

تكييف جودة الخدمات الصحية مع متطلبات البيئة الخارجية

-المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي - أنموذجا-

*Adapting the quality of health services to the requirements of the
external environment*

- The Public Institution for Neighborhood Health in Ain Madi - A Model

أ / زوليغة بومدين

جامعة الجزائر 2

b03alger@gmail.com

المؤلف المرسل :
زوليغة بومدين

تاريخ النشر:
2021\07\5

تاريخ القبول:
2021\07\1

تاريخ الاستلام:
2020\07\11

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الاستكشافية إلى تسليط الضوء على مجموعة من الاستراتيجيات التي يدعمها المشروع الطبي والعلاجي الذي اقترحه من أجل تكييف جودة الخدمات الصحية مع متطلبات البيئة الخارجية التي تتميز بزخم تراثها الثقافي المحلي .

وقد اعتمدنا في دراستنا علوصف وتحليل البيانات المتاحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، البيئة الخارجية، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

بعين ماضي.

Résumé :

Cette étude exploratoire vise à éclairer un ensemble de stratégies soutenues par le projet médical et thérapeutique que nous avons proposé afin d'adapter la qualité des services de santé aux exigences de l'environnement extérieur qui se caractérise par la dynamique de son patrimoine culturel local.

Dans notre étude, nous nous sommes appuyés sur décrire et analyser les données disponibles à l'établissement public de santé de proximité d'Ain Madhi

Mots clés: qualité des services de santé, environnement extérieur, l'établissement public de santé de proximité d'Ain Madhi

مقدمة:

يعتبر الوضع الصحي لكل مجتمع مرآة عاكسة لمدى تطور الخدمات وجودتها على مستوى جميع الأصعدة، وتعتبر جودة الخدمات الصحية ونوعيتها بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية أسلوبا سليما لتحقيق الغاية من إنشاء الجواريات ومنهجيا للارتقاء بها من جهة وتقديم أحسن الخدمات من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم والاستفادة من الموارد المتاحة من عتاد طبي وأدوية على أكمل وجه من جهة أخرى. إلى جانب ترسيخ فكرة التفاعل الاجتماعي بين المريض مهما كان سنه أو جنسه أو طبيعة إقامته (بدويا أو حضريا أو شبه حضري) وبين الطبيب والممرض والقبالة بالإضافة إلى خلق الجو الإنساني والتحلي بالأخلاق المهنية التي تراعي أساسيات الواجب المهني داخل بيئة العمل.

وفي هذا السياق جاءت صياغتنا للسؤال المحوري كالاتي - ماهي الاستراتيجيات المقترحة لتكييف جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي مع متطلبات البيئة الخارجية ؟

الفصل الأول: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي

أولاً: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي: المؤسسة الصحية الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري واستقلال مالي أنشئت تحت وصاية الوالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007، حسب نص المادة 11 الواردة في العدد 33 من الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ 20/05/2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات ع ص ج وكيفية سير تنظيمها بما فيها الم ع ص ج بعين ماضي والتي تأسست فعلياً في جانفي 2008 يقع مقرها الإداري بوسط مدينة عين ماضي مقابل الدرك الوطني، هذه المؤسسة تشتمل على مجموعة من العيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج إذ تغطي 61173 نسمة بمعدل 14/كلم² وتتوزع الملحقات الصحية على سبع بلديات كما هو موضح:

* تاجموت والحاجب كثافتها السكانية 29352 و مساحتها 620 كلم²

* عين ماضي كثافتها السكانية 16573 و مساحتها 1790 كلم²

* تاجرونة وللماية كثافتها السكانية 6100 و مساحتها 1130 كلم²

* الحويطة كثافتها السكانية 4196 و مساحتها 450 كلم²

* وادي مزي كثافتها السكانية 3791 و مساحتها 425 كلم²

ثانياً: مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية : هناك عدة مهام تضطلع بها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجميع ملحقاتها سواء العيادات متعددة الخدمات أوقاعات العلاج وسيتم في هذا العنصر التعرض أولاً إلى كل من التعريف بقاعة العلاج و بالعيادة المتعددة الخدمات مع التعرض إلى مهامهما.

1- **قاعة العلاج** : تمثل قاعة العلاج الوحدة الطبية الأقرب من المواطن ، باعتبارها المعلم الأساسي للصحة العمومية ، أين يتم فيها تلقي العلاجات القاعدية أو الأولية، و لتمكين المواطن من الحصول على هذه الخدمات الصحية ، يجب تكثيف شبكة قاعات العلاج بحيث يتم تجهيز على الأقل قاعة علاج واحدة في كل حي في الوسط الحضاري و كذلك في الأحياء القروية و الريفية .

يمكن توضيح المهام التي تقوم بها قاعة العلاج في النقاط التالية :

- * تأمين فحوصات الطب العام و ذلك بالتواجد الدائم لطبيب عام و ممرض .
- * ضمان تواجد قاعة للعلاجات العامة كتغيير الضمادات ، الحقن .
- * ضمان وظائف الوقاية الآتية :
 - متابعة البرامج الوطنية للصحة .
 - متابعة الوظيفة الوقائية الخاصة بالأم و الطفل مثل متابعة الأمهات الحوامل ، التطعيم .
 - مكافحة الأمراض المتنقلة و غير المتنقلة .
 - مراقبة نظافة الوسط .
- * ضمان المناوبة المستمرة للطبيب و الممرض ، وذلك تحسيس رؤساء البلديات بضرورة توفير إقامة س

2- **العيادة المتعددة الخدمات** : تمثل العيادة المتعددة الخدمات الوحدة الأساسية للعلاجات الجوارية ، و هي مرتبطة إداريا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، ويمكن أن تكون في نفس الوقت المقر التقني الإداري لها .

تغطي هذه الوحدة الصحية في الوسط الحضري 25000 مواطن ، و 3000 إلى 4000 مواطن في الوسط القروي . ويرجع هذا التفاوت للتقسيم إلى عدة أسباب منها) احتياجات السكان ، القيود الاجتماعية، الاقتصادية، الجغرافية، التضاريس، و كذا عزلة بعض المناطق.(1)

ثالثا: المشاريع الصحية والعلاجية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين

ماضي

1-المشروع الطبي: ويتكون من مجموعة من الأعضاء على رأسهم رئيس المجلس الطبي ونائبه، ومجموعة من الأطباء المنسقين الموزعين على مستوى العيادات المتعددة الخدمات كنية لكل منهما .

2-المشروع العلاجي (الشبه طبي): ويشمل جميع ممثلي المصالح على مستوى قاعات العلاج ومنسقي النشاطات الشبه طبية على مستوى العيادات متعددة الخدمات.

الجدول 1: يمثل المشروع الطبي والمشروع العلاجي

المسؤولين	الوسائل الضرورية	الأعمال
طبيب رئيسي على مستوى كل وحدة	توفير الامكانيات البشرية والمادية: بزيادة عدد الأطباء. واقتناء العتاد الطبي الحديث بنقطة الاستعجالات عين ماضي . والعيادة متعددة الخدمات تاجموت. والعيادة متعددة الخدمات تاجرونة.	المشروع الطبي
رئيس المجلس الطبي بالتنسيق مع مكتب التكوين والمدير الفرعي للمصالح الصحية	تحضير ملتقيات وندوات جهوية متعلقة بالشؤون الصحية بحضور الأطباء العامون والمتخصصون	

رئيس المجلس الطبي بالتنسيق مع مكتب التكوين والمدير الفرعي	تحضير ملتقيات وندوات جهوية متعلقة بالشؤون الصحية بحضور الأطباء العامون والمتخصصون	
---	---	--

للمصالح الصحية		
منسقي الشبه طبي	زيادة تأطير ممرضي الصحة العمومية والعمل على رسكلتهم و تدريبهم على الأجهزة الطبية الجديدة .	و و

والهدف من فكرة المشروع الطبي والعلاجي من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات التي تصب في جودة الخدمات الصحية نذكر أهمها باختصار:

تحقيق جودة الخدمات الصحية عن طريق العمل بروح الفريق والعمل الجماعي المنظم القائم على توزيع الأدوار بين الأطباء الذين يخضعون لرقابة المنسق الطبي ومنسق نشاطات الشبه طبي اللذان يسهرا على تنظيم حركية صفوف انتظار المرضى والتوجيه والاستقبال الجيد والتركيز على دقة السجلات المعتمدة في التشخيص والتغطية الصحية، والعمل على تنفيذ تعليمات الإدارة والحث على الجانب الإنساني والسماع لشكوى الأطباء

1. وانشغالهم ونفس الشيء للمرضى والبحث عن الحلول البديلة، ورفعها للإدارة إذا تطلب الأمر.

2. السهر على اقتناء الأجهزة والمعدات الصحية الحديثة من جهة ومن جهة أخرى تكوين ورسكلة المشرفين على هذه الأجهزة من أجل تحسين أدائهم وجدارتهم في تقديم الخدمات الصحية وفق معايير الجودة بمرونة عالية واقتصادا للوقت والجهد وضمان أهداف الرعاية الصحية لجذب المرضى والحد من عناء سفرهم طلبا للعلاج خارج المؤسسة الجوارية.

3. تضافر وتنسيق الجهود وانصهارها وتكامل المهام بين الطبيب والممرض والمخبري والمختص بالأشعة والقبالة.. في بذل أقصى جهد من أجل تقديم الخدمات الصحية للمريض بجودة مميزة من أجل غرس الانطباع الحسن لدى المريض وأهله الذين سيكونون أداة إعلامية جيدة لغيرهم و للمرضى خارج المؤسسة ع ص ج بعين ماضي.

4. تطبيق القوانين المتعلقة بإعداد برامج العمل والعلاج وعرض قائمة الإحتياجات من الأدوية والتجهيزات الضرورية.

5. إنشاء جسر إنساني في تقديم خدمات العلاج والتطبيب يربط المؤسسة بالمحيط الخارجي بواسطة الفرقة المتنقلة للعلاج والتطبيب المنزلي لتقريب المواطنين من المؤسسة وتفاعلهم الايجابي مع خدماتها وغرس الانطباع الحسن والثقة في نفوس المواطنين.

6. التركيز على الأخلاق المهنية وجودة مناخ العمل وسيادة السلوك الايجابي المحفز على أداء المهام من حيث الإحترام المتبادل بين أعضاء الطاقم الطبي والالتزام بمواعيد العمل وضمان المناوبة بالإضافة إلى عدم تجاوز معادلة تكافؤ الفرص في تقديم الخدمات سواء ما تعلق منها بإجراء التحاليل المخبرية أو بالأشعة... أو بالحقن أو بتغيير الضمادات أو بمرافقة المريض عند نقله خارج المؤسسة.

وعموما فإن الهدف الرئيسي من المشروع الطبي والمشروع العلاجي هو العمل بصفة متكاملة و متفاعلة ومتسلسلة لتحقيق مجموعة من الاستراتيجيات تنفيذا للبرامج الوطنية الطموحة الصادرة عن وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات من أجل النهوض بالخدمات

7. الصحة وفق معايير الجودة وتكييفها طبقا لمتطلبات البيئة الخارجية في المجالات الاجتماعية المرتبطة بحفظ الصحة.

وبالتالي فإن نجاح المشروع الطبي والمشروع العلاجي متوقف على مدى التفاعل بينهما ولا يمكن أن يمضيا قدما إلا بالتنسيق بينهما تنسيقا وثيقا بمحاولة الإدارة تقليص الهوة وتقريب وجهات النظر بين ممثلي الشبه الطبيين وبين ممثلي الأطباء بالحوار حول متطلبات العمل والاستفادة من خبرات بعضهم البعض من أجل المساهمة في تحسين مستوى كل منهم وتحديد معارفه تجندا لمواجهة العمليات الصحية والإسعافات والاستعجالات خاصة تلك التي تكون في أصعب الظروف والتي تتطلب الانصهار وتشكيل فريق عمل موحد الجهود يتسم بروح المبادرة والتعاون والتضحية والإنسانية من أجل تحقيق نتائج إيجابية.

الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية:

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية وأهدافها

التعريف بجودة الخدمات الصحية: هناك العديد من التعاريف والتي اخترنا منها تعريف منظمة الصحة العالمية لجودة الخدمات الصحية بأنها التماسي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة

آمنة ومقبولة من قبل المجتمع وتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية ، نسبة الوفيات ، والإعاقة وسوء التغذية . (2)
وتعرف أيضا بأن جودة الخدمة الصحية تعني تقديم خدمات صحية أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر إرضاءاً للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية الى الرعاية الصحية المقدمة . (3)

2- أهداف جودة الخدمة الصحية : من أهداف جودة الخدمة الصحية مايلي :

1. ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين .
2. تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية .
3. تعدد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها .
4. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها .
5. تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية .
6. تحقيق مستويات إنتاجية أفضل ، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة .

7. كسب رضى المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لابد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد .
8. تحسين معنويات العاملين ، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج .(4)

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

هناك العديد من أبعاد جودة الخدمات الصحية التي ركز عليها الكثير من المختصون في مجال الادارة والمهتمون بالا يزو والجودة، ومن خلال خبرتنا وتطلعاتنا قد نتوافق الى

الحدود مع دراسة كل من (Edvardsson & Gustavsson) على الأبعاد التالية لتحقيق الجودة في بيئة العمل ونقصد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي:

البعد الأول: القدرة على السيطرة في موقف العمل:

البعد الثاني: المشاركة في عملية صنع واتخاذ القرار.

البعد الثالث: بيئة عمل مادية آمنة.

البعد الرابع: القدرة على تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية عبر العمل(5)

الفصل الثالث: البيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

لا تستطيع أي مؤسسة أن تعمل بمعزل عن البيئة المحيطة بها، فالمنظمة تحصل على مدخلاتها من البيئة، كما أنها تقدم مخرجاتها إلى هذه البيئة، وفي جانب آخر أكثر أهمية نجد أن البيئة في بعض الأوقات، قد تشكل تهديداً على مصالح المشروع، كما نجد أيضاً أن

البيئة قد تقدم فرصاً ذهبية للمشروع، وإن اقتنصها استطاع أن يحقق أهدافه بصورة سريعة، وأن

يتفوق على منافسيه، ولهذا يجب جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن البيئة، وتحليلها، لتحديد الإستراتيجيات المناسبة. (6)

أولاً- البيئة الخارجية: L'environnement extérieur

تعتبر البيئة الخارجية مجموعة العوامل والاعتبارات العامة والخاصة المحيطة والمؤثرة على المؤسسة واستراتيجياتها، تشمل العوامل العامة المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والطبيعية والتكنولوجية والثقافية... مع الإشارة أن هذه المتغيرات يصعب التحكم بها والتأثير عليها بحكم شموليتها على الكل، أما العوامل الخاصة فهي تلك العوامل القريبة من المؤسسة كالموردين والممولين والمنافسين والوسطاء و... هذه العوامل يمكن للمؤسسة التأثير فيها بنسب متفاوتة. (7)

وفي دراستنا هذه فالبيئة الخارجية فهي تشمل جميع المتغيرات من نظام اقتصادي واجتماعي وديني ونسيج عمراني وخليط سكاني.. والتي تقع خارج إطار المؤسسة العمومية للصحة الجوية بعين ماضي والتي لها علاقة تأثير متبادلة مع المؤسسة ع ص ج ، ولتقريب الفكرة سنتعرف على المميزات المرفولوجية لعين ماضي

عين ماضي: تقع عين ماضي على بعد 05 كلم من جبال العمور تبعد عن عاصمة الولاية الأغواط بـ 75 كلم²، تتربع على مساحة 1790 كم² وتعداد سكان 8101 نسمة حسب إحصائيات 2008 يحدها من الشمال الشرقي تاجموت ومن الشمال الغيشة وبلدية واد مزي مع الحدود الغربية للغيشة وتاجرونة، أما من الجنوب الغربي ولاية البيض، ومن الشرق الحويطة و حاسي الرمل.

ثانياً- المميزات الاجتماعية لدائرة عين ماضي:

التنوع السكاني : عين ماضي خليط من السكان الحضريين منهم الذين يقطنون عين ماضي والبدويين النازحين إلى المدينة والبدو الرحل، هذا الخليط يشمل الكثير من العروش منها التيجانيين وبنو تجانة الذين يمثلون السكان الأوائل في عين ماضي وأولاد سيدي موسى وأولاد زيان والمخاليف والبولازيد.... وبعض العائلات من الغرب الجزائري بالإضافة إلى بعض العائلات من جنسيات مختلفة سينيغالية وأخرى سودانية بحكم العلاقات الاجتماعية التي تربطهم بالتيجانيين.

التنوع الثقافي: عين ماضي بحكم تنوع سكانها وطبيعة محيطهم الحضري والبدوي هناك مجموعة من الثقافات التي ميزت هذه المدينة من حيث المتوجات التقليدية وتنوع اللهجات وتعدد القيم التي يحملونها (اللباس، الاهتمامات (تربية المواشي)).

ثالثا: أهمية دراسة البيئة

أن لكل نظام إداري سمات وخصائص تميزه عن بقية الأنظمة الأخرى كما أن لكل مجتمع قدراته وإمكاناته المادية والبشرية التي ترتبط بمستوى ودرجة تطور العلاقات الاجتماعية السائدة فيه ضمن مرحلة زمنية معينة.

لذا فإن اعتماد بعض الممارسات الإدارية التي حققت نجاحاً في مجتمع ما ضمن ظروف معينة لا يعني بالضرورة إن تطبيق نفس تلك الممارسات الإدارية يؤدي إلى تحقيق نفس النجاح في مجتمع آخر في ظل ظروف بيئية مختلفة . ويمكن القول أيضاً انه حتى في نفس المجتمع قد تختلف الممارسات الإدارية وأساليبها وتوقيتاتها باختلاف الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسمات الحضارية في تلك المرحلة.

وفي دراستنا هذه يمكننا القول أنه لتحقيق استراتيجية تكييف جودة الخدمات الصحية مع متطلبات البيئة الخارجية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوية بعين ماضي لابد من القيام بأنشطة وخطط تمكن من تحقيق درجة عالية من التكييف والتطابق بين أهداف المؤسسة والبيئة التي تعمل فيها بصورة ديناميكية وفعالة منتهجين بذلك أحد التوجهات الإدارية

المعاصرة ونقصد الإدارة الإستراتيجية القائمة على أهمية البيئة والتأثير المتبادل بينها وبين المنظمة باعتبارها وحدة اجتماعية هادفة والقائمة أيضا على توجيه كافة الجهود الفردية والجماعية لتحقيق المواءمة مع بيئتها الخارجية .

هذا التوجه الذي حاول التوحيد بين أفكار كل من المدرستين التقليدية (الكلاسيكية) والإنسانية (السلوكية) حيث اقتصر توجه المدرسة الأولى على دور وأهمية العلاقات الرسمية والهيكل التنظيمي للمنظمة في حين اتجهت المدرسة الإنسانية إلى التأكيد على أهمية

العلاقات غير الرسمية في المنظمة وكان معظم تركيزها على دور العنصر البشري وضرورة توفير المناخ التنظيمي المرتبط بتحسين ظروف العمل والعلاقات السائدة بين الإدارة والعمالين.

ونستطيع أن نفهم هذه العلاقة والتأثير المتبادل بين المنظمة والبيئة من خلال ما يأتي:

- ✓ البيئة تحفز الإداريين (الإدارة) وتستلم نتائج أعمالهم .
- ✓ مدخلات تنقل تأثير البيئة إلى الإدارة .
- ✓ مخرجات تنقل نتائج العمل الإداري الى البيئة .
- ✓ عمليات داخلية Processes تحول المدخلات(Entrées) Inputs إلى مخرجات(outputs(les sorties)
- ✓ تغذية عكسية Feedback(Retour d'information) تنقل ردود فعل البيئة فيما يتعلق بمخرجات مرحلة زمنية كمدخلات لمرحلة زمنية حالية وقادمة .

كما يمكن إضافة عملية أخرى لا تقل أهمية عن التغذية العكسية وهي ما تسمى بالتغذية المستقبلية (Futerfeed) التي لم تبرز بصورة واضحة في اهتمامات اغلب

المنظمات حيث تعني نقل ردود فعل البيئة المستقبلية حيث يفترض أن يكون هنا للقرار الإداري آثاراً مستقبلية محتملة على المنظومات المختلفة ينبغي أخذها بالحسبان عند صياغته (القرار الإداري) (8).

الفصل الرابع: الاستراتيجيات المقترحة لتكييف الخدمات الصحية وفق متطلبات

البيئة الخارجية

بالمؤسسة ع ص ج عين ماضي

أولاً: من أهم الاستراتيجيات التي تساهم في تكييف جودة الخدمات مع متطلبات المحيط الخارجي: هناك عدة استراتيجيات نطمح إلى تحقيقها نذكر منها :

إستراتيجية المشاركة في اتخاذ القرار:

- السماح لممثلي العاملين بالمؤسسة من إداريين وتقنيين وأطباء وممرضين وقابلات... وكافة الشركاء الاجتماعيين في المشاركة في اتخاذ القرارات ذات الصلة بالعمليات الإستراتيجية كفتح مصالح طبية جديدة مثلاً ومناقشة الموارد والاحتياجات المطلوبة لتنفيذها من حيث عدد الأطباء والتجهيزات والخدمات..... الخ
- إستراتيجية تقديم حوافز مادية وفقاً للأهداف بعيدة المدى:

ربط الحوافز والامتيازات بالأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل وليس الطرفية، حتى تترسخ لدى المعني أن التضحية والأخلاق المهنية والتفاني في مهنة التطبيب...

- ليست آنية بل واجب مشروع يعد أحد الأهداف الأساسية التي تهدف لها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

● تحسين معنويات العاملين من الطاقم الطبي، عن طريق تعزيز الثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم وكسر الصمت بروح الدعابة وبالحوار المثنى والمشجع والوقوف على الانطباعات الايجابية للمرضى ، وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية .

إستراتيجية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية نسق مفتوح على المحيط الخارجي :

وذلك عن طريق فتح قنوات الاتصال بين الإدارة ممثلة بالمدير ورؤساء المصالح وبين العمال التنفيذيين من أطباء وممرضين وقابلات .. عن طريق الاجتماعات وعن طريق الإعلانات ... كمحاولة لكسر التنظيم البيروقراطي الجامد، هذا من جهة.

ومن جهة أخرى محاولة برمجة أيام مفتوحة للمؤسسة الصحية على المحيط الخارجي على الأقل مرة في السنة لتعريف أهالي المدينة الحضر منهم والبدو ببعض الأمراض الموسمية والتوعية بمدى خطورتها و بأهمية العلاج... أيضا المساهمة في بث الثقافة الوقائية من بعض الأمراض كالأنفلونزا والحمى.... وكيفية التعامل معها مثلا مع لدغات الحشرات خاصة التسمم ألعقري وظاهرة القمل... وطرق التعامل مع الضحية بسبب الحوادث المنزلية كالكسور أو الجروح أو الزيف أو الحروق أو انسداد البلعوم لدى الطفل الصغير بسبب بلع شيء ما ... والتوعية بأهمية الإجراءات الوقائية والإسعافات الأولية التي يمكن أن يتلقاها الضحية بالبيت قبل نقله للاستعجالات... على أن تكون هذه الأيام مدعمة بفريق طبي يشرف على العملية وتخصيص وقت للسماع لانشغالات المواطنين والإجابة عن تساؤلاتهم بالإضافة إلى

استعمال أشرطة مصورة على اللوحات الالكترونية إلى جانب الملصقات كما تكون فرصة للتعريف الأهالي بالمصالح الصحية المتوفرة وتجهيزاتها المتطورة.

إستراتيجية تحليل وتقييم البيئة الخارجية: لكي يكون هناك تفاعلا وحضوا مباشرا لدمج ص ج بعين ماضي لكل المستجندات لا بد أن تكون بشقيها الإداري والتنفيذي في

حالة تأهب في الأيام غير العادية وبعض المناسبات كتلك المتعلقة بالدخول الاجتماعي أو المهرجانات المحلية المقصودة من كافة ولايات الوطن بل وتتعداها من خارج الوطن.

إستراتيجية تحقيق الاستجابة والاعتمادية : وهنا نقصد التركيز على عامل السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة ، وكذا الالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات خاصة على مستوى جميع المصالح وبالأخص على مستوى مصلحة التوليد والاستجابة الفورية بتقديم عناية سريعة لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال ، والاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض ، والرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي ، وإخبار المريض وذويه بالضبط عن موعد تقديم الخدمة والانتهاء منها، فضلاً عن تسليم نتائج الفحوصات المخبرية والأشعة وغيرها إلى المرضى المعنيين حسب المواعيد المحددة ، وكذلك بتخفيض نسبة المواعيد الملغاة إلى أدنى حد ممكن.

إن الاستجابة في الخدمة الصحية تشير إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم ، وحالتهم وخلفيتهم ، يتلقون الرعاية السريعة من قبل الطبيب و الممرض أو ... مع حسن المعاملة والتعاون ، ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج.

استراتيجية من المدير إلى الفاعل الاستراتيجي: لتحقيق هذه الإستراتيجية لا بد أن يتقمص المدير دور القائد غير المقيد بالقيود الرسمية، الذي له تأثير مباشر وغير مباشر عن طريق التفاعل الإيجابي على رؤسائه سواء الإداريين منهم أو التنفيذيين .

إذ لا تقتصر مهمته عند -صفة الأمر بالصرف وتحضير مشاريع الميزانيات التقديرية وإعداد حسابات المؤسسة والإشراف وتمثيل المؤسسة (9)- بل تتعداها إلى الاتصال بأعيان المدينة والسلطات المحلية من أجل بحث النقائص والحلول بالإضافة إلى الجولات اليومية لقاءات العلاج والمؤسسات الصحية ومراقبة العمل الصحي عن كثب والسماع لانشغالات الأطباء وكل الطاقم الطبي عن طريق الحوار الجاد إلى جانب السماع إلى انشغالات المرضى

ومعرفة ردوهم حول الخدمات الصحية المقدمة لهم وإلقاء نظرة على هياكل المؤسسة والتركيز على نظافة المحيط ، والهندام الذي يليق بمقام الخدمات المقدمة.

بالإضافة إلى تعميق الوعي الصحي والإنساني وإذكاء روح الفريق والعمل الجماعي لدى العاملين من أطباء وممرضين ومخبريين وقابلات... أثناء الاجتماعات الدورية وخلال الجولات الدائمة... من أجل القيام بمهنتهم النبيلة المتعلقة بحياة الناس على أكمل وجه لا بد من:

1. التحسيس بأهمية حضور الأطباء والقابلات والممرضين... للدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات الوطنية والدولية في مجال جودة الخدمات الصحية والعلاقات الإنسانية...
2. الاهتمام بالعامل النفسي للمريض خاصة في الحالات الاستعجالية عن طريق تخصيص جلسة للمريض مع المختص النفسي داخل الم ع الجوارية للتخفيف من معاناته والتعاطف معه.

إستراتيجية الملموسية: يشير الى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المرضى والمراجعين للمؤسسة ع ص ج وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية باستخدام أجهزة العرض الالكترونية والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها، ونوعية التقنيات المستخدمة في الكشف عن المريض وحدثة المعدات والأجهزة والأدوات الصحية (الطبية والمختبرية والأشعة والتمريضية وغيرها) وجودة الأسرة ونظافتها وكيفية تسييرها وتنظيمها بطرق علمية وعملية إلى جانب نظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المستشفى والتصميم والتنظيم الداخلي لها.

مشروع طبي وعلاجي قائم على إستراتيجية التقمص العاطفي: يتمثل في إبداء روح الصداقة والحرص على المريض وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته .

ويقوم بعد التعاطف حسب المختصون في علم إدارة المستشفيات على اللطف والكرامة والتحلي بالاحترام واللباقة والسرية والتفهم، والإصغاء لشكوى المريض وتلبية احتياجاته بروح من الود، والتواصل بين مقدمي الخدمة والمريض كأن ينادي الطبيب المريض باسمه، وإعطاء الانتباه الشخصي للمريض ووضع مصلحة المرضى المستفيدين من الخدمة الصحية في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة مثلا واجب العناية الشخصية بالنساء حديثي الولادة أو المقبلات على الولادة وتوفير العناية الشخصية لكل منهن من طرف القابلات وجميع أعضاء طاقم مصلحة التوليد ومصلحة الأمومة والطفولة مع مشاركة الأهل فرحتهم بطمأننتهم وتحننهم مثلا، والشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما، واحترام عادات وتقاليد المستفيدين (المرضى) من حيث محاولة فهم لهجته وتقبله بزيه التقليدي أو المتصنع أو البسيط وعدم وضع الحواجز اللغوية أو العرقية لاعتبارات طبيعة المنطقة من بدو أو ريف أو حضر. كل هذا من شأنه إقامة علاقة جيدة بين الأطراف الفاعلة استراتيجيا في العملية الصحية وبالتالي إنجاح الخدمة الصحية واستجابة المرضى للتعليمات الصحية.

ثانيا: الهدف والغاية من الإستراتيجية المقترحة

- العمل على دمج المؤسسة في المحيط الاجتماعي الخارجي بتحليله عن طريق جمع المعلومات وتحديد سمات المجتمع وتقييمه من أجل النهوض بالقيم التنظيمية للمؤسسة وتكييفها وفق قيم المجتمع من أجل المواءمة بين أهداف المؤسسة وأهداف المجتمع وتطلعات أفرادها حول جودة الخدمات الصحية وفق المعايير العالمية .

ولتوضيح ذلك نضرب مثال حول تحليل البيئة من الناحية الاجتماعية، على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القيام بعملية تحليل لثقافة المجتمع بمعرفة كل ما يخص ثقافة هذا المجتمع والتوقعات المستقبلية. كون عين ماضي منطقة سياحية كل سنة يقصدها مئات الموردين الأفارقة بحكم تواجد الزاوية التيجانية وقيمون بها أياما كثيرة ومنه يكون لهم

احتكاك مباشر وغير مباشر بالأهالي سواء في المساجد أو أثناء التسوق أو وقت زيارة بعض المناطق السياحية والأضرحة.... والتي غالبا ما يقصدها السكان الأصليون، هنا لابد للمؤسسة أن تكون حاضرة بتعيين فرق طبية كعملية احترازية لتوقع انتقال بعض الأمراض أو العدوى من هؤلاء إلى السكان أو إصابة هؤلاء ببعض الأمراض نظرا لتغير البيئة كالأنفلونزا أو تسممات غذائية أو... أو العكس. مع الأخذ بعين الاعتبار التنسيق مع مختلف أعيان المدينة والجماعات المحلية ومؤسسة الحماية المدنية والدرك وكذا أصحاب المصالح من معاولين ومؤسسات بيع الأدوية حتى يكون هناك تكامل للجهود حيال أي طارئ.

مثال آخر من الناحية الطبيعية : نعلم أن دائرة عين ماضي هي منطقة محاطة بالوديان لابد من توقع حدوث فيضانات واحتمال تواجد الضحايا... مما يتطلب توفير العدة اللازمة للإسعاف ... ناهيك عن العمليات الروتينية المتعلقة بالدخول المدرسي ودخول فصول السنة وتأثيرها على صحة المواطنين كفصل الصيف بتوقع حدوث

بعض الحوادث أو التسممات أو عضات الكلاب المسعورة ... وفيما يلي نقترح مجموعة من الوسائل التي تساعد في تحديد الأهداف المرجوة.

الجدول 1: يمثل تحديد الأهداف من المشروع الطبي والعلاج

الأهداف	الوسائل الضرورية	المسؤولين
تنسيق كافة الجهود لتحقيق جودة الخدمات.	- الاجتماعات الدورية والتوعية - بالجس المهني والأخلاق المهنية - الاستناد إلى الجرائد الرسمية - ومستجدات تعديلات القوانين	مدير المؤسسة

مدير المؤسسة - كافة ممثلي المديريات الفرعية ومثلي المشاريع الطبي والعلاجي.	• مناقشة الحصيلة السنوية لجميع الاعمال والمشاريع والخدمات بالمؤسسة . • جمع المعلومات حول مستجدات البيئة الخارجية. • تحديد مواطن القوة والضعف من أجل استدارتها وتحسينها.	تحليل وتقييم البيئة الداخلية والبيئة الخارجية
إشراف مدير المؤسسة	• مناقشة جميع متطلبات العمل الصحي من هياكل وامكانيات مادية وبشرية. • مشاركة ممثلي مديريات المصالح الفرعية والهياكل الصحية ومثلي المشاريع الطبيوالعلاجي.	مشاركة جميع الاطراف في اتخاذ القرارات
إشراف مدير المؤسسة	• مناقشة جميع متطلبات العمل الصحي من هياكل وامكانيات مادية وبشرية. • مشاركة ممثلي مديريات المصالح الفرعية والهياكل الصحية ومثلي المشاريع الطبيوالعلاجي.	مشاركة جميع الاطراف في اتخاذ القرارات
إشراف مدير المؤسسة والمدير الفرعي للموارد البشرية ومدير الخدمات الاجتماعية	• حوافز مادية ومعنوية كالتكريمات و تنظيم حفلات مثلاً أيام العطل مدفوعة الأجر وفي اليوم العالمي للصحة. • تعزيز الثقة والمهارات وإتاحة فرص للإبداع...	تقديم حوافز مرتبطة بالأهداف بعيدة المدى
ممثلي المشروع الطبي والعلاجي. وممثل عن المخبريين ومشغلي جهاز الأشعة.	• استعمال اللوحات الالكترونية بالوحدات الصحية • استغلال قنوات الاتصال	المؤسسة نسق مفتوح على المحيط الخارجي

- كالإذاعة ومواقع التواصل الاجتماعي.
- الملصقات الحائطية في الأماكن العمومية.
- الاتجاه نحو توليفة بين المؤسسة وباقي المؤسسات لتحقيق نتائج أفضل وتقزيم تعارض المصالح.
- برمجة أيام مفتوحة لترسيخ الثقافة الوقائية لدى المواطن باطلاعه على أشرطة وصور وإحصائيات .
- فك العزلة على المناطق البدوية والمعزولة بتفعيل الفرق الطبية المتنقلة.
- السهر على نجاعة برنامج العلاج المنزلي.
- اطلاع المواطن على دورا لمصالح الطبية .
- ترسيخ ثقافة مشاركة المواطنين في الوقاية من بعض الأمراض خاصة المتنقلة.
- عرض كافة الخدمات باعتماد حسن التوجيه والاستقبال والسماع لتطلعاتهم وتدوينها.

الملموسة (الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه)	ترميم وطلاء جدران المؤسسة الاهتمام بالفضاء الأخضر تحسين الظروف الارغونومية (الإضاءة، التهوية، الضوضاء) توفير عمال نظافة دائمون. اقتناء سيارات إسعاف مجهزة.	تحت إشراف مدير المؤسسة والمدير الفرعي للهيكل والوسائل والمالية
--	---	--

(المصدر: إعداد الباحثة)

- محاولة تقليص الهوة بين الأطباء الوافدين من خارج الولاية بتعريفهم بـمميزات ومرفولوجية المنطقة (بدو وحضر، وشبه حضر) وعاداتها وتقاليدها كمحاولة لدمجهم من أجل تسهيل اجراءات الخدمة الصحية.
- العمل على إخراج المؤسسة من مجال الروتين والجمود البيروقراطي عن طريق الاعتماد على أساليب إدارية جديدة رائدة عالميا كالإدارة الإستراتيجية أو الإدارة بالفرق
- أو أسلوب الإدارة بالمشاركة.... الخ وبذلك تدعيم الميزة التنافسية من حيث جودة الخدمات الصحية ورفقيها وتطورها.

- مواكبة التقدم في المجال الصحي عن طريق إتباع أحد الاستراتيجيات الفعالة التي تساهم في تدعيم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وجعلها أهلا للمنافسة الإيجابية

الخاتمة:

من خلال تسطينا لهذا المشروع الذي نطمح من خلاله تحقيق جملة من الأهداف الإستراتيجية والتي في مجملها تدور حول الآليات التي تجعل من المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وحدة اجتماعية متفتحة على البيئة الخارجية المحيطة بها ومتفاعلة مع المجتمع بكل ثقله الاجتماعي والثقافي المتنوع وقادرة على الخوض في مضمار التقدم والتطور والميزة التنافسية من خلال تحسين الخدمات الصحية ونوعيتها والرقى بفضل توفير العدة المالية والبشرية اللازمة لذلك ومن خلال الاهتمام بالتنظيم الجيد لأدوار الطاقم الطبي والشبه طبي والتنسيق والتعاون بينهم وسيادة روح التضحية والمبادرة الفردية من جهة وروح الفريق الواحد القائم على الإنسانية من جهة ثانية بالإضافة الى التشجيع على المشاركة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية من أجل توحيد كافة الجهود لتحقيق جودة الخدمات الصحية. وأخيرا نستنتج أنه كلما كان هناك تحليل جيد للبيئة الداخلية بالمؤسسة ومعرفة جيدة بكل العلاقات السائدة بين مختلف المصالح والهياكل التابعة ومختلف المؤثرات يسهل التقييم والإلمام بنقاط القوة والضعف بالمؤسسة، وكلما كان هناك تحليل جيد لسمات المجتمع وثقافته وعاداته وتقاليده يسهل تحقيق متطلبات المرضى واندماج وتفاعل الطاقم الطبي وتقبله للمجتمع ومنه ضمان التزامه ورضاه التنظيمي ومنه تحقيق الأهداف المرجوة.

المراجع المعتمدة:

كتب:

1. العسالي محمد أديب، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي : سوريا، 2006.

2. أكرم أحمد الطويل وآخرون، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، العراق، 2009.

المجلات:

3. الديوه جي وآخرون ، النوعية والجودة في الخدمات الصحية : دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 25 ، العدد 73 ، 2003.

4. Bo Edvardsson, BengtOve Gustavsson, "Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development", Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 13 Iss: 2, 2003.

بحوث علمية:

5. الطيب داودي، بحث مقدم: أثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الاستراتيجية. جامعة محمد خيضر: بسكرة، ب ن.

6. ب م، بحث مقدم: اثر العوامل والعقبات البيئية في تخطيط ونجاح الحملات الترويجية دراسة تطبيقه وتحليله في عدد من الشركات الإنتاجية العراقية – كلية الإدارة والاقتصاد: بغداد.

مراسيم وقرارات:

7. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009، المادة 2، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 15 بتاريخ 2010/03/07

8. المرسوم التنفيذي رقم: 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007، المادة 11، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 33 بتاريخ 2007/05/20

مواقع الكترونية

9. مصطفى كـريم، مقال: دراسة البيئة الخارجية ، من الموقع الالكتروني: [HTTP://BAWABA.KHAYMA.COM](http://BAWABA.KHAYMA.COM) ، يوم 10 / 11 / 2015، الساعة 22:00

- ¹ معلومات بالاعتماد على المرسوم التنفيذي رقم: 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007، المادة 11، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 33 بتاريخ 20/05/2007
- ² الديوه جي وآخرون ، النوعية والجودة في الخدمات الصحية : دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 25 ، العدد 73 ، 2003 ، ص 14 .
- ³ العسالي محمد أديب، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي : سوريا، 2006 ، ص 11.
- ⁴ أكرم أحمد الطويل وآخرون، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، العراق، 2009، ص 7.
- ⁵ Bo Edvardsson, BengtOve Gustavsson, "Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development", Managing Service Quality: An International Journal, (2003), Vol. 13 Iss: 2, p.148 – 163.
- ⁶ مصطفى كريم، مقال: دراسة البيئة الخارجية ، من الموقع: [HTTP://BAWABA.KHAYMA.COM](http://BAWABA.KHAYMA.COM)، يوم 10 / 11 / 2015، الساعة 22:00.
- ⁷ الطيب داودي، بحث مقدم: أثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الاستراتيجية، جامعة محمد خيضر: بسكرة، ب ن، ص 39.
- ⁸ ب م، بحث مقدم: اثر العوامل والعقبات البيئية في تخطيط ونجاح الحملات الترويجية دراسة تطبيقه وتحليله في عدد من الشركات الإنتاجية العراقية – كلية الإدارة والاقتصاد: بغداد، ص 37.
- ⁹ القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009، المادة 2، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 15 بتاريخ 07/03/2010