



موضوع تقرير التربص

تسيير حركة المرضى بمكتب القبول
بمستشفى كويشي بلعيش سيدي عيسى

تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس

في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الدكتور:

قروش عيسى

من إعداد الطالبة

- بلقاسم فطيمة

السنة الجامعية 2022/2023م



شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على أفضل خلق الله الذي بستته اهتدينا وبالقرآن

الكريم المنزل تعلمنا وبسورة العلق أنارت دربنا وفتحت طريق العلم أمام اعيين الأنام.

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى نبع العون إلى من وجهنا دون

وهن إلى من زودنا بكل شحن، إلى الأستاذ القدير " قروش عيسى " المشرف على هذه المذكرة

لك منا كل الاحترام ودمت الشعاع المنير جزاك الله عنا كل خير .

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى كل أساتذة قسم علوم التسيير الذين رافقونا

طيلة المسيرة الدراسية.

كما نقدم شكرا ممزوجا بالدعاء والاستغفار لكل الأساتذة من التعليم الابتدائي إلى الجامعي

بلغهم الله منازل الشهداء ومراتب ومرافقة الأنبياء اللهم رب اجعلهم ممن قلت

فيهم "ادخلوا الجنة بما كنتم تعلمون"

كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة مسبقا على تفضلهم باستقراء محتويات هذا العمل وإثرائه

كما نتقدم بخالص شكرنا وتقديرنا لكل من قدم لنا يد المساعدة، من قريب

أو بعيد ، في إنجاز هذا العمل

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ " وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (105)" سورة التوبة

إلهي لا يطيب الليل إلا بذكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك جل جلالك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي عملي هذا إلى قمر أهداني القوة والصبر إلى قمر أنار دربي في الليالي الظلماء ومنعرجات الحياة علمني كيفية صعود الجبال علمني رفع هاماتي عاليا أبي أطل الله في عمره.

إلى شمس أهدتني الحب وأهدتني الحنان إلى التي سهرت من أجلي الليالي وأنارت لي دربي وهي رمز الوفاء والعطاء وإلى من علمتني وضحت بعمرها من أجل سعادتي إيصالني إلى ما أطمح إليه إلى الشمعة التي كانت تحترق لتتير دربي في الحياة أُمي ثم أُمي ثم أُمي أطل الله في عمرها وحفظها الله بحفظه.

إلى خمسة نجوم وضعوني في الدرب وأناروا لي الطريق لأهتدي في الظلمة وأصنع من الظلام نورا ومن الفشل نجاحا إخوتي: حسين. علاء. عصام. وأخواتي: أمال. سولاف.

إلى جدتي الحنونة (سعيدة) أطل الله في عمرها.

إلى خالتي (هجير) حفظها الله بحفظه.

إلى رفيق الدرب والدراسة (لمين محمد العيد إياد) حفظه الله بحفظه ووقفه في دراسته.

إلى كل من علمني حرفا، إلى كل من تمنى لي النجاح والتوفيق والازدهار.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع وأدعو الله عز وجل أن ينال إعجابكم.

والله ولي التوفيق.

Belkacem PuMa Fatima



فهرس المحتويات

I	شكر وتقدير
II	إهداء
IV	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول و الأشكال
أ - ب	مقدمة عامة
	المبحث الأول : أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام
2	تمهيد
3	المطلب الأول: التعريف بالخدمات الصحية
4	المطلب الثاني: خصائص الخدمات الصحية
5	المطلب الثالث: أهمية الخدمات الصحية
8	المبحث الثاني: دراسة ميدانية بمستشفى كويشي بلعيش سيدي عيسى
9	تمهيد
9	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.
12	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
16	المطلب الثالث: المطلب الثالث: سيرورة عمل مكتب الاستقبال (التوجيه).
20	الخاتمة
22	قائمة المراجع والمصادر
24	الملاحق

فهرس الجداول و الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمستشفى كويسي بلعش	13
02	الهيكل التنظيمي لمكتب القبول بمستشفى كويسي بلعش	16

مقدمة

تمهيد:

تسعى المؤسسات الصحية العمومية في الوقت الحالي الارتقاء بمستوى جودة خدماتها تماشياً مع متطلبات العملاء (المرضى) و تحقيقاً للمبدأ العام لتجويد الخدمات العمومية التي تتادي به كل الدول في العالم، كنتيجة لذلك تتجه المؤسسات الاستشفائية للبحث عن تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة التي تمكنها من تحقيق أعلى مستويات الجودة في خدماتها المقدمة .

تعتبر مكاتب القبول ، واحدة من الوحدات الصحية في المستشفى التي تحدد طبيعة التعامل معها أول انطباع لدى المريض حول جودة الخدمة المقدمة ، باعتبارها الواجهة الأولى و الأخيرة في المستشفى خاصة بالنسبة للمرضى المقيمين، فهي من تتولى مسك المعلومات الكاملة عنه و توجيهه إلى الجهة التي تتوافق مع حالته الصحية. هذا إلى جانب العديد من المهام الأخرى التي تنتوع بين الطابع الإداري و التوجيهي و الطابع الإحصائي.

وعلى ضوء ما سبق ، و في ظل الدور المحوري لمكتب القبول، نطرح الإشكالية الرئيسية للبحث و التي تم صياغتها كما يلي:

ماهي الخدمات التي يقوم بها مكتب القبول في المستشفى محل الدراسة في مجال تسيير حركة المرضى؟

إلى جانب هذه الإشكالية الرئيسية تبرز مجموعة أخرى من الأسئلة الفرعية التي تخدم صلب الموضوع ، و التي منها:

ما المقصود بالخدمات الصحية و ما هي أهميتها؟

ماهي اهم الوثائق التي يمسكها مكتب القبول؟

ما هي مكانة مكتب القبول في الهيكل التنظيمي للمستشفى؟

فرضيات الدراسة: تم صياغتها على النحو التالي

الفرضية الرئيسية:

يمثل مكتب القبول الواجهة الرئيسية للمستشفى، تنتزع مهامه بين الطابع الإداري و الإحصائي.

أهداف الدراسة:

- ♦ محاولة معرفة سيرورة عمل مكتب القبول بمستشفى كويشي بلعيش.
- ♦ توضيح المفاهيم النظرية للخدمات الصحية.

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية: معرفة مفهوم الخدمات الصحية عموماً، و الخدمات التي يقدمها مكتب القبول خصوصاً.
- الأهمية العملية: معرفة المستشفى وهيكلها التنظيمي ودراسة عمل مكتب القبول بمستشفى كويشي بلعيش.

أسباب اختيار الموضوع: يمكن ذكر بعض الجوانب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع تحديداً في النقاط التالية:

- الرغبة والميلول الشخصي لدراسة الموضوع
- أهمية الموضوع البالغة لدى المؤسسات العمومية الاستشفائية العمومية

منهج الدراسة:

انطلاقاً من الاشكالية المطروحة و اهداف الدراسة تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد الأنسب لوصف المشكلة المطروحة و متغيراتها.

حدود الدراسة:

من أجل الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها، حددنا مجال دراستنا كما يلي:

الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على مستوى مستشفى كويشي بلعيش بسيدي عيسى.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022

الإطار النظري

للدراصة

المبحث الأول :----- أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

تمهيد:

يتناول هذا المبحث بعض المفاهيم المتعلقة بالخدمات الصحية بداية من حيث التعرض لنشأة الخدمات الصحية، ثم تعريفها و بيان أهميتها و خصائصها المختلفة و أخيرا إبراز بعض العوامل التي دفعت نحو الاهتمام بجوة الخدمات الصحية.

المبحث الأول :----- أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

المبحث الأول : أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

المطلب الأول: التعريف بالخدمات الصحية.

تعطي المؤسسات الصحية أهمية كبيرة للخدمة الصحية المقدمة للمرضى حيث تعتبر من أولويات الدولة باعتبارها أنها واجهة للوضع الاجتماعي للمواطن.

أولاً- نشأة الخدمة الصحية:

كانت بداية ظهور المؤسسات الصحية كنتيجة لتدخل الحكومات في تنظيم القطاع الصحي، حيث ترتب على ذلك ظهور يسمى بالمصحة أو المستشفى لتقديم الخدمة الصحية بهدف لا يرتبط بالربح وإن كان هناك مردود مالي يغطي بعض التكاليف ولكن كان إنشاء المنظمات والمؤسسات الصحية ذات بعد اجتماعي.

وما حصل من تطور كبير في إدارة المستشفيات في دول العالم المختلفة، قد ينعكس بشكل واضح على الكيفية التي تدار بها الخدمة الصحية المقدمة لمن يحتاجها سواء كانوا زائرين للمستشفى أو مقيمين فيه.¹

ثانياً- **تعريف الخدمات الصحية:** يجمع المصطلح بين مفهومين مختلفين، الخدمات والصحة، لذا قبل تقديم تعريف الخدمات الصحية سنقدم تعريف كل مصطلح بمفرده أولاً

1. **تعريف الصحة:** لقد كان ينظر إلى الصحة على أنها: " علاج للمرضى، فإذا ما توسع مفهومها

لا يتجاوز أن تكون وقاية من الأمراض ". يعد هذا المفهوم ضيقاً لمصطلح الصحة، بحيث اقتصر على اعتبارها أنها علاج المرضى والوقاية من الأمراض، شأنه شأن التعريف الذي قدمه مجموعة من الأطباء والعاملين في قطاع الصحة الذي اعتبر الخدمة الصحية أنها تعني: غياب المرض الظاهر وخلو الفرد من العجز والعلل.²

2. **تعريف الخدمة:** تعرف الخدمة على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك ومقدمي الخدمة.³ حيث يركز هذا التعريف على خاصية لا ملموسة الخدمة، وأن تلقي الخدمة من مقدمها لا يحدث بالضرورة عن طريق التفاعل بينه وبين المستهلك.

3. **تعريف الخدمات الصحية:** توجد عدة مفاهيم للخدمات الصحية نذكر منها:

¹ - ثامر ياسر البكري (2005) صفحة 61.

² - عصماني سفيان (2006/2005) صفحة 23.

³ - هاني أحمد الضمور (2005) صفحة 18.

المبحث الأول :- ----- أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

كما يمكن تعريف الخدمة الصحية على أنها: "جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للفرد، أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد وعلاجهم وقايتهم من الأمراض.¹

وهي أيضا العلاج المقدم للمرضى سواء تشخيصيا أو إرشادا أو تدخلا طبيا أو ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل.²

وفي الأخير نستطيع القول بأن الخدمة الصحية هي عبارة عن أنشطة ومنافع تقدمها المستشفيات للزبون، مقابل مبلغ رمزي وتلبي حاجاته ورغباته.³

المطلب الثاني: خصائص الخدمات الصحية.

تتمتع الخدمات الصحية على غرار باقي الخدمات بمجموعة من الخصائص تميزها عن المنتجات الملموسة، تتمثل في لا ملموسية أي عدم إمكانية مشاهدتها أو لمسها، وتلازميتها وتعني درجة الترابط بين الخدمة الصحية ذاتها ومقدمتها، عدم التماثل أي عدم قدرة الطبيب على تقديم خدمات متماثلة ومتجانسة على الدوام والفناء والتلاشي أي عدم القدرة على تخزين الخدمة الصحية لمدة من الزمن، وعدم التملك.

إضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نخص الخدمات الصحية بمجموعة من الخصائص التالية:

- عدم تجانس الخدمات الصحية: توجه الخدمات الصحية إلى عدد من الأفراد، يختلفون في طبيعتهم وأمراضهم وخصائصهم النفسية، فالخدمة الصحية تتنوع من فرد إلى آخر وحتى بالنسبة للفرد الواحد.⁴
- عدم القدرة على التنبؤ بالطلب: لا يمكن التنبؤ وبأي درجة من الدقة ما سيكون عليه الطلب على الخدمة الصحية، قد تظهر حالات فيروسية، حوادث خطيرة، كوارث طبيعية أو صراعات مسلحة تجعل التخطيط شيء يصعب تحقيقه.⁵
- لا ملموسية الخدمة الصحية: وهذا ما يستوجب ضرورة وجود اتصال مباشر بين مقدم الخدمة (الطاقم الطبي) والمستهلك (المريض) حتى تتحقق الاستفادة الكلية من هذه الخدمات.⁶

¹ - عدنان مريزق (2007/2008) صفحة 19.

² - سالمى فلاق زيتوني (2016) الصفحات 68-82.

³ - كباهم ومقورة (2018/2019) صفحة 23.

⁴ - عدنان مريزق صفحة 20.

⁵ - نظام موسى سويدان صفحة 240.

⁶ - عدنان مريزق صفحة 20.

المبحث الأول :----- أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

- عدم التوافق مع توقعات المستهلك (المريض) والخدمة الصحية المقدمة له، فقد يضع مريض معين توقعات حول ما يحصل عليه من خدمة صحية، ولكن الجانب الجسدي والنفسي أي المميزات النفسية، تعتبر خارج نطاق تحكم الطبيب، كما لها تأثير على نتيجة الخدمة الصحية المقدمة، فإن نفسية المريض تحدد كيف يتم استيعابها.
- الخدمات الصحية الغير قابلة للتأجيل: تتطلب الخدمات الصحية في غالبيتها السرعة في تقديمها، فالإصابة بمرض معين يقتضي سرعة علاجه عند ظهور الاعراض ويترتب على هذه الخاصية بعدين أساسيين هما: ¹

1. البعد المكاني: والذي يقضي بضرورة انتشار منافذ تقديم الخدمات الصحية في الأماكن المختلفة التي يتواجد فيها الأفراد، بمعنى آخر ضرورة إتباع سياسة التغطية الشاملة للمناطق الجغرافية المختلفة.

2. البعد الزمني: والذي يقضي بضرورة تقديم الخدمات الصحية في الوقت الذي يحتاج إليها (عند ظهور الحاجة إليها)، سواء كانت خدمات علاجية أو وقائية فتأجيلها يترتب عليه أضرار بالغة.

المطلب الثالث: أهمية الخدمات الصحية.

يسود الاعتقاد لدى ان الإنفاق على الخدمات هو انفاق استهلاكي ، و هو اعتقاد خاطئ، حيث يعد هذا الإنفاق من أفضل الاستثمارات لأنه يوجه إلى العنصر البشري وهو الثروة الحقيقية لأي مجتمع، و هو أساس أي تنمية تقدم، وذلك تهتم الدراسات والأبحاث العلمية بتحليل الجوانب الاجتماعية والاقتصادية لقطاع الخدمات الصحية بهدف توضيح دور مساهمة هذه القطاعات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية وأيضا بهدف زيادة كفاءة وفعالية الأداء.²

بصورة عامة توجد مبررات عديدة تقف وراء الاتجاه المتزايد للاهتمام بدراسة الخدمة الصحية ، و خاصة نظم تقديمها و توصيلها للمنتفعين بها.

- ندرة الموارد والإمكانيات وتزايد الطلب عليها يحتاج إلى التعرف على أساليب إدارة تلك الموارد النادرة وضرورة توفيرها لتحقيق الأهداف وبالتالي تقديم الخدمات الطبية المتوقعة والمطلوبة، واستغلال الموارد استغلال أمثل.

¹ - نظام موسى سويداني صفحة 239.

² - القنطي (2015/2014) صفحة 24.

المبحث الأول :----- أساسيات حول الخدمات الصحية في القطاع العام.

- لوقت طويل كان التركيز بشكل كبير على توفير الأجهزة والمعدات ولكن أصبح الاهتمام الآن بتقديم خدمات ذات نوعية جيدة والتخطيط للمرضى الحاليين والمرقبين وليس فقط الربح وإن كان مازال قائما وهذا يستدعي إدارة فاعلة متطورة وقادرة (كفوة).
- مشكلة ادارة الموارد (بشرية، مادية،...) بالكفاءة المطلوبة
- التقدم المعرفي والتكنولوجي في المجال الصحي والتغيير المتسارع.
- التغيير في السياسات الصحية وسياسات تمويل الخدمات الصحية والتشريعات والقوانين.
- التغيرات الديمغرافية كتغير حجم السكان والتوزيع العمراني والجغرافي.¹

¹ - فريد توفيق نصيرات (2007) صفحة 130.

الجانِب

التطبيقي

تمهيد:

يتناول هذا المبحث دراسة ميدانية بمستشفى كويشي بلعيش بسيدي عيسى ، حيث سيتم التطرق إلى تعريفه و تفصيل هيكله التنظيمي ، كما سيتم التركيز على مكتب القبول باعتباره يمثل محور دراستنا، حيث سيتم شرح هيكله التنظيمي بالتفصيل و بيان مهامه و دوره في تسيير حركة المرضى

المبحث الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة كويسى بلعيش سيدي عيسى.

المطاب الأول: التعريف بالمؤسسة.

أولاً- التعريف بمؤسسة كويسى بلعيش:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية بسيدي عيسى من المؤسسات الخدماتية التي تلعب دورا هاما في المجتمع، فمستشفى كويسى بلعيش بسيدي عيسى هو عبارة عن مؤسسة عامة ذات شخصية معنوية ولها استقلال مالي واختصاص اجتماعي ويقوم بمهام صحية أكثر.

وهو مؤسسة ذات طابع عمومي استشفائي أنشئت بمرسوم تنفيذي رقم 07/140 المتعلق بإنشاء وتنظيم المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، حيث أنجزت هذه المؤسسة في سنة 1985 من طرف مؤسسة بلجيكية (GEBA) بطابع بناء جاهز، حيث يحتوي هذا المستشفى على 240 سرير ومصلحة استعجالات طبية جراحية من 16 سرير.

ثانيا - موقع المؤسسة : تقع المؤسسة في بلدية سيدي عيسى وتبعد عن مقر الولاية بـ 100 كلم، وعلى الطريق رقم 8 شمالا، حيث تغطي حاجيات 164727 ساكن من الدوائر (سيدي عيسى / عين الحجل)، وبلديات ونوغة وبني يلان من ولاية المسيلة، و 30000 ساكن من ولايتي البويرة والمدينة.

ثالثا: مصالح المؤسسة:

تضم المؤسسة:

1. المستشفى:

المؤسسة العمومية الاستشفائية بسيدي عيسى تحتوي على 240 سرير ومتكون من 4 مصالح:

- الجراحة العامة.
- الطب الداخلي.
- طب الأطفال.
- الولادة والتوليد.
- كوفيد 19.

كما تحتوي على وحدة تصفية الدم (16 سرير).

2. المصالح التقنية:

- مصلحة الأشعة.
- مصلحة المخبر.
- قسم العمليات الجراحية ويتكون من أربع قاعات للجراحة.
- مصلحة الفحص الخارجي ينشط بها أطباء الاختصاصيين وفق البرنامج المسطر لذلك.
- صيدلية مركزية.

3. الاستعجالات الطبية الجراحية:

تحتوي المصلحة على 16 سرير

- قاعتين للأشعة.
- 01 قاعة لجهاز Echographie
- 01 مخبر للتحاليل.
- صيدلية تعمل 24 ساعة.
- قسم عمليات جراحية يحتوي 03 قاعات.
- قاعة إنعاش تحتوي 04 أسرة.

➤ الموارد البشرية:

يعمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عيسى 496 موظف موزعين الآتي:

- الأطباء المختصون: 20.
- الأطباء العامون في الصحة العمومية: 32.
- صيدلي عام في الصحة العمومية: 01.
- الشبه طبيين: 254.
- الإداريون والعمال المهنيون: 189.

➤ المصالح الاستشفائية:

1) مصلحة طب الأطفال (44 سرير):

- ♦ الرضع (22 سرير).
- ♦ الأطفال (22 سرير).

(2) مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية (14 سرير):

♦ الملاحظة الطبية (10 سرير).

♦ الإنعاش (4 سرير).

(3) مصلحة الولادة، التوليد، الأمراض النسائية (60 سرير):

♦ الولادة (30 سرير).

♦ التوليد والأمراض النسائية (30 سرير).

(4) مصلحة الطب الداخلي (72 سرير):

♦ طب الرجال (32 سرير).

♦ طب النساء (32 سرير).

♦ تصفية الدم (08 سرير).

(5) مصلحة الجراحة العامة (64 سرير):

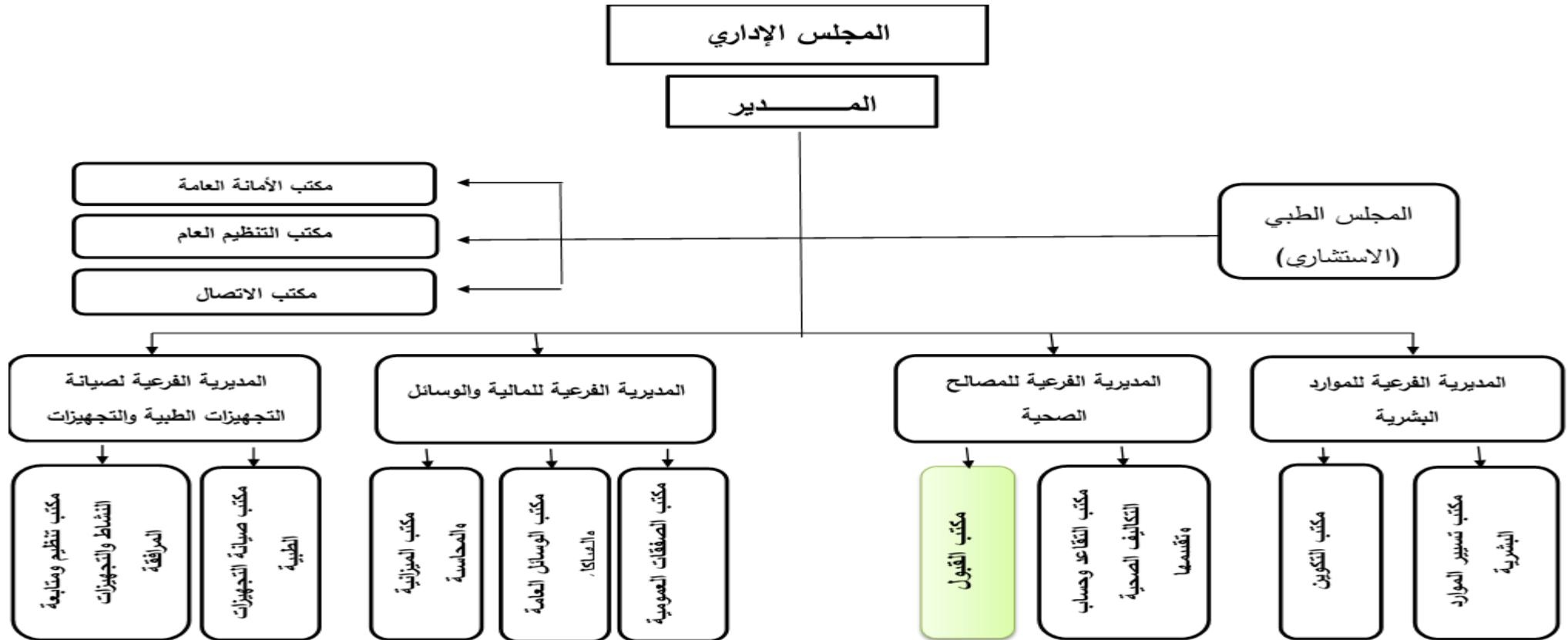
♦ جراحة الرجال (32 سرير).

♦ جراحة النساء (32 سرير).

✓ المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة كويبي بلعيش بسيدي عيسى:

شكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي لمستشفى كويبي بلعيش بسيدي عيسى



المصدر: الوثائق الداخلية للمؤسسة

شرح الهيكل التنظيمي للقطاع:

المدير:

هو الهيئة العليا والتنفيذية للمؤسسة، له السلطة المطلقة في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقه، ومن مهامه ما يلي:

- إعطاء الأوامر لكل مدراء ورؤساء المصالح بتنفيذ قراراته وتعليماته المتعلقة بإدارة المستشفى.
- السهر على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسة وسير نظامها وانضباط عمالها.
- له كل الصلاحيات في اتخاذ القرارات وكذا الموافقة عليها أو رفضها.

الأمانة العامة:

ونقصد بها السكرتارية التي تتلقى الأوامر من طرف المدير والتي تقوم بتوزيعها على مدراء ورؤساء المصالح، كما تحتوي على بريد صادر والمتمثل في مراسلات رئيس البلدية وبريد وارد والمتمثل في الرد على المراسلات.

ومن مهامها ما يلي:

- التكفل بجميع الوثائق بتدوينها في سجلات الأمانة العامة.
- تنظيم اجتماعات خاصة بالاستعجالات والأدوية.
- تنظيم مجلس اجتماع الإدارة والذي ينظم كل سداسي وفيه يتم دراسة الميزانية والتعداد العام للمؤسسة.

مكتب الاتصال:

وهو مكتب حديث النشأة مرتبط بشبكة الأنترنت وله عنوان إلكتروني خاص به ويسيره عوني اتصال يقومان بالمهام التالية:

- العون الأول: متابعة برامج المصالح الموجودة بالمستشفى، كما يقوم بالتنسيق مع وزارة الصحة فيما يخص المراسلات والمسائل الهامة.
- العون الثاني: يقوم باستقبال المراسلات من طرف السلطات الوصية كالوزارة ومديرية الصحة والرد عليها.

المصالح الرئيسية:

هناك ثلاث مصالح رئيسية يعتمد عليها بتسيير المستشفى وهي:

♦ المصلحة الاقتصادية: هي تسيير الشؤون الاقتصادية للمستشفى سواء في الداخل أو الخارج وهي متكونة من عدة موظفين لكل دورة الخاص به، وأي خلل يؤدي إلى عدم التوازن به.

♦ المصالح الصحية: وهي المصالح التي تسهر على صحة المواطنين والمريض بالدرجة الأولى من أهم فروعها نذكر منها:

○ مكتب القبول.

○ المصالح الاستشفائية.

○ الرقابة الطبية.

○ الصيدلية.

○ المصالح الخارجية.

♦ مصلحة المستخدمين والمالية: وتتمثل في:

○ مصلحة المالية: يكمن دورها في انشاء الميزانية ودراستها ثم ارسالها الى الوزارة المعنية، وبعد المصادقة عليها يشرع في تطبيقها مباشرة حيث يقوم بالإشراف عليها مدير المالية ويقوم بتوزيع المبالغ حسب كل باب من أبواب الميزانية (حسب الأهمية)، ثم تحويلها وهناك تحويل داخلي ويتم داخل كل باب، وتحويل خارجي يتم بين الأبواب.

○ حساب التكلفة: تقوم هذه المصلحة بحساب كلفة المؤسسة (كل شهر)، ينقسم إلى كل سداسي وكل سداسي يقوم بتقسيم النشاطات والحسابات لكل مصلحة وترسل الى وزارة الصحة والسكان.

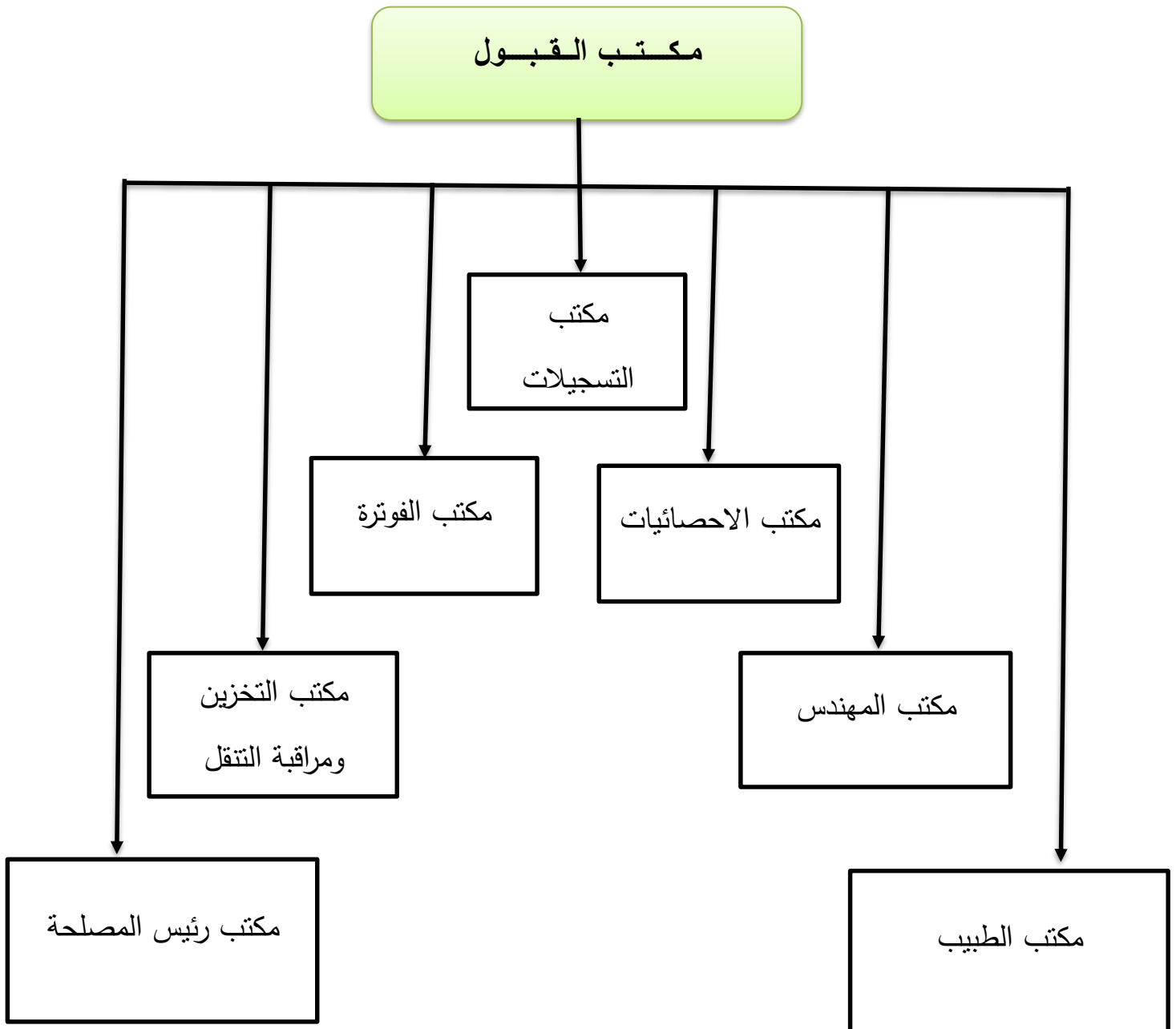
○ مصلحة الأجور: هي مصلحة تسهر على إنجاز ودفع مستحقات أجور الموظفين أو المستخدمين بما فيها رواتب شهرية، علاوات وترقيات، كما تهتم بتحديد الأجر واستخراج الأعباء الاجتماعية والضريبة.

المطلب الثالث: سيرورة عمل مكتب الاستقبال (التوجيه).

المخطط العام لمكتب القبول:

الآن نحن بصدد الدراسة المفصلة للمصلحة المعنية والتي تدور حولها مذكرتي ألا وهي مصلحة القبول.

شكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لمكتب القبول بمستشفى كويشي بلعيش بسيدي عيسى



المصدر: الوثائق الداخلية للمؤسسة

SERVICE DADMISSION مصلحة القبول

تتواجد عند مدخل المستشفى وتقوم بالإشراف على تسجيل ومتابعة حركة المرضى منذ الدخول حتى الخروج عن طريق إجراءات متعددة ومختلفة، وتعتبر مصلحة القبول قاعدة المستشفى من حيث الإستعلامات لمختلف المصالح الخارجية أو الداخلية والأفراد، حيث نستطيع تشبيهاً بمكتب الإستعلامات، وتحتوي مصلحة القبول على سبعة مكاتب كل مكتب بمهامه، حيث أنها مرتبطة مع بعضها البعض في متابعة حركة المريض من دخوله إلى خروجه.

طريقة عمله:

تعمل هذه المصلحة مع التنسيق مع مصالح أخرى من القطاع أو من خارجه، أولها المريض أو من يمثله حيث يحضر معه وثيقة طلب استشفاء إليها مرفوقاً ببطاقة التعريف الوطنية، أو جواز سفر، أو شهادة ميلاد المعني حيث تسهل عمليات التسجيل بمعلومات صحيحة.

ويتم تسجيل المريض عن طريق جهاز الإعلام الآلي الذي يلعب دوراً هاماً في تسهيل العمليات المجرة. وبعد أن يأخذ الوثائق المنجزة من طرف هذه المصلحة يتم توجيه المريض إلى مصلحة الاستشفاء المستقبلية، ويبقى مكتب القبول على علم بحركة كل مريض (كتحويل أي مريض من مصلحة إلى أخرى أو إلى مستشفى آخر للعلاج، وكذا في حالة الوفيات أو الخروج أو الولادة)، ويعتبر مكتب القبول جزء لا يتجزأ من الإصلاحات الكبرى التي تقوم بها الدولة اتجاه المستشفيات كما أعطت لها أولويات كثيرة لذلك يعتبر رئة التنفس للمؤسسة من حيث الخدمات الجلوية التي يقدمها إلى مختلف المصالح الاستشفائية منها والخارجية، لذلك علينا أن نجعل مناخاً سليماً وتنسيقاً متيناً بين جميع المصالح لنثمين المجهودات المبذولة.

مهام مصلحة القبول:

- ♦ تحضير الوثائق اللازمة لدخول المريض للاستشفاء.
- ♦ توفير شهادة الإقامة لكل مريض.
- ♦ استغلال وملئ السجلات على الفور (تسجيل دخول، خروج، مواليد، وفاة، تحويل).

- ♦ إشعار بلدية في كل حالة (ولادة، وفاة).
- ♦ تقديم مختلف الإحصائيات للإدارة العامة (عدد المرضى، مواليد، وفيات....).
- ♦ تقوم بالإعلام لكل من يحتاج معلومات عن حركة ومكان تواجد المريض وذلك في كل وقت.
- ♦ تسجيل تحويلات المرضى في حالة تحويلهم إلى مؤسسات أخرى وهذا في حالة نقص أهل الاختصاص الطبي.

دراسة منصب العمل:

يعتبر منصب العمل مركز النشاط يسمح بتنفيذ مختلف المهمات والوظائف وتسمح دراسة هذه المناصب بمعرفة كل الوسائل والإمكانيات المستعملة لإنجاز كل المهمات وكذا الوثائق الداخلية منه. ونجد على مستوى مصلحة القبول كما ذكرناها سابقا 7 مناصب عمل وهي كالتالي:

- 1- المنصب الأول: مكتب التسجيلات العامة.
- 2- المنصب الثاني: مكتب الإحصائيات.
- 3- المنصب الثالث: مكتب الفوترة.
- 4- المنصب الرابع: مكتب تخزين ومراقبة التنقل.
- 5- المنصب الخامس: مكتب الحالة المدنية.
- 6- المنصب السادس: مكتب رئيس المصلحة.
- 7- لمنصب السابع: الطبيب.

خاتمة

أظهرت دراستنا أهمية مكتب القبول في المؤسسات الاستشفائية عموماً و في مستشفى كويشي بلعيش بسيدي عيسى على وجه الخصوص، حيث أنه يمل مركزاً محورياً في عمل المستشفى كونه يعد نقطة البداية و النهاية بالنسبة للمنتفعين من خدمات المستشفى و خاصة لفئة المقيمين فيه لأغراض العلاج.

نتائج الدراسة النظرية:

- هناك اتجاه متزايد من الحكومات للعمل على تحسين جودة الخدمات الصحية
- الخدمة الصحية بالإضافة إلى اشتراكها في نفس الخصائص مع باقي أنواع الخدمات الأخرى إلا أنها تتفرد بطابعها الإنساني لارتباطها بالصحة التي تعد أعلى ما يملك الإنسان
- الاستثمار في الخدمات الصحية ليس استثماراً استهلاكياً بل هو استثمار منتج باعتباره موجه لتطوير العنصر البشري الذي يعد أساس تطوير الأمم و تقدمها

نتائج الدراسة التطبيقية:

- من خلال تربصنا الميداني بالمستشفى محل الدراسة ، تم الوصول إلى النتائج التالية:
- يمسك و يتابع القائمون على مكتب الدخول العديد من المستندات و السجلات التي تسمح بتقديم معلومات دقيقة حول حركة المرضى في المستشفى.
- تتيح السجلات و الوثائق المستعملة في مكتب القبول الحصول على إحصائيات دقيقة حول العديد من الأمور المتعلقة بالمرضى مثل عدد المقيمين، عدد الوفيات، عدد المغادرين، عدد الذين يتم إعادة توجيههم ،و غيرها من المعلومات.
- يضم مكتب القبول مصلحتين هامتين، هما مصلحة الإحصائيات و مصلحة الفوترة، حيث الأولى تسمح بالحصول على الإحصائيات اليومية و الشهرية و السنوية، بينما الثانية فتسمح بمتابعة مختلف الفواتير و قبض مختلف المصاريف و التي من بينها مصاريف الإقامة بالمستشفى.

التوصيات:

- بناءاً على نتائج الدراسة التي توصلنا إليها يمكننا تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة الاهتمام بتوفير مختلف الموارد المادية و البشرية لمكتب القبول بالنظر للمهام الكبيرة المسندة له.
- تكوين العاملين بمكتب القبول مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- ربط مكتب القبول بنظام أو شبكة معلوماتية مع باقي المصالح بالمستشفى و ذلك تسهيل تبادل المعلومات و استغلالها.

قائمة المراجع

- 1- إسماعيل محمد القنطي (2015/2014) تقييم كفاءة أداء الخدمات الصحية من وجهة نظر العناصر الطبية والطبية المساعدة "دراسة تطبيقية على إدارة الخدمات الصحية مصراته " رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الاجازة العالية للماجستير . قسم الإدارة الصحية . مدرسة العلوم الإدارية والمالية . مصراته : الاكاديمية الليبية .
- 2- ثامر ياسر البكري (2005) إدارة المستشفيات . تسويق الخدمات الصحية . عمان . دار اليازوري للنشر والتوزيع .
- 3- هاني حامد الضمور . تسويق الخدمات . دار وائل للنشر والتوزيع . الأردن (2005) .
- 4- عصماني سفيان . دور التسويق في نظام الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى) . مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير . تخصص علوم التسيير . فرع التسويق . جامعة محمد بوضياف . المسيلة . (2006/2005) .
- 5- سنجق غالب محمود . وخير الدين موسى احمد . (2015) . مبادئ الإدارة في المنظمات الصحية (الإصدار الطبعة الأولى) . عمان . دار وائل للنشر والتوزيع .
- 6- عدمان مريزق . واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية . دراسة حالة المؤسسات الصحية في الجزائر العاصمة . أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه في علوم التسيير . جامعة الجزائر . (2008/2007) .
- 7- رشيد سالم . علي فلاق . سارة زيتوني . (2016) . الرفع من جودة الخدمات الصحية من خلال تبني أسلوب التحسين المستمر (الكايزن) . معارف (مجلة علمية محكمة) (العدد 01) .
- 8- عبد الوهاب كباهم . وزكرياء مقورة . (2019/2018) . جودة الخدمات الصحية العمومية في مواجهة ضغط عدد المرضى دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي . المسيلة . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي . تخصص : تسيير عمومي . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة محمد بوضياف . المسيلة .
- 9- نظام موسى سويدان . عبد المجيد البراوي . إدارة التسويق في المنظمات الغير ربحية . دار حامد . الأردن . (2009) .
- 10- فريد توفيق نصيرات . (2007) . إدارة منظمات الرعاية الصحية . عمان . دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

الملاحق

وثيقة التبرص بالمؤسسة



رقم: /

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

الطلبة:

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc>

<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
ص ب: 166 المسيلة 28000، الجزائر. ☎ : 33-35-035

Etablissement Public Hospitalier de Sidi Aissa

FICHE NAVETTE

IDENTIFICATION DU PATIENT

1. N° D'ADMISSION	2. GROUPE SANGUIN	3. AGE
4. Nom : 5. Nom de jeune fille : 6. Prénom :		

7. Service :		8. Nom et qualité du chef de service :	
9. Date d'entrée : / / / / / / / / / /		10. Heure d'entrée :	
11. Nom de Salle :		12. N° Lit :	
13. Nom, Prénom et qualité du médecin traitant :			
14. Mode d'entrée :		15. Code d'entrée :	

HOSPITALISATION DANS UN AUTRE SERVICE (MOUVEMENT DU MALADE)

16. Service	17. Date d'Entrée	18. Heure d'Entrée	19. Nom de Salle / N° Lit	20. Médecin Traitant
.....				
.....				
.....				
.....				

Se conformer au manuel des actes professionnels.

[illegible]

Se conformer au manuel des actes professionnels.

2. SOINS INFIRMIERS (ACTES PARAMEDICAUX)
EFFECTUES DANS L'ETABLISSEMENT D'HOSPITALISATION

[illegible]

Continuer sur feuille intercalaire.

3. ACTES MEDICAUX, CHIRURGICAUX ET EXAMENS EFFECTUES DANS UNE STRUCTURE EXTERNE (PUBLIC OU PRIVEE)

[illegible]

[illegible]

(*) Tracer un trait après chaque prescription (ordonnance).

(*) Tracer un trait après chaque prescription (ordonnance).

SORTIE

GADRE RESERVE AU PRATICIEN

1. Date de Sortie : /__/_/ /__/_/ /__/_/ /__/_/	2. Heure de Sortie : /__/_/ /__/_/
3. Mode de Sortie :	
4. Code de sortie : /__/_/	
5. Diagnostic ou Motif d'entrée :	
6. Diagnostic de sortie :	
7. Code C.I.M. /__/_/	8. Code G.H.M. /__/_/

Nom, Prénoms et Grade du Praticien

Visa du chef de service,

.....
Date et Cachet,

.....
Signature,

CADRE RESERVE A L'ADMINISTRATION DE L'ETABLISSEMENT

9. N° de Facture :		10. Date :	11. Montant total de la présentation :
12. N° de Quittance :		13. Part S.S. :	14. Part Patient :
15. Nature du document de sortie :		16. N° document :	
17. Etablissement d'accueil :		18. N° prise en charge (santé) :	
19. Mineur accompagné à sa sortie par :			

Nom, Prénoms et Fonction du Signataire,

Date et Cachet,

.....
Signature,

DEMANDE D'HOSPITALISATION

Service : Spécialité :
Nom du praticien ayant accordé l'hospitalisation :
Grade :

PATIENT

Nom : Nom de jeune fille :
Prénoms : Age : Sexe :
Heure d'hospitalisation :
Motif d'hospitalisation :

MALADE ORIENTE OU ADRESSE PAR

Nom et prénoms du Médecin :
Grade : Etablissement :
Secteur / Unité / Service :

GARDE MALADE

Nom et prénom du garde malade : Age :
Type de pièce d'identité présentée : N° :

BILAN :

Radiologie :
.....
Laboratoire :
.....
Traitement :
.....

Date et Visa de Praticien, le :
Signature,

- BULLETIN D'ADMISSION -

N° D'ADMISSION
23/00/000011

CHIRURGIE GENERALE

02/01/2023

AGE : 8 Ans

Qualité du patient vis à vis de l'assurance :

Nom : KOUIDRI Prénoms : [REDACTED] Sexe : MASCULIN

Date de Naissance : [REDACTED] Lieu de Naissance : SIDI AISSA W. M'SILA

Fil(le)s de : [REDACTED] Et de : [REDACTED]

Nationalité : Algérienne Profession : Employeur non agricole

Situation familiale : [REDACTED] Epoux(se) de :

Adresse de résidence : [REDACTED]

Nom et Prénoms de la personne à contacter : [REDACTED] N° de tél : 0798/89.89.56

Adresse de contact : Y

IMMATRICULATION

N° DE PRISE EN CHARGE S.S. ——— DATE ———

Nom :

Prénoms :

Date De Naissance :

Caisse D'affiliation :

Employeur :

Service d'hospitalisation : CHIRURGIE GENERALE Date d'entrée : 02/01/2023 Heure : 07 h 33

Nom Unité : CHIRURGIE FEMMES N° de lit : 0 Medecin Traitant :

Mode d'entrée : ADMISION NORMALE N° Prise en charge (Santé) :

Etablissement d'origine :

Type d'accident : _____

Date de l'évènement : _____ Heure : _____ h _____ Lieu : _____

Patient Transporté par : _____ Références : _____

Autorité chargée de l'enquête : _____

**WILAYA DE M'SILA
ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER SIDI-AISSA
BUREAU DES ENTREES**

RAPPORT MENSUEL DE DECES

MOIS DE Janvier 2023

[illegible]

تقرير الشهري للوفيات
مع تحديد الجنس

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

WILAYA DE M'SILA
E.P.H SIDI-AISSA
BUREAU DES ENTREES

NOMBRES DE DECES PAR SERVICES D'HOSPITALISATION
MOIS DE JANVIER 2023

<i>MOIS DE MARS</i>	<i>MED H</i>	<i>MED F</i>	<i>MED ES</i>	<i>MED E</i>	<i>CH H</i>	<i>CH F</i>	<i>MAT</i>	<i>GYNE</i>	<i>TOTAL</i>

NOMBRES DE DECES PAR SEXE (U.M.C)
MOIS DE JANVIER 2023

<i>MOIS DE MARS</i>	<i>U.M.C</i>	<i>AD</i>	<i>PAR SEXE</i>			<i>TOTAL</i>
			<i>H</i>	<i>F</i>	<i>E</i>	

