

جامعة أمحمد بوقرة- بومرداس  
كلية الحقوق والعلوم السياسية - بودواو  
قسم العلوم السياسية



مساهمة القطاع الصحي الخاص في ترقية جودة الخدمات الصحية

وفق نموذج SERVQUAL خلال جائحة كورونا 2021/2020

وراسة حالة عيادة لوئيس برؤية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة جهات مهنية



إشراف الأستاذ:

د. براهيم بوناصر

إعداد الطالبين:

د. جدو صبرينة

د. طراد أمينة

لجنة المناقشة:

أ. دليلة بن كوسة	رئيسا	جامعة بومرداس
د. براهيم بوناصر	مشرفا ومقررا	جامعة بومرداس
د. عبد القادر الرن	ممتحنا	جامعة بومرداس

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شُكْرُهُ وَعِرْفَانُهُ

قبل كل شيء نحمد الله عزوجل الذي أنعمنا بنعمة العلم ووفقنا إلى بلوغ هذه الدرجة ونقول " اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا "..

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "**بوناصر إبراهيم**" على توجيهاته القيمة والإرشادات الصائبة التي لم يبخل بها علينا...

كما نتقدم بالشكر الخاص لكل من الأساتذة "**بن كوسة دليلة**" و "**بورباح سلمى**" على مساعدتهم لنا وتوجيهاتهم القيمة في إعداد هذا العمل..

والشكر الخالص للأستاذة "**زرايب سارة**"

وجزيل الشكر إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضيلهم بقبول الإشتراك في مناقشة هذا البحث ....

لا ننسى بالذكر إلى كل عمال المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" والشكر الخاص للمدير العام للمؤسسة "**أحمد أمين حبشي**" لقبوله لنا في عيادته والمراقب العام للعيادة "**كمال بشساس**" لموافقته لنا طول إعدادنا لهذا العمل

وإلى كل من بذل معنا جهدا ووفر لنا وقتا، ونصح لنا قولاً

نسأل الله أن يجزيهم عنا خير الجزاء

آمنة

مبرينة





# إِهْدَاء



الحمد لله الذي وفقني لهذا والصلاة والسلام على رسول الله..

يا من أحمل إسمك بكل فخر إلى سندي وقوتي في الحياة أبي الغالي...

إلى التي رسمت دربي بدعائها.. إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى بسمة الحياة وسر  
الوجود إلى نبع الحنان نبع العطاء والجدود، دعائها سر نجاحي، وكلماتها بلسم جراحي.. إلى  
غاليتي أمي

إلى من زرعت في روحي الأمل بركة العائلة جدتي وإلى كل عائلتي..

إلى سندي وقوتي، كنزي ورفعتي في الحياة ومن أثروني على أنفسهم أخواتي زهرات المنزل  
**صليحة، رشيدة، خولة، بشرى، بيشو،** إلى المدلل أخي الوحيد **"محمد" ..**

إلى من ملئ الدنيا فرحًا والقلب مرحًا وملاكي الصغير: **أنس.**

إلى من علمتني الوفاء... **أمنة**، إلى من علمتني الحب... **هجيرة**، إلى من علمتني القوة **أمينة**،  
إلى الصغيرة **حنان** إلى من كانوا بمثابة أخواتي صديقاتي وحبباتي: **أمينة، شهرزاد، شيما،**  
**تسعيدث** وكل زملاء الدفعة الذي لم يتسنى لي ذكرهم.

إلى الذي سيكون شريك حياتي، إلى الذين سيكونون فلدات أكبادي أولادي

أهدي لكم هذا العمل سائلة من الله عزوجل أن يوفقني في المزيد من النجاحات

مباريئة





# إِهْدَاء



الحمد لله عزوجل الذي وفقني في إنجاز هذا العمل

إلى من سهرت الليالي في سبيل راحتي.....إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها

إلى من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف...إلى أروع امرأة في الوجود "أمي الغالية" ....

إلى من كان لي عوناً وسنداً في مصاعب الدنيا.....إلى الذي لم يبخل علي بأي شيء

إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي، "أبي العزيز" "يوسف".....

إلى الذين قيل عنهم يد يميني وضع لا يميل أخوتي..إلى آسيا، وزوجها موسى، كنتما السند بعد  
الوالدين لن أنس فضلكما.....

إلى أول عنقود في شجرة أسرتي "أنس". والتوأم محمد امير و اسيل ...

إلى علي وزوجته "كهينة" والكتكوتة سيلين....

إلى من كانت نعم الأخت "نوال" وزوجها "موسى"

إلى المشاغبة وبهجة المنزل "حنان" وفقك الله.....إلى "عبد العزيز" و"إسلام"

إلى صديقاتي وجميع من وقف بجواري.. "هجيرة"، "حنان"، "مينا" و"أمينة"، "شهرزاد"،

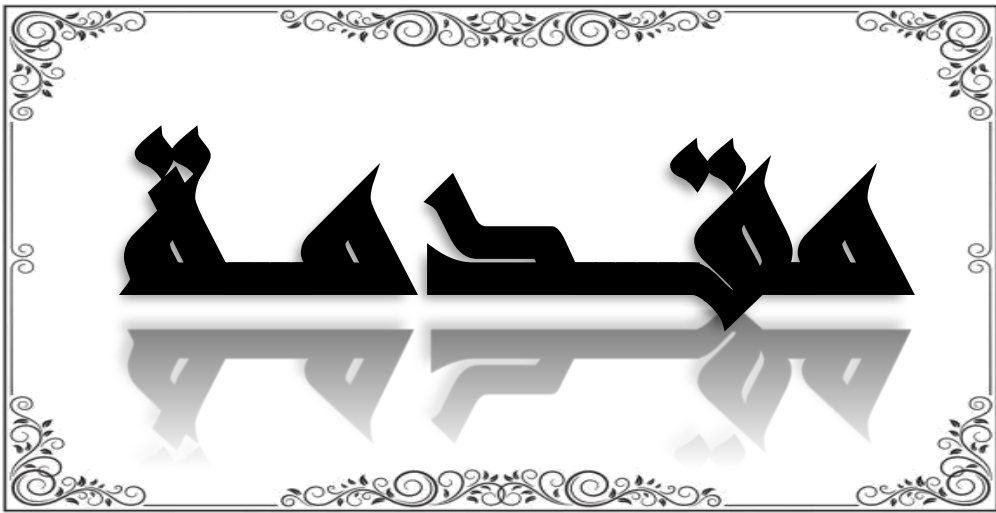
"تسعيدث"، "أميرة"، "لامية".

إلى صبرينة رفيقة المشوار

إلى كل الأقارب وزملاء الدراسة



آمنة



يعتبر ظهور القطاع الخاص وفتح المجال امامه للإستثمار في مجال الصحة قد أحدث تغييرا في هذا المجال، بصفته فاعلا من الفواعل المؤثرة في السياسة الصحية وقد أدى هذا أيضا إلى مساهمته ومشاركته في التغطية الصحية للمواطن رغم مختلف العوائق والتحديات التي لازالت تحد من الدور الذي يمكن ان يلعبه في خضم المنظومة الصحية الوطنية، فمنذ ظهوره إلى يومنا هذا قد حقق إنجازات معتبرة وساهم بطريقته في تلبية الحاجيات الصحية لشريحة عريضة من المجتمع، هذا من خلال الهياكل الصحية المنجزة والتطور الذي عرفته الأسرة الطبية في العيادات الخاصة.

كما يعد الإرتقاء بالمستوى الصحي لمجتمع ما يستند إلى ضرورة توفير الخدمة الصحية وتحسين نوعيتها وكفاءتها بما يستحسنه السكان، لذا أصبحت تسعى جل المؤسسات الصحية لتحسين أداء الخدمات التي تقدمها حتى تصل إلى درجة عالية من الجودة إذ تقوم بإستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تطوير دورها الخدماتي ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المؤسسات الصحية على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وتلبي متطلباتهم وإحتياجاتهم وتوقعاتهم، وتعتبر المؤسسات الصحية الخاصة من أكثر المؤسسات حساسية للجودة، لأنها تهتم بتقديم خدمات ذات الجودة نوعية لتحقيق رضا المريض.

عرفت جائحة كورونا التي عاشها قطاع الصحة سنة 2021/2020 بأزمة صحية تطلبت تعاون جل المؤسسات الصحية وخاصة الخاصة منها لتقديم خدمة ذات جودة عالية في وضع هذه الازمة وأمام هذا الوضع كان للمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحسين جودة ما تقدمه من خدمات وأن تبقى دائما في حسن ظن زبائنها، وهذا لم يكن إلا من خلال التقييم الفعال لمستوى خدماتها الصحية، ومن ثم تحسينها وتطويرها والذي يعتبر أحل السبل لتتمكن من إرضاء زبائنها مع البقاء في الوسط التنافسي الذي تتشط فيه.

### ❖ أهمية الموضوع:

إن السياسات الصحية في الجزائر قطعت أشواطاً كبيرة عبر مراحل زمنية مختلفة وقد بذلت مجهودات كبيرة هذا المجال من خلال الإنجازات المحققة في الصحة العمومية والعلاج المجاني للمواطن، إلا أن ذلك لم يؤدي إلى معالجة المعضلات الصحية في الجزائر والمشكلات المتعلقة برداءة الخدمات المقدمة، قد كان بذلك ظهور القطاع الخاص الصحي وفتح المجال للإستثمار الخاص الوطني والأجنبي قفزة نوعية في مجال الصحة والذي شأنه تدعيم وتطوير السياسات الصحية في الجزائر من خلال ترقية الخدمات الصحية خاصة على المستوى المحلي بالأخص خلال الحالة الاستثنائية التي شهدها العالم "كورونا" وهذا ما سيتم تحليله والحكم عليه.

تحقيق المؤسسات الصحية لأهدافها بكيفية المطلوبة ذلك بالتعريف على معايير جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، ومدى توافقاتها مع إحتياجاتهم ورغباتهم.

### ❖ مبررات إختيار الموضوع:

(أ) المبررات الموضوعية: تكم في أن الجزائر كغيرها من الدول تعاني من عبئ التكفل بالخدمات الصحية سواء من العنصر البشري كما أو كيفاً أو من ناحية التجهيزات في تقديم جودة خدمات صحية في المؤسسات الإستشفائية.

### (ب) المبررات الذاتية:

تكمن الرغبة لتناول هذا الموضوع لما تمثله صحة الأفراد من أهمية في المجتمع ومانلاحظه من اختلالات في المنظومة الصحية في الجزائر والجدل الدائر حولها بين الأفراد في المجتمع بصفة عامة وأصحاب الهنة بصفة خاصة.

الرغبة الشخصية للتخصص في ميدان الصحة، بإعتباره من المواضيع الحساسة التي تخص حياة المواطن، برغم ما يواجهه القطاع الصحي من مشاكل وصعوبات إلا أنه يستوجب تحسين في تقديم خدمات صحية جيدة.

### ❖ أهداف الموضوع:

من خلال هذه الدراسة يحاول صاحب البحث الإسهام ولو بشكل بسيط في سد الفراغ الناجم عن فقر الدراسات الأكاديمية المتعلقة بموضوع القطاع الصحي الخاص في ترقية الخدمات الصحية في الجزائر.

- تزويد الباحثين بمبادرة معرفية تتصل بالواقع المعاش حول الصحة.

- إبراز أهمية الصحة وإبعادها
- معرفة الظروف الصحية في الجزائر والدور الذي يلعبه القطاع الخاص في ترقية الخدمات الصحية ومدى مساهمته في التغطية الصحية للمواطن.

- التعرف على مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية
- توضيح مفهوم الجودة وتطبيقها في المؤسسات الصحية
- تقييم جودة الخدمات الصحية بالجزائر وتخصيصها في المؤسسة الإستشفائية الخاصة " لوتيس "

### ❖ إشكالية الدراسة:

وجدت الجزائر نفسها بعد الإستقلال أمام تحديات عديدة ومتنوعة، بعد خروجها منهاراً جراء السياسة الإستعمارية، وقد إنعكس عن ذلك وضع إجتماعي مجسداً للتخلف متمثلاً في الثلوث الأسود: الفقر، الجهل، المرض، فالوضعية الاجتماعية والإقتصادية والسياسية التي ميزت تلك الفترة أقل ما يقال عنها كانت كارثية. بذلك سعت الدولة الجزائرية منذ البداية لرفع التحدي في جميع المجالات، قصد الخروج من الأوضاع المزرية التي ميزت المجتمع الجزائري آنذاك، خاصة في مجال الصحة فقد قطعت الجزائر أشواط كبيرة في تطوير هذا القطاع ذلك من خلال إقرار الطب المجاني والشروع في إقامة المراكز الصحية والمستشفيات العمومية في ظل النهج الإشتراكي المتبنى منذ الإستقلال إلى غاية نهاية الثمانيات.

بمجيء مرحلة الإنتقال إلى إقتصاد السوق وفتح المجال امام القطاع الخاص في جميع المجالات كفاعل لا يمكن الإستغناء عنه في تحقيق التنمية وترقية الخدمات المقدمة، مما أدى إلى حدوث تحول في قطاع الصحة بفتح المجال أمام القطاع الخاص للإستثمار في هذا الميزان في ظل فترة ظهرت فيها صعوبة وحدودية طموحات الدولة في علاج كافة المواطنين مجاناً، ذلك راجع لعدة أسباب كالأزمة الإقتصادية سنة 1986، والنمو الديمغرافي والمشاكل الأمنية التي عرفت الجزائر في تلك الفترة مما أدى إلى حتمية اللجوء إلى القطاع الخاص في النهوض بالمستوى وجودة الخدمات الصحية والتخفيف من عجز التغطية الصحية للمواطن والإرتقاء بالمستوى الصحي مايستند إلى ضرورة توفير الخدمة الصحية وتحسين نوعيتها وكفاءتها وبقي هذا القطاع يشغل مكانة هامة إلى غاية المرحلة الحرجة والإستثنائية التي شهدتها الجزائر خلال جائحة كورونا 2021/2020 مما جعل من القطاع الصحي الخاص الهيكلي القاعدي وكتنظيم يقدم أداء في شكل خدمة خلال هذا الوضع الحرج هذه ما يدفعنا ل طرح الإشكالية التالية:

- مامدى مساهمة القطاع الصحي الخاص في ترقية جودة الخدمات الصحية وفق معيار « SERVQUAL » خلال جائحة كورونا؟

### ❖ الأسئلة الفرعية

- 1) ما المقصود بالقطاع الصحي الخاص والخدمات الصحية؟
- 2) ما هو نظام « servqual »؟
- 3) كيف ساهم القطاع الصحي الخاص في ترقية الخدمات الصحية؟
- 4) كيف يتم تقييم المؤسسة الصحية الخاصة لوتيس وفق نموذج « servqual »؟

### ❖ حدود الدراسة:

#### الحدود الزمنية:

تركز هذه الدراسة على الحالة الإستثنائية التي شهدتها الجزائر من مارس 2020-2021 أين تم فتح المجال للقطاع الخاص لتقديم الخدمات الصحية والعلاجية مما أدى إلى إقبال متزايد من طرف المواطنين وبذلك عرفت هذه الفترة ارتفاع وتزايد ملحوظ للعيادة الخاصة كما ونوعا، وذلك عن طريق توفير الموارد المالية وعلاجية الخاصة بالجائحة، في هذا الوضع الحرج والذي أدى إلى بروز عدة أزمات أثرت سلبا على نوعية الخدمات الصحية المقدمة في القطاع العام، وعرضت الدولة هنا لعدة إنتقادات شديدة منها إنعدام الخدمات الصحية بين المناطق مما جعل القطاع الخاص أحد الفواعل الأساسية لتغطية هذه المشاكل،

#### الحدود المكانية:

تعد عيادة لوتيس أحد المؤسسات الصحية الخاصة التي كانت ضمن المؤسسات الصحية الخاصة في مواجهة جائحة كورونا.

### ❖ فرضيات الدراسة:

- كلما كان القطاع الصحي الخاص فعالا أدى ذلك إلى تدعيم وترقية جودة الخدمات الصحية.
- كلما كان أداء عيادة لوتيس فعالا في مواجهة جائحة كورونا كلما أدى إلى تقديم خدمات صحية أكثر فعالية.

### ❖ مناهج الدراسة

- **المنهج الوصفي:** هو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي ومنظم من أجل الوصول إلى أعراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية، ويعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كما أو كيفاً.<sup>1</sup>

وقد إعتدنا في دراستنا على هذا المنهج لمعرفة درجة تقديم خدمات صحية ذات جودة نوعية في المؤسسات الصحية الخاصة، وبالتحديد المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" حيث قمنا بوصف مختلف الخدمات المقدمة في عيادة "لوتيس" خاصة خلال جائحة كورونا 2021/2020.

- **منهج دراسة حالة:** منهج يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو نظاما إجتماعيا أو مؤسسة، بهدف التعمق في دراسة معينة وهذا ما ينطلق عليه موضوع البحث التي تقوم عليه دراسة تقييم جودة الخدمات في المؤسسة الصحية "لوتيس".<sup>2</sup>

### ❖ الإقتربات المستخدمة في الدراسة:

يقصد بالاقتراب طريقة التقرب من الظاهرة أو حالة معينة بغية تفسيرها بعد اكتشافها وتحديدتها بالاستناد إلى مفاهيم ومتغيرات رئيسية يرى الاقتراب بأنها الأنسب في التفسير ومن أهم الاقترابات التي إعتدنا عليها نجد مايلي:<sup>3</sup>

#### ▪ الاقتراب المؤسساتاتي:

ظهر الاقتراب المؤسساتاتي كرد فعل على الاقتراب التاريخي والقانوني حين أدرك العديد من علماء السياسة أن الظاهرة السياسية هي أكثر من مجرد أبعاد قانونية ودستورية، ومن تم حددت تحول في بؤرة التركيز، وأصبح الاهتمام منصبا على دراسة الحقائق السياسية كما تركز الدراسة في هذا المقتراب على المؤسسة كوحدة للتحليل ولقد إعتدنا في دراستنا على الإقتراب المؤسساتاتي لتحليل متغيرات دراستنا لموضوع

<sup>1</sup> صلاح الدين شروح، منهجية البحث العلمي، (جزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003)، ص، 150.

<sup>2</sup> حسيني محمد العيد، السياسة العامة الصحية في الجزائر دراسة تحليلية من منظور الإقتراب المؤسسي الجديد 2012/1990، منكرة ماجستير غير منشورة، (جامعة قاصدي مرباح: ورقلة، 2013)، ص، 48.

<sup>3</sup> محمود محمد الجراح، أصول البحث العلمي، (الأردن: دار ربحانة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008)، ص، 165.

مساهمة المؤسسة الصحية الخاصة في ترقية جودة الخدمات الصحية بالإعتماد على المؤسسة الاستشفائية الخاصة لوتيس.

### ▪ الإقتراب القانوني:

وهو تلك الطريقة العلمية التي تحتوي على دراسة وتحليل ظاهرة من الزاوية القانونية وفق خطوات بحث معينة، ونستعين به بالإجراءات التنظيمية المنظمة للعيادة الإستشفائية الخاصة لوتيس خلال جائحة كورونا.

### ❖ أدوات جمع البيانات:

ان أسلوب جمع المعلومات ودراسة الأوضاع الاجتماعية يختلف من موضوع لآخر وإحاطة بموضوع بحثنا ارتأينا إلى استخدام أدوات جمع البيانات التالية:<sup>1</sup>

### ▪ المقابلة:

تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية للحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، ولقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة لجمع المعلومات حول معرفة جودة الخدمات المقدمة.

### ▪ الملاحظة:

من وسائل جمع البيانات الأقل تكلفة والأكثر جهدا ذهنيا حيث أن الباحث يصب كل حواسه نحو ملاحظة الظواهر المراد دراستها وإنما مشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة وموجهة هادفة وعميقة.

- وقد استعنا بهذه التقنية لجمع البيانات والمعلومات من خلال زيارتنا الميدانية للمؤسسة الاستشفائية "لوتيس"، أما الملاحظة التي إعتدنا بها فقد تمثلت في الملاحظة البسيطة التي مكنتنا من معرفة معلومات متعلقة بالدراسة، وقد ساعدتنا هذه الأداة في الحصول على معلومات ليست كاملة ودقيقة لكن أفادتنا في بعض الأمور التي تعطي الدراسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص، 166.

<sup>2</sup> محمود محمد الجراح، مرجع سابق، ص، 165.

### ❖ مصطلحات الدراسة:

- **الصحة:** هي حالة من إكمال السلامة البدنية والعقلية والاجتماعية وليس مجرد غياب أو إنعدام للمرض أو العجز، أيضا هي الحالة المتوازنة للكائن الحي والتي تتيح له الأداء المتناغم والمتكامل لوظائفه الحيوية بهدف الحفاظ على حياته ونمو الطبيعي.<sup>1</sup>
- **المؤسسة الصحية:** هي كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية وتقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعا مهنيا معينا.
- **جائحة كورونا:** جائحة عالمية مستمرة حاليا لمرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19) سببها فيروس المرتبط بالمتلازمة التنفية الحادة الشديدة.
- **المريض:** هو أي شخص يتلقى العناية الطبية أو الرعاية أو العلاج الطبي.
- **الرعاية الصحية:** هي مجموع الخدمات والإجراءات الوقائية التي تقدمها مديرية الرعاية الصحية الأساسية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع بهدف رفع المستوى الصحي.<sup>2</sup>

### ❖ الدراسات السابقة:

تجدر الإشارة هنا إلى أن أغلب الدراسات السابقة لم تتطرق إلى موضوع مساهمة القطاع الصحي الخاص في ترقية جودة الخدمات الصحية بشكل شامل لأن معظمها ركزت على دور المؤسسات العمومية في ترقية هذه الخدمات مهمة في ذلك الدور الذي يلعبه القطاع الصحي الخاص في النهوض بمستوى الخدمة الصحية، كما أن معظم الدراسات لم تتحدث عن الأزمة الصحية التي شهدها العالم في فترة 2021/2020 أي جائحة كورونا كون أن هذه الأزمة حديثة الظهور ما جعلنا نتناول هذا البحث معريين فيه المساهمة التي قام بها القطاع الصحي الخاص في ترقية جودة الخدمات الصحية خاصة خلال جائحة كورونا.

تحسين العمل في قطاع الخدمات الصحية **HEAL THWISE** دليل العمل، ترجمة المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، دمشق، 2017.

<sup>1</sup> أمال العربي بن حورة، تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها، دراسة حالة، مستشفى محمد بوضياف بالمدينة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، (جامعة المدينة: الجزائر، 2001/2001)، ص، 140.

<sup>2</sup> أمال العربي، مرجع سابق، ص، 141.

ترجمة الدكتور بسام أبو الذهب لصالح المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، دمشق، 2017،  
منظمة العمل الدولية ومنظمة الصحة العالمية.

أبعاد جودة الخدمات الصحية ودرها في تحقيق التميز، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية  
أحميدة بن علجية بالأغواط، عيسى معروزي، بن تريج بن تريح، مذكرة لنيل شهادة الماجستير 2008.  
إستخدم نموذج « **SERVAUAL** » لتقييم مستوى الخدمات الصحية دراسة ميدانية، الأستاذة: وفاء  
سلطاني، الأستاذة الدكتورة: الهام يحيوي جامعة باتنة.

أمير جيلاني، تخطيط وتميز الصحة في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة  
الماجستير، فرع تخطيط كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2001/2000.  
بجدادة نجاة، تحديات الأمداد في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية لمغنية، دراسة  
حالة م. مغنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ع. إقت، ج. تلمسان، 2012/2011.

رسالة الباحثة دريدي أحلام المقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تحت  
عنوان "إستخدام نماذج صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية  
الجوارية بسكرة (زريق يونس) هدفت هذه الدراسة إلى إمكانية تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة  
حاولت تبان أهمية الأساليب الكمية يصفه عامة ونماذج صفوف الإنتظار كعالم إداري ومختلف الفوائد  
العائدة من تطبيقه في المؤسسات المختلفة العائدة من تطبيقه في المؤسسات المختلفة وأهمها تحسين جودة  
الخدمات.

ريمة أوشن، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية، دراسة حالة المراكز الإستشفائية  
الجامعية للشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات،  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى عرض واقع جودة  
الخدمات الصحية بالمؤسسات الصحية الجامعية شرق الجزائري إلى الأولويات الخاصة بمشاكل جودة  
الخدمات بالمؤسسات الصحية وكذا عرض أهم أوجه القصور في النظام الصحي الجزائري من أجل إقتراح  
الحلول لمعالجتها بتحليل المدخل التكاليفي للجودة في المؤسسات الصحية وتحديد أهم العراقيل التي تواجه  
الطاقم الطبي، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية، بعد طرحها الإشكالية المتضمنة ما هو واقع جودة  
الخدمات في المؤسسات الصحية الجامعية في الشرق الجزائري؟، إلى:

- تسيير المصالح الصحية يمتاز بمركزية مفرطة وغير مرنة
- نظام المعلومات والتقويم يمتاز بجمع عدد كبير من البيانات بطريقة آلية بدون تحليل ودون تحديد.

## مقدمة

- عدم رضا الأفراد والعاملين في القطاع الصحي العام بالأجور المقدمة مقارنة بالقطاع الخاص وغياب مؤشرات واضحة المعالم للتقويم نشاط الأفراد

توهامي سهام إدارة الجودة الشاملة في الجزائر، تقييم أداء جودة الخدمات في المؤسسات الصحية للجزائر، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بالعين الصفراء، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة موةلاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018/2017، هدفت هذه الدراسة إلى عرض تجربة تبني إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي من خلال دراسة الظروف التي أدت إلى المطالبة بتحسين جودة الخدمات الصحية ودراسة وتحليل عوامل النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة تمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها أن المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة تعاني من عدة نقائص في تقديمها لخدماتها الصحية، لذا يجب عليها إستدراك هذا الأمر بالإعتماد على معايير الجودة.

### ❖ صعوبات الدراسة:

- عدم الحصول على معلومات كافية في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة
- ضيق الوقت لأن هذه الدراسة تتطلب وقت كبير خصوصا في الجانب التطبيقي.
- عدم قدرتنا على مقابلة المرضى المصابين بفيروس كورونا نظرا لخطورة الوباء.

إعتمدنا في دراستنا على فصلين، فصل نظري الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة ويتضمن ثلاث مباحث، وفصل تطبيقي تضمن أيضا ثلاث مباحث سلطنا فيه الضوء على المؤسسة الإستشفائية الخاصة لوتيس

### الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

المبحث الأول: ماهية القطاع الصحي الخاص.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة القطاع الصحي الخاص.

المطلب الثاني: خصائص القطاع الصحي الخاص.

المطلب الثالث: النظام الصحي الخاص في الجزائر.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات الصحية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية.

المطلب الثاني: خصائص وأسس الخدمات الصحية.

المطلب الثالث: أهداف وأنواع الخدمات الصحية.

المبحث الثالث: القطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الصحية

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية بإستخدام

نموذج « SERVQUAL ».

المطلب الثالث: فعالية مؤسسات القطاع الصحي في تحقيق جودة الخدمات الصحية.

### الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص

في الجزائر دراسة حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

المبحث الأول: التقديم بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: التعريف بعيادة "لوتيس"

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لعيادة "لوتيس"

المطلب الثالث: البنية البشرية والوظيفية لعيادة "لوتيس".

المبحث الثاني: أداء العيادة خلال جائحة كورونا.

## مقدمة

المطلب الأول: جائحة كورونا وتعاطي عيادة "لوتيس" معها.

المطلب الثاني: الإجراءات المطبقة في العيادة خلال الجائحة.

المطلب الثالث: المشاكل التي واجهتها العيادة خلال الجائحة.

المبحث الثالث: تطبيق نموذج SERVQUAL في عيادة "لوتيس"

المطلب الأول: تحليل أسئلة المقابلة.

المطلب الثاني: الإستنتاجات العامة

المطلب الثالث: تقييم جودة العيادة وفق نموذج SERVQUAL.

**الفصل الأول: الإطار المفاهيمي**

**للقطاع الصحي الخاص وجودة**

**الخدمات الصحية**

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

لقد قامت الجزائر في سبيل تطوير قطاع الصحة بتحسين التغطية الصحية وتحسين الوضعية بشأن مكافحة الأوبئة، بإعطاء العلاج الأولي، وذلك عن طريق توفير قاعات العلاج والمراكز الصحية على مستوى كل بلدية بالإضافة إلى إنطلاق الحملات الوطنية للتلقيح ضد الشلل للأطفال ومكافحة الملريا وغيرها غير أن هذه التغطية لم تكن معادلة بين مكان المدن الكبرى، والمناطق الداخلية والريفية بصفة عامة. ماشكل عجز نوعا ما في السياسة الصحية للدولة وخدماتها المقدمة من طرف القطاع العام الصحي، ومع نمو حجم المنافسة بين المؤسسات الصحية من جهة، وزيادة الوعي وإهتمام الزبون (المريض) بالحصول على الخدمات الصحية التي تلبي حاجياته وتحقق رغباته من جهة أخرى مما أدى بالدولة إلى حتمية اللجوء للقطاع الخاص في النهوض بالمستوى الخدمات المحلية والتخفيف من عجز التغطية الصحية للمواطن وهذا ما سنبرزه في هذا الفصل:

معرضين في:

- المبحث الأول: ماهية القطاع الصحي الخاص
- المبحث الثاني: ماهية الخدمات الصحية
- المبحث الثالث: القطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### المبحث الأول: ماهية القطاع الخاص الصحي

يمثل القطاع الخاص اليوم محور عملية التنمية الاقتصادية والإجتماعية في معظم بلدان العالم المتقدمة والنامية على حد سواء نظرا لما يتمتع به هذا القطاع من مزايا وإمكانات كبيرة تؤهله للقيام بدور ريادي في شتى المجالات الاقتصادية والإجتماعية.

#### ❖ المطلب الأول: تعريف ونشأة القطاع الصحي الخاص

المستشفيات الخاصة هي تلك المستشفيات التي تعود ملكيتها لأفراد أو جمعيات خيرية أو دينية أو شركات خاصة، وتدار هذه المستشفيات وفق أسلوب إدارة الأعمال بالقطاع الخاص، كما أن هذه المستشفيات منها من يسعى لتحقيق الربح وأخرى غير هادفة للربح مثل الجمعيات الخيرية، وتوجد عدة أنواع من المستشفيات الخاصة منها:

#### أ. مستشفيات بأسماء الأطباء:

تحمل هذه المستشفيات أسماء أصحابها من الأطباء أو لأساتذة مشهورين في تخصصات طبية مختلفة، وقد تكون له سمعة وطنية أو دولية ويتولى هؤلاء الأطباء إدارة هذه المستشفيات وتقديم خدماتها، كل في مجال تخصصه مقابل الحصول على الأتعاب، حسب ما اتفق عليه مع المرضى وان سر نجاح هذا النوع من المستشفيات يعود بالدرجة الأولى لاعتماده على الخبرة والمهارة والسمعة الطيبة لأصحاب هذه المستشفيات، نظرا للجودة التي يقدمونها للرعاية الصحية لمرضاهم.

#### ب. مستشفيات الجمعيات غير الحكومية:

تقوم الجمعيات الخيرية أو الدينية بإنشاء المستشفيات عن طريق الهبات والتبرعات والهدايا، التي تحصل عليها، وقد تأخذ هذه المستشفيات شكل المستشفى العام أو المتخصص، وذلك من حيث الخدمات التشخيصية والعلاجية التي تقدمها، بالرغم من أن هذه المستشفيات غير حكومية فإنها لا تسعى للربح، وإنما تسعى لتقديم خدمات صحية مجانا وبأسعار زهيدة.

#### ج. المستشفيات الإستثمارية:

وهي تقدم خدمات صحية متخصصة في مجالات طبية محددة، وتأخذ شكل شركات المساهمة أو شركات ذات المسؤولية المحدودة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صباح لمزود ، دور القطاع الخاص في إنشاء المدن الجديدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، (جامعة قسنطينة: قسم علم الاجتماع)، ص، 22.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### تعريف آخر:

المستشفيات الخاصة هي التي تكون مملوكة لأفراد أو هيئات أو جمعيات دينية أو شركات خاصة وتتم إرادتها وفقا لنمط الإدارة في القطاع الخاص وفي حدود الإطار العام المنظم للقطاع الصحي في الدولة.<sup>1</sup>

المؤسسة الإستشفائية الخاصة هي مؤسسة علاج واستشفاء تمارس فيها أنشطة الطب والجراحة بما فيها طب النساء والتوليد وأنشطة الاستكشاف، والتخصصات التي يجب أن تمارسها هي:<sup>2</sup>

- الفحص الطبي

- الاستكشاف والتشخيص

- الاستعجالات الطبية أو الجراحية بما فيها إزالة الصدمات والانعاش.

- الاستشفاء

أو هي عيادات تنشئها الافراد وتقدم خدمة طبية أو علاجية مقابل الحصول على ربح معين وتهدف إلى تحقيق نسبة معينة من الربح.

### نشأة القطاع الصحي:

لقد نشأ القطاع الصحي الخاص بموجب المرسوم التنفيذي 88-204 الصادر في 18 أكتوبر 1988 الذي رخص بفتح المؤسسات الإستشفائية أمام الخواص، والمعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي 92-380 الصادر في 13 أكتوبر 1992 وفي هذه المرحلة لم يكن القطاع الصحي الخاص مرفقا بتنظيم وتأطير قانوني فعال، الشيء الذي جعله ينمو بصفة عشوائية وغير منتظمة، وأمام هذا الوضع كان من الالزام على الدولة إصدار جملة القوانين والتنظيمات التي تهدف للقضاء على هذا القصور وقد صدر في هذا السياق مجموعة من الأوامر والتعليمات الوزارية بداية من الأمر رقم 01 الصادر في 08 فيفري 1994 المتعلق بعيادات الولادة، والأمر رقم 614 المتعلق بإجراءات تسليم رخص انشاء المؤسسات الإستشفائية

<sup>1</sup> حفيفة دوناس ، واقع القطاع الصحي الخاص وتأثيره على السياسة الصحية، دراسة حالة عيادة الرازي، مذكرة ماستر غير منشورة، (كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة محمد خضر، بسكرة، قسم العلوم السياسية، 2013/2014)، ص، 47.

<sup>2</sup> مولاي لخضر عبد الرزاق، بونوة شعيب، دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في الدول النامية، دراسة حالة الجزائر، مجلة الباحث، العدد 07، 2009، 2010، ص، ص، 44.45.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

الخاصة، والأمر رقم 07 الصادر في 25 فيفري 1995 المتعلق بالمعايير التقنية وشروط سير مراكز تصفية الدم الخاصة، والأمر رقم 03 الصادر في 16 مارس 1998 المتعلق بمعدات العيادات الخاصة بالخصوص تلك المتعلقة بنقل المرضى (الإسعاف) والأمر رقم 04 الصادر في 26 أبريل 1998 المتعلق بممارسة الطب في عيادات الجمعيات الخاصة بالإضافة إلى تنظيمات أخرى متعلقة بتنظيم الممارسة الطبية داخل المؤسسات الخاصة، وقد صدر في 2007 المرسوم التنفيذي 07-321 المتضمن تنظيم المؤسسات الخاصة وسيرها، الذي جاء لتعديل المراسيم السابقة وقد تطرق لعدة جوانب متعلقة بشروط إنشاء مؤسسة استشفائية خاصة وكيفية تنظيمها وسيرها.

لقد وضح هذا المرسوم الشروط الخاصة بفتح إنشاء مؤسسة استشفائية خاصة والإجراءات الأدوية المتعلقة بها والمعايير الواجب أن نأخذ بالإعتبار.<sup>1</sup>

أما بخصوص تنظيم وتسير هذه المؤسسات فقد اشترط المشرع أن تحتوي المؤسسة الصحية الخاصة على:

### مجلس الإدارة:

والذي يتكون من:

- ممثل عن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
  - رئيس اللجنة الطبية المؤسسة
  - ممثل عن الأطباء
  - ممثل عن الطاقم الشبه الطبي
- يقوم أعضاء المجلس بانتخاب الرئيس من بين الأعضاء، ويقوم مجلس الإدارة بالوظائف التالية:
- اعداد برنامج العمل الخاص بالمؤسسة
  - اعداد مشاريع الميزانية والمحاسبة الخاصة بالمؤسسة
  - المشاريع المتعلقة بالتنظيم والقانون الداخلي للمؤسسة الاستشفائية الخاصة
  - تحديد المعدات الواجب اقتنائها

<sup>1</sup> يوية حجوط، سليمان فروخي، دور القطاع الخاص الصحي في تدعيم السياسة الصحية في الجزائر في ظل مرحلة 1988-2014، مذكرة ماستر غير منشورة، (كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة مولود معمري، تيزي وزو، قسم العلوم السياسية، تخصص سياسات عامة والإدارة المحلية)، ص، 45.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي وجودة الخدمات الصحية

- اعداد برنامج التوسيع والتهيئة

- اعداد لمحضر السنوي لنشاط المؤسسة يكون مقدا من طرف المدير التقني

**المدير:** يجب أن يتوفر المدير المسير للمؤسسة الاستشفائية الخاصة على 5 سنوات خبرة على

الأقل، يسهر المدير على السير الأحسن للمؤسسة.

ويقوم بالأدوار التالية:

- تنفيذ قرارات مجلس الإدارة

- ممثل المؤسسة أمام القضاء

- يمارس السلطة على الموظفين

- ضمان التسيير الإداري والمالي للمؤسسة

- وضع حيز التنفيذ الإجراءات الخاصة بالوقاية والأمن والنظافة داخل المؤسسة

- يسهر على توفير المعدات المناسبة تحت تصرف الطاقم الطبي وضمان أمن المريض.

**اللجنة الطبية:** وهي مصلحة استشارية تقوم بتقديم اقتراحات فيما يخص

- برامج نشاط المؤسسة

- المشاريع والبرامج الخاصة بالأجهزة الطبية

- خلق أو إلغاء مصالح طبية داخل المؤسسة.

- البرامج العلمية والتقنية للمؤسسة

- اتفاقيات تكوين المؤسسة

وتتكون اللجنة الطبية من :

- طبيب من أصل كل إختصاص ممارس في المؤسسة

- ممثل عن الطاقم الشبه الطبي معين من طرف مسؤول المؤسسة الخاصة.<sup>1</sup>

❖ **مطلب الثاني: خصائص القطاع الصحي الخاص**

أ- تحدد شروط وخصائص العيادات الخاصة حسب المواد 03-04-05-06-07 من القانون

الرسمي رقم 07-321 المؤرخ في 22 أكتوبر 2007 وهي:

<sup>1</sup> مولاي لخضر عبد الرزاق، مرجع سابق، ص، ص، 57.56.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

1- تتمتع المؤسسة الاستشفائية الخاصة بالشخصية المعنوية وتوضع تحت المسؤولية الفعلية والدائمة لمدير تقني طبيب وتزود بلجنة طبية.

2- تحدد طاقة الاستيعاب الدنيا للمؤسسة الاستشفائية الخاصة بـ 07 أسرة.

3- يجب على المؤسسة الاستشفائية الخاصة أن تضمن خدمة دائمة ومستمرة.

4- يجب أن تكون المؤسسة الاستشفائية الخاصة مطابقة للشروط والمقاييس المعمارية والتقنية والصحية التي يحددها التنظيم المعمول به.

### ب- شروط إنجاز وفتح مستشفيات خاصة:

تتحدد شروط إنجاز وفتح المستشفيات الخاصة حسب المواد التالية 08-09-10-11-12-13-

14 من القانون المنشور بالجريدة الرسمية رقم 07-321 المؤرخة في 22 أكتوبر 2007 كالتالي:

- يخضع إنجاز المؤسسة الاستشفائية الخاصة إلى ترخيص الوزير المكلف بالصحة على أساس ملف اداري وتقني يودع لدى مديرية الولاية المكلفة بالصحة وتحتوي علاوة على الوثائق والمستندات المطلوبة في البناء المخططات والوصف التفصيلي للمشروع وموقع اقامته والأنشطة والأعمال التي سيقام بها.<sup>1</sup>

- يسلم وصل إيداع إلى صاحب المشروع

- يحتوي الملف الإداري والتقني المذكور في المادة 08 من نفس المرسوم التنفيذي على الوثائق

التالية:

✓ طلب إنجاز يودعه صاحب المشروع لدى مديرية الولاية، المكلفة بالصحة.

✓ نسخة من شهادة ميلاد صاحب أو أصحاب المشروع

✓ نسخة من شهادة جنسية صاحب أو أصحاب المشروع

✓ مستخرج من صحيفة السوابق القضائية لصاحب أو أصحاب المشروع

✓ نسخة من القانون الأساسي للشخص المعنوي

✓ سند الملكية أو أي وثيقة أخرى تثبت الاستغلال الشرعي للملك العقاري لاسيما عقد الإيجار.

- البطاقة التقنية الوصفية للمشروع وتتضمن:

✓ التخصصات الطبية

<sup>1</sup> عبد العزيز جميل مخيمر، محمد محمود الطعامنة، الاتجاهات الحديثة في الإدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيق)، (مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية مفاهيم الأساسية، ب،س،ن)، ص، 11.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

- ✓ بيان مفصل للأنشطة
- ✓ المقرات والمساحات المخصصة لكل نشاط
- ✓ طاقة الاستيعاب من الأسرة
- ✓ الطاقم التقني لاسيما العتاد المتعلق بالأشعة والاستكشاف الوظيفي والتصوير الطبي والتجهيزات الطبية.

### ❖ المطلب الثالث: النظام الصحي الخاص في الجزائر

#### أ/ تعريف النظام الصحي:

هناك تعريفات متنافسة لا تعد ولا تحصى للنظم الصحية ففي منشور مهم أصدرته منظمة الصحة العالمية في عام 1991، عرف تاريمو « TARIMO » النظام الصحي بأنه "العناصر المعقدة والمتداخلة التي تساهم في الصحة، في البيت والمؤسسة التعليمية ومكان العمل والمجتمع المحلي وفي البيئة المادية والنفسية والصحة والقطاعات ذات العلاقة".

وفي عام 2007 اعتمدت منظمة الصحة العالمية تعريفاً أضيف نطاقاً يعرف النظام الصحي على أنه: " النظام الصحي هو جميع المنظمات والأشخاص والإجراءات التي تهدف في المقام الأول إلى النهوض بالصحة أو إستعادتها أو الحفاظ عليها.

وتعتبر الصحة إلى جانب كونها حق عالمي أساسي مورد بالغ الأهمية لتحقيق التنمية الاجتماعية والإقتصادية والشخصية وفي هذا الإطار حاولت الجزائر منذ الإستقلال توفير حاجيات السكان في مجال الصحة توفيراً شاملاً ومنسجماً وموحداً في إطار الميثاق الصحي، الذي يشكل التصميم التوجيهي للمنظومة الوطنية للصحة، وتتميز هذه الأخيرة بسيطرة القطاع العمومي الذي كان بمثابة الإطار الأساسي الذي يوفر العلاج، من خلال محاولة تسخير جميع الوسائل الكفيلة بحماية الصحة وترقيتها في ظل قيود محددة إلا أن النظام الصحي الجزائري وخلال مراحل مختلفة شهد عدة نقائص وصعوبات في توفير الخدمة الصحية للمواطنين بالمستوى المطلوب مما جعل منه عاجز نوعاً ما،<sup>1</sup> خاصة خلال الفترة الحرجة التي شهدها العالم والجزائر خلال سنة 2021/2020 مما أدى إلى عجز وصعوبات وعراقيل شهدتها المؤسسات الإستشفائية العمومية في هذه الفترة وهنا كانت الجزائر مجبرة على الإستعانة بالعيادات الخاصة لمواجهة هذه الأزمة.

<sup>1</sup> [www.who.int/topics/health-systems/in/ins/ex-htmlpage](http://www.who.int/topics/health-systems/in/ins/ex-htmlpage), consulté le, 22-02-2021.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

ويتبلور هذا الخطر الخاد الذي يهدد الصحة العامة وهذه الأزمة السياسية الممددة في نظام تشويه تحديات هيكلية مزمنة فمؤشر الأمن الصحي لعالمي للعام 2019 يضع الأمن الصحي العالمي الجزائري في المرتبة 173 من أصل 195، ويسلط التقرير الضوء على أن قدرة استجابة الجزائر لجتحة كورونا هي من بين الأسوء في العالم متحدثا عن مشاكل في التواصل مع الشعب والشفافية والمعدات الطبية وممارسات السيطرة على العدوى.<sup>1</sup>

وتحول عوائق كبيرة أما الوصول إلى رعاية صحية عالية الجودة ومقبولة الكلفة في الجزائر، فبين المستشفيات العامة والخاصة فارق كبير في الجودة وتبرز أيضا اختلافات في الرعاية وقدرة الوصول إليها بين المناطق فبحسب رئيس منظمة الهلال الأحمر الجزائري تفتقد المناطق المرتفعة والجنوبية مثلا بشكل كبير إلى قدرة الوصول إلى رعاية والمعدات، وقد أهمل نظام بوتقليقة القطاع الصحي، ولم يبني مستشفيات حديثة ولم يطبق الإصلاحات اللازمة وتم إلغاء مشروع في العام 2014 لبناء خمسة مستشفيات تجارية مما ترك القطاع الصحي في حالة يرثى لها على الرغم من التحذيرات المتكررة التي أطلقها المجتمع الطبي، وقد أبرزت الجائحة الحالية النقص الفاضح في المعدات لحماية مقدمي الرعاية فضلا عن النقص في رأس المال البشري في قطاع الرعاية الصحية إذ يقرر الكثير من الأطباء الجزائريين الهجرة للعمل في أوروبا وكندا ومرت ذلك جزئيا نظام الرعاية الصحية غير الفعال بشكل مزمن، وفيما أقرت الحكومة الجديدة أن الجزائر تواجه أزمة صحية وأن النظام الصحي بحاجة إلى إعادة تأهيل كاملة، "لا يدعو تاريخ السلطات في مجال الإصلاح إلى الكثير من التفاؤل".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Agence cano dime de développement interanational, qu'est ce qu'un système ? document disponible sur le site : [www.acdi-ca](http://www.acdi-ca). Consulté le 23-02-2021.

<sup>2</sup> Taldot-I-verrinder-g- promoting health : the primary health care approach, Elsevier Australia, 4 th edition-2020, p03.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

ب/ الإختلالات المميزة للنظام الصحي في الجزائر:

يمكن تقسيم هذه الإختلالات إلى ثلاث أقسام:<sup>1</sup>

1- إختلالات متعلقة بالتنظيم: المؤسسة الاستشفائية هي في الحقيقة مؤسسة ذات طابع خدمي تخضع في تسيرها إلى المنطق الإداري والعلاقات الهيكلية داخلها موجودة لكن العلاقات الوظيفية غير محددة بوضوح إذ نجد تعدد أجهزة التدخل فهي تشكل في غالب الأحيان إمتدادا عضويا للإدارة المركزية الأمر الذي ترتب عنه علاقة خضوع عضوية مزدوجة.

يمكن تلخيص الإختلالات التنظيمية فيما يلي:

- غياب التحفيز بالنسبة للموظفين مما أدى إلى ركود نشاطهم بسبب غياب تكييف قانونهم الأساسي وسوء ظروف العمل والأجور مقارنة مع القطاع الخاص.

- عدم المساواة في توزيع المواد البشرية بين جهات الوطن وحتى مداخل كل جهة حيث نسجل فوارق كبيرة إذ نجد في الشمال طبيب لكل 800 ساكن يقابله طبيب لكل 1200 نسمة في الجنوب.

2- الإختلالات المتعلقة بالتسيير المالي:

لا تعاني المنظومة الصحية الجزائرية من قلة الموارد المالية، إنما سوء تسيير الموارد المالية المتاحة هو الذي زاد من تأزم وضعية الهياكل الصحية من أجل مواجهة الطلب المتزايد للعلاج هذا بالإضافة إلى مايلي:

← سوء توزيع الهياكل المتاحة فهيكلة النفقات والإيرادات المتعلقة بميزانية قطاع الصحة غير مرتبة حسب الأولويات.

← غياب التحكم في النفقات أو التحكم في التسيير وعدم دقة المعطيات المتعلقة بتكاليف المصالح والنشاطات الصحية، مما جعل محاسبة المستشفى غير دقيقة وغير حقيقية فوضعية المؤسسات العمومية تتميز بوضعية التسيير هو ما يفسر الوضعية التي تتميز بتراكم الديون على المؤسسة العمومية وفقدان مصداقيتها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نور الدين حاروش، إدارة المستشفيات العمومية، (الجزائر: دار كتامة للكتاب، 2008)، ص، 132.

<sup>2</sup> Farid chaoui, **confluences internationales, le système de sante en algerie : un enjeu strategique etat des lieux et perspectives**, institut national d'études de strategie globale, 2015,p76.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية



## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### 3- ختلالات متعلقة بوسائل التسيير:

من أهم خلل في المنظومة الصحية هو سوء التسيير، هذا عنصر ناتج عن نقائص الإعلام الصحي وكذا التكوين الصحي، بالنسبة للنقطة الأولى فالنظام الإعلامي الحالي لا يعطي معلومات كاملة عن الطب العلاجي، ونوعية الخدمات الصحية المتوفرة للسكان، ويرجع هذا الخلل إلى تناول الملفات والتقارير الطبية وعدم مرونة السجلات الإدارية وإنعدام تكوين الموظفين في مجال الترميز.

### ج/ النظام الصحي في الجزائر في فترة 2021/2020:

إن وصول فيروس كورونا المستجد إلى الجزائر جعل الحالة السيئة للنظام الصحي في الجزائر أكثر عرضة للخطر وكان مؤشر الأمن الصحي العالمي لعام 2019 الذي يقيس القدرات المختلفة للقطاع الصحي في مختلف بلدان انحاء العالم ومن بينها الإستعداد لإدارة الأوبئة، قد صنفت الجزائر في مرتبة 173 من أصل 195 دولة وفي المرتبة 17 من أصل 21 دولة عربية، ومن أهم الإجراءات التي قام بها الرئيس عبد المجيد تبون خلال بداية جائحة كورونا تعليق وسائل النقل العام وحظر التجمعات العامة وإغلاق المدارس والمساجد وغلق الحدود البرية والبحرية للبلاد، وسعت السلطات الجزائرية في هذه الفترة إلى تلقي المساعدة من الصين وحصلت عليها ويشمل هذا الدعم وفد من 12 شخص من المهندسين الصينيين الذين وصلوا إلى الجزائر في 27 مارس مع معدات طبية قيمتها 450.000 دولار أمريكي وفقا لبعض التقارير وشحنات تشمل 8.5 مليون قناع ومعدات وقائية إضافية للعاملين في المجال الطبي، وفي غضون ذلك أقرت الحكومة الجزائرية بالحاجة إلى إصلاحات أعمق في قطاع الصحة ففي 13 أبريل أعلن تبون عن خطط لإصلاح النظام الصحي بينما أشار إلى أن الوضع تحت السيطرة لكن ما لوحظ في الواقع الصحي في الجزائر عكس ذلك لأن الجزائر شهدت أزمة صحية خلال الجائحة وذلك لإفنتقارها للمعدات الطبية اللازمة مع غلاء أسعارها بالنسبة للمواطن، ماولد عجز لدى القطاع الصحي العام وأدى بالمواطن إلى حتمية اللجوء للقطاع الصحي الخاص لتلقي الرعاية الصحية اللازمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>www.who.int/ar/news-room/detail/09-10-1441-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases.16.00 ، تم الإطلاع عليه يوم: 2021/06/17، على ساعة: 16.00

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### المبحث الثاني: ماهية الخدمات الصحية

تحتل الخدمات الصحية مكانة بارزة نظرا لأهميتها في الحفاظ على سلامة لإنسان وزيادة قدرته على البناء والتنمية وفي هذا المبحث سيتم تناول تحديد إطار مفاهيمي للخدمات الصحية.

#### ❖ المطلب الأول: تعريف الخدمات الصحية

##### أ/ الخدمة:

يكون من الصعب في بعض الأحيان إعطاء تعريف ومفهوم مجرد لنشاط انساني وفكري متعدد الإتجاهات والأبعاد، والخدمات لا تبتعد كثيرا عن هذا المضمون، لذلك يمكن إيجاد العديد من التعاريف للخدمة، إلا أن كل واحد منها يمكن أن يعطي إتجاها محددًا وان كانت تشترك في معنى أو أكثر من تلك المفاهيم في بعض الأحيان.

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة"، إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

أما P.KOTLER و K-L-KELLER (2006) فقد عرفناها على أنها: " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فنقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون،" ويثير هذا التعريف إلى تأكيد الجانب غير الملموس في الخدمة وأنها لا تتم إلا بوجود فعل وطلب من طرف آخر وليس بالضرورة أن ترتبط بإنتاج مادي وكذا كونها لا تمتلك ماديًا من قبل مشتريها، ويعني ذلك إمكانية الإنتفاع منها دون تملكها.

كما عرفت على أنها جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضى والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ.<sup>1</sup>

##### ب/ الخدمات الصحية:

الخدمات: كان الاقتصاديون حتى نهاية القرن 19م لا يدركون قيمة وأهمية الخدمات وينظرون إليها على أنها مخرجات غير ملموسة لا قيمة لها، بإعتبارها خدمات غير مثمرة أو منتجة ولا تضيف أية قيمة تذكر للإقتصاد، ولقد ميز آدم سميث في كتاباته في القرن 18م ما بين الإنتاج ذي المخرجات الملموسة مثل

<sup>1</sup> عمر خير الدين، التسويق والمفاهيم والإستراتيجيات، (ب.ب.ن: مكتبة عين الشمس، 1997)، ص، ص، 57.56.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

الزراعة والتضيق وبين الإنتاج ذي المخرجات الملموسة مثل الزراعة والتضيق وبين الإنتاج عديم المخرجات الملموسة مثل جهود الأطباء والمحامين والقوات المسلحة واصفا إياه بفاقد القيمة.<sup>1</sup>

وقد ساد هذا الاعتقاد حول الخدمات حتى الربع الأخير من القرن 19م عند ما جاء الفريد مارشال بالقول الذي مفاده أن الشخص الذي يعرض أو يقدم خدمة هو شخص قادر على تقديم منفعة للمستفيد تماما مثل الشخص الذي ينتج سلعة ملموسة، معترفا بذلك بأن المنتجات الملموسة ما كانت تظهر إلى الوجود لو لم تكن هناك سلسلة من الخدمات المساهمة في إنتاجها، وتقديمها للمستهلكين، مما حولها لتصبح محل اهتمام العديد من رجال الإقتصاد الذين باتو يبحثون بشكل جدي عن تبعات وآثار الخدمات على الإقتصاديات المختلفة.

تعد الخدمات الصحية من أكثر الخدمات التي تقع على عاتق الكثير من الدول توفرها بدرجة مناسبة يؤدي إلى حماية أغلب السكان من الأمراض وذلك عن طريق الوقاية والعلاج وبالتالي يشعر الفرد بالإطمئنان والسعادة، كما ينعكس على علاقة الفرد بالآخرين ولهذا فالفرد السليم صحيا أقدر على خدمة مجتمعه وهو أكثر كفاءة من الناحية الاقتصادية وأكثر تحملا لمشاق العمل من الشخص المريض، لذلك تولى الدول المتقدمة برامج الرعاية والخدمات الصحية إهتماما كبيرا.

### ج/ مفهوم الخدمات الصحية:

إن الخدمة الصحية هي كل ما يؤدي إلى وقاية الناس من الأمراض ويؤدي إلى السرعة في تشخيص المرض وعلاجه وحسن متابعته بعد التشخيص والعلاج، فهي تمثل بذلك مجموعة من النشاطات المحددة للمحافظة على الصحة أو تحسينها أو لمنعها من التدهور

إذن فالخدمة الصحية ما هي إلا مزيج متكامل من العناصر الملموسة والغير ملموسة والتي تحقق إشباعا ورضا معيناً للمستفيد.<sup>2</sup>

ويمكن تقسيم الخدمات الصحية إلى قسمين رئيسيين:

<sup>1</sup> علي سنوسي، تسيير الخدمات الصحية في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، أفاق 2010، أطروحة دكتوراه غير منشورة، (2010/2005)، ص، 12.

<sup>2</sup> طلعت الدمرداش، إقتصاديات الخدمات الصحية، مرجع سابق، ص، ص، 26.25.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### أولاً: الخدمات الصحية العلاجية

والتي ترتبط وتشمل على الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة والتي تشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل، أو تم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج لرعاية سريرية داخل المستشفى، أو تم ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو المعاصر، بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية حتى يتم الشفاء وتهدف هذه الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض إصابة أو تحقيق المعاناة من آلام المرض.<sup>1</sup>

### ثانياً: الخدمات الصحية الوقائية

بينما يهتم القسم الثاني بالخدمات الصحية الوقائية وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع (أو كما يطلق عليها البعض بخدمات الصحة العامة) أو يمكن أن نطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة، ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة فهي بذلك تمثل خدمات صحية مانعة تهدف إلى وقاية الفرد من التعرض للمرض، وهي تشمل على خدمات التطعيم ضد الأمراض الوبائية.

ويمكن تقسيم المنافع المحققة من هاته الخدمات إلى:

- **منافع مباشرة ملموسة:** يمكن قياسها وحسابها وتتمثل في التكاليف التي يمكن توفيرها مستقبلاً نتيجة لإنتاج خدمات صحية معينة.
- **منافع مباشرة غير ملموسة:** ويصعب قياسها، تتمثل في الحد من الألام التي يعانيها المريض كنتيجة للخدمات الصحية التي حصل عليها.
- **منافع غير مباشرة ملموسة:** يمكن حسابها وتتمثل في زيادة الإنتاج كنتيجة لخدمات الرعاية الصحية التي يحصل عليها أفراد القوة العاملة.

<sup>1</sup> تامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ب.س.ن)، ص، 88.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### ❖ المطلب الثاني: خصائص وأسس الخدمات الصحية

#### أولاً: خصائص الخدمات الصحية

كغيرها من الخدمات تتمتع الخدمات الصحية بمجموعة من الخصائص يميزها عن المنتجات الأخرى بكونها لا ملموسة، أي عدم إمكانية مشاهدتها ولمسها، تزامن إنتاجها مع إستهلاكها أي أنها تنتج وتقدم للإنتفاع بها في وقت واحد، التباين أي عدم القدرة على تقديم المستوى نفسه من جودة الخدمة، فالطبيب يصعب عليه التعهد بها لحقبة من الزمن عدم التملك أي عدم إمكانية الإنتفاع بها أو التمتع بحق إمتلاكها، وإضافة إلى هذه الخصائص يمكننا أن نخص الخدمات الصحية بمجموعة مزايا تعود إلى خصوصيتها ومن أبرزها نجد:<sup>1</sup>

- ✓ أنها تتميز بوجود كونها على درجة عالية من الجودة فهي مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شيء آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائه.
- ✓ أن الخدمات الصحية تعد سلعها جماعية فالسلع الجماعية هي تلك السلع التي يرى المجتمع أنها تقدم منافع ليس فقط للفرد الذي يستهلكها ولكن للمجتمع ككل وينطبق ذلك على الخدمات الصحية إذ أن تحسنت صحة الفرد لا يغير هذا الفرد فقط، ولكنه يفيد الأسرة والأصدقاء وصاحب العمل، وبالتالي فاتحسن صحة الفرد والمجتمع أثار إنتشار خارجية موجبة يستفيد منها المجتمع ككل سواء كان ذلك بتضاؤل فرص إصابة الآخرين بالمرض، أو تحرير الوقت المخصص من الأفراد الأصحاب لرعاية المرضى ليتحول إلى وقت منتج ومولد للدخل.
- ✓ يعد الطلب على الخدمات الصحية طلبا مشتقا، إن يطلق إصطلاح "الطلب المشتق" عادة على السلع التي لا تطلب للإستهلاك المباشر ولكنها تستخدم في صناعة منتجات أخرى من أجل الاستهلاك النهائي وهكذا فإن الطلب على هذه السلع يعتمد على الطلب على السلع والخدمات التي تساعد على إنتاجها، ويسمى الطلب على السلع والخدمات التي تساعد على إنتاجها، ويسمى الطلب على هذه السلع "الطلب المشتق"، فإذا كانت كل الخدمات الصحية يمكن إعتبارها كمدخلات لإنتاج الصحة يكون الطلب على الخدمات الصحية طلبا مشتقا من الطلب على الصحة.

<sup>1</sup> فوزي شعبان مذكور، تسويق الخدمات الصحية، (ب.ب.ن: ايتراك للنشر والتوزيع، ب.س.ن)، ص، 21.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

فمثلا تمثل مباني المستشفيات ومعدات أشعة اكس مدخلات لإنتاج الخدمات الصحية، ويعتمد الطلب عليها على الطلب الأفراد على الصحة وكذلك فإن الطلب على العاملين في الخدمات الصحية طلب مشتق أيضا حيث يعتمد على الطلب على الخدمات الصحية.

✓ يتميز الطلب على الخدمات الصحية بالتذبذب وعدم الاستقرار وذلك إسنادا إلى الظروف البيئية وحاجة المريض للعلاج والكوارث والحروب وغيرها من العوامل، فعلى سبيل المثال في موسم الشتاء نجد أن هناك طلبا عاليا على الخدمات الصحية فيما يتعلق بالزكام وفي فترة أخرى من السنة على الأخص في بداية الصيف يكون هناك طلب على الأدوية والعناية الصحية وعندها تحدث كوارث طبيعية في منطقة ما فإن الطلب سوف يزداد على حملات الإغاثة والتلقيح ضد الأمراض التي تخشى إدارة الصحة العامة من إنتشارها.<sup>1</sup>

✓ تخضع أسواق الخدمات الصحية إلى جانب كبير من التدخل الحكومي التقليدي لوضع القواعد المهنية في الخدمات الصحية والتي تضعها الحكمة لحماية المرضى تراخيص مداولة المهنة وتنظيمها والقواعد المحددة بدفع مقابل الخدمات الصحية ويتسع التدخل الحكومي في مجال الإنتاج المباشر للخدمات الصحية من خلال وحدات إنتاج مملوكة للدولة وفي معظم دول العالم يرجع النصيب الأكبر لإنتاج الخدمات الصحية إلى الحكومات ونادرا ما تترك أسواق هذه الخدمات إلى قواعد السوق الحر بصورته المطلقة()

✓ الخدمات الصحية تعد إنفاقا إستهلاكيا، فالسلع الاستهلاكية هي السلع التي يشيرها المستهلك عادة من أجل الاشباع (المنفعة) التي تقدم إما مباشرة في نفس اللحظة الزمنية لإستهلاكها أو في صورة تدفق من الخدمات ف شراء المستهلك لأدوية وإستهلاكها يعطي إشباعا مباشرا عادة، بينما شراء يقدم خدمات على مدى فترة زمنية طويلة.<sup>2</sup>

✓ تتميز بعض الخدمات الصحية بكونها شخصية أي أنها تقدم لشخص واحد حيث نجد أن لكل طبيب تخصص في مجال معين من الخدمات الصحية، هذا إلى جانب كون الطبيب لا يستطيع معالجة أكثر من مريض واحد في آن واحد ونفس تخصصه.

✓ في حين نجد أن بعض الخدمات الأخرى تقدم لعدد من الأشخاص في آن واحد مثال على ذلك حملات التوعية الصحية من مرض معين الموجهة لأفراد المجتمع.

<sup>1</sup> ردينة عثمان يوسف، التسويق الصحي والإجتماعي، (الأردن: دار المنهج للنشر والتوزيع، 2007)، ص، 103.

<sup>2</sup> تامر ياسر بكري، إدارة المستشفيات، مرجع سابق، ص، 59.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

- ✓ أن الخدمات الصحية تتطلب السرعة في الأداء لأنها غير قابلة للتأجيل وهذا يتطلب إنتشار منافذ تقديم الخدمة في المناطق السكانية وإستقبال الحالات المختلفة في أي فترة أمنية.
- ✓ تتكون الخدمة الصحية من عناصر تكمل بعضها بعضا حيث نجد أن الخدمات الفحص والتشخيص والخدمات العلاجية والوقائية والتمريض والفندقة والخدمات الإدارية خدمات مكملة لبعضها البعض.<sup>1</sup>

### ثانيا: أسس الخدمات الصحية

ان من حق المواطنين على الدولة أن توفر لهم الخدمات الصحية الكاملة والكافية، وهذه لا تعني تقديم الخدمات الصحية بصفة غير منظمة ومتقدمة فحسب، بل تعني ضرورة تقديم هذه الخدمات الصحية بشكل كاف ومستوى عال، أي أنه يجب أن تتوفر على الكفاية الكمية الكافية النوعية.

1- الكفاية الكمية: وتعني توفير الخدمات الصحية بحجم وعدد كاف يتناسب مع عدد السكان وهذا يشمل:

- ✓ توفير عدد كاف من الطاقم البشري الطبي، من أطباء ، ممرضين... الخ حيث ان الطبيب لوحده لا يستطيع القيام بجميع أعمال الخدمات الصحية من تمريضية ومخبرية وإدارية.
- ✓ توفير عدد كاف من المراكز والمؤسسات الطبية التي تقدم الخدمات الصحية لوحدات صحية، مستشفيات مختبرات صيدليات ويشترط أن يكون هناك عدالة ومساواة في توزيعها بين مختلف مناطق البلاد، إذ لا يجوز ابدأ تخصيص أو زيادة عدد أعضاء الفريق الطبي في منطقة مامن البلاد على حساب المناطق الأخرى كما هو الحال بين المدن والقرى والبادية.
- ✓ توفير الخدمات الصحية في جميع الأوقات، وهذا يعني ضرورة عمل أعضاء الفريق الطبي مدة 24 ساعة فالمرض لا يعرف وقتا محددًا يقع فيه مثل أوقات الدوام الرسمي.
- ✓ توفير اساليب وسائل الصحي بين افراد المجتمع لتعريفهم بوسائل الرعاية الطبية وتواجدها والخدمات التي تقدمها واهميتها، وطرق الاستفاة منها مبكرا بمجرد إحساس الفرد بالمرض.
- ✓ يجب وضع النظم المالية والادارية الكفيلة بتوفير الخدمات التي تكفل للفرد الحصول عليها والسعي لتأمين الطبي الشامل لكافة المواطنين.

<sup>1</sup> ريمة أوثن، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية دراسة حالة المراكز الإستشفائية الجامعية للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه غير منشورة، (جامعة باتنة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، 2018/2017)، ص، 60

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

الكفاية النوعية: لا يكفي لتوفير الخدمات الصحية زيادة العدد أعضاء الفرق الطبية والوحدات

الصحية والمستشفيات فحسب بل يجب ايضا توفير ظروف رفيعة المستوى للعمل الطبي وهذا يشمل:

✓ وضع معايير واسس تحدد المستوى المطلوب والواجب توفيره في كل من اعضاء الفريق الطبي، والمعدات، والأجهزة، ووسائل التشخيص، والعلاج، ويجب ان تضع هذه المعايير لجنة عليا من ذوي الاختصاص والخبرة والدراية في مجالات الخدمات الصحية المختلفة، ولا يسمح لأي كان سواء كان طبيبا أو ممرضا أو مؤسسة طبية أن تمارس مهنة تقديم الخدمات الصحية إلا اذا توفرت هذه المعايير.

✓ العمل على رفع كفاءة وحسن تدريب اعضاء الفريق الطبي، سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات من أجل الحصول على الأدوات والأجهزة الطبية والمرافق الطبية اللازمة بأقل التكاليف والجهود، ليستطيعوا بذلك تقديم الخدمات الصحية على مستوى عال كأن يتم اعفاؤهم من الرسوم الجمركية جزئيا أو كليا، وتقديم القروض الطويلة المدى، أو المساعدات العينية والنقدية للأطباء وخاصة الجدد لممارسة مهنة الخدمات الصحية في المناطق النائية من البلاد مزودين بالأجهزة والمعدات اللازمة، وكذلك ارسال وايفاد البعض الأطباء في دورات علمية تدريبية في المستشفيات متخصصة داخل او خارج البلاد.

✓ ادماج الخدمات الصحية العلاجية والوقائية وذلك لأن هذه الخدمات لها كائن واحد متكامل وغرض شامل هو العمل على اكمال سلامة الفرد من النواحي الجسمية والعقلية علاوة على مكافحة الامراض وعلاجها.

فالكفاية النوعية تشمل التخصص ومساهمات المتدخلين المباشرين والسياسيين واصحاب القرار في المساعدة على توفير ما هو ضروري لتقديم خدمات صحية في مستوى طموح المريض والادارة الصحية والمجتمع وبما يسمح للمنظمة الصحية من تحقيق التنافسية في تقديم الخدمة.<sup>1</sup>

### ❖ المطلب الثالث: اهداف وأنواع الخدمات الصحية

#### أولا: أهداف الخدمات الصحية

ترمي الخدمات الصحية الى تحقيق هدف اساسي على المستوى الشخصي وهو الوقاية من المرض أولا والشفاء من المرض اذا اصاب الفرد، فإن لم يكن ويتدنى الهدف إلى التخفيف من الأم المرض، وتحقق تلك الأهداف انما يعود بثمارها على الاقتصاد القومي، او لأن تحسن الحالة الصحية لأفراد المجتمع

<sup>1</sup> محمود بولصباغ، تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر من وجهة نظر المرضى، دراسة ميدانية لبعض المراكز الإستشفائية الجامعية بالشرف، أطروحة دكتوراه غير منشورة، ( كلية العلوم الاقتصادية: 2014/2015)، ص، 45.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

سيضمن المحافظة على رأس المال البشري، ومن ثم توقع معدلات نمو اقتصادي مرتفعة في المستقبل، لذلك فإن الإهتمام بالخدمات الصحية ليس مرجعه الدفاع الإنساني أو الإجتماعي فقط، انما مرجعه الدافع الاقتصادي وبنفس الدرجة من الأهمية، وبصفة اجمالية فان تقديم الخدمات الصحية يحقق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية التالية:

1- المحافظة على الصحة وتحسينها ورفع مستواها

2- منع حدوث الامراض اي الوقاية من الامراض والتحصين ضد العدوى

3- تشخيص وعلاج المرض بالكشف المبكر له ومعرفة أسباب الأمراض المختلفة

4- التأهيل الطبي والمهني

ولا شك أن نظم الخدمات الصحية يمكن أن تحقق منتجات أخرى غير الصحة، اذ أن الخدمات الصحية، يمكن أن تجد الراحة، ويمكن أن تحقق الأمان، ومنافع مختلفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية تخصص تسويق السنة الجامعية 2014 2015

إن الهدف الاساسي للخدمات الصحية منذ الازل يتمثل في الحفاظ على الصحة العامة وعلى المستوى الصحي للفرد واستشفائه في حالة المرض واعادة تأهيله، فهي بالأساس خدمة انسانية تقدم بمقابل إلا في حالات نادرة، ثم أن المستوى الصحي للفرد يرتبط بحاجة المسكن، ومستوى التعليم ومستوى الغذاء، وتنوعه، ومستوى نظافة البيئة والخدمات الصحية المتاحة ومدى امكانية الحصول عليها، فإذا كان المرض أو الإنتقاص من حاله السلامة الصحية للفرد يرجع للعناصر السابقة، فإن الخدمات الصحية تهدف الى تخليص الفرد من المرض وتمكينه من العودة الى حالة السلامة الصحية.

أما على المستوى الاجتماعي والاقتصادي فالخدمات الصحية تهدف إلى نشر الوعي الصحي للأفراد والجماعات، والوصول بالمستوى الصحي للمجتمع الى مستوى متطور تخلق فيه الكثير من الامراض، وهنا يكون المجتمع الصحي والسليم قادر على العمل وبذل الجهد الفكري والعضلي وتحقيق التطور الشامل.<sup>1</sup>

### ثانيا: أنواع الخدمات الصحية:

هناك عدة أشكال للخدمات داخل المؤسسات الصحية إما أن تصنف هذه الخدمات حسب طبيعتها وهذا مركزت عليه أغلب التصنيفات، أو على أساس التصنيف الذي تتبعه أغلب النظم الصحية العالمية أنها موجهة للصحة الشخصية أو العامة.

<sup>1</sup> محمد بولصاع، مرجع سابق، ص، 50.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

أ. التصنيف على أساس طبيعة الخدمات الصحية:

تصنيف الخدمات الصحية وفق هذا التصنيف إلى:

- الفحوصات والاستشارات: تمثل المؤسسة الصحية، فهي دافع الإلتقاء والتفاعل بين طالب الخدمة وعرضها
  - الخدمة السريرية: تؤمن الإقامة للمرضى، مكان الاشخاص المعنيين بالرعاية الطبية (التشخيصات الطبية، الرعاية التمريضية) وكذلك الاشخاص غير المعنيين بالرعاية الطبية (عمال الصيانة، النظافة)، وفي مكان التفاعل مع العائلات.
  - الارضية التقنية: تضم الوسائل التكنولوجية التي تخص التشخيص والعلاج
  - خدمات الامداد: تتكون من جميع الخدمات المدعمة للأنشطة السابقة مثل الترميم، الصيانة، والنقل وهذه الخدمات قد يقوم بها قسم داخل المؤسسة أو توكل الى طرف خارجي (مقدم الخدمات).<sup>1</sup>
  - الخدمات الإدارية: تجمع مختلف الوظائف الادارية (التخطيط، التوجيه، التنظيم، الرقابة) نظم مختلف الأقسام والادارات المالية والمحاسبة إدارة الافراد اداره المخزون.<sup>2</sup>
- كما تأخذ الخدمات الصحية أشكالاً عديدة وفق هذا التصنيف هي:
- ✓ الخدمات الباطنية (الوقائية أو علاجية): الطب العام والاختصاصي، طب الأطفال، طب الأعصاب، والعديد من التخصصات الأخرى.
  - ✓ الخدمات الجراحية: جراحة عامة، جراحة الأمراض الباطنية، جراحة امراض النساء والولادة.
  - ✓ الخدمات المساعدة: كالأشعة والتحليل
- كما يعتمد هذا التصنيف على عدة مؤشرات وهي:
- من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع الخدمات الصحية استناداً الى اعتمادها على السلع الملموسة، كالتحاليل المخبرية أو الأشعة الجراحية، وهناك خدمات أخرى تعتمد على العنصر البشري كالعلاج النفسي أو تشخيص المرض.

<sup>1</sup> بحرارة نجاه، تحديات الامتداد في المؤسسة الصحية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بمغنية، مذكرة الماجستير، غير منشورة، (جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية ، 2011/2012)، ص، ص، 18.17.

<sup>2</sup> حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، (الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2006)، ص، 199.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

- من حيث الحضور كل من المستفيد من الخدمة الصحية ومقدمها: مثل العمليات الجراحية وسحب الدم.

- من حيث نوع الحاجة: فقد تشعب الخدمات حاجة فردية مثل الفحص الشخصي، في عيادة الطبيب أو الحاجة الى خدمة منافع مثل الوقود في المستشفى، حيث تقدم خدمات الإطعام والعناية للجميع الراقدين في المستشفى.

- من حيث أهداف مقدمين خدمات الصحية: حيث يختلف مقدموا الخدمات الصحية في اهدافهم الربحية، ومن حيث الملكية المؤسسات الصحية الخاصة أو العامة من حيث البرامج التسويقية والاهداف لمستشفى خاص عن تلك البرامج المطبقة في المستشفيات العامة، والاهداف التي تسعى لتحقيقها.<sup>1</sup> الذي تقتضي حالتهم الصحية الإقامة في المستشفيات العامة أو التخصصية، بقصد التشخيص والعلاج لفترات لا تتجاوز 30 يوماً.

خدمات الرعاية الطويلة الأجل وهي خدمات صحية تجمع بين نمطي الرعاية السالفة الذكر، وتتجاوز مدة الإيواء في الغالب 30 يوماً، وأغلب المستفيدين من هذه الخدمات هم الأشخاص الذين يعانون من أشكال من الإعاقة والأمراض المزمنة، ومن أمثله هذه الخدمات مستشفيات الصحة النفسية والخدمات الصحية المقدمة في المصحات ودور النقاها ومراكز الرعاية الايوائية الشاملة الخاصة بالمعوقين والمسنين ودور التمريض، فضلا عن تلك الخدمات التي يقدمها أخصائيي الرعاية التمريضية المنزلية لأشخاص الذين هم بحاجة الى عناية الآخرين ولاسيما المسنين لكن حالتهم الصحية لا تقتضي بقائهم في المستشفى.<sup>2</sup>

### ب. الفرع الثاني: التصنيف على أساس التوجه للصحة الشخصية والعامة:

يعد هذا التصنيف من أكثر التصنيفات الشائعة حيث يصنف الخدمات الصحية الى نوعين:

- **الخدمة الصحية الشخصية:** ويقصد بها الخدمات الوقائية العلاجية أو التأهيلية التي تقدم للفرد من قبل الطبيب أو من قبل المؤهلين للتشخيص والعلاج والرعاية الشخصية كأخصائي المختبر، الأشعة التغذية العلاج الطبيعي والتمريض، في زيارة المريض للطبيب أو الاخصائي العلاج الطبيعي بقصد العلاج

<sup>1</sup> زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2003)، ص، 39

<sup>2</sup> محمد إبراهيم، طبعة حماية المستهلك في مجال الخدمات الصحية، المجلة العالمية لكلية التجارة، العدد 04، القاهرة، 1983، ص، 23.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

هما من صور الضمان الصحية الشخصية، وتتضمن الخدمات الصحية أنواعا مختلفة من الخدمات نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

- **خدمات الرعاية الخارجية:** وهي الخدمات الصحية التي لا تشمل على رعاية ايوائية للمستفيدين ويقدم هذا النوع من الخدمات عادة في عيادات الاطباء الخاصة، والمتابعة للعيادات الخارجية للمستشفى أو في قسم الطوارئ الملحق به، أو في مراكز الرعاية الصحية الأولية وكذلك في مراكز العلاج الطبي
- **خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات:** ويقصد بها خدمات الرعاية الصحية الايوائية أو الاستشفائية التي تقدم للمرضى.

<sup>1</sup> سعيدة ردامنية، وضعية الصحة والخدمات الصحية في الجزائر، مجلة الوفاء، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، العدد 11، مارس 2015، ص، 215.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### المبحث الثالث: القطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

أصبحت الجودة اليوم تشكل سلاحا إستراتيجيا للحصول على الميزة التنافسية، حيث لا يمكن لأي شركة إنتاجية أو مؤسسة معاصرة أن تواجه التحديات التي تفرضها العولمة دون أن تتسلح بها، سواء كانت تلك المؤسسة شركة إنتاجية أو مؤسسة خدماتية أو حتى منظمة تطوعية فإنه يتحتم عليها الاهتمام بموضوع الجودة وإن تضعه في سلم أولوياتها كي تتمكن من الصمود في وجه المنافسة.

#### المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات الصحية

أ. **جودة الخدمات الصحية:** وإن إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمات الصحية ليس سهلا لكونها خدمه غير ملموسة، شأنها في ذلك شكل بقية الخدمات الأخرى، أول تعريف لجودة الخدمات الصحية لكل من الفقيه لي جون LEE ET JONES سنة 1933 تطبيق وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الطبيه الحديثة لتلبية حاجات السكان.<sup>1</sup>

ولقد عرفها كذلك الفقيه سولي كوتال « **SULE KETOL** » سنة 1995 جودة الخدمة الصحية على أنها تلك الدرجة التي يرها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه.<sup>2</sup>

إن تعبير الجودة ليس تعبيراً جديداً وإنما ظهر في ثقافتنا العربية الإسلامية وخير دليل على ذلك ما ورد من آيات قرآنية وأحاديث النبي<sup>3</sup> عليه الصلاة والسلام "ولقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم"، سورة **التين آية 04**،<sup>4</sup> هي إثارة إرتباط الجودة بالتقويم الكمي والكيفي وهذا ما تؤكد أيضاً الآية الكريمة من سورة

<sup>1</sup> علي سكر عبود وبخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي، مجلة القادية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 03، العراق، 2009، ص، 57.

<sup>2</sup> طلال بن عايد مخيمر، محمد الكعامتة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات: المفاهيم والتطبيقات، (ب.ب.ن: منشورات المنظمة العربية للتمية الإدارية، 2003)، ص، 187.

<sup>3</sup> توهامي سيهام، إدار الجودة الشاملة في الجزائر تقييم أداء جودة الخدمات في المؤسسات الصحية بالجزائر (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بالعين الصفراء)، مذكرة ماستر غير منشورة، (كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة مولاي ظاهر سعيدة، قسم العلوم السياسية، 2018/2017)، ص، 43.

<sup>4</sup> سورة التين، الآية، 04.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

المؤمنون "ولقد خلقنا الإنسان من سلالة من طين ثم جعلناه نطفة في قرار مكين ثم خلقنا النطفة علقة وخلقنا العلقة مضغة وخلقنا المضغة عظاما فكسونا العظام لحما ثم أنشأناه خلقا آخر فتبارك الله أحسن الخالقين".<sup>1</sup>

وما يمكن ان يفيض عنها قياس بما هو متوقع.

وهناك من ينظر إلى أن الخدمة الصحية هي اعتماد آلية منتظمة لتحسين النوعية وهي مجموعة متفق عليها وتمثل معايير الرعاية الصحية العالمية، وتدور حول المعرفة لقياس نوعية وسلامة ورعاية المرضى ومعرفة الوسائل المنهجية العلمية لتحسينها وبسرعة،<sup>2</sup> وتعني كل من المريض والنتائج وتقليل التكاليف ويشمل مفهوم الجودة في الخدمة الصحية على عدة عناصر أهمها:

- سهولة الحصول على الخدمة الصحية
- استدامة الخدمة الصحية
- فعالية الخدمة الصحية وكفاءتها، وإسنادها، بإثبات البحث العلمي
- توقعات المريض التي تقدمها، الخدمات الصحية
- أمان وسلامة البيئة التي تقدم فيها الخدمات الصحية
- توفير الخدمات الصحية في الوقت المناسب

اذ لا يتطلب إدخال مفهوم جودة الخدمة الصحية بالضرورة زيادة الانفاق الصحي كما لا يتطلب موارد إضافية حيث تركز إدارة الجودة على فعاليات الخدمات المقدمة فتدعو لتقليل وتجنب تكرار العمل والازدواجية، وفي ذلك إستخدام امثل للموارد، أي أن إدارة الجودة تتلاقى مع مبادئ الاستخدام الامثل في التركيز على جدول رعاية الصحية المقدمة.

ويؤدي الاستخدام لموارد ادارة الجودة إلى تحسين التخطيط الاستراتيجي الهادف الى:

<sup>1</sup> سورة المؤمنون، الآية، 13/12.

<sup>2</sup> قيشي حبيبة، أثر أسلوب التوجيه بالمريض (الزبون على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية الجزائرية)، مذكرة دكتوراه غير منشورة، (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاقتصادية، 2020/2019)، ص، 52.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

- تخفيف الهدر
- ترشيد استخدام الخدمات والإستقصاءات المعقدة
- تحسين العلاقة بين الافراد كوادر الرعاية الصحية
- تمكين المؤسسات الصحية من المنافسة على المستوى المحلي والإقليمي، بشكل جذاب للسياحة العلاجية الذي يمكن ان تشكل دخلا إضافيا، لا يستهان به كما تثبت مثلا تجربة الأردن على سبيل المثال في هذا المجال.

هناك من عرف جودة الخدمات الصحية على أنها، مدى مطابقة الخدمات التي تقدم للمريض سواء كانت شخصية أو ارشادية، أو أية خدمات أخرى، المواصفات الطبية المعتمدة من قبل المريض<sup>1</sup>

### ❖ المطلب الثاني: ابعاد تقييم جودة الخدمات الصحية

تمكن **BERRY, LEITHOML PARASURMAN\*** من تحديد عشرة أبعاد اساسية لقياس جودة الخدمة وهي الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، لكفاءة، الكيانة، المصادقية، الأمان، فهم الزبون وايصال الخدمة، وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين تم اختصار أبعاد قياس جودة الخدمة من 10 إلى 05 أبعاد هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والثقة، واخير التعاطف، ولكل بعد من هذه الأبعاد وضعت مجموعة من المعايير الفردية الهدف منها شرح وتوضيح بعد التقييم ويكون ذلك كما يلي :

- **الملموسة:** التسهيلات المادية ملائمة المباني من حيث جاذبيتها وتصميمها وتنظيمها الداخلي
- **الاعتمادية:** الدقة سواء في الفحص التشخيص أو العلاج وحتى بالاحتفاظ بالسجلات والملفات
- **الالتزام** بتقسيم الخدمة الصحية في مواعيدها المحددة توفر التخصصات المختلفة والثقة في جميع الاطباء والاختصاصيين.
- **الاستجابة:** سرعة تقديم الخدمة الصحية المطلوبة تعاون العاملين مع المريض واستعدادهم الدائم لذلك التعامل الإيجابي مع الاستفسارات والشكاوي والرد الفوري عليها الجدية في ضبط مواقيت تقديم الخدمة والانتهاه منها واعلام المريض ذلك.

<sup>1</sup> عبد العزيز مخيمر، محمد العظامنة، مرجع سابق، ص، 187.

\*بارنسورمان: أستاذ تسويق ومؤلف أحد المؤلفين المشاركين بالدراسة الكلاسيكية حول التسويق الخدمات، والتي طورت مفهوم جودة الخدمات حيث أصبح نموذج جودة الخدمة أساسيا في تحليل التسويق في قطاع الخدمات.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

- الأمان: الادب للباقة وحسن الخلق لدى العاملين لتوليد الشعور بالأمان، الاستمرارية والمتابعة الدائمة لحالة المريض مهنية والحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمريض.

- التعاطف: اهتمام مقدم الخدمة الصحية بمصلحة المريض وجعلها أولويات العناية الشخصية بالمريض، تقدير ظروفه التعاطف معه، وتفهم إحتياجاته الروح المرحة والصدافة في التعامل مع المريض.<sup>1</sup>

### ثانيا: النموذج « SERVQUAL »

يقصد بنموذج « SERVQUAL » جودة الخدمة، وهو ناتج عن دمج عبارتي « SERVICE » التي تعني الخدمة و « QUALITÉ » التي تعني الجودة وهو وسيلة من وسائل القياس جودة الخدمة والذي يستند على توقعات المرضى للمستوى الخدمة، وإدراكاتهم الفعلية لها ومن تم تحديد مدى تطابق بين المستويين (المتوقع والمدرک) وتحليل الفجوة بينهما باستخدام المعايير الخمسة لنموذج « SERVQUAL » والمتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف وهي تشمل عدة ابعاد كما يوضحها الجدول -1-، فالمبدأ الاساسي لهذا النموذج هو تقييم مستوى الخدمة الصحية من خلال تقييم الفجوة الموجودة بين ما يتوقعه المرضى وبين ما يدركونه من خدمة صحية غير أن هذه الفجوة تعتمد بدورها على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة الصحية وتقديمها بالإضافة، إلى فجوة الإدراكات، التوقعات هناك أربع فجوات أخرى، نلخصها فيما يلي:

- الفجوة الأولى (توقعات المريض وإدراك الإدارة لهذه التوقعات): وتنتج بسبب الاختلاف بين توقعات العملاء (المرضى) لمستوى الخدمة وبين إدراكات الإدارة والقائم على تقديم الخدمة لهذه التوقعات (عجز الإدارة عن معرفة رغبات وتوقعات العملاء).

- الفجوة الثانية (إدراكات الإدارة لتوقعات المرضى ومواصفات جودة الخدمة): وتنتج عن القيود المتعلقة بموارد المنظمة والتي تحول دون ترجمة رغبات وتوقعات العملاء، حتى لو كانت معلومة ومدركة إلى مواصفات متضمنة في الخدمة المقدمة.

<sup>1</sup> حنان الاحمدي، تحسين الجودة المفهوم والتطبيق في المنظمات الصحية دورية الإدارة العامة، المجلد 40، العدد 02، مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2000، ص، 118.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي وجودة الخدمات الصحية

- الفجوة الثالثة (مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة): وتنتج بسبب تدني مستوى مهارة القائم على أداء الخدمة أو إلى ضعف الرغبة لدى العامل وتحسين مستوى الخدمة، ما يؤدي إلى إنتاج مواصفات في الخدمة المقدمة لا تتطابق فعلا مع ما تدركه الغدارة عن هذه المواصفات وعن كيفية تقديمها.<sup>1</sup>
- الفجوة الرابعة (تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية حول تسليم الخدمة): وتنتج عن عدم مصداقية المنظمة، فيمكن أن تقوم هذه الأخيرة بتقديم وعود حول مستويات خدمتها إلى أن هناك خلل وفرق واضح بين توقعات العملاء نتيجة، هذه الوعود وبين الخدمة المدركة فعلا.
- الفجوة الخامسة (الإدراكات التوقعات): وتعتبر الفجوة الرئيسية لنموذج « SERVQUAL »، إذ عادة ما يلجأ الباحثون عند استخدام هذا النموذج إلى الإعتماد على الفجوتين الأولى والخامسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمري سامي، عمري ريم، استخدام نموذج servqual لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحمولة، الخلية المؤتمر العلمي الدولي الثامن حول: استراتيجيات بيئة الأعمال المعاصرة، أدعا وأفكار متحددة كلية العلم المالية والإدارية، جامعة فيلا دلفيا، الأردن، 29-30 أبريل 2014.

<sup>2</sup> وفاء سلطاني، استخدام نموذج « servqual » لتقييم مستوى الخدمات الصحية دراسة ميدانية، جامعة باتنة: <https://www.researchgate.net>، ص، 225.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

الجدول (01): المعايير الخمسة لنموذج « SERVQUAL » وأبعاد تقييم جودة الخدمة الصحية

المعيار	المتغيرات الرفعية
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جاذبية المباني والسهيلات المادية</li> <li>- التصميم والتنظيم الداخلي</li> <li>- حداثة المعدات والأجهزة الطبية</li> <li>- مظهر العاملين والأطباء</li> </ul>
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة</li> <li>- الدقة في الفحص أو التشخيص أو العلاج</li> <li>- توافر التخصصات المختلفة</li> <li>- الثقة في الأطباء والاختصاصيين</li> <li>- الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة</li> </ul>
الإستجابة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة</li> <li>- الإستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض</li> <li>- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى</li> <li>- إخبار المريض بالضبط عن وقت تقديم الخدمة والإنتهاء منها.</li> <li>- الشعور بالأمان في التعامل.</li> </ul>
الأمان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الأدب وحسن الخلق لدى العاملين</li> <li>- إستمرارية متابعة حالة المريض</li> <li>- سرية المعلومات الخاصة بالمريض</li> </ul>
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تفهم إحتياجات المريض</li> <li>- وضع مصالح المريض في مقدمة إهتمامات الإدارة والعاملين</li> <li>- ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة</li> <li>- العناية الشخصية بالمريض</li> <li>- تقدير ظروف المريض والتعاطف معه</li> <li>- الروح المرحة والمصادقة في التعامل مع المريض</li> </ul>

المصدر: مهديد يمينة، بحري أبو بكر، تقييم جودة الخدمات العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية شعبان حمدون، مذكرة ماستر غير منشورة، (كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2016/2015)، ص، ص، 20.19.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### ❖ الملطب الثالث: فعالية مؤسسات القطاع الصحي الخاص في تحقيق جودة الخدمات الصحية

إن دور مؤسسات القطاع الصحي الخاص في ترقية وتحسين جودة الخدمة الصحية لا يقل شأنًا عن القطاع الحكومي في المساهمة لتحقيق جودة الخدمة الصحية الشمولية للمجتمع وإدامة تلك الجودة لرفع مستوى معيشة الأفراد وتقليص حدة الفقر وتحسين مستوى الرفاه الاجتماعي والصحي من خلال تقديم الخدمة العديدة لأفراد المجتمع في مواقعهم المختلفة سواء في المدينة أو الأرياف أو المناطق النائية غنية كانت أو فقيرة.

ويشكل أكثر أهمية نجد أن مؤسسات القطاع الخاص تلعب أدوار هامة في تزوير الخدمات والوظائف التي لا يستطيع السوق تقديمها مثل ترويح المؤسسات الصحية الضرورية تجنب الأوبئة والمخاطر البيئية، أو المعلومات حول العناية بالأطفال من خلال مؤسسات حماية الطفل التي تقودها منظمة اليونيسيف. كذلك فإن مؤسسات القطاع الصحي الخاص لها تأثير قوي بشكل خاص في التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية عندما تعمل بالتعافي مع القطاع الحكومي ومن خلال تبني السياسات الاقتصادية التي تسعى لتقليل حدة الفقر وحماية البيئة.

ولقد أصبحنا اليوم نلاحظ أن أغلب مؤسسات القطاع الصحي الخاص لا تعي الدور الهام الذي يناط بها في رسم سبل تحقيق الخدمة الصحية من جهة وكذلك نجد القطاع الخاص لا يحترم القوانين المنظمة له لغياب الرقابة مما يؤثر سلبًا على الخدمة الصحية المقدمة للمريض.<sup>1</sup>

وتظهر المساهمة الحقة للقطاع الصحي الخاص في ترقية الخدمة الصحية فهو يساهم في تخفيف العبئ الملقى على كاهل الدولة في قطاع الصحة، فعندما يذهب المواطنون للعلاج في المراكز الصحية الخاصة تفرغ المستشفيات العمومية ويؤدي إلى تقليص الضغط عليها، وهذا بدوره يساهم في تقديم خدمة صحية عمومية يرضى عنها المواطن، وتتفرغ الدولة لمشاكل أخرى كذلك يساعد القطاع الصحي الخاص في تشجيع السياحة العلاجية، فجودة الخدمات المقدمة من طرفه قد تستقطب مرضى أجانب يهتمهم العلاج في الجزائر وهذا يساعد على جلب العملة الصلبة فيزيد إحتياط الدولة من النقد الأجنبي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي لشرق الأوسط، ملخص تنفيذي متعلق بالمشاركة مع القطاع الخاص للنهوض بالتغطية الصحية الشاملة، أكتوبر، 2008، د.ص.

<sup>2</sup> رحاب شادية، فاعلية القطاع الخاص والمجتمع المدني لترقية جودة الخدمات الصحية، مجلة المفكر، العدد 15، 2017، ص، 38.

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

### ✚ خلاصة الفصل:

إن أهمية ممارسات الجودة بمجال الصحة أمر ضروري وحتمي في وقتنا الراهن حيث أن ذلك يؤدي بالمؤسسة الصحية إلى تقديم خدمات تتميز بالجودة والصلاحية والقبول لتحقيق رضا المستهلكين والمجتمع بشكل عام وتتمي ولقاءهم إتجاهها من جهة وتحقق التميز من جهة أخرى، فنجاح المؤسسات الصحية الخاصة في عصرنا هذا يعتمد على درجة تميزها في مجال تقديم الخدمات الصحية لشكل بذلك زيادة في سوق المنافسة بين المؤسسات العمومية والخاصة في تحسين الصورة الذهنية لدى المستهلكين و ينعكس ذلك في الأخير على قرار شراء الخدمة الصحية للمستهلك بالإيجاب من جانب و ينعكس على صحة المجتمع من جانب آخر.

وقد توصلت الدراسة النظرية لهذا البحث أن النظام الصحي الجزائري يعاني من عدة إختلالات ونقائص في التسيير نتج منه خدمات صحية رديئة ما صنع الفارق بينهم وبين القطاع الصحي الخاص الذي برزت أهميته في حياة الأفراد نظرا لجودة الخدمات الصحية التي يقدمها لأن معظم المؤسسات الصحية الخاصة تعتمد في تقديمها للخدمات على معايير الجودة وهذا ما سنبرزه في الفصل التطبيقي عن طريق وصف الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس".

**الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على**

**ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر**

**دراسة حالة محيطة لوتيس أثناء جائحة كورونا**

**2021/2020.**

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

بعدها تطرقنا في الجزء النظري من هذه الدراسة إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية ودور القطاع الصحي الخاص في النهوض بالمستوى الخدمة الصحية يأتي هذا الفصل إلى دراسة واقع وأثر تطبيق معايير الجودة في المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" على تحسين مستوى الخدمة المقدمة وكان التركيز على هذه الخدمة خلال الفترة الحرجة التي شهدتها الجزائر سنة 2021/2020.

معرضين في هذا الفصل:

- المبحث الأول: التقديم بالمؤسسة محل الدراسة
- المبحث الثاني: أداء عيادة "لوتيس" خلال جائحة كورونا
- المبحث الثالث: تطبيق نموذج servqual في عيادة "لوتيس"

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

### المبحث الأول: التقديم بالمؤسسة محل الدراسة

كان للقطاع الصحي الخاص في فترة 2021/2020، أهمية متزايدة من طرف المقبلين في فترة جائحة كورونا التي خلقت أضرار عديدة لقطاع الصحة ما جعل من المؤسسة الإستشفائية الخاصة في هذه الفترة تسعى جاهدة لتحسين الوضع الصحي للمواطن وضمان أداء وخدمات صحية جيدة ومن بين هذه المؤسسات الصحية نجد المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" بالرويبة ولاية الجزائر العاصمة.

#### ❖ المطلب الأول: التعريف بعيادة لوتيس

عيادة لوتيس « lotus » clinique هي عيادة طبية جراحية ومركز طبي، تم تأسيسه في جوان 2009، تبلغ مساحته 280م، وينقسم إلى خمس طوابق يحوي العديد من العيادات الطبية المتكاملة والمتخصصة في جميع مجالات الطب والأسنان والذي تم تجهيزه بأحدث الأجهزة الطبية التي تضمن راحة المريض وتضمن أفضل النتائج.

تشتمل عيادة لوتيس على عيادات طبية وعيادات الجراحة العامة، وتضم أطباء ذات خبرة وكفاءة عالية في التخصصات لتالية:<sup>1</sup>



المصدر:

<https://images.app.goo.gl/wgfkdvcoqqkyfj2f9>

- ✍ جراحة الأعصاب
- ✍ جراحة تقويم العظام
- ✍ أمراض النساء والتوليد
- ✍ التصوير الإشعاعي الطبي
- ✍ طب العيون
- ✍ الأنف والأذن والحنجرة
- ✍ جراحة الوجه والفكين
- ✍ جراحة القلب والأوعية الدموية والصدر
- ✍ امراض الأطفال
- ✍ الطب الداخلي
- ✍ التحاليل

<sup>1</sup> من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة

لـ تخطيط الصدري

كما تحتوي عيادة "لوتيس" على:<sup>1</sup>

- الطابق الأول: أمراض النساء والتوليد، تلموجات فوق الصوتية، قاعة الولادة، قاعة الأشعة.

الإستعجالات الطبية، الإستقبال، فحوصات طبية، طبيب عام.

- الطابق الثاني: مصلحة النساء والتوليد

الولادة القيصرية

الولادة العادية

- الطابق الثالث: الجراحة بأنواعها، قاعات العمليات، الجراحة العامة، العظام

- الطابق الرابع: قاعة العمليات الخاصة بالنساء والتوليد، اختبارات الجهاز الهضمي، تنظير

ليفي، نظير القولون، تنظير المستقيم.

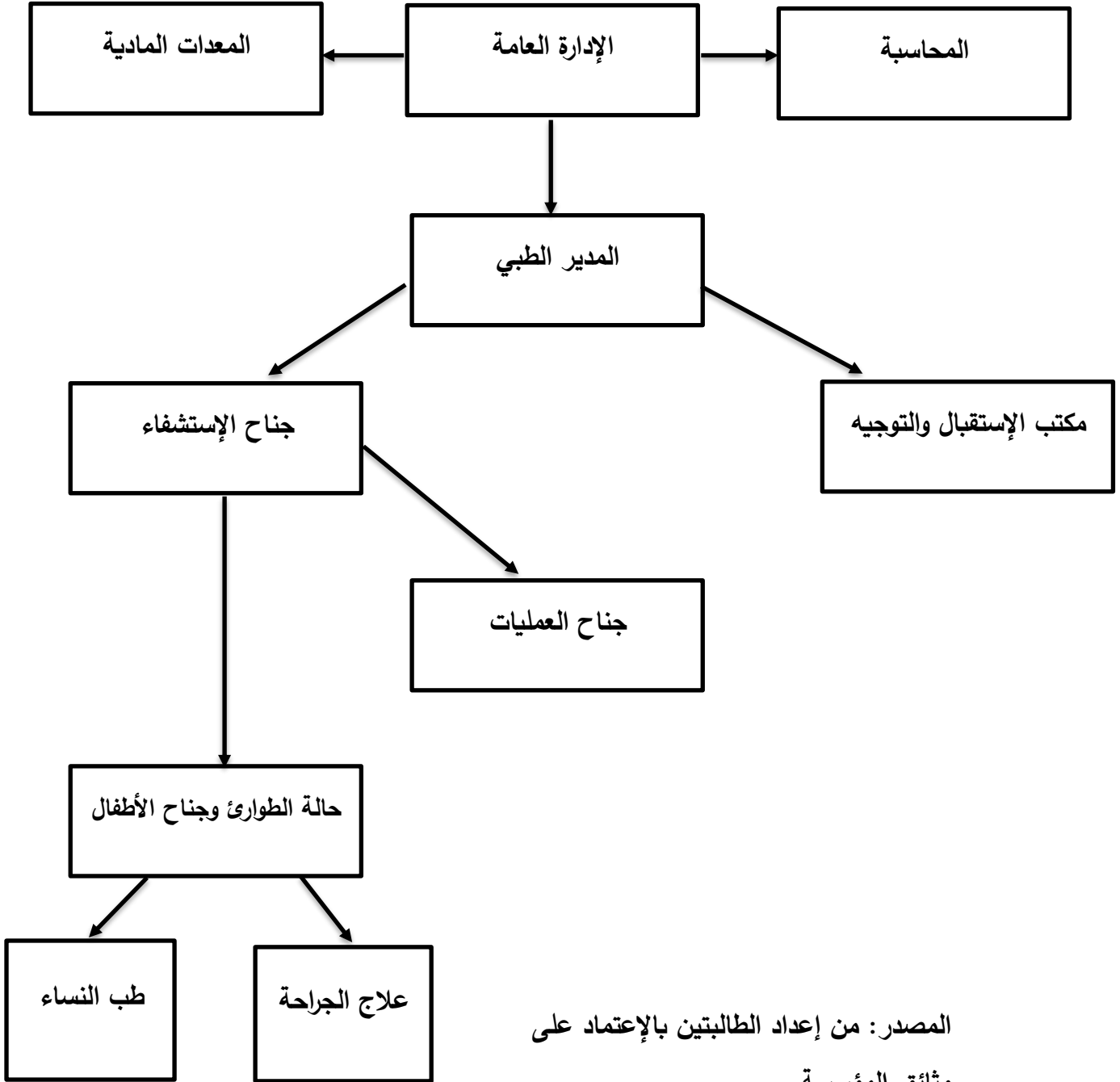
- أوقات العمل:

كل الأيام ما عدا المعه والسبت	←	8 سا / 8:00 سا إلى 16:00 سا
مناوبة ليلية	←	16 سا / 16:00 سا إلى 20:00 سا
أخصائي النساء والتوليد، الأشعة	←	24 سا / 08:00 - 08:00

لضمان إستمرارية العمل

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد كمال بشساس المراقب العام لعيادة لوتيس، يوم 09 مارس 2021، على الساعة: 10.00.

❖ المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لعيادة "لوتيس"



هذا المخطط يمثل تنظيم الداخلي للأجنحة الوظيفية الخاصة بعيادة لوتيس حيث تظم العيادة عدة أجنحة كجناح العمليات، جناح الإستشفاء، جناح طب الأطفال، وجناح الجراحة وطب النساء ويتم تنظيم عمل هذه الأجنحة تحت إشراف كل من المدير العام للعيادة والمدير الطبي لها ويعتبر:

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

**1/ المدير العام:** من أهم عناصر المؤسسة حيث يلقي على عاتقه مهام ومسؤوليات كبيرة تؤثر بشكل مباشر على مستوى أداء العيادة، ومن أهم هذه المهام تطوير بيئة العمل، الرؤية الإستراتيجية، تنظيم الموارد، دعم الموظفين المتميزين، الإشراف والمتابعة.

**2/ المدير الطبي:** هو طبيب يعمل كرئيس للفريق الطبي ومن وظائفه أن يصنع السياسات والإجراءات للممارسات الطبية كما عليه الإشراف على تنفيذ وتنظيم البرامج الخاصة للتدريب والتعليم المستمر لموظفيه، حيث يحدد التدريب والتطوير للفريق الطبي ويمنح الترقيات ويدير نظام الثواب والعقاب وإدارة الإجراءات التأديبية حسب الحاجة، ويتم ذلك من خلال المشاركة في إنتاج إعداد معايير الأداء للموظفين وتم رصد وتقييم، إستعراض وتقييم أداء الموظف على أساس هذه المعايير المحددة.

**3/ مكتب توجيه والإستقبال:** إدارة قسم الإستقبال من الإدارات المهمة والأساسية داخل المركز الطبي أو المستشفى لأنها الواجهة الرئيسية لتقديم الخدمات الطبية وإستقبال المرضى، لذلك الاهتمام بها وتنظيمها من الأهداف المهمة لدى المراكز الطبية، يمكن تصنيف طبيعة عمل موظف الاستقبال في القيام بجميع الوظائف الأساسية التي تتمثل في إستقبال الزبائن، القيام بالحجوزات، بالإضافة إلى المهام الإدارية الأساسية مثل الرد على المكالمات ووسائل البريد الإلكتروني والمزيد من المهام نتذكر منها:

- الترحيب بالمرضى
- الرد على المكالمات الهاتفية ووسائل البريد الإلكتروني
- مرافقة المرضى إلى وجهتهم
- تحديد وأخذ المواعيد
- الإحتفاظ بالسجلات وإدخال البيانات

### 4/ الوسائل والمعدات المادية:

يتولى ضمان تموين المؤسسة بمختلف اللوازم المكتبية والأجهزة الطبية والأدوية وكل المستلزمات الضرورية المتعلقة بكافة النشاطات المختلفة، النظافة، الإطعام، الأثاث وغيرها.

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

5/ طب الأطفال: يهتم برعاية الأطفال يشمل مختلف أوجه التطور والصحة البدنية والنفسية للطفل،

بما في ذلك معالجة الأمراض والإعاقات.

6/ طب النساء: يختص في علم وظائف الأعضاء الأنثوية وصحة الجهاز التناسلي للأنثى ويهتم

أيضا بالثدي.<sup>1</sup>

❖ المطلب الثالث: البنية البشرية والوظيفية لعيادة لوتيس

أ/ البنية البشرية:

الجدول 02: العدد الإجمالي للمستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية "لوتيس"

22	عدد الأطباء الجراحين
07	عدد الأطباء المناوبين
17	عدد الممرضات
06	عدد الممرضات المناوبات
07	عدد الإداريين
23	عدد الأسرة
80	عدد العمال

المصدر: المصلحة الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس"

يوضح الجدول الأطباء الأخصائيون الأطباء العامون، وشبه طبيون، والأسلاك الإدارية، والعمال

المهنيين، كلهم يقومون بتقديم خدمات صحية للمرضى.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد العوفي أكرم عامل في مكتب الإستقبال في عيادة "لوتيس"، يوم 27 ماي 2021، على الساعة 09.00 صباحا

الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

الجدول 03: يوضح المصالح والوحدات الصحية للمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس"

الإختصاص	عدد الأطباء
التخدير والإنعاش	06
الجراحة العامة	07
طب الأطفال	03
الطب الداخلي	01
جراحة العظام	03
الأمراض الصدرية	01
الأورام السرطانية	01
طب النساء والتوليد	04
المجموع	26

المصدر: المصلحة الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس"

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس"، تتوفر على 08 مصالح مختلفة موزعون حسب إختصاصات مختلفة.

الجدول 04: الأجهزة الطبية في العيادة الخاصة لوتيس

الأجهزة	العدد
جهاز طاولة الأشعة الثابتة	01
جهاز الأشعة المتحركة	01
أجهزة الأشعة الخاصة بأمراض النساء والتوليد	08
جهاز السكنار	02
حاضنة الأطفال	03
أجهزة الخاصة بأمراض القلب	05
جهاز التصوير بالرنين المغناطيسي	01
أجهزة المسح	02
أجهزة التنفس خاصة بالكوفيد19	10

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مكتب الوسائل والهيكل الخاصة بالعيادة

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

ملاحظة: عند أي عطل يتم تصليح الأجهزة من طرف تقنيين مؤهلين في صيانة تجهيزات طبية مع العلم أن كل تجهيزات في المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" في حالة جيدة.

#### ب/ البنية الوظيفية:

الوظائف التي تقوم بها عيادة لوتيس هي:<sup>1</sup>

- وظائف طبية: تندرج تحت الوظائف الطبية العديد من الخدمات التالية

✎ الإسعافات الأولية أو العلاج السريع: تختص بمعالجة لحالات البسيطة التي لا تتطلب إقامة المريض في المستشفى.

✎ العمليات الجراحية: يتطلب هذا النوع من الخدمة إقامة بالمستشفى لفترة معينة وهذا قبل الجراحة للإشراف على المريض طبيا وتهيئة لإجراء الجراحة.

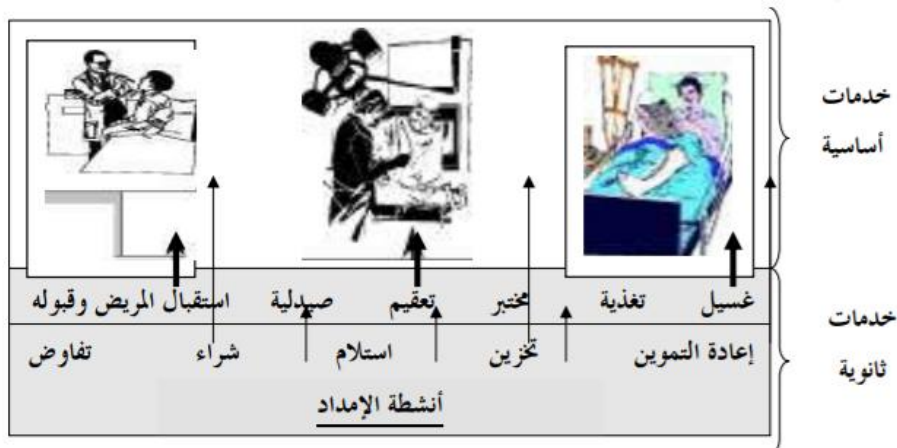
✎ العلاج تحت إشراف طبي: تتعلق هذه الخدمة بالمرضى الذين يخضعون لعلاج طبي يتطلب إقامة بالمؤسسة الإستشفائية وإشراف مستمر عليهم.

- وظائف فندقية: هذه الوظائف تتمثل في خدمات فندقية بطبيعتها وهي موجهة للمريض وتندرج هذه الوظائف في:

✎ الوجبات الغذائية: تقدم للمرضى المتواجدين مع ملاحظة أن اعدادها يخضع لضوابط معينة حسب حالة كل مريض.

✎ الغسيل: تقوم عيادة لوتيس بخدمات الغسيل كمفروشات العيادة، الملابس الخاصة بالإطباء والممرضات والمرضى.

#### الشكل 03: طبيعة الخدمات في المؤسسة الصحية "لوتيس"



<sup>1</sup> مقابلة مع السيد كمال بشساس المراقب العام لعيادة لوتيس، 18 أبريل 2021، على الساعة، من 11.00 إلى 14.00.

3/ إيرادات ونفقات عيادة "لوتيس" خلال جائحة كورونا:

يتضح من خلال المعلومات المقدمة من طرف مدير العيادة أن النفقات والإيرادات للمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" تزايدت خلال سنة جائحة كورونا من 2020 إلى 2021، إلى ما يقارب أربع أضعاف مقارنة مع سنوات الماضية وذلك:

لـ راجع لندرة الموارد الوقائية أو التشخيصية الصيدلانية والطبية في السوق ومع ارتفاع الأسعار في هذه الأخيرة عانت كل العيادات الطبية خلالها من ارتفاع شديد للنفقات ومنه عيادة "لوتيس"، وتعلق هذا الارتفاع بالدرجة الأولى في بتوفير المستلزمات الطبية.

لـ وكان السبب الرئيسي في ارتفاع هذه الموارد إلى السياسات المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية في إحتواء هذه الجائحة، وكذلك الإهمال المسبق في ما يخص الجانب الصحي وخاصة نقص الإستثمار في المجال الصيدلاني والمستلزمات الوقائية، وهذا السبب إستغله المستثمرون على ندرتهم في رفع الأسعار الخاصة بالجائحة، لكن في نفس الوقت كان تعليق بعض التخصصات الطبية في القطاع العام وإحالتها إلى القطاع الخاصة نقطة إيجابية بالنسبة للعيادات الخاصة، وهو ما يوحى بمداخل جديدة قد تغطي النفقات الهائلة من خلال الإيرادات التي سرت فجوة النفقات المعتمدة في العيادة.

## المبحث الثاني: أداء عيادة " لوتيس " خلال جائحة كورونا

شهدت البشرية في سنة 2020 وباءا عالميا لم يعرف من قبل حمل تسمية كورونا فيروس كوفيد19 نسبة للوصف العلمي للفيروس الذي سبب المرض وأودى بحياة العديد من البشر في بلدان متعددة لم يستثنها الوباء مهما بلغت درجة تطورها، سعت الدول مباشرة وفي غياب لقاح يقضي على الفيروس إلى وضع إستراتيجيات وقائية وعلاجية لمواجهة المرض.

### ❖ المطلب الأول: جائحة كورونا وتعاطي عيادة "لوتيس" معها

#### أ/ تعريف جائحة كورونا:

غالبا ما يستخدم المصطلحان فيروس كورونا وكوفيد 19 للإشارة إلى نفس العدوى، في حين فيروسات كورونا هي في الواقع عائلة من الفيروسات يسبب بعضها أمراض للإنسان في لا يتسبب البعض الآخر في ذلك، والفيروس الذي يثير قلقا بالغا في الوقت الحالي يسمى sars-cov-2، أو فيروس كورونا المترابط بالمتلازمة النفسية الحادة الشديدة، ولا يجب الخلط بينه وبين فيروس مرض سارس الذي كان الجميع متخوفا منه عام 2003، إذ أن فيروس cov2-sars هو الذي أطلقتها منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 على المرضى الذي سببه كورونا ويكون عادة مصحوب بالحمى والعياء والسعال، بالإضافة إلى المشاكل التنفسية التي تؤدي إلى الوفاة.<sup>1</sup>

#### في تعريف آخر:

الفيروس التاجي الجديد، المعروف أيضا باسم COVID 19 هو نوع من الفيروسات التي تسبب مرضا في الجهاز التنفسي وهذا قد يؤدي إلى إلتهاب وتراكم المخاط والسوائل في مجرى الهواء وفي الرئتين (الإلتهاب الرئوي).

إكتشف هذا الفيروس لأول مرة في 31 ديسمبر 2019 بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الإلتهاب الرئوي الفيروسي في ووهان بجمهورية الصين الشعبية.  
تتمثل أعراض كوفيد 19 الأكثر شيوعا فيما يلي:

👉 الحمى

👉 السعال الجاف

<sup>1</sup> ، تم الإطلاع عليه يوم: 2021/04/11 ، <http://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> ، على الساعة: 22.00

للإجهاد

وتشتمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعا التي قد تصيب بعض المرضى ما يلي:

- فقدان حاسة الذوق والشم

- إحتقان الأنف

- إلتهاب الملتحمة

- ألم الحلق

- الصداع

- الغثيان والقيء والإسهال

صنف هذا الفيروس كجائحة عالمية أودت بحياة العديد من الأشخاص.

ب/ جائحة كورونا في عيادة "لوتيس"

قامت عيادة "لوتيس" منذ ظهور جائحة كورونا بإستقبال أزيد من 3000 حالة مشبوهة في إصابتها بهذا الوباء وبعد إجراء الفحوصات الطبية الخاصة بالكوفيد19، تم تأكيد ما يقارب 2000 حالة مؤكدة الإصابة بهذا الفيروس، بعد تقديم العلاج الخاص بكوفيد19 للمصابين المستقبليين من طرف العيادة وحسب ما صرح به المراقب العام للعيادة أن عدد حالات الشفاء التي سجلتها العيادة كانت بنسبة 100%، مع عدم تسجيل أي حالة وفاة داخل هذه العيادة كونها قد تعاملت في فترة كورونا بالعلاج عن بعد، وإلزام المصابين بالحجر المنزلي مع الإحتفاظ بسجلاتهم لذلك لم تسجل أي حالة وفاة داخل العيادة.

❖ **المطلب الثاني: الإجراءات المطبقة في عيادة لوتيس خلال جائحة كورونا**

قامت العيادة في المراحل الأولى من الجائحة بوضع مخطط مع وزارة الصحة تضمن فيه أهم التدابير الواجب التحلي بها في حالة إستقبال أشخاص مصابون بنزلات البرد القوية وتضمن هذا المخطط:

- في حالة شخص مشكوك فيه

حيث يتم إستقبال المريض:

1- وضع كامامة له

2- توجيه المريض نحو القاعة المخصصة لفحص حالات الزكام

3- إخبار طبيب المصلحة

4- أخذ المعلومات الشخصية الخاصة بالمريض:

- الإسم الكامل
- تاريخ الازدياد
- العنوان
- رقم الهاتف

وفي حالة إذا استلزم الوضع:

تزيد الطبيب ببذلة العزل، مآزر، جوارب وقائية قبعة وقائية، كمامة.

كما قامت عيادة لوتيس خلال جائحة كورونا بإعداد إستمارة خاصة بأعراض الجائحة لمنحها لكل شخص قد تظهر عليه مثل هذه الأعراض فإذا ظهرت إحدى العلامات التحذيرية فهو يحتاج للرعاية الطبية على الفور

وتشتمل الإستمارة على المعلومات الواجب معرفتها من طرف أطباء العيادة وتتضمن مايلي:

الشكل 04: الملابس الوقائية المعتمدة من طرف العيادة

1- فحص المريض عن طريق معرفة :

- حرارة الجسم
- إلتهاب الحلق
- ضيق التنفس
- صعوبة أو سرعة في التنفس
- نتائج الأشعة الطبية
- تشنجات



- معرفة تاريخ المرض والحالة الصحية القلبية سواء الحمل بعد الولادة، أمراض القلب، الضغط، السكري، أمراض الكبد، الأمراض العصبية المزمنة، فقدان المناعة المكتسبة أمراض الكلى، وأمراض أخرى.
- تطور حالة المريض.
- معرفة أماكن تواجد المريض قبل 14 يوم لمعرفة مكان نقله للعدوى (الجامعة، الحافلة، عامل في الصحة).

- كما يتم معرفة ما إذا كان المريض في حالة إحتكاك مع أشخاص مصابون بعدوى رئوية، أو شخص مؤكد أو مشكوك فيه مع ذكر المكان المتواجد فيه هذا الشخص وكافة معلوماته الشخصية.

2- معلومات مخبرية:

- إسم المخبر الذي تتم تأكيد الإصابة فيه
- الإختبار المستعمل في الفحص (تصنيف الحالة، مؤكد أو مشكوك فيها).
- في حالة إستقبال أشخاص مؤكد إصابتهم
- الطبيب المعن عن الحالة أو المؤسسة المعلنة
- التعريف بالمريض والمعلومات الشخصية له

3- المعلومات الطبية:

- تاريخ ظهور الأعراض الأولى
- نوع القبول (حالة مستعجلة أو...)
- أعراض المريض

حتى أن العيادة تقوم بإستدعاء الأشخاص الذين كانوا محتكين بالمريض أو كانوا مصابين به.

بعدما تملأ الاستمارة توجه للطبيب المختص للنظر في تلك الأعراض المذكورة سابقا، في حالة ما إذا توافقت أعراضه مع أعراض COVID19، أو في حالة ما إذا كانت التحاليل إيجابية (+) تتأكد إصابة الشخص بالفيروس هنا تقوم العيادة بالرعاية الطبية اللازمة وذلك عن طريق إلزام الشخص بالحجر المنزلي ويقدم له العلاج عن بعد خارج العيادة لضمان سلامة باقي المرضى مع تقديم خدمة إستثنائية بإرسال ممرض لمنزل المريض في حالة تقاوم وضعه الصحي.

وقامت العيادة بتوفير الأجهزة الخاصة بالتنفس لإسعاف المرضى المصابين بالفيروس، كما قامت في بعض الحالات بمنحها للمتضررين للتداوي بها في منازلهم وإرجاعها بعد الشفاء.

كما قامت هذه الأخيرة (إدارة العيادة) بالإتصال بأطباء أجانب ذوي خبرة في مجال الأوبئة، توجيههم في حالة إستقبال حالات مستعصية خلال هذه الأزمة.

قبل تقديم أي خدمة طبية من طرف العيادة تقدم وثيقة لإعلام المريض بشرح وتفصيل كافة الأخطار المحتمل حدوثها أثناء وبعد العملية ويتم ذلك بكل شفافية من طرف العيادة.

أيضا وثيقة تعهد تضم كافة المعلومات الشخصية للمريض وكل التكاليف فيما يخص العلاج، الإستشفاء التدخلات الجراحية، التحاليل الطبية والأشعة.

(أنظر الملحق من 01 إلى 05)

❖ المطلب الثالث: المشاكل التي واجهتها العيادة خلال جائحة كورونا

- 1- صعوبة توفير الموارد الصيدلانية الخاصة بالجائحة في الأونة الأولى من ظهورها، مع غلاء أسعارها ورفض المتعاملين في هذا المجال التعامل مع المؤسسات الصحية الخاصة.
- 2- الخسائر المالية التي تكبدتها العيادة خلال الجائحة كون هذا الوباء سريع الإنتشار ما ألزم المستشفى التخلص من المعدات الطبية التي لا مست المريض من الإستعمال الأول لمنع إنتشار الوباء في محيط العيادة.<sup>1</sup>
- 3- بالرغم من الإحتياطات الوقائية المطبقة في العيادة غير أن خطورة الوباء أدت إلى إصابة بعض من الطاقم الطبي والإداري في العيادة وهذا ما ولد ضغط في العمل والتعامل مع عدد مضاعف من المرضى بعدد أقل من العاملين.
- 4- صعوبة التنقل لدى العاملين نتيجة غلق المرافق العمومية والخدماتية (التنقل والإطعام) خلال الجائحة من طرف وزارة الصحة، الأمر الذي إلتم على العيادة التكفل بهم من اموالها الخاصة.
- 5- عدم تلقي أو دعم مادي من أي جمعية خيرية أو مؤسسة حكومية، والتكفل بمصاريف الجائحة من الأموال الخاصة بالعيادة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد كمال بشساس المراقب العام لعيادة "لوتيس"، يوم 18 أبريل 2021، على الساعة: من 11.30 إلى 14.00.  
<sup>2</sup> مقابلة مع السيد زيداني محمد إسلام عامل في مكتب الإستقبال في عيادة "لوتيس"، يوم 18 أبريل 2021، على الساعة: من 14.00 إلى 15.00.

### المبحث الثالث: تطبيق نموذج SEVRQUAL في عيادة لوتيس

بعد إجراء عدة مقابلات مع عمال عيادة "لوتيس" وملاحظاتنا المتكررة لأدائها تم التوصل إلى:

#### المطلب الأول: تحليل أسئلة المقابلة والملاحظة

##### 1- الملاحظة:

تقدم عيادة لوتيس عدة خدمات صحية للمرضى الزائرين لها، فمن خلال الملاحظات الأولية لمرافقها المتعددة تبين:

✎ أن العيادة تتمتع بموقع ملائم يسهل الوصول إليه كونها تقع في وسط مدينة روية حيث أن الكثافة السكانية في تلك المنطقة لأبأس بها وغير منعزلة مقارنة باماكن أخرى.

✎ كما تتوفر المستشفى على كل الأدوية والأجهزة التي يحتاجها المريض خلال مكونة في العيادة.

✎ للعيادة عدة لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع بكل سهولة، وتمتاز

غرف المرضى بالنظافة والإضافة والتدفئة ودورات مياه نظيفة مما يحقق راحة المرضى، ويمتاز الغداء

داخل العيادة بجودة نوعية كونه يقدم في أشكال مختلفة حسب حالة المريض فكل مريض لديه نظام غذائي

مخصص له من طرف العيادة وتتوفر العيادة على صالات إنتظار مخصصة للرجال والنساء.

✎ أما بالنسبة للأوقات الخدمة الصحية فهي تقدم في الوقت المحدد وبشكل سريع كون العيادة

تتعامل مع المرضى بالمواعيد الطبية المسبقة لضمان الحفاظ على النظام الداخلي لها.

ولاحظنا أيضا أن العيادة تقدر ظروف المريض وتتعاطف معه وتتم محادثته باللغة واللهجة التي

يفهمها وتتم العناية الشخصية بكل مريض في المستشفى كما ان أطباء العيادة يمتازون بالمعرفة والمهارة

والخبرة كونها تضم أشهر أطباء وبروفيسور في الجزائر.

##### 2- المقابلة: بعد إجرائنا لعدة مقابلات في دراستنا الميدانية مع المدير العام لعيادة "لوتيس" والمراقب

العام وبعض عمال المصالح الإدارية توصلنا إلى:

1. كانت العيادة في تواصل مستمر مع المصابين بالكورونا عن بعد، وذلك بإستخدام وسائل

التكنولوجيا الحديثة (كالفيسر وفيسبوك).

2. كما قامت هذه الأخيرة بتوفير وسائل العلاج الخاصة بالجائحة كجهاز الاوكسيجين ومنحه مجانا

للمرضى المصابين بالعلاج للتداوي به في منازلهم مع إبقاء الرقابة البعدية عليهم.

3. ولم يتم إبقاء المصابين بالفيروس داخل العيادة لمنع إنتشار الوباء.

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

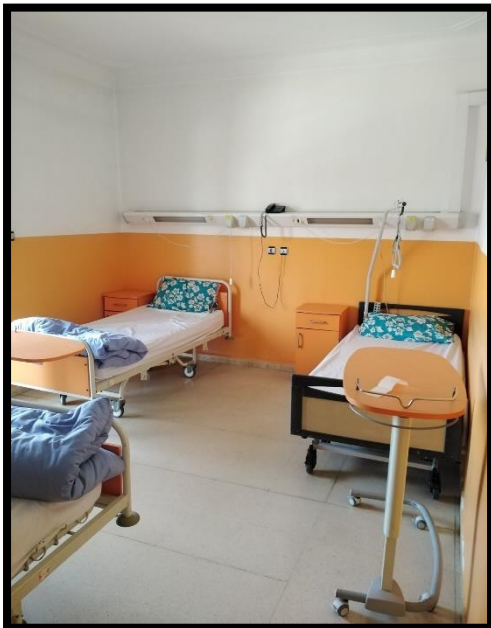
4. كما عملت العيادة جاهدة على توفير المناخ المناسب للعمال في هذه الفترة الحرجة بتوفير النقل والإطعام لهم من خزينة العيادة في ظروف غلق المرافق العمومية.

5. كما تضامنت العيادة مع المصابين بالوباء عن طريق تقديم تسهيلات مادية لهم وذلك بخفض أسعار الفحص الخاص بـ covid بنسبة 50%.

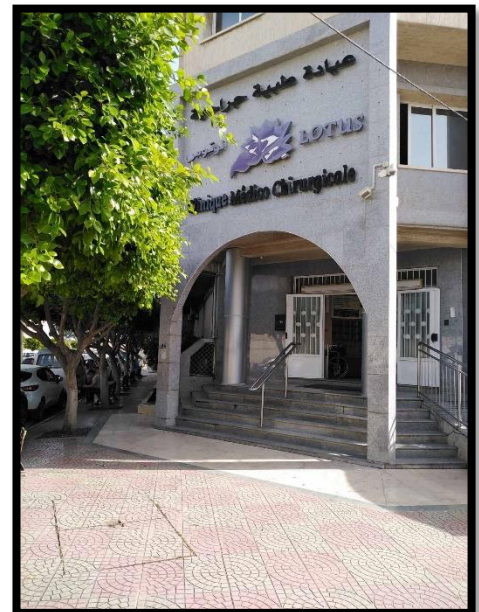
6. كما عملت العيادة على تطبيق مبدأ إدارة الجودة في تسيرها لهذه الأزمة الصحية عن طريق التخطيط الجيد وتسيير العمل في ظروف ملائمة وتنظيم مواعيدها وإحتياجاتها الطبية وتوجيه العمال والمرضى بالإحتياجات الواجب توخيها لمنع إنتشار الوباء والمراقبة والإشراف الشخصي من طرف مديرة العيادة وسهرت العيادة على توفير كافة الإحتياجات المادية والمالية لإدارة أزمة كورونا مع توفير خزينة خاصة تحت إشراف الأطباء في حالة تصادفهم مع أمور طارئة تستلزم الإستجابة الفورية.

وتهتم إدارة العيادة بشكل دقيق بتدوين المعلومات عن الحالة الصحية للمرضى في السجلات والحاسوب وذلك لضمان ثقة المريض وتسهيل الوصول إلى ملفه في حالة ما إذا عاد للقيام بفحوصات أخرى وأيضا في حالة حدوث أي أمور مستعجلة أو غير متوقعة مع المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى وكما أن العاملين في المستشفى لديهم إستعداد دائم للإستجابة لطلبات المرضى ولديهم سرعة الرد على الإستفسارات والشكاوي كون أن خدمة الإستقبال تعمل بالتناوب على مدار 24 ساعة مع إلتزام العاملين بحسن المعاملة مع المرضى وهذا يولد شعور المريض بالأمان والثقة عند التعامل مع العاملين.

شكل 06: غرفة من غرف عيادة "لوتيس"



شكل 05: واجهة عيادة "لوتيس"



❖ المطلب الثاني: الإستنتاجات العامة

1/ قيام العيادة بوضع ملسقات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع يستنتج منه أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف عيادة "لوتيس" الخاصة من ناحية بعد الملموسة يؤثر تأثير إيجابيا عن رضا المريض.

2/ بما أن بعد الإعتمادية يعتمد على ملاحظتنا ومشاهدتنا الخدمة المقدمة للمريض وفقا لتوقعاته وتلقي المعالجة المطلوبة له، فإن تقييمنا لهذا البعد وقع ضمن المجال الإيجابي مما يؤكد التزام المستشفى بتقديم الخدمة الصحية في مواعيدها المجردة بالإضافة إلى وجود مصداقية وثقة في الأطباء والإخصائين. 3/ العيادة على إستعداد دائم للإستجابة لطلبات المرضى، وسرعة الرد على شكاويهم وطلباتهم، وذلك لعمل العيادة على مدار الساعة كما أن ثمة الخدمة المقدمة مرضى وفي تناول جميع فئات المجتمع خاصة خلال الجائحة الذي لم يغير في ثمة الإستشارة الطبية بل قدم تنازلات في ثمن العلاج وبالتالي نستنتج ان هناك رضا لدى المرضى عن وجود الخدمة الصحية الخاصة لهذه العيادة من ناحية الإستجابة مقارنة كعيادات أخرى إستغلت هذه الأزمة لمصالح شخصية.

4/ يتمتع عمال المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية والأدب ما يخلق شعور بالأمان لدى المرضى في التعامل معهم وهذا ما يؤكد على توفر بعد الأمان في العيادة الإستشفائية لمدينة روية، مع تزويدهم بتقنيات حل وتحليل الحقائق وتحسين العلاقة الإنسانية لتحقيق الأداء العالي في جميع المواقع الوظيفية.

5/ توفير وجبات غذائية ذات جودة عالية تتلاءم مع الحالات المرضية للمرضى، من خلال إشراك الأطباء في تحديد نوعية الوجبات وتوفير أخصائي في التغذية.

6/ التعرف على حاجات المريض كمنطق لتحديد مواصفات الخدمة الصحية والتركيز على جانب التعاطف في التعامل مع المريض حيث أن العناية الشخصية تولد لديه الرضا والولاء والانتماء للعيادة التي يعالج فيها، وذلك من خلال فهم حاجات ورغبات المرضى وتقديم خدمة متوافقة ومتطلباتهم من حيث النوعية، التكلفة، الوقت، وتوقع رغباتهم المستقبلية لزيادة قدرة المؤسسة على الإحتفاظ بزبائنها وجذب زبائن جدد، مما يستلزم الإعتماد على بحوث التسويق التي تسمح لفهم آليات الإستجابة للزبائن من جهة وإستراتيجيات التعامل مع المنافسين من جهة أخرى.

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2020/2021.

7/ إستخدام العيادة لوسائل التكنولوجيا الحديثة في العلاج عن بعد خلال جائحة، يؤكد على حداثة العيادة ومواكبتها لوسائل العلاج الحديثة وتوخيها الحيطة والحذر من نشر الفيروس في محيط العيادة وهذا ما يدل على تفهمها الحاجيات المرضى.

8/ سهرت العيادة على توفير كافة الغتياجات المادية والمالية لإدارة ازمة كورونا مع توفير خزينة خاصة تحت تصرف أطباء ومدير العيادة في حالة تصادفهم مع أي ظروف طارئة يستلزم الإستجابة الفورية خلال الجائحة وهذا ما يدل على ضبط تخطيطها الإستراتيجي لتنظيم وغدارة هذه الأزمة.

#### ❖ المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية " لوتيس "

تعد جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية الركيزة الأساسية التي تقوم عليها تحسين وبناء الجودة في الخدمات الصحية المقدمة، فهي تتعلق أساسا بالفرد وصحته لذلك تسعى المؤسسة الإستشفائية "لوتيس" بتقديم خدمات صحية والعمل على تحسينها بإستمرار.

تقوم المؤسسة الإستشفائية من سنة إلى أخرى على توفير وتطوير الرعاوية المطلوبة حسب ما قاله المراقب العام لعيادة "لوتيس" برويبة، أن جودة الخدمات الصحية تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

✎ أن العنصر البشري الركن الأساسي لتقديم الخدمات الصحية وأن قدرة وكفاءة هذا العنصر تتأثر بعدة عوامل كمستوى الذكاء والقدرة على الإستجابة السريعة في فهم حاجيات المريض.

✎ إستقبال المريض ومرافقته إستقبال جيد والتعاطف معه

✎ تسعى عيادة لوتيس إلى تقييم جودة خدماتهم وذلك بتحسين جودتها رغم أنها تنقصها بعض

الإمكانيات في بعض التخصصات لها سواء من الناحية المادية أو البشرية.

✎ السرعة في تقديم الخدمات الصحية المطلوبة.

✎ حداثة المعدات الطبية وتوفيرها بالعيادة

✎ التقليل من الأخطاء الطبية يدل على جودة الخدمات الصحية.

✎ وضع مصالح المريض في مقدمة إهتمامات الإدارة والعاملين.

✎ توفير الخدمات الصحية بشكل مقبول لجميع فئات المجتمع بشكل متوازن الأطفال والنساء وكبار

السن وأصحاب الإعاقات وذو الأمراض المزمنة والشباب وغيرهم يدل على تقديم خدمات صحية جيدة.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد أحمد أمين حبشي، المدير العام لعيادة لوتيس، يوم 09 مارس 2021، على الساعة 11.00

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

الشكل 08: غرفة من غرف العيادة



الشكل 07: صورة من أروقة العيادة



لقد إعتمدت العيادة على إدارة الجودة الشاملة في التعامل مع أزمة كورونا عن طريق التخطيط لها بتوفير الموارد الصيدلانية الكافية خلال الجائحة والتنظيم عن طريق تنظيم مواردها وحسن إستخدامهم وتوجيه الأطباء والطاقم الإداري بمهام الواجب القيام بها والرقابة عن طريق الإشراف والمتابعة من طرف مديرية العيادة أثناء الجائحة لضمان والرعاية الصحية اللازمة للمرضى، وذلك لضمان زيادة الحصص السوقية والحصول على التميز التنافسي والإستجابة لمتطلبات البيئة وحاجيات زبائن العيادة بالإضافة إلى تطوير قدرات العيادة وفعاليتها وإمكاناتها في تحسين بيئتها الداخلية من خلال التكيف مع المتغيرات التقنية وتحسين المنافع التنظيمية بصفة عامة وخلق بيئة تحافظ على التطوير المستمر وزيادة نسب تحقيق الأهداف الرئيسية للعيادة.

لقد كما إعتمدت على التخطيط الإستراتيجي بتوفير الموارد الصيدلانية والطبية الخاصة بالجائحة ما يكفي عدد معتبر من المرضى لمدة لا تقل عن 6 أشهر.  
وذلك من أجل:

لقد إكساب الإدارة القدرة على إتخاذ القرارات الصعبة

لقد البحث عن حلول مبتكرة للمشكلات وتنبؤات للمستقبل يراعى فيها التطورات المستقبلية والظروف البيئية في المستقبل.

لقد تحديد الطريق الذي يجب أن يسلكه العاملون لتنفيذ أهداف المؤسسة ثم وضع سياسة رشيدة للعمل تمكن من الوصول إلى أعلى معدلات من الكفاءة بإستخدام الطاقات والإمكانات المتاحة.

لقد تصميم خريطة تبين الإتجاه الذي تسير فيه المؤسسة وآلية تحقيق ذلك.

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2020/2021.

بالرغم من جودة الخدمات المقدمة في عيادة "لوتيس" وإستحواذها على عدد كبير من المرضى وكل الإمكانيات البشرية والمادية التي تمتلكها إلا أنها تعاني من بعض النقائص مع عرضها للإنتقاد، ومن بين هذه النقائص ما يلي:

✍ الصرامة في العمل ما ولد ضغط لدى العاملين

✍ عدم الإستعانة بموظفين جدد لتخفيف عبئ العمل عند إصابة بعض من موظفي الطاقم الطبي والإداري بفيروس كورونا.

✍ بالرغم من الإسهامات والتنازلات التي قدمتها العيادة خلال الجائحة إلا أن ثمن العلاج الخاص بالكوفيد 19 كان مرتفع بالنسبة لمواطن بسيط

✍ بالرغم من التجهيزات الطبية الحديثة المستعان بها في العيادة خلال الجائحة إلا أنها لم تكن كافية مقارنة بعدد المصابين بالكوفيد 19 الذين أستقبلتهم العيادة.

✍ مع الإمكانيات الطبية والبشرية التي تمتلكها العيادة إلا أنها في بعض الحالات المستعصية إستعانت بالمؤسسات الصحية القطاع العام ما زاد الضغط عليه.

#### معايير الجودة في عيادة لوتيس:

- **معايير الملموسية:** يظهر معيار الميموسية في عيادة "لوتيس" من خلال:
  - قيام العيادة بوضع ملصقات وعلامات إرشادية، تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع
  - جاذبية موقع عيادة "لوتيس" ووقوعها في مكان غير منعزل
  - إستخدام العيادة لمعدات طبية حديثة خاصة خلال الجائحة كجهاز الأوكسجين والسكنار
  - مظهر العاملين والأطباء في العيادة لائق ومحترم
- **معايير الإعتمادية:** ويظهر من خلال قيام العيادة ب:
  - الوفاء بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
  - كون العيادة تعتمد في تقديم الخدمات بالمواعيد المسبقة
  - تتناز العيادة بالدقة في الفحص والتشخيص والعلاج وذلك من خلال إهتمام الدائم بصحة المريض
  - توفر العيادة على تخصصات مختلفة حسب حاجة المريض

## الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة

### حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة كورونا 2021/2020.

- تحتضن العيادة بالمعلومات الشخصية للمرضى الزائرين لها، وتقوم بتسجيل ملفاتهم في الدفاتر والحاسوب وهذا ما يولد للمريض ثقة لأن حساباته المالية صحيحة عند مغادرته، كما تولد له ثقة بأن حياته في أيادي أمينة.

▪ **معيار الإستجابة:** ويظهر هذا المعيار في عيادة "لوتيس" من خلال تقديمها لخدمات علاجية فورية مع إستجاباتها لنداءات الطوارئ الخارجية، كما أن العمل في العيادة يقوم على مبدأي التناوب وعلى مدار ساعة اليوم، ولغرف العمليات في العيادة جاهزة كليا ولكل الحالات.

▪ **معيار الأمان والتعاطف:** يظهر هذا المعيار من خلال المعرفة والمهارة التي يمتاز بها الأطباء والطاقم التمريضي في العيادة، كون العيادة تتعامل في تمريض بأشهر الأطباء في الجزائر، وتقوم هذه الأخيرة بتلبية حاجيات المريض بروح الود واللطف.

شكل 10: صورة لمكتب الإستقبال في عيادة لوتيس



شكل 09: صورة لجهاز التنفس الخاص بالكوفيد19



❖ نتائج الدراسة:

1/ يعد القطاع الصحي الخاص أداة مهمة لتطوير المجال الطبي من خلال جودة الخدمات الصحية التي يقدمها.

2/ تعتبر الخدمة الصحية مجموعة الخدمات الإستشفائية أو العلاجية أو الشخصية التي تقدمها المؤسسات الصحية للأفراد يهدف تحقيق رغباتهم وحاجياتهم الصحية.

3/ إن من أهم مبادئ وأبعاد إدارة الجودة، التي يجب أن تتبناها المؤسسة الصحية تتمثل في بعد الملموسية للإستجابة الإعتمادية الأمان التعاطف.

4/ تطبيق معايير الجودة في المؤسسة الصحية المعنية بتقديم مستوى الخدمة فيها.

أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد توصلت النتائج إلى:

1/ تركز المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" على الموارد البشرية بإعتبارها عنصر مهم ورئيسي لسير عمل المؤسسة الإستشفائية وذلك بضرورة وجودة، كوجود أطباء عاملون وشبه طبيون وأسلاك إدارية وعمال مهنيين ومتقاعدين، وأيضا وجود العنصر المالي الذي يعتبر أحد العوامل الرئيسية لتقديم خدمات صحية من أجل تغطية مجمل مصاريف المؤسسة.

2/ بعض المؤشرات تعلم الوضع الصحي داخل المؤسسة الإستشفائية "لوتيس"، منها عدد المرضى وعدد الوفيات وغيرها تظهر جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسة.

3/ يعد من السهل مقابلة الأطباء عند الحاجة إليهم من طرف المرضى في المؤسسة الإستشفائية "لوتيس" حسب مقابلة بعض المرضى.

4/ هناك إهتمام من طرف الأطباء في المؤسسة الإستشفائية "لوتيس" بالحالة الصحية للمرضى.

5/ مواكبة تكنولوجيا متطورة ومعدات تقنية حديثة في مجال الطب بما يضمن تحسين مستمر لمستوى جودة الخدمات الصحية.

6/ يوجد مصالح طبية في المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس" كما وفرت العيادة جناح خاص للمصابين بفيروس كورونا كحالة إستثنائية لإستدراك الوضع الصحي خلال ازمة الجائحة.

7/ فتحت المؤسسة الإستشفائية الخاص "لوتيس" أبوابها لمرضى covid للتداوي وساهمت في تحقيق العبي على القطاع العمومي.

8/ طبقت العيادة إستراتيجية التداوي عن بعد للمصابين بالفيروس خلال هذه الأزمة الصحية.

### ✚ خلاصة الفصل:

إن أهمية تطبيق ممارسات الجودة بمجال الصحة أمر ضروري وخدمي في وقتنا الراهن حيث أن ذلك يؤدي بالمؤسسة الصحية إلى تقديم خدمات تتصف بالجودة والصلاحية والقبول لتحقيق رضا المستهلكين والمجتمع بشكل عام، وتنمي ولاءهم إتجاهها من جهة وتحقق التميز من جهة أخرى، فنجاح المؤسسات الصحية في عصرنا هذا يعتمد على درجة تميزها في مجال تقديم الخدمات الصحية لتشكل بذلك زيادة في سوق المنافسة وتساهم في تحسين الصورة الذهنية لدى المستهلكين، كما هو الحال في المؤسسة الإستشفائية "لوتيس" والتي إستوعبت معظم معايير الجودة العالمية في تقديم خدماتها وبذلك صنعت لنفسها مكانة مهمة في تقديم خدمات صحية ذات جودة نوعية على مستوى بلدية روية.



## خاتمة

حاولنا من خلال عرضنا لهذا البحث إلقاء الضوء على واحد من أهم القطاعات ألا وهو القطاع الصحي الخاص والذي أصبح يحتل أهمية بالغة في مجال الصحة سواء على المستوى المحلي أو الوطني نظرا لكونه مسؤولا عن صحة وسلامة أفراد المجتمع، وأصبح اللجوء إليه ضرورة حتمية في حالة عجز القطاع العام عن تقديم خدمات ذات جودة نوعية في بعض التخصصات الطبية وقطاع الصحة اليوم أصبح مطالب بتوفير جودة في الخدمات الصحية المقدمة بما يتبع إحتياجات المريض ويجعله مرتاح في المؤسسات الصحية بما يحقق رضاه، خاصة قطاع الصحة في 2021/2020 تعانين مع ازمة صحية.

تطلبت تعاون وتضامن من أجل المؤسسات والقطاعات ومن خلال هذه البحث تطرقنا إلى القطاع الصحي الخاص والخدمات الصحية بعرض مفهومها والتركيز على جودة هذه الخدمات في المؤسسة الإستشفائية الخاصة محل الدراسة "لوتيس" وفق نموذج **SERVQUAL** خاصة خلال الأزمة الصحية **COVID19** مبرزين في هذا الصدد الدور الذي تلعبه مثل هذه المؤسسات الصحية الخاصة في النهوض بمستوى الخدمات الصحية وأهميتها في تخفيف العبء على المؤسسات الصحية العامة، خاصة خلال جائحة كورونا وتعتبر عيادة لوتيس نموذج حي للمؤسسات الصحية الخاصة التي برز دورها في تقديم خدمات صحية ذات جودة نوعية خلال هذه الجائحة بإعتبارها كانت في إستقبال مستمر للمرضى المقبلين عليها في فترة كورونا وقد إعتدنا في ذلك على المنهج الوصفي والتحليلي والإقتراب المؤسسي في تحليلها لمعطيات الدراسة مستعرضين في ذلك أهمية تطبيق معايير الجودة في المؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس".

### ❖ توصيات:

من خلال نتائج الدراسة الميدانية المذكورة سابقا يمكن تقديم إقتراحات التالية:

- ❖ إن وجود الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية الخاصة أطباء وشبه طبيون وإداريون والذي يعتبر الركيزة الأساسية لتقديم الخدمة الصحية الجيدة.
- ❖ توفير الإمكانيات المالية الكافية للمؤسسة الإستشفائية لتحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- ❖ توفير عدد كافي من الأطباء الاخصائيين حسب حاجات المرضى.
- ❖ تحسين طرف التسيير في المؤسسة الإستشفائية.
- ❖ توفير الأجهزة والمعدات الطبية الكافية من حيث العدد والنوعية.

## خاتمة

لـ تحسين الظروف الإستشفائية للمرضى من خلال توفير التجهيزات الكافية داخل غرف المرضى كجهاز تنبيه لإستدعاء الممرضين، وتحسين نوعية الوجبات الغذائية تقليل عدد المرضى داخل الغرفة الواحدة.

لـ الاهتمام بتوفير الوادر الطبية وخاصة الاخصائية والكوادر المساعدة المطلوبة.

لـ توفير التقييم المادي المناسب لجذب هذه الكوادر للعمل في المستشفيات الحكومية.

لـ الرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية مع إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية مهارتهم السلوكية في التعامل مع المريض.

لـ تكوين عمال النظافة وفرض الرقابة عليهم لتحقيق المستوى المطلوب.

لـ إعادة النظر في الرواتب المطلوبة لعمال العيادة.

لـ فرض الرقابة على مدى إلتزام أفراد الطاقم الطبي وشبه الطبي بالدوام المحدد وبتقديم خدمات ذات جودة مالية.

لـ توفير خبراء الصيانة لصيانة الأجهزة الطبية.

لـ محاولة الإستفادة من التجارب الناجحة في المؤسسات المماثلة في بلدان أخرى



# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### ❖ الكتب:

- 01- حروش نور الدين، إدارة المستشفيات العمومية الجزائر، دار كتامة للكتاب، 2008.
- 02- محمد محمد اللجراج، أصول البحث العلمي، الأردن، دار ربحانة للنشر والتوزيع، 2008.
- 03- عمري سامي، عمري ريم، نموذج **servqual** لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحمولة الخلوية، المؤتمر العلمي الدولي الثامن حول إستراتيجيات بيئة الأعمال المعاصرة أداء وأفكار متجددة، كلية العلوم المالية والإدارة، جامعة فيلا دلفيان، الأردن، 29-30، أبريل، 2014.
- 04- بكري تامر ياسر، توثيق الخدمات الصحية، الأردن: دار اسراء للنشر والتوزيع، 2008.
- 05-مذكور فوزي شعبان، تسويق الخدمات، ب.ب.ن، ايتراك للنشر والتوزيع، ب.س.ن.
- 06- ردينة عثمان يوس، التسويق الصحي والإجتماعي، الأردن، دار المنهج للنشر والتوزيع، 2007.
- 07- الطائي حميد وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب.س.ن.
- 08- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، الأردن، دار المنهج للنشر والتوزيع، 2003.
- 09- بن سعيد خالد بن سعد عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض، للطبعة والنشر، 1997.
- 10- بوعانة عبد المهدي، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية مفاهيم نظريات وأساسيات في الإدارة الصحية، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 2004.
- 11- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003.

### ❖ الدوريات:

- 01- محمد إبراهيم، طبعة حماية المستهلك في مجال الخدمات الصحية، المجلة العالمية، لكلية التجارة، العدد04، القاهرة، 1983.
- 02- أمينة سعيدة، وضعية الصحة والخدمات الصحية في الجزائر، مجلة المفكر، قسم علم الاجتماع، جامعة مسيلة، العدد11، 2015.
- 03- عبود علي سكر، وآخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي، مجلة المفكر للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 11، العدد03، العراق، 2009.

## قائمة المصادر والمراجع

- 04- مولاي لخضر، عبد الرزاق بونوة شعيب، دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية، في الدول النامية، دراسة حالة الجزائر، مجلة الباحث، العدد07، 2010/2009.
- 05- الأحمدى حنان، تحسين الجودة المفهوم والتطبيق في المنظمات الصحية، دورية الإدارة العامة، المجلد04، العدد02، مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2000.
- 06- رحاي شاذية، فاعلية القطاع الخاص الصحي والمجتمع المدني لترقية الخدمات الصحية، مجلة المفكر، العدد15، 2017.

### ❖ الدراسات:

- 01- لمزواد صباح، دور القطاع الخاص في إنشاء المدن الجديدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة: قسم علم الاجتماع.
- 02- دوناس حفيظة، واقع القطاع الصحي الخاص وتأثيره على السياسة الصحية، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة: قسم العلوم السياسية، 2014/2013.
- 03- يوبه حجوط، سليمان فروخي، دور القطاع الخاص الصحي في تدعيم السياسة الصحية في الجزائر في ظل مرحلة 2014/1988، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص سياسة عامة والإدارة المحلية.
- 04- بحدادة نجا، تحديات الامتداد في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بمغنية مذكرة الماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية، 2018/2011.
- 05- توهامي سهام، إدارة الجودة الشاملة في الجزائر تقييم أداء جودة الخدمات في المؤسسة الصحية بالجزائر دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بالعين الصفراء، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة مولاي طاهر سعيدة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2017.
- 06- قيشي حبيبة، أثر أسلوب التوجيه بالمريض (الزبون على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية) دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مذكرة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، 2020/2019.
- 07- جيلالي أميرة، محاولة دراسة تسويق الخدمات الصحية في المنظومة الاستشفائية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع التخطيط، 2009/2008.

## قائمة المصادر والمراجع

08- حسين محمد العيد، السياسة العامة الصحية في الجزائر، دراسة تحليلية من منظور الإقتراب المؤسسي الجديد، 1990-2012، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة: كلية العلوم السياسية، 2013.

09- أوشن ريمة، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية دراسة حالة المراكز الإستشفائية للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنية: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017/2018.

### ❖ تقارير:

01- منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، ملخص تنفيذي متعلق بالمشاركة مع القطاع الخاص للنهوض بالتنمية الصحية الشاملة، أكتوبر 2008.

02- مخيمر عبد العزيز جميل، الطعامية محمد محمود، الاتجاهات الحديثة في الإدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية، المفاهيم الأساسية.

### ❖ المواقع الإلكترونية:

01- سلطاني وفاء، إستخدام نموذج servqual لتقييم مستوى الخدمات الصحية دراسة ميدانية جامعة باتنة:

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

02- [www.who.int/tapics/helth-systems/in/ins/rx-htmlpage](http://www.who.int/tapics/helth-systems/in/ins/rx-htmlpage) consulté, le, 22-02-2021.

03- [http:// www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-](http://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019) 2019.

## قائمة المصادر والمراجع

❖ كتب إلكترونية:

01- agence canodine de développement international, qu'est ce qu un systémé ? document disponible sur le sit : [www.ocdi.ca](http://www.ocdi.ca), consulté, le 23-02-2021.

02- **toldot- verrinder-g-promating health: the primary health came** approach, Elsevier- Australia, 4<sup>th</sup>, edution, 2020.

03- chaoui Farid, **confluences internationales, le système de sante en algerie : un enjeu strategique etat des lieux et perspectives**, institut national d'études de strategie globale, 2015

قائمة الأشكال

والجداول

## قائمة الجداول والأشكال

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
36	المعايير الخمسة لنموذج SERVQUAL وأبعاد تقييم جودة الخدمة الصحية	جدول 01
44	العدد الإجمالي للمستخدمين بالمؤسسة الإستشفائية "لوتيس"	جدول 02
45	يوضح المصالح والوحدات الصحية للمؤسسة الإستشفائية الخاصة "لوتيس"	جدول 03
45	الأجهزة الطبية في العيادة الخاصة "لوتيس"	جدول 04

### قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
40	موقع عيادة لوتيس في مدينة روية	شكل 01
42	الهيكل التنظيمي لعيادة لوتيس	شكل 02
46	طبيعة الخدمات في المؤسسة الصحية "لوتيس"	شكل 03
50	الملابس الوقائية المعتمدة من طرف العيادة	شكل 04
54	واجهة عيادة "لوتيس"	شكل 05
54	غرفة من غرف عيادة لوتيس	شكل 06
57	صورة من أروقة العيادة	شكل 07
57	غرفة من غرف العيادة	شكل 08
59	صورة لجهاز التنفس الخاص بالكوفيد19	شكل 09
59	صورة لمكتب الإستقبال في عيادة لوتيس	شكل 10



### Examen clinique du patient Cochez tous les signes observés.

- 1- Température : / / / / °C  5- Coma
- 2- Exsudat pharyngé  6- Dyspnée / tachypnée
- 3- Injection conjonctivale  7- Résultats anormaux de radiographie pulmonaire
- 4- Auscultation pulmonaire anormale  8- Convulsion
- 9- Autres  , précisez: \_\_\_\_\_

### Conditions sous-jacentes et comorbidité : Cochez tous ceux qui sont applicables

- 1- Grossesse  (trimestre: \_\_\_\_\_) 7- Post-partum (< 6 semaines)
- 2- Maladie cardiovasculaire  8- Immunodépression (VIH inclus)
- 3- HTA  9- Maladie rénale
- 4- Diabète  10- Maladie chronique des poumons
- 5- Maladie du foie  11- Cancer
- 6- Maladie neurologique ou neuromusculaire chronique  12- Autres  , précisez \_\_\_\_\_

### Evolution clinique du patient

- Le patient a-t-il été ventilé : Non  Oui  Inconnu
- Si Oui, précisez le type de ventilation : \_\_\_\_\_
- Evolution : en cours  guérison  décès
- Date de décès ou de sortie de l'hôpital : / / / / / / / / / /

### Partie 3 : Notion d'exposition et /ou voyages dans les 14 jours précédant l'apparition des symptômes

#### Profession : Cochez tous ceux qui sont applicables

- Etudiant  Professionnel de santé  Autres  (à spécifier) \_\_\_\_\_
- Travailleur en contact avec les animaux  Professionnel de laboratoire

#### Le patient a-t-il voyagé au cours des 14 jours précédant l'apparition des symptômes ?

Non  Oui  Inconnu  Si oui, précisez les endroits où le patient a voyagé :

Pays \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Date de départ de la localité / / / / / / / / / /

Pays \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Date de départ de la localité / / / / / / / / / /

Pays \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Date de départ de la localité / / / / / / / / / /

Le patient a-t-il visité des établissements de soins de santé au cours des 14 jours précédant l'apparition des symptômes ? Non  Oui  Inconnu

Le patient a-t-il eu un **contact étroit** avec une personne atteinte d'une infection respiratoire aiguë au cours des 14 jours précédant l'apparition des symptômes ?  
 Non  Oui  Inconnu

Si oui, précisez le lieu de contact (cochez tous ceux qui sont applicables):  
 Structure de santé  Cadre familial  Lieu de travail  Autres (à spécifier): \_\_\_\_\_

Le patient a-t-il été en contact avec un **cas suspect ou confirmé** au cours des 14 jours précédant l'apparition des symptômes? Non  Oui  Inconnu

Si oui, énumérez tous les cas suspects ou confirmés.

Cas 1 : Nom et prénom : \_\_\_\_\_ Age : / /

Sexe : Masculin  Féminin  Adresse exact : \_\_\_\_\_

Cas 2 : Nom et prénom : \_\_\_\_\_ Age : / /

Sexe : Masculin  Féminin  Adresse exact : \_\_\_\_\_

Cas 3 : Nom et prénom : \_\_\_\_\_ Age : / /

Sexe : Masculin  Féminin  Adresse exact : \_\_\_\_\_

Si oui, précisez le lieu de contact (cochez tous ceux qui sont applicables)  
 Structure de santé  Cadre familial  Lieu de travail  Autres (à spécifier): \_\_\_\_\_

Si oui, lieu/ville/pays d'exposition : \_\_\_\_\_

**Partie 4 . Information de laboratoire**

Nom du laboratoire de confirmation : \_\_\_\_\_

Le test utilisé : \_\_\_\_\_

Classification du cas : Cas suspect

Cas confirmé

Cas exclu

Si cas confirmé : date de confirmation par le laboratoire : / / / / / / / / / /

Signature du médecin déclarant

Note n° 4 du 20 février 2020 /Covid-19/ DG#PS/MSPRH

## Annexe 2

### Fiche de notification de cas suspect ou confirmé pour le nouveau coronavirus Covid-19

Date de notification: /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

Médecin déclarant : \_\_\_\_\_

Etablissement déclarant: 1- CHU  2- EHU  3- EHS  4- EPH  5- EPSP  6- Clinique privée  7-

Cabinet privé  8- Autres

Nom de l'établissement : \_\_\_\_\_ Wilaya : \_\_\_\_\_

Détecté au point d'entrée : Oui  Non  Inconnu  Si oui, date /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

#### Partie 1 Identification du patient

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/ ou âge /\_/\_/ en année

si < 1 an, /\_/\_/ en mois ou si < 1 mois, /\_/\_/ en jour

Sexe : Masculin  Féminin

Adresse exact du patient : \_\_\_\_\_

#### Partie 2 : Information clinique

Date d'apparition des 1<sup>ers</sup> symptômes : /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

Date de consultation du patient : /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

Lieu de prise en charge initiale du patient : 1- CHU  2- EHU  3- EHS  4- EPH  5-

Polyclinique  6- Salle de soins  7- Clinique privée  8- Cabinet privé  9- Autres

Date d'hospitalisation : /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

Service d'hospitalisation : 1- UMC  2- Soins intensifs  3- Réanimation  4- Autres  Si

Autres, préciser : \_\_\_\_\_

Mode d'admission : 1- Evacuation  2- Urgence  3- Consultation

Si Par évacuation, préciser : \_\_\_\_\_

Date d'isolement : /\_/\_/ /\_/\_/ /\_/\_/

Symptômes du patient : Cocher tous les symptômes rapportés

1- Fièvre

6- Essoufflement

11- Douleur articulaire

2- Asthénie

7- Diarrhée

12- Douleur abdominale

3- Toux

8- Nausée/vomissement

13- Irritabilité

4- Maux de gorge

9- Céphalées

14- Confusion mentale

5- Ecoulement nasal

10- Douleur musculaire

15- Autres

Si Autres (précisez): \_\_\_\_\_



Annexe 4

Fiche d'accompagnement au laboratoire  
d'un prélèvement à la recherche du coronavirus COVID-2019

Direction de la santé et de la population : .....  
 Hôpital de référence : .....  
 Service : .....  
 Nom du Médecin traitant : .....  
 Téléphone/ Fax : .....

**Identification du patient :**

-Nom : ..... - Prenom : ..... - Sexe : M / F / J  
 -Date de naissance / / ou âge / / en année  
 si < 1 an, / / en mois ou si < 1 mois, / / en jours  
 Nationalité : ..... Adresse : .....

**Prélèvement**

-Type des prélèvements :  
 1-Nasal / / 2-Pharyngé / / 3-Nasopharyngé / / 4-Lavage broncho-alvéolaire / / 5-Autres / /  
 -Date du prélèvement / / / -Date d'envoi au laboratoire / / /

**Contexte épidémiologique :**

-Date du début des symptômes: / / / /  
 -Voyage récent (<=14jours) : Oui / / Non: / /  
 Si oui, pays : ..... Période : du : ..... Au : .....  
 ..... Période : du : ..... Au : .....  
 -Contact avec un cas : suspect / / Confirmé: / / -Date d'hospitalisation: / / / /

**Information clinique**

1-Symptômes à l'admission (cocher tous les symptômes rapportés)  
 Fièvre (≥38°C) / / Toux / / Dyspnée / / Céphalées / / Asthénie / /  
 Douleurs musculaire / / Diarrhée / / Douleur abdominale / /  
 Autres (préciser) : .....  
 2- Antécédents et commorbidités : Non / / Oui / / Inconnu / /  
 Si oui, à préciser : .....

**Prescription/vaccination**

Prise d'un antiviral : oui / / Non / / si oui (préciser) : ..... Date de début :  
 / / / /  
 Prise de vaccin antigrippal 2019-2020 : Oui / / Non / / Si oui, date / / / /

**Information de laboratoire (Réservée au laboratoire)**

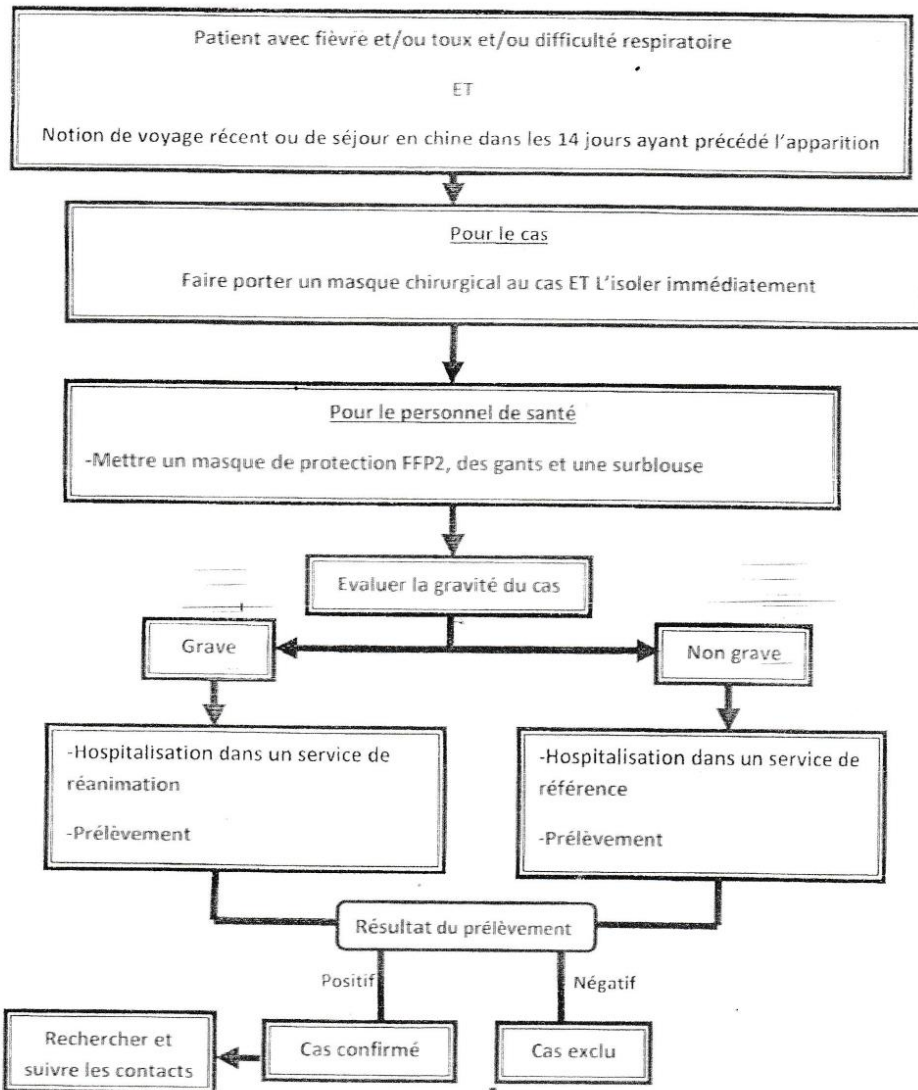
Date de réception: / / / / N° d'identification.....  
 Etat de l'échantillon: Bon / / Acceptable / / Mauvais / /

Signature du médecin demandeur



Annexe 7

Conduite à tenir devant un cas suspect du Covid-19



Note n° 4 du 20 février 2020 /Covid-19/ DGPPS/MSPRH

*CLINIQUE MEDICO-CHIRURGICALE*

*LOTUS*

CHIRURGIE :générale ,orthopédie, urologue, neuro-chirurgie,infantile, maxillo-faciale, sénologie ,  
Gynéco-obstétrique,gastro-intéro,pédiatrie, endocrino,diabito, pneumo-phetisio,allergo,cardiologue,  
Psychologie,orthophoniste-nustionniste,radiologie numerisé,scanner

**ROUBA LE.../.../2020**

**FICHE D'ORIENTATION**

Cher confrère, permettez-moi de nous confier Mr /Mme  
/Melle....., Agé( e) de .....ans,  
Et qui présente ce jour la symptomologie suivante :

	T ° Chiffrée à
	Dyspnée
	Syndrome Digestif
	Asthmie
	Courbatures
	Toux
	Eterneuments
	Perte De L'odorat/ Gout

Je vous le confie pour

SCANNER

Prise en charge Médicale dans la carde du Covid 19

NB :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Salutations Confraternelle

## الملاحق

1- كيف تم اكتشاف المرض لدى الشخص المصاب هل لجأ للقيام بالفحوصات ام تم اكتشافه صدفة من طرف الاطباء خلال اجراءات طبية اخرى؟

.....  
.....

2- هل كانت التوجيهات الطبية و الخدمة المقدمة من طرف العيادة للشخص المريض بالفيروس لديها تأثير في تحسين صحة المريض؟

.....  
.....

3- ماهي اهم الاجراءات المتخذة من طرف اطباء العيادة في حالة التأكد من أن الشخص مصاب بالفيروس ؟. وكيف كانت المراقبة البعيدة من طرف العيادة على الشخص المريض.

.....  
.....

4- ماهي اهم الشروط التي كانت مفروضة على العمال في التعامل مع الشخص المصاب ؟.

.....  
.....

5- ما هي اهم الموارد الصيدلانية التي اعتمدها العيادة خلال الجائحة و هل كانت متوفرة في تلك الفترة و خلال الوقت المطلوب ؟

.....  
.....

6- هل العلاج الذي قدم من طرف العيادة لم تكن له اضرار اخرى ؟

.....  
.....

## الملاحق

### ❖ اسئلة المقابلة وفق معايير الجودة

1- هل استعانت العيادة بمعدات حديثة في العلاج اثناء الجائحة ام استخدمت نفس المعدات في الحالة العادية إذا كانت هناك معدات حديثة ماهي؟

.....  
.....

2- كيف كانت تهيئة الغرفة الخاصة بالشخص المريض؟

.....  
.....

3- ما نوع الغذاء المقدم للشخص المريض داخل العيادة وهل كانت هناك نصائح خاصة بالغذاء لهذه الفئة؟.....

4- هل ترقبتم حدوث اخطاء في الفحص والتشخيص أو العلاج إذا كانت هناك اخطاء ما هي؟

.....  
.....

5- هل استعانت العيادة بأطباء ذوي خبرة او اخصائيين في مجال الاوبئة خلال الجائحة؟

.....  
.....  
.....

6- هل قامت ادارة العيادة بتدوين الحالة الصحية للمرضى في السجلات؟

.....  
.....

## الملاحق

7- كيف يتم اخبار المريض بحالته الصحية؟

.....  
.....

8- هل تغطي العيادة احتياجات المرضى على مدار الساعة وكيف يتم تقسيم ساعات العمل ومواعيد الاستقبال؟

.....  
.....

9- في حالة وجود شكوى من طرف أحد المرضى او استفسار كيف يتم الرد من طرف العيادة؟

.....  
.....

10- كيف كان ثمن الخدمة الصحية المقدمة خلال الجائحة مرتفع /عادي/ منخفض؟

.....  
.....



مقدمة ..... ب

## الفصل الأول: الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للقطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية

المبحث الأول: ماهية القطاع الصحي الخاص ..... 11

المطلب الأول: مفهوم ونشأة القطاع الصحي الخاص ..... 11

المطلب الثاني: خصائص القطاع الصحي الخاص ..... 14

المطلب الثالث: النظام الصحي الخاص في الجزائر ..... 16

المبحث الثاني: ماهية الخدمات الصحية ..... 20

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية ..... 20

المطلب الثاني: خصائص وأسس الخدمات الصحية ..... 23

المطلب الثالث: أهداف وأنواع الخدمات الصحية ..... 26

المبحث الثالث: القطاع الصحي الخاص وجودة الخدمات الصحية ..... 31

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الصحية ..... 31

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية بإستخدام

نموذج « servqual » ..... 33

المطلب الثالث: فعالية مؤسسات القطاع الصحي الخاص في تحقيق جودة الخدمات الصحية ..... 37

خلاصة الفصل ..... 38

الفصل الثاني: الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية وأثرها على ترقية أداء  
القطاع الصحي الخاص في الجزائر دراسة حالة عيادة لوتيس أثناء جائحة  
كورونا 2021/2020.

40	المبحث الاول: التقديم بالمؤسسة محل الدراسة.....
40	المطلب الاول: موقع العيادة ونشأتها.....
42	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للعيادة .....
44	المطلب الثالث: البيئة البشرية والوظيفية للعيادة .....
48	المبحث الثاني: أداء العيادة خلال جائحة كورونا.....
48	المطلب الأول: نظرة العيادة لجائحة كورونا وتعاطي العيادة معها.....
49	المطلب الثاني: الإجراءات المطبقة في العيادة خلال جائحة كورونا.....
50	المطلب الثالث: المشاكل التي واجهتها العيادة خلال الجائحة.....
53	المبحث الثالث: تطبيق نموذج « servqual » في عيادة لوتيس خلال جائحة.....
53	المطلب الأول: تحليل أسئلة المقابلة والملاحظة .....
55	المطلب الثاني: الإستنتاجات العامة .....
56	المطلب الثالث: تقييم جودة العيادة وفق نموذج servqual.....
59	نتائج الدراسة.....
60	خلاصة الفصل .....
62	خاتمة .....

## فهرس المحتويات

65..... قائمة المراجع والمصادر

70..... قائمة الأشكال والجداول

72..... ملاحق

فهرس

## ملخص

تهدف هذه الدراسة الى ابراز مكانة القطاع الصحي الخاص في ترقية جودة الخدمات الصحية وذلك من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية الخاصة لوتيس خاصة خلال فترة جائحة كورونا 2021/2020 وفق نموذج servqual.

وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل الى أن عيادة لوتيس ملزمة على جميع أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، والتعاطف) كذلك قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها رفع كفاءة وفعالية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية لوتيس لمدينة رويبة وأي مؤسسة إستشفائية أخرى ترغب في تحسين جودة خدماتها الصحية.

## Summary

This study aims to highlight the position of the private health sector in upgrading the quality of health services by studying the reality of the quality of health services in the Lottes Private Hospital Corporation, especially during the Corona pandemic period 2020/2021, according to the servqual model.

This study was able to conclude that Lotis Clinic is familiar with all dimensions of quality (tangibility, reliability, responsiveness, safety, and empathy). This study also presented a set of recommendations that would raise the efficiency and effectiveness of health services provided by the Lotus Hospital Foundation in the city of Rouiba and any Another hospital institution that wants to improve the quality of its health services