الحوار المجتمعي حول السياسات والاستراتيجيات والمخططات الوطنيّة للصحة

سوسة يوم 17 ماى 2014

موعد الصحّة مع المهنيين

<u>السؤال 1</u> : ماهي حقوق وواجبات المواطن نحو الجهاز الصحي (المنظومة الصحية) ؟ كيف يمكن تفعيلهم أكثر؟

<u>المقترحات:</u>

<u>الحقوق</u> :

- المواطن في الريف لا يتمتع بحقه في العلاج ولا في التغطية الإجتماعية على سبيل المثال عائلة لها 3 معاقين تتمتع بمنحة 110 دينار
- المرأة الحامل لا تتمتع بأي متابعة صحية لعدم توفر طب الإختصاص والمعدات

ومن حق المواطن أن يتلقى الإحترام التام من قبل الإطارات الصحية

<u>الواجبات</u> : على المواطن أن يحترم المنظومة الصحية بصفة عامة واحترام كل الإطارات والمحافظة علة التجهيزات واحترام المواعيد

<u>اقتراح</u> : إقامة حملات توعوية للمواطن وللإطارات في جميع المجالات الصحية والإجتماعية لأنّ المواطن هو ركيزة المنظمة الصحية

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

المقترحات:

- خدمات مجاورة جيّدة :
  - سهلة الوصل جغرافيّا
  - تستجيب تحاجيات السكان
  - متوفّرة لتقديم خدمات للمواطنين
  - تواصل الخدمات
  - تقديم خدمات ذات جودة عالية: الإستقبال، تقديم خدمات، توعية
- تدعيم خدمات الجوار :
  - مركز الصحة الأساسيّة كمدخل للمنظومة الصحية:
    - ✓الرفع من مكانة الهياكل لإي أعين المواطنين
    - ✓تدعيم الموارد البشريّة والمادّية
    - ✓موظفين كفء ومتواجدين
  - مستشفى محلّي:
    - ✓تأمين تواصل الخدمات (الطبق الفني)
    - ✓دعم مراكز الصحة الأساسيّة
    - ✓إحداث مراكز وسيطة تتكوّن من 2 إلى 3 مستشفيات محلّية (المردوديّة)
  - المستشفى الجهوي:
    - ✓تفعيل المهام الخاصة بالمستشفى الجهوي بخصوص الخدمات الجراحيّة والتوليد لتركيز الجراحة الخارجيّة بالمستشفيات الجامعيّة
    - ✓تدعيم أطباء الإختصاص والتقنيين السامين
    - ✓الطبق الفني
    - ✓تكوين الطلبة المتربصين الدخليين
    - ✓تحسين التنسيق بين مستويات المنظومة الصحية
  - المؤسسة العموميّة للصحة
    - ✓مستشفى مرجعي والطب المتطوّر
    - ✓التكوين
    - ✓البحث
    - ✓إحداث لجنة للتنسيق بين المستويات الثلاثة

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

المقترحات:

1. على المدى المتوسّط:
- نشر الصحّة للجميع
- دعم الجانب الإعلامي (الصحف والوسائل السمعية البصرية) قيما يتعلّق بـ:
  - ✓توفير الرعاية الصحيّة (الهياكل، الكلفة، الخدمات..)
  - ✓طريقة اللّجوء حسب المراضة
- على مستوى الهياكل:
  - ✓الاستقبال: يتمّ إسدائه من طرف موظفين متكوّنين في المجال وبالعدد الكافي
  - ✓العلامات (مسار الرعاية الصحيّة)
  - ✓مرافقة المريض من طرف كافّة أفراد الفريق

2. على المدى البعيد:
- الإعتماد: عن طرق الجودة لمجابهة المنافسة
- الإتصال عبر الشبكة العنكبوتيّة (الأنترنات) لطلب المعلومات
- المواعيد عن بعد عبر الشبكة العنكبوتيّة (الأنترنات)

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

إن النظام الحالي عادل ويكرس الحق في الوقاية والعلاج وذلك من خلال مختلف النصوص القانونية والتي تنص إلى تنظيم المرفق العام الصحي أي مختلف الهياكل الصحية العمومية لكن الإشكال يطرح عند التطبيق أي عند النفاذ أي عندما يتواجد المواطن في "علاقة" مباشرة مع المنظومة الصحية (مريض- زائر – مرافق – حريف) إذ يتفاجئُ بصعوبات كبيرة ويصطدمُ بتشعبات الإجراءات الإدارية والفنية والتقنية في التعامل مع المنظومة الصحية من جهة ومع الهياكل الصحية.
لكن لا بدَّ من الإشارة أن مبدأ الحياد مبدأ كبير وله مضامين عميقة إذ يُمكنُ القول أنه شبه منعدم في قطاع الصحة ذلك أن مبدأ التدخلات بصفة عامة مهما كان شكلها وتشكلها (كل من له قريب أو ميسور الحال) يذلّلُ كل الصعوبات الموجودة ويتمُّ إجراءات كل الفحوصات والكشوفات وإن لزم أكثر من اللازم.
كما نشير أن مبدأ العدالة والتضامن يبرز من خلال ضمان الحق في العلاج والوقاية لكل المواطنين وللمرضى وخاصة لبعض أصناف المرضى وتمتعهم بالمجانية المطلقة.

كيف نطور هذا الحق ؟
مبدأ العدالة والتضامن يمكن تفعيله وتطويره بـ :

- بناء علاقة متينة ومتشابكة مع المنظمات والجمعيات من خلال عقد مجتمعي واضح يكرس العدالة والتضامن في القطاع الصحي
- ضرورة إرساء آليات مراقبة مستمرة مع إيجاد آليات ووسائل كفيلة بنجاحها مثال دراسة مواضيع شكاوى لمرضى المواطنين
- ضمان عدالة في التغطية الإجتماعية للمواطنين : عقلية دفاتر العلاج المجانية المطلقة والتعريفة المنخفضة وكذلك للمضمونين الإجتماعيين عبر مراجعة منظومة التأمين على المرض APCI + CNAM
- مزيد احتضان المرضى في القطاع العمومي من خلال إرساء وبناء علاقة وفية مع المؤسسات العمومية للصحة
- إرساء علاقة تعاون وتكامل بين القطاع العام والخاص
- لا بد من التسويق لخدمات المرفق العام الصحي

العدالة الإجتماعية والتضامن من خلال :

- تنسيق على مستوى خدمات الرعاية الصحية
- إتاحة الخدمات وسهولة الحصول عليها
- خدمات الرعاية الصحيّة ذات جودة عالية
- خدمات الرعاية الصحية معتمدة

تعزيز مكانة الرعاية الصحية

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

المقترحات:

- إرساء نظرة محورها المريض مقابل المؤسسة
- مستوى الممارسة الطبيّة
- مستوى التكوين والتأطير
- مستوى الإستفادة من الخبرة
- إرساء ثقافة التعاون والتكامل
- النهوض بالجانب التشريعي الملائم
- إعداد وتطوير كرّاس شروط خاصّة بالتكامل والتعاون

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

- ملاحظات مبدئيّة

- الإنتماء يجعل الأسلاك يشعرون بأن المؤسسة التي يعملون بها هيّ ملك لهم
- هناك مسألتين مترابطتين
- الشعور بالإنتماء الفردي أو الجماعي
- ثقافة الإنتماء الفردي أو الجماعي

1. الشعور بالإنماء يضمن العمل عبر ريق ناجع، التشاركيّة، العلاقات العموديّة، روح الفريق الواحد، تحسين الإندماج، نظرة موحّدة، أهداف موحّدة

تدعيم شعور الإنتماء والثقافة يمرّ عبر:

- أنسنة العلاقات، العلاقات مع الزملاء
- تنمية المبادئ الإنسانيّة والاجتماعية خاصة لدى الجدد ، المغادرين، الأنشطة الإجتماعيّة والرياضية، إحداث فظاءات للرفاه، الاسترخاء والتبادل
- تثمين الجهود (حسب معايير) على أن لا تتسبّب في مشاكل بل تساهم في التنافس
- مهام مرجعيّة للمسؤولين
- إحداث فرق تحسين الجودة التقييم المستمرّ بما في ذالك حسّ الإنتماء
- دمقرطة المسؤوليّة (انتخاب المسؤولين) ومشاركة الموظفين في أخذ القرار
- النهوظ بثقافة الإستماع
- معرفة المحيط الذي نتطّر فيه

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

المقترحات:

- ❖ ضروري فهم العلاقة بين المواطن والمهني على أنها مبنية على 3 جوانب : النهوض والخدمات والحماية
- ❖ المنظمة العالميّة للصحّة تنادي بتحسين الصحّة والمحافظة على صحيّة جيّدة.
- المواطن يؤكّد على : الإستقبال، الإعلام، اسرعة في التكفّل، سهولة الحصول على الخدمة ، الإنصاف، أنسنة الخدمات الصحّية
- مهني الصحّة يؤكّد على:
  - الكفاءة (التكوين الأساسي والمستمرّ)
  - تجهيزات وهياكل ملائمة
  - تدعيم العمل الجماعي
  - النهوض بالجانب الإجتماعي

كيف يمكن النهوض بالعلاقات والثقة:

- الشفافيّة (علاقات شفافى)
- الوصل إلى المعلومة
- التوزيع التربية والإعلام
- النهوض بالجنب الذي يؤكّد على موافقة المواطن
- المساءلة
- المهني يحترم المواطن و كذلك الشأن بالنسبة للمواطن

السؤال 8 : 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؟

المقترحات:

1- يمثل هذا التوجه إتاحة الفرصة للجهات لإعداد مخطط استراتيجي جهوي ملائم لواقع وحاجيات الجهة وذلك في إطار الخيارات الإستراتيجية الوطنية.

هذا التمشي يساهم في تسريع اتخاذ القرار وتجنب عواقب البيروقراطية وتقريب الخدمات من المستفيدين

2 - أولويات اللامركزية في قطاع الصحة

التصرف في الموارد البشرية والتجهيزات والمشاريع التنموية على مستوى الجهة بالإستناد على مبدأ التصرف حسب الأهداف وعقود البرامج

3- متطلبات وشروط إنجاح اللامركزية :

- مراجعة القوانين وتحيينها حسب متطلبات لامركزية القرار
- تدعيم وإعادة هيكلة الوحدات الجهوية
- إعادة تأهيل إطارات وأعوان الجهة حسب متطلبات اللامركزي
- إحداث آليات متطورة للتواصل وتبادل المعلومات بين المركزي والجهوي
- إحداث آليات لترشيد وتعديل القرار وتشريك المجتمع المدني في ذلك

ملاحظة : ينسحبُ مفهوم اللامركزية على الإدارة الجهوية والهياكل الصحية بالجهة مع تطوير آليات التقييم والرقابة.