

1933

1947

"

"

"

"

"

"

.¹81/242

1983

08

"

"

"

02

140-07

"

2007

19

1428

"

2"

:

-

-

-

-

-¹

02

140-07

33

-²

2007

19

1428

.10 :

:

(2008)

700

:(11)

	2008
	50
	46
	04
	01
	02
	15
	23
	204
	116
	56
	53
	130
	03

:_____

-2-I

:

1998

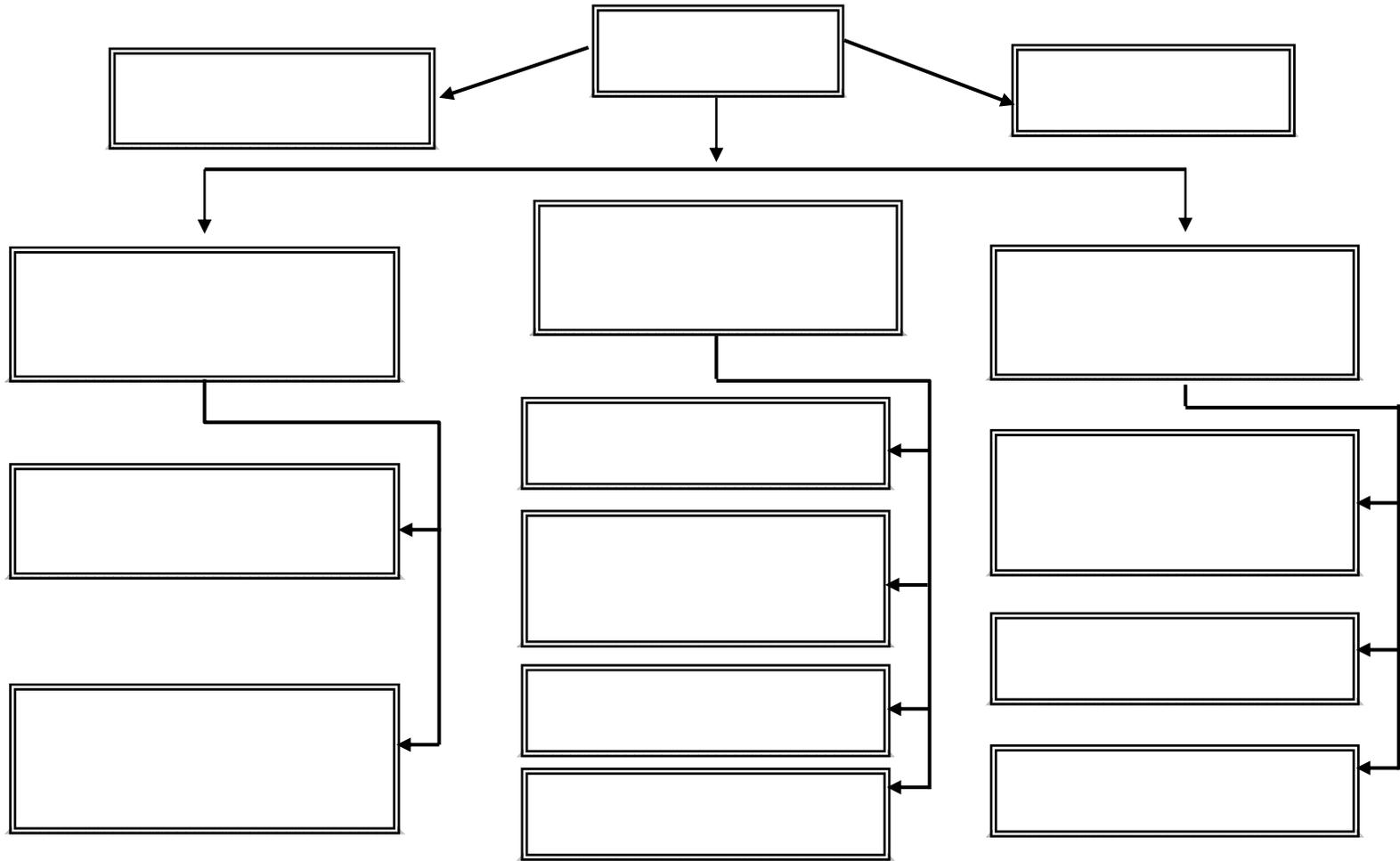
26

1418

29

:

:(10)



129

1998

26

1418

29

34

.32 :

_____ :

: : -1

. -

. -

. -

. -

. -

. -

. -

. -

. -

: : -2

. -

. -

. -

. -

: -3

. -

: -4

.

.

.

:

.

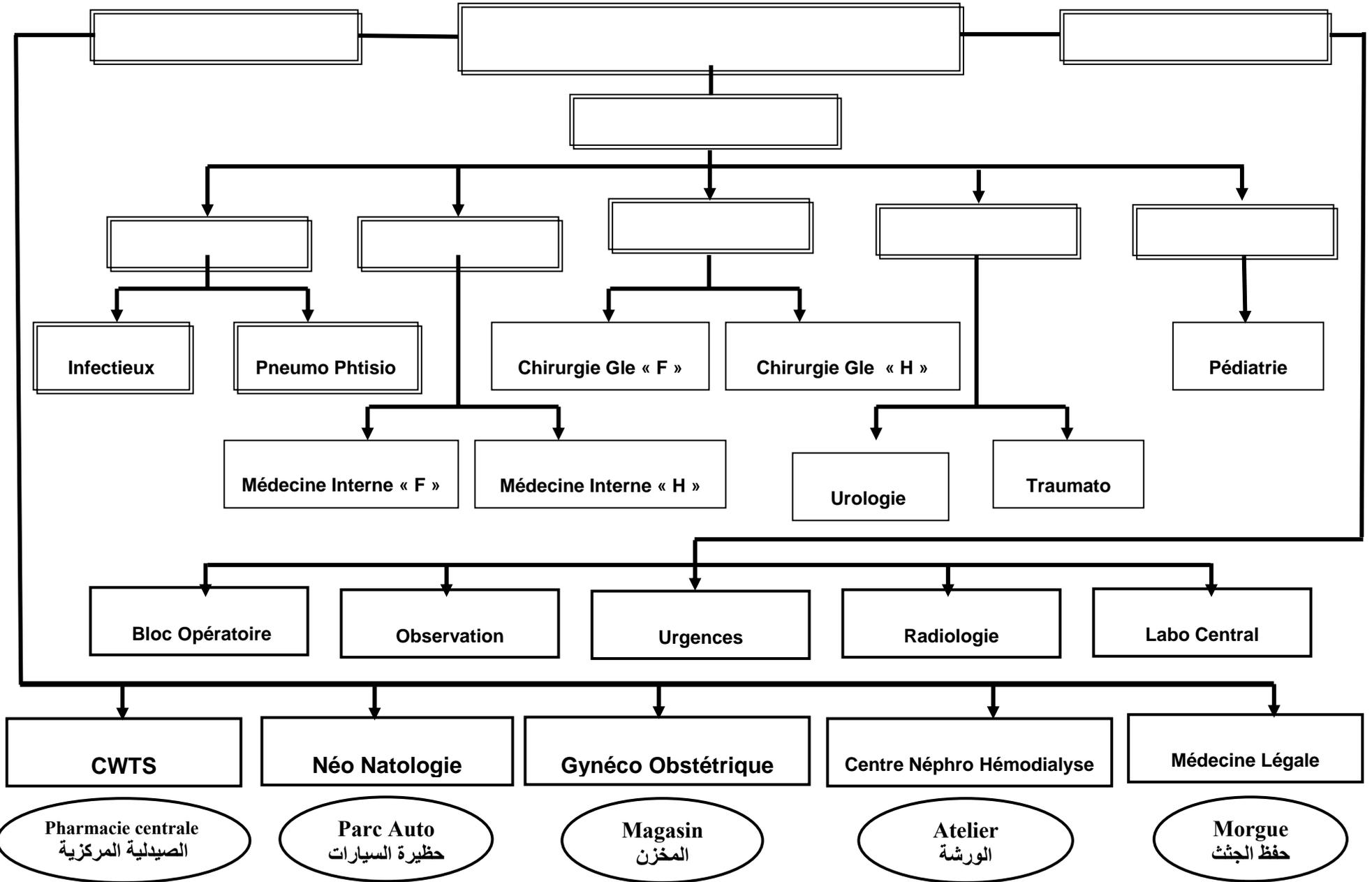
. . . .

-

-

:

:



-II

(2008 2004)

-1-II

(2008-2004)

:(12)

	2008	2007	2006	2005	2004	
4	3.7	2.51	3.20	3.20	3.23	/
2	0.92	0.65	0.66	0.67	0.70	/
100	370	362	181	181	181	/

:_____

(3.7)

(4)

(0.92)

2008

2008

-

(370) (180)

(100)

-

(03)

(2008-2004)

:(13)

	2008	2007	2006	2005	2004	
7	3.91	3.72	3.81	4.26	4.26	
% 80	%59.3	%55.48	%62.47	%65.52	%59.19	
65	55.29	54.38	59.80	56.17	50.74	
%4	%5.3	%7.04	%7.95	% 6.96	% 3.38	

(4.26) (3.72)

(7)

(65.52)

(% 80)

2006

(59.80)

.(65)

2004 (% 3.38)

(%4)

2007 (% 7.04)

2006 (% 7.95)

2005 (% 6.96)

.2008 (% 5.3)

2004

2008

-3-II

:(14)

(2008 - 2004)

	2008	2007	2006	2005	2004	
%3	%1.88	%2.02	%1.63	%1.97	%2.03	
‰20	‰12.90	‰16.90	‰25.09	‰17.39	‰13.71	
%0.25	%0.02	%0.02	%0.04	%0.02	%0.02	

:_____

2006 (%1.63)

%3

2004

(%2.03)

(2008 - 2004)

(%17.39) (%12.90)

(%20)، ما عدا في سنة 2006 حيث تجاوز

وهو أقل

(%20) ليصل إلى (%25.09).

2006 (%0.02)

(%0.25)

(%0.04)

-2004)

(2008

(%6.96) ()

2008

31

22

(%1)

: -III

:
: -1-III

(399)

.2008

: :

:

(%10)

.1

(399)

(%15)

. 60

:

_1

.161: 1992

:(15)

04	%5.8	23	
30	%51.1	204	
17	%29.1	116	
09	%14	56	
60	%100	399	

:_____

(06)

2

(28)

(10)

(16)

:

(54)

:(16)

%			
%100	06	06	
%85.7	24	28	
%93.7	15	16	
%90	09	10	
%92.3	54	60	

:_____

(%92.3)

.(%7.7)

:

2

.92 : 1999

:(17)

%51.9	28	
%48.1	26	
%100	54	

(%48.1)

:_____

(%51.9)

:(18)

%11.1	06	30
%7.4	04	35-30
%29.6	16	40-36
%16.7	09	45-41
%27.8	15	50-46
%7.4	04	50
%100	54	

:_____

40 36)

(% 29.6)

46)

(

(% 27.8)

(50

(30)

(%16.7) (45 41)

(35 30)

(%7.4)

(%11.1)

50

:(19)

%16.7	09	
%83.3	45	
%0	00	
%0	00	
%100	54	

:_____

(%83.3)

(%16.7)

:

-

:

:(20)

%11.1	06	
%44.4	24	
%27.8	15	
%16.7	09	
%100	54	

:_____

(%44.4)

(%27.8)

.(%11.1)

(%16.7)

:

-

:

:(21)

%16.1	09	
%37.0	20	
%40.7	22	
%05.6	03	
%100	54	

:_____

(%40.7)

(%37)

(%16.7)

(%5.6)

:

-

:

:(22)

%11.1	06	5
%00	00	10 - 5
%16.7	09	15 - 11
%29.6	16	20 - 16
%22.2	12	25 - 21
%20.4	11	25
%100	54	

:_____

(%29.6)

(20 16)

)

(%22.2) (25 21)

(15 11)

(%20.4) (25

(%11.1) (5)

(%16.7)

.(10 5)

: -2-III

.
:

: -1-2-III

:

(08)

(07)

)

(08)

(

(4)

(5)

.(01)

(02)

(3)

:

-2-2-III

()

()

:

:(23)

0.86	
0.79	
0.91	
0.85	

:_____

(0.91)

(0.79)

(0.85)

(01)

-3-III

-1

-2

-3

(ANOVA)

-4

(Freund)

-5

$$\frac{\% 25 \times 1 + \text{صفر} \times 2 + \text{صفر} \times 3 + \times 4 + \% 75 \times 5}{\% 100} =$$

: 2

: 3

: 4

: 5

: 1

% 75 :

% 25 :

:

$$4.00 = \frac{25 + 375}{100} = \frac{\%25 \times 1 \text{ت} + \text{صفر} \times 2 \text{ت} + \text{صفر} \times 3 + \times 4 + \%75 \times 5}{\%100} =$$

%75

:

$$3.25 = \frac{25 + 300}{100} = \frac{\%25 \times 1 \text{ت} + \text{صفر} \times 2 \text{ت} + \text{صفر} \times 3 + \%75 \times 4 + \times 5}{\%100} =$$

:

% 75

$$2.50 = \frac{25 + 225}{100} = \frac{\%25 \times 1 \text{ت} + \text{صفر} \times 2 \text{ت} + \%75 \times 3 + \times 4 + \text{صفر} \times 5}{\%100} =$$

:

%75

$$1.75 = \frac{25 + 150}{100} = \frac{\%25 \times 1 \text{ت} + \%75 \times 2 \text{ت} + \text{صفر} \times 3 + \times 4 + \text{صفر} \times 5}{\%100} =$$

% 75

:

$$0.75 = \frac{75}{100} = \frac{\%75 \times 1 \text{ت} + \text{صفر} \times 2 \text{ت} + \text{صفر} \times 3 + \times 4 + \times 5}{\%100} =$$

:

04

-

3.99

3.25

-

3.24

2.50

-

2.49

1.75

-

			1.75	-
	:			-IV
	:			
		:		-1-IV
	:			
	:			
			(24)	
(4.00)			(24)	
	-	(4.00)		-
			:	
	:			-
74.1)	(4.70)			(0.54)
	(% 3.7)		(%22.2)	(%
		:		-
	(4.69)			
	(% 1.9)	(% 98.1)		(0.58)
(%25.9)		(% 72.2)		
			(% 1.9)	

:(24)

	0.54	4.70	0	0	2	12	40			1
			0	0	3.7	22.2	74.1	%		
	0.58	4.69	0	1	0	14	39			2
			0	1.9	0	25.9	72.2	%		
	0.58	4.69	0	1	0	14	39			3
			0	72.7	0	25.9	1.9	%		
	0.58	4.69	2	0	1	14	37			7
			3.7	0	1.9	25.9	68.5	%		
	0.72	4.54	0	2	1	17	34			4
			0	3.7	1.9	31.5	63.0	%		
	0.82	4.48	1	1	2	17	33			5
			1.9	1.9	3.7	31.5	61.1	%		
	0.72	4.44	2	1	6	15	30			8
			0	1.9	7.4	35.2	55.6	%		
	1.00	4.30	2	1	6	15	30		(Feed back)	6
			3.7	1.9	11.1	27.8	55.6	%		

:_____

		:	-
	(4.69)		
(% 1.9)		(% 98.1)	(0.58)
	(% 72.2)		
	.	(% 1.9)	(% 25.9)
:			-
	(4.56)		
(% 3.7)		(% 96.3)	(0.86)
	(% 68.5)		
	.	(% 3.7)	(% 25.9)
:			-
	(4.54)		
(% 3.7)		(% 96.3)	(0.72)
	(% 63.0)		
3.7)		(% 1.9)	(% 31.5)
			(%
:			-
	(4.48)		
(% 3.8)		(% 96.2)	(0.82)
	(% 61.1)		
1.9)		(% 3.7)	(% 31.5)
	.	(% 1.9)	(%

	:		-
	(4.44)		
(% 1.9)		(% 98.1)	(0.72)
35.2)	(% 55.6)		
(% 1.9)		(% 7.4)	(%
	:	(Feed back)	-
	(4.30)		
(% 5.6)		(% 94.5)	(1.00)
	(% 55.6)		
(% 1.9)		(%11.1)	(%27.8)
		(% 3.7)	
	(4.55)		
	:		

	:		
	:		
	:		(25)
(3.80)	(4.00)	(25)	
		:	
		:	-
(% 74.1)	(4.70)		(0.54)
	(% 3.7)	(% 22.2)	
		:	-
(% 77.8)	(4.70)		(0.60)
	(% 7.4)	(% 14.8)	
		:	-
(% 72.2)	(4.65)		(0.62)
	(%7.4)	(% 20.4)	

:(25)

	0.54	4.70	0	0	2	12	40			4
			0	0	3.7	22.2	74.1	%		
	0.60	4.70	0	0	4	8	42			6
			0	0	7.4	14.8	77.8	%		
	0.62	4.65	0	0	4	11	39			3
			0	0	7.4	20.4	72.2	%		
	0.63	4.59	0	0	4	14	36			2
			0	0	7.4	25.9	66.7	%		
	0.69	4.54	0	1	3	16	34			1
			0	1.9	5.6	29.6	63.0	%		
	0.72	4.48	0	0	7	14	33			5
			0	0	13.0	25.9	61.1	%		
	1.22	3.80	4	3	13	14	20			7
			7.4	5.6	24.1	25.9	37.0	%		

:_____

	:		-
(4.59)			
(% 66.7)			(0.63)
.	(%7.4)	(% 25.9)	
	:		-
(4.54)			
(% 1.9)		(% 98.1)	(0.69)
	(%63)		
(% 1.9)		(%5.6)	(%29.6)
			.
	:		-
(4.48)			
			(0.72)
	(%13)	(% 25.9)	(% 61.1)
			.
	:		-
(3.80)			
(% 13)		(% 87)	(1.22)
	(% 37)		
(%5.6)		(%24.1)	(% 25.9)
		(% 7.4)	
(4.49)	.		

-3-IV

(26)

(4.00)

(26)

:

:

-

(4.33)

(% 1.9)

(% 98.2)

(0.76)

59.3)

(% 38.9)

(% 1.9)

(%

:

-

(4.33)

(% 7.4)

(% 92.6)

(0.78)

42.6)

(% 46.3)

(% 5.6)

(%3.7)

(%

(% 1.9)

:

-

(4.28)

(% 1.9)

(% 98.2)

(0.74)

53.7)

(% 38.9)

(% 1.9)

(%5.6)

(%

:(26)

	0.67	4.33	1	0	0	32	21			2
			1.9	0	0	59.3	38.9	%		
	0.78	4.33	1	3	2	23	25			6
			1.9	5.6	3.7	42.6	46.3	%		
	0.74	4.28	1	0	3	29	21			1
			1.9	0	5.6	53.7	38.9	%		
	0.91	4.26	1	3	2	23	25			5
			1.9	5.6	3.7	42.6	46.3	%		
	0.81	4.26	1	1	3	27	22			7
			1.9	1.9	5.6	50.0	40.7	%		
	0.74	4.20	0	2	4	29	19			8
			0	3.7	7.4	53.7	35.2	%		
	0.72	4.17	0	1	7	28	18			4
			0	1.9	13.0	51.9	33.3	%		
	0.97	4.07	1	5	2	27	19			3
			1.9	9.3	3.7	50.0	35.2	%		

:_____

		:		-
	(4.26)			
	(% 7.4)		(% 92.6)	(0.91)
42.6)		(% 46.3)		
	(% 5.6)		(%3.7)	(%
			.	(% 1.9)
		:		-
	(4.26)			
	(% 3.8)		(% 96.2)	(0.81)
50)		(% 40.7)		
	(% 1.9)		(%5.6)	(%
			.	(% 1.9)
		:		-
	(4.20)			
	(% 3.7)		(% 96.3)	(0.74)
		(% 35.2)		
	(% 3.7)		(%7.4)	(% 53.7)
			.	
		:		-
	(4.17)			
	(% 1.9)		(% 98.2)	(0.72)
51.9)		(% 33.3)		
	(% 1.9)		(%13)	(%
			.	
		:		-
	(4.07)			
	(% 11.2)		(% 88.8)	(0.97)
		(% 35.2)		

(% 9.3)

(%3.7)

(% 50)

(% 1.9)

(4.24)

.

:

.

:

:

-4-IV

(27)

:(27)

	()					
0.0577	1.9699	1.0843	7.5902	7		
		0.5504	233.3888	424		
$10^{-10} \times 4.7148$	9.8177	5.4920	32.9523	6		
		0.5593	207.5370	371		
0.7120	0.6528	0.4150	2.9050	7		
		0.6357	269.5370	424		

:_____

(0.05) () (27)

:

(0.01) () (27)

:

.

.

:

()

.

.

الخطمة

:

: -

:

-1

:

-

-

-

-

-

-

-

(Feed back)

-

-2

:

-

-

-

-

-

-

-3

:

.

-

.

-

.

-

.

-

.

-

.

-

.

-

.

-

-4

:

.

.

:

-

:

-

.

.

-

.

-

فَإِئْتَمَةٌ الْمُرَاجِعُ

.2009		-15
	:	-16
		.2002
		-17
		.2006
.1992		-18
	:	-19
		.2007
	:	-20
		.1997
		-21
		.2008
		-22
		.1998
	:	-23
		.2004
		-24
		.2004
		-25
		.2008
	:	-26
		.2003
		-27
		.2001
	:(-
)
		.2002
		-29
		.1996
.2002		-30

9000			-31
		. 1995	-32
		1992.	-33
		.1999	-34
:	.2008		-35
	:		-36
		.2007	-37
		.2007	-38
	:	.2008	-39
		.1997	-40
		.1995	-41
	:	.1998	-42
		.2006	-43
		:	-44
.2002			-45
2004.			-46
		.2006	-47

	:		-45
		.2006	
	TQM :		-46
		.2006	
:			-47
		2006	
		.2007	
			-48
		.2003	
			-49
	SIX SIGMA		-50
	.2008		:
			-51
		.2005	
	:		-52
		.1999	
			-53
		1999.	
	:		-54
		.2009	
	:		-55
-	-)	
	.2003	(-
.2007			-
			-56
-	:		-57
		.2006	
			-58
		.2007	

	:	-
"	"	-1
		.2001
"	(TQM)	" -2
		.2006 04
	"	-3
		"
	.2000	" -3
	"	
	.2002	" -4
		"
	.2003	" -5
:	"(TQM)	.2005
"	"	-6
.1993		" -7
:	"	"
		.2000
"	"	-8
		.1999
"	:	" -9
	.2002	18

"	"	-10
	.1994	
45	" :	-11
	.2003	
" :	"	-12
	.1997	
	"	-13
	"	
	.1995	
	"	-14
	"	
	.1997	
"	"	-15
.1983	"	-16
	"	
	.2000	
	"	-17
	"	
	.2000	
:	"	-18
	"	
	.1992	
"	" . . .	-19
.1981		

" -20
 " : 1994
 : -
 - -1
 .2008-2007 -
 -2
 .2000 -3
)
 (: -
 .2003 -1
 " : -1
 " : -2
 .2006 27-26
 " : -2
 27-26 : -1
 17 : -1
 .2006 : -1
 : -1
 .2003 : -1

				:	-
03	65-73	104			-1
1974		1973	28		1393
	140-07	33		.	-2
	2007	19	1428		02

: -
-1

http://www.emro.who.int/rc47/anpa_11bo5.htm
-2

<http://www.qualityconf.com/presentation/day1/Session2/5.PPT#257.3>
-3

<http://www.planning.gov.sa/planning/all%20presentation/day1/1c-health/11>
-4

<http://www.islam-online.net/iol-arabic/dowalia/namaa-45/namaa-c.asq=top>
-5

www.Saaaid.net/aldawah/151.htm
-6

<http://aichouni.tripod.com>
-7

http://www.magetude.com/ar/index.php?option=com_docman&Itemid=30
: -II

: -

1- A.Levy, M. Cazaban, J.Duffour, **santé publique**, 2^{ème} édition, édition masson, Paris, 1994.
2- Bertrand Louapre, **La qualité s'il vous plaît !**, les éditions d'organisation, Paris, 1992.
3- Daniel Duret, Mourice Pillet, **qualité en production**, éditions d'organisation, Paris, 1998.

4- François Caby, Claude de Hervé Sérieyx, **la qualité dans les services Fondements, Témoignages, outils**, 2^{ème} édition, édition economica, Paris, 2002.

5- H. James Harrington, **le coût de la non-qualité**, édition Eyrolles, Paris, 1990.

6- Saddiki Abdellah, **management de la qualité**, office des publications universitaires, Alger, 2003.

7- Savall Henri, Véronique Zardet, **maîtriser les coûts et les performances cachés**, 2^{ème} édition, édition economica, Paris, 1989.

: -

1- A. Saihi, "le système de santé publique en Algérie", **revue Gestions hospitalières**, la revue des décideurs hospitaliers, n° 455, Avril, 2006.

2- "La non-qualité coût et Solutions des dysfonctionnements", **cycle de conférences**, revue organisé par L'université François Rabelais de Tours France et L'institut Supérieur du génie appliquée Maroc, 25 Février 1998 à L'hôtel Hayat Regency de Casablanca, 1^{ère} édition, les éditions Toubkel, Maroc, 1998.

3- M. Chaouch, "développement du Système National de Santé: Stratégies et perspectives", **revue le gestionnaire**, revue élaborée par l'école nationale de la Santé publique, n°5, juin, 2001.

: -

- Conseil National Economique et Social, **Rapport National Sur le Développement humain, Réalisé en coopération avec le programme des Nations unies pour le développement (PNVD)**, Algérie, 2006.

- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens**, décembre, 2004.

- Ministère de la Santé, de la population et de la réforme Hospitalière, **la Santé des Algériennes et des Algériens en 2001**, Rapport annuel, édition anep, 7 avril, 2002.

- Office national des statistiques, **Démographie algérienne 2005**, Données statistiques, n°442, 2005.

: -

1- Agence nationale D'accréditation et Dévaluation en Santé (ANAES), **les coûts de la qualité et de la Non-qualité des soins dans les établissements de la Santé: états des lieux et Propositions**, juillet 2004

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000463/index.shtml>

2- Aziz Nhir, **B.A.B.A de la qualité totale**

<http://www.emi.ac.ma/étudiants/emij/n5/p38.htm>

3- **Les 6 dossiers de la réforme hospitalière**

<http://www.santemaghreb.com/actualites/0703/0703-27.htm>

4- Suzanne Charvet-Protat, Agnès Jarlier, Nathalie Préaubert, **Le coût de la qualité et de la non-qualité à l'hôpital**

[http://www.anaes.FR/anaes/publications.MSF/NPDFFile/RA-LTLF-3YBL5S/\\$File/cout.PDF](http://www.anaes.FR/anaes/publications.MSF/NPDFFile/RA-LTLF-3YBL5S/$File/cout.PDF)

فائمة الجداول

:

49		01
60		02
	2005 1994	
61		03
	2005 1992	
61	5	04
	2005 1995	
63	1995	05
	2005	
64		06
	2005 1991	
72		07
75		08
93		09
98		10
128		11
134	(2008-2004)	12
135	-2004)	13
	(2008	
136	2004)	14
	(2008 -	
138		15
138		16

139		17
139		18
140		19
140		20
141		21
141		22
143		23
146		24
150		25
153		26
156		27

فَإِنَّهُمُ الْأَشْكَالُ

:

13		01
20		02
43		03
78		04
85		05
87		06
97		07
101		08
102		09
129		10
133		11

الملاحق

-

:

/

...

:

"

"

.

:

.

-

-

(x)

-

.

:

$$\boxed{} \quad \boxed{} \quad : \quad \frac{}{-1}$$

$$: \quad -2$$

$\boxed{}$	35 -30	$\boxed{}$	30
$\boxed{}$	45 -41	$\boxed{}$	40 -36
$\boxed{}$	50	$\boxed{}$	50 -46

$$\boxed{} \quad \boxed{} \quad \boxed{} \quad : \quad \boxed{} \quad -3$$

$\boxed{}$	$\boxed{}$:	-4
$\boxed{}$	$\boxed{}$		

$$\boxed{} \quad \boxed{} \quad \boxed{} \quad : \quad \boxed{} \quad -5$$

$\boxed{}$	10 -5	$\boxed{}$	5	:	-6
$\boxed{}$	20 -16	$\boxed{}$	15 -11		
$\boxed{}$	25	$\boxed{}$	25 -21		

: _____

(x)

:

						01
						02
						03
						04
						05
					(feed back)	06
						07
						08

: _____

(×)

:

						01
						02
						03
						04
						05
						06
						07

: _____

(×)

:

						01
						02
						03
						04
						05
						06
						07
						08

:02

:2004

:

$$3.23 = \frac{362}{112} = /$$

$$0.70 = \frac{362}{512} = /$$

$$181 = \frac{362}{2} = /$$

:

$$.4.26 = \frac{78213}{18370} = \text{_____} =$$

$$. \% 59.19 = 100 \frac{78213}{365 \times 362} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{365 \times} =$$

$$.50.74 = \frac{18370}{362} = \text{_____} =$$

$$. \% 3.38 = 100 \frac{145}{4290} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:

$$. \% 2.03 = 100 \frac{373}{18370} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

$$. \% 13.71 = 100 \times \frac{(\quad 12-0)}{(\quad 12-0)} =$$

$$\% 0.02 = 100 \times \frac{1}{4290} = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:03

:2005

:

$$.3.20 = \frac{362}{113} = \quad /$$

$$.0.67 = \frac{362}{543} = \quad /$$

$$181 = \frac{362}{2} = \quad /$$

:

$$.4.26 = \frac{86568}{20334} = \underline{\hspace{2cm}} =$$

$$.\%65.52 = 100 \frac{86568}{365 \times 362} \times = 100 \times \frac{\hspace{2cm}}{365 \times} =$$

$$.56.17 = \frac{20334}{362} = \underline{\hspace{2cm}} =$$

$$.\%6.96 = 100 \frac{321}{4613} \times = 100 \times \underline{\hspace{2cm}} =$$

:

$$.\%1.97 = 100 \frac{400}{20334} \times = 100 \times \underline{\hspace{2cm}} =$$

$$.\%17.39 = 100 \times \frac{(\quad 12-0)}{(\quad 12-0)} =$$

$$\%0.02 = 100 \times \frac{1}{4613} = 100 \times \underline{\hspace{2cm}} =$$

:04

:2006

:

$$.3.20 = \frac{362}{113} = /$$

$$.0.66 = \frac{362}{543} = /$$

$$181 = \frac{362}{2} = /$$

:

$$.3.81 = \frac{82542}{21648} = \text{_____} =$$

$$.\%62.47 = 100 \frac{82542}{365 \times 362} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{365 \times} =$$

$$.59.80 = \frac{21648}{362} = \text{_____} =$$

$$.\%7.95 = 100 \frac{362}{4554} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:

$$.\%1.63 = 100 \frac{352}{21648} \times = 100 \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

$$.\%25.09 = 100 \times \frac{(\quad 12-0)}{(\quad 12-0)} =$$

$$\%0.04 = 100 \times \frac{2}{4554} = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:05

:2007

:

$$.2.51 = \frac{362}{144} = /$$

$$.0.65 = \frac{362}{554} = /$$

$$.362 = \frac{362}{1} = /$$

:

$$.3.72 = \frac{73312}{19684} = \text{_____} =$$

$$.\%55.48 = 100 \frac{73312}{365 \times 362} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{365 \times} =$$

$$54.38 = \frac{19684}{362} = \text{_____} =$$

$$.\%7.04 = 100 \frac{317}{4503} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:

$$.\%2.02 = 100 \frac{397}{19684} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

$$.\%16.90 = 100 \times \frac{(\quad 12-0)}{(\quad 12-0)} =$$

$$\%0.02 = 100 \times \frac{1}{4503} = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:06

:2008

:

$$.3.70 = \frac{370}{100} = /$$

$$.0.92 = \frac{370}{399} = /$$

$$.370 = \frac{370}{1} = /$$

:

$$.3.91 = \frac{80094}{20459} = \text{_____} =$$

$$.\%59.30 = 100 \frac{80094}{365 \times 362} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{365 \times} =$$

$$.55.29 = \frac{20459}{370} = \text{_____} =$$

$$.\%5.30 = 100 \frac{261}{4918} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

:

$$.\%1.88 = 100 \frac{385}{20459} \times = 100 \times \frac{\text{_____}}{\text{_____}} =$$

$$100 \times \frac{63}{4847} = 100 \times \frac{(\quad 12-0)}{(\quad 12-0)} =$$

$$\%12.9 =$$

$$100 \frac{1}{4918} x = 100x \text{ ————— } =$$

$$. \% 0.02 =$$

$$100 \frac{100}{158} x = 100x \text{ ————— } = (2008 \quad 31 \quad 22 \quad)$$

$$. \% 6.96 =$$

المنصات

⋮

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋅

⋮

⋅

—

—

—

—

Résumé :

Le management de la qualité totale est un important outil administratif de gestion pour les établissements de santé, pour son utilisation massive dans les institutions sanitaires.

Cet outil permet une description de la prestation des services de santé, et de réaliser des ajustements et des suggestions qui contribueront à améliorer la qualité des soins de santé de façon continue.

Malgré les avantages que réalise le management de la qualité totale, il reste toujours un moyen qui ne trouve pas son application dans de nombreux établissements de santé. Les raisons exactes et les facteurs de succès du management de la qualité totale ne sont pas encore suffisamment cernés et déterminés.

Cette étude tente de jeter la lumière sur les mesures dans lesquelles on pourra appliquer le management de la Qualité Totale dans les établissements de santé afin d'obtenir des résultats et des recommandations qui aideront à créer l'atmosphère appropriée pour parvenir à l'efficacité des institutions de santé.

Pour bien cerner notre problématique, cette étude comprend trois chapitres. Le premier chapitre donne une présentation générale des institutions de santé dont l'accent est mis sur l'hôpital, considéré comme l'institution la plus importante des établissements de santé.

Le deuxième chapitre, donne un aperçu sur l'application du management de la qualité totale dans les établissements de santé, l'évolution de la notion de qualité, la qualité des services de santé. Les exigences du management de la qualité totale y ont été soigneusement abordées. Enfin, ce chapitre se termine par un exposé des coûts de qualité dans les institutions sanitaires.

Le troisième chapitre présente une description des réponses des praticiens de santé sur l'importance de l'application de management de la qualité totale pour obtenir les résultats et les recommandations proposé par l'étude afin à une efficacité de l'établissement public hospitalier Mohammed Seddik Ben Yahia de Jijel.

Mots-clés :

Qualité – Management de la qualité Total – Système de Management qualité – Etablissement de santé – Hôpital.

Abstract:

Considering the Successes it has achieved in management, total quality management (TQM) has become an important tool in the management of health institutions. It essentially describes the provision of health services and puts forward the necessary adjustments and suggestions helpful for the improvement of health care on a continuous basis.

Despite the advantage of TQM, its application is still limited in health institutions. Moreover, the reason behind its limited applications and the factors of its success are still unclear.

On the basis of what was mentioned above, this thesis tried to shed light on the possibility of applying TQM in health institutions. The object was to reach conclusions useful to the creation of a suitable environment capable of achieving effectiveness in health institutions.

This study included three basic chapters. The first chapters presented an overview of health institutions. Focus was given to hospital regarded as a more important health institution. It analyzed the various health services that hospitals provide.

The second chapter scrutinized the application of TQM in health institutions. It studied the evolution of concepts related to quality including the quality of services. This chapter equally dealt with the requirements of TQM and its application in health institutions, as well as total quality costs.

The third chapter analyzed the various hypotheses and issues raised in the questionnaire. In so doing, a number of male and female nurses were sampled out at Mohamed Seddik Ben Yahia hospital (Jijel). The analysis of views and performances aimed to demonstrate the applicability of TQM in this health institution.

Keywords:

Quality - Total Quality Management - Quality Management System - the health institution - the hospital.