



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

الميدان: علوم اقتصادية و التسيير وعلوم تجارية

قسم: علوم التسيير

تقرير تربص مقدم لإستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية

تخصص: إدارة الاعمال

العنوان



تقييم أداء الخدمات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية
تيرشين ابراهيم - غرداية

تحت اشراف الأستاذ: مخنان عقبة

من اعداد الطلبة:

- بن يمينة حسين

- عنتاري عبد النور

- شيتورة عبد الوهاب

السنة الجامعية: 2023/2022



Université Ghardaïa



Faculté des Sciences Economiques,

Commerciales et des Sciences de Gestion Domaine Sciences
économiques, de gestion et commerciales

Département : Sciences de gestion

Filière : Management

Rapport de Stage Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la LICENCE
ACADÉMIQUE :

Évaluation de la performance des services de santé

Etude Cas : Hopital Tirchin Brahim-Ghardaia

De Nom de l'organisme d'accueil

Elaboré par : Encadré par : Meknane okba

- Ben Yamna Houcine
- Antari Abdenour
- Chitoura Abdeloiahab

Année universitaire 2022/2023

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، حمدا كثيرا لا ينقطع اوله ولا ينتهي آخره، والصلاة والسلام على

سيدنا حبيبنا قدوتنا محمد عليه الف صلاة والف سلام، وعلى آله وصحبه وسلم تسليما.

نقدم عبارات الشكر والعرفان للأستاذ المشرف الذي كان نعم المرشد ونعم الموجه لاتمام هذا العمل

كما نقدم بالشكر والموصول الى الأساتذة الافاضل أعضاء لجنة التقييم لتفضلهم بقبول تقييم دراسته.

الاهداء:

زهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الله سبحانه وتعالى:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء

الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما ،

إلى الإخوة والأخوات ، إلى كل الأهل والأقارب ،

إلى جميع الأصدقاء،

إلى كل معارفنا من قريب أو بعيد،

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم

أساتذتي الأفاضل،

إلى كل من سقط سهوا من قلمي ولم يسقط من قلبي.

تهدف هذه الدراسة و المعنونة بتقييم أداء الخدمات الصحية من خلال المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الملاحظة والمقابلات في مستشفى تيرشين ابراهيم غرداية في مدة تتراوح من 20 مارس الى 03 افريل 2023.

تقييم أداء الخدمات الصحية يعتبر عملية هامة لتقييم جودة وفعالية الرعاية الصحية التي يتلقاها المرضى والمجتمع. يشمل التقييم عدة جوانب، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات الصحية، وجودة الرعاية، وكفاءة النظام الصحي، والمساواة في الرعاية الصحية، والنتائج الصحية. تتضمن الخطوات الأساسية في تقييم أداء الخدمات الصحية تحديد أهداف التقييم واختيار المؤشرات والمعايير المناسبة. يجب جمع البيانات اللازمة وتحليلها بشكل دقيق وموثوق. يمكن استخدام أدوات متنوعة مثل المسوحات والمقابلات وتحليل البيانات لتقييم الأداء.

تم عملية التقييم على مستويات متعددة، بدءًا من المستوى الفردي حتى المستوى الوطني والدولي. توجد نظريات ونماذج مختلفة تُستخدم في تقييم أداء الخدمات الصحية، مثل نموذج دونايديان ونموذج ديمينج. يهدف تقييم أداء الخدمات الصحية إلى تحسين الجودة وزيادة الوصول وتعزيز كفاءة النظام الصحي. يتطلب ذلك الاستفادة من التجارب والدروس المستفادة من البلدان الأخرى ومواكبة التطورات الحديثة في مجال التقييم الصحي.

بشكل عام، يعد تقييم أداء الخدمات الصحية أداة قوية لتحسين نظام الرعاية الصحية وتحقيق التميز في الخدمات الصحية، مع التركيز على التحسين المستمر والشفافية وتلبية احتياجات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الصحة، الأداء، الخدمات، تقييم، المؤسسة الاستشفائية

Résumé :

L'évaluation de la performance des services de santé est un processus important pour évaluer la qualité et l'efficacité des soins de santé reçus par les patients et la communauté. L'évaluation couvre plusieurs aspects, notamment

l'accès aux services de santé, la qualité des soins, l'efficacité du système de santé, l'équité dans les soins de santé et les résultats pour la santé. Les étapes de base de l'évaluation de la performance des services de santé comprennent la définition d'objectifs d'évaluation et la sélection d'indicateurs et de critères appropriés. Les données nécessaires doivent être collectées et analysées avec précision et fiabilité. Divers outils tels que des enquêtes, des entretiens et des analyses de données peuvent être utilisés pour évaluer les performances.

Le processus d'évaluation se déroule à plusieurs niveaux, du niveau individuel au niveau national et international. Il existe différentes théories et modèles utilisés pour évaluer la performance des services de santé, tels que le modèle Donabedian et le modèle Deming.

L'évaluation de la performance des services de santé vise à améliorer la qualité, à accroître l'accès et à accroître l'efficacité du système de santé. Cela nécessite de tirer parti des expériences et des leçons apprises d'autres pays et de se tenir au courant des développements récents dans le domaine de l'évaluation de la santé.

En général, l'évaluation de la performance des services de santé est un outil puissant pour améliorer le système de santé et atteindre l'excellence dans les services de santé, en mettant l'accent sur l'amélioration continue, la transparence et la satisfaction des besoins de la société.

I.....	الشكر والعرفان
II.....	الاهداء:
3.....	ملخص:
5.....	فهرس المحتويات
6.....	فهرس الجداول
أ.....	مقدمة عامة:
5.....	الفصل الأول: الجانب النظري
1.....	المبحث الأول: الخدمات الصحية وتقييمها
2.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية
4.....	المطلب الثاني: تقييم الخدمات الصحية
8.....	المبحث الثاني: اداء الخدمات الصحية
9.....	المطلب الأول: مفهوم اداء الخدمات الصحية
10.....	المطلب الثاني: ابعاد تقييم الخدمات الصحية
16.....	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي
14.....	المبحث الأول: تقديم المؤسسة الاستشفائية تيرشينا براهيمو منهجية
15.....	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
15.....	المطلب الثاني: توزيع العاملين وفقاً للمستوى الوظيفي
16.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وشرحه
19.....	المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة
19.....	المطلب الأول: تقييم الخدمات المقدمة بالمستشفى
21.....	المطلب الثاني: تقييم اداء المؤسسة العمومية الاستشفائية

خاتمة:

25.....

قائمة المصادر والمراجع:

28.....

فهرس الجداول

الصفحة	عنوانه	الجدول
20	مجموعة معايير الأداء ومؤشرات قياسها حسب منظمة الصحة العالمية	الجدول رقم 01
22	معايير الأداء الخاصة بالكادر الصحي خلال سنوات من 2012-2016	الجدول رقم 02
22	معايير الأداء الخاصة بتشغيل المستشفى خلال السنوات 2016	الجدول رقم 03

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
16	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	الشكل الاول

مقدمة عامة:

تعتبر الخدمات الصحية من الخدمات الحيوية والحيوية جدًا لأي مجتمع، فهي تؤثر مباشرة على الحالة الصحية والرفاهية للأفراد والمجتمع بشكل عام. وبما أن الصحة هي أحد الحقوق الأساسية للإنسان، فإن ضمان توفير خدمات صحية عالية الجودة وسهلة الوصول إليها يعتبر أمرًا حيويًا وضروريًا.

تشمل الخدمات الصحية مجموعة متنوعة من الخدمات والأنشطة، بدءًا من الرعاية الصحية الأساسية مثل التطعيمات والفحوصات الطبية الروتينية والعلاج الدوائي، وصولًا إلى العلاج الطبيعي والعلاج النفسي والجراحة والعناية المركزة والرعاية المنزلية. وتتوفر هذه الخدمات عادة من خلال منظومات صحية متنوعة تشمل المستشفيات والعيادات الطبية والمراكز الصحية والمستوصفات والصيدليات والمختبرات وغيرها من المؤسسات الصحية. ومن أجل تحسين جودة الخدمات الصحية وتلبية احتياجات المرضى والمجتمعات، يتم تقييم أداء الخدمات الصحية بشكل دوري ومستمر. ويتم ذلك عادة عن طريق تحديد مؤشرات أداء تتضمن مجموعة من المعايير والمقاييس التي تهدف إلى قياس جودة الخدمات الصحية وكفاءة النظام الصحي وفاعلية استخدام الموارد. ومن خلال تحليل نتائج التقييم وتحديد النقاط الضعيفة والقوية في النظام الصحي، يتم تطوير خطط عمل لتحسين الأداء وتعزيز الجودة والكفاءة في استخدام الموارد والوصول إلى الهدف المرجو من النظام الصحي.

يمكن تحديد مشكلة البحث في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية بشكل عام، وترتبط هذه المشكلة بعدة جوانب منها:

- عدم وجود معايير ومقاييس موحدة لتقييم جودة الخدمات الصحية: حيث يختلف تقييم جودة الخدمات الصحية من مكان إلى آخر ومن نظام صحي إلى آخر، وهذا يجعل من الصعب تحقيق التوافق والمقارنة بين النظم الصحية المختلفة.

- عدم قدرة النظم الصحية على تلبية الاحتياجات المتزايدة للمجتمع: فالتغيرات الديموغرافية والتكنولوجية والاجتماعية تؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات الصحية وتعقيد الأمراض المزمنة والحاجة إلى العناية الصحية المستمرة، وهذا يضع ضغوطاً كبيرة على النظم الصحية.

ومن هذه المشاكل نطرح التساؤل التالي : **مامدى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الدكتور تيرشين براهيم؟**

فرضيات الدراسة:

- تعتبر الخدمات الصحية علاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصاً او ارشاداً ينتج عنه رضا وانتفاع المريض
- توجد كفاءة في أداء المؤسسة الصحية الاستشفائية تيرشين ابراهيم

اهمية البحث

يتمتع البحث في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية بأهمية كبيرة نظراً لأن الخدمات الصحية تعد جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات، وتؤثر بشكل مباشر على صحتهم ورفاهيتهم.

1 -تحسين جودة الرعاية الصحية: حيث يهدف البحث إلى تحديد المشكلات والتحديات التي تواجه النظم الصحية وتطوير الحلول اللازمة لتحسين جودة الخدمات الصحية.

2 -توفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات الصحية: فالأداء الصحي يحتاج إلى معلومات دقيقة وموثوقة، ويساعد البحث في جمع هذه المعلومات وتحليلها وتوفيرها لصنع القرارات الصحية الصائبة.

3 -تحسين كفاءة النظم الصحية: حيث يهدف البحث إلى تحسين إدارة الأداء الصحي وتعزيز كفاءة النظم الصحية من خلال استخدام التقنيات والأساليب المناسبة.

4 - تعزيز التعاون بين الدول والمؤسسات الصحية: حيث يساعد البحث في تعزيز التعاون الدولي والتبادل العلمي والتقني بين الدول والمؤسسات الصحية المختلفة.

بالإضافة إلى ذلك، يعد البحث في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية أمرًا حيويًا لضمان استمرارية الخدمات الصحية وتلبية الاحتياجات المتزايدة للمجتمعات في المستقبل.

اهداف البحث: تعد أهداف البحث في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية متعددة ومتنوعة، وتشمل:

1 - تحديد مستوى جودة الخدمات الصحية: يهدف البحث إلى تحديد مدى توفر الخدمات الصحية وجودتها بشكل عام، وذلك من خلال تحليل العديد من المتغيرات المرتبطة بالخدمات الصحية مثل الإنفاق الصحي وعدد الأطباء والممرضين ونوعية الخدمات المقدمة وغيرها.

2 - تحليل أداء الخدمات الصحية: يهدف البحث إلى تحليل أداء الخدمات الصحية وتقييمه من خلال مقارنة النتائج المحصلة مع المعايير المتفق عليها عالمياً أو محلياً.

3 - تحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية: يهدف البحث إلى تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية وكيفية التعامل معها، مثل العوامل البيئية والاقتصادية والاجتماعية والصحية.

4 - تحديد النواقص في الخدمات الصحية: يهدف البحث إلى تحديد النواقص والمشكلات في الخدمات الصحية وتوفير الحلول اللازمة للتغلب عليها وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

5 - تحسين إدارة الخدمات الصحية: يهدف البحث إلى تحديد أفضل الممارسات والأساليب الإدارية التي تحسن إدارة الخدمات الصحية وتزيد من كفاءتها وفعاليتها.

6 - تحسين التخطيط الصحي: يهدف البحث إلى تحسين التخطيط الصحي وتحديد الاحتياجات الصحية للمجتمعات وتوفير الخدمات الصحية المناسبة والمتناسبة مع هذه الاحتياجات.

7- تحديد العلاقة بين الخدمات الصحية والرعاية الصحية الشاملة: يهدف البحث إلى تحديد العلاقة بين الخدمات الصحية والرعاية الصحية الشاملة وتحسين تنسيق هذه الخدمات لتحقيق أفضل نتائج صحية للمرضى .

اسباب اختيار الموضوع

توجد العديد من الأسباب التي تدفع لاختيار موضوع تقييم أداء الخدمات الصحية، ومن بين هذه الأسباب :

- 1 -تعتبر الخدمات الصحية من أهم الخدمات التي يحتاجها المجتمع، حيث تساعد في الحفاظ على صحة الفرد وتحسين جودة حياته، وتعد من العوامل الرئيسية التي تساعد في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع .
- 2 -يتزايد الاهتمام بتقييم أداء الخدمات الصحية في العالم، وذلك بسبب ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية وزيادة الطلب على الخدمات الصحية، ولضمان توفير الرعاية الصحية الجيدة وتحقيق أفضل النتائج الصحية للمرضى .
- 3 -يساهم تقييم أداء الخدمات الصحية في تحسين جودة هذه الخدمات، حيث يمكن تحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتطوير وسائل الرعاية الصحية، وتحسين أداء المقدمين للخدمات الصحية وتطويره .
- 4 -تحتاج الحكومات والمؤسسات الصحية إلى المعلومات الدقيقة حول أداء الخدمات الصحية لتمكين من اتخاذ القرارات الصحيحة وتحديد الأولويات في التخطيط لتحسين الخدمات الصحي
- 5- يساعد تقييم أداء الخدمات الصحية في استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات الصحية وتوفير التكلفة وتحسين الإنتاجية.

الفصل الأول:
الجانب النظري

تمهيد

تعتبر الخدمات الصحية أحد الجوانب الأساسية التي يحتاجها المجتمع لتحقيق صحة ورفاهية الفرد والمجتمع بشكل عام. ولذلك فإن تقييم الخدمات الصحية يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان تلبية الاحتياجات الصحية للمجتمع. ومن المعروف أن الخدمات الصحية تتطلب مجهودات كبيرة من قبل الجهات الحكومية والخاصة لتقديم خدمات ذات جودة عالية وبتكلفة مناسبة للمرضى والمجتمعات المحلية.

يهدف هذا البحث إلى تقديم مقدمة شاملة حول تقييم الخدمات الصحية وأهميته، وتحديد الأسباب التي تدفع إلى البحث في هذا المجال. كما يهدف البحث إلى تحليل العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية وكيفية تحسينها. ويشمل البحث أيضاً دراسة تجرية بلدان مختلفة في تقييم الخدمات الصحية والتعرف على النجاحات والتحديات التي واجهتها هذه البلدان.

علاوة على ذلك، يسعى البحث إلى تقديم مقترحات وحلول لتحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك من خلال تحسين عمليات التقييم وتنفيذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الخدمات الصحية وتلبية احتياجات المجتمع. ويهدف البحث أيضاً إلى توعية المجتمع حول أهمية الخدمات الصحية وكيفية الاستفادة منها بشكل أفضل، وتحفيز المجتمع على المساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية.

المطلب الاول: مفهوم الخدمات الصحية

بالرغم من أنه يمكن بيع و شراء الخدمات الصحية، إلا أن الصحة ليست كذلك فلا يمكن الإتجار بها، هذا ما يقودنا إلى تحديد مفهوم الصحة .أولاً قبل تحديد مفهوم الخدمات الصحية.

- تعريف الصحة بالرغم من أنه يمكن بيع وشراء الخدمات الصحية إلا أن الصحة لا يمكن الاتجار بها وتعرف الصحة التامة بأنها حالة وصول قدرات الفرد على التمتع وأداء الدور إلى أقصاها وتعرف الصحة الجيدة بأنها حالة السلامة البدنية والعقلية الكاملة وليست مجرد غياب وعدم الاتزان وقد يرى الأطباء والحكومات أن خدماتهم الصحية بمثابة خدمات للمرضى والعمل على شفائهم فقط ولكن تعريفات الصحة تشير إلى أنها أكثر من مجرد غياب المرض ...

- لقد وردت العديد من التعاريف التي تحدد مفهوم الخدمة غير أن كل منها يختص بجانب محدد، وإن كانت تشترك في اعطاء المعنى نفسه في بعض الاحيان.

فقد عرف البعض الخدمة الصحية على أنها المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة والتي تحقق له حالة متكاملة من السلامة الجسمانية والعقلية والإجتماعية وليس فقط علاج الامراض والعلل"، كما يعرفها آخرون على أنها أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وان إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون البكري، وتعرف الخدمة بشكل عام بأنها أي فعل وأداء يمكن أن يقدمه طرف معين إلى الآخر والذي يكون غير ملموس أساساً ولا يؤدي تقديمه إلى ملكية اي شيء، وأن انتاجها من الممكن أن يكون أو لا يكون مرتبطاً بمنتوج مادي. وعليه فإن

الخدمة الصحية هي عبارة عن فعل أو أداء غير ملموس يقدمها طرف إلى طرف آخر ولا يؤدي امتلاكها إلى أي نوع من أنواع الملكية، وقد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتوج مادي ليحقق حالة متكاملة من السلامة الصحية.¹

يمكن تعريف الخدمات الصحية على أنها مجموعة من الخدمات التي تقدم للأفراد والمجتمعات بهدف الحفاظ على صحتهم وعلاج الأمراض والإصابات التي يعانون منها. وتشمل هذه الخدمات جميع الخدمات الطبية المتاحة للمرضى، بدءاً من العلاج الطبيعي والتغذية والوقاية من الأمراض وصولاً إلى العلاج الدوائي والجراحة.

وتعد الخدمات الصحية جزءاً أساسياً من النظام الصحي العام، الذي يهدف إلى توفير الرعاية الصحية للمجتمع بشكل شامل. وتقدم الخدمات الصحية عادة من قبل المؤسسات الصحية المختلفة، بما في ذلك المستشفيات والعيادات والمراكز الطبية والمختبرات الصيدلانية.²

ومن هذا التعريف يشير في مضمونه إلى أن الخدمة الصحية تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

الصفة المميزة للخدمة: ترتبط أساساً بجوهر الخدمة الصحية المقدمة والتي تتكون من عدة إجراءات مختلفة تشخيصية.

المنافع المرجوة من الخدمة: تتمثل في العناصر المختلفة التي يحصل عليها المريض لمقابلة احتياجاته الصحية،³ و المتضمنة للإدراك الحقيقي لكفاءة العمل المؤدى، والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

- منافع مباشرة ملموسة يمكن قياسها وحسابها تتمثل في التكاليف التي يمكن توفيرها مستقبلاً نتيجة لإنتاج خدمات صحية معينة.

- منافع مباشرة غير ملموسة ويصعب قياسها: تتمثل في الحد من الالام و الأمراض التي يعانها المريض، أو التي يستجنيها، نتيجة للخدمات التي حصل عليها.

¹أمنة بشير سعيد، تقييم أداء المستشفيات، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، تنمية الرافدين، ع: 100، مج: 32، 2010، ص308-309
²فريد النجار، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية، ط1 | الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص363
³تامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، ط1، دار اليازوردي للنشر، عمان-الأردن، 2012، ص168

- منافع غير مباشرة ملموسة يمكن حسابها: تتمثل في زيادة الإنتاج كنتيجة للخدمات الصحية التي يحصل عليها أفراد القوة العاملة.

الخدمات المساندة: تشمل كافة العناصر المضافة التي تقدم إلى جوهر الخدمة الصحية، وتتضمن نظام حجز المواعيد الاستقبال التنسيق مع المؤسسات الصحية الأخرى والمنظمات الاجتماعية.

كما تعرف الخدمات الصحية أيضا بأنها: "المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد التي يتلقاها عند حصوله على الخدمة والتي تحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسدية والعقلية والاجتماعية وليس فقط علاج الأمراض والعلل.

المطلب الثاني: تقييم الخدمات الصحية

تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة التقديم عادة ما تعتمد فعالية وموضوعية تقييم الخدمات المنتجة والمقدمة على رد فعل المستهلك. رد الفعل هذا والذي عادة ما يخضع لسلوكيات الأفراد، أي الزبائن، والتي تختلف و تتباين من فرد لآخر. فالخدمة التي قد يرضى بها شخص ما قد لا ترضى شخص آخر، وهذا راجع طبعا لاعتبارات شخصية، كالحاجات والرغبات المتباينة، المستوى التعليمي والثقافي، الانتماء الاجتماعي... الخ¹

تقييم الخدمات الصحية هو عملية قياس أداء الخدمات الصحية المتاحة في منطقة معينة أو لمؤسسة صحية محددة. ويهدف التقييم إلى تحديد مدى جودة الخدمات الصحية المقدمة وتحديد النقاط القوية والضعف في النظام الصحي وتطوير خطط عمل لتحسين الخدمات.

وتشمل عملية تقييم الخدمات الصحية عدة عناصر، بما في ذلك:

¹بديسي فهيمه، جودة الخدمات الصحية الخصائص والابعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، ع: 7، 2011، ص

1. الوصول إلى الخدمات الصحية: يتضمن ذلك مدى سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية، ومدى توافرها وجودتها في المنطقة المحددة.
 2. جودة الخدمات الصحية: يتضمن ذلك مدى جودة الرعاية الصحية التي يتلقاها المرضى، بما في ذلك الفحوصات الطبية والتشخيص والعلاج والرعاية المتابعة وغيرها.
 3. تكلفة الخدمات الصحية: يتضمن ذلك مدى تكلفة الخدمات الصحية ومدى توافر التأمين الصحي وتكاليف الدفع الذاتي وتأثير ذلك على الوصول إلى الخدمات الصحية وجودتها.
 4. رضا المرضى: يتضمن ذلك مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي يتلقونها، ويمكن تحديده من خلال استطلاعات الرأي والاستماع إلى شكاوى المرضى.
 5. كفاءة المؤسسات الصحية: يتضمن ذلك مدى كفاءة وفعالية المؤسسات الصحية في تقديم الخدمات الصحية وإدارتها بشكل فعال.
 6. ويعتمد تقييم الخدمات الصحية على البيانات والمعلومات المتاحة، مثل الإحصائيات الصحية والتقارير الطبية والدراسات الاستقصائية واستطلاعات الرأي ومراجعة السجلات الطبية وغيرها.¹
- يعد تقييم الخدمات الصحية عملية هامة للغاية في تحسين النظام الصحي وتحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز صحة الأفراد والمجتمعات. ومن أجل تحقيق ذلك، يجب توفير بيانات دقيقة وموثوقة ومحدثة بانتظام عن الخدمات الصحية المتاحة ونتائج الرعاية الصحية وتحليل هذه البيانات بشكل فعال.
- كما يتطلب تحسين تقييم الخدمات الصحية تعاون جميع الجهات ذات الصلة، بما في ذلك المؤسسات الصحية والمنظمات الحكومية والمجتمع المحلي والمرضى والمهنيين الصحيين وغيرهم. ويجب أن يكون التقييم مرناً ومتكيفاً مع التحديات الصحية الحالية والمستقبلية، وأن يتم تحديثه وتطويره باستمرار.

¹ Leap Hunderfund, A. N., & Lindenauer, P. K. (2019). Using quality improvement methods to improve care. *Annals of the American Thoracic Society*, 16(6), 659-666.

المبحث الاول: الخدمات الصحية وتقييمها

بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام نتائج تقييم الخدمات الصحية لتحديد الأولويات في تطوير وتحسين النظام الصحي، وتحسين توزيع الموارد والتخطيط الاستراتيجي للخدمات الصحية وتحسين التدريب والتطوير المهني للمهنيين الصحيين. وبالتالي، فإن تقييم الخدمات الصحية يساعد على تعزيز جودة الحياة وصحة الأفراد والمجتمعات وتحسين النتائج الصحية¹.

¹ US Department of Health and Human Services. (2018). The National Quality Strategy. Retrieved from <https://www.ahrq.gov/workingforquality/about/nqs.html>

خلاصة

تم في مطلية المطلب الأول من المبحث التركيز على مفهوم الخدمات الصحية وأهميتها في المجتمع، وأهمية تقييم هذه الخدمات لتحسين جودتها وتلبية الاحتياجات الصحية للمجتمع. وتم تقديم عدة مراجع عربية وأجنبية تناولت هذا الموضوع وتفصيل الأهداف التي يسعى البحث لتحقيقها. وبهذا يمكن القول أن مفهوم الخدمات الصحية وتقييمها يعد موضوعاً هاماً يجب دراسته والعمل على تطوير الخدمات الصحية لتحسين جودتها وتلبية الاحتياجات الصحية للمجتمع.

تمهيد

يتناول مبحث أداء الخدمات الصحية تحليل وتقييم كيفية تقديم الخدمات الصحية ومدى تحقيقها لأهدافها والتي تشمل الحفاظ على الصحة والوقاية من الأمراض والعلاج والتأهيل والرعاية. ويعد تقييم أداء الخدمات الصحية عملية أساسية لضمان جودة الخدمات والتحسين المستمر لها، وذلك عن طريق تحديد المعايير والمؤشرات المناسبة وقياس مدى تحقيق الأهداف المرجوة.

تتضمن عناصر أداء الخدمات الصحية عدة جوانب مهمة مثل الجودة والتكلفة والإنصاف والوصول إلى الخدمات الصحية ورضا المرضى وتلبية احتياجاتهم. وتعتمد عملية تقييم أداء الخدمات الصحية على مجموعة من المؤشرات والمقاييس التي تتمثل في متابعة الأداء السريري والتقييم السلوكي والرضا والشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية والمستوى التقني والتقنية وغيرها.

تهدف هذه العناصر إلى تحقيق عدة أهداف أساسية مثل زيادة الفعالية والكفاءة والجودة في تقديم الخدمات الصحية، وتحسين الإنتاجية والتحكم في التكاليف وزيادة مستوى الرضا لدى المرضى وتحقيق التواصل بين جميع الأطراف المعنية.

المطلب الاول: مفهوم أداء الخدمات الصحية

تعريف الاداء يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات لذا نال ولا يزال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء و الاستمرارية ويتضح معنى الأداء من خلال التعريف التالي:

فحسب "Khenkhen" من وجهة نظر هذا الكاتب فإن الأداء يدل على تأدية عمل وإنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة " نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات و الأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة¹. يتعلق مفهوم أداء الخدمات الصحية بقياس الجودة والكفاءة والفعالية والفاعلية للخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية، وتقييم مدى تحقيق هذه الخدمات لأهدافها المنشودة ومدى استجابتها لاحتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع. ويشمل ذلك عدة عناصر منها الوقت اللازم لتقديم الخدمة وجودة العلاج والمعاملة والتعامل مع المرضى والمراجعين، وكذلك الامتثال للمعايير الصحية والمهنية والأخلاقية والتنظيمية والقانونية المطلوبة. ويهدف تقييم أداء الخدمات الصحية إلى تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات وتحسينها وتطويرها لضمان توفير رعاية صحية آمنة وفعالة ومتسقة لجميع المرضى.

¹ناصر دادي عدون، عبد الله قويدر الواحد: مراقبة التسيير و الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص، 12.

المطلب الثاني: ابعاد تقييم الخدمات الصحية

اجتهد الكثيرون في ابراز الأبعاد الرئيسية التي يمكن أن تقوم عليها ، ومن خلال الاطلاع في عديد الكتابات المقدمة حول هذه الدراسات ، يمكن القول ان الجميع يكاد يتفق على خمسة عناصر رئيسية تمثل أبعادا لتقييم الخدمة الصحية هي : الاستجابة ، الاعتمادية ، الضمان الملموسية و التعاطف ، حيث يقصد ب:

1 - بعد الاستجابة Responsive Ness¹

قدرة مقدم الخدمة و سرعة استجابة بالرد على طلبات المستفيدين و استفساراتهم و المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة الى المستفيد و التقليل ما أمكن من الأمور المزعجة له، أي أن هذه الاستجابة مقرونة بالفورية في أداء الخدمة وتقديمها حال الحاجة اليها و المبادرة الى ذلك من خلال معرفة رغبة طالبي الخدمة تلقائيا ، أدركوا هم توصيفهم حاجتهم أم لم يدركوها لحظة وقوع المشكلة الصحية. و يبرز هذا البعد بشكل واضح في الخدمات الاستعجالية التي تقدمها المؤسسات الصحية الاستشفائية التي هي عليها أن تكون حاضرة طوال اليوم او على مدار 24 ساعة ، بفريق صحي متكامل يضمن سرعة الاستجابة و تلبية المنفعة الصحية المقصودة من طالبها، ومن العناصر التي تعتمد لتقييم هذا البعد :

- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة

- الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الأشغال

- الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض

- الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوى

¹فرحات عبد المنعم ، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2018، ص50

- اخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة و الانتهاء منها

2 - بعد الاعتمادية **Reliability**:¹

تشير الاعتمادية الى قدرة مقدم الخدمة في صفة الطبيب على انجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، و لتفهم الاعتمادية فان الذي يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية أداءه لوظيفته خلال الاستعمال ، فهي عبارة عن مقياس منتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية و لمدة محددة ، فهي اذا ترجمة لمقدار الثقة في الاجراءات و المهارات التقنية التي سيعتمدها مقدم الخدمة و تحقق لطالبها النجاعة المثلى حسب المواصفات المعرفية المتاحة ، و بعبارة أخرى فالاعتمادية هي تعبير عن مدى امكانية الاعتماد و التعويل على بلوغ الدقة التقنية في اشباع المنفعة الصحية من طرف مقدمها ، أي قدرة مقدم الخدمة على الايفاء و الالتزام بتقديم الخدمة باعتماد و دقة و ثبات. ومن العناصر التي تعتمد لتقييم هذا البعد:

- الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة

- الدقة و عدم الأخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج توافر التخصصات المختلفة

- الثقة في الأطباء و الاخصائيين و المرضى

- الحرص على حل مشكلات المريض

- الاحتفاظ بالسجلات و الملفات الطبية الدقيقة.

¹فرحات عبد المنعم، مرجع سبق ذكره، ص50

3 - بعد الضمان (الأمان) Assurance :

و يقصد به السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة و قدرة و ثقة في تقديم الخدمة فهو ناتج عن اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء و كادر المستشفى و الثقة بمؤهلاتهم و مقدرتهم.

و هذا البعد يوضح مقدار ما يوفره مقدم الخدمة من إشارات تعطي الأمان لطالبيها بأن المنفعة الصحية التي يود الحصول عليها قابلة للاشباع و مؤكدة التحقيق في حدود الامكانيات المعرفية المتاحة. و يكون ذلك من خلال إيجاد بيئة تساعد على سلامة المريض ، و طمأنته على سلامة الاجراءات المتخذة حيال وضعه الصحي ، بحيث تحقق له الرضا و القناعة بالاجراءات المقدمة له. ومن المتغيرات التي تعتمد في تقييم هذا البعد:

- الشعور بالأمان في التعامل

- المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء

- الأدب و حسن الخلق لدى العاملين

- استمرارية متابعة حالة المريض

- سرية المعلومات الخاصة بالمريض دعم و تأييد الادارة للعاملين لأداء وظائفهم بكفاءة

معدات¹

4 - بعد الملموسية Tangibles الاهتمام بالجودة يتجاوز الجانب التقني التخصصي في تقديم الخدمة الى

الجوانب المادية المرتبطة بتقديم هذه الخدمة ، كإنباءات المعدات التجهيزات ، الملابس وهو ما يطلق عليه الملموسية أو الجوانب الملموسة، حيث تشير الى مظهر التسهيلات المعدات المادية والبشرية الاتصال و المباني و

¹شادلي إبراهيم، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019، ص23

التكنولوجيا المستخدمة ، و التسهيلات الداخلية للأبنية و التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة المظهر الخارجي للعاملين ، وصلات الانتظار للمرضى، ومكاتب الأطباء ، و الزي الرسمي و الأجهزة و المعدات و التصميم و التنظيم الداخلي.

ومن التعاريف السابقة يمكن صياغة بعض متغيرات تقييم هذا البعد كما يلي:

- جاذبية المباني و التسهيلات المادية

- التصميم و التنظيم الداخلي للمبني

- حداثة الأجهزة و مسايرتها للتكنولوجيا

- الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج

المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة أماكن الانتظار و الاستقبال المناسبة

5 - التعاطف (الجوانب الوجدانية) **Empathie** : ويشير هذا البعد الى درجة العناية بالمستفيد و رعايته

بشكل خاص و الاهتمام بمشاكله و العمل على ايجاد حلول لها بطرق انسانية راقية فهو يعني درجة الرعاية و

الاهتمام الشخصي بالمستفيد.

ويعود اعتبار هذا البعد و أهميته الى الطبيعة الانسانية التي تحكم خدمات الرعاية الصحية بشكل عام ومن هنا

كان الحديث كواحد من أهداف المنظومة الجزائرية الحديثة عن أنسنة (humanisation) الخدمات أي اعطاء

البعد الانساني في تقديم الخدمة على مستوى مؤسساتنا الصحية.

ويشمل البعد على مجموعة من المتغيرات منها: اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماما شخسيا تفهم

احتياجات المريض

المبحث الثاني: اداء الخدمات الصحية

- وضع مصلحة المريض في مقدمة اهتمامات الادارة والعاملين
- ملائمة ساعات العمل و الوقت المخصص للخدمة المقدمة - العناية الشخصية بكل مريض
- تقدير ظروف المريض و التعاطف معه ملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين.¹

¹شادلي ابراهيم ، مرجع سبق ذكره، ص24

خلاصة

تمثل خلاصة مبحث أداء الخدمات الصحية أهمية قياسية جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية، وتحسينها وتطويرها بحيث تتماشى مع احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع، وتحقق أهدافها المنشودة. ويتضمن تقييم أداء الخدمات الصحية قياس الكفاءة والفعالية والفاعلية للخدمات الصحية وجودة العلاج والمعاملة والتعامل مع المرضى والمراجعين، والامتثال للمعايير الصحية والمهنية والأخلاقية والتنظيمية والقانونية المطلوبة. ويهدف التقييم إلى تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات وتحسينها وتطويرها لضمان توفير رعاية صحية آمنة وفعالة ومتسقة لجميع المرضى.

الفصل الثاني:
الجانب التطبيقي

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية تيرشين ابراهيم ومنهجية

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية تيرشين ابراهيم ومنهجية

تمهيد

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذا البحث في المبحثين الاولين، سنحاول من خلال هذا المبحث تناول الجانب

التطبيقي لهذا الموضوع، حيث تم اختيار المؤسسة الاستشفائية تيرشين ابراهيم - غرداية - .

المؤسسة العمومية لاستشفائية ذات طبع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي . تتكون من مجموعة

من الهياكل العمومية : التشخيص, العلاج, الاستشفاء ... لسكان دائرة غرداية, بونورة و دائرة ضاية بن ضحوة

الاشخاص الطبيون		النسب	النسبة الاجمالية من مجموع العاملين
طبيب مختص	71	%72,45	%24,43
طبيب عام	24	%24,49	
صيدلي	01	%1,02	
طبيب نفساني	01	%1,02	
معالج النطق	01	%1,02	
المجموع	98	%100	

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية ترشين ابراهيم ومنهجية

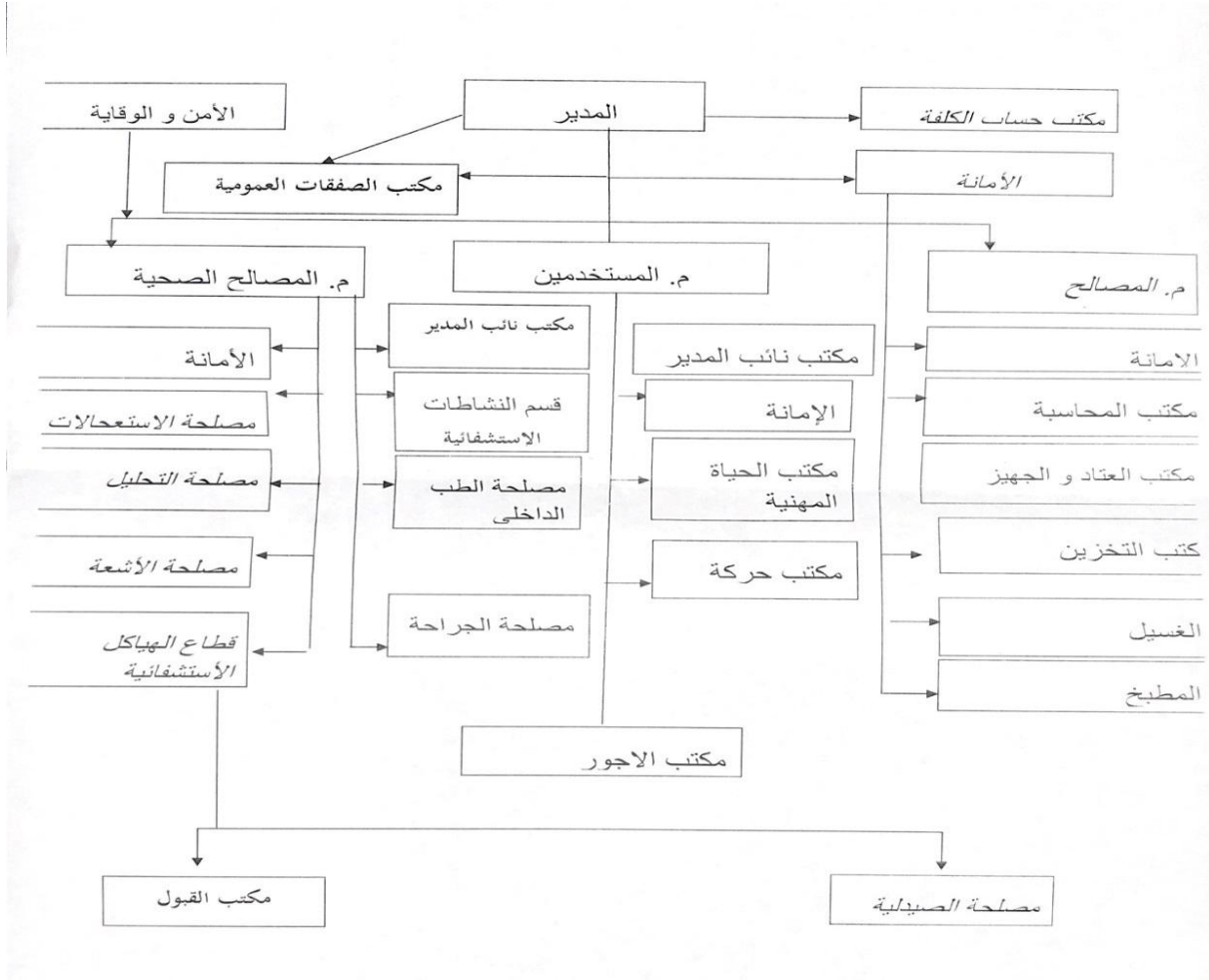
المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة

هي مؤسسة صحية تقوم بالخدمات اللازمة للمواطنين المرضى وذلك بتوفير الراحة اللازمة والعلاج و الهدوء, وهو عبارة عن بناء جاهز من طرف المؤسسة (Boygues) في 18 مارس 1982 وفي عام 1993 سمي بمستشفى الدكتور ترشين ابراهيم الذي عرف بالتحاقه في صفوف الجيش سنة 1957 واستشهد قرب مدينة المدية سنة 1957, ثم تحول المستشفى الى مؤسسة عمومية استشفائية حيث يحتوي على 124 سرير و 401 عامل.

المطلب الثاني: توزيع العاملين وفق المستوى الوظيفي

اشخاص شبه طبيون		النسب	النسبة الاجمالية من مجموع العاملين
اخصائي الصحة العمومية	210	%100	%52.3
المجموع	210	100%	

A.D.M واخرون		النسب	النسبة الاجمالية من مجموع العاملين
الاشخاص التقنية والخدماتية	49	%52,69	%23.1
اشخاص اداريون	44	%47,31	
المجموع	93	%100	



المدير: يمثل السلطة التنفيذية لوزارة الصحة يقوم بتوزيع الصلاحيات بين الموظفين كما يساهم في

مساعدة السلطة العليا على تطبيق القرارات الاقتصادية والإدارية والتقنية

الأمانة: تشرف عليها سكرتيرة بمساعدة عون تقني تقوم بما يلي:

- تسجيل البريد الصادر والوارد
- استقبال المكالمات الهاتفية
- استقبال وتوجيه الزوار
- التنسيق بين مكتب المدير والمصالح الأخرى

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية تيرشين ابراهيم ومنهجية

مديرية المصالح الصحية: مهمتها مراقبة المصالح الاستشفائية والمراكز الصحية وتحضير إحصائية المرضى

بالنسبة للدخول والخروج. وتضم عدة مصالح ص وهي:

مصلحة المراقبة والإنعاش, مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الطب الداخلي، مصلحة الإستعجالات مصلحة التحليل والأشعة.

مديرية المصالح الاقتصادية: المهمة الرئيسية للمصالح الاقتصادية تتمثل أساسا في تسجيل الواردات

والصادرات من المواد والأجهزة والغذاء والأدوية وغير ذلك من المشتريات ومستهلكات المؤسسة ولهذا تعتبر هذه المصلحة همزة وصل بين جميع المصالح الأخرى وتضم ما يلي:

مصلحة المحاسبة ، مصلحة التخزين ، مصلحة العتاد والتجهيز ، مصلحة الصيانة الغسيل ، المطبخ حضيرة السيارات.

مديرية المستخدمين والمالية: من بين مهامها الأساسية تسيير الموارد البشرية وذلك بإصدار مختلف الوثائق

الإدارية (عقد العمل، شهادة العمل، رخص العطل....). على جانب هذه الوثائق يقوم المسؤول بتسيير شؤون العمال بضبط رواتبهم وإصدار كشف الرواتب لكل عامل.

مصلحة الوقاية والأمن: تقوم بمراقبة وحفظ المواطنين داخل المؤسسة.

المصالح المالية: مسؤولة على ما يلي :

- تسيير الشؤون المالية دفع مستحقات المعوزين .
- تسوية القضايا المالية العالقة والخاصة بالعمال.

وتتكون من مصلحتين هما:

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية تيرشين ابراهيم ومنهجية

مصلحة الميزانية: تقوم بمهامهم التالي:

- التحقق من الفاتورات الخاصة بالمقولة و العمال
- التحقق من قائمة الأجور والتعويضات.
- إرسال الحوالات والأمر بالدفع إلى القابض البلدي للضرائب.

مصلحة الأجور:

تقوم بتحرير قوائم الأجور

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

المطلب الاول: تقييم الخدمات المقدمة بالمستشفى

ان في تقييم الخدمات المقدمة بالمستشفى يعتمد العمال القائمين بذلك على عدة مؤشرات ففي خدمات الإقامة يعتمدون على حساب عدد الاسرة لكل غرفة و كذا عدد الغرف التي هبا اسرة بدون مرضى لتحوي مرضى جدد نسبة الرضا على شرط الإقامة و الاطعام، اما الخدمات الوقائية فيتم مثلا حساب نسبة الوفيات حسب نوع معين من الامراض التي تم الوقاية منها، نسب انتقال العدوى، نسب التسمم الغذائي اما الخدمات العلاجية فيتم تقييمها بالعديد من المؤشرات مثل فترة الانتظار في مصلحة الاستعجالات، نسبة الوفيات، عدد المرضى الذين تحسنت حالتهم، عدد الوفيات الناتجة عن أخطاء طبية، أما فيما يخص الخدمات المتخصصة في امراض النساء و التوليد و طب و جراحة الاطفال فيتم تقييمها نسب وفيات الامهات و وفيات الاطفال عند الولادة، الوفيات بعد العملية و معدل العمليات القيصرية عند الولادات، و الحمل المعسر.

وفي عملية التقييم دور مهم ايضا لمديرية الصحة والسكان بالولاية اي انها تتحصل على تقرير واحصائيات تخص المستشفى والتي قد تكون اما شهرية، ثلاثية، سداسية او سنوية، وهنا تقوم بمقارنتها ببعض المعايير

وعند اكتشاف الخلل تقوم بدراسته ومعرفة اسبابه، الا ان حلها للمشاكل لا يكون الا في حالات عجز فيها عمال المستشفى عن حلها. وبعد استعراض اهم المعايير التي يفترض اعتمادها لقياس اداء المستشفيات تقتضي الضرورة للإشارة الى اهم المقاييس بالحدود الدنيا والحدود القصوى التي يجب الالتزام هبا ومراعاتها عند محاولة تشخيص الانحرافات بهدف تحديد مقدار الانحراف وطبيعته، ويمكن الاعتماد على ما حددته منظمة الصحة العالمية كما هو موضح في الجدول.

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

الجدول رقم (1): مجموعة معايير الأداء ومؤشرات قياسها حسب منظمة الصحة العالمية.

المعايير	مؤشر القياس
عدد الاسرة\طبيب	4 اسرة
عدد الاسرة\ممرض	سريرين
صيدي واحد	100 سرير
اخصائي واحد للتغذية	100 سرير
اخصائي واحد للتحاليل المخبرية	100 سرير
موظف واحد متخصص بنظام المعلومات	75
موظف واحد متخصص بالخدمة الاجتماعية	75
موظف واحد متخصص بالعلاج الطبيعي	75
موظف واحد	سرير واحد
الوفيات العام	3
الوفيات نتيجة التحذير	500\1
الوفيات بعد العملية	%1
وفيات الأمهات	%1
وفيات الأطفال عند الولادة	%2
معدل التلوث	%1
معدل التلوث بعد العملية	%1

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

معدل التشريح	25%
معدل العمليات القيصرية	4%
متوسط فترة الإقامة	7 أيام
معدل اشغال السرير	80%
معدل دوران السرير	65%
مريض العيادة الخارجية\طبيب	15 مريض

المصدر: أسامة لعراي، تأثير نظام المعلومات علي جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، دراسة الحالة مستشفى - علي النمر - مروانة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 120 .

المطلب الثاني: تقييم أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية

لتقييم اداء المؤسسة العمومية الاستشفائية _تيرشين ابراهيم_ تم اعتماد معيار الخاص بالكادر الصحي في المستشفى وهذا من خلال السنوات التالية والتي تم مقارنتها بالمعايير التي حددتها منظمة الصحة العالمية.

1_ : معايير الاداء الخاصة بالكادر الصحي في المستشفى:

يمكن استعراض اهم هذه المعايير في الجدول الموالي :الجدول رقم (02): معايير الأداء الخاصة بالكادر

الصحي خلال السنوات الثلاث الأخيرة:

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

العدد المقبول عالميا	2023	2022	2021	
4	3,7	3,16	2,7	عدد الاسرة\طبيب
2	1,8	1,3	1,6	عدد الاسرة\مرض

من اعداد الطالب بالاعتماد على مصلحة المستخدمين بالمؤسسة.

يتضح من الجدول ان عدد الاسرة لكل طبيب لا يتعدى (3.7) في حين بلغت النسبة التي حددتها منظمة الصحة العالمية (4) اسرة لكل طبيب مما يعني ارتفاع في اداء المستشفى و بالتالي كفاءة الخدمات التي تقدمها، كما يتضح من الجدول ان نسبة الاسرة الى المرضين لا تتجاوز (1.8) كأقصى نسبة وصلت اليها سنة 2023 بينما تصل النسبة المعمول بها عالميا الى سريرين لكل ممرض وقد يرجع السبب الى ان قسم امراض النساء و التوليد يتطلب ممرض لكل مولود مما ادى الى انخفاض هذه النسبة و هذا يدل على ارتفاع مستوى الكفاءة في الخدمات المقدمة للمرضى

2- معايير الاداء الخاصة بتشغيل المستشفى:

يمكن استعراض اهم هذه المعايير في الجدول الموالي: الجدول رقم (3): معايير الأداء الخاصة بتشغيل

المستشفى خلال السنة الماضية. 2022

العدد المقبول عالميا	السنة 2022	المعدل
%80	%65,8	معدل اشغال السرير
%65	%53,2	معدل دوران السرير

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

معدل العمليات القيصرية	3,8%	4%
معدل رقود ومكوث المرضى	3,4 يوم	7 أيام
معدل العام للوفيات	1,5%	3%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مصلحة المستخدمين .

يتضح من الجدول ان معدل اشغال السرير لا يتعدى 65,8% في حين بلغت النسبة المقبولة عالميا 80 % ولذلك تدل النسبة على كفاءة استخدام السرير مما يقلل من تكاليف المعالجة والعكس صحيح. ويصل معدل دوران الاسرة 53,2 % في حين يبلغ العدد المعمول به عالميا 65 % . و الجدير بالذكر ان معدل اشغال السرير يعتبر من الادوات اللازمة لوضع السياسة الصحية حيث ان الانخفاض في هذا المعدل يؤدي الى تخفيض عدد الاسرة ومن ناحية اخرى يجب التنبيه الى عدم الاعتماد على هذا المعدل بصورة منفردة ،حيث ان هناك اقسام مثل : اقسام الامراض العادية ،اقسام الاطفال المتكررة يكون فيها هذا المعدل منخفضا .

ـ و نلاحظ من الجدول ان معدل العمليات القيصرية بلغ 3,8% سنة 2022 و هو اقل من المعدل الذي حددته منظمة الصحة العالمية حيث بلغ 4% مما يدل على كفاءة الخدمات المقدمة للأمهات اللواتي في حالة الحمل والولادة.

ـ نلاحظ من الجدول ان معدل مكوث المرضى في المستشفى بلغ 2 يوم و هو اقل من المعدل الذي حددته منظمة الصحة العالمية حيث تبلغ عدد مكوث المريض بالمستشفى سبعة 7ايام ،و يعكس هذا المؤشر كفاءة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى الراقدين بالمستشفى ،و يشير ارتفاعه الى انخفاض كفاءة الخدمة المقدمة لهم .

المبحث الثاني: تقييم اداء الخدمات الصحية بواسطة لوحة القيادة

– يتضح من خلال الجدول ان معدل الوفيات العام بلغ 1,5% في حين تقدر النسبة المعمول هـي عالميا 2% و يدل معدل انخفاض الوفيات مقارنة مع النسبة المعمول هـبا عالميا و التي تقدر 2 ، % مما يدل هذا مؤشر بانه مؤشر جيد لكفاءة في تقديم الخدمات الى المرضى الراقدين في المستشفى محل الدراسة .

خاتمة:

في ختام بحث تقييم أداء الخدمات الصحية الذي ينقسم إلى جانب تطبيقي وجانب نظري، يمكن استنتاج العديد من النقاط الهامة.

من الناحية التطبيقية، يتبين أن تقييم أداء الخدمات الصحية يلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق أفضل نتائج الصحة للمرضى والمجتمع بشكل عام. يتطلب ذلك وجود منهجية موحدة وشاملة للتقييم تستند إلى مؤشرات قياسية ومعايير محددة. يجب أيضًا توفير البيانات اللازمة وإجراء التحليلات اللازمة لتقييم الأداء بشكل دقيق وموثوق.

من الناحية النظرية، ينبغي دراسة النظريات والنماذج المتعلقة بتقييم أداء الخدمات الصحية، مثل نموذج دونايديان لتقييم جودة الرعاية الصحية ونموذج ديمينج لتحسين الجودة. ينبغي أيضًا توسيع البحث لاستكشاف الاتجاهات والتطورات الحديثة في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية، مثل استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

بشكل عام، يعد تقييم أداء الخدمات الصحية أداة قوية لتحسين نظام الرعاية الصحية وتحقيق التميز في الخدمات الصحية. يمكن استخدام النتائج والتوصيات المستخلصة من التقييمات لاتخاذ قرارات سياسية وإدارية صائبة، وتحسين العمليات والإجراءات الصحية، وتحسين توجيه الموارد وتخصيصها بشكل فعال.

يجب أن يكون التقييم الصحي مستمرًا ومتكررًا، حيث يجب أن يتم التقييم الصحي بشكل مستمر ومتكرر لمتابعة تحسن الأداء على مر الزمن وتحديث الأولويات والتحسينات المستقبلية. ينبغي أيضًا أن يكون هناك التزام بتوفير ردود فعل مفتوحة وشفافة للمرضى والمجتمع المعنيين حول نتائج التقييم والإجراءات المتخذة.

علاوة على ذلك، ينبغي أن يُشجَّع على الاستفادة من المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال تقييم أداء الخدمات الصحية من أجل تحسين الممارسات والسياسات الصحية على المستوى الوطني والدولي .

في النهاية، يمكن أن يكون تقييم أداء الخدمات الصحية أداة قوية لتعزيز الجودة والكفاءة والمساواة في الرعاية الصحية. يعمل التطبيق العملي والبحث النظري معاً لتطوير نظم صحية فعالة ومبتكرة تلي احتياجات المجتمع وتحقق التحسين المستمر في خدمات الرعاية الصحية.

تهدف هذه الدراسة محاولة لمعرفة مدى كفاءة الخدمات الصحية المقدمة و الأداء المقدم من قبل وخاصة إدارة المستشفى .

- تصمم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى لأن هذا يعتبر حجر الزاوية في تقييم و تطوير الخدمات المقدمة و المتوافقة مع توقعات المرضى .

- يقيم الافراد العاملين بمستشفى غرداية الخدمات الصحية المقدمة لهم من ناحية المؤشرات القياس ومعايير كفاءة أداء الخدمة ، تقييماً ايجابياً. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل المعايير كرضا عن الخدمة المقدمة وجودتها .

- كفاءة الطبيب المهنية العامل في المؤسسة الصحية التي يقصدها المريض تؤدي دوراً أساسياً في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة

- تعد عملية تقييم أداء المستشفى من المواضيع التي حظيت باهتمام المؤسسة الصحية تيرشين الصحية حيث تعتبر الأساس الذي يمكن من خلاله تحديد النقاط للقوة ونقاط الضعف في أداء المستشفى و بالتالي تسهم في التطوير دعم الخدمات الصحية .

الاقتراحات

- ضرورة زيادة اهتمام إدارة المستشفى بموضوع تقييم الأداء من خلال وضع برامج نظام دوري العملية

التقييم و المتابعة وباستخدام المؤشرات المعتمدة في البحث .

- على إدارة المستشفى قيد البحث اعتماد مؤشرات ومعايير الأداء التي اقترحتها منظمة الصحة

العالمية وعدها كأهداف تسعى إلى تحقيقها عند تقديم خدماتها الصحية .

قائمة المصادر والمراجع:

كتب:

- ✓ آمنة بشير سعيد، تقييم اداء المستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل، تنمية الرافدين، ع:100، مج: 32، 2010
- ✓ ثامر ياسر البكري. ادارة المستشفيات ، ط1 ، دار اليازوردي للنشر ،عمان-الاردن، 2012
- ✓ فريد النجار، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية، ط1 ا الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007
- ✓ ناصر داداي عدون، عبد الله قويدر الواحد: مراقبة التسيير و الأداء في المؤسسة الاقتصادية ،دار المحمدية العامة،الجزائر،ص، 12.

مذكرات:

- ✓ فرحات عبد المنعم ، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه،تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2018
- ✓ شادلي ابراهيم، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019

مجلات:

- ✓ بديسي فهيمة، جودة الخدمات الصحية الخصائص والابعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة منتوري قسنطينة، ع:7، 2011، ص 139

المصادر الأجنبية:

- ✓ Leep Hunderfund, A. N., & Lindenauer, P. K. (2019). Using quality improvement methods to improve care. *Annals of the American Thoracic Society*
- ✓ US Department of Health and Human Services. (2018). The National Quality Strategy. Retrieved from <https://www.ahrq.gov/workingforquality/about/nqs.html>