تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمسيلة

Evaluating the Quality of Health Services in Algeria
A Case Study of the Public Neighborhood Health Institution in M'sila

بن عامر صافية[1]، [1]جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر، الجزائر،
safia.benamer@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2026/04/03 تاريخ القبول: 2022/05/23 تاريخ النشر: 2026/09/15

ملخص:

تشكل الخدمات الصحية الدعامة الأساسية للأمن الصحي المجتمعي، لهذا تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ماهية جودة الرعاية الصحية وأبعادها. وذلك بالتطبيق على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (500 مسكن) بالمسيلة، وباستخدام أداة المقابلة وفق المنهج الوصفي التحليلي، حيث أظهرت النتائج التزاما ملموسا بمعايير الجودة الشاملة، لاسيما في جوانب التعاطف والفعالية والعدالة في تقديم الخدمة.

وتوجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها: تسريع التحول الرقمي في الإدارة الصحية، وتعزيز الكفاءات والاتصال بين العاملين، وتوسيع نطاق الخدمات الصحية لتشمل المناطق النائية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات الصحية.

Abstract

Health services constitute the fundamental pillar of community health security. Accordingly, this study aims to shed light on the nature of healthcare quality and its various dimensions, with a field application at the Public Institution of Neighborhood Health (500 Housing) in M'Sila. The study employed a descriptive-analytical approach, utilizing the "Interview" as a primary tool for data collection.

The results revealed a significant commitment to total quality standards within the institution, particularly in the dimensions of empathy, operational effectiveness, and equity in service delivery. The study concluded with a set of strategic recommendations, most notably: accelerating digital transformation in health management, enhancing communication competencies among medical staff, and expanding the scope of health services to include remote areas to ensure fairness in access to care.

Keywords: Quality; Health Services; Neighborhood Health;

1. مقدمة:

المؤلف المرسل: بن عامر صافية

تعد جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية مرتكزاً جوهرياً للارتقاء بالقطاع الصحي وتطويره؛ فهي مفهوم شمولي يتقاطع مع الأبعاد الثقافية والسلوكية للمجتمع، ويرتكز بصفة مباشرة على كفاءة المورد البشري وقدرته على استيفاء متطلبات المرضى وتحقيق رضاهم.

وتسعى المؤسسات الاستشفائية العمومية من خلال تبني معايير الجودة إلى ضمان استدامة النشاط الخدمي المتخصص، والوصول إلى مستويات عليا من الرضا لدى المرتفقين. إن تحسين هذه الخدمات يقتضي تكامل الجهود بين الإدارة والكوادر الوظيفية لتجاوز العقبات التشغيلية وتحقيق المنفعة المتبادلة بين المؤسسة والمستفيدين

1.1.إشكالية الدراسة:

بناء على المعطيات السابقة، تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية "500 مسكن" بولاية المسيلة؟

وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

إلى أي مدى تتوفر أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/الضمان، التعاطف، والعدالة والمساواة) في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة محل الدراسة؟

2.1. فرضيات الدراسة

سعت الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تقدم الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "500 مسكن" بمستوى جودة مقبول وفق إدراك المستفيدين.

الفرضيات الفرعية: تتوفر معايير جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة ضمن الأبعاد التالية: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والعدالة والمساواة).

3.1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تأصيل المفاهيم المتعلقة بالجودة الصحية وتحقيق الأهداف الآتية:

- تبيان الأهمية الاستراتيجية لتطبيق معايير الجودة في القطاع الصحي.
- تشخيص مستوى تبني المؤسسات العمومية لثقافة الجودة في ممارساتها الخدمية.
- تقييم جودة الأداء الصحي في المؤسسات العمومية من وجهة نظر المرتفقين.

4.1. أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تؤديه المؤسسات الصحية في الحفاظ على رأس المال البشري، خاصة مع تنامي الوعي المجتمعي بضرورة الحصول على رعاية صحية ذات كفاءة عالية. كما تبرز الأهمية في محاولة وضع مؤشرات دقيقة لقياس أبعاد الجودة، مما يوفر لصناع القرار في المؤسسة الصحية قاعدة بيانات تقييمية تساعد في سد الفجوة بين توقعات المرضى والخدمات المقدمة فعليا.

2. الإطار النظري للدراسة

تتبوأ جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية مكانة محورية ضمن اهتمامات السياسات العامة والمجتمعات الحديثة؛ إذ لم يعد الرقي بالقطاع الصحي ترفاً، بل ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات الحفاظ على الرأس المال البشري وتحسين جودة الحياة.

1.2. ماهية الخدمة الصحية: تعددت المقاربات لتعريف الخدمة الصحية، ويمكن استعراض أبرزها وفق الآتي:

المنظور النفعي: هي مجموعة المنافع المادية والمعنوية التي يتلقاها المستفيد، والتي تهدف إلى تحقيق حالة من الرفاه الكامل (جسمانياً، عقلياً، واجتماعياً)، ولا تقتصر فحسب على مجرد غياب المرض أو العجز.

المنظور السلوكي: تعرف بأنها نشاط غير ملموس يستهدف إشباع حاجات الفرد الصحية عبر مؤسسات متخصصة (عامة أو خاصة)، سعياً لتعزيز فرص الشفاء والوقاية (سيفي، 2020).

منظور منظمة الصحة العالمية: هي منظومة من العناصر المترابطة التي تعمل على تعزيز الصحة في مختلف البيئات الحيوية (المنزل، العمل، والمجتمع) من خلال تضافر جهود قطاع الصحة والقطاعات ذات الصلة (رحمانية، 2015).

بناء على ما سبق يمكن تعريف الخدمة الصحية إجرائياً بأنها: "نسق متكامل من الرعاية الطبية والنفسية والوقائية، تُقدم عبر شبكة من المؤسسات والكوادر البشرية المؤهلة، لضمان السلامة الشاملة للمواطن".

2.2. خصائص وأسس الخدمات الصحية

1.2.2. الخصائص الجوهرية

تنفرد الخدمة الصحية بخصائص تميزها عن الخدمات التجارية الأخرى، ومن أهمها (لبنى، 2023):

العمومية والنفع العام: تستهدف جمهوراً عريضاً وتسعى لتحقيق مصلحة اجتماعية تتجاوز منطق الربح.

الارتباط بحياة الإنسان: تتطلب معايير جودة صفرية الأخطاء نظراً لخطورة انعكاساتها على النفس البشرية.

الحساسية التنظيمية: تخضع لرقابة قانونية وتشريعية صارمة تحدد بروتوكولات العمل الطبي.

تعدد مراكز اتخاذ القرار: يتوزع القرار داخل المستشفى بين الإدارة البيروقراطية والكوادر الطبية التخصصية.

التلازمية (الاتصال المباشر): تشترط غالباً حضور المستفيد في مكان تقديم الخدمة لإتمام عمليات التشخيص والعلاج.

عدم قابلية الاعتذار: نظراً لطبيعة الطلب المتذبذب والطارئ، تلتزم المؤسسات الصحية بتقديم الخدمة تحت كافة الظروف.

2.2.2. الأسس العلمية للخدمات الصحية

تستند الخدمة الصحية إلى ركائز تنظيمية واقتصادية، أبرزها (بولاحة، 2021):

تحدي القياس الاقتصادي: صعوبة التنبؤ الدقيق بالتكاليف وتأخر ظهور نتائج الخدمات الوقائية على المجتمع.

محورية المورد البشري: الطبيب هو الموجه الأول للاستهلاك الصحي، مما يجعل تقييم الخدمة غالباً ما يحمل طابعاً ذاتياً من قِبل المريض.

الكفاية النوعية والكمية: التوازن بين توفير عدد كافٍ من الكوادر (كمّاً) وضمان التدريب المستمر والتجهيزات المتطورة (نوعاً).

3.2. تصنيفات الخدمات الصحية ومستوياتها

1.3.2. أنواع الخدمات الصحية: يمكن تقسيمها وفق توجهين أساسيين:

التوجه الوظيفي: ويشمل خدمات الارتقاء بالصحة (التثقيف)، الرعاية الشخصية (العلاج)، وخدمات الصحة العامة (الأوبئة)، بالإضافة إلى خدمات الإسعاف والرعاية الخاصة.

التوجه المهني: ويقسمها إلى خدمات طبية مباشرة (تشخيص)، خدمات مساعدة (تمريض وصيدلة)، وخدمات بيئية (رقابة صحية).

2.3.2. مستويات الرعاية الصحية: ينتظم النظام الصحي في أربعة مستويات تكاملية:

المستوى الأول (الرعاية الأولية): هي خط الدفاع الأول، وتشمل التطعيمات، الإسعافات الأولية، ورعاية الأمومة والطفولة.

المستوى الثاني (الرعاية الثانوية): تقدم داخل المستشفيات في التخصصات الرئيسية (جراحة، باطنية، أطفال).

المستوى الثالث (الرعاية التخصصية): تركز على التخصصات الفرعية الدقيقة، وتتميز بتكلفتها العالية وحاجتها لتقنيات متقدمة.

المستوى الرابع (الرعاية التأهيلية): تستهدف الحالات المزمنة أو الإعاقات لمساعدة المرضى على التعايش مع أوضاعهم الصحية.

4.2. جودة الخدمات الصحية: المفهوم والأبعاد

1.4.2. التطور الفكري للجودة الصحية

مر مفهوم الجودة برحلة تاريخية بدأت من قانون حمورابي الذي وضع أولى عقوبات الإهمال الطبي، مروراً بمعايير أبقراط الأخلاقية، وصولاً إلى العصر الحديث الذي شهد تأسيس الهيئة المشتركة لاعتماد المستشفيات (1951). وفي التسعينيات، انتقل مفهوم إدارة الجودة الشاملة (**TQM**) من الصناعة إلى الصحة، ليركز على التحسين المستمر والكفاءة والإنصاف.

2.4.2. أبعاد جودة الخدمات الصحية

تتحدد الجودة من خلال الأبعاد السبعة التالية (بديسي، 2011):

الاستجابة: سرعة التفاعل مع طلبات المستفيدين واستعداد الطاقم الدائم للمساعدة.

الاستمرارية: ضمان تدفق الرعاية الطبية دون انقطاع، خاصة عند انتقال المريض بين الأقسام.

الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة بدقة وموثوقية من المرة الأولى.

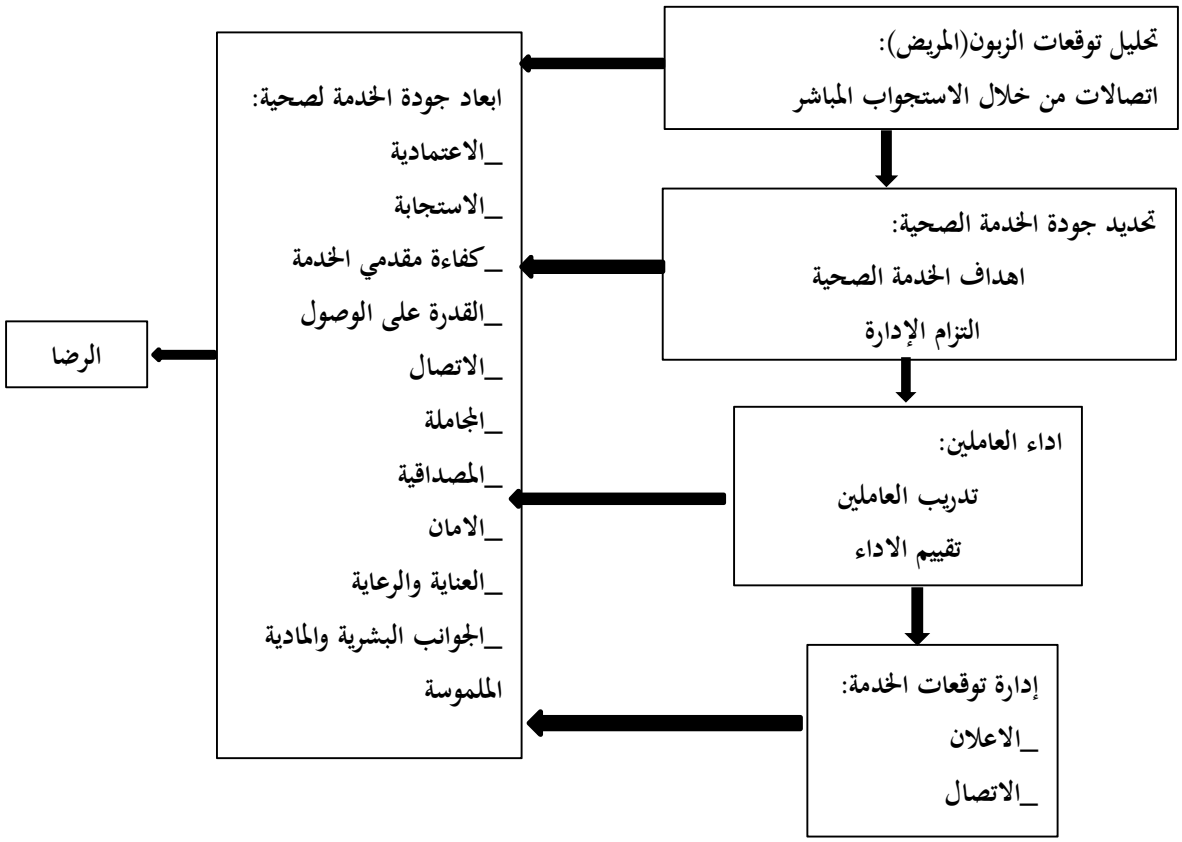
التعاطف: تقديم الرعاية بروح إنسانية، مع مراعاة ظروف المريض وتخصيص الاهتمام اللازم له.

الملموسية (الفعالية المادية): جودة البيئة الفيزيائية (مباني، معدات، نظافة، مظهر العاملين).

العدالة والمساواة: تقديم الخدمة بمعايير موحدة دون تمييز (عرقي، جغرافي، أو اجتماعي).

الأمان والثقة: خلو الخدمة من المخاطر، وامتلاك العاملين للكفاءة التي تمنح المريض طمأنينة تامة.

الشكل (2): نموذج تكاملي لجودة الخدمات الصحية



المصدر: د. بديسي فهيمة و أ. زيوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص ، الابعاد و المؤشرات ، مجلة الاقتصاد و المجتمع ، العدد7 ، 2011 ، ص143 .

يتضح لنا من هذا الشكل رؤية شاملة فيما يخص الجودة المتعلقة بالخدمات الصحية وبعض العوامل والابعاد المميزة لهذا النوع من الخدمات.

الجدول (1): ابعاد جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية

البعد	معايير التقييم	الامثلة
الاعتمادية	دقة السجلات المعتمدة في إدارة المؤسسة الصحية. المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.	ثقة عالية لدى المرضى بان حياتهم بين ايدي امينة.
الاستجابة	تقديم خدمات علاجية فورية. استجابة سريعة لنداءات الطوارئ	وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة.

	الخارجية.	غرف العمليات جاهزة كليا ولكل
	العمل على مدار ساعات اليوم.	الحالات.
التاكيد	سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية.	المعاملة الحسنة للمرضى.
	المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء وشبه	تدريب ومهارات عالية في الأداء.
	الطبيين.	
	تميز العاملين بدرجة عالية من	
	الإنسانية.	
المجاملة	اهتمام شخصي بالمرضى.	الممرضة بمثابة الام الحنون.
	الاصغاء الكامل للشكوى.	النظر للمريض بانه دائما على حق.
	تلبية الحاجيات بلطف و ود.	
الملموسة	الأدوات المستخدمة في التشخيص	نظافة الغرف وأماكن العلاج.
	والعلاج.	نوعية الطعام جيدة.
	المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة.	
	أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.	

المصدر: د.ب ديسي فهيمة و أ. زيوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص ، الابعاد و المؤشرات ، مجلة الاقتصاد و المجتمع ، العدد7 ، 2011 ، ص148.

3. الاطار التطبيقي

في هذا الجانب من الدراسة يتم بشكل أساسي التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية مع التركيز على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حي 500 مسكن بالمسيلة كموقع لجمع البيانات، ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي لجمع وتحليل البيانات، بالإضافة الى استخدام المقابلة كأداة رئيسية للحصول على البيانات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، وذلك من وجهة نظر الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية.

1.3.التعريف بالمؤسسة الاستشفائية

تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حي 500 مسكن المسيلة: هي مؤسسة انشئت بموجب المرسوم التنفيذي 2007 لغرض تقريب الصحة من المواطن، وتلبيه مختلف الخدمات العلاجية والوقائية، ساعية لتوفير خدماتها بسهولة ويسر للمستفيدين وجعل الصحة في يد المواطن.

1.1.3.الهيكل التنظيمي للمؤسسة: يتعلق الهيكل التنظيمي للمؤسسة في:

أ. **ادارة المؤسسة** : وتندرج تحتها اربع مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للموارد البشرية
- مديرية المصالح الصحية
- مديرية الوسائل والمالية
- مديرية صيانة العتاد الطبي والملحقات الأخرى

ب. هياكل صحية أخرى: تتمثل في عيادات ، قاعات، مصالح اخرى طب العمل ، طب الوقاية .

2.1.3.اهداف المؤسسة: تسعى المؤسسة الاستشفائية إلى جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي :

- تقريب الصحة من المواطن وتوفيرها في متناول جميع الأفراد؛
- تلبيه الخدمات العلاجية والوقائية والتدخلات فيما يخص مناطق الظل لتنظيم الحملات الطبية تقديم مختلف انواع اللقاحات، كما توجد عدة جوانب أخرى تابعة لها مثل :
- الصحة المدرسية
- جراحة الاسنان طب الاسنان
- التحاليل الطبية و الأشعة

2.3. أداة الدراسة

تم استخدام المقابلة كأداة للحصول على البيانات اللازمة في مجال الموضوع لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وقد تم الاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحديد أسئلة المقابلة (الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الملموسية، المساواة والعدل، المصداقية)، وتم تلخيص إجابات الكوادر الطبية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بالمسيلة في الجدول الموالي:

أسئلة المقابلة	أجوبة عينة الدراسة
الاستجابة	
_هل يتم ابلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة والالتزام بها؟ _هل تحتوي المؤسسة على عدد واف من الممرضين والطاقم الطبي لأداء الخدمة الصحية المطلوبة؟ _كيف يتم التعامل مع الحالات الاستعجالية والطارئة والاستجابة لها بشكل فعال؟	الكوادر الطبية تستجيب بفعالية لمشاكل المرضى، مع مواكبة الرقمنة وامتلاك مفهوم "الخط الأحمر" للحالات الاستعجالية، وتوفير عتاد طبي كافٍ وعدد مناسب من الممرضين، مع تنظيم مواعيد واضحة لحملات التلقيح والتوعية، هذا يدل على استجابة جيدة وفعالة .
الاستمرارية(الاعتمادية)	
_هل تضم المؤسسة كافة التخصصات؟ _هل تقوم المؤسسة بتقديم خدماتها دون توقف او انقطاع	هناك اتفاقية مع المستشفى العمومي لضمان الفحص الاختصاصي حسب التخصصات، مع توفير الخدمة عبر

(مهما كان عدد مرات الحاجة لها)؟	مناوبات متعددة، مما يضمن استمرارية الخدمة وتيسير الوصول إليها.
التعاطف	
هل يتعامل الموظفون مع المرضى باحترام ومراعاة لمشاعرهم؟ _كيف يتم لتعامل مع المرضى الذين يعانون من مشاكل نفسية؟ _هل يتم توفير الرعاية النفسية والاجتماعية للمرضى؟	المؤسسة تعطي أهمية كبيرة للجانب الإنساني في تقديم الخدمة، مع توفير نفسانيين وعيادات نفسية، وتنظيم دورات لتطوير استقبال المرضى وتنظيم الطوابير، مما يعكس تعاطفاً عالياً مع المرضى.
الفعالية(الملموسية)	
هل موقع المؤسسة ملائم وسهل الوصول اليه بسرعة؟ _هل تمتلك المؤسسة تجهيزات طبية ومعدات وأدوات تقنية حديثة؟ _هل يلتزم العاملون بالمؤسسة الاستشفائية بالنظافة وحسن المظهر؟	الموقع الاستراتيجي للمؤسسة، وجود عيادات تعمل بنظام التناوب 7/7 وأخرى 24 ساعة، وتحديث المعدات الطبية بانتظام، مع فرض معايير النظافة، يدل على فعالية عالية في تقديم الخدمة.
المساواة والعدل	
هل يتمتع الاطار الشبه الطبي بالخبرة اللازمة لتقديم رعاية صحية جيدة؟ _هل يحتفظ المستشفى بسرية معلومات المرضى؟ _هل المرضى بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة؟	لا تميز المؤسسة بين المرضى، وتقدم خدمات للفئات الضعيفة وعابري السبيل، مع تنظيم حملات طبية دورية لمناطق الظل، ما يعكس عدالة ومساواة في تقديم الخدمات.
الثقة	
كيف يتم بناء الثقة بين المستفيد و المريض ؟ هل يشعر المستفيد بثقة في مهارات مقدم الخدمة ؟ هل يتحصل المرضى على معلومات واضحة حول حقوقهم وخياراتهم؟	خبرة الطاقم الطبي، الحفاظ على سرية المعلومات الطبية، وسمعة المؤسسة الجيدة بين المستفيدين، تعزز ثقة المرضى في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

المصدر: من إعداد الباحثة

3.3. اختبار الفرضيات: بعد إجراء المقابلة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بالمسيلة، تم تحليل إجاباته بغرض اختبار مدى صحة الفرضيات المطروحة في البحث، وذلك وفقًا لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الصحة:

بالنسبة للفرضية الأولى والتي جاءت كما يلي" **تقدم الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة حسب بعد الملموسية"**، فقد أكد الطاقم الطبي بالمستشفى من خلال إجاباته على **صحة الفرضية** من خلال توفر عتاد طبي حديث وعدد كافٍ من الممرضين، بالإضافة إلى تحديث أجهزة الأشعة والمعايير التحليلية، يظهر جودة ملموسة للخدمات الصحية.

أما بالنسبة للفرضية الثانية والتي مفادها "**تقدم الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة حسب بعد الاعتمادية"**، فقد تم تأكيدها من خلال عدة إجابات منها وجود اتفاقيات مع المستشفى العمومي لتوفير الفحوصات الاختصاصية ومواعيد منتظمة، وهذا إن دل فإنه يدل على الاعتمادية في تقديم الخدمات الصحية.

أما **الفرضية الثالثة** التي جاءت على أن "**الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة تقدم حسب بعد الاستجابة"**، أثبتت الكوادر الطبية بالمؤسسة استجابة السريعة للحالات الطارئة وتنظيم الحملات الاستدراكية، مما يؤكد صحة الفرضية.

وبالنسبة **للفرضية الرابعة** والتي تنص على أن "**الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة تقدم حسب بعد الضمان"**، فقد تم تأكيدها من خلال إشارة عينة الدراسة أنه يتم توفير خدمات مستمرة عبر مناوبات، الاحتفاظ بالسر المهني، وفرض معايير النظافة، والتكوين المستمر للطاقم، من أجل تعزيز الثقة، وضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الفرضية الخامسة والتي دلت على أنه **"تقدم الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة حسب بعد التعاطف"**، أظهرت إجابات الطاقم الطبي على الاهتمام بالجانب النفسي للمريض وتوفير نفسانيين، وتنظيم دورات لتحسين استقبال المرضى، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

أما **الفرضية السادسة** التي تنص على أنه "**المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة تقدم خدمات صحية بالمساواة والعدل"**، من خلال ما أجاب عنه الطاقم الطبي في هذا الخصوص أن لا تميز المؤسسة بين المرضى، وتقدم خدمات للفئات الضعيفة وعابري السبيل، مع تنظيم حملات طبية دورية لمناطق الظل، ما يعكس العدالة والمساواة في تقديم الخدمات، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

4. الخاتمة

من خلال هذه الدراسة حاولنا الإحاطة بمفهوم الجودة وكذا مفهوم الخدمات الصحية، ومن خلال ما توصلنا اليه في الدراسة الميدانية استنتجنا ان ضمان توفير خدمات صحية ذات جودة له تأثير كبير على كسب رضا المريض المستفيد منها، كما ان له دلالة على جودة المؤسسة واهتمامها بمرضاها، بحيث ان المؤسسات التي تهتم بجودة خدماتها من كل النواحي والجوانب وتجعل الجودة محور اهتمام متزايد لا

تستفيد من صفه التميز فحسب، بل وتكسب اعلى مستويات رضا مرضاها، وتبني معهم علاقه وطيدة ووثيقه، بهذا تصبح المؤسسات الصحية العمومية قادره على تقديم خدمات صحية متميزة تلبي تطلعات المجتمع وتعزز صحة المواطنين بشكل فعال ومستدام .

1.4.نتائج الدراسة:

تبين أن جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية 500 مسكن بولاية المسيلة تتميز باستجابة فعالة، استمرارية مضمونة، تعاطف إنساني عميق، فعالية تشغيلية عالية، وعدالة ومساواة في تقديم الخدمات، إلى جانب ثقة كبيرة من قبل المستفيدين. هذه النتائج تؤكد التزام المؤسسة بتقديم رعاية صحية شاملة ومتوازنة تلبي حاجات المجتمع.

2.4. التوصيات: وانطلاقاً مما سبق نوصي بما يلي:

- تعزيز التكوين المستمر للكوادر الطبية والشبه طبية في مجالات التواصل والتعاطف مع المرضى؛
- تطوير البنية التحتية الرقمية لمواكبة التغيرات الحديثة ولتسهيل مواعيد الخدمات وتوفير معلومات دقيقة للمستفيدين؛
- تكثيف الحملات الطبية الخاصة بالمناطق المعزولة بالتنسيق الفعال مع الفرق الطبية المختصة؛
- تعزيز آليات تقييم رضا المرضى بشكل دوري لاكتشاف مكامن الخلل والعمل على معالجتها؛
- توسيع نطاق الدعم النفسي للمرضى عبر زيادة عدة العيادات النفسانية.

5.المراجع:

1. ا. سعيدة رحمانية. (2015). وضعية الصحة والخدمات الصحية في الجزائر. *لباحث العلمي ،العدد 11* ، 216.
2. ا. سعيدة رحمانية. (2015). وضعية الصحة والخدمات الصحية في الجزائر. *(الباحث العلمي ، العدد11)*، 218 _219.
3. ا.جناد مباركة. (بلا تاريخ). تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاطباء والممرضين بالمستشفيات الجزائرية ، دراسة حالة بعض المستشفيات بسطيف. *(مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، العدد الاقتصادي 0136)*، 198 _199.
4. د .بديسي فهيمة و ا ,ز .ب .(2011) .جودة الخدمات الصحية الخصائص ,الابعاد والمؤشرات) .*مجلة الاقتصاد والمجتمع , العدد*.148_ 147 _146 ,*7)*
5. د. بديسي فهيمة و ا. زيوش بلال. (2011). جودة الخدمات الصحية الخصائص ، الابعاد والمؤشرات. *(مجلة الاقتصاد والمجتمع ، العدد 7)*، 141.
6. د. بديسي فهيمة و ا. زيوش بلال. (2011). جودة الخدمات الصحية الخصائص ، الابعاد والمؤشرات. *(مجلة الاقتصاد والمجتمع ، العدد7)*، 142.
7. سناء بودور و ميساء بولاحة. (2020 _2021). جودة الخدمات الصحية بالجزائر ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي_ولاية قالمة_. 108 _109. قالمة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945.
8. سناء بودور و ميساء بولاحة. (2020 _2021). جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي_ولاية قالمة_. 97. قالمة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945.

9. سناء بودور و ميساء بولاحة. (2021_ 2020). جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي _ولاية قالمة_. 90 _91_ 92 _93. قالمة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945.

10. سناني لبنى. (2023). جودة الخدمات الصحية: مدخل مفاهيمي. 14 _13 . سكيكدة .

11. سيفي.125 .(2020) .