## الحوار المجتمعي حول السياسات والاستراتيجيات والمخططات الوطنيّة للصحة

**تونس يوم 31 ماى 2014**

**موعد الصحّة مع المهنيين**

**السؤال 1 : ماهي حقوق وواجبات المواطن نحو الجهاز الصحي (المنظومة الصحية) ؟ كيف يمكن تفعيلهم أكثر؟**

**المقترحات:**

**الحقوق**

- حق المواطن في حسن الاستقبال، حسن المعاملة واحترامه : حق في النفاذ للمعلومة، الكلمة الطيبة، الابتسامة .
- وجوب الاستقبال كامل أوقات العمل : العمل على تدعيم الثقة بين المواطن والإطار الصحي بحسن المعاملة
- حق العلاج حسب آخر تطورات الحاصلة في المجال الصحي

- حق في العلاج النفسي : حق في الخدمات لدعم التوازن النفسي
- حق في التثقيف الصحي
- حق في الاقتراح : فتح المجال بصندوق لإبداء رأيه في تطوير الخدمات
- حق في الرعاية الصحية : الأبعاد المختلفة للعلاج
- التشخيص الكامل

- تحسيسه بالمسؤولية

على المدى البعيد : النهوض بالجانب الوقائي للقضاء على الأمراض الوبائية

**الواجبات**

- احترام المؤسسة بما فيها المتدخلين والفضاءات والتجهيزات
- بناء الثقة مع الفريق الصحي لتحقيق الأهداف العلاجية والوقائية
- الامتثال إلى توصيات الفريق الصحي
- احترام المواعيد
- المشاركة في تحقيق الصحة بين أفراد المجموعة الصحية بإعلام الفريق الصحي بالمخاطر أو العوامل التي يمكن أن تكون سببا بالإخلال بصحة المواطن
- مساهمة المواطن في المشاركة بأشكال مختلفة لتحقيق الصحة عن طريق التحسيس والإرشاد والتوعية على غرار "المثقف النظير أو المربي النظير"

- يجب على المواطن أن يكون سلوكه سليم ويحافظ على القطاع الصحي

**السؤال 2 : ما المقصود بخدمة جيّدة ومقربة؟ كيف ندعّم تقريب الخدمات ؟**

**المقترحات:**

1. تقريب نقاط الصحة من المواطن

المستوصفات ⇦ مستشفى محلي ⇦ مستشفى جهوي ⇦ مستشفى جامعي مع ضمان حسن التنسيق بينها

2. الخدمات الجيدة

- تهيئة الفضاءات
- الإستقبال
- التوجيه حسب الاختصاصات
- إحداث وحدات نقل للمريض : سيارات إسعاف وإسعاف مجهزة
- توفير المعدات اللازمة مع طب الاختصاص

**<u>السؤال 3 :</u> ماهي الإصلاحات الضرورية على المدى القريب والبعيد لتحسين النوعية وتحديد مسلك الخدمات الصحية (العلاجية) للمريض؟**

1. <u>على المدى القريب</u> :
   - تحسين المنشآت الصحية وجعلها مطابقة مع المواصفات الدولية
   - استعمال التكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمات العلاجية عن بعد (المواعيد)
   - المشاكل متعلقة بالعاملين في القطاع الصحي من حيث التكوين ووضع التشخيص المهني حتى نتمكن من تفعيل وتحفيز المردود المهني
   - مراجعة القوانين الأساسية لتشجيع المواطن في القطاع الطبي والشبه الطبي وذلك بتحفيزه بالمردود المادي والخطط الوظيفية
   - التنسيق وتمرير المعلومة بين مختلف المتدخلين في الخدمات الصحية
   - التكوين المستمر لمختلف العاملين في قطاع الصحة (ضمن توقيت العمل)
   - تشريك المجتمع المدني في دعم قطاع الصحة
   - برامج تحسيسية للمواطن
   - توفير عيادات في الحصة الصباحية والحصة المسائية
2. <u>على المدى المتوسط</u> :
   - توفير المعدات ومستلزمات البحث الطبي
   - وضع استراتيجية تكون نظرتها شاملة تقوم على التكامل بين مختلف الولايات
3. <u>على المدى البعيد</u> :
   - إعادة النظر في تمويل قطاع الصحة العمومية وجعله المرجع الأساسي لكل ما يتعلق بالصحة
   - العمل على إرساء التكامل التام بين مختلف الخطوط في الصحة وذلك بتركيز منظومة إعلامية متطورة

**السؤال 4 : هل تعتبر أنّ النظام الحالي عادل أم لا ؟ لماذا؟ كيف نطوّره نحو عدالة حقيقيّة؟**

**المقترحات:**

- منظومة غير عادلة

- صعوبة الوصول إلى القطاع العمومي (بعد المواعيد، عدم توفّر الإطار الطبي، جودة الخدمات دون المأمول، الاكتظاظ ..)

- ظروف الإقامة، جودة الإستقبال دون المستوى، جودة الخدمات دون المأمول، نقص في المعدّات وذلك مقارنة مع القطاع الخاص ممّا يساهم في انخفاض القيمة وتوجيه مسار المرضى

- كيف يمكن جعله عادلا?

- تحسين ظروف الوصول إلى المستشفى
- تحسين ظروف الإقامة والاستقبال والعلاج وتوفير المعدات الطبية والعمل على أن يتجنّب المواطنين التنقّل العديد المرات بين الهياكل الصحية

**<u>السؤال 5 :</u> ما هي المتطلّبات وشروط تنفيذها قصد ضمان التكامل بين القطاعين العام والخاص؟**

- <u>ما هيّ الشروط الأساسيّة ؟</u>

- المعدّات غير متوفّرة بالقطاع العمومي
- توزيع غير عادل للهياكل الصحية بين القطاع العمومي والقطاع الخاص
- التكوين
- تدنّي المرتبات بالقطاع العمومي
- الإستقبال
- النظام التكميلي الخاص الذي له تأثيرات سلبيّة على التكوين بالمستشفيات الجامعية
- الحصول على الأدوية

- <u>الشروط الأساسيّة لضمان التكامل بين القطاع العمومي والقطاع الخاص:</u>

- اتفاقيات بين القطاع العام والقطاع الخاص في إطار التأمين على المرض
- قاعات العمليّات والموارد البشريّة مع مكافئة ماليّة
- شراكة في مجال التكوين : تأمين التكوين من طرف القطاع العمومي للعاملين بالقطاع الخاص بمقابل
- النشاط الخاص التكميلي
- الترفيع في مرتّبات الأطباء
- القطاع العمومي لا بدّ أن يبقى المرجع في كلّ المجالات: المعدّات الطبية، الموارد البشرية، البنية الأساسيّة، الإعلامية

**<u>السؤال 6 :</u> ما يمثّله بالنسبة لكم الشعور بالانتماء لقطاع الصحّة؟ كيف نعزّزه ونرفع من مكانة المهنيين في القطاع الصحي؟**

- <u>الانتماء لقطاع الصحّة:</u>

- قادر على الإستجابة في الإبّان
- التفاعل جسديا وعقليّا
- قادر على الإنصات والحديث مع المرضى
- ضمان الرعاية المناسبة ومعالجة التشكيات
- اختيار المهنة يجب أن يكون اختياريّا وغير ملزم عن طريق الإعلاميّة

- <u>التدعيم يتمّ عبر:</u>

- الصرامة في معايير الإختيار
- توفير المعلومات الضافية في ما يتعلّق بأفاق التشغيل فيما يتعلّق بكلّ اختصاص يتمّ اختياره
- احترام مهني الصحة
-

- <u>الإعتراف بالقيمة:</u>

- وسائل التحفيز
- منظومة للتقييم أو الإعتماد حسب منهج محدّدة

**السؤال 7 :ما هي أسس العلاقة المتينة بين المواطن والمهني في قطاع الصحة؟ وكيف ندعّمها أكثر؟**

الاستقبال :

- ببشاشة وتفهم وحسن التوجيه لاجتناب الإشكاليات

الدخول لمكتب الطبيب :

- تنظيم الأولويات وإذا رفض المريض نوجهه إلى الطبيب ما نحاول بقدر الإمكان إقناعه بكفاءة أطبائنا.

قاعة العلاج : مشكلة نقص الأدوية والتعريفة (العلاج post-injection) إقناع المريض بأنها بمنشور وزاري. وإذا وجدت حالة اجتماعية نراعي ظروف المريض

الصيدلية : نقص في الأدوية في الصيدلية المركزية وإعلامه وإن وجد نقص فهو خارج عن نطاق عملنا وهي بسبب الظروف التي تمر بها بلادنا حاليا ونحن مطالبون بالصبر

**المقترحات:**

- توفير الظروف الملائمة للعمل
- المعدات
- الدواء
- اجتماعات شهرية مع المسؤول وطرح الاشكاليات لإيجاد الحلول
- نقص فادح في الأمان داخل المؤسسات الاستشفائية
- إيجاد تلاحم وأخوة بين الإطار الطبي والشبه الطبي
- احترام أوقات العمل
- السرعة في تسهيل خدمات المواطن و ذلك بالتعاون بين عون التسجيل والطبيب
- التعامل بسلاسة واحترام جميع الشرائح الاجتماعية مع مراعاة الظروف الصحية والاجتماعية والنفسية

**<u>السؤال 8 :</u> الحوكمة الرشيدة تتمثل في التوجّه نحو لامركزية القرار في كل القطاعات، ما يُمثّل هذا بالنسبة لقطاع الصحة؟ ماهي أولويّات اللامركزية في قطاع الصحة؟ ما هي متطلّبات وشروط إنجاح اللامركزية؟**

## I. اللامركزية ⇦ التفعيل

1. تتمثل بالنسبة لقطاع الصحة في تمكين الأعوان من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب من خلال تفعيل لجان التصرف في الموارد الصحية وتقييم دورها بصفة دورية
2. تقريب الخدمة من المواطن
3. حل الإشكاليات الطارئة بسرعة ونجاعة دون انتظار قرار المركز
4. تحسين البنية التحتية

## II. شروط إنجاح اللامركزية :

- حرية التصرف
- التمويل اللازم
- سلطة أخذ القرار
- المعرقة والثقافة كركائز للعولمة الرشيدة
- مع التقييم الفوري لعمل الأعوان
- التكوين المستمر والتأطير للإعوان لمنع حيادات وحسن التصرف
- ترشيد استغلال التمويل
- تقديم تقارير سنوية والتنسيق بين الجهات والمركز

⇦ ضرورة توفر إرادة سامية