

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3-



معهد تسيير التقنيات الحضرية

قسم التقنيات الحضرية و البيئة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز.....

مذكرة ماستر

التخصص: أقاليم ، مدن و صحة

الشعبة: تسيير التقنيات الحضرية

جودة الخدمات و الأداء الصحي

المؤسسة العمومية الإستشفائية " الإخوة السبعة مغلاوي "

- نموذج -

تحت إشراف:

- د. براقدي سليم

مقدمة من طرف الطالبين:

- عزري زينب

- بو الشعر سامي

فهرس المواضبع

الصفحة	المواضبع
01	المقدمة العامة
03	الهدف من الدراسة الموضوع و منهجية البحث
الفصل الأول : الخدمة الصحية و معايير تقييمها	
06	المبحث الأول: مدخل عام حول الخدمة الصحية
06	المطلب الأول: مفهوم الخدمة الصحية
06	الفرع الأول: تعريف الخدمة الصحية
06	أولا : تعريف الخدمة
06	ثانيا: تعريف الصحة
07	ثالثا: تعريف الخدمة الصحية
07	الفرع الثاني: خصائص الخدمة الصحية
08	أولا: اللاملوسية
08	ثانيا: التلازمية
08	ثالثا: الاستمرارية
10	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الصحية
10	الفرع الأول: التصنيف الأول
10	أولا:الخدمات الصحية الشخصية
11	ثانيا:الخدمات الصحية العامة
11	الفرع الثاني: التصنيف الثاني
11	أولا: خدمات صحية مرتبطة بصحة الفرد
11	ثانيا: خدمات طبية مساعدة
11	ثالثا: خدمات صحية بيئية
11	رابعا: الرعاية الصحية
12	المطلب الثالث : مستويات الخدمة الصحية
12	المبحث الثاني: أساليب تقييم الخدمة الصحية
13	المطلب الأول: الجودة كأسلوب لتقييم الخدمة الصحية
13	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة الصحية

13	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات الصحية
13	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة الصحية
13	أولاً: بعد الملموسية
14	ثانياً: بعد الاعتمادية
14	ثالثاً: بعد الاستجابة
14	رابعاً: بعد التعاطف
15	خامساً: بعد الأمان و الثقة
16	الفرع الرابع: قياس جودة الخدمات الصحية
16	أولاً: مقياس الفجوة
16	ثانياً: مقياس الأداء الفعلي
17	ثالثاً: مقياس الرضا
17	المطلب الثاني: تقييم الأداء الصحي كأسلوب لتقييم الخدمة الصحية
18	الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء
18	الفرع الثاني: أهمية وأغراض تقييم الأداء في المؤسسات الصحية
18	أولاً: أهمية تقييم الأداء في المؤسسات الصحية
18	ثانياً: أغراض تقييم الأداء في المؤسسات الصحية
18	الفرع الثالث: مؤشرات تقييم أداء المؤسسات الصحية
19	أولاً: المؤشرات الخاصة بتقييم الموارد البشرية
20	ثانياً: مؤشرات تقييم الأداء للموارد المالية; والمادية
20	ثالثاً: مؤشرات تقييم أداء الخدمات الوقائية والرعاية الصحية الأولية
20	رابعاً: مؤشرات قياس أداء جودة الخدمات الصحية
20	الفرع الرابع: مراحل عملية تقييم الأداء الصحي
20	أولاً: جمع البيانات و المعلومات الإحصائية
21	ثانياً: تحليل و دراسة البيانات و المعلومات الإحصائية
21	ثالثاً: إجراءات عملية التقييم

21	رابعاً: اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم
21	خامساً: تحديد المسؤوليات و متابعة العمليات التصحيحية للإنحرافات
21	الفرع الخامس: صعوبات تقييم الأداء الصحي
23	المطلب الثالث: قياس الكفاءة في الخدمات الصحية و مؤشراتها
23	الفرع الأول: قياس الكفاءة الخدمات الصحية
23	الفرع الثاني: مؤشرات قياس الكفاءة
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: المنظومة الصحية الجزائرية و مؤسساتها	
24	المبحث الأول : المنظومة الصحية الجزائرية : المفاهيم و المستويات
26	المطلب الأول: المنظومة الصحية الجزائرية ومراحل تطورها
26	الفرع الأول: مفهوم المنظومة الصحية في الجزائر
26	أولاً : تعريف المنظومة الصحية
26	ثانياً : أهداف المنظومة الصحية الجزائرية
26	الفرع الثاني: مراحل تطور المنظومة الجزائرية للصحة
32	المطلب الثاني: مستويات المنظومة الصحية الجزائرية
32	الفرع الأول: المستوى المركزي
32	الفرع الثاني: على المستوى الجهوي
33	الفرع الثالث: على المستوى الولائي
33	الفرع الرابع: على المستوى المحلي
33	المبحث الثاني: المؤسسات الصحية بالمنظومة الصحية الجزائرية
34	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الصحية
34	الفرع الأول: التطور التاريخي لمؤسسات الصحة
34	أولاً: المؤسسة الصحية في الحضارات القديمة
34	ثانياً: مؤسسات الصحة في المرحلة الإسلامية
35	ثالثاً: مؤسسات الصحة في العصر الحديث
35	الفرع الثاني : تعريف المؤسسة الصحية وخصائصها

35	أولا : تعريف المؤسسة الصحية
36	ثانيا : خصائص المؤسسة الصحية
36	المطلب الثاني: أهمية وأنواع المؤسسات الصحية
37	الفرع الاول: أهمية المؤسسات الصحية
37	الفرع الثاني: تصنيف المؤسسات الصحية
37	أولا:التصنيف حسب الملكية و الإشراف
38	ثانيا:التصنيف حسب الموقع و السعة السريرية
38	ثالثا: التصنيف حسب معيار جودة الخدمة الصحية المقدمة
38	رابعا: التصنيف حسب معيار التخصص
39	خامسا: حسب معيار الإنتاجية
39	المطلب الثالث: أنواع مؤسسات الصحة في الجزائر
39	الفرع الأول: المؤسسات الصحية العمومية
39	أولا: المركز الاستشفائي الجامعي (CHU)
39	ثانيا: المؤسسات الاستشفائية المتخصصة
39	ثالثا: المؤسسات العمومية الاستشفائية
40	رابعا: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية (EPSP)
40	الفرع الثاني: المؤسسات الصحية الخاصة
	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث :واقع الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الإخوة السبعة مغلاوي
44	المبحث الأول: النظام الصحي في ولاية ميلة
44	المطلب الأول: التغطية الصحية في ولاية ميلة
44	الفرع الأول: القطاع العمومي
45	أولا: المستشفيات
47	ثانيا: العيادات متعددة الخدمات التابعة لمؤسسة الصحة الجوارية .
48	الفرع الثاني: القطاع الخاص
48	أولا : العيادات الخاصة
50	ثانيا: الأطباء العاميين والأخصائيين في القطاع الخاص

50	ثالثا: الصيدليات
50	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية الإخوة السبعة مغلاوي ميلة
53	الفرع الأول: نشأة المستشفى
53	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمستشفى
57	أولا : القسم الإداري
60	ثانيا: القسم الإستشفائي
60	المطلب الثالث: قياس الأداء الصحي في مستشفى الإخوة مغلاوي ميلة
60	الفرع الأول: المؤشرات الخاصة بأداء الموارد البشرية
60	الفرع الثاني: المؤشرات الخاصة بالأداء المالي والمادي
60	الفرع الثالث: مؤشرات قياس أداء جودة الخدمات الصحية
	خلاصة الفصل الثالث
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية ، تحليل نتائج الإستبيان ، النتائج و الإقتراحات
63	المبحث الاول: قياس جودة الخدمات الصحية في مستشفى الإخوة السبعة مغلاوي
63	المطلب الأول: المنهجية الدراسة
65	أولا الإطار: المكاني الزمني
66	ثانيا: عينة الدراسة
66	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
66	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
67	أولا:الجنس
68	ثانيا:متغير العمر
68	ثالثا:حسب مدة الإقامة
69	رابعا: حسب المستوى التعليمي
69	خامسا: حسب الحالة العائلية
70	سادسا: حسب المهنة
70	سابعا: حسب المصلحة
71	الفرع الثاني: نتائج تحليل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية
72	أولا: بعد الملموسية

73	ثانيا: بعد الاعتمادية
74	ثالثا: بعد الاستجابة
75	رابعا: بعد الأمان
75	خامسا: بعد التعاطف
75	المبحث الثاني: النتائج والتوصيات
76	الفرع الأول: النتائج
78	أولا: التغطية الصحية في مدينة ميله
78	ثانيا: مستوى أداء مستشفى الإخوة مغلاوي
78	ثالثا: جودة الخدمة الصحية في مستشفى الإخوة مغلاوي ميله
78	الفرع الثاني: الاقتراحات والتوصيات
79	خلاصة الفصل الرابع
80	الخاتمة العامة

## ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى جودة الخدمات الصحية بمستشفى الإخوة السبعة مغلاوي بميلة ، و ذلك من خلال التطرق في دراستنا إلى أساليب قياس جودة الخدمات الصحية و كذلك مؤشرات تقييم الأداء و أبعاد جودة الخدمات الصحية و قد حاولنا قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة كونه أكبر مستشفى بمدينة ميلة .

و قد أثبت نتائج دراستنا أخيرا أن مستوى الأداء الصحي بمستشفى الإخوة السبعة مغلاوي مقبول إلى حد كبير من خلال تعبير أغلبية المرضى عن رضاهم بمستوى الخدمات المقدمة . كما أظهرت الدراسة أيضا أن المستشفى يعاني من نقص في الكادر الطبي و خاصة الأطباء الأخصائيين إضافة إلى غياب جزئي للنظافة و التي كانت المطلب رقم واحد للمرضى بمستشفى الإخوة السبعة مغلاوي .

## الكلمات المفتاحية :

. الخدمة الصحية ، الأداء الصحي ، جودة الخدمات الصحية ، تقييم الأداء ، مدينة ميلة

## Résumé :

Cette étude vise à déterminer la qualité des services de santé à l'hôpital des sept frères maghlaoui à Mila , on se penchant à travers notre étude Aux méthodes de mesure de la qualité des services de santé mais aussi les indicateurs d'évaluation de la performance et les dimensions de la qualité des services de santé.

Et nous avons essayé de mesurer la qualité des services de santé à l'hôpital étudié qui est le plus grand hôpital dans la ville de Mila.

Les résultats de notre étude ont finalement prouvé que le niveau de la performance en matière de santé à l'hôpital des septes frères maghlaoui est largement acceptable suivant l'expression de la satisfaction de la plus part des patients par le niveau des services prestés , l'étude à également montré que l'hôpital souffrait d'un manque de personnel médical et surtout les médecins spécialistes et d'une absence partielle d'hygiène , ce qui était la première exigence par les patients de l'hôpital des septes frères maghlaoui .

## Les mots clés :

le service de santé , la performance sanitaire , la qualité des services sanitaires , l'évaluation de la performance , la ville de Mila.