



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة صالح بونبندر - قسنطينة 3-



معهد تسيير التقنيات الحضرية  
قسم تسيير المدن و التعمير

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: تسيير الجماعات المحلية و الحوكمة

الشعبة: تسيير التقنيات الحضرية

## تسيير الخدمات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية " بجرى عبد القادر " بمدينة أفلو

تحت إشراف الأستاذ:

بن ميسي أحسن  
أستاذ التعليم العالي

مقدمة من طرف الطالبة:

✓ شناوي حورية

السنة الجامعية 2016 / 2017  
دورة جوان

الفهرس

الصفحة	العنوان
02	مقدمة عامة
الفصل الأول : المقاربة النظرية، وتطور القطاع الصحي وتنظيمه بمدينة أفلو	
06	مقدمة الفصل الأول
07	المبحث الأول : مفاهيم ومصطلحات
07	مقدمة المبحث
07	1- تعريف الصحة
07	2- تعريف الخدمات الصحية
07	3- أهداف النظام الصحي
08	4- تعريف التخطيط الصحي
08	5- تعريف الخريطة الصحية
08	6- تعريف التسيير
08	7- أساليب التسيير وإدارة الجماعات المحلية للمرافق العمومية
09	8- تعريف العقود الإدارية
13	9- أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية
15	10- معايير تقييم الخدمات الصحية
18	11- تعريف المستشفى
19	خلاصة المبحث
19	المبحث الثاني: تطور القطاع الصحي وتنظيمه في مدينة أفلو
19	مقدمة المبحث
19	1- الموقع
19	2- الموضع
22	3- القطاع العام
22	3-1 الهياكل الصحية العمومية الموجودة في مدينة أفلو
31	4- القطاع الخاص
31	4-1 الهياكل الصحية الخاصة المتواجدة بالمدينة
31	5- توزيع التجهيزات الصحية عبر القطاعات الحضرية

33	خلاصة المبحث
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : التقييم الكمي والنوعي للمؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"	
36	مقدمة الفصل
36	المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة العمومية الإستشفائية
36	مقدمة المبحث
36	1- لمحة تاريخية عن المؤسسة العمومية الإستشفائية
37	2- الموقع الجغرافي
39	3- الوظائف التي تقوم بها المؤسسة العمومية الإستشفائية
39	خلاصة المبحث
40	المبحث الثاني : البنية والموارد البشرية للمؤسسة العمومية الإستشفائية
40	مقدمة المبحث
40	1- العدد الإجمالي للأسرة المتوفرة في المؤسسة
40	2- مخطط الكتلة
42	3- البنية المكونة للمؤسسة العمومية الإستشفائية
42	4- الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
44	5- تسيير النفايات في المؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
46	6- تطور الميزانية المخصصة للمؤسسة الإستشفائية العمومية
47	7- المصادر المالية الممولة للمؤسسة العمومية الإستشفائية
48	خلاصة المبحث
48	المبحث الثالث: تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية
48	مقدمة المبحث
48	1- القدرة الإستيعابية للمؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
50	2- عدد الأطباء المتخصصين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية
51	3- نسبة الأسرة وتوافد المرضى على المصالح المتواجد في المؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
52	4- أنواع الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الإستشفائية
53	خلاصة المبحث
54	خلاصة الفصل

الفصل الثالث : نتائج التحليل الميداني وإقتراح الحلول لتسيير الخدمة الصحية	
56	مقدمة الفصل
57	المبحث الأول : نتائج التحقيق الميداني للمؤسسة
57	مقدمة المبحث
57	1- معلومات عامة عن المؤسسة
58	2- طبيعة الخدمة داخل المؤسسة
60	3- معلومات عن المصلحات
66	4- معلومات عن غرفة المريض
71	خلاصة المبحث
71	المبحث الثاني: المشاكل والحلول المقترحة للمؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
71	مقدمة المبحث
71	1- المشاكل التي تعاني منها المؤسسة العمومية الإستشفائية "بجري عبد القادر"
71	1 1 مشاكل في التسيير
73	1-2 مشاكل في التجهيز
75	1-3 مشاكل في البنية
76	خلاصة المبحث
76	2- حلول وإقتراحات لتطوير أساليب تسيير الخدمة الصحية
76	حلول المقترحة لمشاكل التسيير
77	حلول المقترحة لمشاكل التجهيز
77	حلول المقترحة لمشاكل البنية
78	خلاصة المبحث
78	خلاصة الفصل
81	الخاتمة العامة

## المخلص :

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى لتحسين و تطوير قطاع الصحة ، و ذلك من خلال الإصلاحات التي تباشرها وزارة الصحة و السكان وإصلاح المستشفيات ، قصد تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين . جاءت إشكالية بحثنا لتعالج موضوع تسيير الخدمات الصحية لمدينة أفلو ، والمدينة الثانية للولاية الأغواط ، بحيث حاولنا معرفة واقع الخدمات الصحية بالمدينة و توزيعها المجالي و كذلك الخدمات المقدمة بها ، و ذلك عن طريق البحث الميداني (بدءا بالإتصال بالمؤسسة الصحية ، إجراء المقابلات مع مسؤوليها، بالإضافة إلى توزيع الإستمارة الإستبائيّة) ، محاولة منا الإلمام قدر الإمكان بمختلف جوانب الموضوع .

خلصنا في الأخير إلى أن الخدمة الصحية بمدينة أفلو لم ترقى إلى المستوى المطلوب بسبب الضغط الكبير الممارس على الهياكل الصحية نتيجة التدفقات القادمة من ظهير مدينة أفلو، وقد يتعدى في بعض الأحيان مجالها الإقليمي (مدن الولايات المجاورة ) وعليه يجب إعادة النظر في توزيع الهياكل الصحية على المراكز العمرانية ل مدينة أفلو و العمل على تحسين الخدمات الصحية المقدمة .

## الكلمات المفتاحية :

التسيير، الخدمات الصحية ، مدينة أفلو ،القطاع الصحي ، المؤسسات الصحية

## Résumé :

L'Algérie , parmi les pays cherchant à améliorer et développer le secteur de la santé, cela est traduit par les réformes entreprises par le ministère de la Santé et de la Population et de la réparation des hôpitaux, dont l'objectif est d'assurer la qualité des services de santé pour ces habitants .

la problématique de notre recherche est venu pour aborder le diagnostic territoriale des services de santé dans la ville de aflou , cette dernière représente le chef lieu de la Wilaya de Laghouat , notre est d' essayer de présenter la réalité des services de santé dans la ville : la distribution territorial, les services fournis...etc. on a entamé une recherche par terrain en utilisant la technique ; questionnaire, entrevus, entretien, Afin de bien comprendre notre sujet d'étude.

On constate que le service de santé à aflou n'a pas atteint le niveau requis, en raison de la forte pression sur les structures de santé, on constat aussi que le flux provenant de la ville de aflou , parfois dépasse la zone régionale (villes des wilayas voisines), et il devrait être reconsidéré dans la répartition des structures de la santé sur les centres urbains de la wilaya de aflou , afin d' améliorer la qualité des services de santé fournis .

## Mots clés :

La gestion , services de santé , la ville de aflou , secteure de santaire,les etablissements sanitaires