

## جودة الخدمات الصحية: مدخل مفاهيمي

## Quality of health services: a theoretical introduction

سناني لبنى<sup>1</sup><sup>1</sup> جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، l.snani@univ-skikda.dz<sup>1</sup> مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2023/06/12 تاريخ القبول: 2023/06/23 تاريخ النشر: 2023/06/27

## ملخص:

هدف مقالنا إلى تقديم حوصلة نظرية حول الخدمات الصحية باعتبارها من بين الخدمات الأكثر أهمية كونها تساهم في وقاية المجتمع من مختلف المخاطر الصحية سواء كانت بدنية، نفسية أو عقلية، حيث قمنا بتقديم مفهوم شامل حول الصحة، الخدمات الصحية وجودتها إضافة إلى تحديد أبعادها، أنواعها وكيفية تحسينها من خلال تطبيق مبادئ ومعايير الجودة والتي يمكن أن تساهم في تطوير المنظمة الصحية بحيث تحظى بالقبول.

**كلمات مفتاحية:** خدمات، خدمات صحية، جودة، جودة الخدمات الصحية، المجتمع.

**Abstract:**

Our article aims to provide a theoretical approach about health services as one of the most important services that contributes to preventing society from various health risks whether physical, psychological or mental, and we have introduced a comprehensive concept of health services and their quality; in addition to determining their types.

In the other hand, we explained how to improve health services through the application of quality principles and standards that can contribute to the development of the health organization so that can be accepted.

**Keywords:** services, health services, quality, quality of health services, community.

## 1. مقدمة:

يعتبر القطاع الصحي من بين أهم القطاعات الاستراتيجية خاصة في ظل تزايد وعي واهتمام أفراد المجتمع بالحصول على خدمات صحية تلي حاجاتهم، حيث أصبح موضوعا في غاية الأهمية وذلك من خلال السعي إلى التحديد الجيد والدقيق لأبعاد الجودة التي تعد بمثابة مؤشرات مهمة لقياس مستوى إدراك أهمية الخدمات الصحية، كما أصبحت المجتمعات تسعى إلى ادخال تحسينات على قطاع الصحة راجع إلى ازدياد وعيها بضرورة تحسين الممارسات الطبية وتقديم أفضل الخدمات.

من زاوية أخرى تلعب جودة الخدمات الصحية دورا أساسيا في تحقيق التميز للمؤسسات الاستشفائية، حيثساهم بشكل كبير في تحقيق مكانة وميزة تنافسية في عالم المنافسة، إلى جانب تقديم خدمات تحظى بالقبول، حيث تعتبر الجودة خطوة أساسية نحو التميز ذلك أن نجاح المؤسسات الصحية في عصرنا هذا يعتمد على درجة التميز في مجال تقديم الخدمات الصحية، لذلك فهي بحاجة إلى توفير بيئة مناسبة وتدريب العاملين إضافة إلى تطويرها وجعلها عصرية من خلال مواكبة لما هو متعامل به في المؤسسات العالمية حتى ينعكس ذلك بالإيجاب على صحة الأفراد الجسدية والنفسية، وعلى ضوء ما سبق سنقوم بتقديم حوصلة نظرية حول جودة الخدمات في المؤسسات الصحية من أجل تبيان دورها وأهميتها وكذا معايير تميزها في عالم المؤسسات.

## 1. الخدمات الصحية:

### 1.1. مفهوم الخدمات الصحية:

#### ■ مفهوم الخدمة:

الخدمة هي أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو معنوي. (بديسي، زيوش، 2011)

#### ■ مفهوم الصحة:

عرف البنك الدولي الصحة بأنها: "القدرة على تحقيق الصحة في داخل المجتمع وأنها تلك الحالة المرتبطة بما يحدثه ازدياد الدخل والتعليم في سلوك الأفراد، ومقدار النفقات وكفاءة استخدامها في النظام الصحي للدولة مع النظر لمدى انتشار الأمراض في داخل المجتمع متلازما مع ظروف المناخ وبيئته. (مكيد، 2016، ص10)

#### ■ مفهوم الخدمات الصحية:

الخدمات الصحية هي منتج غير مادي يهدف إلى تحقيق حاجة ما، والتي من خلالها يمكن تحديد طبيعة الخدمة أو الجهة أو الطرف المستفيد منها، وقد تكون مؤسسات خاصة أو عامة أو أفراد ... إلخ (بديسي، زيوش، 2011)

تعرف على أنها أوجه النشاط غير الملموس تهدف إلى إشباع حاجات الفرد ورغباته أي تهدف إلى تحسين الصحة وزيادة فرص الشفاء والسعي نحو السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية، والتي يتم الحصول عليها من مؤسسات صحية سواء عامة أو خاصة. (سيفي، 2020، ص125)

هي كل ما تقدمه المؤسسات الصحية من خدمات علاجية أو وقائية أو إنتاجية، حيث ترتبط الخدمات العلاجية بالفرد بينما تربط الخدمات الوقائية بالمجتمع أما الخدمات الإنتاجية فتتمثل في إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، إضافة إلى رفع المستوى الصحي للأفراد وتلبية الرغبات المرتبطة بهذه الخدمة. (معزوي، 2018)

هي كل منفعة صحية مقدمة مقابل دفع ثمن أو مجانا، كما يمكن اعتبارها على أنها كل الخدمات المقدمة من طرف القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية، وقائية أو إنتاجية. (مايدة، لكمونة، 2022)

هي مزيج متكامل من العناصر المادية الملموسة والأخرى غير الملموسة والتي تحقق إشباع المستفيد كما تعني كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة مميزة. (العباسي، بغرورة، 2020، ص 863)

يمكننا تعريفها على أنها جملة من الخدمات المقدمة في المؤسسات العامة والخاصة والتي يتم توفيرها للعناية بصحة المواطنين سواء في قطاعها أو ضمن القطاع الخاص، كما تشمل جميع المستشفيات والعيادات والصيدليات والموارد البشرية التي تتمثل في: باحثين ومختصين نفسانيين وأطباء وممرضين ومهندسي الأجهزة الطبية وغيرهم، كما تشجع الصناعات الداعمة للخدمات الطبية كصناعة الأدوية والأجهزة كما تشمل الأبحاث الطبية والتعليم كما يمكننا القول أنها تتمثل في مجموعة متكاملة من الخدمات الصحية الأساسية التي تقدم من قبل المراكز الخاصة بالصحة، وتهدف إلى إتاحة عدد لا حصر له من العقاقير الطبية التي تستخدم في العلاج والوقاية.

## 2.1. مفهوم جودة الخدمات الصحية:

عرف فيشر الجودة بأنها: "تعبّر عن درجة التألق والتميز... أو أن بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو منظور الزبون" كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ومعهد المقياس القومي الأمريكي بأنها: "مجموعة الصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون المحددة والواضحة والضمنية". (الهلة، 2017، ص 71)

عرفت المنظمة الدولية للمواصفات الجودة على أنها مجموعة المواصفات المميزة والتي تسمح بتلبية رغبات وحاجات الفرد بحيث تجعل المنتج يختلف عن غيره من المنتجات، كما تجعله معترف به وفقا للمواصفات المطلوبة. (برويس، هادف، 2018)

تعرف منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الصحية بأنها تقديم مجموعة من النشاطات والأعمال سواء التشخيصية أو العلاجية لضمان أفضل النتائج في مجال الصحة بأقل تكلفة ومن خلال تعريف منظمة الصحة العالمية نستنتج أن جودة الخدمات الصحية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والتدابير الصحية التي تسمح بتلبية الخدمات الصحية وفقاً لمعايير محددة. (زمورة، 2022، ص43)

يمكننا تعريف جودة الخدمات الصحية وفقاً لما يدركه طالب الخدمة من حيث إشباع حاجاته ورغباته التي تكون مرتبطة بالصحة حيث تعمل المؤسسات الصحية على تقديم خدمات مميزة وذلك من خلال تطبيق معايير الجودة ومبادئها والتي تسمح لها بتحقيق ميزة تنافسية في مجال الصحة العام والخاص.

### 3.1. خصائص الخدمات الصحية:

وفقاً ل(بديسي، زيوش، 2011) فإن الخدمة عموماً تتميز بجملة من الخصائص والتي تفرقها عن المنتجات المادية وتمثل هذه الخصائص أساساً فيما يلي:

- الطابع غير المادي أي أن الخدمة عموماً هي عبارة عن منتج غير مادي أو غير ملموس.
- وجود علاقة تداخل بين المنتج ومقدم الخدمة ومستهلكها، والتي تتمثل في علاقة إنسانية تقوم على عامل التحفيز من أجل اقتناء الخدمة.
- الزبون يمكنه المساعدة في إنتاج الخدمة التي يستهلكها، وذلك من خلال الاقتراحات التي يقدمها حول هذه الخدمة.
- تزامن عمليتي الإنتاج والاستهلاك بحيث تتميز الخدمة بأنها تستهلك لحظة إنتاجها.
- الخدمة غير متجددة بنفس مستوى الأداء حيث أن كل حالة تتطلب خدمة معينة وخلال لحظة زمنية محددة.
- تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة التقييم والتي تتباين من فرد لآخر.
- خاصية عدم تملك الخدمة تعني بأن طلب الخدمة له الحق في الانتفاع بما يقدم له من خدمات دون التملك المادي لها.

كما تتميز الخدمات الصحية بما يلي:

- أن الخدمة الصحية شخصية.
- تتطلب الجودة في الأداء.
- تتكون الخدمات الصحية من عناصر مكملة لبعضها البعض.

#### 4.1. أهمية الخدمات الصحية:

تكمن أهمية الخدمات الصحية فيما يلي:

- الفحص الدوري والمستمر، والذي يساعد في معرفة واكتشاف بعض الأمراض بشكل مبكر والعمل على قبول الفرد للعلاج والتمكين من علاجه.
- توفر لهم أفضل خدمة صحية ممكنة بأسعار وتكاليف منخفضة يمكنهم تحملها.
- تقي من الإصابة من الكثير من الأمراض المزمنة، والأوبئة المنتشرة.
- الحفاظ على صحة الأشخاص، وتوفير لهم كافة الإمكانيات والموارد والتقنيات الحديثة التي تعزز من احتمالية اكتشاف المرض في أسرع وقت ممكن.
- توفير الرعاية الطبية اللازمة للطفل، وذلك من خلال متابعة نموه وقدرته على الحركة، بالإضافة إلى قياس وزنه وطوله بشكل مستمر.
- الاهتمام بصحة المرأة الحامل وجنينها حتى تأتي مرحلة الوضع، ويبدأ الاهتمام ينتقل تدريجياً للاهتمام بصحة الطفل.
- المداومة على توفير كافة التطعيمات الوقائية اللازمة للأطفال حتى سن معين.

#### 5.1. اهتمامات الخدمات الصحية:

- البيئة: العيش في جو صحي خالي من أي ضغوطات، أو عوائق وصعوبات تواجه الفرد، وتؤثر على نفسيته، مع العمل على الحفاظ على نظافة البيئة وحمايتها.

-**تنمية الوعي:** يقصد بها تنمية الثقافة الصحية لدى الفرد وتوسيع اهتماماته بالصحة، من خلال جعله على دراية بكافة الأمور الصحية التي تحميه من الإصابة بالأمراض بالإضافة إلى أن التوعية تجعل الفرد يعلم كيف يحافظ على صحته ونموه بشكل سليم.

-**مستوى المعيشة:** الدخل يساهم بشكل كبير في الحفاظ على الصحة، حيث أن ضعف مستوى المعيشة يؤثر على الصحة النفسية والبدنية للفرد، وعرضته للكثير من الازمات الصحية، فلا بد أن يتواجد دخل مناسب وكافي حتى يتمكن من الحفاظ على صحته والوقاية من الأمراض.

-**التغذية:** إن نوعية الغذاء وكميته تلعب دورا في الحفاظ على الصحة الجسدية وكذا النفسية فتوفير تغذية صحية يساهم في الحفاظ على الصحة من الأمراض الناتجة عن نقص بعض المواد الأساسية والتي تتواجد في الأطعمة كالخضر والفواكه.

### 6.1. أنواع الخدمات الصحية:

هناك عدة أنواع من الخدمات الصحية والتي يمكن تصنيفها كالتالي:

#### أ- حسب وظائفها:

- خدمات علاجية: موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات.
- خدمات وقائية: يتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من مختلف الأمراض.
- خدمات إنتاجية: يتضمن إنتاج الأمصال واللقاحات والأدوية وغيرها من الأجهزة الطبية.

#### ب- حسب مستوياتها:

- الخدمة الأساسية: وتتضمن العلاج، العلاج الطبيعي، الصيدلة رعاية الأطفال وغيرها.
- الخدمات المساعدة: وتتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية كالمبيت والغذاء إضافة إلى خدمات الوقاية. (مايدة، لكمونة، 2022)

### ج-حسب الاستفادة:

- خدمات الصحة العامة: ويقصد بها الخدمات المقدمة لكافة أفراد المجتمع.
- خدمات الصحة الخاصة: وهي الخدمات المقدمة لشخص محدد.

### 7.1. سبل تحقيق جودة الخدمات الصحية:

#### ● العوامل الأساسية للسير الحسن للنظام الصحي:

حسب (أوشن وآخرون، 2017) فإن عوامل السير الحسن للنظام الصحي تتمثل فيما يلي:

#### أ- القيادة والإدارة:

يمكن تحديد بعض الخصائص المرتبطة بالإدارة والتي تسمح بالسير الحسن للخدمات الصحية كما

يلي:

- أن تكون المؤسسات جاهزة لمواجهة تحديات المستقبل.

- أن يكون توجه واضح لنظام الصحة وذلك بالاعتماد على استراتيجية تسمح بترجمة الأهداف

والخطط على أرض الواقع.

- أن يتم مشاركة السياسات والاستراتيجيات والخطة الصحية بشفافية.

#### ب- أنظمة المعلومات الصحية:

توفير المعلومات في الوقت المناسب يكون من خلال:

- القيام بدراسات استقصائية التي يمكن من خلالها جمع معلومات حول الأهداف الاجتماعية

وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الصحية.

- تحديد متطلبات واحتياجات الموارد البشرية من حيث المنتجات الصيدلانية كالأدوية والوسائل

الاستشفائية الضرورية.

- وضع نظام يسمح بالربط بين الجهات الفاعلة والتي يمكن من خلالها تبادل المعلومات الضرورية

المرتبط بالخدمات الصحية.



-وضع مخطط يمكن من خلاله تقييم الخدمات الصحية وذلك من خلال اتباع معايير ومؤشرات محددة تساهم في تحسين مستوى الخدمات الصحية.

### ج-الموارد البشرية الصحية:

إن توفير معالجين أكفاء يتطلب توفير ما يلي:  
-توفير كفاءات ذات خبرة تتوافق مع متطلبات المؤسسات الاستشفائية من حيث العدد، التخصص وغيرها.  
-توفير أجور تتناسب مع حاجات العمال مع توفير بعض الحوافز التي تساهم في تحسين نمط حياتهم وجودتها.  
-وضع آليات تنظيمية وقانونية على المستوى الكلي للنظام من حيث توزيع العاملين حسب الحاجة.  
-وضع آليات لتحقيق التعاون بين مختلف الأطراف المعنية (القطاع العام، القطاع الخاص، الجمعيات وغيرها)

### د-المنتجات التكنولوجية، الصيدلانية والدوائية:

إن توفير احتياجات المؤسسات الاستشفائية واستعمالها بطريقة عقلانية، علمية ومرحجة يعتمد على ما يلي:  
-تحديد معايير توزيع المنتجات الصيدلانية من حيث ترخيص الأدوية ومراقبة السلامة عند الاستعمال وتوفير مخابر مراقبة الجودة.  
-وضع نظام للتموين والتوزيع يضمن الحصول على المنتجات الطبية.  
-تدعيم البرامج الوطنية حول كيفية الاستخدام العقلاني والرشيد للأدوية من حيث دواعي الاستعمال، طرق الاستعمال وغيرها.

### د-تقديم خدمات:

يكون من خلال:

-توفير شبكات الرعاية.

-عرض باقات خدماتية موسعة تسمح بالاستجابة للمشاكل الصحية التي تواجه أفراد المجتمع.

-توفير معايير توجيهية حول كيفية الحصول على الخدمات.

-أخذ برأي المستفيدين من الخدمة مع ضمان إتاحة الخدمة الصحية.

#### ● أبعاد الخدمات الصحية وفقا لمعايير الجودة:

تتمثل معايير جودة الخدمات الصحية فيما يلي:

○ الجوانب الملموسة: وتشمل مظهر التسهيلات المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات

ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات.

○ الاعتمادية: تشير إلى قدرة المنظمة التي تقدم الخدمة على أداء مهامها التي وعدت بها

بشكل يمكن الاعتماد عليها.

○ الاستجابة: وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة.

○ الثقة والمصدقية: من حيث درجة الثقة بمقدم الخدمة ومصداقيته.

○ التعاطف: ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات

العملاء.(معزوي، 2018)

#### ● عوامل تحقيق جودة الخدمات الصحية:

وفقا ل(بديسي، زيزش، 2011) فإن تحقيق جودة الخدمات الصحية يتطلب تتبع ودراسة جملة

من العناصر الرئيسية والمتمثلة فيما يلي:

■ الجودة المتوقعة: وهي ما يتوقعه المرضى من الجودة في الخدمة الصحية والتي يجب أن

تتوافق مع حاجاتهم ورغباتهم.

■ الجودة المدركة: وهو ما يتم ادراكه فيما يخص الخدمة الصحية والتي تختلف باختلاف

إمكانيات وقدرات المؤسسات الصحية.

- **الجودة المعيارية:** وهو ذلك المستوى من الخدمة الصحية الذي يجب أن يتطابق مع المواصفات المحددة للخدمة.
- **الجودة الفعلية:** وهي تلك الدرجة من الجودة التي اعتادت المؤسسات الصحية أن تقدم بها الخدمات الصحية للمرضى.

#### خاتمة:

تعتبر الخدمات الصحية من بين الخدمات والمؤسسات العامة والخاصة التي توفرها الدولة للعناية بصحة مواطنيها سواء في قطاعها أو ضمن القطاع الخاص وهي المنوطة بمقاربة أفراد المجتمع وتوفير لهم الخدمات بمختلف أهدافها العلاجية، الوقائية والتجارية، وقد يختلف الوصول إلى الرعاية الصحية عبر البلدان والمجتمعات والأفراد حيث يتأثر إلى حد كبير بالظروف الاجتماعية والاقتصادية وكذلك السياسات الصحية القائمة، ويجدر الذكر أن إدخال إصلاحات في المجال الصحي أضحت أكثر من ضرورة باعتبارها إحدى العناصر الأساسية التي تحافظ على صحة الأفراد البدنية، النفسية والعقلية من أجل بناء مجتمع سليم ومنتج.

#### ■ قائمة المراجع:

- أوشن رحمة، بن زيان إيمان، بن عمرمة همامة(2017)، أسباب تدني مستوى الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية الجزائرية من وجهة نظر الأطباء، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 13
- بديسي فهيمة، زيوش بلال(2011)، جودة الخدمات الصحية الخصاص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 07، ص ص 135-156
- زمورة نزيهة (2022)، واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر الإنجازات والتحديات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد01، ص ص 41-56
- سيفي يوسف(2020)، جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والامكانيات، مجلة التكامل، العدد 10

- العباسي رمزي، بغرورة بوبكر(2020)، مساهمة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من منظور المرضى، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد01، ص ص 857-878
- مايدة مُجد فيصل، لكمونة إبراهيم(2020)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية بالجزائر من وجهة نظر الموظفين، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 5، العدد01، ص ص 1327-1353
- معزوي عيسى(2018)، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز، مجلة العلوم الإدارية والمالية جامعة الوادي، المجلد 02، العدد1، ص ص 75-91
- مكيد علي(2016)، واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد06، ص ص 7-31
- الهلة مُجد(2017)، أهمية جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المشرفين عليها من المديرين، مجلة إضافات اقتصادية، العدد 2، ص ص 69-87