

## الحوار المجتمعي حول السياسات والاستراتيجيات والمخططات الوطنية للصحة

صفاقس يوم 29 ماي 2014

موعد الصحة مع المهنيين

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

### 1. حقوق المواطن :

- الحق في الصحة والعلاج - الانتفاع بالأدوية التي تم تدوينها في الوصفة - الاستقبال الحسن والإرشاد - تقريب الخدمات وتقليص المواعيد - التخفيف من المعاناة - الحق في طرح الأسئلة وإبداء وجهة النظر واقتراح الخيارات المناسبة - الانتفاع بطب الاختصاص وتوسيع الانتدابات والتعيينات - الحفاظ على سرية ملفه الطبي - الإلمام بنوعية مرضه - حق المعلومة وتطويرها - التنقيف الصحي - الشعور بالأمان والطمأنينة (أدبائش - نقود...) - حسن المعاملة - إسعافه دون شروط مسبقة - معاملته على نفس المساوات - الانتفاع بالبرامج الصحية والوقائية (تلاقيح، ...)

### 2. واجبات المواطن :

- احترام المواعيد - احترام الإطار العامل - احترام المرضى - الحفاظ على مكتسبات المستشفى من معدات وتجهيزات وممتلكات - احترام نظام المؤسسة والتراتب الجاري بها العمل - تسديد الديون المتخذة بالذمة - ترشيد الاستهلاك من ماء - كهرباء -

### 3. مراجعة المنظومة العلاجية والترفيح في عدد المنتفعين :

- توزيع مطويات (النظام الداخلي للمستشفى) - معلقات للتوعية  
- استبيان لمعرفة مدى رضا المواطن للتقييم والوقوف على النقائص

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

### **المقترحات:**

1. تقديم الخدمات الصحية للمريض في "الوقت" الذي تقتضيه حالته أينما كان
  2. مطابقة الخدمات الصحية المسداة للمواصفات العلمية والعالمية المحينة مع توفير الموارد البشرية والتجهيزات
  3. المساواة بين طالبي الخدمات الصحية:
    - النفاذ إلى الخدمة الطبية الجيدة رغم الفوارق الاجتماعية (التكافل – التضامن – الطرف الدافع)
    - تقريب الخدمة جغرافيا – لا يكون العامل الجغرافي عائق لتلقي المريض الخدمة المطلوبة
- الحلول : كيف يمكن أن نمكن طالب الخدمة الصحية من الخدمة اللازمة ؟**
- توفير الموارد البشرية (مع التكوين المستمر) والتجهيزات حسب صنف المؤسسة الصحية
  - التنسيق بين مختلف المؤسسات الصحية العمومية (والخاصة إذا لزم الأمر) للتكفل بالمريض
  - إحداث آليات للعناية بالمقعد أو المسن بالمنزل عندما لا يمكن له التنقل (زيارات وعلاج بالمنزل)

**السؤال 3 :** ما هي الإصلاحات الضرورية على المدى القريب والبعيد لتحسين النوعية وتحديد مسلك الخدمات الصحية (العلاجية) للمريض؟

### المقترحات:

1. في الحالات الاستعجالية : تقديم الإسعافات اللازمة على عين المكان ولتنسيق مع المؤسسة التي ستستقبله بحيث تصل المعلومة قبل المريض (الهاتف، الإعلامية – الانترنت)

ظروف نقل المريض : توفير سيارات إسعاف ذات جودة وبالعدد الكافي مع آلة لتحديد الموقع الجغرافي مع إرجاع المعلومة للمركز الصحي الذي أرسل المريض

2. في الحالات الغير استعجالية : الاعتماد على التقنيات الحديثة (التطبيب عن بعد)

- بطاقة علاج موحدة
- قسم استقبال فعال
- تبادل المعلومات عبر الشبكة العنكبوتية بالداخل والخارج للعاملين والمرضى
- خلايا إرشاد هاتفية مجانية 24س/24س
- ألوان موحدة للأقسام الاستشفائية والعيادات الخارجية للتسهيل على المريض خاصة للمسنين بدون مرافقين والأُميين
- تحديد المهنيين
- النظام الخاص التكميلي
- المساعدين الإجتماعيين ( العاملين في المجال الإجتماعي )

## السؤال 4 : هل تعتبر أنّ النظام الحالي عادل أم لا ؟ لماذا؟ كيف تطوره نحو عدالة حقيقية

1. لا يمكن اعتبار النظام الحالي عادلا وذلك بالنسبة للمسائل التالية :

- التغطية الاجتماعية : التفرقة في النفاذ للخدمة الصحية حسب الوضع الاجتماعي للمريض
- انخراط العدالة في توزيع الخدمات الصحية، كميًا ونوعيًا : (خدمات جامعية – أقسام الاستعجالي ...)
- العدالة في النفاذ للخدمة من حيث توقُّرها : مراكز صحية يزورها طبيب مرة في الأسبوع
- العدالة في توزيع الموارد على الجهات حسب عدد السكان وحجم الخدمات والحاجيات السكانية للجهة
- العدالة على مستوى ظروف عيش التي تضمن الصحة.

2. نحو عدالة حقيقية :

- مراجعة نظام الحياطة والضمان الاجتماعي الحالي، بما يسمح من تعميم وتوحيد التغطية الاجتماعية
- تطوير الخط الأول / تأهيل الخارطة الصحية : توفير حزمة من الخدمات الضرورية لكل المواطنين، كميًا ونوعيًا مثل طب النساء، طب الأطفال، الوقاية، الاستعجالي
- التكوين المستمر الدائم وتطوير المهارات العلمية لكل المتدخلين في القطاع (المهنيين)
- توفر بنية تحتية / موارد بشرية / وسائل لوجستية : بكل شفافية حسب مقاييس واضحة (عدد المؤسسات الصحية وتدخل الدولة)
- الشفافية ووضع مقاييس علمية واضحة في توزيع الموارد
- الحوكمة في توزيع الموارد (شمولية النظرة)
- برمجة استباقية وعلمية في تحديد الحاجيات
- ربط المؤسسة الصحية بمحيطها
- التكامل بين القطاعين العام والخاص

**السؤال 5 : ما هي المتطلبات وشروط تنفيذها قصد ضمان التكامل بين القطاعين العام والخاص؟**

- تأهيل القطاع العمومية :
  - البنية التحتية
  - التجهيزات الطبية الحديثة
- مراجعة التعريفات بالنسبة لمرضى الذين يعالجون بمقابل في القطاع العمومي لتنمية موارد القطاع
- تشريك القطاع الخاص في تنفيذ وإنجاح مختلف البرامج الوطنية الصحية
- المساهمة الفعلية من طرف القطاع الخاص في تعهد مرضى القطاع العام عند الضرورة
- إحداث مجلس صحي على مستوى الإدارة الجهوية للصحة بجمع ممثلين من القطاع العام والخاص (اجتماعات دورية)
- تحفيز أطباء الاختصاص في القطاع العام لمباشرة نشاطهم التكميلي داخل المؤسسات العمومية لتنمية الموارد
- التنظيم الهيكلي (الأنشطة) لتنشيط السياحة الصحية
- مساهمة القطاع العام في التكوين المستمر لأعوان القطاع الخاص في بعض المجالات

## السؤال 6 : ما يمثله بالنسبة لكم الشعور بالانتماء لقطاع الصحة؟ كيف نعزّزه ونرفع من مكانة المهنيين في القطاع الصحي؟

- الشعور بالانتماء لقطاع الصحة والاعتزاز به هو حجر الأساس لبناء مسار مهني carrière في القطاع الضامن ولتجاوز العقبات والصعوبات التي تعترض العون طيلة مسيرته المهنية وهو الضامن للتحسين المتواصل للخدمات وللرفع من مستوى أداء العون. كما أن الشعور بالانتماء للقطاع الصحي هو رغبة في ممارسة مهنة ذات طابع إنساني واجتماعي (خيرى) يتجاوز حدود العمل بمقابل (سواء كان ذلك في القطاع الخاص أو القطاع العمومى)
- إن تعزيز هذا الشعور يرتبط بجملة من العوامل المتضافرة منها تحسين ظروف العمل ومستوى التأجير والتكوين المستمر وتشريك الأعوان في أخذ القرارات وفي حل جل المشاكل.
- إن الرفع من مكانة المهنيين مرتبط بمدى إلتزام هؤلاء المهنيين بالأخلاقيات المهنية فضلا عن تطوير التكوين الأصلي والمستمر في القطاع الصحي (حتى يتطابق مع حاجيات المهنة الصحية). كما أن تطوير التشريعات في الميدان الصحي والوظيفة العمومية والصحة والسلامة المهنية من شأنه أن يكفل الحماية ورد الاعتبار لمهنيي الصحة.
- إن توفير ظروف طبية لاستقبال المرضى والمنتفعين بالخدمات عموما من شأنه أن يحقق شعورا بالرضا لدى هؤلاء تجاه المرفق الصحي بوجه عام وتجاه مهنيي الصحة بوجه خاص.

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

### المقترحات:

- إحداث مكتب علاقة مع المواطن : للإصغاء لمشاكله وتوجيهه وإيجاد الحلول المناسبة
- تكليف مرشدة اجتماعية للعناية بالفئات المعوزة والإحاطة بهم وذوي الاحتياجات الخصوصية والتدخل لدى المصالح المختصة
- التزام عون الصحة بالمسؤولية وروح الانتماء مع احترام أخلاقيات المهنة في التعامل مع المريض
- التزام المؤسسة بتوفير الظروف الملائمة للعمل (إمكانيات بشرية ومادية ورفاهة في محيط العمل)
- المساواة في المعاملة
- توفير منظومة أمنية شاملة
- برمجة حصص تكوينية في مجال التواصل مع المواطن ومعرفة للقوانين حسب الترتيب الجاري بها العمل
- العمل على توفير الآليات اللازمة للحصول على رضا المريض والسهر على توفير جودة الخدمات الصحية
- أنسنة المؤسسات الاستشفائية وتوفير ظروف الإقامة اللازمة والعناية بالمريض
- احترام ميثاق المريض: تغيير عقلية المواطن ونظرته لعون الصحة من خلال ومضات تحسيسية ومعلقات ومطويات إعلامية في الغرض
- التزام المواطن بالنظام الداخلي للمؤسسة الذي يمكن أي يطلع عليه بواسطة مطويات تعرف بالمؤسسة ونظامها
- احترام المواطن لمنظومته العلاجية حسب التغطية الاجتماعية المنضوي تحتها مع دفع مساهمته حسب التعريفات الصحية
- المحافظة على المكاسب (المرفق الصحي)
- قناعة المواطن بمحدودية الإمكانيات للمؤسسة التي يتوجه إليها
- تشريك المجتمع المدني في تحسين جودة الخدمات للتوصل إلى صياغة أهداف واضحة واستشرافية تستجيب لتطلعات الأسرة الصحية والمواطن
- الإبتعاد على المطالبية المشطة
- التحلي بروح المواطنة
- الاحترام المتبادل وإعلاء مبدأ حسن النية حسب المعاملة
- معاضدة جهد الدولة (دور الجمعيات والمواطنين)

**السؤال 8 :** الحوكمة الرشيدة تتمثل في التوجّه نحو لامركزية القرار في كل القطاعات، ما يُمثّل هذا بالنسبة لقطاع الصحة؟ ماهي أولويات اللامركزية في قطاع الصحة؟ ما هي متطلبات وشروط إنجاز اللامركزية؟

### اللامركزية :

- هي وسيلة لترشيد وإضفاء أكثر مرونة وفاعلية ونجاعة لضمان إيصال الخدمات اللازمة للمواطن وتحسين جودتها.
- إعداد مقاييس عملية لضبط الأولويات والحاجيات والمشاكل الصحية
- ضرورة استغلال الطاقات البشرية والمالية على مستوى الجهة لأخذ القرارات حسب متطلبات الجهة
- تمكن من توفير متطلبات المواطن وتسهيلها
- التقليل من تكلفة الخدمات للمواطن وللمؤسسات الصحية
- تقليص آجال إنجاز المشاريع واتخاذ القرارات
- أخذ القرارات على مستوى محلي وجهوي للاستجابة أكثر لتطلعات الحريف أو المواطن والتجرد أكثر ما يمكن من تنفيذ القرارات المركزية رغم قناعة الكفاءات المعنية أنها ليست ذات أولوية
- ضمان استمرارية إسداء الخدمات الصحية بكل أصنافها وعلى مدار الساعة وتوفير المستلزمات لإنجاحها.

### متطلبات وشروط إنجاز اللامركزية :

- ضرورة الاعتماد على مؤشرات ومقاييس عملية من الناحية الكمية والنوعية
- ضرورة التنسيق مع بعض الجهات لضمان حسن التصرف في الموارد
- إحداث آليات متابعة وتقييم للقرارات المتخذة
- بحث هياكل ...