

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الطارف

الملتقى الوطني الأول حول:

الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

يومي 21 و 22 أبريل 2014

عنوان المداخلة:

# واقع الصحة العامة في الجزائر

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الإخوة بوخشم-ميلة-

والتي تندرج ضمن المحور الخامس من محاور الملتقى الوطني

إعداد:

أ. بلعيد جمعة قوت سهام: أستاذة مساعدة - ب- جامعة قسنطينة 2.

Tel:0697-02-70-77

E-mail: dj.dj.belaid@gmail.com

قوت سهام: باحثة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل بجامعة قسنطينة 2

Tel:0777-49-84-85

E-mail: sihemkout@yahoo.com

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

### ملخص المداخلة:

لقد غدت مسألة الصحة العامة من المسائل الجوهرية التي تشمل كافة جوانب الحياة الاجتماعية،الاقتصادية و الثقافية،و ذلك لكونها تمس حياة الفرد باعتباره المحرك الأساسي لجميع الأنشطة،ومما لا شك فيه أن مستوى الصحة العامة لأي مجتمع يعكس مدى التطور الاقتصادي و الاجتماعي للدولة،بصفتها من المستلزمات الأساسية للسكان. و باعتبار أن الفرد ركيزة نجاح و فشل الدول،فلقد اهتمت جميع الدول بصحة أفرادها،وذلك في إطار إمكاناتها المادية و البشرية،و لا شك أن الجزائر هي إحدى هذه الدول التي قامت بانجازات في مجال تخفيض معدلات الوفيات،مشاكل سوء التغذية و غيرها من الآفات المرضية،كما قامت أيضا بإجراءات من اجل القضاء على الأمراض و الأوبئة التي كانت سائدة في المجتمع الجزائري بشكل رهيب و خاصة في ظل الاستعمار الفرنسي. و على الرغم من تلك الجهود المبذولة إلا أننا نجد"مأساة" على مستوى الصحة العامة و الخدمات الصحية في العديد من المراكز الصحية و المستشفيات،حيث أصبحت حياة الأفراد تتقلب بين يدي ما نسميه "سماسرة الصحة"،وهم أولئك الذين يستغلون صحة المرضى لتحقيق مكاسب شخصية بالدرجة الأولى من خلال المناصب الموكلة إليهم،وهذا في ظل غياب الأطر القانونية لحماية المرضى الذين يعانون الويلات من سوء في المعاملة،واستقبال سيئ و مواعيد مؤجلة و غيرها من الخدمات.

و من هنا تظهر معالم إشكالية هذه الورقة البحثية كما يلي:

ما واقع الصحة العامة في الجزائر ؟

ومن هذا السؤال المحوري تنبثق هذه التساؤلات الفرعية:

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

1. ما درجة توافر الخدمات الصحية في المستشفيات

الجزائرية؟

2. ما سبل تطوير الرعاية الصحية في المستشفيات

الجزائرية؟

الكلمات المفتاحية: الصحة، الصحة العامة، الخدمات الصحية، الرعاية الصحية .

أهداف الدراسة

✓ إبراز مدى أهمية قطاع الصحة في الجزائر على جميع المستويات (الاقتصادية، القانونية

و الاجتماعية)

✓ إبراز أهمية المجال الصحي في علاقته مع المجالات الأخرى السياسية، الاجتماعية

و الاقتصادية.

✓ تسليط الضوء على مشكلات الصحة و الخدمات الصحية التي يعاني منها المرضى.

✓ محاولة وضع تصور عام للصحة العامة في الجزائر.

وقد تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية :

المحور الأول : المعالجة النظرية للدراسة.

1. الخلفية المعرفية للصحة العامة .

تقع الصحة العامة على رأس الأولويات عند الإنسان، وذلك لأنها ترتبط بحياته، و تعمل على إطالة

عمره، وسيتناول هذا المحور ماهية الصحة العامة، وذلك بالتركيز على أهم مؤشراتها.

1. تعريف الصحة العامة

أ. اصطلاحا

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

الصحة العامة تتكون من كلمتين أحدهما هدف عام و هو الصحة، و ثانيهما أفراد المجتمع، و هذا يؤكد على ضرورة تحقيق اعلي مستوى صحي لهم، فالصحة العامة تحتوي على الصحة الشخصية و صحة البيئة و الصحة الاجتماعية، و مكافحة الأمراض المعدية، و تنظيم خدمات الطب و التمريض للعمل على التشخيص المبكر للأمراض، و مع تعليم أفراد المجتمع و تثقيفهم على كيفية تطوير الحياة الصحية، و ذلك بمجهودات منظمة في المجتمع، من أجل الوقاية من الأمراض و ترقية الصحة<sup>1</sup>.

### ب. إجراءات

الصحة العامة هي: حالة التوازن النسبي للإنسان الخالية من أي مرض أو داء، و تشمل الصحة البدنية و العقلية، الاجتماعية و النفسية، بحيث أنها تمكن الفرد من العيش دون عجز .

### 2. أبعاد الصحة العامة<sup>2</sup>

أ. الصحة البدنية أو الجسمية: تكون صحة البدن جزءا هاما من الصحة

الكلية، و الوسائل الرئيسية المتبعة لتقدير حالة البدن الصحية هي:

- دراسة مقاييس الجسم.
- الفحص السريري (الإكلينيكي).
- قياسات التغذية.
- اختبارات كيميائية و مختبرية مختلفة.

<sup>1</sup>: أحمد محمد بدح و آخرون، الثقافة الصحية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005، ص13.

<sup>2</sup>: أحمد فايز النماس: الخدمة الاجتماعية الطبية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 2000، ص49.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

ب. الصحة العقلية: الصحة العقلية في العصر الحديث لاتعني مجرد الخلو من المرض

العقلي. فهناك ارتباط شديد بين الصحة البدنية والعكس صحيح، "قالعقل السليم في

الجسم السليم"، فملكات الشخص السليم عقليا هي:

- الخلو من التناقض الداخلي.
- القدرة على التعامل مع الآخرين.
- القدرة على التأقلم.
- القدرة على ضبط النفس.
- مواجهة المشاكل وحلها بحكمة.

### ت. الصحة الاجتماعية

كما أن هناك مكون آخر للصحة يعرف بالصحة الاجتماعية، وهنا يعتبر كل فرد لبنة في أسرة بل وفي المجتمع بأسره، فالوضع الاجتماعي والاقتصادي (البيئة الاجتماعية) التي نعيش فيها لها تأثير على صحة وسقم الأفراد والمجتمعات فمثلا تعاطي الخمر وحوادث الطرق هي بعض الأدلة على ابتلاء البيئة الاجتماعية. لذلك فإن صحة الأفراد والجماعات تعتمد بدرجة كبيرة على البيئة الاجتماعية.

### II. الخدمات الصحية و الرعاية الصحية.

سنتناول في هذا المحور ماهية الخدمات الصحية و الرعاية الصحية بالشرح و التفصيل.

#### 1. الخدمات الصحية.

##### أ. تعريف الخدمات الصحية

✓ اصطلاحا

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

عرفت الخدمات الصحية على أنها "الخدمات العلاجية أو الاستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها احد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع،مثل معالجة الطبيب لشخص مريض سواء كان ذلك في مركزه الصحي الخاص، أو في مؤسسة صحية عمومية ، أو العناية التمريضية التي يقدمها الطاقم التمريض،أو التحاليل المخبرية التشخيصية التي يقدمها فنيو المختبر لشخص ما، أو لعدة أشخاص ، غير أن الخدمات الصحية قد تقدم رعاية صحية وقائية،كأن يقدم الطبيب المعالج لشخص ما معلومات حول مرض ما و طرق انتشاره،وكيفية الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه مستقبلا".<sup>1</sup>

من خلال هذا التعريف نجد أن الخدمات الصحية تكون إما خدمات علاجية أو استشفائية أو تشخيصية، أي أنها تشمل كل الخدمات الصحية التي يؤديها فرد من الفريق الطبي إلى فرد من المجتمع، وتتضمن فحص المريض و تشخيص مرضه و تقديم الدواء اللازم لعلاجه.

### ✓ إجراءات

**الخدمات الصحية هي :** هي مجموعة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية أو القطاع الصحي،سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع،بههدف رفع المستوى الصحي للمجتمع .

### ب. أنواع الخدمات الصحية

هناك العديد من أنواع الخدمات الصحية تدخل ضمن تصنيفات مختلفة،نذكرها كمايلي:

#### • حسب وظائفها<sup>2</sup>

1: عصماني سفيان، دور التسويق في نظام الخدمات الصحية،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية،جامعة الحاج لخضر ببائنة،2008-2009ق،ص20.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

تصنف الخدمات الصحية حسب الخدمات التي تؤديها إلى ثلاث مجموعات أساسية:

✓ **خدمات علاجية:** موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات

، على مستوى المؤسسات الصحية ،بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة و التحاليل إلى جانب خدمات التغذية و النظافة ، و خدمات الإدارة و غيرها.

✓ **خدمات وقائية:** تعمل على تسهيل أداء الخدمات العلاجية، فهي مدعمة لها، و يتمثل

دورها في حماية المجتمع من الأمراض المعدية و الأوبئة.

✓ **خدمات إنتاجية:** و تتضمن إنتاج الأمصال، اللقاحات ، كما تتضمن إنتاج الأدوية، العتاد

و الأجهزة الطبية الأخرى.

### ● حسب مستويات الخدمات الصحية<sup>1</sup>

تصنف الخدمات الصحية حسب مستوياتها إلى الخدمات التالية:

✓ **الخدمات الأساسية:** وتشمل الخدمات الوقائية و العمليات الجراحية و العلاج، وأقسام

الطوارئ، بنك الدم، العلاج الطبي، الصيدلة، رعاية الأطفال المبتسرين (الأطفال

المولودون قبل الوقت)، و علاج الجهاز التنفسي، العناية المركزة ، التصوير بالأشعة

الالكترونية، الخدمات النفسية للطوارئ، خدمات إعادة التأهيل، خدمات اجتماعية، العلاج

المهني، العلاج بالأشعة و قسم جراحة القلب و الإنعاش، زراعة الأعضاء، خدمات

التدريب و التعليم الصحي.. الخ.

2: عدنان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم

التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص38.

<sup>1</sup> عصماني سفيان، مرجع سبق ذكره، ص 71..

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

✓ الخدمات المساعدة: وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت و الغذاء، و الخدمات التي تؤديها الآلات و الأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص و العلاج، بالإضافة إلى الوسائل المستخدمة في خدمات الوقاية.

### 2. الرعاية الصحية

#### أ. تعريف الرعاية الصحية

##### • اصطلاحا

تعرف الرعاية الصحية على أنها "مجموعة الإجراءات الوقائية التي تقدمها المؤسسات الصحية لجميع أفراد المجتمع، بهدف رفع المستوى الصحي لهم و الحيلولة دون حدوث الأمراض و انتشارها، و العمل دائما على ترقية الصحة العامة و الحفاظ عليها"<sup>1</sup>

##### • اجرائيا

الرعاية الصحية: هي مجموعة الإجراءات الوقائية التي تقدمها مديرية الرعاية الصحية لجميع أفراد المجتمع و ذلك من أجل رفع المستوى الصحي للمجتمع .

#### ب. الفرق بين الرعاية الصحية و الخدمات الصحية

لا يجب الخلط بين مفهومي الرعاية الصحية و الخدمات الصحية (الرعاية الطبية)، فهذه الأخيرة فرع أو ميدان من ميادين الرعاية الصحية، فإذا كانت الخدمات الصحية هي التي تعمل مع المرضى فإن الرعاية الصحية لا تنتظر حدوث المرض، بل تعمل على منع حدوثه، و إذا ما حدث تعمل على معالجته، و في الكثير من الأحيان لا يكفي العلاج وحده، ما يتطلب مرحلة تأهيل للمريض بعد إجراء العمل الجراحي و العلاج.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>: عصماني سفيان، مرجع سبق ذكره، ص 37.

<sup>2</sup>: فريد كورتل: تسويق الخدمات، كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2008، ص 319.



## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

من خلا ما سبق نجد أن الفرق بين الخدمات الصحية و الرعاية الصحية يكمن في أن الخدمات الصحية موجهة لفرد واحد،بينما الرعاية الصحية موجهة للمجتمع بصفة عامة،قصد رفع مستواهم الصحي أو مقاومة انتشار الأمراض بينهم.

### المحور الثاني:المعالجة المنهجية للدراسة.

تهدف الدراسة في إطارها الميداني إلى التعرف على واقع الصحة العامة في الجزائر،وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تقوم بوصف الظاهرة و رصد خصائصها،و تتمثل الإجراءات الميدانية فيما يلي:

#### 1. المنهج المستخدم

إن اختيار المنهج لا يأتي من قبيل الصدفة أو الميل،أو رغبة الباحث لمنهج دون آخر،بل إن موضوع الدراسة و أهدافها اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب،و هذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية و موضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها،و بما أن الدراسة الحالية تتمحور حول واقع الصحة العامة في الجزائر فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية،و التي تقوم بوصف الظاهرة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها،و الانتهاء إلى وصف عملي و دقيق و متكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

و يعرف المنهج الوصفي بأنه " أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد، من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، و ذلك من اجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية"<sup>1</sup>.

## 2. أداة الدراسة

لقد استخدم الباحثان الاستمارة كأداة مهمة تمكن من جمع البيانات الخاصة بالدراسة، وقد تضمنت على (13) سؤال، و قد وضع مقياس مقسم لثلاث احتمالات (جيد-متوسط-سئ) موزعة على محورين كمايلي:

## المحور الأول: حول البيانات الأولية.

المحور الثاني: حول مستوى الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية.

المحور الثالث: حول مستوى الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية.

## 3. مجتمع و عينة الدراسة

قام الباحثان بتطبيق الدراسة ميدانياً على عينة عشوائية طبقية مقدارها حوالي 50 %، من أفراد الطاقم الطبي و الشبه طبي و المرضى في المؤسسة الاستشفائية الإخوة بوخشم بدائرة العثمانية ولاية ميله ، و التي بلغ قوامها ( 31 )، حيث بلغ عدد الأطباء ( 62 ) طبيبا، موزعين على جميع المصالح و ( 81 ) أفراد الطاقم الشبه طبي، و قد بلغ عدد المرضى المتواجدين بالمستشفى و ذلك من يوم ( 17 مارس 2014 إلى 23 مارس 2014 ) (84) مريضا موضحين في الجدول التالي:

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة

حجم العينة	مجتمع الدراسة	الرتبة
23	62	الأطباء

1: غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج، عمان الأردن ، ، 2008، ص77.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

51	81	الطاقم الشبه الطبي
34	73	المرضى
108	216	المجموع

## 3. عرض و تحليل البيانات

وسيتم التطرق في هذا العنصر إلى عرض البيانات المتحصل عليها و تحليلها وتفسيرها وصولاً

للإجابة على التساؤل المركزي:

## أ عرض و تحليل البيانات الأولية:

تدور هذه البيانات حول أهم العوامل الأولية و المهنية لعناصر مجتمع البحث، حيث تساهم في تحديد

الإطار الميداني للدراسة و توجيه مسار البحث وفقاً لمتغيراته المحددة بدقة من خلال المعالجة

النظرية.

## جدول رقم (02): توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	39	36.11
أنثى	69	63.88
المجموع	108	100

تمثل نسبة الإناث في المجتمع المدروس أعلى نسبة و التي تقدر ب(93.54%)، و نسبة الذكور تقدر

ب(6.45%)، و ذلك طبيعي في ظل النسبة العالية للإناث في المجتمع.

## جدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة %
30-21	56	51.85

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

19.44	21	40-31
28.70	31	41 فأكثر
100	108	المجموع

أما فيم يخص أعمار المجتمع المدروس، فقد كانت أكبر نسبة منهم تتراوح أعمارهم بين 21 و 30 سنة ب 51.85%، تليها نسبة الأفراد الذين تفوق أعمارهم 41 سنة التي تقدر ب 28.70 %، ثم نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة ب 19.44%، و من الملاحظ أن أغلبية المجتمع المدروس هم من فئة الشباب، و ذلك راجع لطبيعة العمل .

### جدول رقم (04): توزيع المبحوثين حسب متغير الرتبة

النسبة %	التكرار	الرتبة
21.29	23	أطباء
47.22	51	شبه الطبيون
31.48	34	المرضى
100	108	المجموع

تمثل اعلي نسبة من المجتمع المدروس نسبة أعضاء الفريق الشبه طبي من قابلات وممرضين وذلك ب 47.22%، تليها مباشرة نسبة المرضى المتواجدين بالمؤسسة الاستشفائية و ذلك بنسبة 31.48%، في حين أن نسبة الأطباء قد بلغت 21.29%، موزعة على مختلف المصالح الاستجالات، الأشعة، تصفية الدم.. الخ .

### ب - عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الصحية

#### جدول رقم (05): بيانات تتعلق بمستوى الخدمات الصحية (الطاقم الطبي و الشبه طبي)

المتغير		جيد		متوسط		سئ	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
لحفية الاستقبال							

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

100	74	18.91	14	33.78	25	47.29	35	في المؤسسة الاستشفائية
100	74	32.43	24	50	37	17.56	13	نوعية الأجهزة المعدات الطبية من حيث النوعية
100	74	14.86	11	24.32	18	60.81	45	نوعية الوجبات الغذائية المقدمة
100	74	29.72	22	45.94	34	24.32	18	نظافة المستشفى
100	74	32.43	24	41.89	31	25.67	19	مستوى جودة الخدمات الصحية

من خلال إجابات الطاقم الطبي و شبه الطبي للأسئلة المطروحة، فقد تم التأكيد على أن مستوى جودة الخدمات الصحية متوسطة و كان ذلك بنسبة 41.89%، هذا و قد أشادت نسبة معتبرة من أفراد العينة أن مستوى الخدمات سيئة وذلك بنسبة 25.67%، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسة الاستشفائية، هذا و أكدت نسبة 47.29% من أعضاء الطاقم الطبي و شبه الطبي أن طريقة الاستقبال جيدة، في حين يرى البعض أن طريقة الاستقبال متوسطة و ذلك بنسبة 33.78%، و اعتبرت نسبة 18.91% أن طريقة الاستقبال سيئة وذلك راجع للضغط الهائل على المستشفى و خاصة في الاستعجالات مما يتطلب سرعة في تلبية الخدمة دون الاهتمام بطريقة الاستقبال.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

أما فيما يخص نوعية الأجهزة المستخدمة في المؤسسة، ومن خلال إجابات أفراد العينة نجد أن اغلب أفراد العينة يرون أنها متوسطة بنسبة قدرها 50 %، أي أكثر من نصف الأفراد، بينما نجد أن نسبة 17.56 % يرون أنها ذات نوعية جيدة، في حين اعتبر 32.43 % منهم أنها سيئة و ذلك يؤثر على نوعية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة. هذا ويعتبر اغلب أفراد الطاقم الطبي وشبه الطبي أن نوعية الوجبات المقدمة للمرضى جيدة و كان ذلك بنسبة 60.81 % ، و بنسبة اقل 24.32 % اعتبرتها متوسطة، في حين أن اعتبرت 14.86 % فقط أن نوعية الوجبات المقدمة للمرضى سيئة و هذا ما يدعو إلى إعادة النظر في نوعية تلك الوجبات الغذائية.

فيما يخص نظافة المستشفى و بالخصوص غرف المرضى، نجد أن أكثر من نصف أفراد العينة ترى أن نظافة الغرف متوسطة بنسبة قدرت ب 45.94 % ، في حين نجد أن نسبة مهمة من أفراد الطاقم الطبي و شبه الطبي يرون أن مستوى نظافة الغرف سيئة و التي قدرت ب 29.72 % وهو الأمر الذي يدعو لاهتمام أكثر بنظافة الغرف التي تعد أمرا مهما لتوفير الوسط الملائم للشفاء التي تعتبر من أهم عوامل جودة الخدمات الصحية، بينما تمثل نسبة الذين يرون أن نظافة غرف المرضى جيدة قد بلغت 24.32 % وهي نسبة صغيرة مقارنة بالنسب الأخرى.

## جدول رقم (06): بيانات تتعلق بمستوى الخدمات الصحية (المرضى)

		سئ		متوسط		جيد		المتغير
النسبة %	المجموع	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	لحيفية الاستقبال في المؤسسة الاستشفائية
100	34	61.76	21	23.52	08	14.70	05	

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

100	34	52.94	18	20.58	07	26.47	09	نوعية الأجهزة و المعدات الطبية من حيث النوعية
100	34	35.29	12	23.52	08	41.17	14	نوعية الوجبات الغذائية المقدمة
100	34	58.82	20	29.41	10	11.76	04	نظافة المستشفى
100	34	64.70	22	23.52	08	11.76	04	مستوى جودة الخدمات الصحية

بالخصوص رأي المرضى في كيفية الاستقبال نجد أن أغلبية المرضى أكدوا على أن الاستقبال سيء و ذلك بنسبة 61.76 % و هو نفس الشيء الذي أكده أعضاء الفريق الطبي و شبه الطبي، بينما أكدت نسبة 23.52 % أن الاستقبال كان متوسطا، في حين رأى 14.70 % منهم أن الاستقبال كان سيئا.

أما فيما يخص نوعية المعدات و الأجهزة نجد أن أغلبية المرضى و بنسبة 52.94 % أكدوا على أنها سيئة، في حين نجد نسبة 26.47 % أكدت على أن الأجهزة المستخدمة جيدة و تفي بالغرض، هذا و تؤكد نسبة 20.58 % أن الأجهزة المستخدمة أجهزة متوسطة.

اتجهت معظم إجابات أفراد المجتمع المدروس أن الوجبات الغذائية كانت جيدة و ذلك بنسبة 41.17 % و ذلك يطابق إجابات الأطباء و الطاقم شبه الطبي، في حين أكدت نسبة 35.29 % أن الوجبات الغذائية المقدمة سيئة، هذا و أكدت نسبة 23.52 % من المرضى أن الوجبات الغذائية

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

جيدة، أما فيم يخص نظافة المستشفى، فقلد أكدت نسبة 58.82 % من المرضى أن نظافة الغرف سيئة و هذا عكس ما أدلى به أفراد الطاقم الطبي، هذا و أكدت نسبة 29.41 % من المرضى أن نظافة المؤسسة متوسطة، في حين أكدت نسبة 11.76 % منهم أن النظافة جيدة و هي نسبة صغيرة مقارنة بالنسب الأخرى.

و من هنا فقد أدلت نسبة 64.70 % من المرضى بسوء جودة الخدمات الصحية وهكذا عكس ما أكده أعضاء الفريق الطبي و شبه الطبي، هذا و قد أكدت نسبة 23.52 % من المرضى أن جودة الخدمات متوسطة، في حين أكدت نسبة 11.76 % من المرضى أن الخدمات كانت جيدة.

### ج - عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالرعاية الصحية

جدول رقم (07): بيانات تتعلق بمستوى الرعاية الصحية (الطاقم الطبي و شبه الطبي)

المتغير	جيد		متوسط		سئ		النسبة %
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
مستوى الإجراءات الوقائية	19	25.67	38	51.35	17	22.97	74
أنشطة رعاية المريض	41	55.40	22	29.72	11	14.86	74
المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية	39	52.70	19	25.67	16	21.62	74



## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

100	74	33.78	25	27.02	20	39.18	29	تقييم لمستوى الرعاية الصحية
-----	----	-------	----	-------	----	-------	----	-----------------------------

من خلال إجابات الطاقم الطبي و شبه الطبي للأسئلة المطروحة، فقد تم التأكيد على أن مستوى الرعاية الصحية جيدة و كان ذلك بنسبة 39.18%، هذا و قد أشادت نسبة معتبرة من أفراد العينة أن مستوى الرعاية الصحية سيئة وذلك بنسبة 33.78%، هذا و أكدت نسبة 27.02% من أعضاء الطاقم الطبي و شبه الطبي أن مستوى الرعاية الصحية متوسطة، في حين يرى البعض أن مستوى الإجراءات الوقائية متوسطة و ذلك بنسبة 51.35%، و اعتبرت نسبة 22.97% أنها سيئة وذلك راجع لكون المؤسسة لا تضع برامج للتوعية الصحية، في حين نجد نسبة 25.67% تؤكد على أن مستوى الإجراءات الوقائية جيدة.

أما فيما يخص تقييم أنشطة رعاية المريض، ومن خلال إجابات أفراد العينة نجد أن اغلب أفراد العينة يرون أنها جيدة بنسبة قدرها 55.40%، أي أكثر من نصف الأفراد، بينما نجد أن نسبة 29.72% يرون أنها ذات نوعية متوسطة، في حين اعتبر 14.86% منهم أنها سيئة و ذلك يؤثر على نوعية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة. هذا ويعتبر اغلب أفراد الطاقم الطبي وشبه الطبي أن المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية جيدة و ذلك بنسبة 39.18%، و بنسبة اقل 25.67% اعتبرت متوسطة، في حين أن اعتبرت 21.62% فقط أن المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية غير كافية و سيئة و هذا ما يدعو إلى إعادة النظر في برامج التوعية الصحية.

### جدول رقم (08): بيانات تتعلق بمستوى الرعاية الصحية (المرضى)

المتغير		جيد		متوسط		سئ	
مستوى	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	المجموع
							النسبة %

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

100	34	32.35	11	50	17	17.64	06	الإجراءات الوقائية
100	34	67.64	23	20.58	07	11.76	04	أنشطة رعاية المريض
100	34	41.17	14	26.47	09	32.35	11	المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية
100	34	52.94	18	26.47	09	20.58	07	تقييم لمستوى الرعاية الصحية

من خلال إجابات المرضى للأسئلة المطروحة، فقد تم التأكيد على أن مستوى الرعاية الصحية سيئة و كان ذلك بنسبة 52.94%، هذا و قد أشادت نسبة معتبرة من أفراد العينة أن مستوى الرعاية الصحية متوسطة وذلك بنسبة 26.47%، هذا و أكدت نسبة 20.58% من المرضى أن مستوى الرعاية الصحية جيدة، وهذا عكس ما جاء به أعضاء الفريق الطبي وشبه الطبي، في حين يرى البعض أن مستوى الإجراءات الوقائية متوسطة و ذلك بنسبة 50%، و اعتبرت نسبة 32.35% أنها سيئة وذلك راجع لكون المؤسسة لا تضع برامج للتوعية الصحية، في حين نجد نسبة 17.64% تؤكد على أن مستوى الإجراءات الوقائية جيدة.

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

أما فيما يخص تقييم أنشطة رعاية المريض، ومن خلال إجابات أفراد العينة نجد أن اغلبهم يرون أنها سيئة بنسبة قدرها 67.64 %، أي أكثر من نصف الأفراد، بينما نجد أن نسبة 20.58 % يرون أنها ذات نوعية متوسطة، في حين اعتبر 11.76 % منهم أنها جيدة و ذلك يؤثر على نوعية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة. هذا ويعتبر اغلب المرضى أن المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية سيئة و ذلك بنسبة 41.17 %، و بنسبة اقل 26.47 % اعتبرتها متوسطة، في حين أن 20.58 % فقط أن المجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية جيدة و هذا ما يدعو إلى إعادة النظر في برامج التوعية الصحية.

### 4. النتائج و التوصيات

- أظهرت الدراسة أن هناك عجزا واضحا في الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.
- تشهد المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة حالة كارثية لا مثيل لها، فضبط العمليات الجراحية بالمحسوبيية "المعروفة"، سيارات الإسعاف معطلة، انعدام النظافة... الخ.
- أظهرت الدراسة أن هناك عجز في عدد المراكز الصحية العامة في الجزائر، و هذا ما جعلها تعاني من عبء تقديم خدماتها.
- وجود عجز في عدد الأطباء العاملين في المؤسسة الاستشفائية.
- سوء تسيير المنظومة الصحية في الجزائر.

### خاتمة

يجب علينا الإقرار أن هناك أرقاما مرعبة و مخيفة جدا عن واقع الصحة في الجزائر، و ذلك راجع لسوء الخدمات الصحية و برامج الرعاية الصحية، حيث تشهد الجزائر اليوم ارتفاعا محسوسا في

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

أمراض الحساسية، الروماتيزم، هشاشة العظام.. الخ، و كل هذه الأمراض كافية لدق ناقوس الخطر لتحسين ظروف الرعاية الصحية للمواطن الجزائري، و ذلك من خلال تغيير طريقة التسيير التي تعتمد على نفقات التجهيزات على حساب التكوين و تأهيل الموارد البشرية.

## قائمة المراجع

- 1 أحمد فايز النماس: الخدمة الإجتماعية الطبية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 2000.
- 2- أحمد محمد بدح و آخرون، الثقافة الصحية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005.
- 3 عدنان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.
- 4- عصماني سفيان، دور التسويق في نظام الخدمات الصحية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر بباتنة، 2008-2009.
- 5- غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج، عمان الأردن، 2008.
- 6- فريد كورتل: تسويق الخدمات، كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2008.

## الملاحق

## أداة الدراسة

ضع علامة (x) في المكان المناسب

المحور الأول: البيانات الأولية

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن:

من 21-30  من 31 إلى 40 سنة

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

✓ من 41 فأكثر

3-الرتبة :

✓ طبيب  شبه طبي  مريض

المحور الثاني: بيانات تتعلق بمستوى الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.

المتغير	جيد	متوسط	سئ
ما رأيك في كفاءة الاستقبال في المؤسسة الاستشفائية؟			
كيف ترى الأجهزة و المعدات الطبية من حيث النوعية؟			
ما رأيك في نوعية الوجبات الغذائية المقدمة؟			
ما رأيك حول نظافة المستشفى؟			

ماهو تقييمك لجودة الخدمات الصحية؟			
-----------------------------------	--	--	--

المحور الثالث: بيانات تتعلق بمستوى الرعاية الصحية في المؤسسة الاستشفائية ؟

المتغير	جيد	متوسط	سئ
ما رأيك بمستوى الإجراءات الوقائية في المستشفى؟			

## الصحة العامة و السلوك الصحي في المجتمع الجزائري

			كيف تقييم أنشطة رعاية المريض؟
			ما رأيك بالمجهودات المبذولة في نشر التوعية الصحية؟
			ماهو تقييمك لمستوى الرعاية الصحية ؟