

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023....جامعة فرحات عباس سطيف

عنوان المداخلة:

تقييم جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الصحية بولاية المسيلة للفترة (2019-2022) من منظور التغطية الصحية الشاملة

د. رحمانى سناء

ط.د ميمون نبيلة

أستاذ محاضر

طالبة دكتوراه

جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، الجزائر

جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، الجزائر

sana.rahmani@univ-msila.dz

mimoune.nabila@univ-msila.dz

((محور المشاركة: الإطار النظري للتغطية الصحية الشاملة)).

الملخص:

من خلال هذه الورقة البحثية حاولنا إبراز مدى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الصحية العمومية بولاية المسيلة للفترة الممتدة من (2019-2022) وذلك بالإعتماد على مؤشرات التغطية الصحية الشاملة مقارنة مع عدد السكان في نفس الفترة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن معدلات التغطية الصحية الشاملة بولاية المسيلة ضعيفة وهذا ما ينقص من أداء القطاع الصحي العمومي بالولاية وهذا ما يتيح للقطاع الخاص الفرصة لنجاح أداءه على حساب القطاع الصحي العمومي بالولاية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الصحية- جودة الخدمة الصحية-التغطية الصحية الشاملة-المؤسسات العمومية الصحية بولاية المسيلة

ABSTRACT

Through this research paper, we tried to highlight the quality of health services in public health institutions in the state of M'sila for the period extending from (2019-2022) by relying on indicators of comprehensive health coverage compared to the population in the same period.

The study concluded that comprehensive health coverage rates in the state of M'sila are weak, and this detracts from the performance of the public health sector in the state, and this is what gives the private sector the opportunity to succeed in its performance at the expense of the public health sector in the state.

المقدمة:

الجزائر على غرار دول العالم تحاول جاهدة تقديم خدمات صحية إلى كافة مواطنيها بكفاءة وفعالية وذلك من خلال تقديم خدماتها الصحية العمومية التي تهدف إلى تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض وتوفير العلاج والتأهيل والرعاية التي تتسم بدرجة من الجودة وتساهم بفعالية الخدمة الصحية كما تكفل الدولة بذلك مجانية الخدمة .

إن قطاع الخدمات الصحية هو أهم قطاع بالنسبة للإقتصاد ككل، تتمتع المنظومة العمومية الصحية لولاية المسيلة بثلاث أصناف من المؤسسات الصحية العمومية الموجودة بالجزائر وهي المؤسسات العمومية الإستشفائية المتواجدة بست بلديات بالولاية ، وكذا المؤسسات العمومية للصحة الجوارية المتواجدة بست بلديات أيضا كما تتوفر الولاية على مؤسسة إستشفائية متخصصة بطب النساء والتوليد كما تتوفر الولاية على مؤسسة إستشفائية متخصصة لطب الأمراض العقلية كما تتوفر الولاية على عدد لا بأس به من قاعات العلاج مقسمة على عدة بلديات وعلى هذا الأساس سنقوم بإجراء دراسة حول جودة الخدمات الصحية العمومية بالولاية للفترة الممتدة من (2019-2022) وفق مؤشرات التغطية الصحية الشاملة مقارنة بعدد القاطنين بالولاية بالإضافة إلى معرفة نقاط القوة والضعف بالولاية من جانب الصحة.

أولا: إشكالية الدراسة: مما سبق عرضه في توطئة المقدمة العامة لهذه الدراسة حول النظام الصحي العمومي بولاية المسيلة، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية للدراسة الميدانية بالشكل الآتي:

- ما مدى مساهمة التغطية الصحية في جودة الخدمة العمومية الصحية بولاية المسيلة حسب ما أتيح من بيانات في الدراسة الميدانية؟ وانطلاقا من محتوى الإشكالية الرئيسية، يمكن اشتقاق أهم سؤالين فرعيين لهذه الدراسة على النحو الآتي:

الإشكالية الفرعية (1):

❖ ماهو معدل التغطية الصحية للأطباء بمختلف أصنافهم(عامين، أخصائيين، جراحي أسنان وصيدلة) وكيف يؤثر ذلك على جودة الخدمة الصحية بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة حسب ما أتيح في هذه الدراسة من بيانات شملت الفترة ما بين: (2019-2022) ؟

الإشكالية الفرعية (2):

❖ ماهو معدل التغطية الصحية للشبه طبيين بمختلف أصنافهم (ممرضين، عامين ، مشغلي أجهزة الأشعة..، مسؤولي التخدير....) وكيف يؤثر ذلك على جودة الخدمة الصحية بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة حسب ما أتيح في هذه الدراسة من بيانات شملت الفترة ما بين: (2019-2022) ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة : من الممكن صياغة إجابات مبدئية محل التحقيق لفائدة الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة الميدانية، وذلك في فرضية رئيسية واحدة مع فرضيتين جزئيتين كما يلي:

الفرضية الرئيسية: بناء على ما أتيح من بيانات في الدراسة الميدانية بالمديرية الإدارية المعنية ببلدية المسيلة، كانت الفرضية الرئيسية كالاتي:

❖ ساهمت التغطية الصحية بدرجة منخفضة في جودة الخدمة العمومية الصحية بولاية المسيلة، حسب ما سجلته الدراسة الميدانية.

الفرضية الفرعية (1):

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023....جامعة فرحات عباس سطيف

❖ يوجد معدل منخفض للتغطية الصحية للأطباء بمختلف أصنافهم وهذا ما يؤثر سلبا على جودة الخدمة الصحية العمومية بالولاية ، حسب البيانات التي شملت الفترة ما بين: (2019-2022).

الفرضية الفرعية (2):

❖ يوجد معدل منخفض للتغطية الصحية للشبه الطبيين بمختلف أصنافهم وهذا ما يؤثر سلبا على جودة الخدمة الصحية العمومية بالولاية حسب البيانات التي شملت الفترة ما بين(2019 -2020).

ثالثا: أهمية الدراسة: تعود أهمية الدراسة إلى خطورة الظروف الحالية التي تمر بها معظم دول العالم والجزائر خاصة في القطاع الصحي بعد أزمة كورونا ، والجزائر تسعى جاهدة للتصدي لمثل هذا الوباء مستقبلا وهذا ما يعطي أهمية للتغطية الصحية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية العمومية التي ستؤدي بالنهوض بمعدلات التنمية المحلية، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على القطاع الصحي العمومي لولاية المسيلة.

رابعا: أهداف الدراسة : تكمن أهداف دراسة هذا الموضوع فيما يلي:

- ❖ التعرف على أهم مكونات القطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة من خلال تحليل عدد الأسرة، عدد الأطباء، عدد الشبه طبيين، صيادلة.
- ❖ التعرف على معدلات التغطية الصحية بالولاية خلال السنوات المدروسة من أجل تقييم جودة الخدمة الصحية بالقطاع.
- ❖ تبين أهم الشروط التي تكفل تحقيق الجودة في الخدمة الصحية العمومية بالولاية.

خامسا: المنهج العلمي المتبع في الدراسة : بالنسبة للجانب النظري في دراسة الموضوع تم استعمال المنهج الوصفي من خلال وصف الجوانب المتعلقة بالخدمة الصحية وجودتها والتغطية الصحية الشاملة أما الجانب التطبيقي فقد تم فيه اعتماد منهج دراسة الحالة عبر متابعة تاريخية لتطور التغطية الصحية بولاية المسيلة في الميدان.

سادسا: الدراسات السابقة المعتمدة : يتناول الجزء الخاص بالدراسات السابقة مراجعة الأبحاث العلمية السابقة التي أجريت في مجال الدراسة المقترح، والتي تم الارتكاز عليها لدراسة علاقة التغطية الصحية بجودة الخدمة العمومية الصحية .

❖ الدراسة الأولى : عبد المجيد قدي، جميلة مديوني ،أهمية تقييم الأداء في المنظمات الصحية ،دراسة حالة المؤسسات الإستشفائية الخاصة بمدينة شلف ،مجلة الإستراتيجية والتنمية ،المجلد04، العدد07، 2014

❖ الدراسة الثانية : الهلة مُجَد ،إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الجزائر ،دراسة حالة عينة من المستشفيات العامة والعيادات الخاصة ،أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ،،تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسة ،كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح،2016-2017.

سابعا: هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الورقة البحثية الى المحاور الاتية:

❖ المحور الأول: الإطار النظري للتغطية الصحية،جودة الخدمة الصحية .

❖ المحور الثاني: واقع جودة الخدمة الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية المسيلة في الفترة الممتدة(2019-2022)

المحور الأول: الإطار النظري للتغطية الصحية، جودة الخدمة الصحية

سنتناول في هذا المحور المفاهيم الأساسية حول التغطية الصحية وجودة الخدمة العمومية الصحية كالآتي:

أولا: مفهوم التغطية الصحية الشاملة

التغطية الصحية الشاملة تعني حصول جميع الناس على الخدمات الصحية التي يحتاجون إليها، بما في ذلك خدمات الصحة العمومية التي تهدف إلى تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض وتوفير العلاج والتأهيل والرعاية الملطفة التي تتسم بدرجة من الجودة تسمح بفعاليتها، ولكنها تكفل في الوقت نفسه عدم تعرض المستفيد منها لضائقة مالية (التنفيذي، 2014).

تشكل التغطية الصحية الشاملة غاية في حد ذاتها، وهي كذلك وسيلة لتحقيق غايات أخرى، ومن المهم للغاية معالجة مشاكل الصحة العمومية، لأسباب أهمها ضمان إبداء النظم الصحية الاستجابات المطلوبة، وتحقيق التغطية الصحية الشاملة أيضا الوقاية من الأمراض وتعزيز الصحة (التنفيذي، 2014).

ثانيا: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية الصحية:

نسعى من خلال هذا الجزء من الدراسة إلى التطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمة العمومية الصحية وهذا وفق

العناصر الآتية:

1- مفهوم الخدمة العمومية: عرفها "كوتلر" على أنها نشاط أو أداء خاضع للمبادلة غير ملموس ولا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط أو لا بمنتج مادي (نشيدة، جوان 2017).

ومن خلال التعريف السابق يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها تلك الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات العمومية الحكومية، بالشكل الذي ترقى فيه لطلب المواطنين وطموحاتهم .

2- مفهوم جودة الخدمة العمومية: عرفها " بديرة" على أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبينة على قدرة المؤسسة الخدمية وإحتياجات الزبائن بالإضافة إلى صفات تحدد جودة قدرة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة (المحسن، 2006).

3- مفهوم جودة الخدمة العمومية الصحية: عرفها " أفييس دونابيدان " على أنها تتلخص في تطبيق العلوم والتقنيات الطبية بأسلوب يحقق أقصى استفادة للصحة العامة بدون زيادة التعرض للمخاطر، وعلى هذا الأساس فإن درجة النوعية والجودة تحدد بمدى أفضل موازنة بين المخاطر والفوائد (ذياب و ساعاتي، 2012).

عرفت أيضا من ثلاث نواحي وهي (مكيدة و بن عياد، 2016) :

❖ من وجهة نظر المريض: هي ما توفره المؤسسة الصحية من معالجة تتسم بالعطف والاحترام.

❖ من وجهة نظر الطبيب: وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما والمهارات الطبية في خدمة المريض.

يوم دراسي افتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023.... جامعة فرحات عباس سطيف

❖ من وجهة نظر المؤسسة الصحية: هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية والتي تحكمها أخلاقيات الممارسة الصحية، أي تحقيق الكفاءة في تقديم الرعاية الصحية.

4- أهمية جودة الخدمة الصحية: تتمثل أهمية جودة الخدمة الصحية فيما يلي (عديلة، 2018):

- التركيز . على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرض.
- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقف الوظيفية وعدم اقتصرها على الخدمات
- اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء.
- الفعور المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات بقدميهم للمريض.
- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين المستمر وتطوير مقاييس الأداء.
- تطوير مدخل العمل الجماعي لحل المشاكل والأزمات لتطوير إستراتيجية التحسين المستمر.

5- أهداف جودة الخدمة الصحية:

بما أن الخدمات الصحية التي تقدمها مختلف المؤسسات الصحية تهدف للحفاظ على الصحة، فإن تقديم هذه الخدمات بوجوده عالية يسم ح بتحقيق مجموعة من الأهداف، يمكن ذكر أهمها (كاظم، 2014)

- تعد معرفة آراء المرضى وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة هامة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية، ووضع السياسات المتعلقة بها.
- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- تقديم خدمات صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمؤسسة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة الصحية.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
- تمكين المؤسسات الصحية من نأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الغاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المريض) الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.
- كسب رضا المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة، وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالتالي كسب رضا المستفيد.
- تحسين معنويات العاملين، إذ أن المؤسسة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تقرير الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

6-أبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها:

إن الخدمة الصحية تهدف بالأساس إلى تقديم خدمات صحية تتماشى مع احتياجات المريض وبمستوى يجعل المستفيد يرضى على الخدمة الصحية المقدمة له، لذلك نجد بأن رضا المستفيد هو أحد الأبعاد المهمة التي تعكس أبعاد جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية التي تلتزم بتقديم الخدمات الصحية، مع مراعاة العديد من الأبعاد التي يجب الاعتماد عليها خاصة عندما يتم قياس جودة الخدمة الصحية، وهذه الأبعاد تعتبر الإطار الذي يساعد مقدمي الخدمة على تحديد وتحليل المشاكل وقياس الأداء مع المعيار المتفق عليه، ومرجعاً فإن الأبعاد المتعلقة بجودة الخدمة الصحية وما يرافقها من معايير تساعد على قياس جودة الخدمة الصحية وتحسينها بالإضافة إلى سهولة تقييمها، وفي ما يلي يمكن شرح هذه المعايير (الهادي، 2011):

- ❖ **الاعتمادية** : وهي القدرة على الأداء في ما تم تحديده مسبقاً بشكل موثوق ودقيق، بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة، أي التسليم حسب الوعد، وهذا البعد الأكثر ثباتاً من الأبعاد الخمسة، ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند الزبائن، يمثل هذا البعد 32% كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى.
- ❖ **الاستجابة** : تعرف الاستجابة أنها وجود الإرادة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة، بمعنى سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مورد الخدمة، أي وجود الرغبة في المساعدة، ويكز هذا البعد على المجاملة واللفظ، والأصل في التعامل مع طلبات الزبون من الأسئلة، والشكاوى، والمشاكل، يمثل هذا البعد 22% كأهمية نسبية في الجودة.
- ❖ **التوكيد (الثقة)** : يعرف التوكيد على أنه بمعرفة المستخدمين والجدارة، الأمان، المصداقية والقدرة على خلق وكسب الثقة ويشير إلى معلومات القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على استلهاث الثقة والأمان، يمثل هذا البعد 19% كأهمية نسبية في الجودة.
- ❖ **التعاطف** : ويعرف على أساس أن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للزبون من خلال علاقة شخصية والإيصال (حسب الطلب للخدمة)، وان الزبون هو فرد خاص، فالزبون يرغب بأن يشعر أنه مفهوم على نحو جيد ومهم، ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطريقة إنسانية راقية، ومعاملة الزبائن كأفراد وبشكل شخصي، ويمثل هذا البعد 16% كأهمية نسبية في الجودة.
- ❖ **الملموسية** : وتعرف الملموسية بوصفها مظهر خارجي للتسهيلات المادية، والمستلزمات، والأشخاص، ومواد الاتصال، وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة (المقاعد، الأضواء، الكرسي، المعدات، الماكينات، الآلات، المباني، ملابس العاملين) وكافة عناصر البيئة المادية، وهي تصوير الخدمة مادياً ويمثل هذا البعد 11% كأهمية نسبية في الجودة.

المحور الثاني: واقع جودة الخدمة الصحية العمومية بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة

(2022-2019)

سنحاول في هذا المحور تشخيص واقع التغطية الصحية العمومية بقطاع الصحة بولاية المسيلة بإعتماده أهم مؤشر لتقييم جودة

الخدمة الصحية العمومية بالقطاع في الفترة الممتدة (2022-2019) .

أولاً: قائمة المؤسسات العمومية الصحية بولاية المسيلة

الجدول 01: قائمة المؤسسات العمومية الصحية بولاية المسيلة

رقم	نوع المؤسسة	البلدية	عدد الأسرة
01	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	المسيلة	309
02	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	سيدي عيسى	264
03	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	بوسعادة	308
04	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	عين الملح	248
05	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	مقرة	96
06	المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH)	بن سرور	96
07	المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد سليمان عميرات (EHS)	المسيلة	70
08	المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالأمراض العقلية (EHS)	أولاد منصور	120
09	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	المسيلة	/
10	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	سيدي عيسى	/
11	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	عين الملح	/
12	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	بوسعادة	/
13	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	مقرة	/
14	المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)	بن سرور	/

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان بولاية المسيلة.

نلاحظ من خلال الجدول (1) أن القطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة يحتوي على 6 مؤسسات عمومية إستشفائية (EPH) و 6 مؤسسات عمومية للصحة الجوارية (EPSP) كما يحتوي القطاع على 02 مؤسستين إستشفائيتين متخصصتين (EHS) واحدة متخصصة في طب النساء والتوليد بولاية المسيلة والأخرى متخصصة في طب الأمراض العقلية ببلدية أولاد منصور .

ثانيا : حالة التغطية الصحية السريرية بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتطرق في هذا الجزء إلى حالة تطور التغطية السريرية بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة وذلك حسب كل نوع من المؤسسات الصحية العمومية المتواجدة بالولاية ومقارنتها بعدد السكان وذلك في الفترة الممتدة من (2019-2022) كما هو موضح في الجدول (02)

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023.... جامعة فرحات عباس سطيف

الجدول (02): حالة التغطية السريرية بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة خلال الفترة (2019-2022)

السنة	عدد الأسرة	عدد الأسرة	عدد الأسرة	مجموع الأسرة	عدد السكان	عدد السكان لكل سرير
	EPH	EHS	EPSP	الأسرة	السكان	لكل سرير
2019	1321	190	00	1511	1.336.958	885 نسمة
2020	1321	190	00	1511	1.362.057	901 نسمة
2021	1321	190	00	1511	1.387.156	918 نسمة
2022	1321	190	00	1511	1.297.149	858 نسمة

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة

نلاحظ من خلال الجدول بأن عدد الأسرة هو نفسه خلال الفترة المدروسة لأن الولاية منذ 2015 لم تقم بأي إنجاز لمؤسسة صحية جديدة كما تتوفر الولاية على أربع مشاريع قيد الإنجاز وهي مشروع 240 سرير بالولاية، مشروع 60 سرير ببلدية حمام الضلعة ، مشروع 240 سرير ببلدية سيدي عيسى ، ومشروع 120 سرير ببلدية يوسعادة ، 2012، بينما نلاحظ أن عدد السكان في ارتفاع ضئيل في الثلاث سنوات الأولى أما السنة الرابعة نلاحظ إنخفاض في عدد السكان وذلك راجع لأن الثلاث سنوات الأولى كان العدد تقديري لكن في السنة الأخيرة قامت الدولة بإحصاء عدد السكان، بينما معدل التغطية لصحية بقي شبه ثابت خلال الفترة المدروسة، ويعزو الباحثة أن معدل 1 سرير ونصف لكل 1000 نسمة هو معدل جد منخفض وهذا من شأنه أن ينقص من جودة أداء القطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة ومنه يؤثر سلبا على جودة الخدمات الصحية.

ثالثا: حالة التغطية الصحية للطبيين بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتطرق في هذا الجزء إلى حالة تطور عدد الطبيين بالقطاع الصحي العمومي لولاية المسيلة وذلك بإظهار مختلف أصنافهم وتحليل كل صنف على حدى خلال الفترة (2019-2022)

1- حالة التغطية الصحية للطبيين العامين بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتناول في هذا الجزء التغطية الصحية للأطباء العامين بالقطاع خلال الفترة المدروسة ومعرفة معدل السكان لكل طبيب عام كما

هو موضح في الجدول (03)

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023....جامعة فرحات عباس سطيف

الجدول(03): حالة التغطية الصحية للطبيين بالقطاع العمومي الصحي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022).

السنة	عدد الأطباء العامين ب EPH	عدد الأطباء العامين ب EHS	عدد الأطباء العامين ب EPSP	مجموع الأطباء العامين	عدد السكان	عدد السكان لكل طبيب عام
2019	194	46	285	525	1.336.958	2547 نسمة
2020	198	42	295	535	1.362.057	2546 نسمة
2021	194	43	291	528	1.387.156	2627 نسمة
2022	218	44	295	557	1.297.149	2329 نسمة

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة

نلاحظ من خلال الجدول (3) بأن عدد الأطباء العامين قد إرتفع بنسبة ضئيلة خلال الفترة المدروسة ، فبعد أن كان مجموعهم 525 سنة 2019 أصبح مجموعهم 557 سنة 2022، ونقدر التغطية الصحية بطبيب واحد لكل 2000 نسمة وهي نسبة ضئيلة وهذا ما يدل على عدم فعالية القطاع الصحي العمومي لولاية المسيلة ما ينتج عنه استياء للمواطن المسيلي.

2- حالة التغطية الصحية للأطباء الأخصائيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتناول في هذا الجزء التغطية الصحية للأطباء الأخصائيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة للفترة(2019-2022) ومعرفة

معدل عدد السكان لكل أخصائي كما هو موضح في الجدول الآتي :

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023....جامعة فرحات عباس سطيف

جدول (04): يوضح حالة الأطباء الأخصائيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022).

السنة	عدد الأطباء الأخصائيين ب EPH	عدد الأطباء الأخصائيين ب EHS	عدد الأطباء الأخصائيين ب EPSP	مجموع الأطباء الأخصائيين	عدد السكان	عدد السكان لكل طبيب أخصائي
2019	182	14	15	211	1.336.958	6336 نسمة
2020	175	13	14	202	1.362.057	6743 نسمة
2021	189	16	18	223	1.387.156	6220 نسمة
2022	227	18	17	262	1.297.149	4951 نسمة

المصدر : من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

نلاحظ من خلال الجدول (04) بان عدد الأطباء الأخصائيين قد إرتفع بنسبة ضئيلة خلال الفترة المدروسة، فبعد ان كان مجموعهم 211 سنة 2019 أصبح المجموع 262 سنة 2022 ، كما نلاحظ عدد السكان لكل طبيب أخصائي قد انخفضت خلال نفس الفترة وهذا من شأنه أن يؤثر سلبا على أداء القطاع الصحي العمومي وعدم رضا المستفيد عن خدمات القطاع العام.

3- حالة التغطية الصحية لجراحي الأسنان بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتناول في هذا الجزء التغطية الصحية للأطباء جراحي الأسنان بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة للفترة (2019-2022) ومعرفة معدل عدد السكان لكل جراح كما هو موضح في الجدول الآتي :

جدول(05): يوضح حالة التغطية الصحية لجراحي الأسنان بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022).

السنة	عدد الأطباء جراحي الأسنان ب EPH	عدد الأطباء جراحي الأسنان ب EHS	عدد الأطباء جراحي الأسنان ب EPSP	مجموع الأطباء جراحي الأسنان	عدد السكان	عدد السكان لكل طبيب جراح أسنان
2019	00	01	98	99	1.336.958	13505

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023.... جامعة فرحات عباس سطيف

13224	1.362.057	103	102	01	00	2020
14450	1.387.156	96	95	01	00	2021
12972	1.297.149	100	99	01	00	2022

المصدر : من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

نلاحظ من خلال الجدول (05) بأن عدد جراحي الأسنان يعتبر ثابت خلال الفترة المدروسة ، فبعد أن كان مجموعهم 99 سنة 2019 أصبح مجموعهم 100 سنة 2022، وبالتالي فإن التغطية الصحية لجراحي الأسنان تعتبر ثابتة مقارنة بتطور عدد السكان أما معدل التغطية فهو 1 جراح أسنان لكل 1000 نسمة وهذا من شأنه أن يؤثر سلبا على أداء القطاع الصحي العمومي وعدم رضا المواطنين عن خدمات القطاع العام.

4- حالة التغطية الصحية للصيادلة بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتطرق في هذا الجزء إلى حالة تطور الصيادلة بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة من (2019-2022)

كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول(06): يوضح حالة التغطية الصحية للصيادلة بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة من 2019-2022).

السنة	عدد الصيادلة ب EPH	عدد الصيادلة ب EHS	عدد الصيادلة ب EPSP	مجموع الصيادلة	عدد السكان	عدد السكان لكل صيدلي
2019	13	07	15	35	1.336.958	38199
2020	14	07	15	36	1.362.057	37835
2021	16	07	16	39	1.387.156	35568
2022	16	06	12	34	1.297.149	38152

المصدر : من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

نلاحظ من خلال الجدول (06) بأن عدد الصيادلة إنخفض بأعداد قليلة خلال الفترة المدروسة، فبعد أن كان مجموع الصيادلة في سنة 2019 ، 35 صيدلي أصبح المجموع 34 سنة 2022، والسبب توجه الصيادلة للقطاع الخاص لما يحققه من أرباح مقارنة بالقطاع العام، كما نلاحظ بأن التغطية الصحية منخفضة فهي بمعدل 1 صيدلي لكل 1000 نسمة من السكان، وهذا ما يفسر عدم رضا المواطنين بخدمات القطاع.

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023.... جامعة فرحات عباس سطيف

رابعا: التغطية الصحية للشبه الطبيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

سنتطرق في هذا الجزء إلى حالة تطور الشبه طبيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة من 2019-2022) بمختلف أصنافهم (مرضين عامين-مستخدمي أجهزة الأشعة-مختصي التحذير-مرضي العمليات.....) وسيم تحليلهم بطريقة مجملية كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول(07): يوضح حالة التغطية الصحية للشبه الطبيين بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة من (2019-2022).

السنة	عدد الشبه طبيين ب EPH	عدد الشبه طبيين ب EHS	عدد الشبه طبيين ب EPSP	مجموع الشبه طبيين	عدد السكان	عدد السكان لكل شبه طبي
2019	1326	301	1363	2990	1.336.958	447
2020	1420	315	1382	3117	1.362.057	437
2021	1450	327	1471	3248	1.387.156	427
2022	1502	334	1474	3310	1.297.149	392

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

نلاحظ من خلال الجدول(07) بأن عدد المرضين الشبه الطبيين قد ارتفع خلال الفترة المدروسة ، فبعد أن كان مجموعهم 2990 سنة 2019 أصبح مجموعهم 3310 سنة 2022 إلا أن التغطية الصحية فهي بمعدل 02 شبه طبيين لكل 1000 نسمة وهذا ما يزيد من مستوى تدني أداء القطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة

خامسا: تطور النشاطات بالمؤسسات العمومية الصحية بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة(2019-2022).

سنتطرق خلال هذا الجزء إلى تطور النشاطات الصحية بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022) وذلك بتحليل عدد الفحوص والعمليات خلال نفس الفترة كما هو موضح في الجدولين الآتيين:

يوم دراسي إفتراضي حول : تفعيل المسؤولية الاجتماعية لتعزيز التغطية الصحية الشاملة

يومي: 07 ديسمبر 2023....جامعة فرحات عباس سطيف

الجدول (08): يوضح تطور الفحوص بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

السنة	عدد الفحوص ب EPH	عدد الفحوص ب EHS	عدد الفحوص ب EPSP	مجموع الفحوص	عدد السكان	عدد السكان لكل فحص
2019	371.352	32.493	1.053.165	1457010	1.336.958	0.91
2020	319.730	27.190	961.035	1307955	1.362.057	1.04
2021	277.206	18.586	911.166	1206958	1.387.156	1.14
2022	350.723	16.078	1.162.146	1528947	1.297.149	0.84

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

الجدول (09): يوضح تطور العمليات بالقطاع الصحي العمومي بولاية المسيلة خلال الفترة الممتدة (2019-2022)

السنة	عدد العمليات ب EPH	عدد العمليات ب EHS	عدد العمليات ب EPSP	مجموع العمليات	عدد السكان	عدد السكان لكل عملية
2019	19652	1834	00	21486	1.336.958	62 نسمة
2020	11720	27371	00	39091	1.362.057	35 نسمة
2021	16097	2002	00	18099	1.387.156	77 نسمة
2022	11826	1933	00	13759	1.297.149	94 نسمة

المصدر: من إعداد الباحثة وفق معطيات مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة.

من خلال الجدولين السابقين (08) و (09) نلاحظ أن مجموع الفحوص بالقطاع العمومي في ارتفاع ففي سنة 2019 كان مجموع الفحوص 1457010 أما في سنة 2022 أصبح عدد الفحوص 1528947 أما معدل التغطية منخفض فهو بمعدل فحص واحد لكل 01 نسمة ، أما مجموع العمليات في إنخفاض ففي سنة 2019 كان مجموع العمليات 21486 وفي سنة 2022 أصبح عدد العمليات 13759 وهذا ما يوضح هروب المواطنين لإجراء العمليات بالمؤسسات الخاصة أما التغطية الصحية في القطاع الصحي فهي منخفضة مقارنة بعدد السكان.

خاتمة:

إن الهدف الرئيسي من خلال هذه الدراسة هو تشخيص واقع التغطية الصحية بالقطاع الصحي العمومي وإعتمادها كمؤشر لجودة الخدمة الصحية العمومية بولاية المسيلة خلال الفترة (2019-2022) ومما لا شك فيه أن تقديم خدمة صحية ذات جودة يجب أن تكون خالية من الأخطاء وعلى درجة عالية من الإتقان والإحتراف وهذا لا يتحقق إلا بوجود كوادر بشرية مؤهلة في هذا القطاع لتدفع بعجلة التنمية الاقتصادية إلا أن هذه الدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

نتائج الدراسة: توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلى جملة من النتائج بشقيها النظرية والتطبيقية كما يلي:

- ✓ يتطلب تقديم الخدمة الصحية العمومية مؤهلات بشرية متميزة، لأنها تتطلب الدقة في التشخيص والعلاج ومحدودية الخطأ كونها تتعلق بصحة أحد الأفراد المهمة داخل الدولة .
- ✓ تحقيق الجودة في الخدمات الصحية مرهون ببعدين أساسيين هما: الملموسية واللاملموسية، فالملموسية هي مدى امتلاك المؤسسة لأحدث التجهيزات والمعدات، وتحقيق التغطية الصحية بمعدلات مرتفعة، أما اللاملموسية فيقع عاتقها على مقدمي الخدمة الصحية من الأطباء والمرضين، وبالتالي فإن تحقيق جودة الخدمات الصحية يتمثل في تضافر الجهود بين الإدارة بالمؤسسة الصحية والأطباء والمرضين وكافة العاملين بالقطاع الصحي .
- ✓ القطاع الصحي بولاية المسيلة يعاني من نقص في عدد الأسرة الذي يعود سلبا جودة الخدمات الصحية واستياء المواطن من خدمات القطاع .
- ✓ القطاع الصحي بولاية المسيلة يعاني أيضا من نقص للأطباء الأخصائيين والعاملين بالقطاع الصحي العمومي ، وهذا ما ينقص من أداء القطاع الصحي العمومي وهذا ما يدفع لنجاح القطاع الصحي الخاص على حساب أداء القطاع العام .
- ✓ سجل أيضا القطاع الصحي بولاية المسيلة نقصا فادحا للشبه الطبيين بالقطاع الصحي العمومي، وهذا من ينقص من فعالية المؤسسات الصحية العمومية بالولاية، واستياء المواطن منه .
- ✓ كما سجل القطاع الصحي العمومي بالولاية ضعف في عدد الفحوص والعمليات مما دعى إلى هروب المواطنين لإجراء العمليات بالقطاع الخاص .

توصيات ومقترحات الدراسة:

- 1- ضرورة الاستجابة لطلبات المواطنين وطموحاتهم وذلك من خلال تحسين التغطية الصحية الشاملة بالقطاع الصحي العمومي
- 2- ضرورة توفير المعدات والأجهزة الصحية المتطورة التي من شأنها المساعدة على تقديم خدمة صحية متطورة.
- 3- المطالبة بميزانية معتبرة لتغطية النفقات الخاصة بالقطاع والنهوض به.
- 4- الإهتمام بالموارد البشري بالقطاع وتحفيزه ماديا ومعنويا لتقديم خدمة ذات جودة عالية.
- 5- بالإضافة إلى تقديم دورات تدريبية للمورد البشري لكسب المهارات الجديدة التي تكون في مستوى تطلعات المواطن.
- 6- تحسين بيئة العمل للتركيز على تقديم خدمة صحية عمومية بجودة.
- 7- الإستفادة من تجارب الدول للارتقاء بالقطاع الصحي بما يحقق التنمية .

المصادر والمراجع:

- ✓ الجزائري صفاء مُجد الهادي. (2011). قياس وتقديم جودة الخدمات الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء البصرة. *مجلة دراسات إدارية، المجلد 04، العدد 21*.
- ✓ العلواني عديلة. (2018). أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية. *مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة المجلد 04، العدد 04*.
- ✓ المجلس التنفيذي. (2014). *التغطية الصحية الشاملة. منظمة الصحة العالمية، 1*.
- ✓ توفيق مُجد عبد المحسن. (2006). *قياس الجودة والقياس المقارن. دار الفكر للنشر والتوزيع، مصر، ص 40*.
- ✓ حططاش نشيدة. (جوان 2017). *جودة الخدمة العمومية في الحكومة الإلكترونية الذكية- تجربة حكومة دبي. مجلة رؤى إقتصادية، جامعة الشهيد حمدة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12، ص 453*.
- ✓ صلاح محمود ذياب، و عبد الإله سيف الدين ساعاتي. (2012). *إدارة المستشفيات: منظور شامل، الطبعة الأولى. دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن،*.
- ✓ عبد العباس حسن كاظم. (2014). *دور التحليل العاملي في تحديد أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مستشفى الفرات الأوسط التعليمي أنموذجا. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 16، العدد 04*.
- ✓ علي مكيدة، و فريدة بن عياد. (2016). *واقع اعتماد جودة الخدمات في المستشفيات العمومية. المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد 06*

المراجع الأجنبية

1-Frederik Albert Ludwig LAPRÉ, (2012), **SERVICE QUALITY IN NURSING HOMES**, .PhD theses, Business Administration, School of Management, University of Bradford

2-Mrs. N. Ramya, A Kowsalya, K. Dharanipriya, (2019), **SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS**, EPRA International Journal of Research and Development, Vol: 04, N: 02

3- Miklós Pakurár, Hossam Haddad, János Nagy, József Popp, Judit Oláh, (2019) ,**The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector**, Sustainability, Vol:11, N:1113.