

عنوان المداخلة:

تقييم تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق مواصفة الإيزو 2010/26000

دراسة حالة: مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

د. فيروز زروخي

أستاذ محاضر \_ أ \_

**fairouzma@yahoo.fr**

جامعة حسيبة بن بو علي الشلف - الجزائر

د. فاتح غلاب

أستاذ محاضر \_ أ \_

**fatih.ghelab@univ-msila.dz**

جامعة محمد بوضياف المسيلة-الجزائر

الملخص:

هدفت الدراسة الى تقييم تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية اعتمادا على مؤشرات الايزو 2010/26000، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص مدى تطبيق المواصفة في المؤسسة محل الدراسة، فضلاً عن اعتماد أسلوب المقابلات الشخصية لموظفي المؤسسة بالإضافة إلى المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة وذلك للإجابة عن الإشكالية المطروحة.

حيث توصل الباحثين، عن التطبيق العملي لمؤشرات الايزو 2010/26000؛ فإنها ليست بعيدة عن تطبيقه، لأنها تمتلك نظام معلومات مبعثر حول مؤشرات الايزو 26000، وقد حاول الباحثين التطرق الى حسابها سواء بطريقة كمية أو نوعية وهذا ما أتيح لنا من معلومات حول بيانات ومعلومات التي تخص مؤشرات المسؤولية الاجتماعية. وتبين لنا أن مؤسسة سليمان عميرات تطبق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الإدارة وبذلك بتطبيقنا لمؤشرات الايزو 2010/26000 فيها.

**الكلمات المفتاحية:** الايزو 2010/26000، مؤشرات المسؤولية الاجتماعية، مؤسسة سليمان عميرات.

## Abstract:

The study aims to evaluate the application of social responsibility indicators based on ISO 26000/2010 indicators, in order to ensure their adoption in the diagnosis of the application of the standard in the institution under study, as well as the adoption of the method of personal interviews of the employees of the institution in addition to information provided by the institution in order to answer the problem.

Where researchers have found, the practical application of ISO 26000/2010 indicators; it is not far from its application, because it has a scattered information system about ISO 26000 indicators, researchers have tried to address their calculation, either quantitatively or qualitatively and this is what we have been given information about data and information that Concerning social responsibility indicators. We found that Suleiman Omeirat Foundation applies social responsibility from the management point of view and thus applying the ISO 26000/2010 indicators in it.

**Keywords:** ISO 26000/2010, Social Responsibility Indicators, Suleiman Omairat Foundation

## مقدمة:

الايزو 26000 هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) لتوفير التوجيهات الإرشادية في قضايا المسؤولية الاجتماعية، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات على أنواعها في القطاعين العام والخاص، في الدول المتقدمة كما في الدول النامية، تساعد هذه المواصفة القياسية المؤسسات في جهودها الرامية إلى العمل في بيئة تتمتع بمسؤوليتها الاجتماعية التي يطالب بها الأطراف ذات المصلحة خاصة المجتمع بشكل مستمر. تتضمن هذه المواصفة القياسية توجهها طوعيا وليس إلزاميا، وهي بالتالي لا تستخدم كمواصفة قياسية لمنح شهادات المطابقة. وتقدم هذه المواصفة مؤشرات وبنود يتم من خلالها تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجموعة من الإرشادات والخطوات للمؤسسات التي تريد مراعات مسؤوليتها الاجتماعية في عملها.

الجزائر نتيجة لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسة التي يمر بها الاقتصاد، والاتجاه نحو تحرير التجارة الدولية، وحاجة المؤسسات الجزائرية إلى تحسين أدائها وصورتها العامة في المجتمع، ومواجهة المنافسة وتحقيق ميزة تنافسية، دفعها إلى تقديم توجهاتها عن تبني المسؤولية الاجتماعية في عالم الأعمال الخاص بها. **إشكالية الدراسة:**

ما مدى تطبيق محاور مؤشرات الايزو 26000 / 2010 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة- لتقييم ممارساتها المجتمعية؟  
**فرضيات الدراسة:**

هناك مستوى مقبول من تطبيق محاور مؤشرات الايزو 26000 / 2010 من طرف الإدارة للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة.  
**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الى تقييم تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية اعتمادا على مؤشرات الايزو 26000/2010، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص قوة متطلبات (بنود) تطبيق المواصفة في المؤسسة محل الدراسة، فضلا عن اعتماد أسلوب المقابلات الشخصية لموظفي المؤسسة بالإضافة إلى المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة وذلك للإجابة عن الإشكالية المطروحة.  
**أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ فائدة تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية في عمليات اتخاذ القرارات؛
- ✓ حاجة المؤسسات العمومية إلى تحسين أدائها وصورتها العامة في المجتمع، ومواجهة المنافسة وتحقيق ميزة تنافسية.

**محاور الدراسة:** يتم التطرق في هذه الدراسة الى المحورين التاليين:

✍ **المحور الأول:** مدخل للإيزو 26000/2010

✍ **المحور الثاني:** تطبيق مؤشرات الايزو 26000/2010 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

## المحور الأول: مدخل للإيزو 26000

نتطرق في هذا المحور بدرجة من التفصيل إلى مضمون مؤشرات الايزو 26000/2010

### أولاً: مفهوم المواصفة القياسية الايزو 26000

أول مواصفة عالمية في المسؤولية المجتمعية تستخدم كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية المجتمعية ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، فليس لها شهادة معتمدة كبعض المواصفات القياسية. لا يقصد من المواصفة أن تكون دليلاً على نشأة قانون دولي جديد متعارف عليه، وإن كان لا يلزم امتناع ذلك مستقبلاً. لا يمكن للمواصفة الدولية أن تحل محل مسؤولية الدولة أو تغييرها، بل إنها تحت على احترامها واحترام الوثائق الدولية المتعارف عليها عالمياً.<sup>أ</sup> وهذه المواصفة معدة للاستخدام من قبل جميع أنواع المؤسسات: تم إعداد هذه المواصفة بمشاركة مئات الخبراء من أكثر من 80 دولة و40 مؤسسة إقليمية، مثل هؤلاء الخبراء ست مجموعات من الأطراف المعنية: (المستهلكون، الجهات الحكومية، الصناعة، العمال، المنظمات غير الحكومية، منظمات الخدمات الدعم والبحث مع مراعاة التوازن بين الدول النامية والمتقدمة).<sup>ب</sup> الأيزو 26000 هي "مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية من المزمع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة".<sup>ج</sup> وتوفر منظمة الايزو "قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الارشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعي في العالم ككل".<sup>د</sup> وتعتبر المواصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية<sup>هـ</sup>، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات.

### ثانياً: إرشادات المواصفة

تقدم ايزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المؤسسات، بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها

للعمل بأسلوب مسئول اجتماعيا بتقديم إرشادات بخصوص:<sup>و</sup>

✍ المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛

✍ خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛

✍ المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛

✍ المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛

✍ دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسئول اجتماعيا في المنظمة بأسرها ومن خلال سياساتها وممارساتها

ضمن مجال نفوذها؛

✍ تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم؛

✍ تبادل الالتزامات، والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

### ثالثاً: مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000

يمكن تعريف مواصفة الايزو 26000 بأنها: " مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها، وبما أن هذه المبادئ والتوجيهات لن تكون متساوية في الاستخدام، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يهمها منها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها. وقد ترغب بعض المؤسسات الحكومية في استخدام هذه المواصفة إلا أنها لا تستهدف أو تغير من واجبات الحكومات. وهي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات كما أنها لا تقصد أن تكون من العوائق غير الجمركية للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للشركات، ولذلك فإنها لا تكون مستنداً قانونياً لأي إجراءات قضائية دفاعاً أو اتهاماً على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيرها".<sup>vii</sup>

والجدول التالي يوضح المواضيع وقضايا المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها المواصفة:

#### الجدول رقم 01: مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000

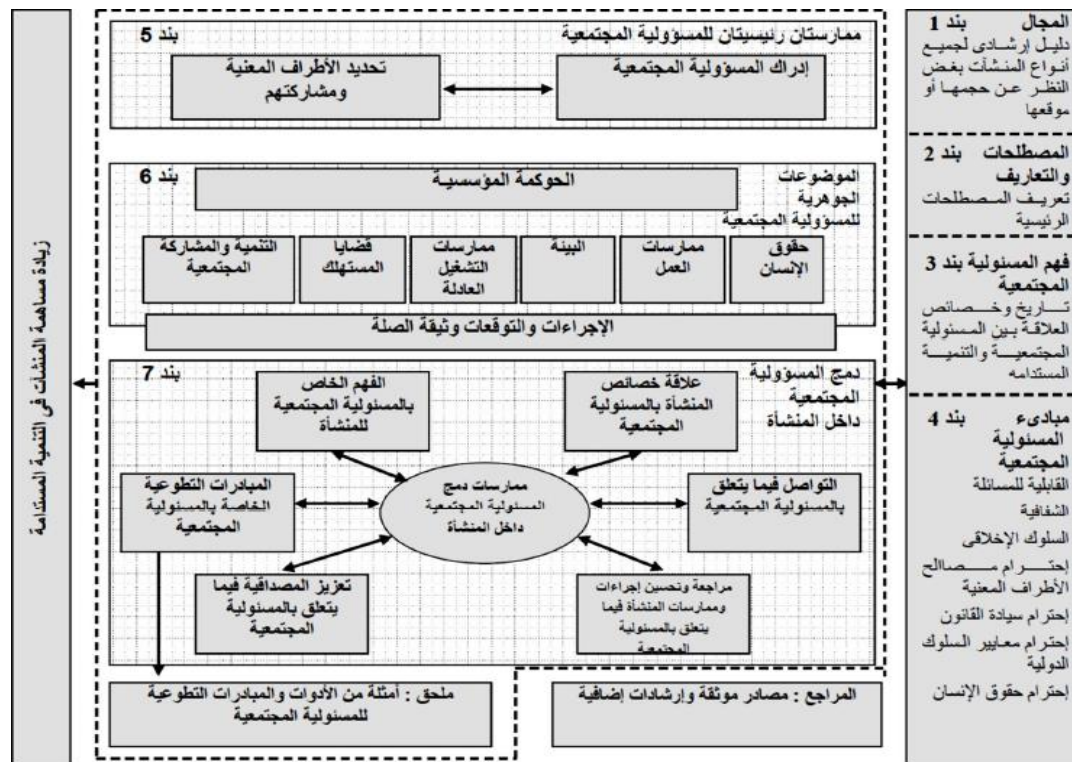
المواضيع الأساسية	القضايا (تناولها في البند الفرعي)
حوكمة الشركات	(6.2)
حقوق الإنسان (6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- العناية الواجبة (6.3.3)؛</li> <li>- حقوق الإنسان وحالات الخطر (6.3.4)؛</li> <li>- تجنب التواطؤ (6.3.5) ؛</li> <li>- حل المظالم (6.3.6)؛</li> <li>- التمييز والفئات الضعيفة (6.3.7)؛</li> <li>- الحقوق المدنية والسياسية (6.3.8)؛</li> <li>- الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (6.3.9)؛</li> <li>- المبادئ والحقوق الأساسية في العمل (6.3.10)؛</li> </ul>
ممارسات العمل (6.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التوظيف و علاقات العمل (6.4.3)؛</li> <li>- شروط العمل والحماية الاجتماعية (6.4.4)؛</li> <li>- الحوار الاجتماعي (6.4.5)؛</li> <li>- الصحة والسلامة في العمل (6.4.6)؛</li> <li>- التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل (6.4.7)؛</li> </ul>
المحيط (6.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع التلوث (6.5.3)؛</li> <li>- الاستخدام المستدام للموارد (6.5.4)؛</li> <li>- التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف (6.5.5)؛</li> <li>- حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية (6.5.6)</li> </ul>
الممارسات التشغيلية العادلة (6.6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مكافحة الفساد (6.6.3)؛</li> <li>- المشاركة السياسية المسؤولية (6.6.4)؛</li> <li>- المنافسة العادلة (6.6.5)؛</li> <li>- تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة (6.6.6)؛</li> <li>- احترام حقوق الملكية (6.6.7)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- التسويق والإعلام غير المنحاز والعاقل الممارسات التعاقدية (6.7.3)؛</li> <li>- حماية صحة المستهلكين وسلامتهم (6.7.4)؛</li> <li>- الاستهلاك المستدام (6.7.5)؛</li> <li>- قرارات خدمة المستهلك، والشكاوي ونزاعات (6.7.6)؛</li> <li>- أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته (6.7.7)؛</li> <li>- الوصول للخدمات الأساسية (6.7.8)؛</li> <li>- التثقيف والتوعية (6.7.9)؛</li> </ul>	<p>قضايا المستهلك (6.7)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إشراك المجتمع المحلي (6.8.3)؛</li> <li>- التعليم والثقافة (6.8.4)؛</li> <li>- خلق فرص العمل وتنمية المهارات (6.8.5)؛</li> <li>- تطوير التكنولوجيا والوصول إليها (6.8.6)</li> <li>- والوصول للثروة وخلق الدخل (6.8.7)؛</li> <li>- الصحة (6.8.8)؛</li> <li>- الاستثمار الاجتماعي (6.8.9)؛</li> </ul>	<p>إشراك المجتمع المحلي والتنمية (6.8)</p>

Source : ISO ,Discovering ISO26000,P:6-7, on the web site: www.iso.org

ومما تقدم يتبين أن المواصفة جاءت على درجة من التفصيل والوضوح لتسهيل فهم مضمونها وتيسير العمل بها، حيث تتكون بنود المواصفة العالمية ISO26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق، حيث الشكل التالي يوضح نموذج هذه المواصفة:

شكل رقم 01: نموذج شامل للإيزو 26000



Source: Rebecca Bowens, comprendre la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ainsi que ses liens avec d'autres normes et les possibilités d'évaluation parallèles, SGS SA 2011, p 06.

حيث بنود هذا النموذج يمكن شرحها في الجدول الموالي:

#### جدول رقم 02 : هيكل مواصفة ايزو 26000

البند	الهدف منه	شرح محتوى البند
البند (1)	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.
البند (2)	التعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحاً: المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility) وأصحاب المصلحة (stakeholder).
البند (3)	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية و يوضح أهم خصائصها.
البند (4)	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
البند (5)	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية و التعرف على اصحاب المصلحة و التفاعل معهم	يتناول هذا البند اعتراف المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، و تحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.
البند (6)	دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية	و هو أهم البنود في المواصفة، و فيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية و الواجب تبنيها من قبل المؤسسات وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمؤسسات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.
البند (7)	دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية	يقدم هذا البند دليلاً حول وضع المسؤولية المجتمعية في حيز الممارسة داخل المؤسسة الاقتصادية، ويشمل ذلك دليلاً إرشادياً حول فهم المسؤولية المجتمعية للمؤسسة تكامل المسؤولية المجتمعية عبر المؤسسة، الاتصالات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، تطوير الاداء وتقويم المبادرات التطوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نموذج الإيزو 26000

#### رابعاً: مبادئ مواصفة الإيزو 26000

1. المساءلة: كونها مسؤولة عن القرارات والأنشطة وآثارها على المجتمع والاقتصاد والبيئة.

2. الشفافية: الانفتاح حول القرارات والأنشطة التي تؤثر على المجتمع والبيئة.

3. السلوك الأخلاقي: وفقاً للمبادئ المقبولة للعمل الصائب أو حسن السيرة والسلوك

4. احترام مصلحة أصحاب الأعمال: الاحترام، والنظر والاستجابة لمصالح مساهمينا

5. احترام سيادة القانون: إلزامي

6. احترام المعايير الدولية للسلوك

7. احترام حقوق الإنسان

يشمل الأيزو 26000 الركائز المستدامة كدليل للتفكير الذي يمكن أن يساعد في إدارة أعمالك بطريقة

مسؤولة بيئياً واقتصادياً واجتماعياً.

المحور الثاني: تطبيق مؤشرات الايزو 26000/2010 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

أولا: الملامح التنظيمية لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة

الهيكل فتح أبوابه يوم 06 أوت سنة 1992 كقاعة ولادة حضريه بطاقة استيعاب تقدر بـ: 64 سرير وتقع بوسط مدينة المسيلة، وبدون توسعه وبناء مرافق أخرى تم تحويلها إلى مؤسسة استشفائية متخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال تحت تسمية (مستشفى سليمان عميرات للولادة الأم والطفل) وهذا بموجب المراسيم التالية المرسوم التنفيذي رقم: 97-465 المؤرخ في: 1997/12/02 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 08/62 المؤرخ في: 24 فبراير 2008 الذي يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها، والقرار رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي 2009 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال بطاقة استيعاب تقدر بـ 104 سرير مكونة من ثلاثة مصالح وعشرة وحدات.

✍ أسباب اختيار مؤسسة سليمان عميرات-المسيلة- يحتل تحسين أداء المؤسسات الإستشفائية في إطار تحسين أداء النظم الصحية بوجه عام موضعاً في صدارة برامج الإصلاح في بلدان العالم، لذا تسعى حاليا كل المؤسسات الصحية لتقديم خدمات الصحية ضمن معايير الجودة، ورفع مستوى جودة هذه الخدمات المقدمة مطلبا لإدارة المؤسسة الصحية ولمقدم الخدمة ولملتقيها. ويأخذ تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الإستشفائية العمومية اتجاها مختلفا عن غيرها من المؤسسات، فمن جهة يكون الوضع أكثر صعوبة في المؤسسات العمومية التي لا تهدف أساسا إلى تحقيق الربح وإنما تقديم خدمة عامة للمجتمع، ومن جهة أخرى تزايد درجة التعقيد في الأنشطة والوظائف والعمليات.

✍ أدوات جمع المعلومات: بغرض تنفيذ أهداف الدراسة تم جمع المعطيات اللازمة عن طريق؛ الملاحظة، المقابلة الشخصية مع مدراء المديريات الفرعية والمصالح والأطراف ذات المصلحة الخارجيين، وتم استخدام مجموعة من الأدوات للإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، ومن أجل حساب المؤشرات المالية ورسم الأشكال البيانية تم الاستعانة ببرنامج الجدول الالكتروني Micro soft Excel نسخة 2010.

✍ ترتيب الأطراف ذات المصلحة ل المؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة

#### الأطراف ذات المصلحة

الشركاء: وزارة الصحة والسكان؛ مديرية الصحة والسكان. إطارات المؤسسة: إطارات التسيير، إطارات سامية والمتوسطة	المجلس الطبي: يقوم المجلس الطبي في وضع آراء تقنية قصد التوضيح أو إعطاء آراء مناسبة وهذا فيما يخص إقامة علاقات عملية بين مختلف المصالح الطبية
مجلس الإدارة: ممثل الوالي، رئيسا. ممثل إدارة المالية. ممثل التأمينات الاقتصادية. ممثل هيئات الضمان الاجتماعي. ممثل المجلس الشعبي البلدي. لبلدية مقر المؤسسة. ممثل المجلس الشعبي الولائي. ممثل المستخدمين الطبيين ينتخبه زملاؤه. ممثل جمعيات المنتفعين. ممثل العمال ينتخب في جمعية عامه. رئيس المجلس الطبي.	الموردين: الصيدلية المركزية للمستشفيات، المؤسسات الخاصة ببيع وصيانة العتاد الطبي، المؤسسات الخاصة ببيع أدوات النظافة، المؤسسات الخاصة بتموين المؤسسة (المواد الغذائية) et SARL HORIZON GROUPE IPA SAIDAL PCH

الزبائن: المرضى (النساء، أطفال) ومرافقيهم.	السلطات العمومية: الولاية، البلدية، مصالح الامن.
الجمعيات: كافة جمعيات المجتمع المدني.	المجتمع المحلي: المواطنين.
المنافسون: العيادات الخاصة (مصلحة القلعة - مصلحة الحضنة)	

### رؤية وأولويات مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة.

أ. رؤية: فتح المؤسسة الإستشفائية في وسط بيئتها مع التنسيق الجيد مع غيرها من المرافق الصحية؛ والتكيف مع النظام الحالي للتدابير الجديدة.

ب. أولويات: المحاور الاستراتيجية التي تركز عليها المؤسسة هي: مؤسسة مستقبلية ومرحبة بالجميع؛ مؤسسة تمنح الثقة للجميع؛ مؤسسة مضيافة؛ مؤسسة لها أفضل العلاقات مع جميع الهياكل التقنية؛ مؤسسة لا يوجد بها انقطاع للأدوية والمستلزمات الطبية؛ مؤسسة بها مستخدمين متحضرين ولهم نظرة في مستقبل مؤسستهم؛ مؤسسة تحترم السياسة الصحية الوطنية.

ثانيا: تقييم تطبيق مؤشرات الأداء (إيزو 26000/2010) في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة-

سيتم التطرق إلى محاور (مؤشرات) إيزو 26000/2010 وتطبيقها العملي في مؤسسة سليمان عميرات التالية: الخدمات والبيئة، ممارسة العمل، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، مشاركة وتنمية المجتمع.

### الخدمات والبيئة

س /كيف يتم ترسيخ ثقافة الجودة (نوعية الخدمات) والتزام العمال بشكل أخلاقي؟

تمت المقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية السيد بلخير عادل حيث أوضح انه يتم ترسيخ ثقافة الجودة من خلال العمل على تأهيل العمال والموظفين من الناحية النفسية وتمكينهم من الاستعداد إلى العمل من طرف النفسانيين العياديين كما يتم إعطاء تحفيزات على شكل شهادات شرفية تقدم إلى العمال الذين لم يقدموا عطل مرضية والذين لم يرتكبوا أخطاء مهنية وأيضا يتم تقديم إعانات على شكل تسديد مناوبات فعلية للعمال المسخرين والذين أبدوا تعاوننا لضمان السير الحسن للمؤسسة.

التدريب والتكوين: الجدول الموالي يوضح التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة:

### جدول رقم 03: التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة

السنة	عدد الأعوان		عدد أيام التكوين	المبالغ (دج)
	ذكور	إناث		
2015	42	13	90 يوم	170.540.00
2016	42	01	01 يوم	241.800.00
2017	45	08	01 يوم	226.000.00
2018	28	06	01 يوم	166.150.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على وثائق المؤسسة محل الدراسة

يلاحظ أن مؤسسة سليمان عميرات تقوم بتدريب وتكوين العمال بمختلف تصنيفاتهم وبالنظر إلى سنة 2015 فإن عدد الأعوان الذين يتم تدريبهم هم 55 (13 ذ / 42 إ) عون متمثلين في: ممرض حاصل على



شهادة دولة، ممرض متخصص ص ع، مساعد اجتماعي رئيسي ص ع، مشغل أجهزة التصوير الطبي متخصص ص ع، مخبري متخصص ص ع، محضر في الصيدلة متخصص ص ع، مساعد طبي رئيس ص ع، قابلة رئيسية، عون طبي في التخدير والإنعاش للصحة العمومية، عون طبي في التخدير والإنعاش رئيسي. حيث عدد أيام التكوين تتراوح في الغالب 03 أشهر بالمعهد الوطني للتكوين الشبه طبي وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 170540 دج وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 226000 دج سنة 2018 يلاحظ عدد الأعوان الخاضعين للتدريب والتكوين يبلغ 34 عون موزعين بين (06 ذ / 28 إ) حيث أن الخاضعين للتكوين (تحسين المستوى و تجديد المعلومات) بلغ عددهم 13 طبيب (12 إ و 01 ذ) و 09 قابلة و 01 طبيب و 01 نفساني للصحة العمومية (01 إناث) و 01 بيولوجي للصحة العمومية (01 إ) 06 ممرضين حاصلين على شهادة دولة (03 إ، 03 ذ) و 04 أعوان للتخدير والإنعاش (01 إ و 03 ذ) حيث تتراوح عدد أيام التكوين في الغالب 01 يوم بمؤسسة سليمان عميرات – المسيلة و المعهد الوطني و في وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 166150 دج .

س /كيف يتم الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدم إلى المستفيد (زبون، عامل)؟

تحسين الخدمات المقدمة للزبائن

جدول رقم 04: عدد الزبائن في المؤسسة محل الدراسة

السنة	النساء	النسبة	المواليد	عدد المرضى الداخليين
	الحوامل		حديثي الولادة	النسبة
2015	14178	-	4206	-
2016	14972	5.6 % +	5070	20.54 % +
2017	12072	19.36 % -	4855	4.24 % -
2018	13396	10.96 % +	5182	6.73 % +

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على وثائق المؤسسة محل الدراسة

الملاحظ أن عدد المرضى المقبولين في تذبذب، فبالنسبة لسنة 2016 نلاحظ زيادة في الطلب على خدمات المؤسسة تقدر ب 5.6% مقارنة بسنة 2015 وذلك راجع لوجود التغطية الطبية الأخصائية نتيجة إبرام اتفاقيات مع الأطباء الخواص في طب النساء و التوليد، أما بالنسبة لسنة 2017 فنلاحظ تناقص بنسبة 19.36 % مقارنة بسنة 2016 و ذلك نتيجة أشغال الترميم والتهئية التي مست المؤسسة منذ سنة 2017 والتي كانت تعرف إهلاك كبير سواء على مستوى الهيكل العام أو التجهيزات، وأيضا النقص الذي تعانيه المؤسسة فيما يخص التغطية الطبية الأخصائية نتيجة فسخ الاتفاقيات المبرمة مع المؤسسة من طرف الأطباء المختصين الخواص مما اثر سلبا على الخدمات المقدمة للزبائن و ذهابهم إلى العيادات الخاصة و التنقل إلى البلديات و الولايات المجاورة طلبا للعلاج خاصة بالنسبة للنساء الحوامل، أما بالنسبة لسنة 2018 فنلاحظ

زيادة بنسبة 10.96% مقارنة بسنة 2017 على خدمات المؤسسة و ذلك راجع إلى التوظيف الذي قامت به المؤسسة خلال سنة 2018 و الذي تضمن توظيف 01 طبيبة في طب النساء و التوليد و الاتفاق المبرم بين المؤسسة و المؤسسات العمومية الإستشفائية تحت إشراف مديرية الصحة و السكان و الذي مكنها من جلب 02 طبيبتين في اختصاص طب النساء و التوليد ( وضع تحت التصرف ).

أما بالنسبة للمواليد حديثي الولادة فإننا نلاحظ أيضا أن هناك تذبذب في عدد الداخلين، فمثلا نلاحظ هناك زيادة لسنة 2016 في عدد المواليد حديثي الولادة بنسبة 20.54 % مقارنة بسنة 2015 و ذلك لوجود التغطية الطبية من طرف الأطباء الأخصائيين في طب الأطفال نتيجة إبرام اتفاقيات معهم، وكما نلاحظ في سنة 2017 فنلاحظ تناقص بنسبة 4.24 % مقارنة بسنة 2016 و ذلك نتيجة أشغال الترميم و التهيئة التي مست المؤسسة منذ سنة 2017 للأسباب نفسها (السالفة الذكر)، أما بالنسبة لسنة 2018 فنلاحظ زيادة بنسبة 6.73 % مقارنة لسنة 2017 على خدمات المؤسسة و ذلك راجع إلى التوظيف الذي قامت به المؤسسة خلال سنة 2018 و الذي تضمن توظيف 02 أطباء في طب الأطفال.

#### تحسين أداء العمال

##### ■ في المجال الاجتماعي

تمت مقابلة السيد: بيطار عبد المجيد رئيس لجنة الشؤون الاجتماعية و رئيس مكتب الأجور؛ للاستفسار عن مدى مشاركة العمال في النشاطات المقدمة من طرف المكتب، حيث أوضح هذا الأخير أن المكتب يقوم بعدة نشاطات منها عمليات الختان لأولاد العمال و تقديم السلف و منح الوفاة ومنح الزواج , منح الختان، منح التقاعد، مع تقديم إعانات رمزية للتكاليف العلاجية.

##### جدول رقم 05: الخدمات المقدمة من طرف الشؤون الاجتماعية

الخدمات المقدمة	المبالغ (دج)
الختان	5.000.00
السلف	60.000.00
الوفاة	10.000.00
الزواج	5.000.00
التقاعد	45.000.00
رحلات	50.00 إلى 600.00
العمر	3/2 المبلغ الإجمالي للعمر
المواليد الجدد	5000.00
إعانات رمزية للتكاليف العلاجية	10.000.00 كحد أقصى
عيد العمال	3.000.00
عيد المرأة	3.000.00

**المصدر:** من إعداد الباحثين بناء على معلومات مقدمة من طرف رئيس لجنة الشؤون الاجتماعية نلاحظ أن المؤسسة محل الدراسة (مكتب الشؤون الاجتماعية) تقدم مبالغ رمزية جدا مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية الأخرى وهذا راجع إلى نقص ومحدودية الاعتمادات الممنوحة من طرف الوزارة الوصية سنويا. حيث أكد أيضا على ضمان وتسوية دائمة لمرتبات المستخدمين الدائمين والمتعاقدين في نفس الوقت من الشهر وتسوية كل مستحقات المستخدمين لجميع الأسلاك ماعدا الدفعة التي وظفت خلال شهر جانفي 2019 ستسدد بعد التأشير عليها من طرف المراقب المالي. ويتحصل العمال على علاوة المردودية تقدر ب 1/2 الأجر الشهري بناء على النقاط الممنوحة للعامل من طرف الإدارة.

**س /كيف يتم الحد من التسبب في التلوث البيئي؟**

#### ■ النفايات الإستشفائية

فيما يخص الأخطار الناجمة عن النفايات العلاجية في الوسط الاستشفائي من خلال التعريف بها وبكيفية الوقاية منها باستعمال كل الوسائل الموضحة في التعليمات الوزارية رقم 01 المؤرخة في 2008/08/04 والمتعلقة بتسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي (الحماية) كوضعها في المكان المخصص وفقا للشكل الموالي:

**الشكل رقم 02: تسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي**



**المصدر:** من إعداد الباحثين بناء على التعليمات الوزارية رقم 01 المؤرخة في 2008/08/04 والمتعلقة بتسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي.

حيث تم إبرام اتفاقيات مع مؤسسة الردم التقني بالمسيلة ومؤسسة SARL STRYLAST الجزائر العاصمة حيث الجدول التالي يوضح النفقات المؤسسة في مجال حرق وإتلاف النفايات العلاجية.

**الجدول رقم 06:** نفقات المؤسسة في مجال حرق و إتلاف النفايات العلاجية والاعتمادات المخصصة لها

السنة	الكمية (طن)	المبالغ (دج)	الاعتمادات المخصصة
2015	87.60	1.091.1000.00	1.220.000.00
2016	93.56	1.140.000.00	1.950.100.00
2017	112.24	1.540.3000.00	1.850.000.00
2018	126.81	1.711.4000.00	2.450.000.00

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

نلاحظ من خلال الشكل رقم الذي يوضح كميات و نفقات المؤسسة في مجال حرق و إتلاف النفايات العلاجية والاعتمادات المخصصة لها أن المنحنى تصاعدي بالنسبة للنفقات و الكميات مقارنة بالتذبذب الذي مس الاعتمادات فمثلا السنة 2016 هناك زيادة تقدر ب 5.96 طن و ب 48900 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت ب 730100 دج مقارنة بسنة 2015 أما سنة 2017 هناك زيادة تقدر ب 18.68 طن و ب 400300 دج كنفقات إضافية مع تنقص في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت ب 100100 دج مقارنة بسنة 2016 نتيجة إعلان الحكومة عن خطة التقشف و تسقيف النفقات أما في سنة 2018 هناك زيادة تقدر ب 14.57 طن و ب 171100 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت ب 600000 دج مقارنة بسنة 2017 .

**س /كيف يتم إجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين؟**

تلتزم المؤسسة فيما يخص طب العمل لضمان والحفاظ على سلامتهم بتوفير اللقاحات والأمصال الخاصة بالأمراض الموسمية حيث يتم إبرام اتفاقيات سنوية مع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمسيلة تمضي من طرف مدير مؤسسة سليمان عميرات ومدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يلتزم بموجبها الطرفين بالتكفل الأمتل بالعامل كل حسب اختصاصه ومما يلي بعض النقاط التي تمس الاتفاقيات:

- تضمن مؤسسة سليمان عميرات التكفل المالي بطب العمل لجميع العمال؛
- احترام برمجة الزيارات الطبية المقررة بالاتفاق من مقدم الخدمة؛
- يرخص للعمال ويوجههم إلى المكان الذي يجب أن تجرى فيه الفحوص الطبية؛
- يعلم بانتظام مقدم الخدمة بأسماء العمال المغادرين والموظفين الجدد، وبكل مشكل يخص طب العمل والوقاية الصحية والأمن؛
- يشرك طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة في كل مبادرة تخص ميدان طب العمل والوقاية الصحية والأمن، لاسيما المشاركة في اجتماعات اللجنة المتساوية الأعضاء في الوقاية الصحية والأمن؛
- يسهل مهمة طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة بتحويله الدخول الحر إلى كل أماكن العمل و المحلات المهيئة لراحة العمل.

الجدول التالي يوضحان عدد العمال والنفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل:

## الجدول رقم 07: عدد العمال والنفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل

السنة	عدد العمال	النفقات ( طب العمل ) ( دج )
2015	326	26.300.00
2016	299	19.950.00
2017	299	22.050.00
2018	302	17.100.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الملاحظ في سنة 2016 أن عدد العمال تناقص ب 27 عامل مقارنة بسنة 2015 و ذلك نتيجة إحالتهم على التقاعد بعد إعلان الحكومة عن نيتها في رفع سن التقاعد إلى 65 سنة و إيقاف التقاعد المسبق و كذلك انخفاض النفقات ب 6350.00 دج و ذلك راجع إلى أن أغلبية النفقات التي كانت تدفعها المؤسسة ناتجة عن الفحص الأخصائي الذي كان يستفيد منه العمال الذين قدموا طلبات الإحالة على التقاعد المسبق، أما في سنة 2017 فنلاحظ بقاء عدد العمال مستقر و عدم القيام بعملية توظيف نظرا لعدم توفر منتج التكوين مع ارتفاع النفقات ب 2100.00 دج و ذلك راجع إلى عملية التلقيح التي أجريت لعمال قسم الولادة و قسم العمليات للوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق الدم، وفي سنة 2018 نلاحظ ارتفاع طفيف في عدد العمال نتيجة توظيف 16 عامل و إحالة 13 عامل على التقاعد أي بفارق 03 عمال حيث نلاحظ أن النفقات انخفضت ب 4950 دج نتيجة عدم كثرة الفحص الأخصائي.

س /كيف يتم الاهتمام بتوفير بيئة عمل سليمة وآمنة من ناحية توفير المعدات الضرورية لحماية العاملين؟

بخصوص شروط وظروف العمل وتحسينه وسلامة وامن الموظفين والممتلكات والوقاية من المخاطر تمت المقابلة مع السيد: خيراني عبد المؤمن (مدير فرعي للمنشآت القاعدية ) الذي أوضح بدوره أن المؤسسة قامت بعدة إجراءات وقائية كالكشف الدوري والسنوي على العمال فيما يخص طب العمل وتفعيل البرامج الوطنية الخاصة بالسلامة والصحة المهنية و ذلك بإجراء أيام تحسيسية للعمال و المواطنين على حد سواء تحت إشراف مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة وفي مجال الأمن تم تعزيز امن المؤسسة بكاميرات مراقبة وتدعيم الإنارة داخل المؤسسة وعلى محيطها كما تقوم المؤسسة باقتناء ألبسة العمال بجميع أسلاكهم و القفازات والأقنعة لحماية العمال من العدوى.

س /كيف يتم تدقيق إجراءات السلامة في المخازن والمستودعات خاصة المواد الخطيرة؟

في هذه النقطة تمت المقابلة مع الصيدلي المكلف بالصيدلية المركزية السيدة لعوج زينة حيث تم طرح هذا السؤال: هل يوجد تدقيق إجراءات السلامة في المخازن والمستودعات خاصة المواد الخطيرة؟ حيث أوضحت أن مستودعات الأدوية لها نظام خاص بها من حيث التبريد وإبقاء جميع الأدوية بعيدة عن أشعة الشمس والمفاتيح المخصصة لفتح وغلق المستودعات توجد بجوزتها وبجوزة السيد المقتصد فقط، أما بخصوص

الأدوية المخدرة فلها وضع خاص حيث تخضع لمراقبة شديدة وصارمة من طرف عدة أطراف حتى أن الأدوية الفارغة الخاصة بها ترجع إلى الصيدلية لإجراء عملية التدقيق والإتلاف.

أما بخصوص مستودع النفايات العلاجية لاحظنا انه يوجد في مكان مفتوح ويوجد به عدة خراطيم للمياه وبالوعات لتصريف المياه وعند استفسارنا من طرف المراقب العام السيد شادي نور الدين أوضح لنا أن المستودع يجب أن يظل مفتوح على التهوية ومحمى من أشعة الشمس لكي لا تفوح منه الروائح الكريهة. مستودعات حفظ الخضروات والمواد الغذائية لاحظنا أنها قديمة وغير مهيئة والمسئول عن المخازن غير مكون وغير ملم بجميع الجوانب الخاصة بحفظ جميع المواد.

لا توجد ثلاجة لحفظ اللحم وعند استفسارنا من طرف السيد المقتصد أخبرنا أن الممون يحضر الكميات المناسبة حسب طلب المؤسسة بصفة يومية.

خزان الأوكسجين غير محمي تماما إلا بكاميرا مصوبة نحوه حيث انه يشكل خطر كبير على المحيط خاصة بسكان العمارات المجاورة في حال حدوث أي خطر لا قدر الله.

**س /كيف يتم تطبيق إجراءات الصيانة بشكل مستمر والعمل على تجنب الإخفاقات للأجهزة والمعدات و منع كافة تسرب للمواد الخطرة؟**

هنا أوضح السيد المقتصد أن اغلب العتاد قديم ومتهالك جدا خاصة الحاضنات الخاصة بالمواليد حديثي الولادة والذي يعود أغلبها إلى سنوات 1992 وهي من مخلفات التقسيم الاستشفائي الجديد سنة 2009 حيث انه لا يمكن صيانتها نظرا لقدمها وعدم توفر قطع الغيار الخاصة بها. أما المعدات المقتناة حديثا فهي في حالة جيدة ولم يتعرض معظمها إلى اعطاب كبيرة تذكر غير أن المؤسسة قامت بإمضاء اتفاقيات مع مؤسسات خاصة بصيانة العتاد الطبي تحسبا لأي طارئ يمكن أن يحدث.

**س /كيف يتم السعي المتواصل للتحسين المستمر والحصول على شهادات عالمية كالإيزو مثلا ؟**

المؤسسة ليس لها أي توجه للحصول على شهادات عالمية كالايزو مثلا (إيزو 9000 إيزو 14001 و إيزو 45001). والمؤسسة ليس لها رؤية في الحصول على هذا النوع من الشهادات مستقبلا.

#### **ممارسة العمل**

**س /كيف يتم الاهتمام بتوفير النشرات الإيضاحية التي تحتوي على التعليمات الكاملة بشأن الخدمات؟** المؤسسة تحتوي على عدة نشرات إيضاحية و ملصقات معلقة و لديها أيضا لوحات اشهارية تضم عدة تعليمات مصلحية و إعلانات و كيفية سير العمل التناوبي داخل المؤسسة

**س /كيف يتم الاستعداد لتزويد المستفيدين من الخدمة بكافة المعلومات الصحيحة و الأمانة و ذات**

**المصادقية ؟**

تمت المقابلة مع رئيسة مكتب القبول السيدة خير الدين نورة التي أوضحت انه عند خروج أي مريض يتم تقديم ملخص الخروج الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالزيائن إلا انه في بعض الأحيان لا يتم تقديمه لنقص الاستثمارات المخصصة لذلك نتيجة نقص في التمويل كما يوجد عدة سجلات نذكر منها :

■ سجل الحركة اليومية للمرضى يدون فيه عمليات دخول المرضى؛

- سجل الإقامة يدون فيه كافة المقيمين داخل المؤسسة ؛
- سجل المواليد كافة المواليد و يتم إيداعه بصفة يومية لدى مصالح بلدية المسيلة ؛
- سجل الوفيات يسجل فيه جميع الوفيات ( أمهات وحديثي الولادة ) و يتم إيداعه بصفة يومية لدى مصالح بلدية المسيلة.

أيضا تمت المقابلة مع رئيس مكتب الأرشيف السيد شعباني احمد الذي قدم لنا عدت توضيحات وفقا لما يمارسه بصفة يومية نذكر منها: تزويد المرضى بكافة المعلومات الخاصة بهم بعد تقديم طلب خطي على مستوى المصلحة و يتم التأشير عليها من طرف السيد المدير الفرعي للنشاطات الصحية و السيد المدير العام ليمنحه الإذن بالولوج إلى ملفات المرضى للقيام بتقرير حول حالة الزبون أثناء مكوثه بالمؤسسة كما يتم تقديم شهادة الولادة و بيان الولادة و إعداد الدفاتر الطبية، الترتيب السليم والصحيح للملفات الطبية المرتبة والممرزة وفق النظم و القوانين الأرشيفية من مختلف المصالح الإستشفائية ( قسم حديثي الولادة، ما بعد الولادة، أمراض النساء والحمل المعسر ) وهذا قصد التخزين واسترجاع المعلومة في اقل وقت و جهد ممكن. المراقب العام: حيث تم طرح هذا الانشغال وأجابنا على النحو التالي انه يتم بالفعل تزويد كافة المستفيدين من الخدمة بالمعلومات ذات الصلة بعد الاطلاع على الملف الطبي والاستفسار عند الطبيب الذي قام بالفحص أو القابلة. س /كيف يتم الاهتمام بتوفير آلية لسماع رأي المستفيدين و شكاويهم (مكاتب خدمة الجمهور، أو الاتصالات المجانية، أو موقع الكتروني، أو غير ذلك)؟

لاحظنا خلال تجوالنا بالمستشفى انه يتوفر على سجل خاص بالشكاوى و تظلمات المواطنين لتدوين جميع الانشغالات و الرد عليها كتابيا، كما يوجد سجل الاقتراحات على مستوى الاستقبال و التوجيه و سجل لاستقبال المواطنين، كما تم تحديد يوم لاستقبال المواطنين و العمال يوم الأربعاء من 08 إلى 12 صباحا و من 13 إلى 16 مساء و ترخيص استثنائي خارج يوم الاستقبال للضرورة الملحة، حيث أن الاستقبال يتم بشكل مباشر وجها لوجه و أحيانا يتم تلقي اتصالات هاتفية يتم الرد عليها من طرف السكرتيرة المكلفة بالأمانة العامة لرفع الانشغالات مباشرة إلى السيد المدير.

س /كيف تتم خدمات توعية المستفيدين من الخدمة بكيفية استخدام خدمات المرافق العامة و المحافظة عليها ؟

هنالك لوحات خاصة بالإشهار داخل وخارج المصالح لإعلام الوافدين للمؤسسة بما يلي:  
كيفية تنظيم الزيارات للمرضى و احترام المرفق العام حسب المنشور الوزاري رقم 13 المؤرخ في 2007/01/21 و المحدد لمواقيت الزيارة كالتالي كل يوم من الساعة 13.30 إلى 15.00 عدم تجاوز الزائرين داخل الغرفة بأكثر من شخصين ، منع التدخين داخل المصالح الإستشفائية، منع الجلوس على أسرة المرضى، منع دخول الأطفال الأقل من 15 سنة، منع دخول الزوار إلى مصالح العلاج المكثف، التعليمات الوزارية المتعلقة بمنع تعاطي التبغ في الأماكن العمومية على غرار التعليمات الوزارية رقم 1035 المؤرخة في 02 يوليو 2007 و كيفية تطبيق هذا المنع و المنشور الوزاري رقم 020 المؤرخ في 23 مايو سنة 2007، التعليمات الوزارية الخاصة بمنع إدخال الأفرشة و الأغطية و التي نلاحظ أنها غير

محترمة من طرف الزبائن نتيجة ترسخ بعض الصور البالية و المشينة عن مدى تكفل القطاع العام لاسيما في مجال التغذية والإيواء ، يوجد شاشات من الحجم الكبير تبث على مدى 24 ساعة نشرات إيضاحية و توعوية للزبائن ( انظر الملحق رقم 8).

**س /كيف يتم متابعة الأقسام و الشعب و التأكد من عدم قيامهم بممارسات تضر المستفيدين و سمعة المستشفى ؟**

يوجد بالمستشفى مكتب الرقابة العامة تابع للمديرية الفرعية للنشاطات الصحية يشرف عليه المدير الفرعي للمصالح الصحية بنفسه مباشرة حيث يقوم بدورات تفتيشية فجائية يومية صباحية و مساءية ذات طابع استكشافي للدور الذي يقوم به العمال و كذا المرضى في الأقسام الإستشفائية (اخذ الأدوية، نظافة المريض ,نظافة غرفة المريض ,استلام و تسليم المهام و التأشير عليها ) كما يتم تقديم تقارير يومية عن كيفية سير المصالح من طرف المراقب العام. وكألية للرقابة البعدية يوجد بهذا المكتب سجل لحركة العمال مستقل عن الموارد البشرية يستخدم للمقارنة بينه وبين أوراق الحضور لتقادي أي مشكل يمكن أن يحدث. تتوفر المؤسسة على أجهزة للمراقبة للحفاظ على سلامة الزبائن والعمال وممتلكاتهم.

**س /كيف يتم الاهتمام بالرأي العام وتوجهاته؟**

لاحظنا أن المؤسسة تسعى إلى الاهتمام بالمستجدات التي تخلق الرأي العام على غرار ما لمسناه من استفسارنا لدى السيد بلبول عمار مدير المؤسسة الذي أكد أن المؤسسة تسعى بكل ما لديها من إمكانيات من اجل تلبية رغبات الزبائن من خلال عمليات التوأمة للأيام الجراحية التي تم تنظيمها بالتعاون مع المؤسسات الإستشفائية العمومية المختصة ذات الصلة باختصاص المؤسسة كما أشار إلى افتتاح مركز للكشف المبكر عن سرطان الرحم و إعادة تفعيل المركز المرجعي للحوامل الذين يعانون من داء السكري و ضغط الدم و مركز التنظيم الأسري كما يعترم فتح مركز للكشف عن سرطان الثدي الذي أتمت الأشغال به بصفة نهائية في انتظار توجيه طبيب مختص في الأشعة من طرف الوزارة الوصية لتمكين المركز من العمل.

**س /كيف يتم مدى الاهتمام بالعلاقة مع المجتمع المحلي؟**

أبدى السيد المدير تأسفه الشديد للنقص الشديد في الأطباء الأخصائيين خاصة في طب النساء والتوليد مما يعطي صورة غير لائقة عن المؤسسة والذي هو خارج عن نطاقها إلا أن المؤسسة قد راسل الوزارة الوصية عدة مرات لحل هذا المشكل الذي أصبح هاجس يؤرق المسير والمجتمع المحلي على حد سواء .

**ممارسات التشغيل العادلة**

**س /كيف يتم تأمين فرص متكافئة للمتقدمين لشغل الوظائف في المستشفى؟**

التوظيف يتم وفق الشروط المعمول بها في القوانين في الجرائد الرسمية الجريدة الرسمية.

**س /كيف يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح، وإعطاء وقت كافي للتقديم؟**

يتم الإعلان عن المسابقات للالتحاق بجميع الرتب في الجرائد الوطنية وفي وكالة التشغيل ويتم تحديد مهلة 15 يوم لإيداع ملفات الترشيح لشغل المناصب المفتوحة بالمستشفى ويتم في بعض الأحيان تمديد آجال الإيداع لتمكين شريحة أكبر من الترشح.



س /كيف يتم الالتزام بالمنافسة الشريفة وعدم اللجوء إلى سحب العاملين من مستشفيات أخرى بطرق غير مشروعة؟

المؤسسة ذات طابع عمومي لا تهدف إلى الربح لذا فعنصر المنافسة ليس من أولوياتها القصوى بقدر ما تهتم بالتعاون مع المؤسسات الإستشفائية الأخرى.

س /كيف يتم الاهتمام باختيار لجان لغرض انتقاء أفضل المتقدمين؟

يتم اختيار اللجان وفق الخبرة والمنصب الأعلى من المنصب الذي يتقدم إليه المرشح فمثلا رتبة متصرف يتم امتحانه من طرف عضو يتمتع برتبة أعلى كمتصرف محلل أو رئيسي ...

س /كيف يتم النظر إلى أنشطة التدريب كحق للعاملين يعزز كفاءة المستشفى؟

المؤسسة تسعى إلى تعزيز الكفاءات من خلال تنظيم دورات تكوينية على مستوى المؤسسة أو على مستوى المعهد العالي للتكوين الشبه طبي بالمسيلة وذلك تنفيذًا للبرامج الوطنية حسب العناوين المقترحة أما من طرف المديرية الفرعية للنشاطات الصحية أو مديريةية التكوين التابعة لوزارة الصحة والسكان.

كما يتواجد بالمؤسسة مكتب خاص بالتكوين المتواصل لفائدة المستخدمين، يسهر على ترقية وتطوير أداء الموظف من خلال تكوينه في المجالات ذات العلاقة بنشاطه سواء كانت داخل الوطن أو خارجه، إذ يقوم بإعداد برامج تكوينية مهنية وبيداغوجية وتقنية، وتربصات تطبيقية تتصل أساسا بنشاطه وفقا لتطلعات المؤسسة بقصد اكتساب أفضل الكفاءات والتأقلم مع التطورات الراهنة الداخلية والخارجية منها.

س/ما مدى توفر العدالة والمساواة في الأجور ومراعاة الكفاءة عند منح الحوافز والمكافآت؟

يتم مكافئة العمال طبقا لمعايير الحضور والغياب والالتزام بمواقيت العمل وارتداء اللباس المهني وتطبيق إجراءات السلامة المهنية فكل عامل لا يلتزم بذلك يتم خصم 02 نقاط في كل مرة.

س/هل هناك حزمة من التعويضات غير المباشرة مثل (التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتأمين على الحياة، وتعويضات الإجازات)؟

لكل عامل الحق في التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتأمين على الحياة يقطع من راتبه شهريا كما يتم تعويض العاملين الذين عملوا في أيام الإجازات بتقديم مكافآت على شكل منوبات يتم تسديدها كل 06 أشهر.

س/ هل توجد آليات واضحة لتكريم المبدعين ومكافأتهم؟

لا توجد إلا أن الملاحظ هنا عند الاستفسار أن العاملين الذين يتمتعون بالانضباط وتقديم خدمات إضافية في حالة الحاجة إليهم يتم مكافئتهم بتقديم أيام تعويضية من طرف الإدارة ولديهم أولويات في العطل السنوية والاستثناءات

س/هل تتوفر أماكن مخصصة للنساء العاملات تفي بمتطلباتهن الخاصة ؟

المؤسسة ذات طابع خاص كون أن أغلبية الموظفات نساء لذا ولخصوصيتها قامت المؤسسة بإنشاء غرف خاصة بتغيير الملابس ومراحيض خاصة بالعاملات فقط على مستوى المصالح كما أن عنصر المشاركة في اتخاذ القرار محفوظ من خلال مشاركتهم في جميع اللجان.

س/هل تهتم المؤسسة بإجازات الأمومة والولادة للنساء العاملات؟

لهن الحق في عطل الأمومة (98 يوم) وساعات الرضاعة (2 ساعتين في 06 أشهر التي تلي الولادة وساعة واحدة ل 06 أشهر الثانية).

### ✍ قضايا المستهلك

س/ هل هناك التزام بالسلوك الأخلاقي في كافة جوانب العمل المعلوماتي والمعرفي؟

الملاحظ هنا أن المؤسسة تتوفر على نظام للمعلومات من حيث تخزين المعلومات وإعادة استعمالها (معلومات على شكل ملفات، سجلات، معلومات رقمية) يشرف عليه كل من المسؤول عن قسم الأرشفة ومهندس الإعلام الآلي غير أن الأجهزة المستعملة في تخزين المعلومات الرقمية غير مسيطرة للتطورات التكنولوجية الحاصلة.

س/كيف يتم الالتزام بتوفير المعلومات لأصحاب المصالح بشفافية ونزاهة؟

يتم توفير المعلومة بكل شفافية ونزاهة عند طلبها من طرف أصحاب المصالح.

س/كيف يتم الالتزام بالمحافظة على امن المعلومات الخاصة بالمستشفى واعتبارها جزء مهم من رأس

المال؟

نلاحظ هنا المؤسسة تضع امن وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن من أولوياتها حيث أن مكتب الأرشفة يتم إغلاقه من طرف المسؤول والمفاتيح موجودة بحوزته وبحوزة السيد المقتصد كما يوجد به مكيف للهواء يشتغل على مدي 24 ساعة وكاميرا مصوبة نحو المدخل الوحيد لغرفة تخزين الملفات.

س/ما مدى الالتزام بمكافحة الاستغلال والتشهير والاستخدام السيئ للمعلومات؟

المؤسسة ملتزمة تماما في هذا الجانب فان ثبت تورط أي عامل بمثل هذه الأعمال يتم تطبيق العقوبات وفق القوانين المعمول بها في الجريدة الرسمية تصل إلى التسريح من الوظيفة وفي بعض الأحيان تصل إلى المتابعات قضائية.

### ✍ الحوكمة المؤسسية

#### • مجال التشريعات التنظيمية

جدول رقم 08: تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمجال التشريعات التنظيمية وفق الإيزو 26000/2010

المؤشر	التطبيق
تضع المؤسسة إجراء تلم و تحيط بالمتطلبات التشريعية و التنظيمية و غيرها من المتطلبات التي تتعهد المستشفى بتطبيقها و المتعلقة بجودة الخدمات و الجوانب البيئية	مطبق
تحافظ المؤسسة على ذلك تخضع لها	مطبق
تتعرف على التشريعات التي تخضع لها	مطبق
تتابع المؤسسة التعديلات التي تطرأ على تلك التشريعات	مطبق
تعمم المستشفى المعلومات المتعلقة بتلك التشريعات	مطبق

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على معلومات المؤسسة

• القابلية للمساءلة: توجد آليات واضحة للمساءلة الإدارية داخل المستشفى لتعزيز المسؤولية في نفوس الموظفين نظرا لخصوصية عمل المستشفى وآثاره المرتقبة على المحيط الخارجي، وهذه المساءلة تتم بفعالية

وعلمانية من خلال التقييم الآني والدورات التفتيشية الفجائية للحكم على مدى تطبيق تقديم الخدمات للزبائن، ومبدأ المساءلة في المستشفى يخضع لمجموعة من الآليات لترجمتها على أرض الواقع من خلال الاجتماعات الدورية والتقارير وعروض الحال ومجموعة من الاستفسارات لتجنب الوقوع أو تكرار الأخطاء لتفادي شكاوي الزبائن بشكل يومي. كما أن مستشفى سليمان عميرات يخضع للمساءلة الخارجية ( المفتشين التابعين لمديرية الصحة والسكان ومفتشي وزارة الصحة والسكان ولجنة الوقاية والأمن الولائية ولجنة الصحة الولائية ولجان التحقيق التابعين لمديرية ووزارة الصحة والسكان) من خلال إعداد التقارير تخص موضوع المساءلة .

- **الشفافية:** من خلال المقابلة التي تم إجراؤها مع اغلب رؤساء المصالح والزبائن ( زائري المستشفى) تبين لنا أن هناك شفافية تامة في حل المشاكل الاجتماعية إلا بعض الحالات التي تتطلب السرية التامة في التعامل ( النساء الجزائريات، حاملي الفيروسات المعدية والمتقلة، عمليات الإجهاض ) كما أن المستشفى من خلال الهيكل التنظيمي الخاص به يعمل على تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ودقة تنقل المعلومة الصحيحة

- **السلوك الأخلاقي:** من خلال العديد من المقابلات لاحظنا أن المبادئ الأخلاقية التي يحددها النظام الإداري التي تعمل على حفظ سلوك العاملين ضمن الأطر القانونية كما تعمل للحث على الالتفاف بالقوانين لتحسين أدائها . كما تتجنب المساومات الأخلاقية باعتبارها مؤسسة عمومية خدمية لاتسعا إلى الربح المادي، كما تتخذ الإدارة جميع الإجراءات القانونية التي تضمن تطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي في الأعمال . ويتم وضع مجموعة من الآليات لضبط التحكم السليم في السلوك الأخلاقي ( لجنة متساوية الأعضاء، المجلس الطبي، الرقابة العامة ) .

- **احترام مصالح الأطراف المعنية:** من جملة المقابلات التي تم إجراؤها كالعادة مع إطارات المستشفى والزبائن فان المستشفى لا توجد لديه إدارة متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية رغم ذلك فان تطبيقها على أرض الواقع يكون بشكل تدريجي غير قابل للقياس الكمي في معظمه حيث يعتمد المستشفى ترسيخ مبادئها. وتتم عمليات الحوار مع الزبون من خلال مكتب الاستقبال والرقابة العامة وأيام الاستقبال المحددة لحل المشاكل المطروحة بشفافية، كما يقوم المستشفى بإبلاغ الزبون بمعوقات ذات الأهمية النسبية من خلال نقل المعلومة الصحيحة إلى جميع أصحاب المصالح.

- **احترام سيادة القانون:** لا يتم تطبيق التعليمات والقواعد النافذة في المستشفى من طرف الزبائن وفقا لمعتقدات سائدة مرسخة لديهم باعتبار المرفق العمومي ملك للدولة أي انه يملكه هو وان بإمكانه أن يفعل ما يشاء ( العقلية الاشتراكية ) . أما بالنسبة للعمال فنلاحظ أن اغلب العمال يلتزمون بقواعد الدخول والخروج والإمضاء على أوراق الحضور وملئ السجلات الرسمية . فيما يخص الإعلان عن الأنظمة والقوانين المعمول بها توجد لوحات اشهارية بها كافة الإعلانات المتعلقة بتنظيم وحسن سير المؤسسة مما يسهل انجاز الأعمال للزبائن.
- **احترام المعايير الدولية للسلوك:** تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات المرتبطة ببعضها والمكملة الخاصة بمتطلبات السلامة البيئية والخدمية وتتميز هذه القوانين بالوضوح التام ( غير قابلة للتأويل ) حيث تطبق على الجميع دون تمييز .

## حقوق الإنسان

من خلال زيارتنا المتتالية للمستشفى والمقابلات اليومية لوحظ أن هناك نوع من المصادقية والثقة بين الإدارة والأفراد في المستشفى من خلال إيجاد حلول للتقليل من ضغوط العمل، كما يوجد نظام تعويضات ومكافآت معتمدة ومعرفة لدى العاملين بالمستشفى (أيام الراحة، المناوبات)، كما أن المستشفى غير ملزم باتخاذ إجراءات عاجلة بما فيها التعويض لمعالجة أي خرق لحقوق الأطراف الخارجيين (الزبائن تعوض من طرف الدولة).

## مشاركة وتنمية المجتمع

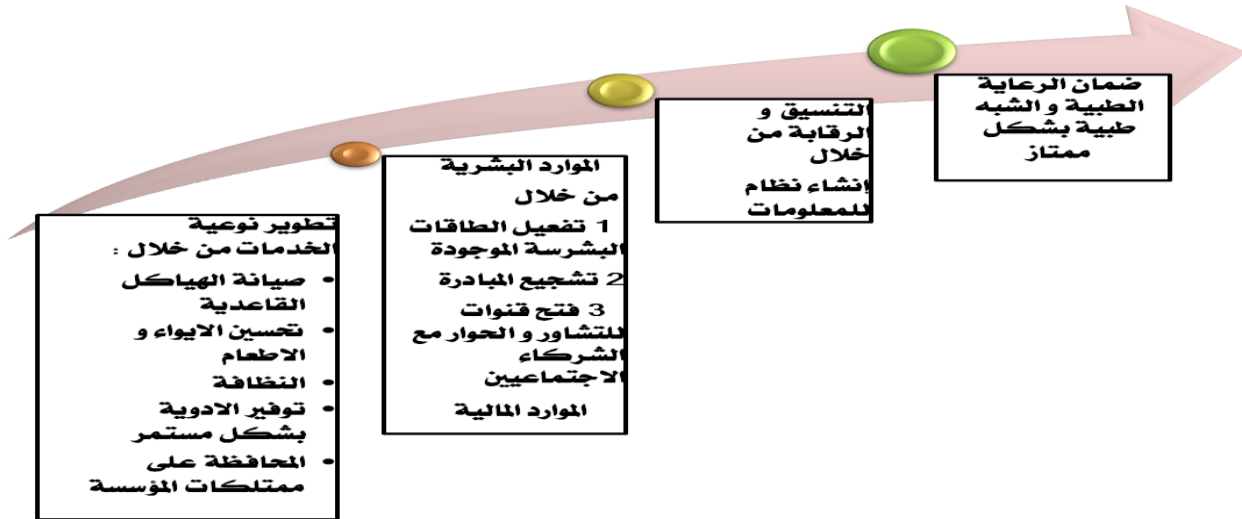
س/كيف يتم تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط؟

الملاحظ ومن خلال إجابات معظم العمال أن عملية التخطيط تتم على مستوى الإدارة ولا يتم المشاركة في عملية التخطيط من طرف الجميع.

س/هل توجد رؤية ورسالة واضحة للمستشفى تعكس القيم والسلوكيات الملزمة تجاه المصالح عند وضع الخطط؟

في هذه النقطة تمت ملاحظة أن المؤسسة وضعت خطة على المدى القريب والمتوسط والبعيد (مشروع المؤسسة) تركز على عدة أولويات كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 03: مشروع المؤسسة محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على وثائق المؤسسة

س/كيف يتم مراعاة أهداف مختلف أصحاب المصالح عند وضع الخطط؟

الملاحظ وعند حديثنا مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية والسيد المدير الفرعي للمنشأة القاعدية والتجهيزات لاحظنا أن المؤسسة لها توجه إلى محاولة إرضاء كافة الأطراف ذات الصلة فمثلا عند تحديد التوقعات السنوية للموارد البشرية تسعى المؤسسة إلى طلب أكبر عدد ممكن من المناصب المالية للعمل على تأمين الخدمات وتجنب وقوع شغور في المناوبات خاصة فيما يخص الأطباء الأخصائيين والعامين والشبه طبيين. أما فيما

يتعلق بالجانب المالي والتقني فان المؤسسة تعاني من تذبذب في الاعتمادات المخصصة لها منذ تبني سياسة التقشف كما يوضح الجدول الموالي:

**جدول رقم 09: الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة**

السنوات	الاعتمادات الممنوحة (دج)
2015	388.182.000.00
2016	341.868.230.00
2017	394.759.000.00
2018	408.177.000.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على وثائق المؤسسة

**الخاتمة**

من خلال هذه الدراسة قمنا بتقييم مدى تطبيق مؤشرات إيزو 2010/26000 الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - ( الحوكمة المؤسسية، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والبيئة، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع ).

**أولاً: النتائج الميدانية**

أسفرت الدراسة عن النتائج الميدانية التالية:

- 1) مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة تقوم بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال نمط استراتيجي تسييري يعمل لصالح الاعتبارات البيئية والاجتماعية؛
- 2) تمتلك مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة نظام معلومات مبعثر حول مؤشرات الايزو 2010/26000 بداخلها، وقد حاول الباحثين ملأ الحلقات المفقودة حول هذا النظام وهذا مما يتيح لنا من معلومات حول معطيات الخاصة بمؤشرات الايزو 2010/26000 .
- 3) أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية: الحوكمة المؤسسية، وحقوق الانسان، وممارسات العمل، والبيئة، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع في مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة من وجهة نظر الإدارة ملتزمة بهذه الابعاد تقريبا؛ (اثبات صحة الفرضية)
- 4) يمكن تفسير هذه النتيجة باهتمام الادارة العليا في المستشفى بتعزيز المركز الذي يتمتع به المستشفى على الصعيد المحلي، من خلال تبني كافة المبادرات التي من شأنها خدمة كافة أصحاب المصالح المرتبطة بأنشطة المستشفى بدءاً من المريض الذي يسعى المستشفى الى تزويده بأفضل خدمات الرعاية الصحية ذات الجودة العالية وفقاً للمعايير المعمول بها، وانتهاءً بالمجتمع ككل من خلال الالتزام بمبادئ المسؤولية المجتمعية.

**ثانياً: الاقتراحات**

من النتائج المتوصل عليها يمكن سرد الاقتراحات التالية:

- 1) ضرورة تطبيق مؤشرات الايزو 26000/2010 للمسؤولية الاجتماعية (البيئة، حقوق الإنسان، ممارسة العمل، الحوكمة المؤسسية، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع) على كافة المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها لتلبية احتياجات ورغبات كافة الاطراف ذات المصلحة؛
- 2) ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية بتحديد استراتيجية معلنة وواضحة للمسؤولية الاجتماعية الخاصة بها، مع ضرورة وجود فريق عمل يتضمن أفراد وخبرات من الأقسام المختلفة بها لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، مما يدعم أفكار تحقق استدامة المؤسسة الاقتصادية، وتوصيل جهود المؤسسة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة؛
- 3) إشراك والحوار مع الأطراف ذات المصلحة والتوجه طويل الأجل للمديرين، فلم يعد الأداء المالي فقط هو المؤشر لأداء المؤسسات الاقتصادية، ولا يعبر بصورة كافية عن الأبعاد المتعددة لقيمة المؤسسة في الوقت الحاضر، فمع التغير السريع في بيئة الأعمال أصبح من الضروري تبني منظور جديد لمسؤوليتهم، وتوسيع مجال عملهم ليشمل قضايا جديدة مثل حوكمة المؤسسات وإدارة المخاطر ...؛
- 4) العمل على إصدار قوانين ينظم عمليات ادماج ابعاد ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية للعمل بالتوازي مع التطورات الدولية في هذا المجال؛

### الهوامش والمراجع

- 
- <sup>i</sup> سفيان الإرحيم، المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "ISO 26000" «نحو تقارير مسؤولية مجتمعية أكثر فاعلية»، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2010، ص 06.
- <sup>ii</sup> أسامة المليجي، المسؤولية المجتمعية والمواصفة الدولية ISO 26000، وزارة الإستثمار المركز المصرى لمسؤولية الشركات، 2009، ص 32.

<sup>iii</sup> شركة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية: ايزو 26000، نشرة تعريفية.

<sup>iv</sup> – L'ISO et la responsabilité sociétale, <http://www.iso.org>.

<sup>v</sup> - تعطي منظمة الأيزو تعطي الحق للدول المتحفظة على المواصفة ببناء مواصف محلية في مجال المسؤولية المجتمعية في ضوء مبادئها الخاصة بها استنادا إلى المواصفة العالمية أيزو 26000.

<sup>vi</sup> مؤسسة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية، ISO 26000، نشرة تعريفية.

<sup>vii</sup> :Guest Author, ISO 26000 and the Definition of Social Responsibility, March 14th, 2011, on the web site: <http://www.triplepundit.com>.

<sup>viii</sup> عوض سالم الحربي، المسؤولية المجتمعية في ضوء المواصفة العالمية ISO26000 . مقال متاح على الموقع الإلكتروني التالي:

[http://www.aleqt.com/2010/03/21/article\\_366761.html](http://www.aleqt.com/2010/03/21/article_366761.html)

Rebecca Bowens, *comprendre la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ainsi que ses liens avec d'autres normes et les possibilités d'évaluation parallèles*, SGS SA 2011, p 06.