

عنوان المداخلة:

تقييم تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق مواصفة الإيزو 2010/26000

دراسة حالة: مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

د. فiroz Zrooxy

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 الإيزو 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 الإيزو 2010/26000، فإنها ليست بعيدة عن تطبيقه، لأنها تمتلك نظام معلومات مباعث حول مؤشرات الإيزو 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 الإيزو 26000/2010 فيها.

الكلمات المفتاحية: الإيزو 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:

الإيزو 26000 هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) لتوفير التوجيهات الإرشادية في قضايا المسؤولية الاجتماعية، وهي مصممة لاستخدامها 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 بيئه تتمتع بمسؤوليتها الاجتماعية التي يطالب بها الأطراف ذات المصلحة خاصة المجتمع بشكل مستمر. تتضمن هذه المواصفة القياسية توجهاً طوعياً وليس إلزامياً، وهي وبالتالي 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 الإيزو 26000/2010 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - لتنقييم ممارساتها المجتمعية؟

فرضيات الدراسة:

هناك مستوى مقبول من تطبيق محاور مؤشرات الإيزو 26000/2010 من طرف الإدارة للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقييم تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية اعتماداً على مؤشرات الإيزو 26000/2010، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص قوة متطلبات (بنود) 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.

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 إلى المحورين التاليين:

☞ المحور الأول: مدخل للإيزو 26000/2010

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

المحور الأول: مدخل للايزو 26000

ننطرق في هذا المحور بدرجة من التفصيل إلى مضمون مؤشرات الايزو 26000/2010
أولاً: مفهوم المعاصفة القياسية الايزو 26000

أول معاصفة عالمية في المسؤولية المجتمعية تستخدم كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية المجتمعية ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، فيليس لها شهادة معتمدة كبعض المعاصفات القياسية. لا يقصد من المعاصفة أن تكون دليلاً على نشأة قانون دولي جديد متعارف عليه، وإن كان لا يلزم امتناع ذلك مستقبلاً. لا يمكن للمعاصفة الدولية أن تحل محل مسؤولية الدولة أو تغيرها، بل إنها تحت على احترامها واحترام المواثيق الدولية المتعارف عليها عالمياً. وهذه المعاصفة معدة للاستخدام من قبل جميع أنواع المؤسسات: تم إعداد هذه المعاصفة 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).ⁱⁱ الأيزو 26000 هي "معايير دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية من المزمع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كل القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعياً والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة".ⁱⁱⁱ وتتوفر منظمة الايزو "قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المتكاملة، ترتكز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المعاصفة أيضاً على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعي في العالم ككل".^{iv} وتعتبر المعاصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية،^v كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات.

ثانياً: إرشادات المعاصفة

تقديم ايزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المؤسسات، بعض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعياً بتقديم إرشادات بخصوص:^{vi}

- كـ المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- كـ خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛
- كـ المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- كـ المواقف والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- كـ دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعياً في المنظمة بأسرها ومن خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال نفوذها؛
- كـ تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم؛
- كـ 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 ي العمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو إبرام 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 مستندة قانونياً لأي إجراءات قضائية دفاعاً أو اتهاماً على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيرها".^{vii}

والجدول التالي يوضح المواضيع وقضايا المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها المواصفة:

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

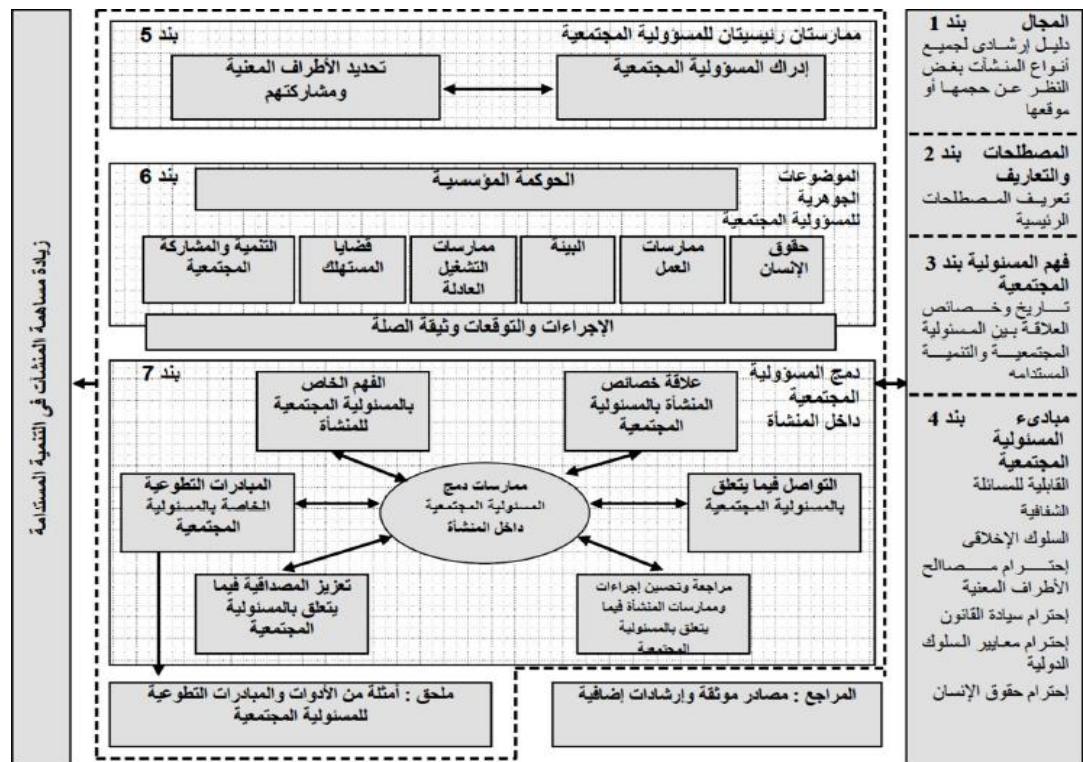
المواضيع الأساسية	القضايا (تناولها في البند الفرعي)
حكومة الشركات	(6.2)
حقوق الإنسان (6.3)	العناية الواجبة (6.3.3)؛ حقوق الإنسان وحالات الخطر (6.3.4)؛ تجنب التواطؤ (6.3.5)؛ حل المظالم (6.3.6)؛ التمييز والفالات الضعيفة (6.3.7)؛ الحقوق المدنية والسياسية (6.3.8)؛ الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافي (6.3.9)؛ المبادئ والحقوق الأساسية في العمل (6.3.10)؛
ممارسات العمل (6.4)	التوظيف و علاقات العمل (6.4.3)؛ شروط العمل والحماية الاجتماعية (6.4.4)؛ الحوار الاجتماعي (6.4.5)؛ الصحة والسلامة في العمل (6.4.6)؛ التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل (6.4.7)؛
المحيط (6.5)	منع التلوث (6.5.3)؛ الاستخدام المستدام للموارد (6.5.4)؛ التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف (6.5.5)؛ حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية (6.5.6)؛
الممارسات التشغيلية العادلة (6.6)	مكافحة الفساد (6.6.3)؛ المشاركة السياسية المسئولية (6.6.4)؛ المنافسة العادلة (6.6.5)؛ تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة (6.6.6)؛ احترام حقوق الملكية (6.6.7)

<ul style="list-style-type: none"> - التسويق والإعلام غير المنحاز والعادل للممارسات التعاقدية (6.7.3)؛ - حماية صحة المستهلكين وسلامتهم (6.7.4)؛ - الاستهلاك المستدام (6.7.5)؛ - قرارات خدمة المستهلك، والشكاوى ونزاعات (6.7.6)؛ - أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته (6.7.7)؛ - الوصول للخدمات الأساسية (6.7.8)؛ - التنقيف والتوعية (6.7.9)؛ 	<p>قضايا المستهلك (6.7)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - إشراك المجتمع المحلي (6.8.3)؛ - التعليم والثقافة (6.8.4)؛ - خلق فرص العمل وتنمية المهارات (6.8.5)؛ - تطوير التكنولوجيا والوصول إليها (6.8.6)؛ - والوصول للثروة وخلق الدخل (6.8.7)؛ - الصحة (6.8.8)؛ - الاستثمار الاجتماعي (6.8.9)؛ 	<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 المعاشرة جاءت على درجة من التفصيل والوضوح لتسهيل فهم مضمونها وتيسير العمل بها، حيث تتكون بنود المعاشرة العالمية ISO26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق، حيث الشكل التالي يوضح نموذج هذه المعاشرة:^{viii}

شكل رقم 01: نموذج شامل للايزو 26000



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

حيث بنود هذا النموذج يمكن شرحها في الجدول الموالي:

جدول رقم 02 : هيكل مواصفة إيزو 26000

البند	الهدف منه	شرح محتوى البند
البند (1)	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيد 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، ويبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحاً: المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility) و أصحاب 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 لمسؤولية 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 أصحاب 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 لمسؤولية الاجتماعية	و هو ألم البنود في المواصفة، و فيه ذكر للمجالات الأساسية السبع لمسؤولية الاجتماعية و الواجب تبنيها من قبل المؤسسات وهي: الحكومة 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 الأداء وتقديم المبادرات التطوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على نموذج إيزو 26000

رابعاً: مبادئ مواصفة إيزو 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 مساهميها
5. احترام سيادة القانون: إلزامي
6. احترام المعايير الدولية للسلوك
7. احترام حقوق الإنسان

يشمل إيزو 26000 الركائز المستدامة كدليل للتفكير الذي يمكن أن يساعد في إدارة أعمالك بطريقة مسؤولة بيئياً واقتصادياً واجتماعياً.

**المحور الثاني: تطبيق مؤشرات الايزو 26000 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -
أولا: الملامح التنظيمية لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة**

الهيكل فتح أبوابه يوم 06 أكتوبر 1992 كقاعة ولادة حضرية بطاقة استيعاب تقدر بـ: 64 سرير وتقع بوسط مدينة المسيلة، وبدون توسيعه وبناء مراافق 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: 465-97 المؤرخ في: 02/12/1997 المعدل والمتم بالمرسوم التنفيذي رقم: 62/08 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-المسلية- يحتل تحسين أداء المؤسسات الإستشفائية في إطار تحسين أداء النظم الصحية بوجه عام موضعًا 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 ولმთლია. ويأخذ تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الإستشفائية العمومية اتجاهها 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 تزيد درجة التعقيد في الأنشطة والوظائف والعمليات.

أدوات جمع المعلومات: بغرض تنفيذ أهداف الدراسة تم جمع المعطيات الازمة 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 الإلكتروني Micro soft Excel نسخة 2010.

ترتيب الأطراف ذات المصلحة ل المؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة

الأطراف ذات المصلحة

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	الشركاء : وزارة الصحة والسكان؛ مديرية الصحة والسكان. إطارات المؤسسة: إطارات التسيير، إطارات سامية والمتوسطة
الموردين: الصيدلية المركزية للمستشفيات، المؤسسات الخاصة ببيع وصيانة العتاد الطبي، المؤسسات الخاصة ببيع أدوات النظافة، المؤسسات الخاصة بتمويل المؤسسة (المواد الغذائية) et SARL HORIZON GROUPE IPA SAIDAL PCH	مجلس الإدارة: ممثل الوالي، رئيسا. ممثل إدارة المالية. ممثل التأمينات الاقتصادية. ممثل هيئات الضمان الاجتماعي. ممثل المجلس الشعبي البلدي. بلدية مقر المؤسسة. ممثل المجلس الشعبي الولائي. ممثل المستخدمين الطبيين ينتخبه زملاؤه. ممثل جمعيات المنتفعين. ممثل العمال ينتخب في جمعية عامة. رئيس المجلس الطبي.

السلطات العمومية: الولاية، البلدية، مصالح الامن.	الزيائن: المرضى (النساء، أطفال) ومرافقهم.
المجتمع المحلي: المواطنين.	الجمعيات: كافة جمعيات المجتمع المدني.
المنافسون: العيادات الخاصة (مصحة القلعة – مصحة الحضنة)	

كـ رؤية وأولويات مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة.

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

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

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

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

كـ الخدمات والبيئة

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

تمت المقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية السيد بخيري 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 النفسيين 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 إعوانات على شكل تسديد منابعات فعلية للعمال المسخرين والذين أبدوا تعاونا لضمان السير الحسن للمؤسسة.

كـ 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)	العدد
				ذكور
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 بناءا 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 (42 ذ / 13 إ) عون ممثلين في: ممرض حاصل على

شهادة دولة، ممرض متخصص ص ٤، مساعد اجتماعي رئيسي ص ٤، مشغل أجهزة التصوير الطبي متخصص ص ٤، مخبر متخصص ص ٤، محضر في الصيدلة متخصص ص ٤، مساعد طبي رئيس ص ٤، قابلة رئيسية، عون طبي في التخدير والإنعاش للصحة العمومية، عون طبي في التخدير والإنعاش رئيسية. حيث عدد أيام التكوين تتراوح في الغالب ٣٠ شهر بالمعهد الوطني للتكنولوجيا طبي وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها ١٧٠٥٤٠ دج وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها ٢٢٦٠٠٠ دج سنة ٢٠١٨ يلاحظ عدد الأعوان الخاضعين للتدريب والتكنولوجيا يبلغ ٣٤ عون موزعين بين (٢٨ ذ / ٢٨ إ) حيث أن الخاضعين للتكنولوجيا (تحسين المستوى وتجديد المعلومات) بلغ عددهم ١٣ طبيب (١٢ ذ / ١ ذ) و ٠٩ قابلة و ٠١ طبيب و ٠١ نفسي للصحة العمومية (٠١ إ) و ٠١ بيولوجي للصحة العمومية (٠١ ذ) ٠٦ ممرضين حاصلين على شهادة دولة (٠٣ ذ / ٠٣ إ) و ٠٤ أعوان للتخدير والإنعاش (٠١ ذ / ٠٣ ذ) حيث تتراوح عدد أيام التكوين في الغالب ٠١ يوم بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة والمعهد الوطني وفي وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها ١٦٦١٥٠ دج .

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

كـ تحسين الخدمات المقدمة للزيائـن

جدول رقم ٠٤: عدد الزيائـن في المؤسسة محل الدراسة

السنة	النساء	الحوامل	المواليد	عدد المرضى الداخـلـين	
				الولادة	الحـبـيـيـ
					النسبة
٢٠١٥	١٤١٧٨	-	٤٢٠٦	-	
٢٠١٦	١٤٩٧٢	+ % ٥.٦	٥٠٧٠	+ % ٢٠.٥٤	
٢٠١٧	١٢٠٧٢	- % ١٩.٣٦	٤٨٥٥	- % ٤.٢٤	
٢٠١٨	١٣٣٩٦	+ % ١٠.٩٦	٥١٨٢	+ % ٦.٧٣	

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على وثائق المؤسسة محل الدراسة

الملحوظ أن عدد المرضى المقبولين في تذبذب، فالنسبة لسنة ٢٠١٦ نلاحظ زيادة في الطلب على خدمات المؤسسة تقدر ب ٥.٦ % مقارنة بسنة ٢٠١٥ وذلك راجع لوجود التغطية الطبية الأخـصـائـيـةـ نـتـيـجـةـ إـبرـامـ اـتـقـاـقـيـاتـ مـعـ الـأـطـبـاءـ الـخـواـصـ فـيـ طـبـ النـسـاءـ وـ التـولـيدـ،ـ أـمـاـ بـالـنـسـبةـ لـسـنـةـ ٢٠١٧ـ فـنـلـاحـظـ تـنـاقـصـ بـنـسـبـةـ ١٩.٣٦ـ %ـ مـقـارـنـةـ بـسـنـةـ ٢٠١٦ـ وـ ذـلـكـ نـتـيـجـةـ أـشـغالـ التـرـمـيمـ وـ التـهـيـةـ الـتـيـ مـسـتـ المؤـسـسـةـ مـنـذـ سـنـةـ ٢٠١٧ـ وـ الـتـيـ كـانـتـ تـعـرـفـ إـهـلـاكـ كـبـيرـ سـوـاءـ عـلـىـ مـسـتـوـيـ الـهـيـكـلـ الـعـامـ أـوـ التـجـهـيـزـاتـ،ـ وـأـيـضـاـ النـقـصـ الـذـيـ تـعـانـيـهـ الـمـؤـسـسـةـ فـيـمـاـ يـخـصـ التـغـطـيـةـ الـطـبـيـةـ الـأـخـصـائـيـةـ نـتـيـجـةـ فـسـخـ الـاتـقـاـقـيـاتـ الـمـبـرـمـةـ مـعـ الـمـؤـسـسـةـ مـنـ طـرـفـ الـأـطـبـاءـ الـمـخـتـصـيـنـ الـخـواـصـ مـاـ اـثـرـ سـلـبـاـ عـلـىـ الـخـدـمـاتـ الـمـقـدـمـةـ لـلـزـيـائـنـ وـ ذـهـابـهـمـ إـلـىـ الـعـيـادـاتـ الـخـاصـةـ وـ التـتـقـلـ إـلـىـ الـبـلـدـيـاتـ وـ الـوـلـاـيـاتـ الـمـجاـوـرـةـ طـلـبـاـ لـلـعـلاـجـ خـاصـةـ بـالـنـسـاءـ الـحـوـاـمـلـ،ـ أـمـاـ بـالـنـسـبـةـ لـسـنـةـ ٢٠١٨ـ فـنـلـاحـظـ

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 مكناها من جلب 02 طبيبتين في اختصاص طب النساء و التوليد (وضع تحت التصرف).

أما بالنسبة للمواليد حديثي الولادة فإننا نلاحظ أيضاً أن هناك تذبذب في عدد الداخلين، فمثلاً 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 و منح الزواج ، منح الختان، منح التقاعد، مع تقديم إعانت 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	600.00 إلى 50.00
العمرة	3/2 المبلغ الإجمالي للعمرمة
المواليد الجدد	5000.00
إعانت رمزية للتكاليف العلاجية	10.000.00 كحد أقصى
عيد العمال	3.000.00
عيد المرأة	3.000.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على معلومات مقدمة من طرف رئيس لجنة الشؤون الاجتماعية
نلاحظ أن المؤسسة محل الدراسة (مكتب الشؤون الاجتماعية) تقدم مبالغ رمزية جداً مقارنة بالمؤسسات
الاقتصادية الأخرى وهذا راجع إلى نقص ومحدودية الاعتمادات الممنوحة من طرف الوزارة الوصية سنوياً.
حيث أكد أيضاً على ضمان وتسوية دائمة لمرتبات المستخدمين الدائمين والمعاقدين في نفس
الوقت من الشهر وتسوية كل مستحقات المستخدمين لجميع الأسلال ماعداً الدفعات التي وظفت خلال شهر
جاني 2019 ستسدد بعد التأشير عليها من طرف المراقب المالي. ويحصل العمال على علوة
المردودية تقدر ب ½ الأجر الشهري بناءً على النقاط الممنوحة للعامل من طرف الإدارة.
س/ كيف يتم الحد من التسبب في التلوث البيئي؟

▪ النفايات الاستشفائية

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

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



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على التعليمية الوزارية رقم 01 المؤرخة في 04/08/2008 والمتعلقة
بتسهيل 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

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

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 بالتدنب الذي مس الاعتمادات فمثلا السنة 2016 هناك زيادة تقدر بـ 5.96 طن و بـ 48900 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 730100 دج مقارنة بسنة 2015 أما سنة 2017 هناك زيادة تقدر بـ 18.68 طن و بـ 400300 دج كنفقات إضافية مع تتعص في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 100100 دج مقارنة بسنة 2016 نتيجة إعلان الحكومة عن خطة التشفير و تسقيف النفقات أما في سنة 2018 هناك زيادة تقدر بـ 14.57 طن و بـ 171100 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الاعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 600000 دج مقارنة بسنة 2017 .

س / كيف يتم إجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين؟

تلزم 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 الأمثل 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 المهيأة 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

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

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 إhaltهم 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 نظراً 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 المتقللة 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 سلية 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 وتقعيل البرامج الوطنية الخاصة بالسلامة والصحة المهنية و ذلك بإجراء أيام تحسيسية للعمال و المواطنين على حد سواء تحت أشراف مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة وفي مجال الأمن تم تعزيز امن المؤسسة بكاميرات مراقبة وتدعيم الإنارة داخل المؤسسة وعلى محيطها كما تقوم المؤسسة باقتاء ألبسة العمال بجميع أسلالهم 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 بحوزتها وبحوزة السيد المقتضد فقط، أما بخصوص

الأدوية المخدرة فلها وضع خاص حيث تخضع لمراقبة شديدة وصارمة من طرف عدة أطراف حتى أن الأوعية 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 محمي من أشعة الشمس لكي لا تفوح منه الروائح الكريهة. مستودعات حفظ الخضروات والمواد الغذائية لاحظنا أنها قديمة وغير مهيئة والمسؤول عن المخازن غير مكون وغير ملم بجميع الجوانب الخاصة بحفظ جميع المواد.

لا توجد ثلاثة لحفظ اللحم وعند استفسارنا من طرف السيد المقتضي 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 العمارت المجاورة في حال حدوث أي خطر لا قدر الله. س /كيف يتم تطبيق إجراءات الصيانة بشكل مستمر والعمل على تجنب الإلتقادات للأجهزة والمعدات ومنع كافة تسرب للمواد الخطرة؟

هنا أوضح السيد المقتضي أن اغلب العتاد قديم ومتهاك جدا خاصة الحاضنات الخاصة بالمواليد حديثي الولادة والذي يعود اغلبها إلى سنوات 1992 وهي من مخلفات التقسيم الاستثنائي 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 اعطال 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 مثل؟ المؤسسة ليس لها أي توجه للحصول على شهادات عالمية كالأيزو 9000 إيزو 14001 و إيزو 45001 . والمؤسسة ليس لها رؤية في الحصول على هذا النوع من الشهادات مستقبلا.

كـ ممارسة العمل

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

س /كيف يتم الاستعداد لتزويد المستفيدين من الخدمة بكافة المعلومات الصحيحة و الآمنة و ذات المصداقية؟

تمت المقابلة مع رئيسة مكتب القبول السيدة خير الدين نورة التي أوضحت انه عند خروج أي مريض يتم تقديم ملخص الخروج الذي يحتوى على المعلومات الخاصة بالزيائن إلا انه في بعض الأحيان لا يتم تقديم لنص الاستمرارات المخصصة لذلك نتيجة نقص في التموين كما يوجد عدة سجلات تذكر 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 شعبانى احمد الذى قدم لنا عدت توضيحات وفقا لما يمارسه بصفة يومية ذكر منها: تزويد المرضى بكافة المعلومات الخاصة بهم بعد تقديم طلب خطى على مستوى المصلحة و يتم التأشير عليها من طرف السيد المدير الفرعى 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 والمرمة 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 وأجبنا 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 شكاويمهم (مكاتب خدمة الجمهور، أو الاتصالات المجانية، أو موقع الكتروني، أو غير ذلك)؟

لاظتنا خلال تجوالنا بالمستشفى انه يتوفى 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 تلقى اتصالات هاتفية يتم الرد عليها من طرف السكرتيرية 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 ؟

هناك لوحات خاصة بالإشمار داخل وخارج المصالح لإعلام الوفدين للمؤسسة بما يلي: كيفيات تنظيم الزيارات للمرضى و احترام المرفق العام حسب المنشور الوزاري رقم 13 المؤرخ في 2007/01/21 و المحدد لمواقع زيارة 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 كيفيات 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 بمارسات تضر المستفيدين و سمعة المستشفى؟

يوجد بالمستشفى مكتب الرقابة العامة تابع للمديرية الفرعية للنشاطات الصحية يشرف عليه المدير الفرعى للمصالح الصحية بنفسه مباشرة حيث يقوم بدورات تقنية فجائية يومية صباحية و مسائية ذات طابع استكشافي للدور الذى يقوم به العمال و كذا المرضى في الأقسام الإستشفائية (أخذ 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. وكآلية للرقابة البعدية يوجد بهذا المكتب سجل لحركة العمال مستقل عن الموارد البشرية يستخدم للمقارنة بينه وبين أوراق الحضور لتقديم 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 تقلق الرأي العام على غرار ما لمسناه من استفسارنا لدى السيد بليبول عمار مدير المؤسسة الذي أكد أن المؤسسة تسعى بكل ما لديها من إمكانيات من أجل 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 يعانيون من داء السكري و ضغط الدم و مركز التنظيم الأسري كما يعتزم فتح مركز للكشف عن سرطان الثدي الذي أتمن 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 فمثلاً رتبة متصرف يتم امتحانه من طرف عضو يتمتع برتبة أعلى كمتصرف محل 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 للتقويم الشبه طبي بالمسilla وذلك تفدياً للبرامج الوطنية حسب العناوين المقترحة أما من طرف المديرية الفرعية للنشاطات الصحية أو مديرية التقويم 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، وتربيصات تطبيقية تتصل أساساً بنشاطه وفقاً لطلعات المؤسسة بقصد اكتساب أفضل الكفاءات والتأقلم مع التطورات الراهنة الداخلية والخارجية منها.

س/ما مدى توفر العدالة والمساواة في الأجر ومراعاة الكفاءة عند منح الحوافز والمكافئات؟

يتم مكافأة العمال طبقاً لمعايير الحضور والغياب والالتزام بمواعيit 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 والتامين على الحياة، وتعويضات الإجازات)؟

لكل عامل الحق في التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتامين على الحياة يقطع من راتبه شهرياً كما يتم تعويض العاملين الذين عملوا في أيام الإجازات بتقديم مكافآت على شكل مناوبات 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 تقديم 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 مشاركتهن في جميع اللجان.

س/هل تهتم المؤسسة بإجازات الأمومة والولادة للنساء العاملات؟

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

كـ **قضايا المستهلك**

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

الملحوظ هنا أن المؤسسة تتتوفر على نظام للمعلومات من حيث تخزين المعلومات وإعادة استعمالها (معلومات على شكل ملفات، سجلات، معلومات رقمية) يشرف عليه كل من المسؤول عن قسم الأرشيف ومهندس الإعلام الآلي غير أن الأجهزة المستعملة في تخزين المعلومات الرقمية غير معايرة 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 بالبيان من أولوياتها حيث أن مكتب الأرشيف يتم إغلاقه من طرف المسؤول والمفاتيح موجودة بحوزته وبحوزة السيد المقتضى كما يوجد به مكيف للهواء يشتعل على مدار 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 المتابعة قضائية.

كـ **الحوكمة المؤسسية**

• **مجال التشريعات التنظيمية**

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

المؤشر	التطبيق
تضع المؤسسة إجراءات وتحيط بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات التي تتعهد المستشفى بتطبيقها و المتعلقة بجودة الخدمات و الجوانب البيئية	مطبق
تحافظ المؤسسة على ذلك تخضع لها	مطبق
تعرف على التشريعات التي تخضع لها	مطبق
تتابع المؤسسة التعديلات التي تطرأ على تلك التشريعات	مطبق
تعتمد المستشفى المعلومات المتعلقة بتلك التشريعات	مطبق

المصدر : من إعداد الباحثين بناءا على معلومات المؤسسة

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

وعلنية من خلال التقييم الآني والدورات التفتيشية الفجائية للحكم على مدى تطبيق تقديم الخدمات للزيائن، ومبداً المسائلة في المستشفى يخضع لمجموعة من الآليات لترجمتها على أرض الواقع من خلال الاجتماعات الدورية والتقارير وعروض الحال ومجموعة من الاستفسارات لتجنب الواقع أو تكرار الأخطاء لقادي شكاوى الزيائن بشكل يومي. كما أن مستشفى سليمان عميرات يخضع للمساءلة الخارجية (المفتشين التابعين لمديرية الصحة والسكان ومفتشي وزارة الصحة والسكان ولجنة الوقاية والأمن الولاية ولجنة الصحة الولاية ولجان التحقيق التابعين لمديرية وزارة الصحة والسكان) من خلال إعداد التقارير تخص موضوع المساءلة .

• **الشفافية:** من خلال المقابلة التي تم إجراؤها مع اغلب رؤساء المصالح والزيائن (زئيري 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 للحد 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 والزيائن فان المستشفى لا توجد لديه إدارة متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية رغم ذلك فان تطبيقها على أرض الواقع يكون بشكل تدريجي غير قابل للقياس الكمي في معظمها حيث يعتمد المستشفى ترسیخ مبادئها . ونتم عمليات الحوار مع الزيتون من خلال مكتب الاستقبال والرقابة العامة وأيام الاستقبال المحددة لحل المشاكل المطروحة بشفافية، كما يقوم المستشفى بإبلاغ الزيتون 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 الزيائن وفقاً 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 يتزامن 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 للزيائن.

• **احترام المعايير الدولية للسلوك:** تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات المرتبطة ببعضها والمكملة الخاصة بمتطلبات السلامة البيئية والخدمية وتميز هذه القوانين بالوضوح التام (غير قابلة للتأويل) حيث تطبق على الجميع دون تمييز .

⇨ حقوق الإنسان

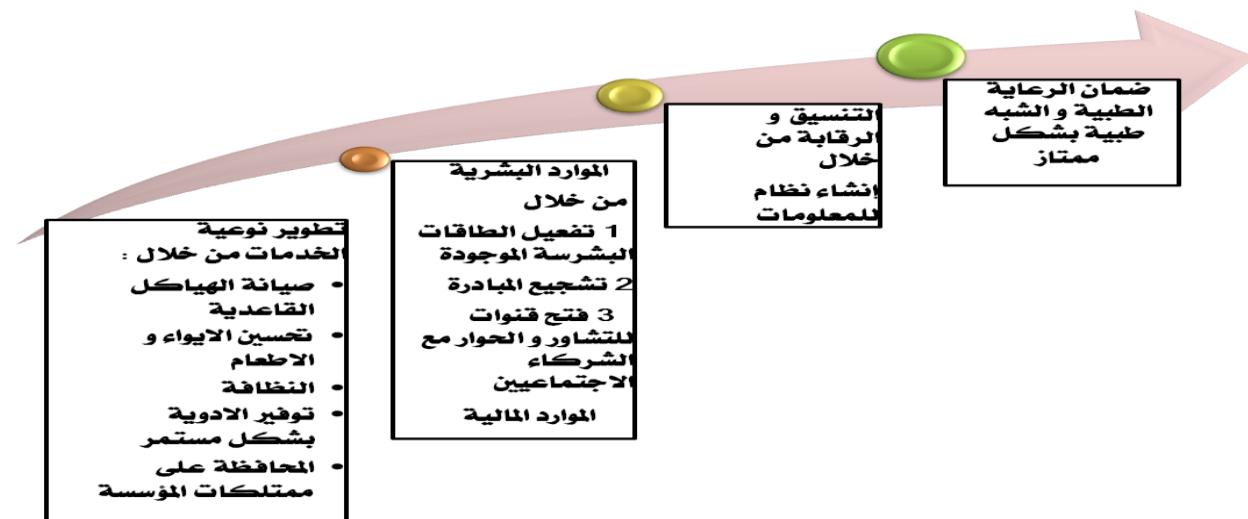
من خلال زياراتنا المتتالية للمستشفى والمقابلات اليومية لوحظ أن هناك نوع من المصداقية والثقة بين الإدارة والأفراد في المستشفى من خلال إيجاد حلول للقليل من ضغوط العمل، كما يوجد نظام تعويضات ومكافئات معتمدة ومعرفة لدى العاملين بالمستشفى (أيام الراحة، المناوبات)، كما أن المستشفى غير ملزم باتخاذ إجراءات عاجلة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

⇨ مشاركة وتنمية المجتمع

س/كيف يتم تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط؟
الملحوظ 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) ترتكز على عدة أولويات كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 03: مشروع المؤسسة محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببناء على وثائق المؤسسة

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

الملحوظ عند 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 ممكн من المناصب المالية للعمل على تأمين الخدمات وتجنب وقوع شغور في المناوبات خاصة فيما يخص الأطباء الأخصائيين والعاملين والشبة طبيين. أما فيما

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

جدول رقم 09: الاعتمادات 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 بناءً على وثائق المؤسسة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة قمنا بتقييم مدى تطبيق مؤشرات إيزو 2010/26000 الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - (الحكومة 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 مبادرات حول مؤشرات الإيزو 2010/26000 بداخلها، وقد حاول الباحثين ملأ الحلقات المفقودة حول هذا النظام وهذا مما أتيح لنا من معلومات حول معطيات الخاصة بمؤشرات الإيزو 2010/26000.

(3) أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية: الحكومة المؤسسية، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والبيئة، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع في مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة من وجهة نظر الإدارة ملتزمة بهذه الأبعاد 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 إلى تزويده بأفضل خدمات الرعاية الصحية ذات الجودة العالية وفقاً للمعايير المعتمد بها، وانتهاءً بالمجتمع ككل من خلال الالتزام بمبادئ المسؤولية المجتمعية.

ثانياً: الاقتراحات

من النتائج المتوصّل إليها يمكن سرد الاقتراحات التالية:

- (1) ضرورة تطبيق مؤشرات الآيزو 26000/2010 للمسؤولية الاجتماعية (البيئة، حقوق الإنسان، ممارسة العمل، الحكومة المؤسسية، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع) على كافة المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها لتلبية احتياجات ورغبات كافة الأطراف ذات المصلحة؛
- (2) ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية بتحديد استراتيجية معلنة وواضحة للمسؤولية الاجتماعية الخاصة بها، مع ضرورة وجود فريق عمل يتضمن أفراد وخبراء 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 بيئه 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 بالتوافق مع التطورات الدولية في هذا المجال؛

الهوامش والمراجع

- ⁱ سفيان الإرحيم، الموصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "ISO 26000" « نحو تقارير مسؤولية مجتمعية أكثر فاعلية»، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2010، ص 06.
- ⁱⁱ أسامة المليحي، المسؤولية المجتمعية والموصفة الدولية ISO 26000، وزارة الاستثمار المركز المصري لمسؤولية الشركات، 2009، ص 32.
- ⁱⁱⁱ شركة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية:آيزو 26000، نشرة تعريفية.

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

^v– تعطي منظمة الآيزو تعطى الحق للدول المتحفظة على الموصفة بناء مواصف محلية في مجال المسؤولية المجتمعية في ضوء مبادئها الخاصة بها استنادا إلى الموصفة العالمية آيزو 26000.

^{vi} مؤسسة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية، ISO 26000، نشرة تعريفية.

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

^{viii} عوض سالم الحري، المسؤولية المجتمعية في ضوء الموصفة العالمية ISO26000 . مقال متاح على الموقع الإلكتروني التالي: 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 possiblités d'évaluation parallèles, SGS SA 2011, p 06.