

تحليل تباين الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

د. الفت عبد السلام المقطوف
كلية الآداب/ جامعة الزاوية

المقدمة

عرف لي جون Lee et jones 1933: " جودة الرعاية الصحية بأنه كل تطبيق يستخدم في تسهيل وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات السكان" (1)، كما عرفت بأنها تقديم خدمات صحية أكثر أمانا ، وأسهل مناولة وأكثر إقناعا و إرضاء للمستخدمين منها ، بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة. (2)، الاهتمام بجودة الخدمات ليس موضوعا جديدا، لكن استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج إدارة الجودة وضع هذه الخدمات ضمن المعايير الملائمة لتقويم أداءها من خلال تطبيق بعض البرامج الحديثة لقياس توقعات الخدمة التي تقدمها المراكز الصحية .

اتضح من الزيارات الميدانية لواقع حال المؤسسات الصحية ببلدية الزاوية أنها تعاني من مشاكل منها ما يتعلق بالخدمات الصحية ذاتها ، حيث قلة الإمكانيات البشرية والكوادر الفنية المتخصصة ، وضعف الشعور بالمسؤولية المهنية لدى بعض العاملين ، وبعض المشاكل ناتجة عن أسباب خارجة عن إرادة هذه المؤسسة الصحية نفسها ، كقلة التخصصات المالية وضعف الوعي الصحي لدى المرضى والمراجعين ، وهجرة العقول العلمية ، خاصة بعد الأحداث الأخيرة في البلدية ، كل ذلك أدى إلى ضعف مستوى أداء الخدمات المقدمة للمستخدمين . حيث يمكن صياغة مشكلة البحث في النحو الآتي : ما هي البدائل التخطيطية الممكنة التي يمكن طرحها من خلال استخدام وتوظيف تقنية المعلومات الحديثة ليكون هناك تناغم بين جودة الخدمات الصحية المتوفرة والتطورات العلمية على نحو يخدم عملية التنمية البشرية في بلدية الزاوية؟

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

بعد تحديد مشكلة البحث اقتضت المنهجية العلمية تحديد الفرضيات والتي تعد إجابات مبدئية لإشكالية البحث الرئيسية ، أهمها :

• هناك دائما تقنيات متطورة بديلة يمكن استخدامها لتطوير وضع الخدمات الصحية القائمة .

• إن إنشاء قواعد بيانات لخدمات البنى التحتية تمكن من تسهيل إدارة وعمل تلك الخدمات وتقويمها.

أما أهمية البحث فتكمن في بيان قدرة المؤسسات الصحية على الارتقاء بمستوى الخدمات التي يتم تقديمها ، ويمكن الاستدلال على الأهمية من خلال المؤشرات الآتية :

1. الكشف عن مدى تباين أحجام مكونات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية.
2. تحديد مؤشرات تحليل واقع خدمات مراكز الرعاية الصحية مما يساهم في تقويم تلك الخدمات ، وتحديد العجز الحاصل في درجة أداء الخدمة على مستوى مناطق البلدية .
3. التعرف على الخدمات الصحية الأكثر أهمية وقبولا ، وتقييم مستوى الجودة من خلال الأبعاد الرئيسية التي تم الاعتماد عليها كأساس لقياس مستوى الرضا على هذه الخدمات.

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتركز في التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية بالمراكز الصحية ، حيث إن هذه المؤسسات تبني لخدمة المرضى أساسا . وبذلك يهدف البحث إلى :

1. تسليط الضوء على مستوى الرضا على الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية التابعة لوزارة الصحة في البلدية .
2. قياس فاعلية الخدمات الصحية وتقييم جودتها من وجهة نظر هذه المؤسسات، للاستفادة من نتائج هذا القياس لتحسين واقع خدماتها .

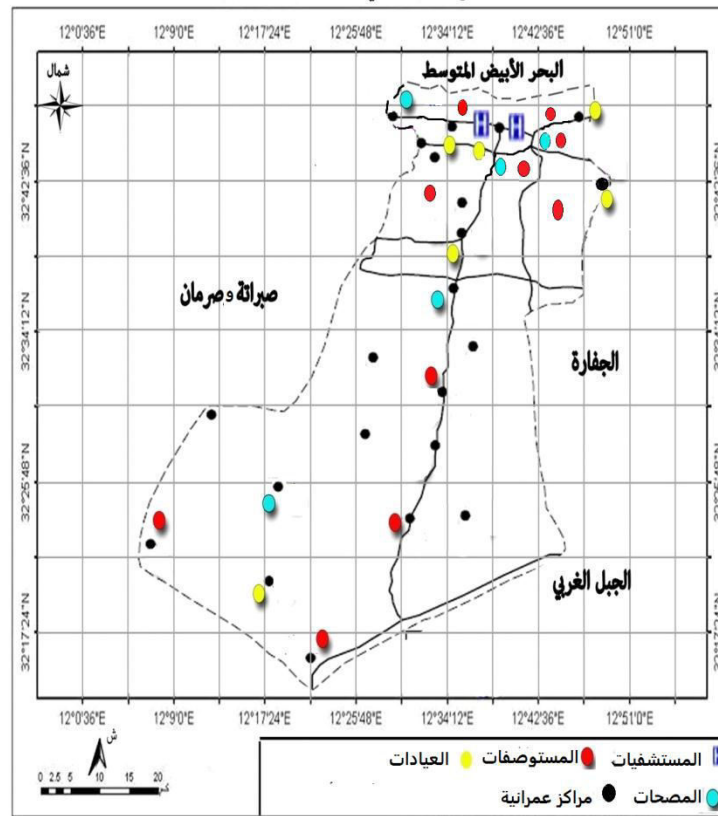
تمثلت حدود الدراسة المكائنية في الموقع الجغرافي للمدينة كما توضحه الخريطة (1) حيث تعتبر مدينة الزاوية رابع أكبر المدن الليبية ، والثالثة من حيث عدد السكان والكثافة السكانية

د. الفت عبد السلام المقطوف

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

. جغرافيا تقع في شمال غرب ليبيا غربي العاصمة طرابلس، وتبعد عنها حوالي 43 كم ، تقع على خط طول 12.7 شرقا ، وعلى خط عرض 32.75 شمالا ، تطل على البحر المتوسط، ويحدها غربا مدينة صرمان وشرقا بلدية الجفارة ومن الجنوب سلسلة جبال نفوسة. أما الحدود الزمنية فتمثلت في الفترة الممتدة ما بين شهري يناير وسبتمبر من العام 2017 م . وقد شملت المؤسسات الصحية الخاضعة لوزارة الصحة ببلدية الزاوية.

موقع بلدية الزاوية وتوزيع المؤسسات الصحية



المصدر : عمل الباحثة باستخدام تقنية ARC GIS10.2.2 . - 2017 م

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

يقوم البحث في مستوى جودة الخدمات عامة والخدمات الصحية خاصة على أسلوب البحث العلمي الذي أجري عن طريق استمارة الاستبيان ، والتي من خلالها تم قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المراكز الصحية في بلدية الزاوية للمرضى .وفي ضوء ذلك تم تحديد عينة البحث في المراكز الصحية والعيادات والوحدات الإدارية ، ومن خلال اختيار نسبة 10% من حجم المجتمع الإحصائي المتمثل في الأطباء، والعاملين، والمرضى والبالغ عددهم (151. 569. 250) على التوالي بمختلف المراكز الصحية والوحدات الإدارية بوزارة الصحة في بلدية الزاوية ، والجدول (1) يوضح توزيع الاستمارة بحسب مستويات عينة الدراسة. وقد تم استخراج أعداد المرضى المراد استبيان آرائهم من سجلات المراكز الصحية من خلال حصر المراجعات اليومية للمرضى على مدار شهر كامل، واستخراج المتوسط الحسابي لأدنى وأعلى المراجعات.

جدول (1): توزيع عينة الاستبيان بحسب مستويات الخدمات الصحية

المستوى	العدد	النسبة المئوية
الأطباء	151	16%
العاملون	569	47%
المرضى	250	36%
المجموع	970	100%

المصدر : عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان. يناير 2017

تم توزيع 150 استمارة استبيان . استبعد منها 15 استمارة لعدم اكتمالها، وتم قبول 135 استمارة استكمل تحليلها كما هو موضح بالجدول(2):

جدول (2):توزيع استمارة الاستبانة بحسب فئات عينة البحث

المستوي	عدد الاستمارات	عدد الاستمارات المستلمة	النسبة المئوية
الأطباء	55	55	100%
العاملون	60	50	90%
المرضى	35	30	91%
المجموع	150	135	98%

المصدر : عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان. فبراير 2017 م .

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

اعتمد على المتوسطات الحسابية لإجابات مفردات العينية المتمثلة في (الأطباء ،العاملون المرضي) على الأسئلة المتضمنة في الاستبانة ، حيث أستخرج المتوسط الحسابي لدرجات إجابة مفردات العينة على كل فقرة ، وذلك بجمع درجات إجاباتهم ، ثم قسمة المجموع على عدد الإجابات ، ومن ذلك يمكننا تحديد أربع مراحل لدورة حياة جودة الخدمة، وهي.(3)

1. المرحلة الأولى :تسعى المؤسسة خلال هذه المرحلة إلى معرفة توقعات عملائها و أسباب عدم رضاهم، وذلك من خلال إجراء بحوث تسويقية .
 2. المرحلة الثانية : تقوم المؤسسة بدراسات لمنافسيها ،ولمواردها المتاحة حتى تتمكن من تحديد الجودة المرغوبة .
 3. المرحلة الثالثة : بعد تحديد الجودة المرغوبة تهتم المؤسسة بتحديد المعايير التي تتبعها و التي تساعد على تحقيق جودة الخدمة.
 4. المرحلة الرابعة :تهتم المؤسسة بالجودة المدركة من قبل العميل ،حتى تتمكن من قياس مستوى الرضا لديه.
- لكي تحقق الجودة الأهداف المنشودة منها لا بد من توافر كافة عناصرها الأساسية وهي (4):

- أ- فعالية الرعاية (Effectiveness) : وتعني درجة تحقيق الإجراءات الصحية المستخدمة للنتائج المرجوة منها أي أن تؤدي الرعاية إلى تحسن متوسط العمر مع توافر القدرة على الأداء الوظيفي والشعور بالرفاهية والسعادة بشكل مستمر.
- ب- الملاءمة: (Appropriateness) وهو اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض وكذلك عنصر القبول ، وهو تقبل المريض والمجتمع لاستخدام إجراء صحي معين. أما العنصر الرابع فيتمثل في إمكانية الحصول على الخدمة الصحية : وكمثال ذلك قوائم الانتظار للحصول على مواعيد سواء في العيادات الخارجية ، أو للتتويم أو لإجراء عمليات جراحية .

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

ت- العدالة: (Equity) ويختص بمدى توفر الرعاية الصحية لمن يحتاجونها فعلا، وعدم وجود تفاوت في إمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع لأسباب غير صحية .

ث- الكفاءة (Efficiency): وهو الاستخدام الأمثل للموارد والتكاليف أخذاً بالاعتبار الاحتياجات الأخرى والمرضى الآخرين.

أولا : المراكز الصحية

لغرض تقييم كفاءة المؤسسات الصحية في بلدية الزاوية لابد من دراسة واقع المؤسسات الصحية وتوزيعها الجغرافي . و يمكن تقسيم أنواع الخدمات الصحية في الزاوية إلى:

المستشفيات:

حيث يمكن أن يكون المستشفى حكومياً أو خاصاً أو يتبع منظمات دولية، وتضم المستشفيات العامة في العادة أقساماً مختلفة وكادراً وظيفياً مهنيّاً متخصصاً في الشؤون الطبية والإدارية والخدماتية.

المستشفيات عبارة عن مبني مستقل لتقديم الرعاية الصحية، تتوفر فيه خدمات إقامة داخلية لمدة 24 ساعة أو أكثر للمرضى الذين يخضعون للعلاج من الأمراض أو الإصابات أو التشوهات أو حالة جسدية أو عقلية غير سوية، أو في حالات الولادة. كما توجد به حضانة للمواليد الجدد . كما يقدم المستشفى الخدمات الأساسية لحالات الطوارئ. ويتمتع المستشفى بمستوى عالٍ من إدارة الرعاية الصحية في مختلف الميادين الطبية والجراحية. كما ويضم المستشفى خدمات مساندة مثل المختبر السريري والتصوير بالأشعة والصيدلة. و يجب أن يتوفر لدى المستشفى سيارة إسعاف مجهزة طبيّاً. وفي بلدية الزاوية هناك نوعان رئيسيان من المستشفيات :

- مستشفى عام يتمثل في مستشفى الزاوية التعليمي: المستشفى العام كما عرفته منظمة الصحة العالمية " هو جزء تنظيمي وظيفته تقديم الرعاية الصحية سواء أكانت علاجية أم وقائية ، وتمتد خدمات عياداته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

علاوة على كونه مركزا لتدريب العاملين الصحيين للقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية.

(5)

تقدم المستشفيات العامة خدماتها لأكثر من ثلاثين ألف نسمة ويتمثل هذا النوع من المرافق في المستشفى المركزي ببلدية الزاوية الذي تغير أسمه من مستشفى الشعب إلي مستشفى الزاوية ، وأخيرا أصبح يطلق عليه أسم مستشفى الزاوية التعليمي . الذي يقع في الجزء الشرقي عند المدخل الرئيس لبلدية الزاوية ، ويشغل مساحة قدرها 16 هكتار ، أقيم على جزء منها مخزن للأدوية ، ومبنى لكلية الطب البشري ، والمعهد الصحي ، إضافة إلى مقر الإدارة .

من خلال معاينه موقع المستشفى نلاحظ إنه يقع على طريق رئيس غير بعيد عن مبني جامعه الزاوية القديم ، مما يعني ازدحام حركة المرور أثناء فترات الدراسة ، الأمر الذي يعرقل الحركة ويسبب إرباكا لسيارات الإسعاف ، إلى جانب ارتفاع ما تنفثه عوادم السيارات من غازات يعتقد إنها تشكل ثلثي كمية التلوث في البلدية ، وهذا تم تجاهله على ما يبدو عند إقامة المبني العام للمستشفى، تمثل الجراحة العامة والعظام ، ووحدتي الولادة والأطفال ، والنساء والولادة والباطنية أهم الأقسام السريرية إلي جانب وحدة العناية الفائقة ، كما أضيف إليه قسم للأمراض السارية سنة 1995 م .إلى جانب الوحدات المساعدة الأخرى كالأشعة ، والعمليات ، والعلاج الطبيعي ، والمختبرات ، والعيادات الخارجية ومركز الإسعاف .

إن نفوذ إقليم المستشفى لا يقتصر على حدود المخطط العام لبلدية الزاوية فقط بل يتعداه إلى خارج نطاق البلدية حيث أن الخدمات التي تؤديها البلدية لأقاليمها عن طريق أطبائها ومستشفياتها قد تكون من أوسع خدمات البلدية امتدادا خاصة في دوله مثل ليبيا ، مع الإقرار بوجود العديد من المساوئ التي تعترض طريق سير تقدم خدمات هذا المستشفى التي يأتي على رأسها نقص ضروريات الإسعاف الأولية ، والأجهزة الدقيقة لإجراء

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

التحليل ، إلى جانب نقص سيارات الإسعاف . وهو ما أكدته التقرير الصادر عن وزارة الصحة وهيأة الضمان الاجتماعي لسنة 2014 م .

من خلال الزيارات الميدانية للأقسام التابعة للمستشفى تبين إن بعضها يعاني من مشاكل ناتجة عن الفوضى التي تمر بها المنطقة . نتج عنه أزمة اقتصادية وهذا أدى إلى وجود نقص حاد في المواد الضرورية للعمل بالمستشفى كما في قسم التحاليل الذي يعتبر من الأقسام الحيوية بما فيها قسم التحاليل والعيادات الخارجية التابعة للمستشفى التي باتت تعاني من نقص حاد في المحاليل والأجهزة الدقيقة المتطورة . ويعاني المستشفى أيضا من نقص شديد في وسائل النقل وبخاصة سيارات الإسعاف ، علاوة إلى توقف العمليات بسبب نقص المواد والمعدات الضرورية ، وإغلاق الصيدلية ، وسوء توزيع ما قد يتوفر بها من أدوية أحيانا، إلى جانب تدني الموارد المالية اللازمة لصيانة المعدات والأجهزة المختلفة ، و نتج عن ذلك تدني نسبه ايواء المستشفى إلى حوالي 51 % فقط مع بداية سنة 2016 م . ومع ذلك لا يزال هذا المستشفى يحاول تقديم الخدمات الطبية إلي كل سكان البلدية وأقاليهما المجاورة .

- **مستشفى تخصصي يتمثل في مستشفى الكلى:** افتتح هذا المركز بتاريخ 17- -2014 م في الذكرى الثالثة لثورة فبراير . وحسب الزيارة الميدانية فقد أحتوى على ثلاث صالات لغسيل الكلى وعدد خمسين جهازا كليه صناعية . كما يوجد فيه قسم للإيواء يحتوى على 20 سرير ، وغرفة عناية، وغرفة عمليات مصغرة ، يضم المركز ثلاث عيادات تخصصية . وتجري به حوالي 2400 جلسة غسيل كلية بالشهر وبلغ عدد حالات المترددين والمسجلين على قسم الغسيل الكلوي أكثر من 185 حالة .وقد وصل عدد مرضى بعيادة الكلى 443 . بينما بلغ عدد مرضى بعيادة زرع الكلى 115 مريض.

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

العيادات المجمعّة

تمثل العيادات المجمعّة المستوى الثالث بالنسبة لهيكل النظام الصحي العالمي ، وهي حلقة وصل بين المراكز الصحية ووحدات الرعاية الأولية والمستشفى الرئيس ، وتقدم عادة خدمات الرعاية الصحية لعدد من السكان يتراوح ما بين 40.000 : 60.000 نسمة، إضافة إلى باقي الخدمات الصحية التي تقدمها، توجد في بلدية الزاوية عيادة واحدة فقط أنشئت سنة 1977 م ، كان يطلق عليها أسم عيادة 2 مارس ، وبعد أحداث 17 فبراير 2011 م أصدرت وزاره الصحة في بلدية الزاوية مرسوم لتغيير أسمها إلي مجمع العيادات ، هذا ويحتل هذا المركز الخدمي موقعا مميزا في وسط البلدية وتوجد بها عدة عيادات تتمثل في : الباطنية ،والأنف والأذن والحنجرة ، والجلدية ،وعيادة نفسية ، ونساء وولادة ، ووحدة أمومة وطفولة ، كما أضيفت إليها وحدة للصحة المدرسية مؤخرا وقد بلغ معدل المترددين عليها حوالي 50000 حالة شهريا ، و 1500 حالة يوميا، أما العيادات التخصصية فإنها تتمثل أساسا في عيادة مركزية واحدة للأسنان افتتحت سنة 1991 م . بمنطقة سيدي عيسى بالقرب من ميدان الشهداء بالزاوية ويعمل بها 20 طبيبا، و 30 ممرضا، و 20 فنيا سنة 2015 م . (6).

المراكز الطبية:

هي وحدات صحية تعمل بإشراف إدارة الرعاية الصحية الاولية بوزارة الصحة بالمنطقة المتواجد بها هذه المراكز ، وتهدف إلي تحسين صحة المجتمع المحلي من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية وفق معايير محددة، تأتي الخدمات التي تقدمها هذه المراكز في المرتبة الثانية ، ومع ذلك فإن ما يتوافر منها في بلدية الزاوية لا يتوافق مع المقاييس الصحية العالمية ، فأغلبها وحدات رعاية صحية صغيرة جدا، يوجد ببلدية الزاوية خمس مراكز صحية أشهرها مركز ضي الهلال الصحي . الذي أنشأ سنة 1982 م . بمحلة ضي الهلال الواقعة في شمال شرق البلدية ،يضم المركز الصحي عددا من العيادات منها الباطنية والجلدية وصحة الأم والطفل ، والعيون ، كما توجد به صيدلية

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

عامة ، وصيدلية خاصة بمرضى السكر . وقد بلغ معدل المترددين عليا نحو 108 مريضا في اليوم . تحت إشراف 9 أطباء . و 40 ممرضا . خلال الفترة الماضية وحسب المعاينة الميدانية، كما توجد في بلدية الزاوية أربعة مراكز أخرى موزعة على مناطق البلدية متمثلة في :

1. مركز الرعاية الصحية في منطقة الحرشة الواقعة إلى الغرب من مركز البلدية بالقرب من مصفاة الزاوية لتكرير النفط .
2. مركز الرعاية الصحية المطرد وهذا يتواجد في علي الطريق الساحلي في مركز مدينه المطرد الي الغرب من منطقة الحرشة .
3. مركز الرعاية الصحية بئر الغنم الذي يقوم بخدمة المنطقة الجنوبية من البلدية .
4. مركز الرعاية الصحية أبو عيسى الواقع في منطقة أبي عيسى الي الجنوب من منطقة الحرشة شرق منطقة المطرد .

احتوت هذه المراكز الصحية حسب الدراسة الميدانية والمقابلات الخاصة مع المسؤولين عليها على بعض الخدمات الطبية الجيدة نوعا ما مثل العيادات التخصصية والمختبر والأشعة والصيدلية وفي العادة تكون هذه المراكز حكومية تابعه لوزارة الصحة لبلدية الزاوية .

تقوم هذه المراكز إضافة إلى وظائفها الأساسية بمهمة التسجيل للتلاميذ في الجدد في جميع مراحل المراحل الأساسية في الدراسة ، إضافة إلى تنظيم الزيارات التفقدية من قبل الزيارات الصحية والمفتشين الصحيين ، و أطباء الصحة المدرسية . فمثلا خلال العام الماضي قام الأطباء بزيارة 55 مدرسة من خلال 90 زيارة قاموا بها لتطعيم حوالي 12 ألف طالب . وتم تشخيص حوالي 1550 حالة مرضية منها 770 حالة نقص فيتامينات . كما تم متابعة 35 إصابة سكر ومرض القلب⁽⁷⁾ .

تظم البلدية مجموعه من وحدات الرعاية الصحية الأولية بلغ عددها حسب التقارير غير المنشورة من مكتب التعداد والإحصاء التابع للوزارة إلى حوالي 45 وحدة صحية تتوزع

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

بطريقه عشوائية حسب ما هو موضح بالخريطة (1) على مختلف مناطق البلدية . غير إن التجهيزات الطبية لهذه الوحدات ضعيفة جدا. كما يوجد بالبلدية مركز لمراقبة الامراض الصدرية بالقرب من مركز ضي الهلال الصحي أنشئ سنة 1983 م . بلغ عدد العاملين به 2015 م حوالي 3 اطباء و 10 ممرضين وسبعة فنيين فقط . أوكلت إليهم إلى جانب عملهم الأصلي القيام بتوزيع بعض اللقاحات على مراكز الأمومة والطفولة بكامل حدود البلدية (8) . كما يتواجد داخل بلدية الزاوية مركز للأمراض المتناقلة (المعدية) أنشئ سنة 1993م بات يعرف حاليا بمركز البحوث الطبية الدوائية يشرف عليه المركز الوطني للبحوث الطبية بطرابلس .

خدمات الإسعاف والطوارئ:

هي خدمات تتوافر ضمن المستشفى أو المركز الطبي ، وقد بلغ المجموع الكلي للمستفيدين من خدمات الإسعاف في سنة 2016 م حسب الإحصاءات المتوفرة من مكتب المعلومات والتوثيق الطبي حوالي 41037 حالة . وهو معدل كبير جدا حيث يرجع السبب إلى حالات الحوادث المتعلقة بالسلاح.

مراكز التأهيل والرعاية:

تشمل مراكز تأهيل المعاقين حركياً ومراكز تأهيل الصم والبكم والمكفوفين و تأهيل المدمنين ودور المسنين والعجزة. و يوجد بالبلدية مركزا شاملا لرعاية المعاقين يقع في الجزء الشمالي الغربي من البلدية بالقرب من منطقة الحرشة . وهو يتبع وزراء الصحة تحت ادارة الضمان الاجتماعي بالبلدية . ويتوفر به مركز للعلاج الطبيعي وبعض العيادات الخاصة بالمعاقين . ومن خلال الزيارة الميدانية لوحظ ان المركز يفتقر للكفاءات الطبية المتخصصة في هذا المجال والمتمثلة في اطباء وممرضين وفنيين . كما تظم مراكز رعاية الأمومة والطفولة العديد من الخدمات كرعاية الحوامل ، فحص ما بعد الولادة ، تنظيم الأسرة ، الفحص الدوري للنساء ، فحص ما قبل الزواج ، فحص الأطفال ، التطعيمات ، الزيارات المنزلية ، و التنقيف الصحي . والى جانب ذلك تقدم

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

المراكز الصحية العديد من الخدمات الوقائية والعلاجية في مجال طب الأسنان يقوم بتنفيذها فريق متكامل من أطباء وفنيو صحة الفم والأسنان . وتدعم جميع المراكز بخدمات مساندة مثل خدمات التمريض ، السجلات الصحية ، الصيدلة ، المختبر ، الأشعة ، وخدمات العلاج الطبيعي التي تقدم حالياً في أربع مراكز صحية لكنها متوقف عن العمل بسبب نقص الميزانية .

مراكز الطب المخبري والأشعة :

المختبرات هي في العادة مراكز متخصصة بالفحوصات المخبرية وتوجد بها قسم تحاليل الأمراض ومصرف للدم . وفي الغالب توجد ضمن نطاق المرافق الصحية من الدرجة الاولى والثانية المتمثلة في المستشفيات والعيادات . كما تتواجد في المراكز الصحية الرئيسية كما هو الحال في مركز الرعاية الصحية ضي الهلال . أما مراكز الأشعة فتُعنى بالتصوير الإشعاعي الطبي على اختلاف مستوياته و تتواجد ضمن المستشفيات والعيادات التابعة لوزارة الصحة في البلدية .

الصيدليات:

الصيدلية هي صمام الامان والمحطة الأخيرة في سلسلة وصول الدواء بصورة آمنة للمريض ، ونظرا لأهمية الدواء وعدم قدرة البشر عن الاستغناء عنه ولتقديم أفضل خدمات الرعاية الصيدلانية للمرضي فقد تم إنشاء صيدليه في كل مرفق صحي ببلدية الزاوية ، يفترض أن تزود بفريق متكامل من الصيادلة وفنيي الصيدلة في هذا المجال لتقدم الرعاية المتميزة بالأمان والكفاءة ، وفي هذا الصدد المفروض أن تقوم الصيدليات بالمهام الآتية :

1. خدمة مرضى العيادات الخارجية دوائيا ، وتقديم كل ما يبسر أمر حصولهم على الدواء بالشكل الدقيق وفق الأصول المهنية .
2. خدمة المرضى وتلبيه احتياجاتهم التي تقرررها الظواهر الطبية الجراحية في المراكز السريرية ، مع تقديم كل ما يمكن لجعل عملية صرف الدواء وتقديمه تتم بغاية الدقة.

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

3. تقديم المعلومات الطبية الدوائية لكوادر الخدمات الصحية للإسهام في تأمين السلامة الدوائية للمرضى بتطبيق المقاييس العالمية .

4. مراقبة صرف الادوية ومتابعه تأمين وصرف وتوزيع الدواء واستهلاكه ، والاشراف على تاريخ انتهاء الصلاحية .

العيادات والصيدليات الخاصة:

يتوفر ببلدية الزاوية العديد من العيادات التخصصية ومختبرات التحليل ، والصيدليات ، وهي تساهم بتوفير الرعاية الطبية لجزء ينمو باضطراد من سكان بلدية الزاوية واقاليمها فإلي جانب المستشفى والعيادات المجمع والمرفق الصحية الأخرى يتردد المرضى على العيادات الخاصة البالغ عددها 60 عيادة للحصول على رعاية صحية أفضل ، وفي محاولة لضبط المترددين على أشهر ثلاث مصحات تمثلت في مصحة البساتين السريرية والشروق التخصصية والمركز الليبي الأجنبي. تبين أن أكثر من ثلاثة أرباع المترددين على هذه المراكز الصحية هم من خارج بلدية الزاوية ، وهذا يؤكد على الأهمية البالغة لما تقدمه بلدية الزاوية من خدمات ضرورية للأقاليم المجاورة لها .

بالنسبة للصيدليات الخاصة فقد بلغ عددها (90) صيدلية موزعه بطريقة عشوائية لا تتناسب مع معايير الصحة العالمية الذي أقرته وزاره الصحة الليبية في القانون رقم (88) الذي يشترط لمنح الترخيص بفتح صيدلية ألا تقل المسافة بين الصيدلية المطلوب الترخيص لها وأقرب صيدلية مرخص بها عن 350 متر وقد أوضحت اللوائح التنفيذية الموجودة بوزارة الصحة ببلدية الزاوية كيفية قياس هذه المسافة، يؤخذ على الصيدليات الخاصة افتقارها للعديد من الأدوية الأساسية كأمراض ضغط الدم والسكري ، والسعال ، وأدوية الصرع ، والمؤثرات العقلية التي بات جلها يجدُ طريقه إلى ما يشبه السوق السوداء ، في ظل حقيقة إن عدد هذه الصيدليات يفوق الاحتياجات الفعلية لسكان البلدية ، وما تسمح به اللوائح التخطيطية في هذا الشأن .

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

ثانيا : مستوى الخدمات الصحية المقدمة

في ضوء ما جاء في الجانبين النظري والتطبيقي أمكن تحديد أهم الاستنتاجات المتعلقة بالاستبانة فيما يأتي :

1. بلغت مساحة المؤسسات الصحية في بلدية الزاوية (12618م²) ، وبلغ المتوسط العام لمساحة كل مركز باستثناء المستشفى (855م²) ، وعند مقارنة هذه المساحة ضمن معايير التخطيط الحضري نجد أن جميع مساحات مراكز الصحة العامة في البلدية أقل من المعايير المحلية المحددة ، مما يدل على أنه مؤشر سلبي على الكفاءة المساحية لمراكز الصحة العامة. لاسيما ما يتعلق بالمرضى وتوفير بيئة نظيفة واسعة تُشعر المريض بالاطمئنان والراحة النفسية ، وتوفير خدمات علاجية متطورة ، كالأجهزة الطبية والمعدات الفنية والمختبرات وصالات الانتظار، وحتى الحدائق الخضراء داخل المؤسسة الصحية.

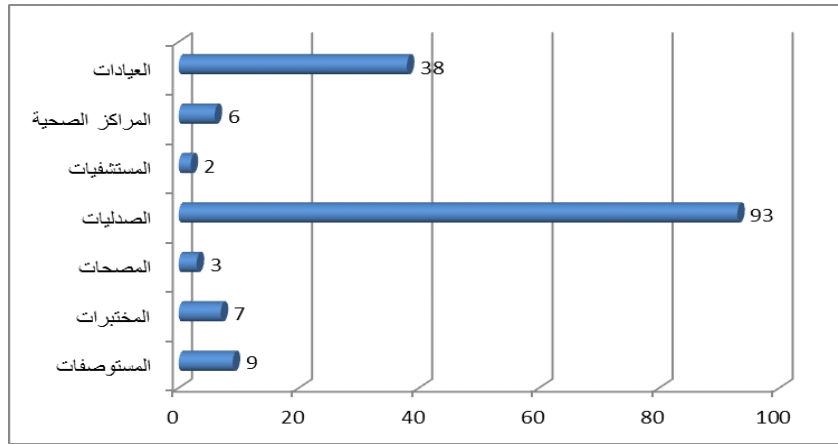
2. إن متوسط الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية الأولية هو (75.5%) ، وهذا يعني أن الخدمات الصحية جيدة إذا كانت تعمل بكفاءة تامة ، لكن هناك تفاوتاً في ساعات الدوام الرسمي حيث إن أغلب المراكز الصحية يتسمر بها الدوام إلى الساعة الرابعة مساءً فقط . بينما يفتح المستشفى وباقي العيادات الخارجية أبوابهم لمدة أربع وعشرين (24) ساعة، غير أن الخدمات تختلف في نسبة جودتها لأن أغلب الأطباء والمتخصصين والفنيين ينتهي دوامهم عند الساعة الثالثة مساءً ، والأطباء المناوبين أغلبهم أطباء عموميون ، وهذا يخلق فجوة كبيرة في مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمراجعين. كما نلاحظ تنوعاً في الفئات التي تقدم الخدمات بمؤسسات الرعاية الصحية وفي مقدمتها الأطباء باختلاف تخصصاتهم، والمرضى ، و فنيو الأشعة والمختبرات ، إضافة إلى الفئات المعاونة والإداريين. وتشير هذه البيانات إلى أن هذه المؤسسات لديها قدرات وإمكانات بشرية تساعد على تقديم الخدمة الصحية

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

بمستوى ملائم سواء أكانت الفئات الأساسية أم الأعمال المعاونة، هو ما يعكس مستوى المؤسسات الصحية وقدرتها على التنمية البشرية.

3. تشير البيانات لتنوع المؤسسات الصحية في بلدية الزاوية حيث جاءت الصيدليات في المقدمة ، يليها العيادات ثم المستوصفات ثم المختبرات ، والمراكز الصحية والمصحات ، وأخيرا المستشفيات متمثلة في مستشفى الزاوية التعليمي ومستشفى الكلى، لا توجد مستشفيات في المناطق غير الحضرية. كما هو موضح بالشكل الآتي:

شكل (1): المؤسسات الصحية في بلدية الزاوية



المصدر عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان . 2017.

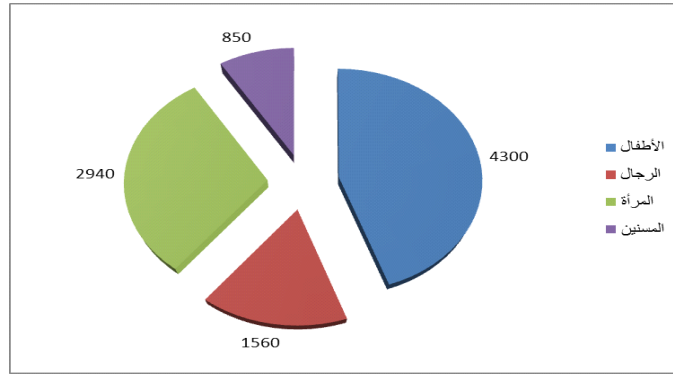
4. بلغت نسبة السكان الذين يستخدمون المواصلات للوصول للمراكز الصحية 74,7% ، في حين شكلت نسبة السير على الأقدام حوالي 25.2%، ويتضح من ذلك أن مقدار الخدمات الصحية التي تقدمها المراكز الصحية تتباين فيما بينها ، ولذلك يتم استخدام السيارة للذهاب إلى المراكز الصحية البعيدة أو المستشفى ، وأن زمن الوصول بالسيارة إلى المراكز الصحية أخذ نمطا تصاعديا، إذ سجلت أعلى نسبة من العينة المدروسة 64,2% لقطع المسافة بوقت يتراوح بين 5- 10 دقائق، بينما سجل نفس الوقت المقطوع سيرا على الأقدام بنسبة 28,3% من أفراد العينة المدروسة ، وهذا

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

يدل على مدى قرب مواقع المراكز من طرق النقل أو في الأحياء السكنية خصوصا في مركز بلدية الزاوية، حيث يوجد المستشفى التعليمي العام ومركز الكلى و العيادات المجمع . كما أن زيادة النسبة في قطع المسافة لا تعتمد على الزمن المقطوع فحسب وإنما تعتمد على حالة المريض الذي يضطر إلى استخدام السيارة.

5. يوضح النطاق الجغرافي للمراكز الصحية في البلدية أن متوسط عدد المترددين يشكل ما نسبته 61% من مجموع السكان. ترتفع هذه النسبة إلى حوالي 75% خلال فصل الشتاء . بينما تنخفض النسبة إلى حوالي 65% خلال فصل الشتاء . هذا يرجع إلى بعض الأمراض المرتبطة بفصل الشتاء وخاصة فيما يتعلق بالأطفال . و تشير البيانات الواردة التي تم الحصول عليها من الاستبيان إلى ارتفاع عدد الأطفال المستفيدين من مؤسسات الرعاية الصحية الأولية يليها النساء ثم الرجال فالمسنون ، وهذا يعكس أهميتها في التنمية البشرية ، وتقديم الخدمة لجميع الفئات على اختلاف خصائصهم الديموغرافية. كما هو موضح شكل (2) :

شكل (2): نسب المستفيدين من خدمات المراكز الصحية



المصدر عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان. 2017 .

كما لوحظ ارتباط طبيعة المجتمع إلى حد كبير بمدى توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية وتتنوع الخدمات ببلدية الزاوية ، وتأتي الزراعة في المرتبة الأولى، يليها الخدمات

د. الفت عبد السلام المقطوف

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

الصناعية ، ثم الخدماتية ، ولاشك أن الصفة الغالبة للمجتمع تؤثر على طبيعة الأمراض ومدى احتياج المجتمع للمؤسسات الصحية الأولية.

6. هناك تنوع في الوحدات الخدمية المرفقة بالمراكز حيث أوضحت الدراسة ارتفاع عدد غرف المراجعة و قاعات الانتظار والحمامات ، يليها غرف الأدوية ، وقاعات الاجتماعات، والمختبرات وقاعات الأشعة، وعيادات الأسنان، وغرف المعاينة كما هو موضح بالجدول (3) . وهذا يؤثر بصورة إيجابية على مستوى الخدمات بالمؤسسات الصحية ، ومن ثم على التنمية البشرية.

جدول (3): عدد الوحدات بالمركز

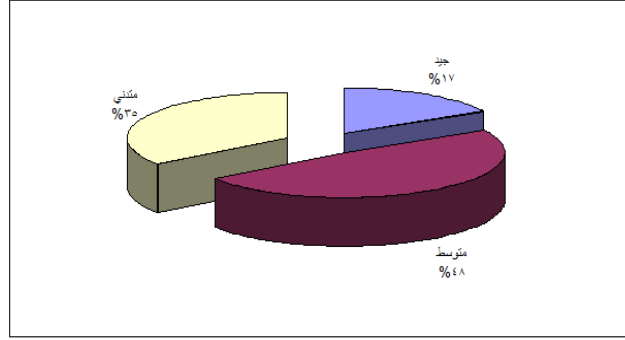
الوحدة	العدد	الوحدة	العدد	الوحدة	العدد	الوحدة	العدد	الوحدة	العدد
غرفة معاينة	12	أشعة	16	قاعة اجتماعات	17	غرفة توثيق	2	مطبخ	6
عيادة أسنان	14	مختبر	17	قاعة انتظار	65	مكتبة	2	حمام	65
غرفة أدوية	38	إدارة	21	غرفة مشورة	65	مستودع	12	غيره حدد	-

عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان، 2017م.

7. يؤثر مستوى المعيشة على مدى الاستفادة من الخدمات الصحية ، كما يؤثر على طبيعة ومستوى التغذية وهو ما يمكن أن يرتبط بنوع الأمراض ، توضح البيانات الواردة بالشكل (3) ارتفاع نسبة ذوي المستوى المعيشي المتوسط لتصل إلى 48% ، يليها المستوى المتدني بنسبة 35% ، انخفضت نسبة ذوي المستوى الجيد بنسبة 17% .

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

شكل (3): المستوى المعيشي للسكان



المصدر عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان. 2017 م

8. توضح البيانات ارتفاع نسبة تنفيذ برامج للتنقيف الصحيّ للأُمّهات و الحوامل في نطاق عمل المركز لتصل إلى 83.7%، ثم متابعة المرضى المحالين من المركز و الإشراف على حالتهم الصحيّة بنسبة 33.3% ، يليها التنسيق مع مراكز صحيّة أخرى أو هيئات أهليّة تعنى بالشأن الصحي بنسبة 32.6%، حيث يعتمد المركز نظام إحالة المرضى إلى مراكز متخصصة أو مستشفيات referral system بنسبة 25.2% . تنخفض نسبة العمل على تلقيح جميع الأطفال في منطقة عمل المركز بحسب الرزنامة الوطنية للتلقيح، تنظيم زيارات منزليّة لمتابعة السيّدات الحوامل، تنظيم زيارات منزليّة لمتابعة الأطفال المتسرّبين من المتابعة ضمن برنامج التلقيح ، وتعكس هذه البيانات انخفاض الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحيّة ، وهو ما يتطلب ضرورة تطوير أدوار المؤسسات في تقديم هذه الخدمات المرتبطة بالخدمات الأساسية للمؤسسات الصحيّة، كما يوضحه الجدول (4)

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

جدول (4): الخدمات التي تقدمها مراكز الرعاية الصحية

لا		نعم		الخدمات التي تقدمها مراكز الرعاية الصحية
%	العدد	%	العدد	
83.7	113	16.3	22	تلقيح جميع الأطفال في منطقة عمل المركز بحسب الرزنامة الوطنية للتلقيح؟
92.6	125	7.4	10	تنظيم زيارات منزلية لمتابعة الأطفال المتابعة ضمن برنامج التلقيح
16.3	22	83.7	113	تنفيذ برامج للتثقيف الصحي للآمهات و الحوامل في نطاق عمل المركز
78.5	106	21.5	29	تنظيم زيارات منزلية لمتابعة السيدات الحوامل
67.4	91	32.6	44	التنسيق مع مراكز صحية أخرى أو هيئات أهلية تعنى بالشأن الصحي
74.8	101	25.2	34	نسبة اعتماد نظام إحالة المرضى إلى مراكز متخصصة أو مستشفيات
66.7	90	33.3	45	متابعة المرضى المحالين من المركز و الإشراف على حالتهم الصحية
135				تنسب النتائج إلى

عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان 2017 م .

9. فما يتعلق بالبنية التحتية للمؤسسات الصحية تشير البيانات إلى ارتفاع مستوى حالة البناء، ومصادر المياه، ونظام الصرف الصحي، والهاتف. في حين ينخفض مستوى المواصلات و حال الطرقات، وهذا مرتبط بتأثيرات ثورة فبراير، حيث أدت الحرب إلى تدمير بعض الطرق ، وهو ما يؤثر إلى حد كبير على مدى الاستفادة من مؤسسات الرعاية الصحية ، خاصة في ظل التوزيع الجغرافي غير المناسب لبعض المؤسسات الصحية ، حيث تفتقر بعض المناطق لبعض مؤسسات الرعاية الصحية، كما يوضحه الجدول (5)

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

جدول (5):البنيات التحتية بالمراكز

الخدمة	%	%	%	%	%	%	%
حال الطرقات	جيدة	30	وسط	39	غير صالحة	31	
المواصلات:	مؤمنة	29	نقل عام	11	نقل خاص	28	غير مؤمنة 32
الهاتف	مؤمن	59	غير مؤمن	41			
Internet	مؤمن	48	غير مؤمن	52			
عدد طبقات المركز	واحدة	36	اثنين	24	ثلاثة	28	أكثر من ثلاثة 12
موقف مؤمن للسيارات	مؤمن	68	غير مؤمن	32			
مدخل خاص بالمعوقين	يوجد	31	لايوجد	69			
مصادر المياه	شبكة عامة	68	بئر	32			
نظام الصرف الصحي	حفرة صحية	51	شبكة عامة	49			

عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان 2017 م.

10. فيما يخص الأجهزة الطبية إنها متطورة وخاصة فيما يتعلق بالمستشفى المركزي ومركز علاج الكلى، والسبب هو حادثة المركز حيث قامت وزارة الصحة عند افتتاحه بتزويده بسائر المستلزمات من أجل تشغيله على أكمل وجه ، وكذلك الأمر بالنسبة إلى المستشفى حيث أن المظهر العام للمستشفى لائق جدا والمعدات الموجودة فيه حديثة نوعا ما ، والأطباء ملتزمين بشروط العمل به ، السبب من وجه نظري أنه أصبح يتبع كلية الطب البشري بجامعة الزاوية مؤخرا . وهذا انعكس على المظهر العام للمستشفى

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

فالتواقم الطبية تقوم بواجبها على الوجه الأكمل حيث يتواجد به طلبة كلية الطب والأساتذة المشرفين عليهم . أما بخصوص الكوادر الطبية في المستوصفات والمراكز الصحية فنلاحظ وجود نقص حاد في بعض الأخصائيين ، وعدم توفر الأجهزة الحديثة مما يضطر بعض المرضى من الذهاب إلى المستشفى أو اللجوء إلى الطب الخاص .

11. وضحت البيانات الواردة في الاستبيان انخفاض نسبة تكلفة المعالجة ، وهذا يعكس قدرة المستفيدين على دفع كلفة الخدمات الصحية الأولية ، وهو ما يؤثر إيجابياً على تقديم رعاية صحية للفئات الديموغرافية المختلفة ، و يؤثر إيجابياً على التنمية البشرية. والشكل الآتي يوضح ذلك.

شكل (4): تكلفة العلاج في المراكز الصحية



المصدر عمل الباحثة استنادا إلى بيانات الاستبيان. 2017 م.

12. إن الخدمات الخاصة بالتقنية الفنية والسجلات المتعلقة بالمرضى داخل المراكز الصحية متوفرة وسهل الوصول إليها ، حيث تستخدم سجلات طبية ورقية ومحوسبة ، يمكن من خلالها الرجوع إلى ملفات المرضى والمراجعين بسهولة ويسر ، حيث سهل هذا عملية الالتزام بالمواعيد التي يأخذها المرضى للعمليات الجراحية ، ومواعيد الغسيل الكلوي بمركز علاج وزراعة الكلى.

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

نلاحظ من مما تقدم أن القطاع الصحي شهد في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا وعلى جميع المستويات، من أجل تطبيق معايير وإجراءات نظم الجودة، للوصول إلى التحسين المستمر لمواكبة التقدم من أجل حاجات المجتمع في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، حيث يُعد القطاع الصحي (صمام الأمان) للحفاظ على سلامة كل مستخدم الخدمات الصحية الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة في كسب ثقة المستفيدين من الخدمات الصحية وهي أحد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة حيث تمثل معايير الجودة في المؤسسات الصحية أهمية خاصة، حيث ارتفعت نسبة الالتزام فيما يتعلق بعض المعايير مثل استقبال المستفيدين بنسبة 68.9%، وارتداء الزي المهني بنسبة 60.7%، ثم استخدام الكفوف الطبية، وجود سلال المهملات. و تنخفض نسبة الالتزام بعض المعايير مثل وجود صناديق السلامة بنسبة 54%، إتباع شروط التعقيم بنسبة 41.5%، كيفية التخلص من النفايات، الرجوع إلى أدلة العمل والبروتوكولات عند الحاجة وهو ما يتطلب الاهتمام بتطوير بعض المعايير لتنمية مستوى الخدمة الصحية.

الخلاصة:

بتشخيص واقع الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية في بلدية الزاوية تبين أن هناك قصور ناتج عن سوء التخطيط الصحي من قبل المسؤولين على هذه الخدمات، سواء من حيث التوزيع أم تقديم الخدمات، وفي هذا دعوه صريحة إلى إنشاء مرافق جديدة، وتطوير القائم منها، فالعلاقة طردية بين أهمية بلدية الزاوية وحجم علاقاتها الإقليمية، وهذا يؤكد أنه كلما كبر حجم البلدية وارتفعت مرتبتها الوظيفية ساعد ذلك على امتداد مجال نفوذها واتساع إقليمها الجغرافي، يتحدد بتقييم الوضع الصحي دور المؤسسات الصحية باختلاف مستوياتها التخصصية بمتطلبات الموقع الجغرافي الأمثل لكل مرفق صحي طبقا لما يقدمه من خدمات سواء أكانت وقائية أم علاجية، ومدى كفاءتها و ملاءمتها لتوزيع السكان الجغرافي، مرافق الرعاية الصحية في مركز البلدية بحالة جيدة

تحليل بيانات الخدمات الصحية في بلدية الزاوية

وتفي باحتياجات السكان في المناطق القريبة منها ، ويوجد بها حد مقبول من الأجهزة والمعدات المستخدمة ، بالرغم من إن بعضها يفتقر للكوادر الطبية مثل الأطباء الاختصاصيين ، كما تشكو من عدم توفر بعض الأجهزة الحديثة ، مما يضطر بعض المرضى للذهاب إلى خارج البلاد للعلاج، من خلال ما سبق يجب أن ينظر إلى خدمات الرعاية من مجال أبعد أفقياً بأنها أكثر من أن تكون مجرد رعاية صحية ، وإن أنظمة الرعاية الصحية لا تحتاج إلى أن تعطي اهتماماً بالمعالجة الطبية فقط ، بل أيضاً تشمل جوهر الخدمة الصحية التي يتحصل عليها المرضى والمراجعين للمراكز الصحية ، لمقابلة احتياجاتهم العلاجية والإرشادية ، ومدى انعكاسها على الأسلوب والعمل الإداري لهذه المراكز ضمن مستهدفات تقييم جودة مستوى الخدمات في المراكز الصحية التي تقع ضمن النطاق الجغرافي لبلدية الزاوية.

التوصيات

خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات على النحو الآتي :

1. تطوير البنى التحتية للمؤسسات التابعة لوزارة الصحة بما يضمن سلامتها ومناسبتها لاستقبال المرضى والمراجعين والعناية بالتجهيز الشامل للمراكز الصحية وتوفير الصيانة المناسبة .
2. تحقيق توازن كمي ونوعي في توزيع الخدمات الصحية بين مناطق البلدية .
3. زيادة الطاقة الاستيعابية في المراكز الصحية من خلال التنظيم الملائم لتشغيلها ، بما يضمن تطوير الخدمات الصحية المقدمة ويحقق مستويات أداء وجودة عالية للوصول إلى المعايير الدولية.
4. التوسع في تقديم الخدمات الصحية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن ومتطلي الرعاية الصحية.
5. تطبيق نظام المعلومات الصحية الإلكتروني في المرافق الصحية التابعة لوزارة الصحة ونشر ثقافة الجودة لدى العاملين في المرافق التابعة لوزارة الصحة .