

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بونيدرقسنطينة -3-



معهد تسيير التقنيات الحضرية

قسم التقنيات الحضرية والبيئة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: اقاليم، مدن وصحة

الشعبة : تسيير التقنيات الحضرية

تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية

دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف -الخروب-

تحت اشراف الاستاذ:

بن ميسي احسن

مقدمة من طرف الطالبتين :

عيرش مليكة

بوتيتي وفاء رشيدة

السنة الجامعية 2019/2018

جوان

فهرس المحتويات

01.....	المقدمة العامة
02.....	أهداف الدراسة
03.....	أسباب اختيار الموضوع
03.....	أهمية البحث
03.....	منهج الدراسة
04.....	خطة البحث
04.....	صعوبة الدراسة
05.....	الدراسات السابقة
الفصل الأول: الاطار النظري حول المؤسسات الصحية، خدماتها و الجودة	
تمهيد	
المبحث الأول: تعريف المؤسسات الصحية	
07	المطلب الأول: تعريف المؤسسات الصحية و تطورها التاريخي
08	المطلب الثاني: أنواع ووظائف المؤسسات الصحية
المبحث الثاني: ماهية الخدمات الصحية	
11.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية و خصائصها
17	المطلب الثاني: أنواع و عناصر إنتاج الخدمات الصحية
المبحث الثالث: مفاهيم نظرية حول جودة الخدمة الصحية	
19	المطلب الأول: مفهوم الجودة و تطورها التاريخي
20.....	المطلب الثاني: أهمية و أهداف الجودة
22.....	-معايير جودة الخدمة الصحية
23.....	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: النظام الصحي في الجزائر و في مدينة قسنطينة

- 24.....تمهيد
- المبحث الأول : النظام الصحي في الجزائر
- 24.....تطور النظام الصحي في الجزائر
- المبحث الثاني : النظام الصحي في قسنطينة
- 1-الموقع الاستراتيجي لولاية قسنطينة : 26.....
- 2-المنظومة الصحية لولاية قسنطينة وفق تقسيمها الاداري. 27.....
- 3-الهيكل الصحية الموجودة بمدينة قسنطينة : 33.....
- 36..... خلاصة الفصل الثاني :

الفصل الثالث :تقديم المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف الخروب

- 37.....تمهيد
- المبحث الأول :تقديم المؤسسة الاستشفائية الخروب
- 1- نشأة و موقع المستشفى العمومي محمد بوضياف ببلدية الخروب 37.....
- المبحث الثاني: مصالح المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف
- 1- مصالح المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف 39.....
- 2-مهام و أهداف المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف 39.....
- 3-الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية 40.....
- 4-الهيكل التنظيمي للمصالح و الوحدات التقنية الاستشفائية 42.....
- 45..... خلاصة الفصل الثالث :

الفصل الرابع : تحليل نتائج التحقيق الميداني و اقتراح حلول حول تحسين الخدمة الصحية المقدمة

مقدمة : 46

المبحث الأول : منهجية البحث الميداني و اعداد الاستبيان

1-منهج الدراسة و حدودها 46

3- مجتمع و عينة الدراسة 46

المبحث الثاني : تقديم و تحليل نتائج الاستبيان

1-الاستبيان المقدم للمرضى

1- تحليل الأسئلة الشخصية 49

2- تحليل باقي أسئلة الاستبيان 53

-.الاستبيان المقدم للأطباء و الشبه الطبي:

1-تحليل الأسئلة الشخصية 65

2- تحليل أسئلة موضوع البحث 68

الاستنتاج 77

III- النتائج 78

VI- الاقتراحات 80

الخاتمة العامة 81