

#### بحث رقم (4) إنتاج وخدمة الأغذية في مستشفيات المملكة المتحدة- إنجلترا

##### الملخص:

إن توفير الرعاية الصحية بالمجان عند نقطة التوزيع جعل الخدمة الصحية القومية بمثابة جوهرة في تاج المملكة المتحدة، وموضع غبطة الكثير من الدول الأخرى. ورغم ذلك، فجودة أغذيتها أقل مثالية من سمعتها الأوسع، بل ومن المتعارف إليه، وعلى نطاق واسع، أنها فقيرة. لقد أصبح تقديم خدمة الأغذية بالمستشفيات تحدياً آخر لميزانيات المستشفى الضخمة؛ حيث إن مديري المستشفيات يسعون جاهدين من أجل تقديم أغذية عالية الجودة إلى المرضى وبتكلفة أقل. ولقد باتت الأغذية ذات الجودة العالية والتكلفة المنخفضة الكأس المقدسة لتقديم الرعاية الصحية. تهدف هذه الورقة البحثية الى تطبيق VSM الذي يوضح تسلسل عملية إنتاج وخدمة الطعام في المستشفيات وذلك لتقديم مستويات عالية من جودة الخدمات الغذائية، وتحقيق مستويات عالية من رضا المرضى. وتعتبر المرة الأولى التي تم استخدام هذا النهج بمختلف مراحل الإنتاج والخدمات الغذائية في المستشفيات.

يتبنى هذا البحث منهج على المنهج الوصفي باستخدام استراتيجية دراسة الحالة المتعددة بين مستشفيات القطاع الخاص و العام (2 من مستشفيات القطاع الخاص و 1 من مستشفيات القطاع العام) ؛ لتحقيق الهدف الرئيسي والأهداف الفرعية للدراسة، وكذلك الأسئلة البحثية؛ لاستكشاف أفضل الممارسات في نظم إنتاج وخدمة الأغذية بالمستشفيات. واعتمدت الدراسة أيضاً على تطبيق دراسة الحالة كما استخدمت الدراسة مصادرَ متعددة لجمع البيانات، بما في ذلك: المقابلات الشخصية، مجموعات المناقشة.

تعتبر النتائج التي أوضحت مسار المنتج من البداية إلى النهاية بالغة الأهمية في تقديم خدمة الأغذية عالية الجودة وتحقيق مستويات عالية من رضا المريض. وأثرت القضايا المتنوعة على مسار عملية الإنتاج بما في ذلك، قائمة الطعام والاعتبارات الغذائية، شراء الأغذية، إنتاج الأغذية، خدمة الطعام، تصورات وتوقعات المريض.

إن الإسهام الرئيسي لهذه الدراسة يتبلور من خلال تطوير نموذج أفضل الممارسات لأغذية المستشفيات في ظل جودة عالية وتكلفة منخفضة. وسوف يُعتبر هذا النموذج أداة فاعلة تساعد المستشفيات، سواء الخاصة أم العامة، على إدارة وتحسين نظم الإنتاج والخدمات الغذائية لتقديم أغذية عالية الجودة ومنخفضة التكاليف للمستشفيات.

**الكلمات الدالة:** المشتريات، المملكة المتحدة، الرعاية الصحية الخاصة، الرعاية الصحية العامة، رضا المريض، نظم الجودة.