

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

أ.مريم يحيوي، جامعة باتنة

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وتحسين جودة الخدمة ضمن إطار نظري، حيث تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع وهذا ما جعل القائمين على مختلف المنظمات بذل المزيد إزاء أخلاقيات الأعمال من أجل تحسين جودة الخدمة الصحية، كما تعد هذه الدراسة الأساس النظري للربط المنطقي للعلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية :

أولاً: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال، ثانياً: جودة الخدمة الصحية وثالثاً: مساهمة أبعاد أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية .

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، أخلاقيات مهنة الطب، جودة الخدمة، جودة الخدمة الصحية.

Summary:

This study aimed to find the relationship between the dimensions of business ethics and improve the quality of service within a theoretical framework , where the gaining of this study importance of the growing importance of this topic and this is what made based on various organizations to do more about business ethics in order to improve the quality of the health service, as is this study the theoretical basis of the logical linking of the relationship between the dimensions of business ethics and the quality of the health service, where this study was divided into three main areas:First:basic concepts about business ethics Second: the quality of health service. Third : the contribution of the dimensions of business ethics in improving the quality of health service
Keywords: business ethics , medical ethics , quality of service , the quality of the health service .

مقدمة:

رغم أن مفهوم أخلاقيات الأعمال من المفاهيم القديمة التي حث عليها الدين الإسلامي الحنيف، إلا أنه في الوقت الحاضر فقط تزايد الإهتمام بأخلاقيات الأعمال على نحو واضح وملفت للنظر ولم يعد حصرا على مجتمعات محددة بل أصبح من المواضيع الحيوية التي تهتم بها المنظمات باختلاف أنواعها وذلك أيضا لإرتباطه بالعديد من المواضيع المهمة من بينها جودة الخدمات ولأن المنظمات الخدمية أصبحت تلعب دورا مهما في توفير خدمات واسعة شملت كافة مجالات الحياة كالتعليم، الصحة وغيرها، ومن أجل تعزيز مبادئ أخلاقيات العمل جاءت فكرة هذه الدراسة مساهمة منا بالإرتقاء بأخلاقيات الأعمال على مستوى المنظمات الصحية وذلك من شأنه أن يؤدي لتحسين جودة الخدمة الصحية التي يقوم بها الموظفون كما وكيفا.

فقد أصبحت الجودة في المؤسسات الصحية تعتبر أسلوبا ومنهجيا سليما للإرتقاء وتقديم خدمات صحية متميزة وذلك من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم والإستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه وهذا نتيجة لما عرفته السنوات الأخيرة من الزيادة الكبيرة والإقبال المتزايد بصورة مستمرة في أعداد المرضى المترددين على المؤسسات الصحية وهذا راجع لزيادة إنتشار الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع، ولقد رافقت هذه الزيادة في أعداد المرضى ظهور عدة مظاهر ومشاكل جديدة أغلبها ناجمة عن ضغوط العمل وكذلك عدم إلتزام الموظفين من أطباء وممرضين وغيرهم بأخلاقيات الأعمال، ولهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعالجة الإشكالية التالية:

هل يؤدي الإلتزام بأبعاد أخلاقيات الأعمال إلى تحسين جودة الخدمة الصحية؟

أولا: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال

هناك عدة تعاريف لمفهوم أخلاقيات الأعمال إلا أن وضع تعريف واضح ومحدد يعتبر في غاية الصعوبة لأنه يرتكز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة، وسيتم في هذه الدراسة عرض بعض التعاريف كما يلي:

التعريف الأول: " مجموعة من القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحا في تعامله مع الناس، ناجحا في مهنته مادام قادرا على كسب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين" (1)

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

التعريف الثاني: " أخلاقيات الأعمال تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو الغير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة، أي أن أخلاقيات الأعمال مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ" (2)

التعريف الثالث: " مجموعة مبادئ تدور حول أربعة محاور رئيسية هي القيام بالأعمال الهادفة، وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في أي تعاملات، وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر ، فإذا تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط" وفي الأخير يمكن تقديم التعريف التالي حيث يرى أن أخلاقيات الأعمال تتمحور حول مجموعة من القواعد والمبادئ والأحكام السلوكية والأدبية والقيم والمعايير والمقاييس الأخلاقية التي تحكم تصرفات الفرد أو الجماعة أثناء تأدية الأعمال في بيئة العمل، وتشمل هذه الخصائص الاستقلالية والموضوعية والأمانة والاستقامة والنزاهة والشفافية، والاعتمادية والمسؤولية وجوانب أخرى في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ. (3)

مصادر أخلاقيات الأعمال:

هناك عدة مصادر لأخلاقيات الأعمال نذكر منها:

المصدر الديني: تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة

الذات: إن الإنسان لا يسعى لتحقيق غاية إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه فإن العمل لابد أن يكون جيداً أمام الذات الإنسانية وعليه فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة له.

الأسرة: ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية

المجتمع: إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو إجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها إلى التنظيم وتنعكس على ممارساتهم لوظائفهم، وإذا كانت هذه القيم إيجابية فإنها

تحرص على وضع حد للمخالفات والأخلاقيات وتعاقب المعتدي ولا تراعي فردا على آخر لجأه أو مكانته في المجتمع.

القيادة القدوة: هي القيادة التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين ليس فيه ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة.

تشريعات الخدمة المدنية: تعتبر من مصادر المهمة للأخلاقيات وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير الإدارة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة ويحقق أهدافها ومن زاوية أخرى لأنها بناء على ذلك تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة التي هي الركيزة الأساسية في التنظيم الإداري فتبين ماهي الواجبات التي تفرضها الوظيفة وما هي المحظورات التي يتوجب عدم الاقتراب منها في هذه الوظيفة. (4)

المشاكل الأخلاقية المرتبطة بمنظمات الأعمال:

هناك عدة مشاكل أخلاقية وسنكتفي بذكر أربعة أنواع من المشاكل الأخلاقية هي:

مشاكل الموارد البشرية: وتتعلق بالعدالة في التعامل مع الموظفين الحاليين والمحتملين، السلوكيات الغير أخلاقية المرتبطة بالتمييز بين الموظفين حسب الجنس، اللون، الديانة والعرق.

مشاكل مرتبطة بتصادم المنافع: والتي تؤدي إلى التمييز في التعامل مع الآخرين حسب المصالح الشخصية

المشاكل المرتبطة بالأمانة مع العملاء: وترتبط بسلوكيات تقليل احترام العميل وعدم الاهتمام بأمنه وسلامته من خلال المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة

المشاكل المرتبطة بالاستخدام السيء أو الاستغلال الشخصي لموارد المنظمة من قبل الموظفين أو الاستخدام السيء للموارد الطبيعية من قبل المنظمة. (5)

أخلاقيات المهنة الطبية:

يمكن تتبع نشأة أخلاقيات الطب إلى العصور القديمة وذلك إلى أبقرات وما يعرف بقسم أبقرات، وإلى التعاليم الربانية المسيحية القديمة، وفي العصور الوسطى وبداية العصر الحديث فإن الفضل يعود لأطباء مسلمين كإسحاق بن علي الرازي في كتابه (آداب الطبيب)، والطبيب أبو بكر الرازي، ومفكرين مدرسين كاثوليكين كالقديس توما الأكويني. والذين تركوا

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

بصمة واضحة في تاريخ الطب في العصور الوسطى والذي نجد له الأثر حتى عصرنا هذا في أخلاقيات الطب.

ويمكن تعريف أخلاقيات الطب بأنها: " مجموعة الأخلاقيات التي تبحث مشكلات تعامل الأطباء مع المرضى ومع زملائهم من الأطباء، وهي مجموعة من القوانين واللوائح والأخلاقيات المتعارف عليها طبيا خلال ممارسة مهنة التطبيب وهي أخلاقيات وقيم تم اكتسابها وتبنيها من قبل الهيئات الطبية على مدار تاريخ الطب واستنادا لقيم دينية وفلسفية وأخلاقية ". (6)

القيم في أخلاقيات الطب

هناك ست قيم يجدر الحديث عنها؛ وذلك لأنها القيم الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في مناقشات القضايا الأخلاقية الطبية:

الاستقلال الذاتي: للمريض الحق في اختيار أو رفض طريقة معالجته.

المعاملة الحسنة: يجب على صاحب المهنة أن يعامل المريض بكامل الاهتمام

عدم الإيذاء

العدالة: الاهتمام بتوزيع مصادر الصحة النادرة، وتقرير من الذي يستحق أخذ علاج ما (الإنصاف والمساواة).

الكرامة - للمريض (ومعالجه) الحق في الكرامة.

الصدق والأمانة. (7)

ثانيا: جودة الخدمة الصحية

تعد جودة الخدمة من الموضوعات التي لاقت إهتمام كبير في المؤسسات الخدمية بصفة عامة، والمؤسسات الصحية بصفة خاصة وذلك نتيجة التطورات التي يشهدها المجال الصحي والزيادة المستمرة في الطلب على الخدمات الصحية، فقد أصبح تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية مطلبا مشتركا يخدم أهداف ومصالح جميع الأطراف المتعاملة مع المؤسسات الصحية.

تعددت آراء الباحثين حول تعريف جودة الخدمة بصفة عامة، وجودة الخدمة الصحية خاصة، فمنهم من ركز في تعريفه على جودة الخدمة من وجهة نظر المؤسسة المقدمة للخدمة

(المؤسسة الصحية)، ومنهم أيضا من ركز على المستفيد من الخدمة (المريض) لإعتبره الحكم في تقدير جودة الخدمة.

تعريف جودة الخدمة

هناك عدة تعاريف مقدمة من طرف الباحثين من أجل تعريف جودة الخدمة، منها: تعرف جودة الخدمة على أنها: "تقديم الأداء اللازم للعميل، والذي يقوم بإشباع وتلبية رغباته وفق سعر تنافسي، وفي الوقت المناسب ووفق الطرق والأساليب المناسبة". (8) كما يمكن تعريفها بأنها: "الفارق بين الخدمة المتحصل عليها وبين الخدمة المتوقعة التحصل عليها من قبل المستفيد من الخدمة". (9)

والتعريف التالي ركز أيضا على تعريف جودة الخدمة من قبل المستفيد منها: "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المصلحة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين". (10)

أما التعريف التالي ركز على جودة الخدمة من قبل المؤسسة المقدمة للخدمة: "قيام المؤسسة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة، على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية وتحقيق رضا العملاء في الوقت نفسه، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المؤسسات المشابهة". (11)

وفي الأخير وبعد عرض التعاريف السابقة يمكن إعطاء التعريف التالي: جودة الخدمة من قبل المؤسسة المقدمة للخدمة هي: "تقديم خدمة بدون أخطاء مع التحسين المستمر في تقديمها سواء في إجراءات تقديم الخدمة أو سلوكيات مقدم الخدمة مع الأخذ بعين الاعتبار أي معلومة مرتدة من قبل المستفيدين من الخدمة، وذلك بهدف وصول المؤسسة لكسب رضاهم".

أما جودة الخدمة من قبل المستفيد من الخدمة هي: "كل خدمة مقدمة تطابق توقعاته أو تفوقها، وتلبي إحتياجاته ورغباته، وتشعره بالرضى والسعادة بعد الإستفادة من هاته الخدمة، وهذا ما قد يدفعه إلى تكرار التجربة وإعادة التعامل مع نفس المؤسسة والإستفادة من خدماتها مرة أخرى".

تعريف جودة الخدمة الصحية

قد يختلف تعريف جودة الخدمة الصحية حسب الأطراف المتعاملة مع المؤسسات الصحية، فكل طرف يراها من زاويته الخاصة، ومن بين التعاريف المقدمة لجودة الخدمة الصحية ما يلي:

تعرف جودة الخدمة الصحية بأنها: "تحقيق مستوى عالي وجيد في الخدمة الطبية والصحية المقدمة للمريض منذ المرة الأولى، كما تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية، إضافة إلى التكلفة والمرونة ووقت التسليم والإبداع في تحقيق المؤسسة الإستجابة لطلبات السوق وإلى التنافس من خلالها". (12)

كما تعرف أيضا بأنها: "السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة، بحيث تشمل ثلاث نقاط أساسية : الأولى تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض، والثانية تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية وهو تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول طبيا من حيث التشخيص والإجراءات والعلاج، والثالثة تركز حول جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية، وذلك على أساس الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة الصحية". (13)

وقد عرفت أيضا على أنها: "مجموعة الإجراءات الموضوعية للتأكد من/والقدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية المقدمة إلى المرتادين إلى المؤسسات الصحية، كما أنها تمثل شكل من أشكال الطرق التي تستخدمها المؤسسة الصحية لتمييز نفسها عن المؤسسات الصحية الأخرى والمباشرة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المؤسسة تتحدد من خلالها شخصية المؤسسة على جميع المستويات". (14)

وفي الأخير يمكن تعريف جودة الخدمة من وجهة نظر الأطراف التالية: (15)

المريض: هي درجة الرعاية التي يقبلها هو نفسه، وبما أنه متلقي الخدمة فنظرتة تكون أكثر واقعية ويعتمد في تقييمه للجودة على عدة معايير كإتصاله مع الأطباء، فترة حصوله على المواعيد، مدة انتظاره، المعاملة، طريقة الإستقبال والعديد من المعايير الأخرى.

مهني الصحة: هي التميز والتفوق التقني والإلتزام بمعايير الجودة الطبية عند تقديم الرعاية الصحية بهدف تحقيق النتائج المرجوة وتظهر في: الكفاءات الوظيفية، القدرة على تطوير وإستخدام تقنيات التشخيص والعلاج، ملائمة إجراءات الرعاية، بمعنى تطبيق الطب المبني

على البراهين (Evidence Based Medicine) ،مع الأخذ بعين الاعتبار إحتياجات ورغبات المرضى، ويحكم ذلك ثلاث نقاط رئيسية: أخلاقيات الممارسة الصحية، الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة.

المؤسسات الدافعة والسلطات العامة ومؤسسات التأمين: هي مدى كفاية عرض الرعاية، إحترام متطلبات الأمن، جودة الرعاية مع البحث عن الإستخدام الأمثل للموارد، بمعنى محاولة تكييف الموارد المتوفرة للإحتياجات الصريحة والضمنية للمرضى، وتقديم أحسن خدمة لأكبر عدد من المستفيدين.

المالكين: الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم خدمة جيدة للمرضى وبالتكلفة الأقل، فهي تعنى بالدرجة الأساسية بكيفية إستخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب مزيد من الموارد لتغطية الإحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة وهذا يشمل ضمناً أهمية تقديم الخدمة المناسبة في الوقت اللازم وبالتكاليف المقبولة.

المرضى: التسلسل الجيد للعمل التقني وأعمال الوقاية، إضافة إلى العلاقة الجيدة مع المرضى والمطابقة مع الإجراءات.

وجهة النظر السياسية: عبارة عن تحسين صحة أفراد المجتمع ومدى رضى المواطن في طوع الموارد المتاحة، وفي نفس الوقت فإن المنظور القيادي أو السياسي يبحث عن كفاءة النظام الصحي من ناحية توازن مصاريفه مع ما يقدمه من خدمة، ومدى قدرته على رسم إستراتيجيات مستقبلية تضمن الإستقرار والتطور الطبيعي للنظام الصحي ضمن منظومة العمل الإداري للدولة بشكل عام بجوانبه الإقتصادية، التقنية، الإجتماعية، البيئية والسياسية.

أبعاد جودة الخدمة الصحية

هناك عدة أبعاد لجودة الخدمة الصحية، وقد إعتدنا في دراستنا على الأبعاد المتفق عليها، وهاته الأبعاد هي:

الإستجابة

تشير إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم وحالتهم وخلفيتهم يتلقون الرعاية السريعة من قبل الكادر العامل في المؤسسة الصحية (المستشفى) مع حسن المعاملة والتعاون، ووقت انتظار ملائم أو المناسب وغير مزعج، وتشمل الإستجابة في مجال جودة الخدمة الصحية العناصر التالية:

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

- ✓ السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة.
- ✓ الإستجابة الفورية لإحتياجات المريض مهما كانت درجة الإنشغال.
- ✓ الإستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض.
- ✓ الرد الفوري على الإستفسارات والشكاوي وإخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقدم الخدمة والإنتهاء منها.

أي أن الإستجابة في مجال جودة الخدمات الصحية تشير إلى أن العاملين في المؤسسة الصحية قادرين على الإستجابة السريعة وفي جميع الأوقات للحالات المرضية والإصابات التي ترد إليها، فضلا عن المبادرة السريعة لتقديم المساعدة للمستفيدين (المرضى) من خدمات المؤسسة الصحية والإجابة السريعة على جميع إستفساراتهم والشكاوي المقدمة من قبلهم وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند إحتياجهم لها. (16)

الإعتمادية

وتعبر الإعتمادية عن درجة ثقة المستفيد من الخدمة (المريض) في المؤسسة الصحية ومدى إعتماده عليها في الحصول على الخدمات الطبية التي يتوقعها ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا من ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا من مستوى مصداقية الخدمة الصحية، ويمكن تلخيص ماسبق في العناصر التالية:

- الوفاء في تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
- الحرص على حل مشكلات المستفيد من الخدمة.
- أداء الخدمة بدقة وبدون أخطاء في التشخيص.
- الثقة في الأطباء والفنيين وكفاءتهم وشهرتهم. (17)

الضمان

وهو شعور المريض بالراحة والإطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة كما تشمل دعم وتأييد الإدارة العليا أثناء قيامهم بتقديم الخدمات العلاجية للمرضى وإبداء الإستعداد لتقدير المواقف وتقدير الجهد المبذول في العمل (18) ، أي أن الضمان يقصد به تأكيد إدارة المؤسسة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين

كالأطباء، ممرضين وغيرهم، فضلا على توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة عالية. (19)

الملموسية

يشير هذا البعد إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين بين المرضى والمراجعين للمستشفى، وعودتهم لنفس مقدم الخدمة الصحية، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية بإستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها وحداثة المعدات والأجهزة والأدوات الصحية الطبية المختبرية والأشعة التمرضية وغيرها، ونظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المؤسسة والتصميم والتنظيم الداخلي لها. (20)

التعاطف

وهو الحرص أو الإنتباه والعناية الخاصة التي تقدمها المؤسسة الصحية إلى المستفيدين من خدماتها، وبمعنى آخر الضمان يمثل العلاقة والتفاعل بين مراجعي المؤسسة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي، ويقصد به أيضا وجود الثقة، الإحترام، اللباقة، اللطف، الكياسة، السرية، التفهم، الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها (المرضى) إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى إنجاح الخدمة الصحية وإستجابة المرضى في مقدمة إهتمامات الإدارة والإدارة العاملين في المؤسسة الصحية والإصغاء للمريض وتلبية إحتياجاته بروح من الود واللطف. (21)

العناصر الأساسية لقياس جودة الخدمة الصحية:

أصبح قياس جودة الخدمة الصحية ضرورة ملحة، وهناك عنصرين أساسيين تقاس بهما جودة الخدمة الصحية هما: (22)

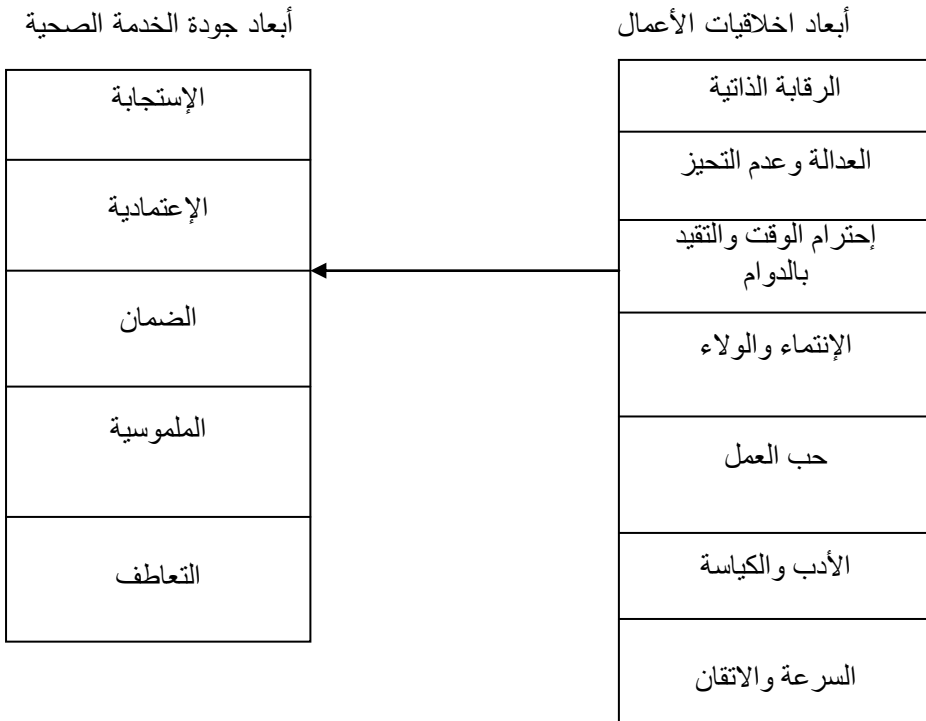
العنصر التقني: ويتعلق بتطبيق المعارف، المعلومات والتقنيات الطبية وغيرها من العلوم في معالجة المشكلات الصحية، وتقاس درجة الجودة في هذا العنصر بمدى القدرة على توفير أقصى حد من المنافع الصحية للمريض دون أن يؤدي ذلك إلى زيادة المخاطر التي يتعرض لها.

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

العنصر الإنساني: ويتمثل في إدارة التفاعل الاجتماعي والنفسي بين مقدمي الخدمة الصحية والمرضى وفق القيم والقواعد الاجتماعية التي تحكم التفاعل بين الأفراد بشكل عام وفي مواقف المرضى بشكل خاص، وتقاس درجة الجودة في هذا العنصر بمدى تلبية مقدمي الخدمة الصحية لتوقعات وإحتياجات المرضى، وأيضاً من ناحية مستلزمات الراحة المتعلقة في الإقامة مثل توافر غرف الانتظار المريحة، نظافة أماكن الإقامة، الغذاء الجيد، توافر خدمات الإتصال والترفيه، وغيرها بإعتبارها مكملة للجوانب الاجتماعية والنفسية.

ثالثاً: مساهمة أبعاد أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

الشكل رقم 1: العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وأبعاد جودة الخدمة الصحية



المصدر: من إعداد الباحثتين

هناك عدة أبعاد لمهنة الطب منها النزاهة والأمانة، التواضع وإحترام الآخرين الصبر، المعاملة الحسنة للمريض وحفظ أسراره، العطف العدل المعرفة والكفاءة الضرورية للممارسة المهنة،

نشر الوعي الصحي في المجتمع ، وفي دراستنا قد تم إعتداد مجموعة أبعاد لأخلاقيات المهنة الطبية تم إستنتاجها من أخلاقيات العمل بصفة عامة والتي تساهم في تحقيق أبعاد جودة الخدمة الصحية وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتتمثل هذه الأبعاد في:

الرقابة الذاتية: وتتعلق بالقواعد الوجدانية والسلوك الإيجابي للفرد إتجاه عمله من حيث إنجاز المهام بكفاءة وفعالية، تحمل ظغوط العمل، تجنب الوقوع في الخطأ، والمساهمة في حل مشاكل العمل، بحيث هذا السلوك يحكمه قدرته على التحكم والسيطرة على النواحي السلبية في إدراكه، سلوكه ومواقفه. (23)

العدالة وعدم التحيز: فإذا ماتوفرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم والأخلاقيات الأساسية التي يجب أن تتوفر كالقضاء على المحسوبيات والوساطة والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية كذلك تطبيق أسس ومعايير الإنتقاء، والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد، ولقد قال الإمام علي رضي الله عنه " ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل"، كما أكدت ذلك نظرية العدالة لأرسطو على أهمية تقديم الخدمة العامة للمواطنين بدون تمييز وبنفس الشروط، وبالتالي فالمهنة العامة هي مهنة الذين يتحلون بمواصفات الأمانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والإستقامة، كما أنه لايجوز التمييز بين المواطنين على أسس الدين والمنطقة والعرق والانتماءات السياسية فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل بها وينمي روح إنتمائه له.

إحترام الوقت والتقييد بالدوام: يجب على الموظف أن يكرس وقته للمؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتا في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والإلتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والغياب، وعدم تأخير أعمال المواطنين، ولقد ورد عن الإمام عمر أنه قال: " لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد فأنتم إن فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال، فلا تدرون تبدؤون ولا بأيتها تؤخرون" كما أنه لا يجوز الإتهامك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم، لأن ذلك قتل لوقت الإدارة وإختلاس له، وهذا الوقت له أجر مدفوع ومحاسب عليه أمام الله وأمام ضميره.

الإنتماء والولاء للمؤسسة: يجب أن يكون الموظف محبا لعمله غيورا على مصلحة العمل لأن ذلك يعتبر من مصلحته، ومصدر رزقه فيجب المحافظة على الرزق فيجب أن يحافظ على ذلك الرزق وأن يواجه كل من يتعرض بسوء لوظيفته.

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

حب العمل: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق ويتمثل ذلك في العمل الدؤوب والجداد وإصلاح شأن المتقاعسين والمتخاذلين وتشجيع المتفوقين والمتميزين منهم وعليه أن يجتهد مقدما كل ما في وسعه لإنجاح عمله.

الأدب والكراسة: يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل كالجد والإجتهاد والنزاهة والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة وكذلك الإنضباطية والصبر والاستجابة، وأن يعامل العملاء معاملة حسنة فلا يخرج عن طوره في حالات الغضب إن كان في وضع نفسي قلق ولا ينفر بوجه الآخرين ، ويتحلى بالصبر إذا ما أصابته مصيبة أو إعترضته مشكلة عائلية وعليه أن يتعاون مع زملائه والعمل بروح الفريق، ولا ننسى إحترامه لدينه وتقاليده مجتمعه وأن يعمل على حل سوء التفاهم الذي قد ينجم بين أفراد فريقه.

السرعة والإتقان: لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الاجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، ولا يفوتنا هنا حصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وإبداع وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة. (24)

الخاتمة

يمكن في الأخير القول أن الدراسة تمثل إسهاما متواضعا ربط بين كل من أخلاقيات الأعمال ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال تحليل إطار النظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال حيث أصبح من المهم ان تهتم كل منظمة بالجوانب الأخلاقية وجودة الخدمة الصحية، فالدراسة الحالية ساهمت في إلقاء الضوء على علاقة تعتبر موضع إهتمام متزايد ويمكن أن تسهم في إجراء دراسات ميدانية في هذا المجال، حيث أوضحت أن لأبعاد أخلاقيات الأعمال دور في تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال أن يلتزم الموظفون في المؤسسات الصحية كالاطباء أبعاد أخلاقيات الأعمال قد يؤدي إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة الصحية كالإستجابة السريعة للمرضى وبعد العطف وهذا ما يؤدي إلى رضى المريض عن مستوى جودة الخدمات المقدمة.

-خالد محمود طيش: سبل تعزيز أخلاقيات العمل في القطاع العام الفلسطيني دراسة على وزارة الصحة، مؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الأول، ديوان الموظفين العام، أفريل 2009، فلسطين، ص 8.

-ليث سعد الله الحسين، ريم سعد الجميل: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات الأعمال
eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/58.doc

-خالد عطا الله الطراونة ومحمد منصور أبو خليل: أثر أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي)، المؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال جامعة مؤتة الأردن) الفرص الاقتصادية والإدارية في بيئة الأعمال التنظيمية)، من 23 إلى 25 أفريل 2013.

-صوفي إيمان وقوراري مريم: أخلاقيات العمل كاداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، بسكرة الجزائر، يومي 06 و 07 ماي 2012

-أقضي جوهرة ومقراش فوزية: أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، بسكرة الجزائر، يومي 06 و 07 ماي 2012

(http://ar.wikipedia.org/wiki/ (12/12/2013 -

-نفس المرجع السابق.

Jocou Pierre et Lucas Frédérique : Au cœur du changement : une autre démarche de management, la qualité totale, édition DUNOD, 3ème édition, Paris, 1995, P 22

Stéphane Maisonnas et Jan Claude Dufour : Marketing et services, ,chenlière education, Canada, 2006 , p111

-حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص141

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

- صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون: قياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية (بحث إستطلاعي في مصرف الوركاء للإستثمار والتمويل البصرة)، (2013/03/12)
www.iasj.net/iasj?funq=serch&queru=au
- ألاء نبيل عبد الرزاق، ألاء نبيل عبد الرزاق: إستخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية (حالة دراسية في عينة من مستشفيات مدينة بغداد)، مجلة الإدارة والإقتصاد، العراق، العدد 90، 2011، ص 288
- نجاه العامري: تسويق الخدمات الصحية (دراسة حالة مصحة أبو القاسم بسكيكة)، مذكرة ماجستير، كلية علوم التسيير والعلوم الإقتصادية، جامعة 20 أوت سكيكة، الجزائر، 2009/2008، ص 78.
- أكرم أحمد الطويل وآخرون: إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية (دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، العراق، المجلد 02، العدد 19، 2010، ص 13.
- نادية خريف، نادية خريف: تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية (دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بسكرة)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008/2007، ص-ص: 74، 73.
- أكرم أحمد الطويل وآخرون، مرجع سابق، ص 15
- دبون عبد القادر، دبون عبد القادر: دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، عدد 11، 2012، ص 219.
- إياد عبد الفتاح النصور: أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية (مدخل مفاهيمي)، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2008، ص 66
- أكرم أحمد الطويل وآخرون، مرجع سابق، ص 16
- نفس المرجع السابق، ص.ص: 16، 17
- نفس المرجع السابق، ص 18
- حنان يحي الشريف، حنان يحي الشريف: تأثير نظام المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية (دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر)، مذكرة ماجستير، كلية

العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008/2007، ص 14

-أقضي جوهرة ومقراش فوزية، مرجع سابق.

-بلال خلف السكارنة: أخلاقيات الأعمال واثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، العدد 33، 2012، ص.ص: 382، 383.