

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة صالح بونيدر - 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

تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية العمومية
حالة المركز الإستشفائي الجامعي ابن باديس بقسنطينة

تحت إشراف:

الأستاذة: بوقروجة نسيمة

مقدمة من طرف الطالبتين:

للور باني

كركار خديجة

السنة الجامعية 2017 / 2018

دورة جوان

الفهرس

02..... المقدمة العامة

03..... أسباب اختيار الموضوع

03..... أهداف الدراسة

04..... منهجية الدراسة

04..... خطة البحث

04..... صعوبة الدراسة

الفصل الاول : النظام الصحي في الجزائر و في مدينة قسنطينة

07..... مقدمة

08..... المبحث الأول : مفاهيم و مصطلحات عامة

13..... المبحث الثاني : النظام الصحي في الجزائر

13..... تطور النظام الصحي في الجزائر :

16..... المبحث الثالث: النظام الصحي في قسنطينة

16..... ا. الموقع الاستراتيجي لولاية قسنطينة :

17..... II. الهياكل الصحية الموجودة بمدينة قسنطينة :

21..... خلاصة

الفصل الثاني : تقديم المركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس

23.....مقدمة

24.....المبحث الأول: تقديم عام للمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس

24..... 1. نشأة وتطور " المستشفى الجامعي ابن باديس بقسنطينة

27.....المبحث الثاني: مصالح المركز الاستشفائي الجامعي

28..... 1. مخطط الكتلة للمركز الاستشفائي ابن باديس

30..... 2. توزيع المصالح الاستشفائية للمركز الاستشفائي الجامعي حسب الاختصاص

31.....المبحث الثالث: الخدمات الصحية في المركز الاستشفائي الجامعي

31..... 1. طبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة :

32..... 2. مهام المستشفى الجامعي

34..... خلاصة

الفصل الثالث : تحليل نتائج التحقيق الميداني و اقتراح حلول لتحسين الخدمة الصحية

المقدمة

36.....مقدمة

37.....المبحث الأول : منهجية البحث الميداني وإعداد الاستبيان

37..... 1. منهج الدراسة وحدودها

37..... 3- مجتمع و عينة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

38.....المبحث الثاني: تقديم وتحليل نتائج الاستبيان

38.....	1. - الاستبيان المقدم للمرضى.....
38.....	1- تحليل الأسئلة الشخصية:
42.....	2- تحليل باقي أسئلة الاستبيان.....
56.....	II. الاستبيان المقدم للأطباء والشبه طبي.....
57.....	1- تحليل الأسئلة الشخصية.....
59.....	2 - تحليل الأسئلة موضوع البحث.....
66.....	III النتائج
66.....	المبحث الثالث: اقتراحات حول تحسين جودة الخدمات الصحية بالمركز الاستشفائي الجامعي
68.....	ابن باديس.....
68.....	I. المشاكل الموجودة بالمركز الاستشفائي الجامعي ابن باديس.....
72.....	II. الاقتراحات.....
75.....	خلاصة الفصل
77.....	الخاتمة العامة.....

الملخص

- قطاع الصحة من القطاعات الحيوية التي أولتها الدولة الجزائرية اهتماما كبيرا قصد تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية , وقد حاولت وزارة الصحة السكان و اصلاح المستشفيات التحسين المستمر للخدمات الصحية المقدمة حاولنا من خلال هذا البحث تقييم مدي جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى الجامعي ابن باديس كونه اقدم و أكبر مستشفى بالشرق الجزائري

وقد توصلنا إلي تقييم وضع ونوعية الخدمة المقدمة حيث ان المستشفى يعاني مجموعة كبيرة من المشاكل سواء المتعلقة بالتنسيق او النقص الكبير في الإمكانيات المادية والبشرية ما انعكس سلبا علي نجاعة و جودة الخدمات الصحية المقدمة كما ان مشكل انعدام النظافة زاد من تردي الوضع فأصبح مطلبنا أساسيا للمرضى وعمال القطاع علي حد سواء.

الكلمات المفتاحية: قطاع الصحة- جودة الخدمات الصحية - المستشفى الجامعي -المرضى.

Resumé

Le secteur de la santé c'est l'un des secteurs fondamentaux en Algérie, c'est pourquoi l'Algérie lui a donné une très grande importance afin d'assurer la qualité dans les établissements sanitaire.

Et le ministère de la santé, de la population et de la réforme hospitalière à essayer d'améliorer les services de santé présentés à la population.

On a essayé dans cette recherche d'évaluer les services de santé présentés par l'hôpital universitaire Ibn Badisse qui est l'un des plus anciens et le plus important hôpital universitaire à l'Est Algérien.

On n'est arrivé à évaluer l'état et la qualité de ces services sanitaire, et on a trouvé que l'hôpital souffre de beaucoup de problèmes, lié à une mauvaise gestion et le manque flagrant de potentialités matérielles et humaines. Ce manque a eu un impacte négatif sur l'efficacité des services de santé qui a engendré au final un manque de propreté.

Mots clés : secteur de santé – qualité des services sanitaire– hôpital universitaire – les maladies.