المجتمع المدني آلية لتفعيل جودة الخدمات الصحية

أ.د/ شادية رحاب - محمد عبد المنعم بريش (باحث دكتوراه)
كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة باتنة1
rihabchadia20@gmail.com
enmas16@gmail.com

ملخص:

إن تحقيق الحكامة الصحية، يتطلب وضوح هذه الأهداف وتبنيها بشكل جدي من قبل كافة الأطراف وتوفر شروط المرونة والشفافية في العمل التشاركي، بالإضافة إلى توفر الموارد اللازمة لتغطية نفقات التنمية الصحية المستدامة وتفعيل دور الجمعيات الأهلية الأقرب إلى الناس ومشاكلهم، مما يعني ضرورة تنظيم العمل الأهلي، والإبداع بإصدار قانون جديد يدعم مشاركة الجمعيات ويساعدها في تنمية مواردها بدورها كشريك في التنمية. وعليه يتم تحقيق جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: المجتمع المدني؛ جودة؛ الخدمات الصحية؛ الحكامة .

Abstract :

The achievement of goals of the health development requires clarity of these objectives and adopted seriously by all parties, and the conditions for flexibility and transparency in the participatory action, in addition to the availability of resources necessary to cover the costs of health sustainable development and . Also activating the role of civil society organizations closest to the people and their problems, which means the need to organize the civil work, and to accelerate the issuance of new law supports the post of association and help in the development of their resources to play its role as a partner in development As a resvt, The quality of health services is achieved.

Key words :Civil society; Quality; Health Services; Governance .

مقدمة: .

لقد عرف مصطلح الحكامة في السنوات الأخيرة تداولا واسعا وانتشارا ليس له مثيل من طرف المنظمات الدولية وبالخصوص منظمة الصحة العالمية وكذا في مجال

ISSN. 2352-975X

العلوم الاجتماعية والسياسية العامة، كإحدى الوسائل الحديثة لبلوغ الديمقراطية والاستقرار الاجتماعي، وذلك في أفق تحقيق تنمية صحية، والحكامة بالإضافة إلى كونها مطلبا دوليا حقوقيا وسياسيا هي كذلك بالأساس مطلب تدبيري وتنموي اقتصادي واجتماعي وبيئي وصحي وثقافي، هكذا تشكل ركيزة استراتيجية للمقاربة الجديدة للتنمية الصحية في عموميتها وتعقيداتها ورهاناتها.

وباعتبار المجتمع المدني من ابرز فواعل الحكامة، فبإمكانه تحقيق نتائج مثمرة في التحسين من جودة الخدمات الصحية من خلال المبادرات التي يقوم بها، باعتباره ممثل مهم في مجالس الإدارة بالمؤسسات الصحية للدفاع عن حقوق المريض.

وبالرغم من إشكالية التعريف وتدقيق المفاهيم وتعدد زواياه والمقاربات المعتمدة يمكن القول أنها أسلوب جديد في الحكم تعتمد الدول من خلال مؤسساتها المختلفة لتحسين الرعاية الصحية ونوعية حياة المواطنين وتحقيق رفاهيتهم من خلال تحسين جودة الخدمات وذلك في تناغم تام مع القطاع الخاص والمجتمع المدني، فعموما ما يوصف هذا المصطلح بالانفتاح، المشاركة، المحاسبة، والشفافية وتعتمد الحكامة الجيدة على دولة القانون.

ومن هذا الطرح نجد الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن تفعيل المجتمع المدني كأحد ابرز فواعل الحكامة للتحسين من جودة الخدمات الصحية ؟

وسنحاول من خلال هذه الدراسة إبراز العلاقة بين دور المجتمع المدني باعتباره كأحد فواعل الحكامة مع الدولة لتحقيق التنمية الصحية .

أولا- الإطار المفاهيمي للدراسة: يعد ضبط المفاهيم الأساسية ضرورة منهجية ومبدئية لابد منها لأية دراسة، ولما كان موضوعنا يتمحور حول مصطلحين المجتمع المدني كأحد الفواعل البارزة في تشكيل الحكامة وجودة الخدمة الصحية، فلابد من توضيح هاته المفاهيم .

ISSN. 2352-975X

أ-مفهوم الحكامة (الحكم):

لعله من اللافت للنظر ان تشتق من مصدر ثلاثي واحد في اللغة العربية (ح.ك.م) كلمات متعدده تخص جوانب مختلفة من نسق الحكم بالمعنى الحديث (لاحظ تعدد الأصول اللغوية للكلمات المناظرة، باللغة الانجليزية أو الفرنسية، للألفاظ العربية المشتقة من هذا المصدر .

وتضفي اللغة العربية على مفهوم الحكم في الوقت نفسه جلال العلم والحكمة والعدل على أساس من القاعدة القانونية.[1]

ولقد ورد في نص الآية: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾[2]، وهو خطاب من الله إلى ولاة أمور المسلمين بأداء الأمانة إلى من ولوا أمره في فيئهم وحقوقهم، وما ائتمنوا عليه من أمورهم بالعدل بينهم في القضية، القسم بينهم بالسوية، فأمر الرعية بطاعة ولاة لأمور، وأوصى الراعي بالرعية.

ولفهم فكرة الحكامة يغدو من الأهمية لمكان ان نعرف بأن الاهتمام والعناية بالأمور العامة (Public Issues) ليس حكرا على الحكومة، فإن هناك عناصر (Factors) اخرى تشمل مؤسسات المؤسسات الربحية (غير التطوعية/ والجمعيات المهتمة بشؤون الصحة والثقافة والبيئة فهي كذلك تعتبر قوة ضاغطة في المجتمع تشارك ليس فقط في الاهتمام، بل وفي أخذ الدور في طرح الامور العامة ومساهمتها الفعالة في صنع القرارات في حكومتها لكونها الأدرى بأمور شعوبها.[3]

ب-التعريف الإجرائي:

ولكون الدراسة تهتم بالمجال الصحي، وعليه يمكن ان نتصور للحكامة الصحية "هي آلية حديثة في التسيير تنتهج أسلوب إصلاحي موجه لتحسين كفاءة وفاعلية العمل المؤسساتي والتطور المنظمي والفردي وتحقيق الجودة في القطاع الصحي والتميز في الأداء، وتمارس عن طريق مجموعة من القوانين والعمليات والتقاليد التي تحدد كيفية ممارسة السلطة واتخاذ القرار، عبر مشاركة أوجه التفاعل بين المنظمات الحكومية

ISSN. 2352-975X

والمجتمع المدني والقطاع الخاص، ومن خلالها يتم فتح المجال الواسع فيما يخص المشاركة والشفافية والمساءلة والعدالة دون تمييز، في إطار السياسات المحدد من طرف الدولة، بغية تعزيز وصون كرامة ورفاه الإنسان، ويمكن استخدام هذا المضمون على المستوى العالمي (Global)، والوطني، والمحلي، والمجتمعي في جميع جوانب الحياة سواء كانت في المجال الصحي، أو المالي أو حقوق الإنسان، إذ تعتبر هذه الأخيرة وسيلة لإنصاف الضعفاء في المجتمع من خلال تطبيقها على ارض الواقع».

ج -خصائص الحكامة الجيدة:

لقد أصبح اليوم من الضروري انتهاج آلية الحكامة (Good Gouvernance) أمرا في غاية الأهمية، لما ينطوي عليه ذلك من تكامل ادوار الإدارة الحكومية والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني، من خلال المشاركة والتشارك لإعادة رسم الأدوار لكل منها، ليتسنى تحقيق التنمية المجتمعية ذات الكفاية والفعالية والاستجابة للمواطنين وطموحاتهم، وفي خضم الاجتهادات التي قام بها الباحثين في هذا الميدان نجد أنهم قد ركزوا على نقاط مشتركة لخصائص الحكامة الجيدة والتي تمثلت في:

- التشاركية (المشاركة في صنع القرار).
- الشفافية.
- الشرعية: شرعي ومقبول عند الشعب.
- المساءلة.
- وضوح الهدف.
- الكفاءة والفعالية.
- الرقابة.
- الخدماتية: يغلب عليهم الجانب الخدماتي.
- يرقي العدالة والمساواة .

ويمكن عرض أهم هذه المبادئ فيما يلي:

ISSN. 2352-975X

المبدأ الأول: التشاركية.

إن المشـــاركة مبدأ أســـاســـي من أهم المبادئ التي ترتكز عليها الحكامة وهي العملية التي من خلالها الفرد يلعب دورا مهما في الحياة السياسية والاجتماعية لمجتمعه، وهذه الحلقة تفتقدها الدول النامية بحيث في اغلب الأحيان هناك تضـــييق على الفرد لكي يشـــارك في وضـــع الأهداف المســـيطرة من طرف الحكومة وأن يقترح أفضـــل الوســـائل لتحقيق هذه الأهداف ومتابعتها وتقييمها، فيلاحظ أن هذا الأخير ســـيعمل للمشاركة من اجل المشاركة فقط، بالإضافة إلى أن الفرد الذي يختار للمشاركة في وضـع الأهداف غير مؤهل من طرف الحكومات للمسـاهمة في هذه العملية التي تحتاج كفاءات بشـــرية لأفراد لديها الوعي التام بوضـــع ومتابعة وتقديم هذه الأهداف والتي ينتج عنها المشاركة الايجابية على عكس نقيضها.

بالإضـــافة إلى أن مشـــاركة الرجال والنســـاء عماد رئيســـي للحكامة وقد تكون مباشـــرة أو تمارس بواســـطة مؤســـســـات ممثلين شـــرعيين . وتجدر الإشـــارة إلى أن الديمقراطية التمثيلية لا تعني حتما أن انشـغالات المجموعات الأشـد فقرا مأخوذة بعين الاعتبار، كما يجب أن تكون حرية التجمع والتعبير مضـــمونة، وعليه لا بد من وجود مجتمع مدني منظم قادر على تشكيل جمعيات أهلية تدافع عن حقوقه".[4]

ويقصـــد بها كذلك هي حق المشـــاركة في اتخاذ القرار، إما مباشـــرة أو بواســـطة مؤســـســـات شـــرعية وســـيطة تمثل مصـــالحهم، وتركز المشـــاركة الرحبة على حرية المجتمع وحرية الحديث على توفر القدرات للمشاركة البناءة .

وهناك من يرى أن المشـــــــــاركة هي عبارة عن مجموعات من الآليات التي تخول للمواطنين والقطاع الخاص المشـاركة في عملية إدارة الحكم، وتقوم على مجموعة من الأنشـــــطة يســـــعى من خلالها هؤلاء الأطراف على التأثير في أعمال الحكومة، إما مباشـرة بالتأثير في صـياغة السـياسـة العامة وتطبيقا أو بطريقة غير مباشـرة بالتأثير في أختار المسـؤولين الرسمين، وتأخذ المشـاركة عدة أشـكال فقد تكون عبر الاقتراع أو عبر الانضـــمام لمنظمات المجتمع المدني، أو عبرة المســـاهمة في إدارة قطاع الخدمات العامة.[5]

ISSN. 2352-975X

المبدأ الثاني: الشفافية

الشفافية: هي كشف الحقائق وضرورة اطلاع الأعضاء والمواطنين والمعنيين على تفاصيل تلك الحقائق ومناقشة السياسات المختلفة بطرق متاحة للجميع، والكشف الذاتي لأوجه القصور في الأداء والحكم الرشيد.(6)

إذ أننا نجد أن الحكومات في الدول النامية تسعى إلى تضييق مساحة الشفافية من التعامل وتقييد وسائل المعرفة وتدفق المعلومات الخاصة بالمنظمة لجميع الأعضاء والمعنيين وهذا يساهم في توسيع الهوة للوصول إلى مبادئ الحكامة.

"وكذلك تعني الشفافية أن القرارات يتم اتخاذها وتنفيذها حسب التنظيمات، كما تتطلب أيضا أن يكون الإعلام حول القرارات، أي بمعنى يمكن الحصول عليها بحرية وبطريقة مباشرة من قبل الأشخاص الذين يتأثرون لإنفاذها، كما تتطلب في النهاية توفير المعلومات الكافية وذلك حسب أشكال ووسائل سهلة الفهم.(7)

المبدأ الثالث: شرعي ومقبول عند الشعب

إن هذا المبدأ من المبادئ التي تطرقنا إليها لأنه يستدعي مبدأ الإجماع بين الفئات المختلفة للمجتمع الواحد، وضرورة شرعية قرارات الأفراد التي بدورها ترتقي بإلزامية القوة القانونية للحكامة "وان كل مجتمع يضم فاعلين عديدين يمثلون وجهات نظر مختلفة لذلك فان الحكامة تتطلب مصالحة بين عديد من المصالح الموجودة في مجتمع ما وذلك بغرض التوصل إلى إجماع عريض حول المصلحة الأحسن لجميع أفراد المجموعة وحول الطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق الهدف. كما يتطلب أيضا وجود نظرة واسعة على المدى الطويل حول ما هو ضروري من أجل تنمية بشرية مستدامة وحول طريقة تحقيق مثل هذه التنمية.(8)

ثانيا- أهمية الحكامة الصحية:

إن طبيعة العلاقة بين الحكامة والحكومة هي علاقة تبادلية تكاملية إذ أن الحكومة وفقا لمنهج الحكامة الصحية أصبحت تشكل أحد الأطراف الفاعلة المساهمة في صياغة السياسات الصحية وصنع القرارات العامة ولم تعد تنفرد بممارسة أعمالها، وإن التحولات والتبدلات البيئية المتسارعة في الأنماط الصحية والسياسية

ISSN. 2352-975X

والاقتصادية والاجتماعية أدت إلى طرح ثلاث أصعدة للحكامة الصحية والتي تتمثل في الحكامة الصحية الدولية التي تشرف على قيادتها منظمات دولية ومنها منظمة الصحة العالمية ومنظمة الرعاية للأمومة والطفولة ...إلخ .

أما على الصعيد الوطني نجد هناك حكامة وطنية تشرف عليها وزارة الصحة عن طريقة رسم سياسات وبرامج صحية تنموية وعلى الصعيد المحلي الذي يتمثل في التسيير الأمثل لإدارات المستشفيات بالإضافة أن هذه التحولات أدت إلى إحداث تغيرات جوهرية انعكست على مجال ونطاق الحكومة ولم يعد بإمكانها العمل بشكل منفرد، مما أوجب عليها المشاركة والتعاون مع منظمة القطاع الخاص والمجتمع المدني والأطراف المجتمعية ذات المصلحة. أذ يستلزم ذلك إجراء تغيرات وإصلاحات هيكلية على البنى القائمة سواء في مجال السياسة الصحية أو في تدعيم مجال الإيصال والحوار الذي يدعم هذه السياسة أو في مجال إعادة النظر في هياكلها التنظيمية القائمة واعتماد مبدأ الإصلاح والتحديث للأجهزة الإدارية من أجل زيادة مقدرتها على المشاركة والمساهمة التي تكفل الكفاءة باستخدام الموارد الفاعلة في الإنجاز.

وتبرز أهمية الحكامة من خلال التعاريف السابقة والتي أوضحها الفقيه (bourgeon) في النقاط الآتية الذكر:

1-التركيز على تحسين الأداء في المستشفيات، الكفاءة (العنصر البشري ممرضين إداريين، أطباء)،

2-السعي من أجل زيادة رضا المريض.

3-التركيز على القضايا والتحديات المتداخلة .

4-السعي نحو الانفتاح والشمولية في علاقاتها مع الأطراف المجتمعية والمواطنين.

ولعل الفساد الذي استشرى في الأوساط الصحية بالدول النامية، شكل حافز قوي لبروز آلية الحكامة باعتبارها كنمط جديد يساهم في التحسين من جودة الخدمات الصحية كنتيجة فعلية، تظهر من خلال تضافر جهود أفراد المجتمع المدني والهيئات المحلية والقطاع الخاص على حد سواء، فمن خلال تجسيد خصائص هذا النمط

ISSN. 2352-975X

الجديد في التسيير تستطيع أي دولة تعاني من تدهور الخدمات الصحية، أن تخرج من بوتقة الفساد المستشري بالمؤسسات الصحية الذي تعدده اشكاله .

ثالثا- مفهوم المجتمع المدني:

من الخطأ استعمال الكلمات بدون تحديد مفاهيمها، فغالبا ما يؤدي هذا إلى اللبس وعدم الوضوح، وأكثر من ذلك استعمال مصطلحات في غير محلها، لهذا نجد الكثير من المفاهيم السائدة حول المرادفات والمقاربات حول مفهوم المجتمع المدني، ولهذا فقد توصلت الدراسة إلى أن هذه المصطلحات (المجتمع المدني، المجتمع الأهلي، المجتمع الوقفي، الحركات الجمعوية، الحركات الاجتماعية المنظمات غير الحكومية) تشترك فيما بينها في ثلاث صفات أساسية:

1: أنها مصطلحات غير قانونية.

2: أنها مصطلحات وصفية

3: أنها مصطلحات تطوعية غير هادفة للربح.

بينما تختلف في جوهرها إذا أنها لا تعبر عن أمر واحد فالمجتمع المدني هو: عبارة عن مجال يملأ الفراغ بين المجتمع (عامة الناس) والدولة (السلطة) وذلك حتى تتحسن نوعية الحياة، وهذا ظهر بعدما تراجع دور الدولة، فالمجتمع المدني هو تلك المؤسسة المنظمة للحياة الاجتماعية والتي تنشط في مجالات التنمية الاقتصادية، الثقافية والصحية والعلمية وتعني بالرعاية الاجتماعية والإغاثة. وتوصف بأنها تطوعية ولديها القدرة على التدعيم الذاتي، وغير هادفة للربح.[9]

ويقصد كذلك بالمجّتمع المدني تلك التنظيمات الحرة الطوعية التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة بهدف خدمة مصلحة أو قضية أو التعبير عن مشاعر مشتركة بشكل سلمي متحضر وتشمل منظمات المجتمع المدني الجمعيات والروابط المنظمات غير الحكومية.

وفي هذا الإطار نجد أن المشرع الجزائري قد كرس هذه الأفكار في المادة أربعة وثلاثون (34) من القانون 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 الذي يتضمن التعديل الدستوري بحيث تنص على أنه: " تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين

ISSN. 2352-975X

والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية "[10]، بالإضافة إلى المادة ثمانية وأربعون (48) من نفس المرسوم التي تضمن للمواطنين حريّات التعبير وإنشاء الجمعيات، والاجتماع وكذلك المادة أثنين وخمسون (52) من نفس المرسوم، والتي كرست حق إنشاء الأحزاب، بالإضافة كذلك إلى المادة أربعة وخمسون (54) المعدلة والتي تضمن حق إنشاء الجمعيات والتي نستشف من خلالها تشجيع الدولة للحركة الجمعوية.

رابعا- إسهامات مؤسسات المجتمع المدني ودورها في تحقيق جودة الخدمة الصحية:

قبل التطرق إلى مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق جودة الخدمات الصحية، لابد للتطرق إلى مفهوم جودة الخدمة الصحية اولا .

1-مفهوم جودة الخدمة الصحية:

إن للجودة مفهوم يرغبه جميع مقدِّمي الخدمات، وهو الأساس الذي يقوم عليه وجود الخدمات الصحية، كما أن الأخلاقيات تقتضي تقديم أفضل أشكال الخدمات وأنسبها إلى المريض، ومن ثمَّ يتوجَّب على جميع المؤسسات الصحية تقديم الخدمة الجيدة تلبيةً لمقتضيات هذه الأخلاقيات، وتلبية لمتطلبات الزبائن بهدف توطيد علاقتها معهم، وقدرتها على الاستمرار في نشاطها.

ولا بد للإشارة لكون أن الجودة قد قدمت لها عدة تعاريف وانطلاقا منها حددت لها مجموعة من المستويات.

وعليه نجد بأنها قد تعددت المفاهيم التي أعطيت للجودة وأغلبها يشترك في نفس المعنى فهي " الوصول إلى إرضاء العميل وتحقيق توقعاته، وعرفت جودة الخدمة على أنها "احترام العميل والعمل على إرضائه وإشباع رغباته الممكنة والمفترضة من خلال تقديم خدمات ذات نوعية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوي العملاء والتطوير المستمر".[11]

ISSN. 2352-975X

أما مفهوم الجودة في الخدمات الصحية، فلقد كان محل اهتمام العديد من الباحثين في مجال الجودة، والذي يرافق التغيير الذي يحدث في التقنيات والمعارف الطبية والتغييرات في الأنظمة الصحية.

ولقد حدد الباحثون في أعمالهم حول جودة الخدمة الصحية أربعة مستويات مركزية للجودة انطلاقا من الطبيب المعالج حتى جودة النظام في المجتمع: [12]

أ-الخدمة المقدمة من الأطباء وباقي منتجي الرعاية: الجودة هنا تتعلق من جهة بالخصائص التقنية التي ترتبط بالمعارف الطبية وكفاءة الممارسين لهذه الخدمة، وقدرتهم على تقديم خدمات ملائمة في مستوى محدد من الجودة دون تبذير للموارد أو تكاليف زائدة، ومن جهة أخرى بالخصائص الشخصية والأخلاقية للأطباء أو المعالجين في التعامل، وتضم مختلف العناصر مثل: السمع، اللباقة، التعاطف، الإحساس، السرية والخصوصية...، دون إهمال العلاقة بين المريض وطبيبه فهي عامل مهم لجودة الرعاية بوجود الثقة بين الطرفين، وتعتبر معلومات المريض حول مرضه والعلاج المقترح نقطة مهمة لإمكانية الاختيار الواضح له في العلاج[13].

ب-الأجهزة والمعدات: يجب أن تضمن راحة معينة للمرضى، تكون مقبولة ومرضية

ج-استعمال الخدمة من طرف المريض: إن نجاح الخدمات الصحية المقدمة تكون مسؤولية مشتركة بين المستفيدين منها والمعالجين، فتعاون وامتثال المريض لعمليات الرعاية عامل مهم لنجاح العلاج وجودته.

د-الخدمة التي يتلقاها المجتمع: هل الحصول على الخدمات الصحية يمكن ضمانه للجميع؟ سهولة وصول الخدمة الصحية للمجتمع تتطلب المساواة في تقديمها بين مختلف أفراده، مهما وجدت من فورقات اجتماعية أو اقتصادية أو جغرافية بينهم ولعل دولة الجزائر من الدول التي بقت محافظة على مجانية العلاج وتسعى من وراءه تحقيق مبدأ المساواة، وكذا خصائص النظام الصحي المعمول به، والخيارات السياسية المتبعة في تسيير وتطوير هذا النظام الذي يشكل محددا أساسيا لجودة الخدمات الصحية.

ISSN. 2352-975X

إن تعريف الجودة في الخدمات الصحية يعتبر عملية صعبة، لأن العديد من أوجه الخدمة الصحية غير واضحة المعالم لبعض الأطراف المعنية بها، وبالتالي سيعكس وجهة نظر الطرف القائم بالتعريف، فنجدها عند[14]:

-**المريض:** له رؤية أكثر واقعية لأنه هو الذي يتلقى الخدمة، فيرى أن الجودة هي "درجة الرعاية التي يقبلها هو نفسه" ويعتمد على معايير في تقييمها تتمثل في: اتصاله مع الأطباء، فترة حصوله على المواعيد، مدة انتظاره، المعاملة، طريقة الاستقبال وشروط الخدمات الفندقية للإقامة في المؤسسة الصحية .

-**مهني الصحة:** هي التميز والتفوق التقني والالتزام بمعايير الجودة الطبية عند تقديم الرعاية الصحية بهدف تحقيق النتائج المرجوة، وتظهر في: الكفاءات الوظيفية، القدرة على تطوير واستخدام تقنيات التشخيص والعلاج، ملائمة إجراءات الرعاية؛ بمعنى تطبيق الطب المبني على البراهين (Evidence Based Medicine)، مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ورغبات المرضى، ويحكم ذلك ثلاث نقاط رئيسية: أخلاقيات الممارسة الصحية، الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة.

-**الممالكين:** الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم خدمة جيدة للزبائن وبالتكلفة الأقل، فهي تُعنى بالدرجة الأساسية بكيفية استخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب مزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة، وهذا يشمل ضمنياً أهمية تقديم الخدمة المناسبة في الوقت اللازم وبالتكاليف المقبولة.

-**الممرضين:** التسلسل الجيد للعمل التقني وأعمال الوقاية، إضافة إلى العلاقة الجيدة مع المرضى والمطابقة مع الإجراءات.

أما حسب منظمة الصحة العالمية(OMS) فهي "تقديم الأنشطة التشخيصية والعلاجية لكل مريض بشكل متجانس ويضمن له أفضل النتائج في مجال الصحة وفقا للوضع الحالي للعلوم الطبية، بأفضل التكاليف وبأقل المخاطر ولأكبر رضى..."[15].

ISSN. 2352-975X

2-دور مؤسسات المجتمع المدني في تحقيق التنمية الصحية:

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

وبشكل أكثر أهمية نجد أن مؤسسات المجتمع المدنية تلعب أدوارا هامة في تزويد الخدمات والوظائف التي لا يستطيع السوق تقديمها، مثل ترويج المؤسسات الصحية لضرورة تجنب الأوبئة والمخاطر البيئية، أو المعلومات حول العناية بالأطفال من خلال مؤسسات حماية الطفل التي تقودها منظمات اليونيسيف .

كذلك فإن مؤسسات المجتمع المدني لها تأثير قوي بشكل خاص في التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية عندما تعمل بالتعاون مع قطاع الحكومة والقطاع الخاص ومن خلال تبني السياسات الاقتصادية التي تسعى لتقليل حدة الفقر وحماية البيئة.

إن العديد من مؤسسات المجتمع المدني تلعب دورا هاما أيضا في الرعاية الصحية وفي تقديم العديد من الخدمات الطبية، إذا ما عملت بشكل متلازم مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص. وذلك من خلال دمج الفئات الهشة للمشاركة بشكل فعال في المجتمع بشكل عام وفي الاقتصاد بشكل خاص. ولعل هذا الأمر يتطلب التنسيق والتعاون المؤسسي بين الحكومة والقطاع الخاص مع مؤسسات المجتمع المدني والذي يعتمد بشكل أساسي على تهيئة البيئة المناسبة للازدهار وتقدم مؤسسات المجتمع المدني في المجتمعات المختلفة، وبشكل خاص في المجتمعات النامية منها.

ولكن أصبحنا اليوم نلاحظ أن أغلب مؤسسات المجتمع المدني في قطاع الصحة لا تعي الدور الهام الذي يناط بها في رسم سبل تحقيق الخدمة الصحية الجيدة.

ISSN. 2352-975X

3-دور المجتمع المدني في تحسين الخدمة الصحية:

تعنى منضمات المجتمع المدني بالمجالات الحيوية التي لها صلة مباشرة بحياة الإنسان مثل حقوق الإنسان ومشكلات صحية وبيئية والتمييز العرقي وحقوق الأقليات ووضع المرضى وحماية المستهلك والتصدي للفساد والمطالبة بالحرية والعدالة.[16]

ولقد أصبح دور منظمات المجتمع المدني وتأثيرها في الصحة العالمية موضوعاً شديد الأهمية نتيجةً للتغيرات الديمقراطية في البيئة السياسية للبلدان والحاجة للابتكار في الصحة العالمية ؛ ولقد ولّد التحفيز القوي الاستجابة لأفضل الاحتياجات الصحية والإنسانية المُلحّة جدلاً حول كيفية إضفاء الطابع الرسمي على المساهمة المهمة، وفي الأوقات العصيبة، لمنظمات المجتمع المدني.

ولهذا وجب اليوم الأخذ بعين الاعتبار، ضرورة عمل الحكومات على إعطاء منظمات المجتمع المدني المزيد من المساحة والاعتراف لتيسير استجابة صحية أقوى مع التركيز خصوصاً على الوقاية من السل والإمراض المستعصية ورعاية المصابين به ومكافحته.

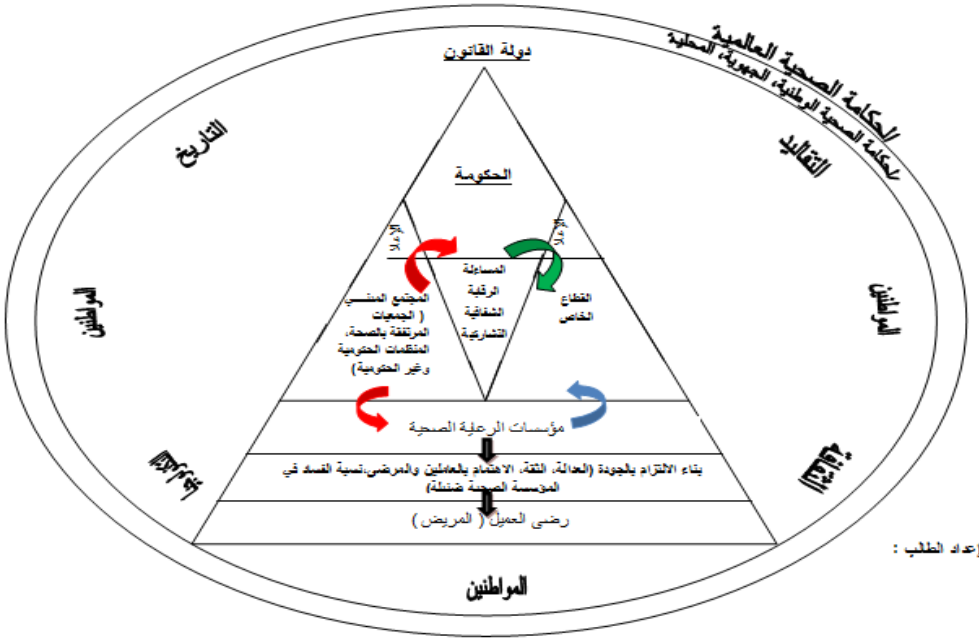
بالرغم من أن أول تعزيز لمشاركة المنظمات غير الحكومية في الصحة العالمية كان في مؤتمر الرعاية الصحية الأولية عام 1978 في ألمآتا، فقد كانت هناك زيادة سريعة في مشاركتها خلال العقود الثلاثة الأخيرة في الاستجابة لفيروس العوز المناعي البشري/الإيدز. وقد كان هذا نتيجةً لزيادة توافر الموارد من منظمات حكومية وخيرية متعددة، فضلاً عن الاهتمام الجديد بتأمين التمويل عبر منظمات المجتمع المدني بدلاً من البُنى الحكومية التقليدية. وفي العديد من البلدان كانت منظمات المجتمع المدني مسؤولة عن معالجة معظم الموارد لإيتاء الخدمات للأفراد ولعبت دوراً قيادياً في وضع الاستراتيجيات المستدامة لتخفيف أثر فيروس العوز المناعي البشري/الإيدز والايبولا في إفريقيا وتنفيذها. كما أنتجَ الارتباطُ بين منظمات المجتمع المدني العالمية والوطنية وتشبيكُها تغيراتٍ مهمةً في البرامج والسياسة الوطنية الخاصة بفيروس العوز المناعي البشري/الإيدز والقضايا الصحية الأخرى.

ISSN. 2352-975X

تمتلكُ هذه المنظمات أفضـــــلية نســـــبية تتمثل في التأثير ثنائي الاتجاه على البنى المجتمعية والمؤســـــســـــات الحكومية؛ ومعرفة الأحوال المحلية وفهمها؛ والمرونة تجاه الأوضـــاع المحلية والتأقلم معها. كما إنّ قدرتها على العمل في المناطق البعيدة وصـــعبة الوصـــــول ومناطق النزاعات يوفر فرصـــــة فريدة لزيادة كشـــــف حالات الخطيرة والمستعصية مثل السل المبكر وسرطان الثدي ...الخ، ومعالجته عبر توليد الطلب على الخدمات وتوسيع الرعاية الصحية. وإذا تم التخطيط لذلك بشكل جيد، فإنه سيوسع الوقاية من هذه الأمراض الفتاكة بالمجتمع ومكافحتها أبعد من المرافق الصـحية وإلى مناطق يصعب أن تصلها البرامج الوطنية.

ويمكن أن نبرز كذلك إســـــهامات المجتمع المدني في دعم الحكامة الصـــــحية على المستوى الوطني والمحلي في النقاط التالية:

أ/ مساهمة الجمعيات المرتفقة بالصحة في صنع السياسات الصحية والقرارات التي تهم المريض داخل المؤسسة الاستشفائية الحكومية.



من إعداد الطالب :

ISSN. 2352-975X

الشـــكل1: يوضـــح دور المجتمع المدني مع بقية الفواعل في تحقيق جودة الخدمات الصحية

خامســا-المرتكزات الإجرائية لمســاهمة المجتمع المدني في تحســين جودة الخدمات الصحية:

1-حق في الحصــول على المعلومة الصــحية: فقد أقرت النصــوص والمبادئ في حماية الصــحة، مفهوم الحق في الحصـول على المعلومة الصـحية كركيزة أسـاسـية لتمكين الأفراد والجماعات من أعمالها حقها ومطالبها الأساسية في التمتع بصحة جيدة، ونجد أن منظمة الصــحة العالمية لمنظمة الأمم المتحدة لحقوق الإنســان قد كرســت ذلك في قوانينها ولوائحها بحيث ترى أن الحق في الصــحة يتضــمن اســتحقاقات وتشــمل هذه الاستحقاقات ما يلي:[17]

- ✓ توفير التَحقيق والمعلومات فيما يتعلق بالصحة.
- ✓ مشــاركة الســكان في صــنع القرارات المتصــلة بالصــحة على الصــعيدين الوطني والمجتمعي.
- ✓ الحق في نظام لحماية الصــحة يتيح للجميع فرصــة متســاوية للتمتع بأعلى مســتوى يمكن بلوغه في مجال الصــــــــحة، الحق في الوقاية والعلاج ومكافحة الأمراض، الحصول على الأدوية الجوهرية.
- ✓ صحة الأمومة والطفولة والصحة الإنجابية.
- ✓ الوصول إلى الخدمات الصحية الأساسية على قدم المساواة في الوقت المناسب.

2-حق المشاركة: تشير الأحداث التي جرت اليوم وتجري على الساحة العربية إلى سعي المجتمع المدني لتحقيق المواطنة الكاملة ممثلة في حرية التعبير، المشاركة في اتخاذ القرار والعدالة الاجتماعية.

ولم تكن هذه المطالب وليدة اليوم وإنما هي إرهاصــات ســابقة، إذ تطور مســعى المطالبة بالحقوق المدنية، الاجتماعية الســياســية من خلال عمل الجمعيات والرابطات والحركات السياسية إضافة إلى المؤسسات التقليدية[18].

ISSN. 2352-975X

" كما تعرف المشاركة بأنها محاولة للتأثير على صانعي ومتخذي القرار في منظمة ما، ومن ثم يمكن القول أن تعبير الفرد على احتياجاته ورغباته تمثل أدنى مستويات المشاركة الشعبية، وهناك من عرفها بأنها تعبير عن إرادة شعبية إيجابية ديمقراطية تقوم على أساس تعبئة قوى الجماهير لمواجهة المشاكل والمعوقات وتتميز بالديناميكية والتحرك، ويعرف صمويل هنتجنتون وجورج دومينجاز S.Huntingtон&J.Domingez في دراستهما عن التنمية السياسية، المشاركة السياسية بأنها " نوع من النشاط يقوم به المواطنون العاديون، الهدف التأثير على عملية صنع القرار الحكومي[19].

ومنه نستخلص أن المشاركة دور كبير في إمكانية تحسين جودة الخدمات الصحية سواء في الوسط الداخلي أو الخارجي في المؤسسات الصحية من خلال تخفيف العبء وتكوين ثقافة صحية في المجتمع عن طريق منظمات المجتمع المدني والتي بدورها تساهم في الارتقاء بالخدمات الصحية.

خاتمة

إن قضية تحسين الخدمات الصحية في الدول النامية ما يزال التعامل معها على أساس الاستعراض من قبل كافة الشركاء من ذوي الصلة لقطاع عام وخاص وأجهزة حكومية محلية وإقليمية، بالإضافة إلى هيئات المجتمع المحلي والمواطن، حيث لابد من أن تكون أهداف تحسين الخدمة الصحية واضحة وأن يكون تبنيها بشكل جدي بالمشاركة بين جميع الأطراف الفاعلة وكذلك يجب توفر المرونة والشفافية في العمل التشاركي وكذلك الثقة المتبادلة بين كافة الأطراف، والتمتع بحس المسؤولية المجتمعية اتجاه القضايا التنموية الوطنية، وضرورة توفر الكفاءات والإطارات الإدارية قادرة على معايشة مفهوم التنمية الصحية المستدامة ولها وعي تام بخصائص الحكامة الجيدة، ونحن نعلم أن مغلب الجمعيات في الدول النامية ومنها الجزائر تعاني من ضعف الوعي لمفهوم جودة الخدمة الصحية وأهدافها وكذلك ضرورة التخفيف من السلطة المركزية وإعطاء الحق للأطراف الفاعلة للمشاركة في اتخاذ القرارات والسياسات الصحية، وضرورة وضع شروط خاصة لقيادة الجمعيات المرتفقة للصحة لكون هذا

ISSN. 2352-975X

القطاع حساس ومعقد ويحتاج لنخبة المجتمع المدني. والتي بدورها تسعى إلى تحسين الخدمة من خلال دورها التوعوي والتحسسي من جهة ودورها كرقيب للدفاع عن حق المريض الذي تكفله له الدولة .

وفي مجمل القول يجب على الحكومات إشراك منظمات المجتمع المدني في دعم البرامج الرعاية الطبية. والاستجابة العالمية الأفضل للتحديات الصحية . اذ يجب أن تبدأ بالمبادئ التي صُرّح بها أولاً في إعلان ألمآتا في العام 1978 ، والتي تثبت حق وواجب الناس في المشاركة ، فرادى وجماعات، في التخطيط والتنظيم والتنفيذ فيما يخص الرعاية الصحية بما يسمح بالاستخدام التام لجميع الموارد المتاحة ، وبينما ظهر هذا النوع من الفعل إيديولوجياً منذ 33 عاماً ، فهو الآن مسألة ملحة غير قابلة للنقاش آخذين بالاعتبار الدور الهام الذي لعبته منظمات المجتمع المدني منذ قبولها في الصحة العالمية.

الهوامش:

(1)- برنامج الامم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية البشرية 2002، الولايات المتحدة الأمريكية: المكتب الإقليمي للدول العربية، 2002، ص 102 .

(2)- سورة النساء، آية 58 .

(3)- زهير عبد الكريم الكايد ، الحكمانية: قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2003، ص8.

(4) - منى حيدر عبد الجبار الطائي، الحكمانية في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المؤتمر السنوي العام الثاني عشر الإدارة الرشيدة وبناء دولة المؤسسات، نشر بالمنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، سبتمبر 2013، ص424.

(5)- أمين مشاقبة، المعتصم بالله علوي، الإصلاح السياسي والحكم الرشيد إطار نظري، مطبعة السفير، الأردن، 2010، ص58.

(6)- Sur les notions de "Bonn gouvernance" et de "Bonne administration" étude par la commission européenne pour la démocratie par le la droit (commission de Venise) Etude N 470/2008, Strasbourg, 8 avril 2011, p10.

(7) - كيجل مصطفى، متطلبات الإدارة الرشيدة والتنمية في الوطن العربي، ملتقى دولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغير في العالم النامي، جامعة فرحات عباس-سطيف، الجزائر، يومي 08-09 أفريل2007، ص189.

ISSN. 2352-975X

(8)- Sur les notions de "Bonn gouvernance" et de "Bonne administration" étude par la commission européenne pour la démocratie par le droit (commission de Venise) étude N°470/2008, Op-cit ,p11.

(9) - سعود صالح، دور المجتمع المدني في بناء الدولة المدنية، الملتقى الوطني الثالث حول دور المجتمع المدني في دعم المسار الديمقراطي في الجزائر، صحيفة المسار العربي، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، ديسمبر2011، ص9.

(10)- القانون رقم 16-01 المتضمن التعديل الدستوري، المؤرخ في 06 مارس 2016الموافق ل 07 مارس 2016، ج ر رقم14، لسنة 2016، ص ص 10.12.

(11)- جمال الدين لعويسات، *إدارة الجودة الشاملة*، دار هومة، الجزائر، 2003، ص13.

(12)- Alian COULOMB , Les coûts de la qualité et de la non-qualité des soins dans les établissements de santé, état des lieux et propositions, ANAES(AGENS NATIONALE d' accréditation d'évaluation médicale), France, 2004, p p23-24.

(13)- Alain COULOMB ,Ibid., p26.

(14)- Dominique Bertrand, Accréditation et qualité des soins hospitaliers, adSp (Actualité ET DOSSIER EN Santé Publique) n 35, juin 2001, France, p26.

(15)- Yves Derenne, Mise en place d'un programme d'amélioration de la qualité dans un établissement de santé, principes méthodologiques, ANDEM (AGENS NATIONALE POUR LE Développement de l'évaluation médicale), France, Octobre 1996.

(16)- زهير عبد الكريم الكايد، المرجع السابق، ص244.

(17)- The Right to Heath, UNHCHR, world Heath organisation, factsheet N°.31, , Geneva, Switzerland,p4.

(18)- محمد حيرش بغداد، المجتمع المدني والمواطنة، المجلة الجزائرية في الانتربولوجيا والعلوم الاجتماعية، دفاتر مجلة الإنسانيات، الجزائر، العدد 03، 2012، ص.05.

(19)- ساحلي مبروك، دور المجتمع في تنمية الوعي السياسي وتحقيق الحكم الرشيد في الجزائر، الملتقى الثالث حول دور المجتمع المدني في دعم المسار الديمقراطي في الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، يومي 7/8 ديسمبر 2011، ص85.

ISSN. 2352-975X