

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قسنطينة 3 - صالح بوبنيدر -



معهد تسيير التقنيات الحضرية
قسم التقنيات الحضرية والبيئة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص : أقاليم مدن وصحة

الشعبة : تسيير التقنيات الحضرية

تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية

دراسة حالة المستشفى الجامعي ابن باديس بقسنطينة

تحت اشراف :

الأستاذ. د. احسن بن ميسي

مقدمة من طرف الطالب :

- كفوس فيصل

السنة الجامعية : 2021-2022

دورة جوان 2022

الفهرس

	الشكر
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
V	فهرس الخرائط
VII	فهرس الصور
IX	فهرس الرسوم التوضيحية
XI	فهرس الجداول
1	مقدمة عامة
الإطار النظري	
6	الفصل الأول: مفاهيم ومصطلحات
6	مقدمة
المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الخدمات الصحية	
6	1. مفهوم الخدمات الصحية
6	2. الصحة
6	1.2. المفهوم الإجرائي للصحة
7	2.2. المؤشرات العامة للصحة
8	3. الخدمات الصحية
8	1.3. أنواع الخدمات الصحية
9	2.3. خصائص الخدمات الصحية
10	4. تعريف الخريطة الصحية
10	5. النظام الصحي
10	6. السياسة الصحية
10	7. التصنيف العام للسياسات الصحية
11	8. المؤسسة العمومية الإستشفائية
11	9. المراكز الإستشفائية الجامعية
12	II. مفهوم التحسين

12	1. التحسين
12	2. دور التحسين في تفعيل الخدمة الصحية
12	3. أهداف وتأثير التحسين على تقديم الخدمات الصحية
13	مقدمة
14	I. تطور النظام الصحي في الجزائر
14	1. النظام الصحي أثناء الإستعمار
14	2. النظام الصحي بعد الإستقلال
15	3. التدابير و الاجراءات التي وضعتها الجزائر لحل الأزمة الصحية بعد الاستقلال
16	4. طب مجاني من أجل المساوات في الحصول على العلاج
17	5. وضع خريطة صحية لتصحيح التباينات والفوارق
17	6. أسباب فشل السياسة الصحية
17	7. التعديلات والإصلاحات التي وضعت على الخريطة الصحية
18	II. الهياكل الصحية في الجزائر
18	1. تنظيم المنظومة الصحية
19	2. الهياكل والمؤسسات بالمنظومة الصحية
21	3. التجهيزات الصحية بالجزائر
23	III. الهياكل الصحية في ولاية قسنطينة بالقطاع العام
26	خلاصة
الإطار التطبيقي	
الفصل الثاني المركز الإستشفائي الجامعي ابن باديس	
27	مقدمة
27	I. تقديم المركز الإستشفائي الجامعي ابن باديس
27	1. الموقع الجغرافي
29	2. سبب التسمية
29	3. تاريخ بناء المستشفى الجامعي ابن باديس
31	4. المصالح الموجودة في المستشفى الجامعي ابن باديس

فهرس المحتويات

34	5. الوظائف التي يقوم بها المستشفى الجامعي
35	6. مجال التأثير الخاص بالمركزالإستشفائي ابن باديس
38	II. الإحصائيات الطبية للمركز الإستشفائي ابن باديس
38	1. إحصائيات الطاقم الطبي
39	2. احصائيات المرضى
41	3. احصائيات المعاينات الجارية
42	4. العمليات الجراحية الجارية
43	5. معدلات الموتى المسجلة
44	6. عدد الأسرة المتوفرة
46	7. المخابر، وأجهزة الصور الطبية المتوفرة بالمستشفى
48	8. نشاط المركز الإستشفائي ابن باديس أثناء جائحة كورونا
49	III. نتائج استكشاف المركز الجامعي ابن باديس
55	خلاصة
الفصل الثالث : عرض وتفسير نتائج التحقيق الميداني	
56	مقدمة
نتائج التحقيق الميداني للمستشفى الجامعي ابن باديس	
56	1. أسئلة التحقيق الميداني
57	أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة
57	1. معالجة البيانات الشخصية
60	2. عرض وتحليل إجابات العينة على التحقيق الميداني
60	أ- معلومات عن المستشفى
60	1. الوضعية الحالية للمستشفى
61	2. وجود مكتب الإستقبال ودوره
76	3. لافتات التوجيه والإرشاد
63	4. الوضع الأمني في المستشفى
63	5. توفر المساحات الخضراء ونوعيتها
64	6. أماكن الإنتظار ومدى توفرها على المرافق الخدماتية
65	7. حضائر السيارات

فهرس المحتويات

66	8. الصيدليات
66	9. وسائل النقل داخل المستشفى
67	10. التزام المستشفى بالعدل والإحترام
67	ب- معلومات عن المصلحات
80	خلاصة
الفصل الرابع : المشاكل الموجودة بالمستشفى الجامعي والحلول المقترحة	
81	مقدمة
81	I . المشاكل الموجودة بالمركز الإستشفائي الجامعي ابن باديس
81	1.1. التسيير والتنظيم
85	1.2. مشاكل في التجهيزات
87	1.3 مشاكل في البنية
103	II .الحلول والإقتراحات
97	الخلاصة
98	خاتمة عامة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

الملخص

شهد القطاع الصحي في الأونة الأخيرة اهتماما كبيرا وعلى جميع المستويات ، حيث أصبح موضوع " تحسين الخدمة الصحية " حديث الساعة باعتبار أن ترقية مستوى الخدمة وأدائها أصبحت تستدعي اهتمام المؤسسات كما أنها من أكبر المسائل التي أصبح على عاتق الدولة توفيرها.

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى الجامعي ابن باديس و تقييم نوعية الخدمة الصحية المقدمة فيه ، والوقوف على النقائص والمشاكل التي يعاني منها ، ومعرفة الأسباب الحقيقية لرداءة نوعية الخدمة المقدمة فيه. في محاولة لإقتراح حلول وتدابير لتحسين نوعية الخدمات الصحية ومدى تأثيرها على المريض وتقليل حجم الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة .

الكلمات المفتاحية

- الصحة - الخدمات الصحية - التحسين - المركز الإستشفائي الجامعي ابن باديس -

Résumé / abstract

Le secteur de la santé a fait l'objet d'une grande attention à tous les niveaux, où il est devenu l'objet de « L'amélioration du service de santé » est moderne, car l'amélioration du niveau et de la performance du service est devenue un sujet de préoccupation pour les institutions comme l'un des plus grands problèmes que l'État doit fournir.

Cette étude vise à mettre en évidence la réalité des services de santé fournis à l'hôpital universitaire Ibn Badis et à évaluer la qualité du service de santé qui y est fourni, à identifier les lacunes et les problèmes dont il souffre, et à connaître les véritables raisons de la mauvaise qualité des services qui y sont fournis. Dans le but de proposer des solutions et des mesures pour améliorer la qualité des services de santé et leur impact sur le patient et réduire l'écart entre le service attendu et le service perçu.

Mots clés / Key Words

Santé - Services de santé - Amélioration - Centre hospitalier universitaire Ibn Badis.