رسالة بحثية مهنية

بعنوان

تقييم مستوى الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية وآليات تحسينها

إعداد الباحث

أسامة زين عبده باهارون

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة.

ثانيا: مشكلة الدراسة.

ثالثا: فرضيات الدراسة.

رابعا: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: منهجية الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة.

ثامناً: تقسيمات الدراسة.

الاطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة.

تعتبر الخدمات الصحية من أهم متطلبات الإنسان فهي تتعلق بحالته الصحية وعافيته، ما جعلها تحتل مكانة بارزة في اهتمامات الجميع، ليس فقط لأهميتها في الحفاظ على سلامة الفرد بل أيضا لزيادة قدرته على البناء والتنمية، وفي هذا المعنى تمثل الخدمات الصحية أهم ما يمكن أن يقدم للإنسان صانع الحياة والتطور، وهي إن كانت تعكس ضرورة إنسانية، فإنها أيضا تمثل ضرورة اقتصادية لبناء مجتمع قادر على تقديم الأداء الأفضل في مختلف مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

إن الاهتمام بالخدمات الصحية، والعمل على جعلها في المستويات المطلوبة التي تنال رضا المتلقين لها وتحقق احتياجا هي أولوية يجب أن يسهر على تحقيقها أي نظام مؤسساتي سواء على المستوى الكلي أو الجزئي، غير أن إصدار الأحكام عن مستويات الأداء وجودة الخدمات لا يتم إلا باتباع أساليب علمية ومنهجية تمكن من دراسة دراجات الفعالية والإحاطة بمختلف حيثياتها لتكوين صورة واضحة ودقيقة تؤدي إلى تحديد جوانب القوة ومكامن الخلل ومحاولة تحسينها وتصحيحها .وعلى الرغم من ذلك، يعد موضوع قياس مستوى الخدمات من بين المواضيع الحديثة نسبيا، خاصة في المجال الصحي، ولا يزال تقييم الخدمات الصحية وتحديد مستويات أدائها موضوع نقاش وجدل بين الباحثين وأصحاب الاختصاص.

ومما لا شك فيه أن الخدمات الصحية هي من أكثر الخدمات التي يكون على عاتق الدولة توفيرها وبالمستويات المطلوبة والمستهدفة، ولذلك فهي تسعى دوما إلى تحسينها وتطوير مستويات جودتها بالبحث في مختلف الأساليب والآليات التي تمكن من تحقيق ذلك، وبالتالي تحقيق المنفعة للفرد بصورة خاصة والمجتمع والدولة بصورة عامة.

وفي ظل اهتمام معظم الدول بالخدمات الصحية بأساليب وأنظمة مختلفة، فالجمهورية اليمنية من بينها فقد اهتمت بتحسين مستوى خدماتها الصحية من خلال برامج وسياسات إصلاحية مختلفة.

مرت سياسة إصلاح المنظومة الصحية في الجمهورية اليمنية بعدة مراحل، كانعكاس للظروف التي سادت في كل مرحلة على حدى، سواء الظروف السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية والبيئية، ولكل سياسة عناصرها وأهدافها، إلا أن الهدف الرئيسي هو تطوير نوعية الخدمات الصحية باعتبار ان الصحة هي اهم ما يملكه الفرد.

رغم كل الإصلاحات والمحاولات فقد اتضح في الآونة الأخيرة أن المنظومة الصحية في الجمهورية اليمنية لا تزال بعيدة من ناحية تطوير نوعية الخدمات الصحية المقدمة للمواطن مقارنة بمعايير دولية رغم الجهود المبذولة سبيل ذلك من طرف السلطات العامة.

ثانياً: مشكلة الدراسة.

نظرا لما تكتسبه الخدمات الصحية من أهمية بالغة بالنسبة للدولة بصورة عامة والفرد بصورة خاصة، وباعتبار المستوى الصحي للمجتمع مقياسا لدرجة تقدمه، تبقى الخدمات الصحية دوما بحاجة إلى تقييم دوري ومستمر يكون الهدف منه اكتشاف الانحرافات السلبية عن المستوى المطلوب والمستهدف للخدمة وتحديد أمثل الأساليب وأكثرها تلاءما مع المشاكل والتحديات التي يجب تصحيحها ومواجهتها.

وفي هذا الإطار تكون الإشكالية الرئيسية لموضوع بحثنا كالآتي:

كيف يمكن تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجمهورية اليمنية ، وماهي آليات تحسينها؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية كما يلي:

-ما هو الإطار النظري والمفاهيم للخدمات الصحية؟

-ما هي أساليب تقييم الخدمات الصحية وآليات تحسينها؟

- كيف يمكن تقييم مستوى الخدمات الصحية باستخدام نموذج SERVQUAL ؟

-ما هي آليات تحسين الخدمة الصحة؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة.

في إطار انجاز الدراسة موضوع البحث؛ وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى :وفقا لنموذج SERVQUAL لا يتوافق مستوى الخدمات الصحية المتوقع مع المستوى المدرك منها عند تقييمها باستعمال كل بعد على حدى.

-الفرضية الثانية: وفقا لنموذج SERVQUAL لا يتوافق مستوى الخدمات الصحية المتوقع مع المستوى المدرك منها عند تقييمها باستعمال كل الأبعاد معا.

- -الفرضية الثالثة: وفقا لنموذج SERVQUAL فإن تقييم الخدمات الصحية يشير إلى وجود فوارق ذات دلالة احصائية حسب المتغيرات الشخصية لكل فرد.

رابعاً: أهمية الدراسة.

تتجلى أهمية الدراسة في عدة نواحى:

الناحية الأولى: تنبع أهمية البحث بالدرجة الأولى من الأهمية البالغة للخدمات الصحية في حد ذاتها سواء بالنسبة للفرد، المجتمع أو الدولة، وذلك لما للخدمات الصحية من انعكاسات على عافية الفرد وسلامته الجسمانية والعقلانية من جهة وآثارها على الجوانب التنموية الاجتماعية واقتصادية لأي بلد من جهة أخرى .بالإضافة إلى ذلك فإن للخدمات الصحية جانبا وقائيا توعويا يهدف إلى تجنب وقوع الأوبئة والأمراض أو انتشارها.

الناحية الثانية: النمو الديمغرافي، كثرة الأمراض والحوادث مما يتطلب مضاعفة للجهود سواء البشرية، المادية وحتى المعنوية والبحثية.

الناحية الثالثة: فتح المجال للقطاع الخاص، وتزايد انتشار المنظمات المقدمة للخدمات الصحية ما يستوجب تكثيف الرقابة وإيجاد أساليب فعالة لتقييم الخدمات الصحية ومحاولة تحسينها.

خامساً: أهداف الدراسة.

يهدف هذا البحث بصورة عامة إلى تقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والمساهمة في تحسينها، من خلال كشف الغموض عن عدة نقاط أهمها:

-توضيح الإطار النظري للخدمات الصحية وطرق تقييمها.

-تسليط الضوء على واقع الخدمات بالمنظومة الصحية في الجمهورية اليمنية.

-الكشف عن ظروف عمل مقدم الخدمات الصحية) الطاقم الإداري، الطبي والشبه طبي (ومختلف العراقيل التي تواجهه؛ خاصة مع الاضرابات المتعددة والمستمرة التي باشرها عمال القطاع.

-تقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الصحية.

-معرفة موقف المؤسسات الصحية من آليات التقييم ومدى استعمالها أو العمل بنتائجها.

-المساهمة في الإثراء المعرفي في مجال الخدمات الصحية.

- المساهمة في تحسين مستوى الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية.

سادسا: منهجية الدراسة.

الدراسة الماثلة نظرية، لذا اعتمدت المنهج التحليلي الاستقرائي التام التي تمكن الباحث

من الإجابة على إشـكالية البحث واختبار فرضـياته؛ وفي هذا الإطار اعتمدنا على مصـادر المعلومات الثانوية كالكتب والمجلات العلمية والمقالات .

سابعاً: الدراسات السابقة.

حضي موضوع" تقييم الخدمات الصحية وأساليب تحسينها "باهتمام بالغ؛ فأنتجت العديد من الأعمال البحثية في هذا المجال نذكر منها ما يلي:

1- دراسة تليلان نوارة : (2004)[1] النظام الصحي الجزائري بين الفعالية والإنصاف محاولة تقييم الوضع الصحي للأطفال دراسة بولاية بجاية.

هدفت هده الدراسة إلى تقييم النظام الصحي الجزائري انطلاقا من صحة الطفل و صحة الأم باعتبار أن الصحة احدى الحقوق الأساسية لطفل وهي ليست في متناول الجميع خصوصا في المناطق الريفية والقرى والمناطق البعيدة والصـحة تمثل احد شـروط التقدم الاقتصـادي والاجتماعي والفردي ولكل دولة نظامها الصحي الخاص والهيكل.

وكانت هناك تساؤلات مطروحة تتعلق بصحة الطفل في الجزائر وتتمحور أهمها فيما يلي: هل النظام يلبي حاجياته الصـحية؟ وماهي الحالة التي يعانيها هؤلاء الأطفال المتواجدين بالمناطق الريفية؟

توصلت هده الدراسة إلى حل وحيد وهو اختيار نظام صحي مناسب يدعم النشطة الوقائية المتناسقة التي ستخفض من حدة الرضع الاجتماعي والمالي من جهة، وتحسين صحة المواطنين بصفة عامة وصحة الطفل بصفة خاصة من جهة أخرى.

2- **دراسـة all- adham (2004):[2] تقييم نوعية ومسـتوى أداء الخدمات الصـحية في المستشفيات الفلسطينية -نموذج لأداء الإدارة الصحية الجيدة-**

هدفت الدراسة إلى إمكانية تقصي تطبيق نظام إداري خاص بالجودة، وكذلك البحث عن العوامل المؤثرة في مستوى الأداء للخدمات المقدمة، بالإضـافة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق المستشفيات لمعايير الجودة.

---

(1)Nouara kaid, thèse de doctorat: le système de santé algérien entre efficacité et équité-essai d'évaluation a travers la santé des enfants enquête de la willaya Bejaia, Alger, 2003.

(2)محمد الأدهم (2004): تقييم نوعية ومستوى اداء الخدمات الصحية في المستشفيات الفلسطينية -نموذج لأداء الادارة الصحية الجيدة، رسالة دكتوراه، جامعة النجاح.

أظهرت نتائج الدراسة وجود اختلافات ذات قيم إحصائية هامه فيما يتعلق بتقييم كل من العاملين والمرضى بمستوى الخدمات المقدمة في مختلف الأقسام العاملة ضمن المستشفى الواحد، وكذلك بين مختلف القطاعات الصحية والى ضعف ملحوظ في أداء غالبية الأقسام العاملة باستثناء الأقسام التابعة للمستشفيات الخاصة، وتقصير في جودة الخدمات الصحية في جميع قطاعات المستشفيات، كما أظهرت النتائج بأن معايير الجودة الشاملة لم تكن ضمن أولويات هذه المستشفيات باستثناء مستشفى رفيديا .وقدمت الدراسة نموذجا مقترحا لإدارة جودة الخدمات الصحية.

3- دراسة عدمان مريزق(2008) [3] :واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة.

هدف هده الدراسة إلى معرفة واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية بالجزائر العاصمة وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

-المريض ليس راض عن بعض جوانب تقديم الخدمة، والمتمثلة أساسا في نظام التغذية، النظافة، التكفل من قبل أفراد الطاقم شبه الطبي، وغيرها، في حين هو راضي عن التكفل الطبي، عن درجة حرارة الغرفة ودرجة الإضاءة.

-أن أهم العقبات التي تواجه الطاقم شبه الطبي تتمثل في ظروف العمل، بالإضافة إلى عدم وضوح المهام وضعف التأطير.

- تتمثل العوائق التي تواجه الأطباء للقيام بعمل ذو جودة في قلة الوسائل، قلة التكوين ونقص التنظيم.

4- دراسة طلال بن عايد الأحمدي (2009) [4]: تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية من خلال قياس الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات .وتم استخدام عدد الأطباء، وعدد العاملين بالتمريض، وعدد الفئات

---

(3)عدمان مريزق (2008): واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة"، اطروحة دكتوراه، الجزائر .

(4) طلال بن عايد الاحمدي (2009) تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز،الرياض.

الطبية المساعدة، وعدد المراكز كمدخلات لنموذج، وعدد زيارات المراجعين للعيادات وعدد الفحوص المخبرية، وعدد المرضى المستفيدين من التصوير الإشعاع كمخرجات للنموذج.

توصلت الدراسة إلى أن متوسط الكفاءة النسبية لمراكز العناية الصحية الأولية هو 83% مما يعني ان مراكز الرعاية الصحية الأولية في مناطق المملكة يجب أن تكون قادرة على تقديم نفس المستوى من المخرجات باستخدام 83% من المدخلات الحالية أو زيادة مخرجاتها بنسبة 16% باستخدام نفس مستويات المدخلات الحالية اذا كانت تعمل بكفاءة نسبية تامة، ووفق لمؤشر الكفاءة الإنتاجية العامة فان عدد المناطق ذات الكفاءة العامة النسبية التامة من حيث كفاءة المراكز الصحية الأولية فيها، هو ثمانية مناطق من نسبة 40%.

وبلغ متوسط الكفاءة النسبية لجميع المستشفيات الحكومية 89% مما يشير إلى أن هده المستشفيات يمكنها خفض مدخلاتها بنسبة 10%، وتقديم نفس المستوى من المخرجات.

أو زيادة خدماتها للمستفيدين بنسبة 10%، باستخدام نفس مستويات المدخلات الحالية، إذ تعمل بكفاءة نسبية، وأظهرت النتائج أن عدد المناطق ذات الكفاءة العامة النسبية التامة من حيث كفاءة المستشفيات فيها عشرة مناطق بنسبة 50%، وبناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بإعادة توزيع الموارد الصحية والتي من أهمها القوى البشرية في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية بهدف الاستغلال الأمثل لهده الموارد وإجراء مزيد **الفصل الثالث:** من الدراسات حول أسباب عدم تحقيق المؤسسات الصحية للكفاءة النسبية وقياس اثر العوامل الخارجية على معدلات الكفاءة.

ثامناً: تقسيمات الدراسة.

في إطار إنجاز هذه الدراسة المعنونة ب" **تقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية وآليات تحسينها"** ارتأينا تقسيم البحث إلى أربعة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول: ويتضمن الاطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: ماهية الخدمات الصحية، نستعرض أهم الجوانب النظرية للخدمات الصحية والنظام الصحي ومكوناته، بالإضافة إلى عملية التمويل الصحي باعتباره أساس الخدمات الصحية في التمويل الصحي.

الفصل الثالث : يتم تحديد أبرز الأساليب المستخدمة في عملية تقييم الخدمات الصحية بالتطرق إلى وظيفة الأداء واهم المؤشرات الصحية، ونتطرق خلال هذا الفصل لمجموعة من الآليات التي يمكن استعمالها في تحسين مستويات الأداء فيما يتعلق بالخدمات الصحية.

الفصل الرابع: يتم تحديد آليات تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.