

طريقة CARE لتحسين أداء أعوان الاستقبال في المحيط الاستشفائي - دراسة تطبيقية -

CARE METHOD TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF RECEPTIONISTS IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT

- AN EMPIRICAL STUDY -

د. عبد الرزاق مروان *

أستاذ محاضر ب بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله - تيبازة - (الجزائر)
amerouane.lmd@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/07/14

تاريخ القبول: 2019/09/24

تاريخ الاستلام: 2019/09/02

Abstract :	ملخص :
The purpose of this article is to highlight the importance of effective training in improving the performance of trained agents, and this in order to satisfy all those who interact with them, and this by applying some theories of neurolinguistic programming and also applying the principles of the Care program. For this, we chose one of the most sensitive sectors in Algeria, which is health. Attempts were made to train the reception staff of the hospital companies of the wilaya of Tipaza, because the conditions were favorable: the intention to do a training, the actual organization of the operation, the presence of the agents of reception who intend to form and several places in the wilaya, and the mobilization of all means to achieve this training. Key words: reception in the hospital environment, caring, training	إن الهدف الأساسي من إعداد هذا المقال، هو بلورة أهمية التكوين الفعال في تحسين أداء المكونين وبالتالي إرضاء كل من يتعامل معهم من خلال تطبيق بعضا من نظريات البرمجة اللغوية العصبية وتطبيق كذلك مبادئ Care . من أجل ذلك، اخترنا أحد القطاعات الحساسة في الجزائر وهي الصحة، وحاولنا القيام بتكوين أعوان الاستقبال في المؤسسات الاستشفائية لولاية تيبازة ؛ حيث استوفت الشروط وهي : نية القيام بالتكوين، وجود تنظيم حقيقي للعملية، حضور أعوان استقبال لديهم النية في التكوين ومن شتى مؤسسات الولاية ، وتسخير كل الإمكانيات لإنجاح هذه الدورة التكوينية. الكلمات المفتاحية : الاستقبال في المحيط الاستشفائي، caring، تكوين
JEL classification : I1,18	

مقدمة:

أصبح الاستقبال في مؤسساتنا الاستشفائية محل انتقاد لاذع سواء من طرف زوار هذه المؤسسات أو من طرف الإعلام، وهذا قد يرجع إلى الكثير من الأسباب أهمها نقص التكوين لأفراد هذه المؤسسات فيما يخص حسن الاستقبال، سواء أعوان الاستقبال أو المرضى أو حتى الأطباء، وهذا ما قد يسبب تدمير زوار هذه المؤسسات وحتى قد يكون سببا في انعكاسات صحية سلبية لهم.

في هذه الحالة، قد يكون التكوين الفعال لأفراد هذه المؤسسات بدءا بأعوان الاستقبال حلا مناسباً لمعالجة مشاكل اتصالية كبيرة مسببة للكثير من الأزمات، وهذا لا يكون إلا باتباع الخطوات المناسبة لإعداد برنامج تكويني ملائم.

فيا ترى: هل سيكون استعمال مبادئ Care في البرنامج التكويني الخاص بأعوان الاستقبال ملائماً لتحسين أدائهم؟

في هذا المقال، سنقوم بعرض تجربة لتكوين خاص بأعوان الاستقبال العاملين في المؤسسات الاستشفائية بولاية تيبازة، مع استعمال مبادئ Care أو caring وعرض نتائج التقييم القبلي والبعدي لهذا التكوين.

1. مفهوم الاستقبال في المحيط الاستشفائي ومحتوى برنامج التكوين:

يعد الاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي ضماناً لجودة كل مؤسسة صحية أو استشفائية أرادت أن تشفي زوارها وتعيد لهم الصحة، فهو مفتاح الشفاء للزوار من مختلف الأجناس أو الأعمار أو الطبقات، وعليه وجب على كل مؤسسة استشفائية باختلاف نوعها أن تراعي هذا المبدأ المهم جداً لراحة زوارها وسمعتها. سنتناول في هذا المبحث مفهوم الاستقبال ونبذة عن محتوى برنامج التكوين.

1.1. مفهوم الاستقبال في المحيط الاستشفائي ومبادئ Care:

يعد الاستقبال الجيد نصف الشفاء؛ كما أن المعنى الحقيقي للاستقبال هو احترام أخلاقيات المهن الصحية والاستشفائية وإرضاء زوار مؤسساتها.

الاستقبال هو تنظيم نجده عند دخول وخروج الزائر من المؤسسة الصحية يقوم به أعوان الاستقبال أو أفراد تلك المؤسسة (موظفين، ممرضين، أطباء...).

كثير ما يربط أخصائيي الاستقبال هذا المصطلح بمفهوم Caring لأخصائية التمريض الأمريكية (1998) Jean Watson باحثة وأستاذة التعليم العالي في التمريض بجامعة كولورادو، والذي معناه: العناية (prendre soin)، التكفل (s'occuper) والاهتمام (s'intéresser) بزوار المؤسسات الصحية؛ هذا لأن في نظرها، الاستقبال الجيد يمكن أن يغير من مستقبل الزوار حيث يمثل نصف الشفاء¹.

ويمكن قراءة نظرية Caring كفلسفة، وأخلاقيات، ونموذج علمي موسع يقوم على الطاقة الحيوية للشخص، والحب وتطور الوعي، وتقوم على أساس العوامل العشرة الراعية للنهج الشفائي الآتية:

1. تشكيل نظام لقيم إنسانية-إيثارية: حيث يقوم هذا النظام على كل ما هو إنساني وأخلاقي (من اعتناء وعبارة الشكر وأشكال حسن الأخلاق...):
2. البحث على الإيمان والأمل: طبعاً الإيمان بأن الله عز وجل هو الشافي، وعدم فقدان الأمل في الشفاء مهما كانت حالة الزائر؛
3. ثقافة الأحاسيس والمشاعر: وهو الأهم حيث وجب على الممرض أو عون الاستقبال أن يحاول دائماً وضع نفسه مكان الزائر ليشعر ولو بالقليل ما يشعره الزائر وتكون لديه المشاعر اللازمة لمواساته؛
4. إقامة علاقة خيرية ومعتمدة ومساعدة وإنسانية مبنية على الثقة؛

5. تعزيز وقبول التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية: وهذا قصد الفهم الجيد لما يريده الزائر وبالتالي تلبية رغباته؛
6. إنشاء طريقة علمية لحل المشاكل : وهذا بابتكار آلية عملية للرد على انشغالات الزائر مع احترام الأولويات ؛
7. التكوين المستمر لأعوان الاستقبال، والتمريض وحتى الأطباء على حسن التعامل مع الزوار ؛
8. دعم وحماية و/أو تعديل البيئة العقلية والجسدية والاجتماعية-الثقافية والروحية للزوار : ما يساعدهم على الشفاء أو على الأقل بالطمأنينة ؛
9. إشباع الاحتياجات البشرية للمستفيد : من اعتناء وهدوء وغذاء وراحة ونظافة ...
10. القوي الوجودية والظواهر الروحية : المستوحاة من شتى الديانات والثقافات والمتعلقة بالإيمان بالله عزّ وجلّ والتأمل ...²

بالنسبة للمستشفيات الجزائرية، وبعد ما كان الاستقبال الجيد أمر تلقائي وعفوي، بدأت تظهر ملامح اللامبالاة من طرف أعوان الاستقبال والطاقم الطبي في أغلبها للأسف، بشهادة الباحث وشهادة وسائل الإعلام، وشهادة أغلب زوار هذه المستشفيات التي أصبح يغلب عليها طابع "اللااستقبال" والمحسوبة وفي كثير من الأحيان اللامبالاة للأسف الشديد.

2.1. نبذة عن محتويات البرنامج التكويني المقترح من طرف الباحث :

في الحقيقة، يتكون هذا البرنامج المعنون "الاستقبال والتوجيه في المحيط الاستشفائي" من عدة "مقاييس" مقترحة من طرف لجنة ولائية متكونة من مديرة التكوين في مديرية الصحة لتيبازة، طبيب ومدير مركز مقاومة الإدمان على المخدرات (فوكة)، أستاذ جامعي (الباحث من المركز الجامعي للولاية)، مكونة في تقنيات الاتصال (مستشفى القليعة)، مكونتين متخصصتين في التمريض (مستشفى شرشال ومستشفى قورايا). أما المقياس المقترح من عند الباحث فيحمل نفس عنوان البرنامج، والذي درّس خلال فترة التكوين بمعدل ساعتين (02) لكل حصة والتي تحتوي على أربعة محاور وهذا خلال مدة التكوين من 08 ماي 2014 إلى 05 جوان 2014، كما هو موضح في المحتويات التالية:

عنوان المقياس: تقنيات الاتصال والاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي المحتويات:

- مفهوم و مجالات الاتصال : أعطينا مفاهيم عامة ومرتبطة بالاتصال وونماذجه ومجالات تطبيقه مروراً بالاتصال في المؤسسة ؛
- شروط اتصال فعال : حيث لخصنا فيه كيفية القيام باتصال فعال يحقق أهدافه سواء من طرف المرسل أو المستقبل ؛
- الاستقبال في المجال الاستشفائي : قمنا بإعطاء أهم المفاهيم للاستقبال في المجال الاستشفائي ؛
- شرح طريقة CARE أو CARING ومبادئها العشرة : حيث أعطينا نبذة من حياة الباحثة Watson وفلسفتها في الاستقبال والتمريض ؛
- تغيير مستقبل زوار المستشفى عن طريق حسن الاستقبال : أبرزنا أهداف ودور حسن الاستقبال في شفاء زوار المستشفى ؛
- نبذة عن الاتصال في الأزمات : والهدف من هذا المحور هو كيفية استوعاب الأزمات (خاصة الاتصالية) والخروج بحلول؛
- بعض النصائح.

كما سبقنا وأن ذكرنا، أن هذا التكوين لديه خمسة (05) مقاييس، وأهمها هو المقياس المذكور أعلاه؛ ومنه، سنركز في الدراسة والاستبيان التقييمي على محاور برنامج هذا المقياس.

2. تقييم البرنامج التكويني لأعوان الاستقبال في المؤسسات الاستشفائية لولاية تيبازة :

قمنا بتقسيم عملية التقييم إلى مرحلتين، الأولى قبلية : حددنا فيها قابلية واستعداد أعوان الاستقبال للقيام بتكوين، أما المرحلة البعدية : قِيمنا فيها مدى استوعاب وتذكر وتطبيق ما تعلمه أعوان الاستقبال من التكوين على أرض الواقع. فاجتمعت اللجنة الولائية السابقة الذكر لإعداد البرنامج التكويني، فقام الباحث بإعداد استبيان لأعوان الاستقبال المعنيين بالتكوين، قصد التعرف عليهم بشكل

جيد خاصة فيما يخص عملهم ونقاط قوتهم ونقاط ضعفهم فيما يخص وظيفتهم. من التكوين 27 عون استقبال (منهم 6 رجال فقط أي 22%) جاؤوا من مختلف مستشفيات ولاية تيبازة، طلبا من مديرية الصحة بالولاية، حرصا منها لإنجاح العملية وتحسين أداء أعوان الاستقبال بعد تلقيهم لهذا التكوين.

أولا : التقييم القبلي : (Pré-test) يتكون التقييم القبلي من استبيان موجه لأعوان الاستقبال والمرضى المهتمون بهذا التكوين ، والغرض منه هو معرفة بعض المعلومات المفيدة عن شخصية المتكون وعلاقته بالعمل والزملاء؛ ليتسنى للباحث أن يعد المحاور الملائمة للمقياس، تم التقييم الميداني بحوالي شهر قبل القيام بالتكوين.

ثانيا : التقييم البعدي : (Post-test) كذلك يتكون من استبيان موجه للأعوان 27 الذين قاموا بالتكوين موضوع الدراسة، الهدف منه قياس أداء هؤلاء الأعوان وتقييمهم، وتم التقييم الميداني بحوالي شهر بعد القيام بالتكوين.

1.2. التقييم القبلي وتحليل نتائجه:

بعد العديد من الاجتماعات التي ذكرناها سابقا، قمنا بزيارة مكان انعقاد التكوين بالمؤسسة الاستشفائية يحي فارس بالقليعة، وهو عبارة عن قاعة محاضرات كبيرة موجودة في أقصى جنوب المستشفى في حدود الغابة، يعمها الهدوء، وهي مكيفة، ولديها كل التجهيزات الأساسية من سبورة وجهاز عرض ومكبر صوت. ثم قمنا بتوزيع الاستبيان (التقييم الأولي) بمساعدة مديرة التكوين لديرية الصحة بتيبازة، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة سبعة وعشرون (27).

1.1.2. نتائج التقييم القبلي :

سنلخص تحليل الاستبيان في ما يلي مع التركيز على أسئلة صلب الموضوع :

السؤال السابع : هل أنت راضي عن الوظيفة المسندة إليك في المستشفى ؟

الهدف من السؤال هو معرفة مدى قبول عون الاستقبال هذه الوظيفة أم لا.

⊗ 1	2	3	4	5	6	7	8	9	⊙ 10	Σ
fi	0	6	1	12	1	1	1	5	0	27
fi %	0	22.22	3.70	44.44	3.70	3.70	3.70	18.51	0	100

عموما، النتائج فوق المتوسط وتبدو عادية جدا وهذا أمر إيجابي للمكون، أي سوف يركز المكون مجهوداته الإقناعية على 7 أفراد (26%) فقط والذين علامتهم دون الخمسة (5) على سلم ليكرت.

السؤال العاشر : هل تجد صعوبات لأداء عملك ؟

الهدف من هذا السؤال هو هدف اتصالي وأدائي، أي كلما كانت النتائج ايجابية كلما كان للمستجوب أداء عملي (حالي) جيد وأداء اتصالي جيد، كون أغلب عمل عون الاستقبال اتصالي.

	Oui نعم	Parfois أحيانا	Jamais أبدا
Avec vos supérieurs مع المسؤولين	14	10	3
Avec vos subordonnés مع المساعدين	0	0	1
Avec vos collègues مع الزملاء	2	6	19
Avec des employés d'autres services مع موظفين في مصالح أخرى	1	8	18
Avec les patients مع المرضى	12	13	2
Avec les proches des patients مع الزوار وأقارب المرضى	11	10	6
Avec le sexe opposé مع الجنس الآخر	0	9	18
Avec votre famille مع أفراد عائلتك	1	5	21
Je n'ai aucune difficulté ليس لدي أية صعوبة	1		
Σ	41	61	78
xi %	22.77%	33.88%	43.33%

تقريب نفس إيجابية نتائج السؤال السابع (43.33% من المشاهدات ليس لديهم أية صعوبة)، إلا ثلاثة (03) استثناءات تحت المتوسط: مع المسؤولين، مع المرضى، ومع زوار وأقارب المرضى، ما نراه كذلك أمرا عاديا نسبيا؛ إذ في الكثير من الأحيان ما يصادف هؤلاء الأعوان أشخاص عصبيين أو حساسين جراء تواجدهم في المستشفى؛ وعليه، سيأخذ المكون هذه الاستثناءات بعين الاعتبار.

السؤال الرابع عشر: هل تأمل في حدوث تغيير إيجابي؟

الهدف الأساسي من هذا السؤال هو قياس درجة التفاؤل والإرادة في تطوير الذات لدى أعوان الاستقبال.

	Oui	Non	Pas d'avis
Dans votre vie professionnelle في حياتك المهنية	27	0	0
Dans votre vie familiale في حياتك العائلية	25	0	2
De vos collègues لزملائك	7	18	2
De vos supérieurs لمسؤوليك	24	2	1
De votre façon de penser لطريقتك في التفكير	20	5	2
De votre méthode de travail لطريقتك في العمل	15	10	2
تغيير آخر..... Autre			
Σ	118	35	9
xi %	72.83%	21.60%	5.55%

نلاحظ أن النتائج إيجابية جدا (تقريب 73%)، هذا ما يوحي أن هؤلاء أعوان الاستقبال لديهم درجة عالية من التفاؤل والإرادة في تغيير الذات إلى الأحسن وخاصة في الحياة العائلية والمهنية، وهذا ما يساعد المكون كثيرا في الوصول إلى أهداف برنامج التكوين.

2.1.2. تحليل نتائج التقييم القبلي:

يهدف التقييم القبلي إلى معرفة الجو العام الذي سيقام فيه التكوين، من مكان وزمان، وكذلك التوجه العام لطريقة تفكير أعوان الاستقبال وقابليتهم واستعدادهم للتكوين. سنلخص نتائج التقييم القبلي في النقاط التالية :

- سار الإعداد للبرنامج التكويني بالخطوات النمطية الأكاديمية العادية، من تحديد الإشكالية أو الهدف من البرنامج، مساعدة أطراف مختصة لإعداده، تكييف المناخ المناسب لأطراف التكوين، تحديد الاحتياجات التدريبية ...
- كل المستجوبين لديهم خبرة تتعدى الخمسة (05) سنوات، وأغلبهم راضون على توجههم الوظيفي، ولديهم تكرار ضعيف فيما يخص التكوين وهذا راجع لعدم تواجد برامج تكوينية خاصة بالاستقبال والاتصال في المؤسسات الاستشفائية، لا بالنسبة للأعوان ولا بالنسبة للممرضين أو الأطباء؛ ما يمثل النقطة السوداء في مؤسساتنا الاستشفائية ؛
- في نظر أعوان الاستقبال، يحرص مسؤولو المؤسسات الاستشفائية على الأمور التنظيمية والشكلية للكون فقط (المأزر، الهندام، عدم استعمال الهاتف أو التدخين أثناء العمل، وارتداء الشارة ...) دون حرصهم على أمور اتصالية أو حسن المعاملة مع زوار المؤسسات الاستشفائية ؛
- عموما، كانت نتائج التقييم الأولي إيجابية إلى حد كبير، الأمر الذي يسهل من مهمة المكون، وتفاؤله من تجاوب الأعوان مع البرنامج.
- الآن يبقى نجاح هذا البرنامج مرتبط بأداء المكون ووصول وفهم الرسالة خلال التكوين، وكذلك وهو الأهم الاستعداد النفسي والبدني (العافية وليس الرياضة) لأعوان الاستقبال أيام التكوين.

2.2. التقييم البعدي وتحليل نتائجه:

بعد انتهاء فترة التكوين على مستوى مستشفى يحي فارس بالقلبعة، وتكريم المكونين وشكرهم؛ قام الباحث بإعداد استقصاء آخر هدفه معرفة ما إذا كان هناك تغيير إيجابي في أداء أعوان الاستقبال.

1.2.2. نتائج التقييم البعدي:

سنلخص تحليل أسئلة الاستبيان الخاص بالتقييم البعدي في ما يلي :

السؤال الأول : كيف كانت حالتك البدنية والنفسية أثناء التكوين ؟

	⊗ 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 10	Σ
Physique البدنية	0	0	0	0	1	1	1	1	17	6	27
Morale النفسية	0	0	0	0	2	1	3	2	15	4	27
fi P %	0	0	0	0	3.70	3.70	3.70	3.70	62.96	22.22	100
fi M %	0	0	0	0	7.40	3.70	11.11	7.40	55.55	14.81	100

من الإجابات الخاصة بهذا السؤال نجد أن النتائج جد مرضية، فكان يمثل الاستعداد البدني الممتاز (من 9 إلى 10 على 10) معدل 85%، أما الاستعداد النفسي الممتاز يمثل معدل 70%، وما نلاحظه كذلك من خلال النتائج أنه لم تكن إجابات تحت المتوسط، إذا لم يكن هناك حالات تدمر أو مرض أو ما شابه ذلك.

السؤال الثاني : ما هو تقييمك لأداء المكون في مقياس "تقنيات الاتصال والاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي" ؟

	⊗ 1	2	3	4	5	6	7	8	9	⊙ 10	Σ
طلاقة اللسان Savoir parler ¹⁷⁵	0	0	0	0	0	0	7	9	10	1	27
fi %	0	0	0	0	0	0	25.92	33.33	37.03	3.70	100
Compréhension الشرح	0	0	0	0	0	3	6	14	3	1	27
fi %	0	0	0	0	0	11.11	22.22	51.85	11.11	3.70	100
Aspect extérieur المظهر الخارجي	0	0	0	0	0	0	5	6	14	2	27
fi %	0	0	0	0	0	0	18.51	22.22	51.85	7.40	100
Gestuel et mime تعبيرات الوجه واليدين	0	0	0	0	0	0	3	12	9	3	27
fi %	0	0	0	0	0	0	11.11	44.44	33.33	11.11	100
Maîtrise du cour التمكن من الدرس	0	0	0	0	0	0	0	14	11	2	27
fi %	0	0	0	0	0	0	0	51.85	40.74	7.40	100
Alterner avec des exemples اعطاء امثلة	0	0	0	0	0	4	2	10	10	1	27
fi %	0	0	0	0	0	14.81	7.40	37.03	37.03	3.70	100

كما هو موضح في الجدول، كل النتائج فوق العلامة 8 من 10 تفوق 62% إلى أن تصل حد 92%، ما هو إيجابي و سار جدا سواء لأعوان الاستقبال أو المكون، وهذا راجع للاستعداد الجيد للتكوين والمراجعة المستمرة للبرنامج، وتدعيمه بأمثلة، وإشراك أعوان الاستقبال في الدرس بشكل تفاعلي.

السؤال الثالث : ما هو تقييمك لمكان اجراء التكوين ؟

	1 ☹	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ☺	Σ
قاعة واسعة Vaste salle	0	0	0	0	0	0	7	9	10	1	27
fi %	0	0	0	0	0	0	25.92	33.33	37.03	3.70	100
كراسي مريحة Chaises confortables	0	0	0	0	0	3	6	14	3	1	27
fi %	0	0	0	0	0	11.11	22.22	51.85	11.11	3.70	100
تواجد المستشفى Emplacement de l'hôpital	4	4	7	1	6	2	2	1	0	0	27
fi %	14.81	14.81	25.92	3.70	22.22	7.40	7.40	3.70	0	0	100
ضوضاء Bruit	0	0	0	0	0	0	0	0	1	26	27
fi %	0	0	0	0	0	0	0	0	3.70	96.29	100

أجمع أعوان الاستقبال على ارتياحهم من مكان اجراء التكوين، وتوفير كل شروط الراحة خاصة على مستوى قاعة التكوين، إلا أن أغلبهم (60%) أعابوا بعد المستشفى (القليلة) عن مقر السكن إذ غالبا ما تتوقف المواصلات بعد الساعة الرابعة زوالا بالنسبة لغرب الولاية، وكذلك المشي لمسافة بعيدة بين مكان وقوف الحافلة و بين المستشفى لمن ليس لديهم سيارة.

السؤال الرابع : ما هو تقييمك لزمنا اجراء التكوين ؟

	1 ☹	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ☺	Σ
المناخ Climat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	27
fi %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	100
التوقيت (9سا – 16سا) Horaire	0	2	8	3	10	1	2	1	0	0	27

fi %	0	7.40	29.62	11.11	37.03	3.70	7.40	3.70	0	0	100
الأيام (الخميس) Journées (Jeudi)	0	2	1	1	14	8	1	0	0	0	27
fi %	0	7.40	3.70	3.70	51.85	29.62	3.70	0	0	0	100

توسّط التقييم حول التوقيت والأيام، وهذا راجع إلى بعد المسافة لأغلب المشاركين، واختيار يوم الخميس الذي بمثابة "بداية عطلة نهاية الأسبوع"، هذا بالرغم من التوجيه لهم استدعاءات، ومسؤولهم رخص رسمية من طرف المديرية الولائية الصحة لحضور التكوين.

السؤال الخامس: هل يمكن أن تعدد خمسة مبادئ لـ Caring ؟

يمثل هذا النوع من الأسئلة بما يسمى "نتيجة التذكر الخام" (SMB : Score de Mémorisation Brut) ما يعني أن المستجوب يتذكر الإجابة دون مساعدة.

5. Pouvez-vous citer cinq (05)
principes du CARING ?

كانت النتيجة جد إيجابية، فقد ذكر 74% (20) منهم خمسة (05) إجابات صحيحة، فيما ذكر الباقيون (26%) (7) أربعة إجابات صحيحة، ما يدل على أن ترسيخ هذا الدرس كان موفقا إلى حد كبير، ما تأكده نتيجة التذكر الخام التي تعتبر أكثر دلالة من نتيجة التذكر المساعد التي سنها في السؤال الموالي.

السؤال السادس: من بين المبادئ التالية لحسن الاستقبال، ما هي التي رأيناها في التكوين ؟

يمثل هذا النوع من الأسئلة بما يسمى "نتيجة التذكر المساعد" (SMP : Score de mémorisation Prouvé) ما يعني أن المستجوب يتذكر الإجابة بإعطائه قائمة تتضمن أجوبة صحيحة.

Mon nom, ma fonction	الاسم والوظيفة	✓
Sourire et climat de confiance	ابتسامة وجو الثقة	✓
Recueil de données	جمع البيانات	✓
Ne pas parler avec la famille	عدم التحدث مع العائلة	
Positez le maximum	إيجابي لأقصى حد	
Jugement rapide	التسرع في الأحكام	
Ne pas pardonner mais être passion	عدم المسامحة لكن التحلي بالصبر	
Vivre ses rêves avec l'équipe	عيش الأحلام مع الفريق	
Ecouter leurs problèmes	الاستماع لمشاكلهم	✓
Se reposer avec un parfait assouplissement	الجلوس باسترخاء تام	✓

كذلك، يبدو أن تذكر الدرس بلغ درجة عالية (100%) من الأجوبة الصحيحة، من خلال اختيار 5 أجوبة صحيحة من أصل 10، وهذا ما يؤكد إيجابية نتيجة السؤال السابق فيما يخص نتيجة التذكر الخام.

السؤال السابع: إلى أي مدى تطبق ما تعلمته في الواقع ؟

6. Évaluez l'application de ce que vous avez étudié sur le terrain ?

⊖ 1	2	3	4	5	6	7	8	9	⊕ 10
				1	10	7	1	8	

كل المشاهدات فوق المتوسط، من بينها الثلث (33.33%) ممتازة، أي أنهم يطبقون (إلى حد ما) ما تعلموه خلال التكوين في أرض الواقع، ما هو أمر إيجابي آخر يحسب على جودة التكوين وتحسين أداء أعوان الاستقبال.

2.2.2. تحليل نتائج التقييم البعدي :

يهدف التقييم البعدي إلى معرفة مدى نجاح عملية التكوين، من قدرة فهم وتذكر المعلومات المقدمة، وتطبيقها ميدانياً، وبالتالي الوصول إلى تحسين أداء أعوان الاستقبال.

وسنلخص نتائج التقييم البعدي في النقاط التالية :

- كل الظروف العامة للمناخ التكويني (طقس، حالة بدنية ونفسية، المكان والزمان) كانت ملائمة وبشهادة أعوان الاستقبال، ما سهل عملية استيعاب والتركيز للفهم والتذكر ؛
- ساعد التحضير الجيد لبرنامج التكوين عموماً ولمقياس "تقنيات الاتصال والاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي"، وإرادة المكون في محاولة تغيير الغير للأفضل، وحب العمل المثالي على التقييم الإيجابي للمكون من طرف أعوان الاستقبال من جهة، ومن طرف الزملاء ومسؤولي التكوين من جهة أخرى، وهي شهادة محفزة على المواصلة في العمل الدؤوب ؛
- بلغت نتائج تذكر واستيعاب الدرس لدى أعوان الاستقبال نتائج إيجابية جداً، ما تفسره نتيجتي التذكر الخام والتذكر المساعد، لكن رغم إيجابية النتائج إلا أنها هناك فرضية الوقت القصير الذي أجري فيه التقييم الثانوي، فالمعلومات لا زالت حديثة.
- ساعد عامل التذكر وترسيخ المعلومات على تطبيقها ميدانياً، وهذا ما يساعد أو ما يبلور أهمية التكوين، فدائماً ما كان يحث المكون على تطبيق ما تعلموه في شكل لعبة أدوار، أو أمثلة واقعية، أو تخيل نفسك ... فالعلم الحديث يؤكد على ضرورة توظيف المعلومات بشكل تطبيقي للمشي قدماً وتحسين الأداء وحتى الابتداء والابتكار.

الخاتمة :

من خلال التقييم القبلي والتقييم البعدي للبرنامج التكويني يبدو أن أغلب النتائج توحى إلى وصول البرنامج التكويني إلى هدفه، سنسلط الضوء في هذا المبحث على أهم النتائج والملاحظات والتوصيات التي توصلنا إليها من خلال هذا البرنامج التكويني.

أولاً: النتائج العامة للدراسة الميدانية :

هدف البرنامج التكويني المعد من طرف مديرية الصحة لولاية تيبازة، الذي جاء في إطار سياسة الوزارة الوصية التي تدعو إلى الإصلاح المستمر للمستشفيات وتكوين وتأهيل عمال وموظفي وإطارات الصحة بشكل دوري، للوصول إلى الجودة وتحسين أداء الأفراد عموماً، وتحسين أداء أعوان الاستقبال خصوصاً.

سنلخص فيما يلي أهم النتائج المتوصل لها :

1. تم التحضير الجيد للتكوين المعنون بـ "الاستقبال والتوجيه في المحيط الاستشفائي" في شكل اجتماعات دورية لقرابة شهرين، باقتراح مقاييس من طرف مختصين في المجال ؛ فكانت الخبرة والعصف الذهني ونية العمل المتقن هم العناصر الأساسية التي زادت من فرص نجاح هذا التكوين ؛
2. زيارة مكان التكوين، من مرافق وحاجات المكون المادية لكل مقياس، وحتى زيارة أعوان الاستقبال أثناء أداء مهامهم زاد الثقة لدى أفراد طاقم التكوين وكذلك أعوان الاستقبال، بعدما قدمنا لهم هذه الفرصة ؛
3. تعد خطوة القيام بالتقييم القبلي من الخطوات الأساسية في عملية التقييم العام للتكوين، فكان الهدف من الاستقصاء الذي وزع على أعوان الاستقبال هو معرفة قابليتهم لإجراء تكوين في التخصص، واستعدادهم لذلك ؛ فكانت النتائج جد مرضية ما زادت من ثقة الطاقم التكويني في رفع تحدي إنجاح العملية التكوينية، وتحسين أداء أعوان الاستقبال ؛
4. إن النقطتين السوداوتين اللتان استنتجناهما من خلال التقييم الأولي هما: أولاً، ضعف (إن لم أقل انعدام) برامج تكوينية لأعوان الاستقبال على مستوى المؤسسات الاستشفائية؛ ثانياً، إعطاء المسؤولين أولوية كبيرة للأمور التقنية والتنظيمية والشكلية على حساب الاتصال وحسن الاستقبال وحسن معاملة المرضى وزوار المستشفى ؛
5. خلال التكوين (خلال مقياس تقنيات الاتصال والاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي على الأقل) لوحظ أن أغلب أعوان الاستقبال كانوا متفاعلين منذ بداية التكوين، بسبب حب تطلعهم من جهة وسهولة خطاب المكون من جهة أخرى ؛
6. يهدف التقييم البعدي إلى معرفة مدى نجاح التكوين، من استوعاب وفهم وتذكر المعلومات وتطبيقها ميدانياً، إلا أن الباحث قصر في عدم التقييم الآني (évaluation à chaud) الذي يكون مباشرة بعد الانتهاء من التكوين، والهادف إلى معرفة مدى الفهم والاستيعاب ليتدارك المكون هفواته وأماكن قصوره ؛
7. كل نتائج التقييم البعدي كانت جد إيجابية، والسبب الرئيسي يعود في الإعداد الجيد للتكوين والمقاييس الهامة والملمة لانتباه المستهدفين ومكوناتها الثرية وتحضيرها بشكل جيد، واستعداد أعوان الاستقبال للتكوين وتفاعلهم مع المكونين ؛
8. صرح أغلب أعوان الاستقبال أنهم يطبقون إلى حد كبير المعلومات والمهارات المكتسبة ميدانياً (خاصة تلك المكتسبة في مقياس الباحث)، وهذا ما يوحى إلى نجاح البرنامج والوصول إلى الأهداف المرجوة، أي تحسين أداء أعوان الاستقبال من خلال برنامج تكويني عنوانه "الاستقبال والتوجيه في المحيط الاستشفائي" يتخلله مقياس مستوحى من مبادئ البرمجة اللغوية العصبية وبرنامج Care، بعنوان "تقنيات الاتصال والاستقبال الجيد في المحيط الاستشفائي".

ثانياً: تقديم الاقتراحات :

سنحاول إعطاء بعض الاقتراحات بشكل بناء التي نرى أنها مهمة لبحثنا هذا ولو أن أغلبها صعبة التطبيق ميدانياً، سعياً منا لتحسين أداء كل مستشفيات القطاع الحكومي بدءاً من أعوان الاستقبال :

1. حث وزارة الصحة أن يكون التكوين والتدريب من مكونات ثقافتها، ليس فقط في الجانب التقني والمعرفي لكن في الجانب الاتصالي والمعاملاتي والعلائقي، وهذا لكل عمال وموظفي وممرضى ومسؤولي وأطباء المؤسسات الاستشفائية ؛
2. إعادة النظر في ترتيب أولويات أعوان الاستقبال، فأغلب المسؤولين همهم الوحيد تطبيق ما هو منصوص عليه في القانون، و"ينسى" أن زوار ومرضى المؤسسات الاستشفائية هم بشر أتوا ليتداووا ويبعدوا أذى أو ألم أو مرض ؛ إذن ، من واجبات وأولويات أعوان الاستقبال أن يعوا هذه المهمة، ومن واجبات المسؤولين ترسيخ في أذهان أعوان الاستقبال حقيقة هذه المهنة ومبادئها وأخلاقياتها، وليدع الأمور القانونية للقانون ؛
3. إعداد ونسخ مبادئ وأخلاقيات مهنة عون الاستقبال في شكل دليل، وإعطائها لهم، ولتكن بمثابة وأهمية تطبيق القوانين المنصوص عليها في القانون الداخلي للمؤسسة الاستشفائية أو قانون الوظيفة العمومي ؛
4. تأطير النشاطات التي يقومون بها في اليوم، إذ نجد في الكثير من الأحيان تدخل مهام العديد من الفئات في المؤسسة الاستشفائية الواحدة، مثلاً: بين عون الاستقبال وعون الأمن وعون النظافة وعون متعدد الخدمات وحتى الممرضين والأطباء ؛

5. الغياب التام لسياسة التحفيز فيما يخص أعوان الاستقبال، هنا، نتكلم عن أعوان أكفاء والأمثلة عديدة، فنجدهم يوميا يقومون بحل مشاكل كثيرة ويجيبون عن أسئلة جمّة، ويقومون بتوجيه الزوار والمرضى ... دون ملل أو عجز، فلماذا يطبق المسؤولون المساواة هنا لا العدل؟ لدى، يجب أن يعطي المسؤولين الأهمية الكبيرة للتحفيز بشتى أنواعه (مادي ومعنوي) وهذا في كل المؤسسات خاصة العمومية منها؛
6. إعادة النظر في إمكانيات المستشفيات والتي لا ترقى في أغلب الأحيان للمستوى المطلوب، خاصة من حيث توفير التجهيزات اللازمة وتوفير النظافة؛ كذلك، إذا كانت الميزانيات المقدمة لهذه المؤسسات غير كافية فلا بد من التفكير في إعادة النظر في مجانية خدمات هذه المؤسسات، وجعلها لفئات معينة دون الأخرى، وهذا ما سيرجع بالإيجاب على كل أفراد المؤسسة؛
7. القيام بعمليات سبر لأراء المرضى والزوار بشكل دوري في المؤسسات الاستشفائية في شكل "نظام يقظة"، لأنه في بعض الأحيان لا يكفي سجل الاحتجاجات في رصد المشاكل والشكاوي، وهذا حرصا لمعالجتها في الوقت المثالي قبل تفاقم الوضع.

المراجع :

1. Watson J. (1998), "Le caring: Philosophie et science des soins infirmiers", traduction : Josiane Bonnet, éditions Seli Arslan, Paris
2. <http://rechercheensoinsinfirmiers.com/2014/04/06/theorie-du-caring-humain-de-jean-watson/> , visité le 15/02/2016