

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم : علم الاجتماع

استمارة استبيان

أختي الكريمة، أخي الكريم بعد التحية و التقدير،

هذه الاستمارة خاصة ببحث ميداني لتحضير شهادة الماجستير حول موضوع:

[واقع العلاقات العامة في المؤسسات الصحية بالجزائر : دراسة ميدانية مقارنة للمؤسسات

الاستشفائية العمومية و المتخصصة- مستغانم نموذجاً -]، فالرجاء منكم القراءة المتأنية

للأسئلة و الإجابة عليها بكل صدق و موضوعية و نعدكم أن المعلومات المقدمة من طرفكم

ستحظى بسرية تامة و لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

شكراً جزيلاً مسبقاً على تعاونكم معنا.

الطالب الباحث: بلحميتي محمد

بيانات عامة:

اسم المؤسسة.....

وظيفتكم في المؤسسة.....

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

ملاحظة:

ضع/ي علامة (X) داخل مربع الإجابة الصحيحة.

1 - توجد هناك مجموعة من المقاييس تتبع في عملية اختيار الموظفين

☐ نعم ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هو في نظركم المقياس المتبع في ذلك

☐ نعم ☐

أ : الكفاءة المهنية

☐ نعم ☐

ب : الخبرة الميدانية

☐ نعم ☐

ج : المكانة الاجتماعية

2- المؤسسة تخصص دورات تدريبية و تربصات تكوينية

☐ نعم ☐

3- المؤسسة يتوفر في موظفيها صفات

☐ نعم ☐

أ : الصدق و الأمانة في العمل

☐ نعم ☐

ب : تقديم المصلحة الخاصة على حساب العامة

☐ نعم ☐

ج : اللامبالاة و قلة الاهتمام

4- المؤسسة توفر أجواء اتصال بين الإدارة و الموظفين

☐ نعم ☐

5- أهم محاور النقاش التي تطرح بين الإدارة و الموظفين تتمثل في

☐ نعم ☐

أ : تقديم الاقتراحات الخاصة بتحسين ظروف العمل

☐ نعم ☐

ب : الاستشارة حول مجمل القرارات الجديدة المزمع اتخاذها

☐ نعم ☐

ج : الاقتصار على التعاملات الرسمية التي يفرضها القانون الإداري

6- حدد درجة النشاط الممارس في مؤسستكم

النشاط درجة الممارسة

لا يمارس	يمارس أحيانا	يمارس دائما
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أ: نشاط التضامن الاجتماعي		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ب: نشاط الإعلام و الاتصال		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ج: نشاط الترفيه و الترويج		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
د: نشاط التكوين و التدريب		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ه: استقبال و توديع الوفود		

7- المؤسسة تقوم بدراسة آراء المتعاملين معها

☐ نعم ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي في نظركم الطريقة المتبعة في ذلك

☐ نعم ☐

أ : سجل الشكاوي و الاقتراحات

☐ نعم ☐

ب : سياسة الباب المفتوح

☐ نعم ☐

ج : تحليل معلومات وسائل الإعلام حول المؤسسة

د: أخرى

8- المؤسسة تعمل على كسب رضا المتعاملين و تأييدهم من خلال

☐ نعم ☐

أ : شرح سياسة عمل المؤسسة

☐ نعم ☐

ب: إشراك المتعاملين في اتخاذ أهم القرارات

☐ نعم ☐

ج : تقديم التقارير الخاصة بأنشطة المؤسسة

9- تتصرف المؤسسة اتجاه بعض الملاحظات السلبية بـ:

☐ نعم ☐

أ : التحقيق في الأسباب الحقيقية المؤدية للمشكلة

☐ نعم ☐

ب : معالجة الوضع من خلال فتح باب الحوار

☐ نعم ☐

ج : اللامبالاة و التغاضي عن مثل هذه الملاحظات

10- المؤسسة تسعى إلى كسب المزيد من المتعاملين معها بـ:

☐ نعم ☐

أ : تحسين الخدمات و ترقيتها

☐ نعم ☐

ب : جلب الإطارات و الكفاءات

☐ نعم ☐

ج : تسهيل عمليات الاتصال

د: أخرى

11- المؤسسة تسعى إلى خلق الصورة الطيبة لها و المحافظة عليها

☐ نعم ☐

12- حدد درجة أهمية كل متعامل بالنسبة لمؤسستكم

المتعاملين درجة الأهمية

قليل الأهمية	مهم	مهم جدا
أ: الموظفون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ب: الموردون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ج: المجتمع المحلي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
د: العملاء (المرضى)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
هـ: وسائل الإعلام	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
و: الجهات الحكومية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ز: النقابات العمالية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13- حدد درجة استعمال كل وسيلة اتصال بالمتعاملين الداخليين

الوسيلة درجة الاستعمال

لا تستعمل	تستعمل أحيانا	تستعمل باستمرار
أ: الندوات و المحاضرات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ب: المقابلات الشخصية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ج: الفاكس و التليفون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
د: الإعلانات الجدارية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
هـ: مجلة المؤسسة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
و: المقابلات الجماعية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ز: التكريمات و الهدايا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ي: صندوق الشكاوي	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
م: المراسلات الرسمية و الاجتماعات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14- حدد درجة استعمال كل وسيلة اتصال بالمتعاملين الخارجيين

الوسيلة درجة الاستعمال

لا تستعمل	تستعمل أحيانا	تستعمل باستمرار
أ: الإذاعة و التلفزيون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ب: الهاتف و الفاكس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ج: الحفلات و المعارض	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د: المؤتمرات و الندوات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ه: البريد الإلكتروني
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	و: الأبواب المفتوحة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ز: الكتب و المطبوعات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ي: الصحف و المجلات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	م: صندوق الشكاوي

15- حدد درجة نجاح عملية الاتصال الخاصة بمؤسستكم

العملية الاتصالية			درجة النجاح
منخفضة	متوسطة	مرتفعة	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ: داخل المؤسسة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب: خارج المؤسسة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج: مع مؤسسات أخرى من القطاع
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د: مع وسائل الإعلام المختلفة

16- المؤسسة تعتمد على عمليات التخطيط في وضع برامجها

☐ نعم ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم فما الهدف من وضع عمليات التخطيط

☐ نعم ☐

☐ نعم ☐

☐ نعم ☐

- أ : تحقيق المصلحة الخاصة للمؤسسة
- ب : تحقيق حاجات و رغبات كل المتعاملين
- ج : تحقيق الصالح العام لكل الأطراف

17- المؤسسة تقوم في عمليات التخطيط بإشراك

☐ نعم ☐

☐ نعم ☐

☐ نعم ☐

- أ : المتعاملين الداخليين فقط
- ب : المتعاملين الخارجيين فقط
- ج : المتعاملين الداخليين و الخارجيين معاً

18- المدى الزمني المعتمد في وضع عمليات التخطيط

المدى: ☐ القريب ☐ المتوسط ☐ البعيد

19- المبالغ المالية المخصصة لعمليات التخطيط

المبالغ: قليلة مقبولة ☐ فيها ☐

20- الحالة التي يتم اللجوء فيها إلى عمليات التخطيط

الحالة: الأزمة طبيعية ☐ يدة ☐

21- أهم العراقيل التي تواجه عمليات التخطيط

أ: عدم توفر المعلومات المناسبة ☐ نعم ☐
ب: قلة الإمكانيات المادية و البشرية ☐ نعم ☐
ج: سوء استغلال وسيلة الاتصال المناسبة ☐ نعم ☐

د: أخرى.....

22- المؤسسة تقوم بعمليات التقويم (التقويم) لمختلف الأنشطة التي تقوم بها

☐ نعم ☐

23- المجال الزمني المختار في عمليات التقويم

المجال: قبل النشاط أثناء النشاط ☐ بعد النشاط ☐

24- حدد درجة اهتمام المؤسسة بنتائج التقويم في رسم سياساتها المستقبلية

الأهمية: قليلة الأهمية مهما ☐ ليغة الأهمية ☐

25- يمكن للمؤسسة استغلال نتائج التقويم في

أ : رسم سياساتها المستقبلية ☐ نعم ☐
ب : معرفة نقاط قوة و ضعف المؤسسة ☐ نعم ☐
ج : معرفة مدى فعالية خطط البرامج الموضوعية ☐ نعم ☐

26- أهم الصعوبات و المشاكل التي تصعب عمليات التقويم في مؤسساتكم

أ : أهداف المؤسسة محددة و معروفة مسبقا ☐ نعم ☐
ب : عدم اهتمام الإدارة العليا بنتائج التقويم ☐ نعم ☐
ج : صعوبة قياس نتائج متغيرات النشاط الكيفية ☐ نعم ☐

د: أخرى.....

FROM : MSP S/G

FAX NO. : 00 213 21 279194

Aug. 10 2003 11:22

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

e Ministre

07 AOUT 2003

الوزير

N° 024 / MSPRH/MIN

مذكرة من شـ و د

12 أوت 2003
6477

الموضوع: المساهمة في أنسنة المستشفيات

المرسل إليهم:

- السيدات و السادة مدراء الصحة و السكان للولاية. (للتنفيذ)
- السيدة و السادة المجراء العامون للمراكز الاستشفائية الجامعية. (للتنفيذ)
- السيدات و السادة مدراء القطاعات الصحية. (للتنفيذ)
- السيدات و السادة مدراء القطاعات الصحية.

إن أنسنة المؤسسات الصحية تعد من الأهداف الرئيسية التي سطرت في إطار تنفيذ تدابير عاجلة لإصلاح المستشفيات. و فعلا، تعتبر راحة المريض و سلامته و كذا نوعية العلاج المقدم له في صلب التغييرات المتوخاة في مجال تنظيم و سير مستشفياتنا.

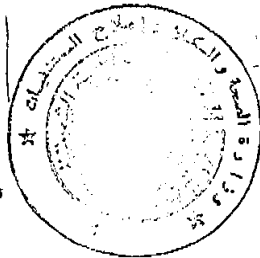
- إن الهدف من الأنسنة يتضمن تحسين شروط استقبال المريض و إقامته و كذا توجيه و إعلام المرتفقين بكيفيات سير المستشفى و الخدمات المقدمة فيه.
- و في هذا الصدد ، يشرفني أن أطالب منكم السهر على تطبيق الترتيبات التالية :
- ضمان وجود عضو من الأسرة كلما أمكن ذلك بالقرب من الأشخاص المقيمين بالمستشفى عندما يتعلق الأمر بطفل أو شخص مصاب بمرض خطير . و لتحقيق ذلك ، يتعين توفير الشروط الضرورية لتمكين القائم بالمريض من الإقامة بالمستشفى و هذا دون المساس بالمهام التي يجب أن يتكفل بها بشكل عادي المستخدمون شبه الطبيون و (أو المستخدمو) الصيانة و النظافة المعنيين.
 - تقليص الحركات الدائمة للمستخدمين الذين يزعمون راحة المرضى لا سيما من خلال ضمان احترام التزامن . و في نفس المنحنى ، و لئن كان مسموحا للشخص المقيم بالمستشفى بتلقي زيارة أسرته و أقربائه فإن تنظيم هذه الزيارات يجب أن يأخذ بعين الاعتبار احترام راحة المريض و كذا خصوصيات وطمأنينة المرضى الآخرين.
 - السهر على الحفاظ على راحة الأشخاص المقيمين بالمستشفى بالحد قدر الإمكان من مصادر الإزعاج (ضجيج ، ضوء...) لاسيما خلال ساعات الاستراحة.

• السهر على ضمان إعلام المريض بحالته المرضية و العلاج المقدم له مع الحرص على الاستيعاب الجيد للمعلومات الطبية المقدمة. يجب أيضا إعلام العائلة المباشرة للمريض ما لم يصدر المريض صراحة برأي يخالف ذلك. و في هذا الإطار ينبغي حتما السهر على الاحترام المطلق لسرية المريض و شخصيته.

• إرساء نظام "المواعيد" بالنسبة للاستشارات و السهر على احترام المستخدمين لحمل الشارة و الزي التنظيمي .

إن مجموع هذه التدابير الذي يعتبر تذكيرا لقواعد السير الحسن للمستشفى يهدف إلى توفير محيط أكثر إنسانية و أكثر مراعاة حاجيات المريض داخل مؤسساتنا و من ثم التخفيف من الشعور بعدم الرضى لدى مرتفقي القطاع. و لذلك أطلب منكم السير على تطبيق هذه التدابير بصرامة و إعلامي إن اقتضى الأمر بكل الصعوبات التي تلاقونها في هذا الإطار.

وزير الصحة والسكان
المستشفيات
الأستاذ: عبد الحميد بركات



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة الصحة والسكان

MINISTRE DE LA SANTE ET DE LA POPULATION

Le Ministre,

الوزير

التعليمية رقم N° 07/MSP/MIN/SP / و ص س / الوزير المؤرخة في 3 AOUT 2001 المتعلقة بدعم نشاطات الصحة

إن الوضعية الحالية التي يشهدها نظامنا الوطني للصحة يقتضي تطبيق إجراءات فعالة و عاجلة سيكون لها تأثير إيجابي و ذلك خلال تحسين معتبر لظروف التكفل بالمريض و المواطن.

و تهدف هذه التدابير خصوصا إلى تحسين الوصول و الأنسنة و الاستقبال سواء في مصالح الإستشارات الطبية و الإستعجالات و تقتضي تجنيدا فعالا و متزايدا لكل مستخدمي قطاع الصحة.

إن هذه التدابير الإستعجالية لدعم برنامج العمل العادي للقطاع يجب ألا تصبحها توظيفات جديدة أو إنجاز هياكل جديدة إلا في حالة ضرورة مثبتة قانونا.

1. دعم الترتيبات المتعلقة بالأنسنة و الإستقبال و تكثيف النشاطات.

إن الإنخفاض المحسوس لنشاط الإستشارات و العلاج الذي سجلته المؤسسات الصحية لا سيما في الفترة المسائية تستدعي إصلاحات عاجلة ترمي إلى تغطية يومية أو سع لطلبات العلاج.

إن المسيرين مدعوون - بالإتصال مع المجلس الطبي، أو العلمي - لتكثيف ظروف سير المصالح مع الحاجيات التي يعبر عنها السكان و سيتجسد

هذا التكيف من خلال تحديد أوقات مختلف النشاطات و تعليقها إلزاما حتى تتوافق تماما مع المواعيد المقررة.
كما أن هذا التكيف سيتجسد أيضا من خلال سير فعال للمصالح الصحية في الفترات المسائية و أيام الخميس صباحا.

إن هذا الإجراء الذي يجب على المسؤولين المعنيين تحديد كفاءات تطبيقه بشكل أولوي يجب أن تظهر آثاره بشكل محسوس على المرضى و المواطنين.

و ستقوم المؤسسات بنشاطات إعلام و إتصال موجهة إلى السكان و يجب أن تظهر نتائجها الملموسة و الفورية على المواطن.

إن السير المنتظم و الدائم للمصالح يجب أن يطغى على أي اعتبار آخر و يجب المبادرة بنشاطات أخرى لتحسين الإستقبال بأثر فعلي على المواطن و تخص هذه التدابير أساسا إحترام النظافة و ظروف الإستقبال و الإعلام و التوجيه و إحترام المواعيد و تحسين ظروف التكفل بالمرضى.

2-الإستعجالات

تعتبر الاستعجالات إنشغالا بالنسبة للمواطن و أولوية للسياسة الوطنية للصحة إن إستمرارية المرفق العمومي يجب أن تتجسد بشكل كامل من خلال الإستعجالات و النشاطات الجراحية.

إن أي قصور في هذا المجال غير مقبول و يجب إيلاء أهمية خاصة بسير الطاقم التقني و توفر الأدوية الأساسية و المستهلكات و إستعمال عقلاني و فعال للمستخدمين و إعادة توزيعهم إذا لزم الأمر.

يجب توجيه النفقات نحو النشاطات الأساسية و النافعة و التي سيكون لها تأثير مباشر على ظروف التكفل بصحة المواطن.

التحويل ما بين المؤسسات

إن التحويلات العشوائية تشير إستياء لدى المواطنين. يمنع منعاً باتاً تحويل المرضى لغرض صحي دون وصفة طبية تبرر مثل هذا التحويل و دون

يجب تحسيس المستخدمين و الشركاء الإجتماعيين لإنجاز النشاطات العاجلة التي تشكل موضوع هذه التعليمات.

يجب على مسؤولي القطاع على المستوى الوطني و الجهوي و المحلي . تكثيف التشاور الدوري و الحوار بغية تسوية المشاكل الإجتماعية و المهنية و من ثم الحصول على إلتزام عمال الصحة للتحسين الكمي و النوعي لصحة المواطنين.

يكلف السادة مدراء المؤسسات بإعداد خطة عمل و آجال للتنفيذ ترسل إلى وزارة الصحة و السكان "خلية التلخيص" و يحدد يوم 30 سبتمبر 2001 كآخر أجل.

إن خطط العمل هذه ستكون بمثابة دفتر للشرط سيحضى بتقييم دوري للتأكد من مدى إحترامه.

وزير الصحة و السكان
الأستاذ: عبد الحميد أبركان

