

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دراسة تحليلية للمستشفى الأهلي
الخليل

إشراف

أ. ناريمان ابو عطوان

فريق البحث

سحر تيسير محمد ملحم

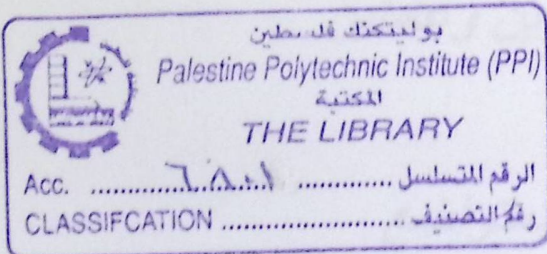
روند محمد رسمي مضية

منى محمد فايز الشرباتي

قدم هذا البحث كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس تخصص إدارة
الأعمال المعاصرة

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

جامعة بوليتكنك فلسطين



تموز 2003

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دراسة تحليلية للمستشفى الأهلي
الخليل

إشراف

أ. ناريمان ابو عطوان

فريق البحث

سحر تيسير محمد ملحم

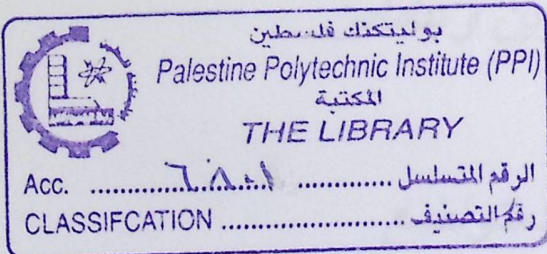
روند محمد رسمي مضية

منى محمد فايز الشرباتي

قدم هذا البحث كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس تخصص إدارة
الأعمال المعاصرة

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

جامعة بوليتكنك فلسطين



تموز 2003

الإهداء

إلى نبض الضمير الحي والوجدان المرهف ... أبي وأمي
إلى المعلم الذي علمنا فوق تيار الحياة الهادر... إلى أساتذة
البشرية ...

إلى من يغرسون في الناس بذور الأمل والإشراق لمجد
الإسلام...

إلى بركان الأرض ومائها

إلى صرخة الله أكبر ... تتطلق من أفواه أطفال الحجارة ...
مجلجلة عالية ... تعانق السماء... تعلي صرحا... تلامس نخوة
معتصم في زمن الهروب... تداعب طفلا فقد أباه... تمسح
دمعه... تخرق جدران سجن كربه غيب أحرار

إلى إخواننا المعتقلين عامة ... و أبناء جامعتنا
خاصة

إلى الفتاة المسلمة... حاضنة الأجيال

إلى طلاب وطالبات جامعة بوليتكنك فلسطين

إلى المخلصين المرابطين على ثغور هذه
الجامعة... مسؤولين ومحاضرين وعاملين ...

إليك جميعا نهدي هذا العمل المتواضع

الإهداء

إلى نبض الضمير الحي والوجدان المرهف ... أبي وأمي
إلى المعلم الذي علمنا فوق تيار الحياة الهادر... إلى أساتذة
البشرية ...

إلى من يغرسون في الناس بذور الأمل والإشراق لمجد
الإسلام...

إلى بركان الأرض ومائها

إلى صرخة الله أكبر ... تنطلق من أفواه أطفال الحجارة ...
مجلجلة عالية ... تعانق السماء... تعلي صرحا... تلامس نخوة
معتصم في زمن الهروب... تداعب طفلا فقد أباه... تمسح
دمعه... تخرق جدران سجن كرية غيب أحرار

إلى إخواننا المعتقلين عامة ... و أبناء جامعتنا
خاصة

إلى الفتاة المسلمة... حاضنة الأجيال

إلى طلاب وطالبات جامعة بوليتكنك فلسطين

إلى المخلصين المرابطين على ثغور هذه
الجامعة... مسؤولين ومحاضرين وعاملين ...

إليكم جميعا نهدي هذا العمل المتواضع

١٢٤ شكر

نتقدم بالشكر إلى الذين ساهموا في رفع نبراس العلم عالياً لينير لنا الطريق إلى الأمام إلى الأهل الكرام.....

كما ونتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى جامعتنا الرائدة جامعة بوليتكنك فلسطين لتعاونها معنا في إنجاز هذا العمل وتقديم الكتب الرسمية المساعدة والداعمة لمهمتنا في زيارة الدوائر الرسمية، كما ونشكر الأستاذة المشرفة ناريمان أبو عطوان على جهودها العظيمة في التعليم والتوجيه والنصح والإرشاد. كما ونشكر عميدنا الأستاذ غسان شاهين، الدكتور مروان جلعود، الأستاذ سهيل سلطان ، والأستاذ أمجد النتشة، لما قدموه لنا من عون ومشورة.

إلى كل المؤسسات التي ساعدتنا على إنجاز هذا العمل ونذكر منها مديرية الصحة في الخليل ، وجميع العاملين في المستشفى الأهلي ونخص بالذكر قسم العلاقات العامة.

إلى زملائي وزميلاتي في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات.....

تحية وشكر لكل من غاب عن الذكر وساهم في إعداد هذا العمل وإصداره بشكله النهائي ولجميع من يشجع العلم والبحث العلمي.

الفهــــــــرس

رقم الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	قائمة الجداول
1	الفصل الأول (الإطار العام للبحث)
2	مقدمة البحث
2	مشكلة البحث
3	الهدف من اجراء البحث
3	منهجية البحث
3	مجتمع البحث
3	عينة البحث
6	ادارة البحث
6	الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات
6	أهمية لبحث
7	محددات البحث
7	الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث
8	الفصل الثاني (الوضع الصحي في مدينة الخليل)
9	الخليل في أعداد
10	العيادات التي تتبع لجمعيات معينة
14	الفصل الثالث (المستشفى الأهلي)
15	المقدمة
16	الهيكل التنظيمي
17	الموقع
17	رسالة المستشفى
17	رؤية المستشفى
18	الأهداف
18	السياسات الحالية
20	الفصل الرابع (البيئة الداخلية)
21	هيكل المنشأة

23	موارد المنشأة
52	نقاط القوة والضعف
54	الفصل الخامس (البيئة الخارجية)
55	البيئة العامة
68	بيئة المهام
71	عرض نتائج الإستبيان
89	الفرص والتهديدات
90	الفصل السادس (الاقتراحات التطويرية)
91	رسالة المستشفى
91	الهيكل التنظيمي
92	الوصف الوظيفي
127	اقتراحات تطويرية للتحفيز
128	اقتراحات تطويرية للتخطيط
128	اقتراحات تطويرية للتنسيق
129	اقتراحات تطويرية لبعض الأقسام
138	الفصل السابع (النتائج والتوصيات)
139	النتائج
139	التوصيات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
4	جدول رقم (1) عدد الإستبيانات التي تم توزيعها على كل قسم
5	جدول رقم (2) عدد نماذج الوصف الوظيفي التي تم توزيعها على كل قسم
10	جدول رقم (3) عدد المراجعين للعيادات الحكومية
12	جدول رقم (4) عدد المواليد 2002
13	جدول رقم (5) عدد الوفيات
23	جدول رقم (6) عدد الموظفين
24	جدول رقم (7) نظام الرواتب
61	جدول رقم (8) الخسائر الإقتصادية
71	جدول رقم (9) نتائج الإستبيان
82	جدول رقم (10) المنافسين

الفصل الأول

الأطار العام للبحث:

- (1-1) مقدمة البحث.
- (2-1) مشكلة البحث.
- (3-1) الهدف من اجراء البحث.
- (4-1) منهجية البحث.
- (5-1) مجتمع البحث.
- (6-1) عينة البحث.
- (7-1) إدارة البحث.
- (8-1) الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.
- (9-1) أهمية البحث.
- (10-1) محددات البحث.
- (11-1) الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث.

(1-1) مقدمة البحث:

إن التطور العلمي الرائع الذي وصل إليه العالم يؤدي إلى تطور وازدهار هذه الأمم والحضارات ولعل من أبرز ميادين التطور والتقدم العلمي هي الميادين الطبية وميادين الرعاية الصحية فالعلوم الطبية في تطور مستمر وكبير نحو الأفضل وسعياً وراء تحقيق المستوى الأفضل من العناية والرعاية الطبية الشاملة واستناداً على مبدأ درهم وقاية خير من قنطار علاج، فالتطور الذي وصل إليه العالم في هذا المجال يؤدي إلى الكشف عن المرض قبل حدوثه وهذا يؤدي إلى حماية كبيرة للمجتمع يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالطب الوقائي وبذلك سوف تبرز الخدمات الطبية المميزة التي يجب على المؤسسات الصحية تقديمها، وكما نعلم أن كم عانى مجتمعنا الفلسطيني من ويلات الاحتلال مما أدى إلى تقصير في بعض الخدمات الطبية، وذلك حسب ما صرح وزير الصحة الفلسطيني ان وزارة الصحة الفلسطينية لم تستطع تقديم خدماتها الأساسية بسبب الظروف السياسية الراهنة المتمثلة بالإغلاق والحصار وفرض منع التجوال وتجريف الأراضي ومنع الأطقم الطبية من الوصول إلى أماكن عملها، وهناك العديد من الحالات لم تتمكن من الوصول للمستشفيات فكم من السيدات الحوامل اضطررن للولادة على الحواجز الإسرائيلية مما أدى إلى فقدان 22 طفلاً وليدا ووفاة 7 أمهات كما أشار إلى ان عدد الشهداء الفلسطينيين تجاوز 3000 شهيد وعدد الجرحى 45000 جريح ، كما ان سياسة الاحتلال أدت إلى خلق جيل من المعاقين والجرحى. حيث أصبحت نسبة الجرحى المعاقين بشكل دائم 15% وهم بحاجة إلى رعاية كبيرة في مراكز متخصصة وخاصة فيما يتعلق في إصابات العمود الفقري وهذا سبب عجزاً كبيراً في موازنة وزارة الصحة الفلسطينية، فمن حق أطفالنا ان يعيشوا بسلام وحرية كما هم أطفال العالم يتمتعون بالصحة الجسدية (الصحة للجميع) ولا يتحولوا بفعل الاحتلال إلى شهداء أو معاقين جسدياً أو نفسياً.

(2-1) مشكلة البحث:

ان الموضوع الذي نسعى لمعالجته في هذا البحث هو الدراسة التحليلية للمستشفى الأهلي حيث سيتم إلقاء الضوء على الأسباب التي تحد من دور المستشفى الأهلي في تقديم الرعاية الصحية الشاملة بالإضافة إلى الخدمات الطبية المتوفرة ومدى التقدم والتطور فيها ومدى ملائمتها لاحتياجات المواطنين وإلى أين وصلت مقارنة مع الخدمات الطبية الأخرى سواء المحلية أم العالمية، ومن الملاحظ ان 80% من المرضى يشكون

من سوء الخدمات الطبية وعدم ملائمتها لاحوال المواطنين وهناك من يشكون من نقص الاطباء المميزين او طريقة تسديد الرسوم بالمستشفى او تنظيم مواعيد الزيارات او غيرها .

(3-1) الهدف من اجراء البحث:

ان الدراسة التي نقوم بها نسعى من خلالها الى زيادة الوعي الاداري لدى المسؤولين لزيادة الكفاءة الادارية حيث تم تسليط الضوء على الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى ومدى ملائمتها للاحتياجات الموجودة في المحافظة على التطور في هذا المجال ولنتمكن من تحديد مستوى هذه الخدمات مقارنة مع غيرها ومحاولة منا لتحسين هذه الظروف .

(4-1) منهجية البحث:

تقوم هذه الدراسة على الوقوف على الوضع الحالي للمستشفى الأهلي من الناحية الإدارية ومن ثم تحليل ذلك تحليلًا موضوعيًا بإتباع منهج الوصف التحليلي بالإضافة إلى تحليل العمليات التي يقوم بها كل قسم من أقسام المستشفى للتوصل إلى مرحلة التطور والتقدم نحو الأفضل بالإضافة إلى الزيارات الميدانية لبعض المستشفيات والعيادات وإجراء اللقاءات مع المرضى والأطباء وغيرهم وجمع البيانات عن طريق الاستبيان المعد لهذا الغرض كما ويعتمد على ملاحظة ومراقبة الأوضاع من خلال الزيارات واخذ النشرات وينتهي البحث بتحليل ذلك ومعالجة وتبويب هذه البيانات وكتابة البحث بصورته النهائية.

(5-1) مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من :

❖ العاملين في المستشفى الاهلي بكافة تخصصاتهم.

❖ المرضى الذين يترددون على المستشفى الاهلي لتلقى العلاج فيه.

ولتحديد فئات مجتمع البحث تم الاعتماد على قسم الكمبيوتر الذي يشتمل على احصائيه بعدد المرضى الذين يقبلون على المستشفى الاهلي في اليوم.

(6-1) عينة البحث:

تم تحديد عينة البحث باستخدام أسلوب العينة، بعد أن تم حصر المرضى في المستشفى ثم سحب عينة عشوائية بنسبة 30% من مجموع عدد المرضى فقد بلغت 48 مريض في اليوم .(كما هو موضح في الشكل التالي):

والذي يبين عدد الاستبيانات التي تم توزيعها على كل قسم .

جدول رقم (1)

عدد الاستبيانات	القسم
20	القسم الباطني
18	قسم الجراحة
10	قسم الطوارئ
25	قسم الولادة
12	قسم الأشعة
20	المختبر
15	قسم العلاج الطبيعي
30	العيادات الخارجية

وقد تم توزيع الاستبيان، وتم توضيح الإستفسار عن جميع الأسئلة وقد تخلف عدد كبير جدا عن ارجاع الإستهبيان. ولقد تم اختيار عينة من موظفين المستشفى الاهلي العاملين في كافة الأقسام (الأطباء، الاداريون، سكرتاريا،خدمات عامة، ممرضين..).

وهي موضحة كما في الشكل التالي: جدول رقم (2)

عدد نماذج الوصف الوظيفي	القسم
2	علاقات عامة
2	تحصيلات
2	شؤون موظفين
3	كمبيوتر
1	القسم الاداري والمالي
2	سكرتاريا ادارية
3	الإستقبال
2	الصيدلية
4	الاشعة
8	خدمات عامة
5	المختبر
15	الاطباء الاخصائيون
25	المرضى
1	المشتريات
1	مدير المشروع
10	اطباء مقيمين (طب عام)
4	الصيانة الطبية

ولقد تم توزيع النموذج شخصيا وتوضيح الاستفسارات حول الاسئلة التي تحتاج الى تفسير.

(7-1) إدارة البحث:

لاغراض البحث العلمي تم استخدام:

الاستبانة موجهة الى المرضى ،وقبل اعداد الاستبانة قمنا فريق البحث بعمل استفتاء استطلاعي من بعض الاصدقاء الذين تلقوا خدمات في المستشفى لاخذ وجهة نظرهم في مسببات الضعف في تقديم الخدمة في المستشفى الاهلي، ولقد اخذ بعين الاعتبار في تصميم الاستبانة مايلي:

* الخصائص الديمغرافية:

(الاسم،العمر، الحالة الاجتماعية، الجنس، الدرجة العلمية، مكان السكن، معدل الدخل، الجهات التي تغطي التكاليف، درجة تغطية التكاليف)

* درجة الاقبال على المستشفى ولقد وضع امام كل فقرة 4 خيارات لتقيس درجة التوجه للمستشفى.

* الامور المالية: فقد وضع امام كل فقرة 3 خيارات للاجابة لتقيس درجة الرضى عن نظام التسديد وهي (نعم، لا ، لا ادري).

* الخدمات العامة:

اسئلة حول الخدمات التي يقدمها المستشفى للمرضى من مستوى (النظافة، الطعام، العلاج،)، ولقد كانت هنالك عدة خيارات (نعم،لا، نوعا ما) للاجابة لتقيس درجة الرضى عن الخدمات التي تقدمها المستشفى.

(8-1) الاساليب الإحصائية لمعالجة البيانات:

تعددت الاساليب الاحصائية لكي تتناسب مع هذا البحث الميداني لتحقيق الهدف الاساسي منه، تم استخراج البرامج الاحصائية في عملية تحليل النتائج وذلك باستخدام الحاسوب لتوضيح النسب ، من جهة اخرى تم تلخيص البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان بعمل جداول توضح نسب الاجابات الناتجة من عينة البحث وكذلك تم استخدام بعض الرسومات لتوضيح ذلك.

(9-1)اهمية البحث:

- تظهر اهمية البحث في مساعدة المجتمع لمعرفة الوضع الحقيقي للمستشفى الاهلي الذي يكاد ان يكون المستشفى الرائد والتميز على مستوى الجنوب ،بالاضافة الى ان البحث يهدف الى تحسين بعض الامور للمستشفى والتي من شأنها ان تزيد من الراحة والامان لأفراد المجتمع ونظرا

بعض الامور للمستشفى والتي من شأنها ان تزيد من الراحة والامان لأفراد المجتمع ونظرا لأهمية هذا القطاع الذي يعتبر احد شرابين الحياة الأساسية في جسم محافظتنا ولانه هو الذي يحافظ على قلبها النابض أهلها الأوفياء ، ولخطورة وجود أي نقص أو تقصير فيه تم اختيار هذا الموضوع ليكون مقدمة لبحوث أخرى جديدة إن شاء الله لنحاول بأقصى جهدنا تطوير محافظتنا لتكون دائما الأفضل والأجمل والأكثر صحة وشبابا.

(10-1) محددات البحث:

قام فريق البحث بالعمل على موضوع البحث (دراسة تحليلية للمستشفى الأهلي) في الفترة الواقعة ما بين آذار وتموز حيث يتناول هذا البحث دراسة المستشفى الأهلي من النواحي التالية:

- دراسة mission ، vision ، objectives .
 - البيئة الداخلية والخارجية والعوامل المؤثرة على كل منهم.
 - التطرق لبعض الاستراتيجيات لعملية التطوير.
- ولكن لضيق الوقت لم نتمكن من عمل استراتيجيات خارجية من الممكن ان تساعد المستشفى الاهلي لتحسين وضعة.

(11-1) الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث:

يتكون هذا البحث من الفصول التالية.

الفصل الثاني: الوضع الصحي في مدينة الخليل.

الفصل الثالث: جمعية أصدقاء المريض (المستشفى الأهلي).

الفصل الرابع: البيئة الداخلية.

الفصل الخامس: البيئة الخارجية.

الفصل السادس: الاقتراحات التطويرية.

الفصل السابع: النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني

الوضع الصحي في مدينة الخليل

الوضع الصحي في مدينة الخليل.

الخليل في أعداد.

العيادات التي تتبع لجمعيات معينة.

عدد المواليد لعام 2002.

عدد الوفيات لعام 2002.

الوضع الصحي في مدينة الخليل:

من أجل التعرف على الأرقام الحقيقية والدقيقة لبعض المعلومات المهمة والتي تظهر حقيقة الخدمات الصحية والطبية في مدينة الخليل والتي تحوي الكثير من الإحصائيات الكاملة لجميع المستشفيات كانت لنا هذه الزيارة إلى مديرية الصحة ونقابة الأطباء حيث التقينا بمدير الإحصاء هناك والذي ساعدنا على حصول على المعلومات التالية :-

الخليل في أعداد :

¹ عدد العيادات الحكومية 47 عيادة طب عام واختصاص تقدم عناية يومية (متابعة وصرف علاج)

ومن عيادات الاختصاص :

1- عيادة السكري .

2- عيادة أطفال.

3- عيادة الحمل الخطر .

4- عيادات التصوير التلفزيوني .

5- عيادات أمراض النساء والولادة .

6- عيادات الأمراض السارية .

7- عيادات الجلدية .

8- عيادات الأسنان

9- عيادة الأمراض النفسية.

10- عيادة الأمراض الصدرية

كما تضم مختبرات (الكرتينيه ، دورا ، السموع ، الظاهرية).

عدد مراكز الأمومة والطفولة الحكومية 39 مركز لتسجيل أطفال وحوامل وتطعيم .

¹ إحصائيات صادرة عن مديرية الصحة، الخليل/قسم الإحصاء.

عدد المراكز الرعاية الأولية 69 مركز تسجيل أطفال وحوامل وتطعيم ولا يوجد ممرضة فيها ولكن يوجد مرشدة صحية تقوم بعمل زيارات بيتية وتكون مسؤولة عن القرية .
أعداد المراجعين للعيادات الحكومية .

جدول رقم (3)

عدد المراجعين	الاشهر
50973	3-1
65790	6-3
66336	9-6

العيادات التي تتبع لجمعيات معينة :

- 1- عيادة وكالة الرماضين : طب عام ن سكري
- 2- عيادة وكالة ترقوميا : طب عام .
- 3- عيادة وكالة الظاهرية : طب عام
- 4- عيادة وكالة الفوار طب عام ، مختبر ، نسائية ، صيدلية ، سكري أمومة .
- 5- عيادة وكالة الخليل طب عام مختبر نسائية صيدلية ، سكري ، أمومة .
- 6- عيادة وكالة دورا أسنان مختبر ، صيدلية ، طب عام نسائية .
- 7- جمعية الهلال الأحمر (الخليل) الطوارئ .
- 8- جمعية الهلال الأحمر (الخليل) العلاج الطبيعي .
- 9- جمعية الهلال الأحمر (الخليل) السرايا : طب أسنان .

- 10-جمعية الهلال الأحمر (حلحول) : الطوارئ .
- 11-جمعية الهلال الأحمر (ترقوميا) طب عام نسائية ، مختبر ، أسنان ، أشعة طوارئ .
- 12-عيادة زكاة سعيير : طب عام ، أسنان .
- 13-الجمعية النسائية الخيرية : طب عام ، أسنان .
- 14 -جمعية أصدقاء المريض : مستوصف الأمير سلمان - طب عام ، أسنان ، علاج طبيعي .
- 15 -جمعية يطا الخيرية : طب عام ، مختبر .
- 16 جمعية بيت أمر : طب عام نسائية ، أنف وحنجرة ، مختبر ، صيدلية .
- 17-جمعية بني نعيم : طب عام ، مختبر .
- 18-جمعية أصدقاء المريض : أشعة ، أسنان ، سكري ، نسائية ، أنف وحنجرة .
- 19-جمعية (الخليل ، أذنا) : عيادات اختصاص + مختبر .
- 20 جمعية الإحسان : تأهيل المعاقين .
- 21-جمعية بنت الريف دورا : طب عام .
- 22-مستوصف دورا الإسلامي : طب عام نسائية ، مختبر .
- 23-جمعية سيدات الخليل : طب عام .
- 24-جمعية زكاة الخليل : طب عام .
- 25-مستوصف الخليل الخيري : طب عام .
- 26-وكالة العروب : أسنان ، نسائية ، طب عام ، مختبر ، تنظيم أسرة .
- 27- مستوصف حلحول : طب عام .
- 28- مستوصف السموع : طب عام .
- 29 -تنظيم الأسرة الخليل : طب عام ، نسائية .
- 30-جمعية أرض الإنسان (الخليل ، يطا ، دورا)

عدد الأطباء 350 - 300 طبيب .

عدد العيادات الخاصة 300 عيادة .

عدد الصيداللة 123 صيدلي .

عدد الصيدليات المرخصة 115 صيدلية

جدول رقم (4) عدد المواليد

عدد المواليد	الشهر
1471	1
1331	2
941	3
1597	4
1719	5
1322	6
1335	7
1318	8
1366	9
1306	10

² احصائية صادرة عن وزارة الصحة الفلسطينية.

جدول رقم (5)

عدد الوفيات لعام 2002

وفيات القضاء	وفيات المدينة	الشهر
86	28	1
51	43	2
68	26	3
59	29	4
53	29	5
60	23	6
54	33	7
49	36	8
55	23	9
63	26	10
49	27	11

الفصل الثالث

المستشفى الأهلي

المستشفى الأهلي.

الهيكل التنظيمي.

الموقع.

رسالة المستشفى.

رؤية المستشفى.

أهداف المستشفى.

السياسات الحالية.

المستشفى الأهلي :

هو مستشفى تابع لجمعية أصدقاء المريض في محافظة الخليل التي تأسست عام 1976 وهي جمعية خيرية غير ربحية تهدف إلى رفع المستوى الصحي في محافظة الخليل خاصة وفي فلسطين عامة وتقديم الخدمات الطبية لسكان المحافظة البالغ عددهم حالياً (500000) نصف مليون نسمة وتقوم على مبدأ الإدارة من خلال هيئة إدارية منتخبة من أعضاء الهيئة العامة وعددهم سبعة .³ حيث بدأت فكرة بناء المستشفى سنة 1976 وتم رسم الخرائط على أساس أن التمويل سيتم من التبرعات التي تأتي من الدول العربية لكن الإدارة المدنية الإسرائيلية لم تمنح رخصة البناء حتى عام 1983 إلى أن المشروع لم يكن يملك مصادر التمويل التي تم بناء الفكرة عليها بسببه التغير في الأوضاع السياسية العربية في خلال الخمس أعوام ؟

بدأت عملية البناء الفعلي عام 1987 حيث كانت خطوه جريئه وتحتل الكثير من المخاطر على الرغم من أن ميزانية المشروع كانت 28 مليون دولار لم يكن بحوز الجمعية ذلك الوقت سوى 10000 دولار .

تم الانتهاء من بناء المستشفى بشكل كامل عام 1995 لكن قبل ذلك عام 1993 تم الافتتاح على بعض الأقسام مثل قسم الولادة الجراحة ، الطوارئ ، الباطني وبعض الأقسام حتى هذا العام قيد الإنشاء وسيتم افتتاحها قبل نهاية هذا العام فالمبنى مكتمل لكن جزء من الأقسام غير مكتمل .

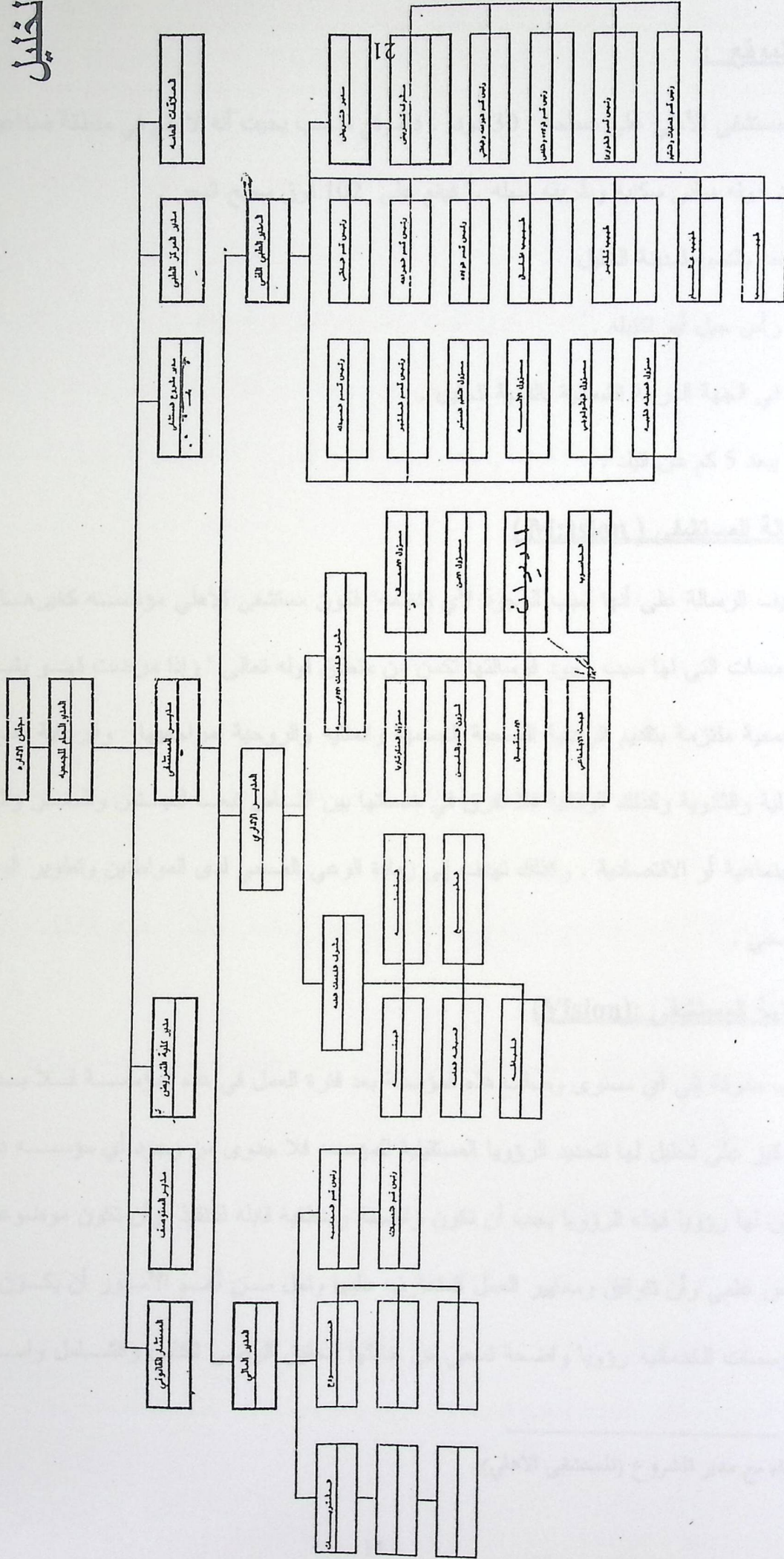
ولا يزال المستشفى يعمل خطوه بخطوه حتى وصل إلى ما هو عليه الآن .

* الهيكل التنظيمي :

هو الإطار النظامي الذي من خلاله يتحدد من خلاله من يعمل ومتى وكيف ومع من . وينقسم إلى عدد من المستويات يشغل كل منها أفراد ذو مهارات وقدرات مختلفة بحسب المسؤولية التي يتحملون عبئها والسلطات التي يتكون بها .

³ لقاء مع الهيئة الإدارية (عزيز عمرو)

الهيكل الوظيفي



الموقع :

تقع مستشفى الأهلي على مساحة 30 دونم . فالموقع مناسب بحيث أنه لا يقع في منطقة صناعية ولا يوجد حوله مباني سكنيه وطريقه سهله .⁴ فيقع على 102 فوق سطح البحر .

فموقعه بالنسبه لمدينة الخليل:

- رأس جبل أبو اكتيله .
- في الجهة الغربية الشمالية بالنسبة للخليل .
- يبعد 5 كم عن البلد .

رسالة المستشفى (Mission)

تعريف الرسالة على أنها سبب الوجود لأي منظمه .فكون مستشفى الأهلي مؤسسه كغيرها من المؤسسات التي لها سبب وجود فرسالتها تكمن من منطلق قوله تعالى " وإذا مرضت فهو يشفين " فالجمعية ملتزمة بتقديم الرعاية الصحية الجسمية والعقلية والروحية لمراجعيها . والرعاية الصحية الأولية والثانوية وكذلك الوقائية فلا تفرق في خدماتها بين الناس تبعاً للجنس والعمر والحالة الاجتماعية أو الاقتصادية . وكذلك تهدف إلى زيادة الوعي الصحي لدى المواطنين وتطوير الوضع الصحي .

رؤية المستشفى: (Vision)

يجب معرفة إلى أي مستوى وصلت هذه المؤسسة بعد فترة العمل في هذه المؤسسة فلا بد من التركيز على تحليل لها لتحديد الرؤيا المستقبلية للمؤسسه فلا جدوى من وجود أي مؤسسه دون أن يكون لها رؤيا فهذه الرؤيا يجب أن تكون واضحة ومنطقية قابله للتنفيذ وأن تكون موضوعه على أساس علمي وأن تتوافق ومعايير العمل المتعارف عليها ولعل من أهم الأمور أن يكون لدى المؤسسات الخدمائيه رؤيا واضحة تسعى من خلالها لتحقيق الرضى الكامل والشامل واستقطاب

⁴ لقاء مع مدير المشروع (المستشفى الاهلي).

أكبر عدد ممكن من الزبائن وتحقيق السمعة الجيدة للمؤسسة وعند الحديث عن مستشفى الأهلي وتحديد الرؤيا المستقبلية له لا بد من الحديث عن الرؤيا الموجودة عند الموظفين أي العاملين في هذه المؤسسة وعن الرؤيا المستقبلية للمرضى وهي الحصول على العلاج الكامل والشامل لكافة الأمراض ووجود خدمات طبيه متميزه . أما الرؤيا المستقبلية لمستشفى الأهلي ككل هي اكتمال بناء هذا المشروع وفتح كافة الأقسام المنوي فتحها داخل المستشفى وجمع أكبر عدد من التبرعات وتوفير كافة مصادر التمويل الخاصة بالمستشفى وتحقيق الخدمة الكاملة للمرضى داخل وخارج محافظة الخليل وتوفير أكبر قدر ممكن ومتميز من الكادر الطبي والأخصائيين المتميزين للمستشفى .

الأهداف (objectives)

لكل مؤسسه أهداف وجدت من أجل تحقيق هذه الأهداف وتسعى وتبذل كل جهدها من أجل تحقيقها فمستشفى الأهلي كغيرها تسعى إلى تحقيق الأهداف البعيد والمدى التي وضعتها ومن هذه الأهداف التي تعمل وتسعى إلى تحقيقها :

1) الارتقاء بالمستوى الصحي عن طريق تقديم وتوفير كافة الخدمات الطبية والصحية بكفاءة أكبر وتقنية متقدمة .

2) إنشاء كلية الطب البشري لكي يكون هذا الفرع الطبي مستشفى تعليمي يخرج الأطباء ويؤهلهم للدراسات العليا .

3) تجهيز المستشفى ليشمل جميع التخصصات الطبية وفتح الأقسام التي تعمل علة تجهيزها لقسم الأطفال الخدج والقلب.

السياسات الحالية للمستشفى :

جميع الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها تكون ضمن سياسات واضحة ومعينه تعتمد على تصور واضح وصريح لتحقيق الأهداف البعيدة المدى ومن هذه السياسات:

1) استقطاب الكفاءات الفلسطينية الطبية والمحلية والخارجية بتوفير الظروف المناسبة لهم .

- (2) توفير الخدمات لمن يحتاج إليها دون النظر إلى الجنس أو الدين أو الح
- (3) اختيار العاملين على أساس الكفاءة والجدارة .
- (4) افتتاح أقسام جديدة مثل قسم الأطفال والخدج والحروق والقلب .
- (5) توفير قاعة كبيرة للاجتماعات .
- (6) تقليص عدد الإداريين والموظفين الذين يمكن الاستغناء عنهم .
- (7) نقل قسم الصيانة إلى جانب قسم الولادة .

هيكل المنشأة.

ثقافة المنشأة.

موارد المنشأة.

نقاط القوة والضعف.

- (2) توفير الخدمات لمن يحتاج إليها دون النظر إلى الجنس أو الدين أو الحزب
- (3) اختيار العاملين على أساس الكفاءة والجدارة .
- (4) افتتاح أقسام جديدة مثل قسم الأطفال والخدج والحروق والقلب .
- (5) توفير قاعة كبيرة للاجتماعات .
- (6) تقليص عدد الإداريين والموظفين الذين يمكن الاستغناء عنهم .
- (7) نقل قسم الصيانة إلى جانب قسم الولادة .

الفصل الرابع

البيئة الداخلية

هيكل المنشأة.

ثقافة المنشأة.

موارد المنشأة.

نقاط القوة والضعف.

البيئة الداخلية :

تعريف البيئة الداخلية على أنها العناصر الأساسية المكونة لأي نظام والتي تؤثر على الوضع الداخلي للمؤسسة إذ تتكون البيئة الداخلية من:

- (1) هيكل المنشأة .
- (2) ثقافة المنشأة .
- (3) موارد المنشأة .
- (4) نقاط الضعف والقوة.

هيكل المنشأة :

أي الطريقة التي نظمت بها المنشأة يختص بالاتصالات والصلاحيات وتدفق العمل ويعتبر الهيكل التنظيمي سلسلة من الأوامر ويمكن التعبير عنه من خلال الخريطة التنظيمية إذ يوجد هيكل تنظيمي كغيره من أي منشأة إلا أنه غير متبع فالترتيب في الصلاحيات والأوامر عشوائية.

ثقافة المنشأة :

⁵ وهي مجموعة أنظمة من العقائد والتوقعات والقيم التي يتقاسمها أعضاء المنشأة إذ تظهر منشأة مجموعة من المعايير التي تحدد نمط السلوك المقبول من الأفراد بدءاً من القيمة حتى الموظفين التنفيذيين، مستشفى الأهلي كغيره من المؤسسات التي لها ثقافة وتنضبط بها وتحثها إذ تمكن ثقافتها في:

(1) الانضباط:

فجميع الموظفين مطالبون بضرورة حسن التصرف والانضباط هو في حكم الأمور المتعارف عليها والتي تتطلب المعاملة بالمثل العليا مع المسؤولين والزملاء أو المرضى وكون الموظف عضو في فريق المستشفى فيجب عليه فهم الأنظمة والقوانين والتجاوب المعمول بها في حالة مخالفة هذه القوانين كما أن الجهل بالقوانين ليس بعذر يراعى التدرج في تطبيق العقوبات التي تضعها الإدارة .

⁵ النظام الداخلي للمستشفى الأهلي/1995

(2) إنهاء الخدمة :

تعتبر الخدمة التي يقوم بها الموظف من الثقافة الداخلية والتي يجب على الموظفين القيام بتقديم الخدمة على أتم وجه وبكل ضمير وإلا تم إنهاء خدمته لأحد الأسباب التالية :

- (I) إذا بلغت خدمته في الجمعية ثلاثين سنة .
- (II) إذا اكمل السنة الستين من عمره ألا أنه يجوز للهيئة بناء على تنسيب المدير وموافقة الموظف تمديد الخدمة لمدة أقصاها ثلاث سنوات .
- (III) إذا أصبح غير لائق صحياً للخدمة بموجب تقارير طبية معتمدة .
- (IV) الاستقالة .
- (V) انتهاء حدة العقد .
- (VI) الوفاة .

(3) الإجازات :

- الإجازة الدراسية .

- الإجازة المرضية : وتكون لمدة 14 يوم عن كل سنة عمل .

(4) المكافآت :

تعتبر تقديم المكافآت للمواطنين مفقودة في المستشفى نتيجة للظروف والأوضاع الراهنة ألا أن المستشفى قبل انتفاضة الأقصى كانت تقدم المكافآت لمن يستحقها مثل زيادة راتب الموظف الكفاء وتقديم كتب شكر أو عقد حفلات تكريم .

(1) نظام الرواتب : يعين الموظف الجيد براتب متطوع لمدة سنة حسب ما هو مبين في الجدول

التالي ويثبت بعدها إذا وردت التقارير من رئيسه بتقرير جيد فما فوق :

جدول رقم (8)

1200 دينار	- الطبيب الأخصائي
950 دينار	- مساعد الأخصائي
600 دينار	- طبيب عام
500 دينار	- الصيدلي والمهندس
500 دينار والإداري 450 دينار	- ماجستير فني
360 دينار والإداري 330 دينار	- بكالوريوس في
380 دينار	- بكالوريوس تمريض قبالة
340 دينار والإداري 310 دينار	- حامل دبلوم ثلاثة سنوات فني
310 دينار والإداري 290 دينار	- حامل دبلوم سنتين فني
320 دينار	- حامل دبلوم قبالة
280 دينار	- سائق الإسعاف

موارد المنشأة :

تلك الأصول التي تشكل المادة الخام لانتاج منتجات أو تقديم الخدمات فالمستشفى يتضمن تقديم الخدمات للمرضى وتتضمن القوى البشرية والمهارات الإدارية والأصول المالية والتسهيلات في المهارات والقدرات في المجالات الوظيفية .

- القوى البشرية :

- جميع الطواقم العاملة في المستشفى هي طواقم فلسطينية محلية ويسعى المستشفى لتوفير فرص

عمل لأكبر عدد ممكن من الكوادر بمختلف التخصصات وهم مصنفيين كما يلي :

عدد الموظفين في المستشفى

جدول رقم (7)

50	الموظفون
20	طبيب أخصائي
15	طبيب مقيم
114	ممرضين وممرضات
43	خدمات طبية مساندة
57	خدمات عامة
9	مكتب هندسي

وينقسم العاملين في المستشفى إلى مما يلي :

(1) موظف دائم : يعمل 48 ساعة اسبوعياً .

(2) موظف جزئي : يعمل أقل من 48 ساعة اسبوعياً

(3) موظف بعقد خاص : ويعمل بموجب عقد خاص بينه وبين الجمعية .

(4) تعيين عاملين لفترات محدودة وبالمناومة أو بأجر الساعة

المهارات الإدارية :

إذ يتمتع العاملون في الأقسام الإدارية المختلفة بمهارات مختلفة من شخص لأخر وحسب وظيفة كل

شخص معظمهم حاملين لدرجة البكالوريوس في العلوم المختلفة وبعضهم كالسكرتاريا حاملين لدرجة

الدبلوم ومع الوقت في العمل في المستشفى تزداد خبراتهم ومهاراتهم بعملهم .

الأصول المالية :

تنقسم الأصول المالية في المستشفى تحت قسمين

(1) أصول ثابتة

(2) أصول متغيرة أو متحركة

الأصول الثابتة : هي الموجودات الأساسية في كل قسم أو في كل موقع في المستشفى كالأجهزة التكنولوجية الحديثة الموجودة في المستشفى الأثاث الأدوات والتجهيزات السيارات مثل سيارات الإسعاف وسيارات نقل المواد .

- الأصول المتغيرة :

وهي الأموال التي ترد إلى المستشفى حتى يتم تغطية مصاريف المستشفى منها مثل تغطية رواتب الموظفين شراء الأدوات التي تحتاجها المؤسسة

فمستشفى الأهلي من الجمعيات الناجحة في الحصول على التمويل حيث تم إنشاء المستشفى من خلال التبرعات من كافة أنحاء العالم .

ومن الجهات المتبرعة للمستشفى .

- البنك الإسلامي للتمويل

- مركز تلفزيون الشرف الأوسط .

- جمعيات الهلال الأحمر .

- نقابة الأطباء المصريين

- مؤسسات العون الإسلامي .

تعتبر هذه الجهات هي الممول للمستشفى إلى جانب أهالي الخير ألا أنها الآن تراجعت في تقديم دعمها للمستشفى مما كانت عليه سابقاً.

أقسام المستشفى :

القسم الإداري والمالي:

⁶ هذا القسم من الأقسام الإدارية المهمة في المستشفى إذ يقوم بعمل إداري ومالي العمل المالي يتضمن الإشراف على المحاسبة والتحليل الاقتصادي وتشكيل لجنة مالية في حالة دخول أي مبالغ مالية . أما العمل الإداري يتعلق بالأوراق الإدارية التابعة للمستشفى .

أما الوظيفة الأساسية لهذا القسم الذي يقوم بعملها المدير الإداري والمالي المتخصص بالقانون والإدارة فهي تتمثل بإكمال هذا المبنى من العطاءات والدعم المالي الذي تحصل عليه المستشفى . هذا القسم مرتبط مع أمين الصندوق الذي يقوم بدورة يصرف سندات الصرف والقبض وتسجيل جميع الحركات التي تحدث فهو يشرف على جميع الحالات التي تدخل وتخرج من المستشفى ويسجل جميع العمليات الحسابية التي تحدث .

أما مسؤول المحاسبة فهو يقوم بتسجيل يومي للإيرادات والمصروفات مجموع عمل مسؤول المحاسبة وأمين الصندوق يتم عن طريق عمل التقارير المالية الأسبوعية والشهرية والفصلية .

وفي نهاية السنة يقوم مدقق الحسابات بعمل جرد وميزانية للمستشفى فعندها يكون مالا عاماً لا تكفي الوزارة بمحاسبة الجمعية نفسها فمدقق الحسابات الخارجي هو الذي يحدد الميزانية ويتم توزيع الميزانية على مسؤولين في المستشفى ، فإذا كانت الأمور موازية للمستشفى يكون الوضع على ما يرام، أما إذا كان هناك عجز في الميزانية فالمستشفى كجمعية خيرية غير مسموح لها أن تربح من ضمن التبرعات التي تأتي للمستشفى تغطي جزء من العجز الذي يحدث .

فالنظام الذي يعمل عليه القسم في المحاسبة هو النظام الموثق على برنامج اوراكل .

أما فيما يتعلق بمجال الرضى عن العمل في هذا القسم ، فقد كان الرضا في السابق أكثر مما هو الآن عندما كانت الهيئة الإدارية تقوم بجمع مبالغ كبيرة من الخارج فنتيجة للأوضاع الراهنة فقد تغيرت

⁶ المدير المالي والإداري/المحتسب

الظروف وقلت التبرعات فمن وجهة نظر هذا القسم لتحسين الوضع المالي للمستشفى عدم التفكير بتطوير المستشفى بقدر الاهتمام والتفكير بالاستمرار في إبقاء هذا المستشفى يعمل وان لا يتم اغلاقه وان يبقى يعمل كما كان عليه قبل الانتفاضة .

أما فيما يتعلق بالمشاكل في هذا القسم فالمشكلة تقع في عدم وجود مسؤول محاسبة يقوم بتسجيل كل الحركات اليومية ضمن سجل يومي المتعلق بالإيرادات والمصروفات .

توقعات وتمنيات القسم المستقبلية :

- (1) إكمال جميع الأقسام في المستشفى .
- (2) وجود منافسة اكبر تؤثر الأمر الإيجابي على المستشفى.
- (3) تقديم أحسن الخدمات للمرضى .
- (4) التوأمة بين المستشفى ومستشفيات دولية التعاون على الإنترنت مع المستشفيات الدولية ومراقبة العمليات الضخمة سواء في الدماغ والقلب .
- (5) متابعة الأجهزة الحديثة باستمرار .
- (6) بالنسبة للموظف الحصول على راتب لا يجعله يفكر بالقلق أو يحصل دوران في العمل . وأن يكون هناك أمن وظيفي اكثر للموظف .

قسم العلاج الطبيعي :

من الأقسام الرائدة في المستشفى والمجهز بأحدث الأجهزة التي تلبي احتياجات المنطقة .
⁷ يتكوم هذا القسم من اثنين من المتخصصين بالعلاج الطبيعي ومن فني واحد ومساعد واحد، إذ يتعامل هذا القسم مع مرضى من داخل وخارج المستشفى، الداخليين الذين يقيمون في نفس المستشفى، الخارجيين يأتون من الخارج للعلاج الطبيعي ولا يقيمون في المستشفى فيقدم لهذا الفئات الخدمات حيث تشمل:

⁷ رئيس قسم العلاج الطبيعي/الدويك

- العلاج بالأشعة القصيرة .
- العلاج بالإشعة فوق الصوتية .
- العلاج بالحمامات الساخنة .
- العلاج بالتدليك والتبريد والشمع .
- إعادة التأهيل
- العلاج بالأشعة الحرارية .

إذ أن العاملين في هذا القسم راضين عن عملهم ويشعرون بوجود أمان وظيفي من قبل المستشفى ويروا أن نظام العقوبات في المؤسسة لا يمش بالمستوى المطلوب والمدير الإداري لا يقوم بصلاحياته بالوجه المطلوب ، ويفضل العاملين في هذا القسم أو يشملهم نظام التأمين هم واسراهم بشكل كامل بدلاً من إعطائهم 70% من الخصم .

فهذا القسم كغيره يعاني من مشكلة عدم وجود تدريب للعاملين فيه فهو من الأقسام التي تحتاجه وبضرورة لعمل دورات تدريبية على الأجهزة الحديثة .

التوجيهات والتطلعات :

(1) أن تقوم الهيئة الإدارية بإعطاء صلاحيات للموظفين وأن يتم التعامل ضمن التسلسل الوظيفي .
أي تكون الصلاحيات أو سع لرؤساء الأقسام .

(2) أن تكون خطط الإدارة خطط مستقبلية وسامية لتطوير المستشفى .

قسم الجراحة العامة

يعتبر هذا القسم من الأقسام الرئيسية في المستشفى وهو مجهز تجهيزاً حديثاً ويتبعه غرف عمليات حديثة مجهزة بكافة المعدات والأدوات اللازمة وتجرى به كافة العمليات الجراحة الكبرى والصغرى مثل عمليات الغدد والأورام الرساطانية والأكياس الحميدة والخبيثة واصابات الحوادث .

إذ يتكون هذا القسم من وحدة من العاملين المتكاملين في العمل يبذلون قصارى جهودهم للقيام بدورهم على أتم وجه .

فيتكون من أربعة أطباء مقيمين وسبعة أطباء أخصائيين.

* عدد التمريض في هذا القسم 13 ممرضا

* عدد أسرته في هذا القسم 36 سرير .

⁸تتمثل العناية الطبية في هذا القسم بالعناية الفائقة إلى أن الوضع السياسي والاقتصادي الراهن أثر على هذا القسم كما أثر على غيره من الأقسام فانخفض عدد المرضى بشكل ملحوظ نتيجة للأوضاع الاقتصادية التي يتعايشها الناس، فمن وجهة نظر العاملين في هذا القسم فإن الإدارة تقوم بتلبية كل احتياجاتهم الطبية المتعلقة بشفاء المريض أما الأمور التي تتعلق بالعاملين فلا تلبى كما هو الحال من الناحية الطبية .

توصيات القسم :

- (1) اكتمال باقي أقسام المستشفى .
 - (2) جلب أطباء مختصين تحتاج لهم المستشفى .
 - (3) تحسين الوضع السياسي والاقتصادي حتى يعود الوضع لما كان عليه قبل الحدث .
- فقد حدثت تطورات في هذا القسم تمثلت في إدخال جراحة المنظار للعمليات المختلفة مثل المرارة وهي من الخدمات المتقدمة في المنطقة ويسعى القسم إلى تجهيز وحدة الحروق المركزية لخدمة إصابات الحروق المختلفة وجراحة التجميل .
- ويتطلع هذا القسم إلى متابعة كل ما هو جديد من ناحية جراحية في العالم وتقديم الخدمة الجراحية المتميزة إلى أهل المحافظة .

⁸ رئيس قسم الجراحة

أصبح هذا القسم متصلاً بشكل كبير مع قسم الباطني فقد تم تقسيمة مع قسم الباطني إلى أن أصبح يسمى قسم الباطني والجراحة للرجال والقسم الثاني قسم الباطني والجراحة للنساء .
كل قسم يلبي نفس الخدمات والإمكانيات والعلاج لكن لفئة مختلفة .

قسم شؤون الموظفين

يعتبر هذا القسم من اكثر الأقسام الفعالة في المستشفى فهو يتولى جميع أمور العاملين في المستشفى بكافة الطبقات ، فيعمل في هذا القسم موظفين المسؤول شؤون الموظفين فهو منخفض بإدارة الأعمال⁹ وسكرتيرة تختص سكرتاريا يقع هذا القسم ضمن الأقسام الإدارية في المستشفى لكن يعاني من مشاكل كثيرة فرحت مرات عدة على الإدارة لكن لم يؤخذ بها ضمن المشاكل المتعلقة بالقسم :

- الكمبيوتر قديم ولا يوجد برنامج محاسبي عليه
- مساحة الغرفة صغيرة مع أن هذا القسم يقوم بجميع العاملين في المستشفى بمراجعته .
- حجم الأوراق والملفات كثيرة في هذا القسم فيمكن الاستفتاء عنها يتميز بنها على أجهزة حديثة
- يحتاج هذا القسم إلى موظفين آخرين
- توزع تقييمات من قبل هذا القسم للموظفين لكن في معظم الأحيان لا ينظر فيها .
- أما فيما يتعلق بمشاكل بقية الأقسام من وجهة نظر هذا القسم .
- الأزمة المالية .
- عدم وجود دورات تدريبية للعاملين في المستشفى .
- عدم وجود مكتبة بالشكل الصحيح للمستشفى .
- طريقة وجود التعامل تختلف من فئة إلى أخرى بالنسبة للإداريين .
- عدم استخدام الحاسوب بين الأقسام .
- فيما يتعلق بالتوقعات للمستشفى .

⁹ رئيس قسم شؤون الموظفين

- (1) أن يكتمل بناء المستشفى .
- (2) أن تنتهي الأزمة المالية .
- (3) أن يتطور المستشفى ويزدهر .

التوصيات للدائرة

- (2) التعاون والتنسيق بين الأقسام .
- (3) أن يكون هناك حل للمشاكل التي تعرض على الإدارة

قسم الأمراض الباطنية والقلب.

يعد هذا القسم من أهم أقسام المستشفى وتطوراته خدماته تدريجياً فيتم به عمل تنظيف للمعدة والقولون والتصوير التلفزيوني للقلب ومراقبة نبضات القلب وتنظير الرئة والقصبات الهوائية فهذا القسم يحتوي قسم الباطني وقسم القلب CCU فهما تابعين لنفس الخدمة وفي نفس القسم .

فقسم الباطني يتكون من 3 أطباء أخصائيين 3 مقيمين عدد التمريض 13 ممرضا وعدد الأسرة 27 سرير .

أما بالنسبة لقسم CCU فيتكون من 7 أسرة 10 ممرضين ونفس الأطباء الذين يعملون في قسم الباطني يعملون في هذا القسم نتيجة لأهمية هذا القسم في المستشفى فيرى العاملون فيه أن الموضوع الطبي جيد جداً و كذلك نظافة هذا القسم تعتبر جيدة.

وعندما يقدم إلى هذا القسم شكوى من قبل أي مريض ينظر بها وبشكل جدي فتقدم الشكوى إلى المشرف الإداري إلى أن يتولاها المدير الإداري نفسه فعند حدوث أي نقص في المواد الطبية تتعاون الإدارة في ذلك .

فهذا القسم يتكون من أجهزة حديثة ومتطورة تضامي بعض المستشفيات العالمية إلا أن ينقص هذا القسم وخاصة قسم CCU بعض الأجهزة الحديثة المتعلقة بأمراض القلب .

أما ناحية العاملين في هذا القسم فقد يروا أن الإدارة لا تهتم بأوضاعهم بالقدر الكافي فلا تنتظر في شكاوي العاملين أو في أوضاعهم فهم يعترضون على عدم وجود دورات تدريبية للعاملين وخاصة في قسم الباطني .

أما بالنسبة لقسم CCU فقد قامت الإدارة بإعطائهم دورات تدريبية بالأجهزة الحديثة في قسم القلب إذا الطبقة العاملة وخاصة الممرضين في قسم CCU معظمهم حاملين لدرجة البكالوريوس لأهمية وخطورة هذا القسم .

□ المشاكل المتعلقة بالقسم وبالمشفى من وجهة نظر العاملين في هذا القسم .

- (1) الأمان الوظيفي غير موجود في المشفى .
- (2) عدد الممرضين في الشفت الليلي غير كافي .
- (3) لا يوجد محفزات للأطباء والعاملين .
- (4) الوضع السياسي والاقتصادي أدى إلى انخفاض عدد المرضى من 30% إلى 50% على أي

أساس هذه السر

- فقد كان عدد المرضى قبل الأحداث الذين يدخلون هذا القسم 11 مريض أما الآن مع الوضع الراهن فأصبح عددهم من 3 --- 4 مرضى فقط في اليوم .
- (5) نقص بعض الأجهزة وخاصة أجهزة القلب .

فعلى الرغم من هذه المشاكل فالعاملين في هذا القسم يفضلوا العمل في القطاع الخاص أكثر من القطاع الحكومي فطبيعة الناس الذين يتعاملوا معهم فئة منتقاه من أصحاب الطبقات المعينة في البلد

التوجيهات والتطلعات :

- (1) افتتاح أقسام ضرورية تنقص المستشفى مثل قسم القسطرة وقسم الأطفال .
- (2) أن يتم اختيار الكادر الطبي ضمن مواصفات محددة ودقيقة .
- (3) منح أطباء البكالوريوس الحصة في إكمال دراستهم عن طريق المستشفى .

(4) إدخال نوعيات جديدة من المتخصصين على كل قسم .

(5) منح أقسام جديدة يكون مردودها جيد على المستشفى لتحسين وضعها عادي .

قسم الكمبيوتر

(غرفة البرمجة والصيانة والتدريب)

يعمل في هذا القسم ثلاثة من المهندسين حاملين شهادة هندسة الحاسوب . ويعملوا كفريق واحد بنظام يسمه نظام المستشفى المعلوماتي .

فعند دخول المريض للمستشفى يتم إدخال معلومات بهذا المريض فيقوم هذا القسم بتجميع هذه المعلومات الخاصة بالمريض والتحكم بها ومسبتها ومتابعتها عن طريق أجهزة حاسوب تستخدم نظام care فالمستشفى هو الذي طور البرنامج حيث تم شراءه من قبل مستشفيات في الأردن فيتم إدخال كل شيء يتعلق بالمريض إلى هذا القسم مثل .

□ مثل الفواتير والحسابات التي تتعلق بالمريض عند خروجه .

□ كل معلومة تتعلق بالمريض من سنوات يمكن إخراجها عن طريق هذا القسم .

¹⁰ إذا أن هذا النظام متجانس وعملية الحماية عالية جدا عالية فهذا النظام احتاج إلى وقت طويل لتطويره وكانت المستشفى من المستشفيات السبابة في ذلك ، فالسرية في المعلومات مهمة جدا في هذا النظام

ومن الوظائف الأخرى الذي يقوم به القسم شراء الأجهزة التي يحتاجها المستشفى ويقوم بعمل صيانة وتصليح للأجهزة التي تعطل في المستشفى ، ويقوم بتوزيع الأجهزة التي يسسنتر بها على الأقسام التي تحتاجها .

المشاكل المتعلقة باستخدام الحاسوب في هذا القسم وباقي أقسام المستشفى

¹⁰ قسم الكمبيوتر/احد مهندسو الكمبيوتر

- 1) الإداريون لا توجد لهم أي علاقة بهذا القسم وكذلك رواتب العاملين لا تدخل على هذا القسم وكذلك الإجازات .
 - 2) الإنترنت في المستشفى غير فعال لا يوجد عليه أي تحديث ولا أي اهتمام من قبل الإدارة .
 - 3) لا تستخدم المؤسسة أجهزة الحاسوب لتسويق الأطباء .
 - 4) عدم استخدام الأطباء والإداريون لأجهزة الحاسوب بالشكل المطلوب أما لعدم توفر لديهم أو لعدم توفر الرغبة عندهم .
 - 5) بعض الأقسام ترفض التعامل مع الحاسوب .
 - 6) توجد بعض الأقسام الحاسوبية في المستشفى يديرها أشخاص غير مؤهلين بمعرفة الحاسوب .
 - 7) عدم وجود webmaster .
 - 8) عدم وجود دورات تدريبية للعاملين على الأجهزة .
- على الرغم من هذه المشاكل ألا أن استخدام الحاسوب خفض الضغط على الهواتف التي كان الأطباء يستخدمونها لمعرفة النتائج عن المرضى .

التوصيات والتطلعات :

- 1) زيادة اهتمام العاملين في المستشفى باستخدام الحاسوب .
- 2) إعطاء دورات وبرامج تدريبه للجميع حتى يتمكنوا من التعلم على استخدام الحاسوب .
- 3) تعيين الوظيفة أصحابا الكفاءات العالية .
- 4) اكتمال جميع أقسام هذا الصرح العظيم .

قسم المشتريات

¹¹ يلعب قسم المشتريات بأي منشأة أهمية كبيرة حيث تصنف المشتريات بالمستشفى الأهلي :

- مشتريات طبية تختص الإدارية .

¹¹ مدير قسم المشتريات

□ مشتريات أجهزة طبية تختص الصيانة الطبية .

□ مشتريات عامة تختص المستلزمات والمستهلكات .

مثل الأمور التي تستهلك يومياً ويتم شرائها (الأثاث ، مواد التنظيف ، المواد الغذائية)

يستلم طبيب الشراء من المدير الإداري والمالي بعد المصادقة عليه ويستلم سلفة من قسم المحاسبة بناء على طلب مكتوب ويقدم بإرسال طلب الشراء المزودين ثم شراء البضائع المطلوبة ووضعها في المستودع ويأخذ سند استلام بضاعة من قسم العهدة والمستودعات ثم يزود قسم المحاسبة بالفواتير وطلبية الشراء للحصول على قيمتها والتأكد من صحتها .

المشتريات اليومية لا تقوم بعمل لجنة لها تدفع نقدي بحيث يكون هنالك ملف خصوصي لكل قسم لمعرفة احتياجاته وفي نهاية العملية (عملية الشراء) يتم التثبيت من خلال الاحتفاظ بكل صورة لكل حاجة يتم إحضارها

قسم الصيانة:

تتمثل طبيعة عمل هذا القسم بما يلي:

(1) صيانة الأجهزة (2) التخطيط عند فتح أقسام جديدة (3) وضع مواصفات الأجهزة الحديثة

قسم الصيانة الطبية يتحكم بكل المستشفى وجود هذا القسم في نفس المستشفى ضروري مهم جداً وعدد العاملين بهذا القسم 4 مهندسين 2 فنيين 1 سكرتيره والقسم ليس بحاجة الى موظفين حالياً وهذا القسم يتميز عن غيره كم الأقسام بأنه يمتلك قوة فهو لا يوجد فيه مشاكل بمعنى المشاكل ونفسية العاملين به عالية جداً فهم لديهم رضى وظيفي ويشعرون بأهميتهم للمؤسسة ودورهم الهام جداً بالمؤسسة (المستشفى)، وأكثر قسم يتمتع بالدورات وغيرها من الحوافز ورش عمل معارض يتطلع هذا القسم الى ان يكون هنالك إنترنت إلى جميع المكاتب بحاجة للتعلم على أنظمة الكمبيوتر، فهذا القسم هو قسم راضي عنه وضعه تمام الرضى على ما يبدو.

قسم التحصيلات :

هذا القسم هو مسؤول عن جميع إيرادات المستشفى وإيرادات جمعية أصدقاء المريض (جميع إيرادات المستشفى) والمسؤول عن عمليات القبض من الأقسام الأخرى مسؤول أيضاً هذا القسم عن الرواتب (إعداد الرواتب وكغيره من الأقسام يعاني من عدم الرضا عند الموظفين ويفتقر إلى الدورات التدريبية أيضاً ويجب فصل المدير الإداري عن المالي وذلك ليكون أفضل للمستشفى¹² من أهم المشاكل التي يعاني منها هذا القسم :-

- (1) التداخل بالعمل (أمين صندوق مسؤول رواتب)
- (2) وجود شبكة Internet موجود لكن ليس بجميع الأقسام .
- (3) الافتقار إلى الدورات .
- (4) عدم إعطاء الموظف حوافز (فبذلك يكون مضغوط)
- (5) عدم وجود الرجل المناسب بالمكان المناسب .

التطلعات :

- (1) افتتاح أقسام جديدة .
- (2) تغيير الموارد ووضع أناس مختصين .
- (3) تفعيل انتخابات النقابة .
- (4) أن يتحسن وضع الدرجات والكادر المالي للمؤسسة .
- (5) أن يزيد عدد الممولين .

قسم الديوان

الديوان يقع هذا القسم ضمن النطاق الإداري في المستشفى إذ يقوم عمله بمتابعة شيء صادر من الهيئة الإدارية للموظفين وأي شيء وارد (أي متابعة أي شيء وارد) بالإضافة إلى مسانده للعلاقات

¹² رئيس قسم التحصيلات

العامّة بخصوص البحث الاجتماعي بالإضافة إلى منسق لجنة الشكاوي والمضاعفات (الاستماع إلى الشكاوي من المرضى وإعطائها إلى ذريها من أجل إصلاحها .

حيث أن هذا القسم يعاني من :

□ عدم وجود جهاز كمبيوتر خاص بهذا المكتب وحتى يكون على اتصال مباشر على مكتب العلاقات العامة .

□ إعطاء الصلاحيات لهذا المكتب أي أن يعمل وفق الصلاحيات المفوضة له .

□ يوجد هنالك ضعف في الأقسام الإدارية بحاجة إلى أقسام مثل الإحصاء بالإضافة إلى أن

الموظفين بحاجة إلى تأهيل لانه قد يجهل الموظف خبره مواضيع أخرى

□ قد يكون هنالك نوعاً من الصراعات بين الأقسام لا يوجد شخص يهتم مصلحة الشخص الآخر

□ التطلعات المستقبلية

(1) اكتمال بناء المستشفى .

(2) فتح قسم لجراحة القلب .

(3) وجود هيئة إدارية مناسبة .

(4) عمل دورات تأهيل للأطباء والإداريين .

الصيدلية والمستودع الطبي :-

يعتبر قسم الصيدلة والمستودع من الأقسام الحيوية الهامة في المستشفى فهو يقوم بتزويد كامل

احتياجات الأقسام الطبية من الأدوية والمستهلكات الطبية يقوم القسم بتوفير كامل جوار قسم الأشعة

وقسم المختبر وقسم العلاج الطبيعي أيضا يقوم القسم بصرف الأدوية مجاناً للأسرى المحررين يقوم

القسم بتوفير الأدوية الهامة والنادرة والغير متوفرة في الصيدليات الخاصة يقوم القسم بالتبرع للمركز

الصحية الهامة والنادرة والغير متوفرة في الصيدليات الخاصة أيضا يقوم القسم بالتبرع للمركز

الصحية والعيادات المتنقلة والجمعيات الخيرية وتزويدها بكافة احتياجاتهم من الأدوية والملتزمات

الطبية ويقوم القسم بتجهيز الحملات الخيرية من التطوعية والتي ترسل إلى القرى بكامل الاحتياجات من الأدوية والملتزمات يعمل بالقسم 6 موظفين يقوموا بتوفير الخدمات وتوفير كل ما يحتاجه المستشفى من الأدوية والملتزمات عن طريق الشراء أو التبرعات.

المستودعات وتشمل:

(1) المستودعات الطبية كل شيء يتعلق بما يلزم من الأجهزة الطبية (2) المستودعات غير طبية كل

شيء غير طبي مثلاً تنظيف المطبخ.....الح)

- المستودعات الطبي أدوية ، مستلزمات طبياً أجهزة تابعة للصيانة الطبية
- الصيدلة يجب أن تكون مفصولة عن المستودع حتى تحقق الفائدة الموجودة منها والمفروض ان تتشكل لجنة مشتريات دائمة تتشكل لجنة فرعية لشراء اللازم وأيضاً توجد لجنة مشتريات طبية خاصة بشراء الأدوية والأدوات الطبية وطبيعة عمل الصيدلية هي تقديم العلاج للمريض المقيم داخل القسم وللمريض الذي يتعالج ويخرج أو يتعالج بالعيادات الخارجية أيضاً ارتفعت نسبة أرباح الصيدلية حالياً بشكل كبير

□ بعض المشاكل التي تواجهها الصيدلية :-

- (1) النواقص في بعض الأدوية لها علاقة بالوضع المالي حيث يحدث عادة خلل في آلية الشراء
 - (2) المساحة كمستودع للأدوية غير كافية .
 - (3) المخطط الهندسي غير متوافق مع المستشفى
 - (4) عدم شراء الأدوية لفترات طويلة بسبب عدم وجود ميزانية كافية
- أهم الاقتراحات * وجود صيدليتان واحده للمرض الداخليين وأخرى للمرض الخارجيين وان يكون هناك مخازن كبيرة .

قسم المحاسبة :

قسم المحاسبة العامة وهذا القسم يتلخص عمله بالتعامل مع الشركات والموظفين والبنوك وعمل الميزانية السنوية وتقارير يومية ويعمل قسم المحاسبة مع قسم محاسبة المرضى والتحصيلات والمالية فقط يكون هناك تنسيق مستمر وتكون الهيئة الإدارية هي المرافق الداخلي لجميع التحركات الحاصلة والمرافق هو مؤسسة الدجاني بالقدس وهذا القسم كغيرة من الأقسام بحاجة إلى زيارة الموظفين وكغيرة من الأقسام بحاجة إلى زيادة الموظفين وكغيرة من الأقسام لا يوجد شعور بالأمان الوظيفي عند الموظفين ولا يوجد رضى وظيفي أيضا عند الموظفين ويستخدم هذا القسم برنامج النظام الموثق ويقوموا بعمل تدريب لكل موظف جديد على هذا البرنامج .

ويقتصر هذا القسم للدورات التدريبية وتطويره وورشات عمل

التوصيات

- (1) زيادة عدد الموظفين
- (2) توسيع المكاتب
- (3) بحاجة إلى قسم أرشيف ضروري
- (4) إعادة ترتيب المكاتب الإدارية
- (5) أن يزيد التنسيق بين الأقسام

التطلعات المستقبلية

- (1) تأمين كافة الخدمات الجديدة للمريض وإضافة أقسام جديدة مثل الحروق والقلب
- (2) تطبيق نظام الضمان الاجتماعي
- (3) أن يشعر الموظف بالأمن الوظيفي أكثر
- (4) أن يكون مدير المستشفى متخصص بإدارة المستشفيات .

قسم العلاقات العامة :

يعتبر قسم العلاقات العامة من الأقسام المهمة أو المركزية في المستشفى لطبيعة الأعمال التي يقوم بها هذا القسم قلة علاقة بكل المؤسسة بكافة الموظفين أيضا التدخل في إنجاز عمل أسرع بالإضافة إلى أن ذلك القسم يقوم بتوفير مصادر التمويل يقوموا باتصالات مع الخارج لدعم المؤسسة من الناحية المالية، بالإضافة إلى أن هذا القسم يقوم بناحية التسويق في المستشفى أي أن قسم العلاقات العامة هو نفسة قسم التسويق فهو الذي يروج الدعاية بمختلف الوسائل سواء كانت الجرائد ام وسائل الإعلان الأخرى .

- جزئيا لا تشارك الإدارة الموظفين في اتخاذ القرار ليس هم صناع القرار الذي يقرره الإدارة
- حيث أن قسم العلاقات العامة يتقبل الاقتراحات من أي قسم قد يكون مستعينا بذلك رأي الجمهور والمرضى من خلال استبيان يوزع عليهم عن نظام المؤسسة الأطباء تعامل الموظفين
- يعاني هذا القسم من مشكلة أساسية وهي الوضع المالي الذي تسبب في تأخر دفع الأجور .
- لا يوجد قسم خاص للتطوير وادارة المشاريع .
- لا يوجد رضى وظيفي كامل بالإضافة إلى أنه لا يوجد أمان وظيفي .
- نظام المكافآت والتحفيز موجود ولكنة ليس كما يجب
- نقابة غير فعالة للموظفين .
- بالإضافة إلى عدم وجود سكرتيرة في بعض الأقسام .
- ليس دائما عملية التوظيف تقوم على عملية التأهيل .
- فكانت التطلعات المستقبلية لهذا القسم كالتالي:
- (1) اكتمال المشروع الذي تم البدء فيه .
- (2) تأمين كافة الخدمات الطبية الممكنة للمرضى .
- (3) تزويد المستشفى بكافة الأدوات الطبية المطلوبة

(4) وجود كلية طب وكلية تمريض (بكالوريوس)

(5) تقديم خدمات بتخصصات مختلفة

(6) تكاملية الخدمات الطبية بتوفر جميع التخصصات الموجودة والغير موجودة

إما بالنسبة للمشاريع التطورية فيه كالتالي :

(1) الموظفين لهم مشاريعهم الخاصة يوجد صندوق للموظفين أنفسهم يعملوا مشاريع خاصة مثل

شراء شقق سكنية لهم إدارتها المالية لهم .

(2) المشاريع التي ترفد المؤسسة مشاريع محدودة المستشفى غير مكتمل حتى الآن تشغل 160

سرير عندما يكتمل بحاجة إلى 1.000.000.00 دولار فعند عمل مشروع يزود المؤسسة فانه

يضر المشروع الرئيسي للمؤسسة بدلا من أن يتم الحالة .

(3) نظرة مستقبلية لافتتاح أقسام جديدة يتم تغطية التكاليف وتكون بعض الزيادة حتى لا يكون هناك

أي ضيق .

الذي يميز الإدارة عن غيرها هو:

(1) الإدارة : قيادة نظيفة الهيئة الإدارية سبعة أشخاص يقع على عاتقهم المسؤولية (أي مشكلة لأي

مواطن تكون مسؤولية الإدارة

(2) الأمانة في الأداء.

(3) المتابعة كل أسبوع اجتماع مدته (2-6 ساعات) أحيانا إيجابية وأحيانا سلبية (الإيجابيات أكثر

من السلبيات)

(4) المصداقية : مشاريعها تترجم على أرض الواقع أقسام جديدة تفتح

فمن وسائل التحفيز المتبعة :-

المكافآت ، المالية ، كتب الشكر ، تكريم سنوي ، دورات للموظفين ، بعض الموظفين يتدربوا على أجهزة الخارج، مستشفى الأهلي على رأي الإداريين لا يحتاج إلى قسم التسويق لان هدفها غير ربحي يوجد عدد من الأطباء غير معنين بتسويق مبالغ فيه.

عند التسويق عن أي قسم يتم التسويق بحذر شديد يكون هدفه غير ربحي بل هدفه إشهار وتسويق للمؤسسة .

طريقة الدفع في المستشفى :

- 1- الدفع المباشر لمن ليس له تأمين .
- 2- تأمين حكومي من أسرا الاتفاقيات (بعض الأحيان يرفض تأمين الحكومة)
- 3- تأمين وكالة .
- 4- تأمين بعض الشركات .

□ لا يوجد هناك فئة مخصصة تقبل على المستشفى .

□ بالإضافة إلى انه يوجد تخطيط لمعرفة الأجهزة الموجودة والتي لا بد من توفرها فتوجد قائمة في المستشفى تعرف احتياجاتها ما يتوفر منها يتم الحصول عليه وإذا لم يتوفر يتم متابعة حتى يتم الحصول عليه .

قسم المختبرات وبنك الدم

حيث يقوم هذا القسم بعمل التحاليل الطبية اللازمة للمرضى سواء المرضى المقيمون في هذا المستشفى أم الذين يأتون لعمل التحاليل فقط .

بالإضافة إلى قيام هذا القسم بمساندة الطبيب في تشخيص الحالة المرضية للمرضى .

من أهم ما يميز هذا القسم توفير ما يزيد عن 300 نوعاً من التحاليل الطبية ويعتبر هذا المختبر مرجع للمختبرات الخاصة وبعض المستشفيات وتضم سبع وحدات رئيسية كل وحدة متخصصة بأنواع مختلفة من التحاليل أما بالنسبة لبنك الدم فهو يغطي احتياجات المستشفى ويعتبر رافداً لكثير

من المستشفيات عند حاجتها للدم في فلسطين ترتبط مختبرات المستشفى الأهلي بنظام مراقبة النوعية الجودة وتعتبر مختبرات المستشفى خصيصاً من قبل كوادرنال الفنية يعمل بقسم المختبر 17 موظفاً ببراعة وبأحدث الأجهزة والمعدات .

حيث يتمتعوا بمساحة كافية والغرف تناسب لعمل الفحوصات، علاقة وثيقة مع قسم الصيانة الطبية بحيث يقوم قسم الصيانة بتزويدهم بالأجهزة

من أهم ما يعاني هذا القسم :

- عدم الشعور بالأمان الوظيفي .
- تغطية حاجة القسم من الموظفين.
- دعم المختبر بالأجهزة الأزمة .
- بحاجة إلى دورات تدريبية.
- بالإضافة إلى انه هنالك جزء من الفحوصات يتم تحويلها إلى الخارج وتكون على حساب المواطن (لا تقوم وزارة الصحة بتغطيتها)
- بحاجة إلى تأمين مشاركون عملهم حساس (بحاجة لعلاجات وقائية كونهم يحالون بعض

الأمراض)

التطلعات المستقبلية :-

* وجود أقسام جديدة (جراحة القلب العيون)

* وجود أقسام للأطفال .

قسم الأشعة

يقوم هذا القسم بعمل الأشعة اللازمة عن ما يحتاجها على مختلف أنواعها فهناك أشعة عادية (كسر في الرأس ، الكشف عن الحصى ، الدماغ.....) كون هذا القسم معرض للخطر (لا نهم يتعرضون باستمرار للأشعة) فان هذا القسم يوجد لديه ملابس معينة بالإضافة إلى حاجز رصاص .

ايضاً يقوم هذا القسم بالتطوير المحوري الطبقي الحزوني مع احدث التقنيات العالمية
جهاز التوحيد بالموجات الصوتية.

جهاز التصوير حجرات القلب .

جهاز التصوير بالأشعة العادية وايضاً الملونة

ومن أحدث الأجهزة جهاز التصوير بالرنين المغناطيسي mri وذلك كله من أجل تشخيص دقيق

وبأقل وقت ممكن ومن أهم ما يعاني هذا القسم

□ أجهزة (مجهز ولكن يحتاجون لأجهزه في ظل التطور).

□ بحاجة إلى موظفين.

□ الإكثار من الدورات التدريبية لمعاينة التكنولوجيا الدورات موجودة ولكن يجب المواظبة عليها

والإكثار منها) في إخراج التصوير نقياً وكتابة التقارير طبياً

من أهم التطلعات المستقبلية :-

□ وجود محادثة مع المستشفيات في الخارج .

□ افتتاح بقية الأقسام (الأطفال ، الحروق)

□ أن يحصل الموظف على أمان وظيفي .

□ قانون يحكم الكل بالتساوي .

قسم النسائية والتوليد :

يعتبر إعلان والعنوان الدائم لحالات الولادة المتعسرة والصعبة ويقوم هذا القسم على 7 أطباء

اخصائين و4 مقيمين أكفاء و15 قابلة وممرضة مؤهلة ويوجد بهذا القسم غرفة خاصة بالعمليات

القيصرية بأحد التجهيزات و4 غرف للتوليد والجراحة النسائية أيضا كنوع من الاهتمام بالمرضى يتم

¹³توحيد كل طفل يولد في ساعة ولادته وهذا من الأمور المحفزة للمرضى .

¹³ رئيسة التمريض/قسم الولادة

قد يكون هنالك رضى وظيفي ولكن أمان وظيفي لا يوجد .

دورات تدريبه تتم ولكن ليست باستمرار .

حيث أن قسم الولادة مرتب على النحو التالي. الدرجات الموجودة داخل القسم

□ درجة أولى يكون سرير واحد .

□ درجة ثانية يكون فيه سريران .

□ درجة ثالثة يكون فيه أربعة أسرة .

وفي هذا القسم التمريض له دور هام جداً

ومن الجدير ذكره أن قسم الولادة كغيره من الأقسام يعاني من مشاكل منها :

□ الضغط المكثف فهم بحاجة إلى كوادر (موظفين ، ممرضين)

□ الرواتب (ناتجا عن الأزمة المالية للمستشفى)

الحل في نظرهم للأزمة المالية هو ترتيب دخول وخروج الموارد الحالية .

قسم الطوارئ :

الطوارئ هي القسم المسؤول مسؤولية مباشرة عن استقبال أي حالة عادية أو حرجة بحيث يقوم هذا

القسم الحالات التالية

(1) إما أن يتم إدخال الحالة إلى المستشفى .

(2) أو تحول إلى مستشفى آخر

(3) خروج المريض مباشرة من قسم الطوارئ الى البيت .

يتميز عن غيره بالخدمات الطوارئ دوماً في قلب الحدث لتقديم العلاج الأولي اللازم وهناك جاهزية

دائمة وعطاء متواصل ومهام صعبة على مدار الساعة والطواقم الطبية والتمريضية المتميزة التي

تعمل لخدمة كل مريض وأيضاً يوجد وحدة إنعاش للقلب والرئة ويجرى بعض العمليات الجراحية

البسيطة داخل قسم الطوارئ وهناك غرفة للغيار والجبس ويعمل القسم بطاقة 24 سرير .

بالنسبة للعاملين بهذا القسم فهم 10 ممرضين مؤهلين و4 أطباء أيضاً عمل القسم بدأ يقل بسبب انتشار المستوصفات والعيادات داخل القرى والارياف مما أدى إلى تذهب الحالة .

بالنسبة للرضى الوظيفي فرضى وظيفي عند العاملين بقسم الطوارئ كحال باقي الأقسام والسبب بذلك يعود إلى ظروف العمل الإدارية السيئة حيث تفتقر إلى التطوير والتحسين وان يتوفر حوافز مالية ومعنوية حيث أن الراتب أيضاً متدني وايضا الافتقار للدورات التدريبية وايضاً الافتقار لآمان الوظيفي الصحي للموظف وأسرته

توصيات قسم الطوارئ كانت كالتالي :

- (1) أن يعود قسم الطوارئ إلى موقعة الأصلي الذي كان بالسابق والان هو كلية التمريض .
- (2) وجود أنظمة داخلية .
- (3) عدم وجود quality assurance تامين للجودة داخل المستشفى
- (4) أن يكون الشخص الإداري قادر على صنع القرار .
- (5) تقسم power بشكل متكافئ على الأقسام
- (6) التقليل من تشابك الصلاحيات .

التطلعات المستقبلية :-

- (1) تطور الأقسام
- (2) وجود أخلاقيات للعمل تتعلق بالمهنة social
- (3) استخدام نظام تعليمي .
- (4) زيادة التعليم المستمر والدورات .

مدير مشروع المستشفى

تتمثل مهمة هذا القسم بمتابعة إكمال المستشفى ليظهر بناء كامل حيث تم البناء على أساس مخطط في

مكتب لندن ويقوم تقسيم المستشفى على النحو التالي :-

- الطابق الأرضي (1) ويتكون من الطب النووي (غير فعال أي لا يعمل)
 الأمراض المعدية قسم الطوارئ بحيث انه لجميع الخدمات المساندة لا يوجد فيه منامة
 □ الطابق صفي يحتوي على الإدارة العامة للمستشفى ، العلاقات العامة ، الأشعة ، المختبرات ،
 الصيدلية المركزية ، العلاج الطبيعي ، ولذلك لا يحتاج أي مريض ومراجع معاناة للوصول الى
 القسم .

بالإضافة إلى انه يوجد العيادات الخارجية شيء مميز لانه لا يتم استخدام الأدرج أو المصاعد ،
 وكذلك الأمر بالنسبة للمختبرات والعلاج الطبيعي (تئين للعضلات)

- الطابق الأول : العمليات (الجراحة) ويشمل ما يلي :

(1) العمليات الجراحية

(2) تعقيم الأجهزة .

(3) قسم الإنعاش

-I إنعاش للإنسان ICU

-II إنعاش للقلب CCU

ICU في حالة النزاع العناية الحثيثة ، كسور شديدة .

ICC جاطات القلب .

ما يميزه هو وجود منامة في نفس القسم .

- الطابق الثاني :

-I الأطفال .

-II النساء والولادة بحيث يتكون من :-

-1 إدارة القسم

-2 قسم الولادة الطبيعية

3- قسم العمليات القيصرية .

4- المنامة .

5- خداج الأطفال .

¹⁴ أما بالنسبة لقسم الأطفال سوف يتم افتتاحه قريباً .

□ الطابق الثالث :

I- الباطني

II- الكلى

قيد الإنشاء

III- قاعة اجتماعات ومحاضرات

بالإضافة إلى انه يوجد هنالك مبنى للخدمات يتكون من عدة طوابق وتتمثل بي :

□ طابق 1 يتكون من ثلاجة الموتى أجهزة الغاز الطبي ولوحات الكهرباء

□ طابق صفي يتكون من غرف للصيانة العامة بويلارات للتغذية + الماء الساخن ، مستودعات ،

مكتب هندسي .

من أبرز ما يعانيه هذا القسم هو :

□ حاجة الى موظفين

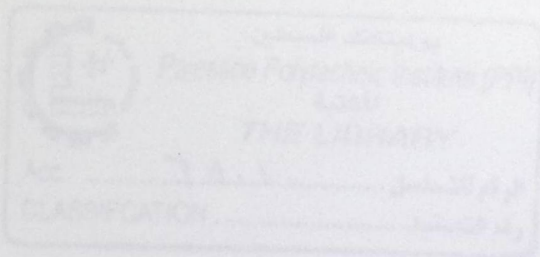
□ حاجة إلى أمان وظيفي .

□ يوجد مركزية .

□ مجلس طبي غير فعال

ولكنه في الآونة الأخير تم نقل قسم الطوارئ من الطابق (1-) الى الطابق رقم صفر وذلك لاسباب

نذكر بها



¹⁴ مدير المشروع

1- الطوارئ يجب أن يكون متكامل (غرفة أشعة ، مختبر) وعندما تم وضعها عانوا من مشكلة فتح غرف أخرى زيادة في التكاليف في وضع لا يسمح فيه بزيادة التكاليف بالإضافة إلى انه في المكان القديم للطوارئ (أي كلية التمريض الآن) كان المريض يحتاج إلى غرفة أشعة ، مختبر فكان هنالك صعوبة عندما يتجه إلى الطابق الأخرى لعمل اللازم له .

ولهذا كان لذلك الترتيب عدة مميزات

- الطابق الأرضي معمول لجميع الخدمات .
- الجراحة والمنامة في نفس الطابق .
- قسم ICU في حالة طبيعية يذهب إلى المنامة وإذا كان في حالة خطيرة (منازعة) يذهب إلى غرفة الإنعاش .

كلية الخليل للتمريض

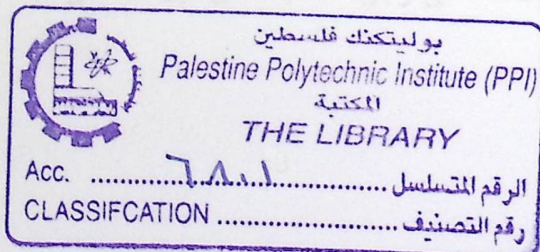
تضم في الكلية هيئة تدريسيه من حملة الشهادات العليا العاملة على الارتقاء بالمستوى العلمي ويتم¹⁵ تدريس مناهج عالية بإمكانيات متاحة للتدريب العلمي وعلى أحدث الأجهزة بالأقسام المستشفى الأهلي المختلفة حيث أن كلية التمريض خرجت 6 أفواج تم استيعابهم في المستشفى الأهلي وفي مستشفيات أخرى بكافة فلسطين لخدمة المجتمع المحلي بكفاءات علمية عالية بلغ عدد الخريجين المؤهلين 180 خريج ليمارسوا مهنة التمريض .

- طبيعة هذه الكلية هو إقامة المحاضرات وفي النهاية يتم إعطاء شهادة (مع الشامل) دبلوم 2

سنة

- حيث تكون الشهادة معتمدة من وزارة التعليم العالي وتقبل الطلبة من تخصصات أدبي ، علمي ،

تمريض .



¹⁵ عميدة كلية التمريض/إيمان أبو سارة

- تستوعب الكلية 40 طالب ويتم التطبيق لهؤلاء الطلاب في المستشفيات التالية (الميزان ، المحتسب بالإضافة إلى الأهلي) بحيث انه يتم التوظيف في المستشفى الأهلي حسب الحاجة الداخلية للمستشفى .

المعدل تنافسي (أي تقدم 100 طالب يتم أخذ احسن نسبة)

- يتم تقديم الشامل بحيث يجب أن يكون معدلة 60 حتى يتمكن من دخول الامتحان بالإضافة إلى انه يجب أن يحصل على 60 باعتبار ناجح في الشامل .

- المدرسين حاصلين على ماجستير ترميز .

** 3 دائمين

** 7 Part time بالاتفاق مع الجامعات الأخرى

القسط بحيث يتكون نظام الأقساط لديهم بأنه 15 دينار على الساعة .

الكلية هي جزء من جمعية أصدقاء المريض لذلك يتم تجميع الميزانية من قبل المستشفى وتكون هنالك ميزانية خاصة لهذه الكلية .

من أهم المشاكل :-

أهم مشكلة هي المشكلة المالية لان الطلاب لا يعملوا أو عمال توقفوا عن العمل لذلك يوجد صندوق للإقراض)

□ المشكلة في التدريب العلمي لان كل طالب يجب أن يأخذ حقه في التدريب العلمي لذلك عدد

الكلية أو الطلاب 40 طالب

-الدوام من الساعة 2__8

- علاقتها من المستشفى مستمرة لا يتم الانقطاع عنها بالإضافة الى وجود انضباط من قبل الأمن والإدارة والكلية.

- يتم الاتصال بالهيئة الإدارية في حال وجود مشاكل مالية توظيف معلمين فتكون العلاقة مباشرة

- يتم الاتصال بوزارة التعليم العالي مباشرة إذا كانوا يريدون دورات تدريبيه وحوافز فيتم الاتصال مباشرة .

□ التطلعات :-

- حالياً يعملوا من أجل تنفيذ عملية التوأمة مع جامعة الخليل من أجل استكمال نظام الدبلوم ليصبح بكالوريوس .

مشرف الخدمات العامة :

يوجد هنالك تشخيص حيث يتولوا متابعة الأقسام التحصيلات وتأمينات الإشراف الإداري في حالة عدم وجود الإدارة (تغطية الأمور في حالة المساء 9 لان دوراهم يبدأ من بعد الساعة الثانية .

(خدمات ن نواقص احتياجات المطبخ بتابعتها)

نقاط القوة والضعف :

- نقاط القوة (strengths) وهي نشاطات داخل المؤسسة يمكن التحكم بها وتنفذ بشكل جيد وفعال

ومن نقاط القوة التي تتفرد بها مستشفى الأهلي عن غيرها :

- (1) جودة الخدمات التي تقدمها .
- (2) أسعارها تناسب فئات المجتمع .
- (3) رعاية صحيحة عالية تتمثل في قطاع الخدمات .
- (4) سمعة المؤسسة الجيدة .
- (5) وجود نخبة متميزة من الأطباء والمتخصصين .
- (6) استخدام تكنولوجيا متميزة إذ تتوفر في المستشفى أجهزة طبية حديثة وعلى مستوى عالي من الجودة .

(7) وجود تخصصات غير موجودة في باقي المستشفيات .

(8) تغطية نفقات الفئات المحتاجة من خلال التأمين والوكالة .

(9) الموقع الاستراتيجي للمستشفى .

نقاط الضعف weaknesses وهي نشاطات داخل المؤسسة يمكن التحكم بها وتنفذ بشكل ضعيف .

وتمكن نقاط الضعف فيما يلي :

(1) تعاني مستشفى الأهلي من عجز مادي أثر على وضعة الحالي وعلى اكتمال افتتاح الأقسام .

(2) عدم شعور الموظف بالأمان الوظيفي .

(3) معدل الدوران الوظيفي في المستشفى مرتفع جداً .

(4) نقص في بعض الأقسام الضرورية كقسم التسويق والجودة والتخطيط والرقابة .

(5) سوء تعامل الإدارة مع الموظفين إذا بسبب ضعف في انتماء الموظف للمستشفى .

(6) عدم اتباع خارطة المستشفى في توزيع الأقسام .

- (7) عدم اهتمام الإدارة بتحفير الموظفين .
- (8) لا تتببع الإدارة الدورات التدريبية للموظفين .
- (9) لا يوجد تعاون مع مستشفيات داخل أو خارج الوطن .
- (10) استخدام الكمبيوتر أو الإنترنت ضعيفاً بين الأقسام .
- (11) عدم وجود الوصف الوظيفي في المؤسسة .
- (12) عدم اتباع الهيكل التنظيمي الموجود في النظام الداخلي للمستشفى .
- (13) وجود مركزية في عملية اتخاذ القرار من قبل الإدارة .
- (14) لا تقوم المستشفى بعمل تقييم سنوي للموظفين .

الفصل الخامس

البيئة الخارجية

البيئة العامة

- الآثار الاقتصادية.
- الآثار الاجتماعية.
- الظروف السياسية.
- الإطار القانوني.
- الظروف التكنولوجية.

بيئة المهام

- المزودين.
- سوق العمل.
- المرضى.
- المنافسين.

الفرص والتهديدات.

الفصل الخامس

البيئة الخارجية

البيئة العامة

- الآثار الاقتصادية.
- الآثار الاجتماعية.
- الظروف السياسية.
- الإطار القانوني.
- الظروف التكنولوجية.

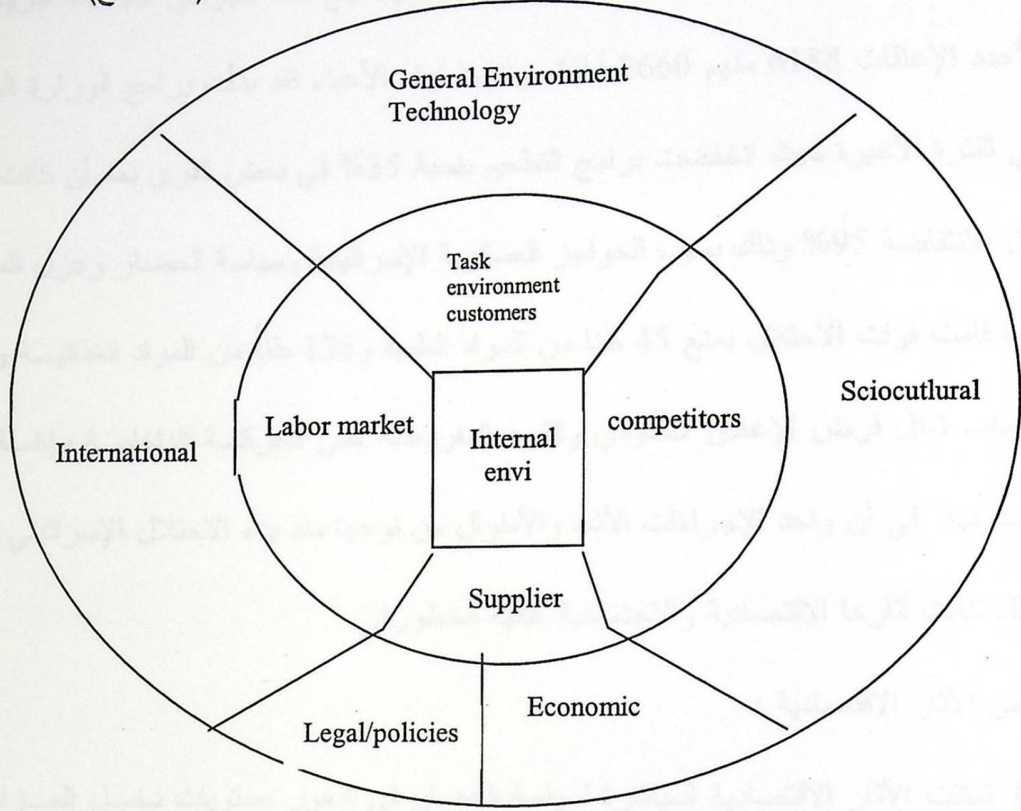
بيئة المهام

- المزودين.
- سوق العمل.
- المرضى.
- المنافسين.

الفرص والتهديدات.

البيئة الخارجية :-

تتكون البيئة الخارجية من المتغيرات (الفرص والمخاطر) التي توجد خارج المنشأة ولا تقع عادة ضمن مدى التحكم قصير الأجل للإدارة العليا وتشكل هذه المتغيرات المحيط الذي توجد فيه المنشأة .
وهذه البيئة تتكون أساسا من جزئيين: بيئة المهام (العمل)، والبيئة العامة (المجتمع) .

**البيئة العامة (المجتمع):**

حيث تتضمن البيئة العامة (المجتمع) قوى اكثر عمومية لا تمس أو تؤثر مباشرة على نشاطات المنشأة في المدى القصير ولكنها تستطيع و في الغالب يحدث ذلك .
أن تؤثر في إيراداتها ذات المدى الطويل وذلك الشكل السابق بين بعض العناصر أو القوى المؤثرة .

حيث تشمل:

الآثار الاقتصادية :-

لقد تحمل قطاع الصحة العديد من الأعباء الإضافية وذلك لمعالجة الآثار الناجمة عن الاعتداءات الإسرائيلية والتي تسببت في استشهاد 2977 مواطناً حيث بلغ عدد الجرحى 44310 جريحاً بينما بلغ¹⁶ عدد الإعاقات 6188 منهم 2660 أطفال ونتيجة لهذه الأعباء فقد بدأت برامج الوزارة الوقائية تتأثر في الفترة الأخيرة حيث انخفضت برامج التطعيم بنسبة 35% في بعض القرى بعد أن كانت قد وصلت قبل الانقضاة 95% وذلك بسبب الحواجز العسكرية الإسرائيلية وسياسة الحصار وعزل المناطق .

كما قامت قوات الاحتلال بمنع 45 طناً من المواد الطبية و 135 طناً من المواد الغذائية و 8 سيارات إسعاف شكل فرض الإغلاق الحدودي والقيود المفروضة على الحركة الداخلية وإغلاق المعابر الحدودية في آن واحد الإجراءات الأشد والأطول من نوعها منذ بدء الاحتلال الإسرائيلي عام 1967 لذلك كانت أثارها الاقتصادية والاجتماعية عالية الخطورة.

فمن الآثار الاقتصادية :

(1) تمثلت الآثار الاقتصادية المباشرة لسياسة الحصار في تدهور مستويات دخل المزارعين عليه والعمال والتجار واصحاب العمل الذين لم يستطيعوا الوصول إلى أماكن عملهم داخل الأراضي الفلسطينية أو لم يستطيعوا الحصول على ما يلزمهم من مدخلات الإنتاج أو لم يتمكنوا من بيع منتجاتهم السلعية.

(2) بلغت الخسائر الاقتصادية المباشرة بالمتوسط حوالي 50.7% من إجمالي الناتج المحلي الذي تم إنتاجه وتشير الدلائل والمعطيات إلى أن كافة ألامنشطة الاقتصادية قد تأثرت سلباً جراء الأزمة والقيود المفروضة على حرية الحركة وكانت الخسائر الكبيرة نسبياً في قطاع العمالة وانشطة الفنادق والإنشاءات الصناعية والزراعية وانشطة الخدمات الاجتماعية .

¹⁶ وزارة التخطيط والتعاون الدولي - بين إنجازات التنمية وخسائر الأغلاق.

(3) تشكل حجم الأضرار الاقتصادية المتمثلة بضياع فرص توليد الدخل حوالي 20% من قيم إجمالي الناتج المحلي المتوقع خلال السنوات القادمة ويبلغ نصيب الفرد من الخسائر في الدخل في حال¹⁷ توزيعها على عدد السكان البالغ 3.1 مليون شخص حوالي 370 دولار أي ما يعادل 3 دولار يومياً للفرد الواحد وتبلغ خسارة الأسرة المؤلفة من خمسة أفراد وحوالي 1,850 دولار خلال فترة الأربعة شهور الأولى من الانتفاضة .

وتزداد هذه الخسائر كلما استمر الإغلاق والحصار والعدوان على الأراضي الفلسطينية لا بد من الإشارة إلى أن الخسائر في دخل الأيدي العاملة غير مسترده إلا أن بعض الخسائر في الناتج المحلي يمكن استردادها أو حفظها في حال تسهيل القيود المفروضة في الحركة والنقل .

(4) انخفاض الإنتاجية : تشير المعطيات إلى انخفاض الإنتاجية في كافة القطاعات إذ قامت إسرائيل بمنع استيراد المواد الخام اللازمة للصناعة أو البناء كما حالت الحواجز العسكرية الإسرائيلية دون دخول البضائع والأشخاص الى المناطق الفلسطينية الأمر الذي أدى إلى انخفاض الإنتاجية بنسبة 50% .

(5) انخفاض الدخل القومي وانخفاض المدخرات نتيجة لسياسة الحصار وتأثير المواجهات والاعلاقات المستمرة على الأراضي الفلسطينية .

(6) تراجع الاستثمار سيكون للإغلاق تأثير سلبي اشد على فرص النمو الاقتصادي وتطور القطاع الخاص خاصة أن عدم الاستقرار يشكل العقبة الرئيسية أمام الاستثمار إذ أن الاستثمار الخاص ظل في حالة ركود خلال الفترة (1993-2000) بسبب معاناة المستثمرين من الاعلاقات .

ونفقات التمويل الباهظة وصعوبة إيجاد مدخلات قليلة التكاليف وان الأحداث التي شهدتها الأراضي الفلسطينية والمتمثلة في العدوان الإسرائيلي الوحشي ساهمت في هروب معظم الاستثمارات في القطاع الخاص وهو ما يسبب تراجعاً حاداً في معدلات أداء سوق المال الفلسطيني .

17 وزارة الاقتصاد الفلسطيني

كما أن القصف الإسرائيلي العشوائي المستمر للمدن الفلسطينية والتدمير المتعمد لكل مشروعات البنية التحتية في الأراضي الفلسطينية تسبب في هروب ملايين الدولارات من الاستثمارات الأجنبية والعربية داخل الأراضي الفلسطينية .

(7) الكساد التجاري : نتيجة للحصار والإغلاق الشامل على الأراضي الفلسطينية تعرضت التجارة الداخلية لحالة خطيرة من الكساد خاصة بعد توقف 130 الف عامل فلسطيني كانوا يعملون داخل إسرائيل عن العمل نهائياً.

كما توقفت التجارة الخارجية تماماً في بعض الأشهر بسبب الحصار المفروض على منافذ الاستيراد والتصدير ويزيد من صعوبة التجارة الخارجية استيراد إسرائيل حوالي 94% من الصادرات الفلسطينية وأن حوالي 86% من الواردات الفلسطينية تأتي من الدول العبرية التي عمدت منذ اندلاع انتفاضة الأقصى إلى إغلاق كافة المنافذ والمعابر وهذا تربت عليه خسائر خادمة في القطاع التجاري .

(8) أدى الإغلاق إلى تراجع حجم الخدمات العامة وتعطيل مشاريع وبرامج التطوير والبناء والمؤسساتي الممنوعة من قبل جهات قائمة وجهات متعددة الأطراف كما تسبب في انخفاض كبير في تنفيذ مشاريع تحسين البيئة التحتية بسبب انعدام الأمن واجلاء الموظفين القائمين على هذه المشاريع ولعدم توفر بعض المواد الخام اللازمه، وفي المحصلة الكلية أدى الإغلاق والحصار إلى إعاقة وتأخير بناء مؤسسات عامة وفعالة .

(9) عملت معظم مؤسسات السلطة الفلسطينية لمستويات منخفضة طوال فترة الانتفاضة خاصة بعد قيام إسرائيل بتشديد الحصار على المدن والقرى¹⁸ الفلسطينية وبالتالي عدم تمكن الموظفين من الوصول إلى وظائفهم بسبب الاغلاقات الداخلية فانخفضت قيمة الخدمات العامة خلال الأشهر الأربعة الأولى بنسبة 30% الأمر الذي تسبب في إيجاد عوائق تنسيقه خطيرة حدثت من قدرة السلطة الفلسطينية على تلبية احتياجات المواطنين .

¹⁸ وزارة العمل الفلسطيني/ تقرير حول الآثار الاقتصادية لسياسة الإغلاق على الأراضي الفلسطينية.

الآثار الاجتماعية :

تمثلت الآثار الاجتماعية نتيجة القيود المفروضة على الحركة الداخلية والخارجية وسياسة الإغلاق والحصار التي فرضها جيش الاحتلال الإسرائيلي بارتفاع معدلات البطالة وزيادة نسبة الفقر وتدبير الممتلكات وزيادة إعداد الجرحى والانعكاسات النفسية الخطيرة على الأسر الفلسطينية .

1- البطالة :- تميز سوق العمل الفلسطيني منذ عام 1997 نهاية أيلول عام 2000 بنمو ملحوظ في حجم العمالة الفلسطينية خاصة نمو العمالة في إسرائيل ومؤسسات السلطة الفلسطينية والقطاع الخاص والذي كان كافيا لخفض معدل البطالة الرئيسي من 23% في عام 1996 إلى حوالي 11% خلال الشهور التسع الأولى من عام 2000 وتمثلت الآثار السريعة للأزمة المالية الناتجة عن سياسة الحصار والإغلاق بفقدان العمل إذ فقد أكثر من 100.000 عامل فلسطيني فرص عملهم في إسرائيل فارتفع معدل البطالة الرئيسي خلال الأيام الأولى بلازمة من 11% إلى ما يقارب 30% من حجم القوى العاملة وازداد هذا المعدل بسبب استمرار الحصار حتى وصل في نهاية شهر فبراير من العام 2001 إلى 56% في كافة الأراضي الفلسطينية .

2-ازدياد معدلات الفقر :- تميزت الفترة 1998 - 2000 وحتى نهاية الربع الثالث من العام 2000 بعدد قليل من الاغلاقات الحدودية وهذا مكن من رفع مستويات العمالة ونصيب الفرد من الدخل وانزال معدلات الفقر إلى 21.1%، إلا انه نظرا للقيود الصارمة المفروضة على الحركة منذ أكثر من ستة اشهر اصبح الادخار في حالة انكماش على الرغم من تقليص الأسر لمستويات استهلاكها للتكيف مع تدهور دخلها .

وقد أدى التصاعد الملحوظ في مستويات البطالة إلى زيادة كبيره ومتسارعة في معدلات الفقر بحيث بلغت كما يقدرها تقرير البنك الدولي إلى 31.8% عن نهاية عام 2000 وعليه يكون معدل الفقر وعدد الفقراء قد ازداد بنسبة 50% حتى نهاية يناير 2001 ثم ارتفع في نهاية مارس إلى 65% لاستمرار

الحصار والإغلاق على الأراضي الفلسطينية وحالنا نعيش أكثر من مليون شخص تحت خط الفقر والذي قدر بحوالي 8.1 دولاراً أمريكياً من النفقات الاستهلاكية اليومية للفرد أي حوالي 8.6 شيكلاً إسرائيلياً .

¹⁹ ونتيجة لزيادة معدلات الفقر بصورة كبيرة قامت المؤسسات الدولية وبعض المؤسسات الغير حكومية بتقديم مساعدات إنسانية وتمثلت بتبرعات المواد الغذائية لا سيما لأولئك الذين فقدوا فرص عملهم مؤخراً في إسرائيل أو القطاع غير رسمي المحلي أو يعملون لحسابهم الخاص بهم من أجل مساعدتهم في تلبية احتياجات أسرهم السريعة .

3- رعاية الجرحى : حتى نهاية 31 مارس أفادت وزارة الصحة انه تم تسجيل 460 حالة وفات وأكثر من 23 ألف جريح بسبب المواجهات التي اندلعت منذ انتفاضة الأقصى جراء استخدام الرصاص الحي والمتفجر والمعدني والمطاطي وقد بلغت نسبة الجرحى الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة حوالي 405 وكانت أكثر من نصف الإصابات في الرأس والصدر والرقبة والبطن، فمن الصعب تقدير التكاليف طويلة المدى لمعالجة ورعاية الآلاف من الجرحى لا سيما أولئك المصابين بإعاقات جسمية لكنها بدون شك تقدر بملايين الدولارات .

4- تدمير الممتلكات : قام الجيش الإسرائيلي بتدمير واضح وعن قصد للممتلكات الخاصة والعامة كما لمباني والبنية التحتية والمركبات تتجه استخدام الأسلحة الثقيلة والصواريخ والمدفعية والأسلحة الأتوماتيكية المتطورة إضافة إلى تدمير وتجريف الآلاف من الدونمات الزراعية مرافق البيئة التحتية المجاورة للمستوطنات الإسرائيلية والطرق الالتفافية وكان التدمير الإسرائيلي الأشد في كل من دير البلح خان يونس ، رفح غزة ، المدينة القديمة في الخليل ، بيت لحم ، بيت جالا ، رام الله ، طولكرم .

واشارت تقارير مختلفة صادرة عن منظمات حقوق الإنسان إلى تدمير أكثر من 3000 مبنى بصورة كلية أو جزئية وورش العمل والمصانع والمكاتب ومرافق الخدمات الصحية وتقدر قيمة الدمار بمئات الملايين من الدولارات .

لقد ساهمت سياسة العدوان والحصار الشامل التي تفرضها إسرائيل على الأراضي الفلسطينية في تدهور الظروف المعيشية للشعب الفلسطيني وتكبد اقتصاده المزيد من الخسائر الفادحة والتي تزداد يوماً بعد يوم ففي الشهر الأول من الانتفاضة بلغت الخسائر الاقتصادية 875 مليون دولار وفي نهاية الشهر نوفمبر بلغت 1746 مليون دولار أما في نهاية الشهر الرابع يناير فبلغت حوالي 2.950 مليار دولار وفي نهاية شهر نوفمبر بلغت 3.250 مليار دولار وبلغت نهاية شهر مارس حوالي 4 مليار دولار موزعة كالتالي :-

جدول رقم (8)

الخسائر اليومية الجارية	12,13 مليون دولار أمريكي
إجمالي الخسائر الثورة الوطنية	454 مليون دولار أمريكي
إجمالي خسائر الفرص الضائعة	535 مليون دولار أمريكي
إجمالي الخسائر الإضافية (التبعات)	233 مليون دولار أمريكي
إجمالي الخسائر طويلة الأمد	627 دولار أمريكي

الظروف السياسية :-

كان تأثيرها على المستشفى في بعض الأحيان إيجابي فمجزرة الحرم لإبراهيمي جاءت بأموال من الخارج ساعدته (المستشفى) على إفتتاح²⁰ أقسام جديدة بالإضافة إلى أنها جاءت بأجهزة جديدة مثل

²⁰ تقرير صادر عن العلاقات العامة في المستشفى الأهلي

جهاز الرئتين المغناطيسي ولكن في نفس الوقت كان لها تأثير سلبي من حيث انها عملت على تأخير الرواتب بسبب هبوط مستوى الدخل ومعالجة الجرحى مجاناً وحيث اصبح هنالك ضغط على صندوق المريض .

بالإضافة إلى حدوث انتفاضة الأقصى حيث أدت إلى ظهور ما يسمى بتأمين الأقصى للجرحى وهذا أدى إلى زيادة الضغط على المستشفى .

الإطار القانوني :-

تعمل جمعية أصدقاء المريض (المستشفى الأهلي) وفق قانون الجمعيات الخيرية رقم 33 لسنة 1966 بشأن الجمعيات الخيرية والهيئات الاجتماعية المعمول به في محافظات الضفة وتتمثل في :-
²¹ يكون للألفاظ والعبارات التالية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك :-

- الوزارة : وزارة الداخلية .
- الوزارة المختصة الوزارة التي يتدرج النشاط الأساسي للجمعية ضمن اختصاصها .
- الوزير : وزير الداخلية .
- الدائرة : الجهة المختصة التي تنشأ في الوزارة
- ²² الجمعية أو الهيئة : وهي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب إتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تهم المصالح العام دون استهداف حتى الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية .
- الجمعية أو الهيئة الأجنبية : أية جمعية خيرية أو هيئة غير حكومية أجنبية يقع مقرها أو مركز نشاطها الرئيسي خارج الأراضي الفلسطينية أو كانت أغلبية عدد أعضائها من الأجانب

²¹ قانون الجمعيات/ الأطر القانونية للمؤسسات الأهلية

- مجلس الإدارة : مجلس إدارة الجمعية أو الهيئة .
- النشاط الأهلي : أية خدمة أو نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي أو أهلي أو تنموي أو غيره يقدم تطوعاً أو اختيارياً من شأنه تحسين مستوى المواطنين في المجتمع اجتماعياً أو صحياً أو مهنيّاً أو مادياً أو روحياً أو فنياً أو رياضياً أو ثقافياً أو تربوياً .
- تتمتع الجمعيات والهيئات بنية مالية مستقلة فور تسجيلها طبقاً لاحكام هذا القانون ولا يجوز لها ممارسة نشاطاتها قبل التسجيل .
- لا يجوز الجمع بين عضوية مجلس الإدارة والعمل في الجمعية أو الهيئة بأجر .
- التشريعات الخاصة ببناء المستشفيات (ارض وبناء المستشفى):
يشترط في ارض أي مستشفى مايلي:

1. ان تكون مستقلة عن اية ارض اخرى ولها مدخل خاص واسع لدخول السيارات واخراجها.
2. ان يتم تشجير ما لا يقل عن 10% منها.
3. ان يتوفر في حرم المستشفى اضافة للارض الخالية موقف²³ للمركبات حسب الشروط والمعايير الهندسية السليمة التي تضمن حرية المركبات والوقوف بأعداد مناسبة يراعى فيها عدد العاملين والمرضى والزائرين وبمعدل مركبة واحدة لكل ثلاثة اسر كحد ادنى.

يشترط في بناء أي مستشفى:

1. ان تراعي شروط ومواصفات مديرية الدفاع المدني فيما يتعاق بوسائل مكافحة الحريق وسلالم وادراج الطوارئ والملجأ والامن.
2. ان يكون مزودا بمولدات كهربائية احتياطية تعمل ذاتيا خلال عشرة ثوان من انقطاع التيار الكهربائي لتلبية ما لا يقل عن 50% من متطلبات المبنى الضرورية.

²³ التشريعات الخاصة ببناء المستشفيات/وزارة الصحة الفلسطينية

3. ان يجهز المستشفى بمصعدين او اكثر يخصص احدهما لنقل المرضى اذا كان ارتفاع البناء يتجاوز الطابقين بما يتناسب مع حجم المستشفى وانشطته .
4. ان يكون مزودا بخزانات وقود تكفي سعتها لاستهلاك المستشفى لمدة اسبوعين على الاقل.
5. ان يكون مزودا بالتدفئة المركزية.
6. ان تراعي مواصفات ومتطلبات دائرة صحة البيئة فيما يتعلق بتمديدات المياه والانارة والتهوية ووسائل جمع الفضلات السائلة والجافة والتخلص منها.
7. ان يكون الحد الأدنى لارتفاع الغرف 3م باستثناء الحمامات والمراحيض .
8. ان لا يقل عرض الممرات الرئيسية عن 2,2 م وان لا يقل عرض الممرات الثانوية عن 1,5 م.
9. ان لا يقل باب غرفة المنامة 1,1م.
10. أن يتوفر فيه سكن للأطباء المقيمين أثناء مناوبتهم الداخلية .

يشترط في المستشفى العام مايلي:

1. أن لا يقل عدد أسرة المنامة فيه عن 50 سريرا.
 2. أن تتوفر فيه الأقسام والمرافق والخدمات التالية:
- قسم إسعاف وطوارئ يسهل الوصول إليه بسيارتي إسعاف في نفس الوقت ومجهز بكافة المعدات والأجهزة اللازمة للإسعاف .
3. عيادات خارجية كافية لممارسة جميع التخصصات الطبية الموجودة في المستشفى.
 4. قسم مختبر تتوفر فيه شروط ترخيص وادارة المختبرات.
 5. ثلاجة دم واحدة أو اكثر لغايات حفظ الدم لحين إعطائه للمريض أو أعادته لبنك الدم.
 6. قسم إشعة تتوفر فيه شروط ترخيص ومراقبة الأشعة.
 7. جناح للعمليات لا تقل مساحته عن 250 م ويضم :
 - غرف عمليات بمعدل غرفة واحدة لكل 50 سرير عام أو غرفة لكل 20 سرير.

- غرفة تخدير مجهزة بسرير لكل غرفة عمليات.
 - غرفة إنعاش مجهزة بسريرين لكل غرفة عمليات.
 - غرفة تغيير الملابس للعاملين.
 - غرف تعقيم.
 - غرفة أو منطقة لتخزين الأدوات.
 - مكاتب للعاملين.
- 8 . جناح للتوليد لا تقل مساحته عن 90 م ويضم ما يلي:
- غرفة استقبال وفحص.
 - غرفة تحضير مع حمام ومرحاض.
 - غرفة طلق امخاض لا تقل مساحته عن 24 م ومجهزة بسريرين .
9. جناح للمواليد ويضم ما يلي:
- غرفة مواليد.
 - غرفة خداج مزودة بثلاجة حاضنات كحد ادنى واحدة منها متقلة.
10. الخدمات العامة من تغذية وتنظيف وتدبير منزلي وغسيل وصيانة وتعقيم مركزي.
11. الخدمات الإدارية من وسائل اتصال وشؤون الموظفين ومحاسبة مالية ومرضى.
12. غرفة خزين مواد غذائية تفي باحتياجات المستشفى لمدة اسبوعين على الأقل.
13. سيارات إسعاف.
- يشترط في المستشفى التخصصي:
- ان لا يقل عدد أسرته عن 10 أسرة منامه.
 - الأجهزة والمعدات التي تقرها اللجنة بما ينسجم مع تخصص المستشفى وهذا النظام.
- يشترط في المستشفى التعليمي ما يلي :

- (1) أن لا يقل عدد أسرة عن 100 سرير .
- (2) توفر المساحات والقوى البشرية والأجهزة والمعدات اللازمة لأداء خدمات التعليم والبحوث وفقاً لما تعتمد الوزارة بالتنسيق مع الجهات المختصة .

الرقابة:

- (1) مديرية الصحة العامة في المحافظة مكلفة بمتابعة تطبيق هذا النظام .
- (2) على مدير المستشفى تنظيم السجلات والملفات الطبية والمحافظة عليها حسب الأصول .
- (3) على مدير المستشفى رفع التقارير المطلوبة التي تطلبها وزارة الصحة من خلال مديرية الصحة العامة وفقاً للنماذج التي تقرها وزارة الصحة .
- (4) مدير المستشفى مسؤول عن تطبيق أحكام هذا النظام وجميع القوانين والأنظمة ذات العلاقة بالصحة العامة بما في ذلك ممارسة المهن الطبية والصحية .
- (5) للوزير أو الوكيل تشكيل لجان خاصة تكلف بمهام محددة للتأكد من تطبيق هذا النظام
- (6) للوزير أو الوكيل اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بما في ذلك حسب ترخيص المستشفى في حال ثبوت مخالفة هذا النظام .

- أن تتوفر فيه الكوادر الطبية :

- 1-مسؤول فني شريطة أن يكون طبيباً ويمكن أن يكون هو مدير المستشفى .
- 2-أخصائي في كل من فروع الطب الرئيسية والتخدير كحد أدنى على الإشراف الأخصائي الواحد على أكثر من عشرين سريراً .
- 3-طبيب مقيم متفرغ لكل عشرة أسرة على أن لا يقل عدد الأطباء المقيمين خلال أي وردية عمل عن

ثلاثة .

- أن تتوفر فيه الكوادر التمريضية التالية :

- 1-رئيسة تمريض شريطة أن تكون ممرضة قانونية لا تقل ممارستها للمهنة خمس سنوات .

- (1) أن لا يقل عدد أسرة عن 100 سرير .
- (2) توفر المساحات والقوى البشرية والأجهزة والمعدات اللازمة لأداء خدمات التعليم والبحوث وفقاً لما تعتمد الوزارة بالتنسيق مع الجهات المختصة .

الرقابة:

- (1) مديرية الصحة العامة في المحافظة مكلفة بمتابعة تطبيق هذا النظام .
- (2) على مدير المستشفى تنظيم السجلات والملفات الطبية والمحافظة عليها حسب الأصول .
- (3) على مدير المستشفى رفع التقارير المطلوبة التي تطلبها وزارة الصحة من خلال مديرية الصحة العامة وفقاً للنماذج التي تقرها وزارة الصحة .
- (4) مدير المستشفى مسؤول عن تطبيق أحكام هذا النظام وجميع القوانين والأنظمة ذات العلاقة بالصحة العامة بما في ذلك ممارسة المهن الطبية والصحية .
- (5) للوزير أو الوكيل تشكيل لجان خاصة تكلف بمهام محددة للتأكد من تطبيق هذا النظام
- (6) للوزير أو الوكيل اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بما في ذلك حسب ترخيص المستشفى في حال ثبوت مخالفة هذا النظام .

- أن تتوفر فيه الكوادر الطبية :

- 1-مسؤول فني شريطة أن يكون طبيباً ويمكن أن يكون هو مدير المستشفى .
- 2-أخصائي في كل من فروع الطب الرئيسية والتخدير كحد أدنى على الإشراف الأخصائي الواحد على أكثر من عشرين سريراً .

- 3-طبيب مقيم متفرغ لكل عشرة أسرة على أن لا يقل عدد الأطباء المقيمين خلال أي وردية عمل عن ثلاثة .

- أن تتوفر فيه الكوادر التمريضية التالية :

- 1-رئيسة تمريض شريطة أن تكون ممرضة قانونية لا تقل ممارستها للمهنة خمس سنوات .

2- ممرضة قانونية لكل خمسة أسرة وضعت مثل هذه النسبة من الممرضات المؤهلات من بينهم ما لا يقل أربعة قابلات قانونيات .

- أن تتوفر كوادر الخدمات الطبية المساندة التالية :-

1- صيدلي كحد أدنى .

2- فنيا مختبرات كحد أدنى .

3- فنيا أشعة كحد أدنى .

4- فني تحذير لكل غرفة عمليات وبعدها أدنى اثنان .

5- أخصائي تغذية كحد أدنى .

أن تتوفر بالإضافة إلى مدير المستشفى الكوادر الإدارية التالية :

1- مدير إداري .

2- محاسب .

3- مسؤول سجلات طبية .

4- مسؤول شؤون موظفين .

5- مدبرة منزل .

6- الحد الأدنى من الكوادر الإدارية الأخرى الذي تقرره اللجنة بما يتناسب مع حجم المستشفى .

و بعد دراسة و تحليل وضع المستشفى الاهلي اتضح لنا عدم تطبيق ه لكافة الانظمة المفروضة من قبل وزارة الصحة الفلسطينية مما ادى الى عدم منحه تراخيص لكافة الاقسامو يبقى هذا الامر غير مصرح به للمجتمع.

الظروف التكنولوجية (الإطار التكنولوجي): يقوم المستشفى الأهلي بمواكبة التطورات

التكنولوجية²⁴ نوعاً ما حيث تم مؤخراً تزويد المستشفى بجهاز التنظير للمعدة ، بالإضافة إلى وجود أجهزة حديثة مثل الرنين المغناطيسي هذا بالإضافة إلى وجود قسم الكمبيوتر الذي يعمل به مهندسو

²⁴ قسم الصيانة الطبية

الكمبيوتر والذي يوفر لكافة أقسام المستشفى البرامج المتطورة، والتي يحتاجها كل قسم بالإضافة إلى قيام ذلك القسم بعمل تحديث وصيانة للأجهزة كما تطلب الأمر بالإضافة إلى وجود موقع إلكتروني خاص بالمستشفى .

هذا يدل على أن المستشفى يتأثر بالتطورات التكنولوجية الموجودة خارجاً وان كانت محدودة نوعاً ما فذلك بسبب الأزمة المالية بالإضافة إلى سياسة الإغلاق والحصار المفروضة .

وما يدل على استخدام الكمبيوتر هو تصوير الأطفال حديثي الولادة بالكمبيوتر واعطاء الصورة الخاصة بكل طفل لذويهم .

بيئة المهام :-

تتضمن بيئة المهام (العمل) العناصر أو المجموعات التي تؤثر وتتأثر مباشرة بعمليات المنشأة الرئيسية وهذه المجموعات تتكون من أصحاب الأسهم، الدولة ، الموردين ، المجتمع المحلي ، المنافسين ، العملاء ، المقرضين نقابات العمال والنقابات المهنية

والتي تشمل تلك القطاعات التي لها علاقة وعمل مباشر مع الجمعية مثل , customer, supplier ,

Labor market ,competitor

المزودين : supplier

ويتمثل هذا القطاع بأهم المزودين للمستشفى

- شركات التأمين .
- الوكالة .
- شركات الأدوية .
- البنك الإسلامي للتمويل .
- مركز تلفزيون الشرق الأوسط .
- جمعيات الهلال الأحمر (الإماراتي والقطري والكويتي)
- نقابة الأطباء المصريين .

- مؤسسة العون الإسلامي ومؤسسة التعاون الإسلامي .
- مؤسسات ائتلاف الخير وعشرات من المؤسسات المنتشرة في كافة أنحاء العالم .
- حيث كانت تعتمد على اجتذاب الجهات المانحة من أجل التبرعات على :-
- المصداقية في المراسلات من خلال تسويق معاناة الشعب الفلسطيني وتسويق معاناة المؤسسات الخاصة .

سوق العمل (labor market):

والذي يتمثل بالأشخاص الموجودين في المستشفى من (أطباء ، إداريون ، سكرتاريا ، ممرضون . .)

تقسيم العاملين في جميع المستشفى حسب دائرة شؤون الموظفين الى :

- 20 طبيب (أخصائيون) .

- 10 أطباء (مقيمين) .

- 114 (تمريض) .

تقسيم خدمات طبية مساندة :

- اذ تحتوي على 43 موظف (الأشعة ، التخدير ، الإنعاش ، والعلاج الطبيعي) .

الإداريون :

- 50 سكرتاريا ، مستودع ، مشتريات ، علاقات عامة ، متابعة حوادث .

الخدمات العامة:

- 57 موظف (البيئة ، النظافة ، الأمن ، المطبخ ، الإسعاف) .

مكتب هندسي :

- 9 موظفين (المسؤول عن البناء والكهرباء ومهندسين ، فنيين) .

المرضى (customer):

ويتمثل في المرضى المقيمين والمراجعين باستمرار على المستشفى.

بعد عملية مسح الاستبيان تبين لنا ان اغلبية المرضى كانوا من فئة الأعمار 36 فما فوق، وكانت أغليبتهم من سكان القرى ومن الجنس الذكري.

واتضح أيضا أن اكثر المرضى من الفئة المتزوجة ذو الدخل الشهري المتوسط (2000_3000ش) ، حيث كان اغلبهم من حاملي الشهادات الأقل من التوجيهي.

كما يشير إلى أن عدد كبير من المرضى تم تغطية علاجهم من قبل اسرهم، بينما تم تغطية نسبة قليلة من العلاج من قبل الوكالة.

حيث ان من ابرز احتياجات المستشفى حتى يتميز عن غيره حاجته الى اطباء متميزين هذا في المرتبة الاولى، تخفيض تكاليف العلاج في المرتبة الثانية اما في المرتبة الاخيرة فهو حاجتهم الى ممرضين اكثر. ويتضح ان اغلبية المرضى يرون طريقة تسديد رسوم المستشفى غير مناسبة. هذا بالإضافة الى ان نسبة كبيرة منهم يعانون من ارتفاع في الاسعار (الكشفية ، العمليات) بشكل كبير في وقت لا يستطيعون ان يوفروا حتى قيمة بسيطة من تلك الاسعار. واكد عدد كبير من المرضى الذين يترددون باستمرار على المستشفى عن ارتياحهم عن مستوى النظافة ومستوى الطعام كما ونوعا.

كما ان معظم المرضى يعبرون عن ارتياحهم ورضاهم لمعاملة السكرتارية الموجودة في كل قسم.

نتائج الاستبيان
جدول رقم (٩)

س 1 العمر	25 فما دون %36.7	26 — 35 %25.3	36 فما فوق %38.5
س 2 السكن	مدنية %43.5	قرية %49.5	مخيم %7.6
س 3 الجنس	ذكر %53.3	أنثى %46.7	
س 4 الحالة الاجتماعية	أعزب %23.1	متزوج %65.4	مطلق %7.7 أرمل %3.8
س 5 الدرجة العلمية	اقل من التوجيهي %30.5	توجيهي %26.4	دبلوم %25.3 بكالوريوس فما فوق %17.7
س 6 دخل الاسرة	1000 ش %25.3	2000 - 1000 %27.8	3000 - 2000 %35.4 3000 فاكثر %11.4
س 7 تغطية تكاليف العلاج	الوكالة %26.7	التأمين %29.3	الأسرة %44.5
س 8 نسبة التغطية	اقل كم %25 %22.4	ما بين %25 - %50 %58,2	اكثر %50 %20.4
س 9 الإقبال على المستشفى	الموقع %11.8	الشهرة %12.7	جودة الخدمة المتوفرة %53.2 عدم توفر العلاج في المستشفيات %19.5

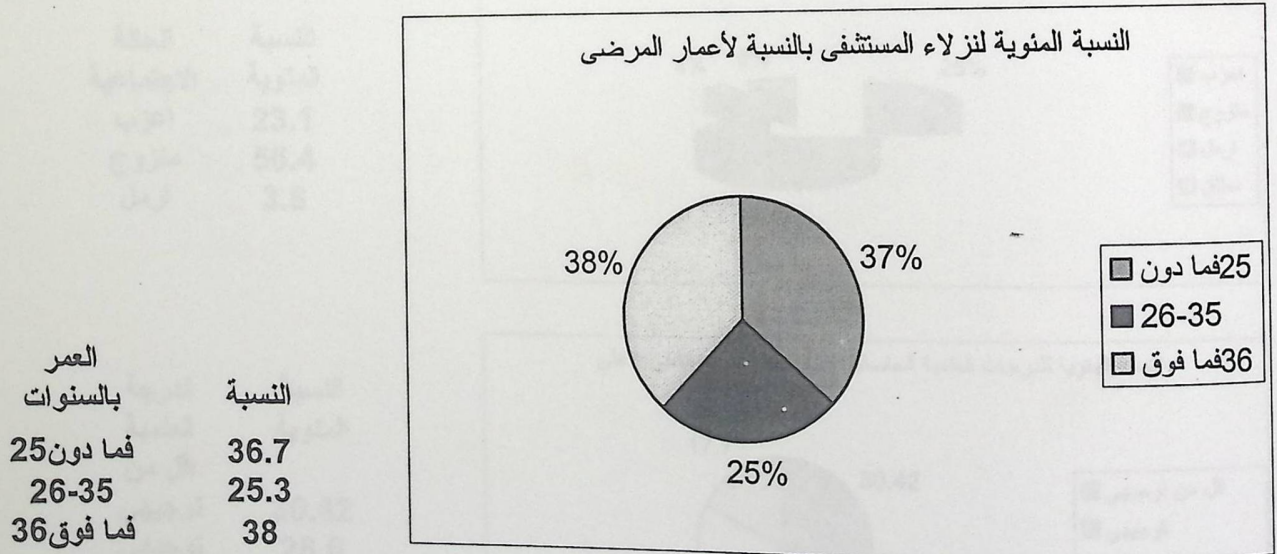
	أحيانا %36.7	لا %8,8	نعم %54.4	س10 تميز المستشفى
تخفيض التكاليف %28.1	ممرضين أكثر %6.3	أطباء متميزين %39.1	أقسام جديدة %26.6	س11 احتياجات المستشفى
	لا إداري %16.7	غير مناسبة %43.6	مناسبة %39.7	س12 طريقة التسديد
لا ادري %7.6	مناسبة %30.5	منخفضة %6.3	مرتفعة %55.7	س13 قيمة الكشفية
	أحيانا %7.8	لا %33.8	نعم %56.6	س14 اسلوب التقسيم
	أحيانا %17.9	لا %16.1	نعم %66.2	س15 هل تم التعامل مع الطوارئ
		لا %66.2	نعم %33.8	س16 هل تم اجراء عمليات لك
لا ادري %10.0	مناسب %17.5	منخفض %10.0	مرتفع %62.5	س17 مستوى الأسعار
أحيانا %24.7	لا ادري %22.8	لا %9.1	نعم %36.6	س18 تنظيم المواعيد في العيادات الخارجية
	أحيانا %38.5	لا %22.8	نعم %36.4	س19 تناسب اوقات العيادات

روند، سحر، منى

س 20 تعامل الأطباء	نعم 50.6%	لا 9.1%	لا ادري 17.7%	أحياناً 24.1%
س 21 تعامل المرضى	نعم 46.8%	لا 11.4%	لا ادري 17.7%	أحياناً ليس كما يجب
س 22 مستوى النظافة	نعم 55.1%	لا 3.8%	أحياناً 34.61	لا ادري 25.6%
س 23 مستوى الطعام	نعم 37.2%	لا 2.6%	أحياناً 34.61	لا ادري 25.3%
س 24 معاملة قسم السكرتاريا	نعم 36%	لا 2.6%	أحياناً 29.1%	لا ادري 25.3%

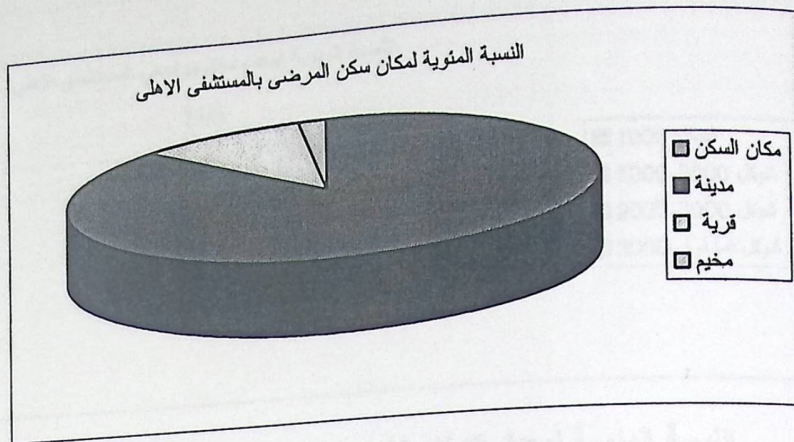
نتائج الإستبيان موضحة كما في الأشكال التالية وهي مقسمة الى قطاعات حسب النتائج التي

حصلنا عليها من توزيع الاستبيان على العينات

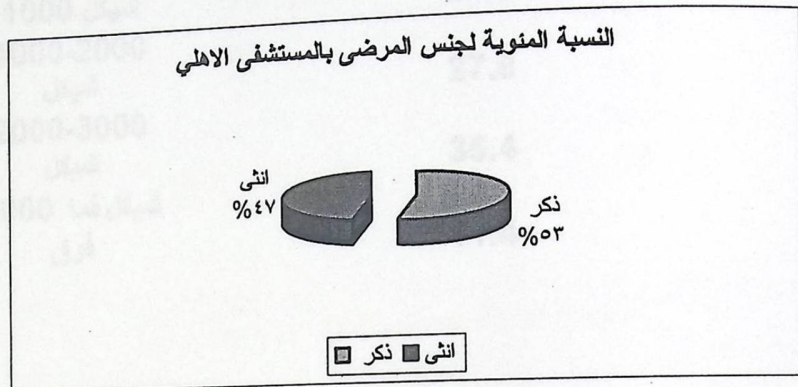


روند، سحر، منى

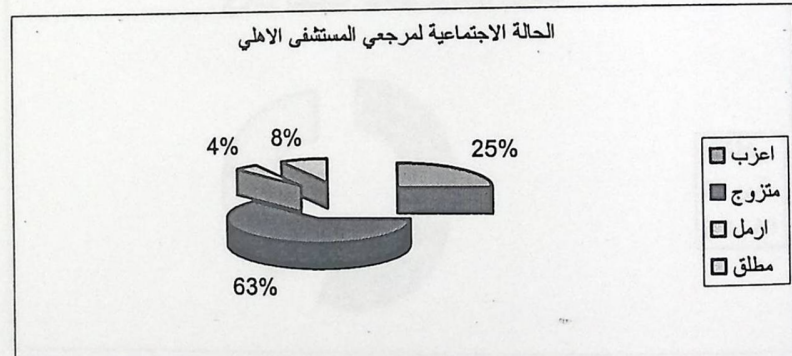
مكان السكن	النسبة المئوية
مدينة	433
قرية	49
مخيم	7.6



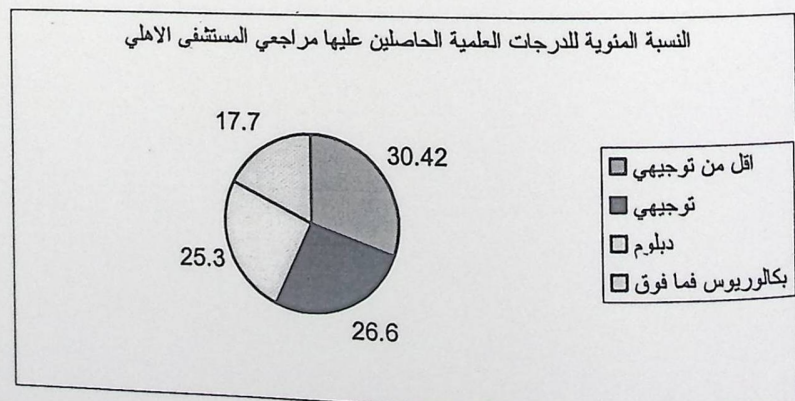
الجنس	النسبة
ذكر	53.3
انثى	46.7



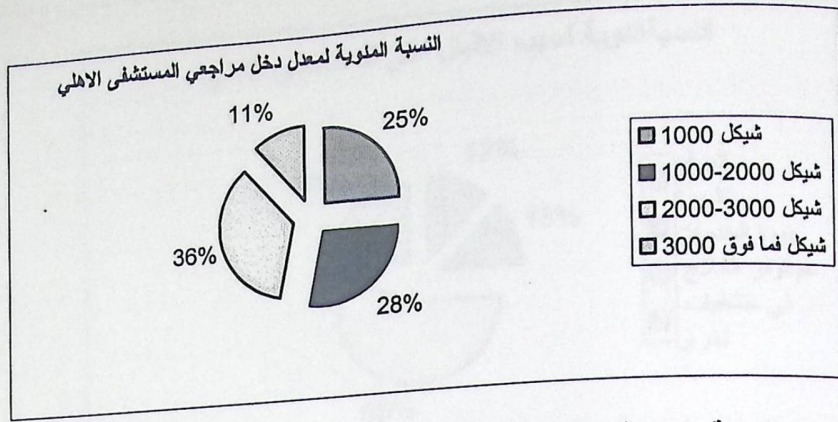
الحالة الاجتماعية	النسبة المئوية
اعزب	23.1
متزوج	56.4
ارمل	3.8



الدرجة العلمية	النسبة المئوية
أقل من توجيهي	30.42
توجيهي	26.6
دبلوم	25.3
بكالوريوس فما فوق	17.7

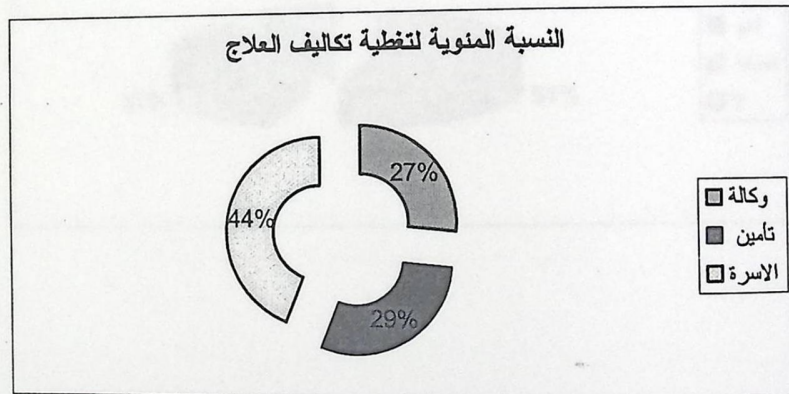


روند، سحر، منى



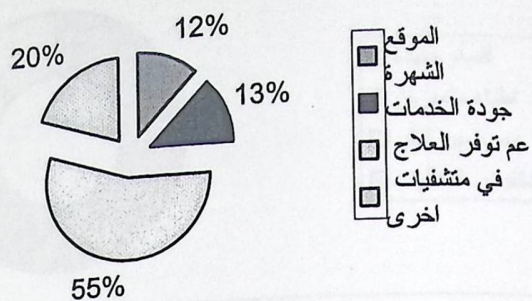
معدل الدخل الشهري	النسبة المئوية لمعدل الدخل الشهري لمراجعى المستشفى الأهلي
شيكل 1000	25.3
شيكل 1000-2000	27.8
شيكل 2000-3000	35.4
شيكل فما فوق 3000	11.4

مصادر تغطية تكاليف	النسبة
العلاج	26.7
وكالة	29.3
تأمين	44
الاسرة	



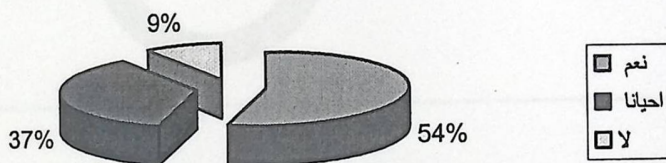
روند، سحر، منى

النسبة المئوية لسبب الاقبال على المستشفى الاهلي



سبب الاقبال	النسبة
الموقع	11.8
الشهرة	12.7
جودة الخدمات	53.2
عدم توفر العلاج	19

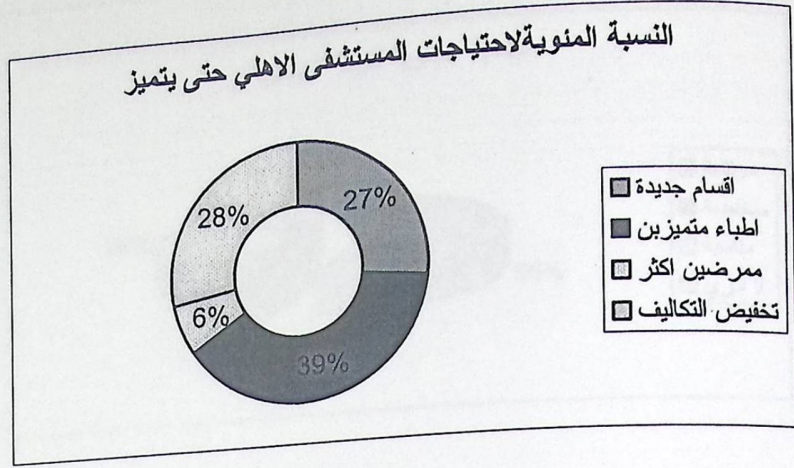
النسبة المئوية لمدى تميز المستشفى بخدماته



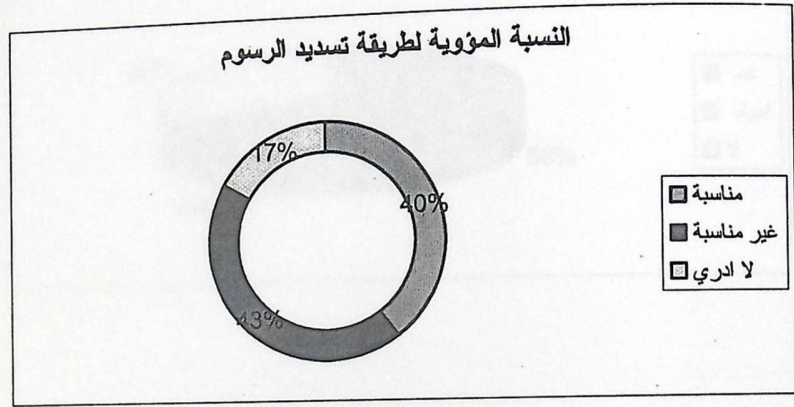
التميز	النسبة
نعم	54.4
احيانا	36.7
لا	8.8

روند، سحر، منى

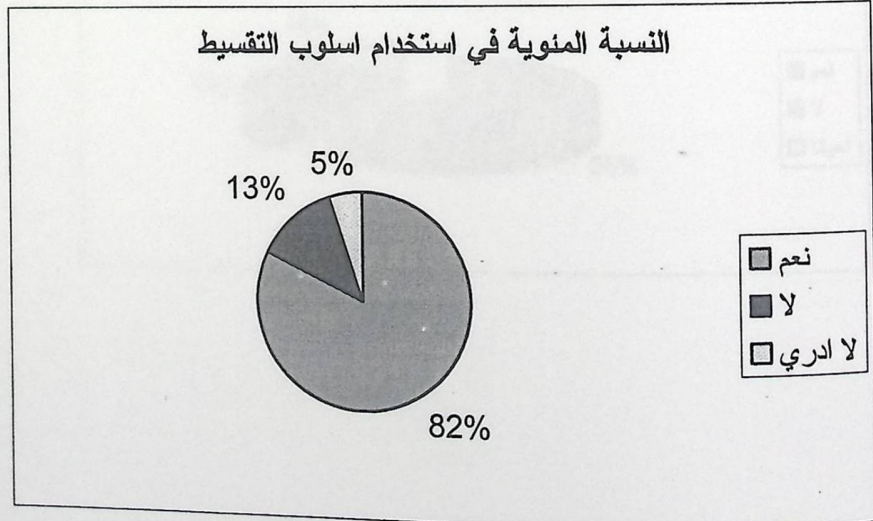
الاحتياجات	النسبة المئوية
اقسام جديدة	26.6
اطباء متميزين	39.1
مرضىين اكثر	6.3
تخفيض التكاليف	28.1



هل تعتبر طريقة تسديد الرسوم مناسبة	النسبة المئوية لمعرفة
مناسبة	39.7
غير مناسبة	43.6
لا ادري	16.7

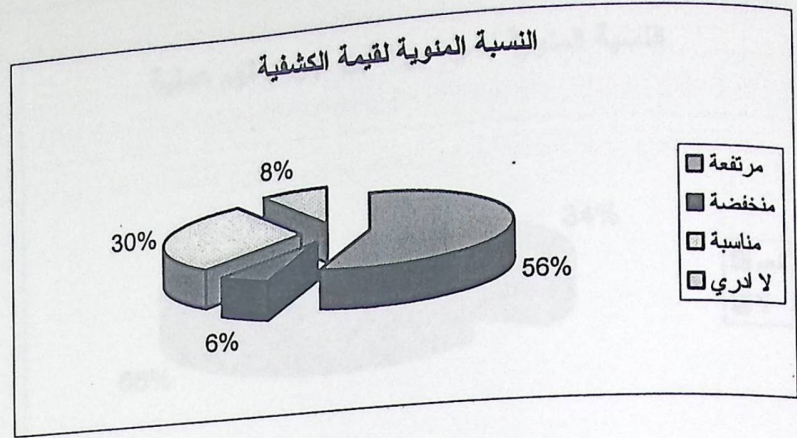


استخدام اسلوب التقسيط	النسبة المئوية
نعم	82.3
لا	12.7
لا ادري	5.1

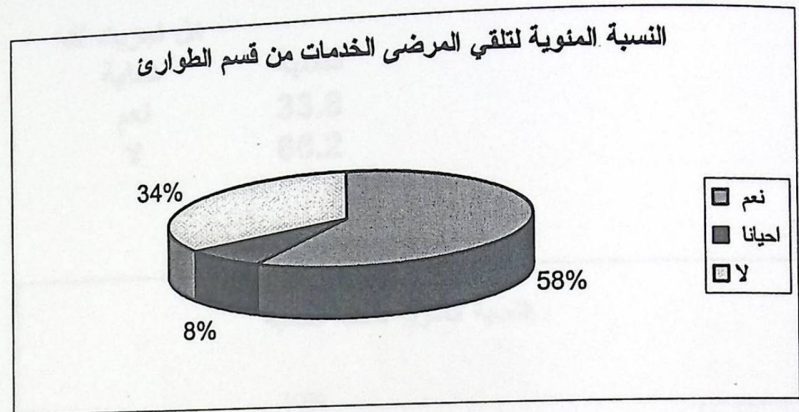


روند، سحر، ميني

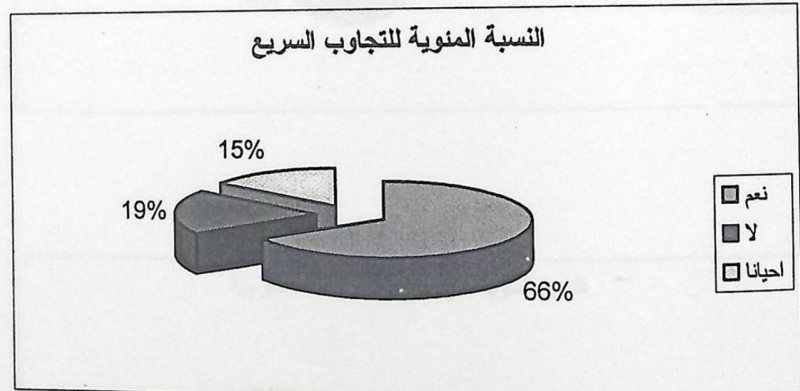
قيمة الكشفية	النسبة
مرتفعة	55.7
منخفضة	6.3
مناسبة	30
لا ادري	7.6



مدى تلقي المرضى لخدمات من قسم الطوارئ	النسبة
نعم	58.4
احيانا	7.8
لا	33.8

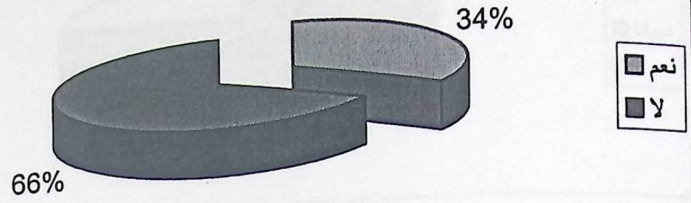


تجاوب سريع	النسبة
نعم	66
لا	18.9
احيانا	15.1



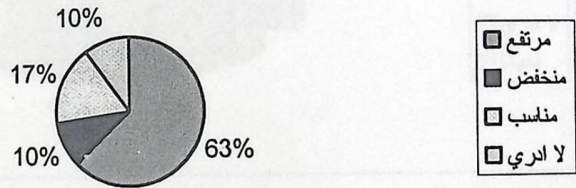
روند، سحر، منى

النسبة المئوية للمرضى الذين اجريت لهم عملية



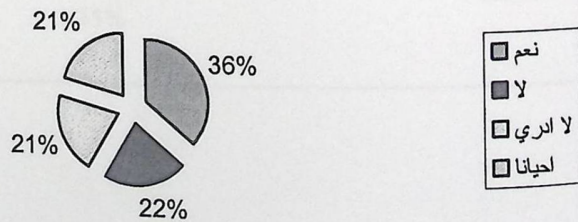
هل اجريت لك عملية	النسبة
نعم	33.8
لا	66.2

النسبة المئوية لتكلفة العملية



تكاليف العملية	النسبة
مرتفع	62.5
منخفض	10
مناسب	17
لا ادري	10

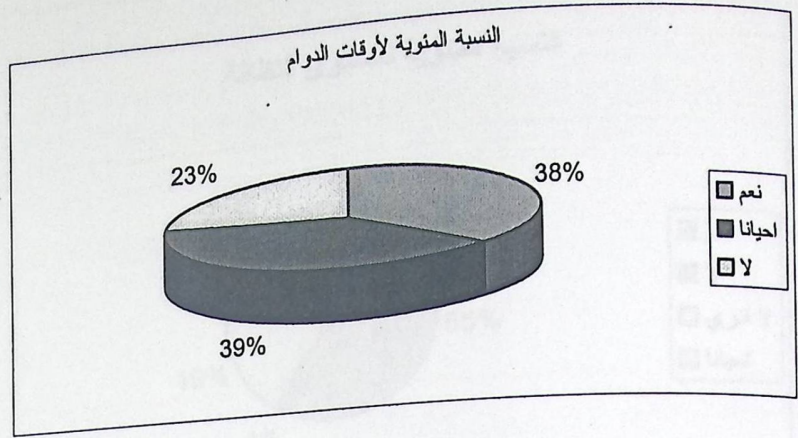
النسبة المئوية لمواعيد دوام العيادات الخارجية



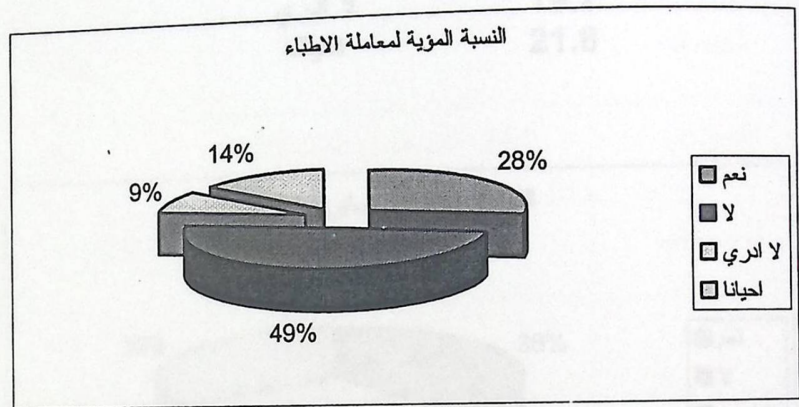
مواعيد العيادات الخارجية	النسبة
نعم	36.4
لا	22.1
لا ادري	20.8
احيانا	20.8

روند، سحر، منى

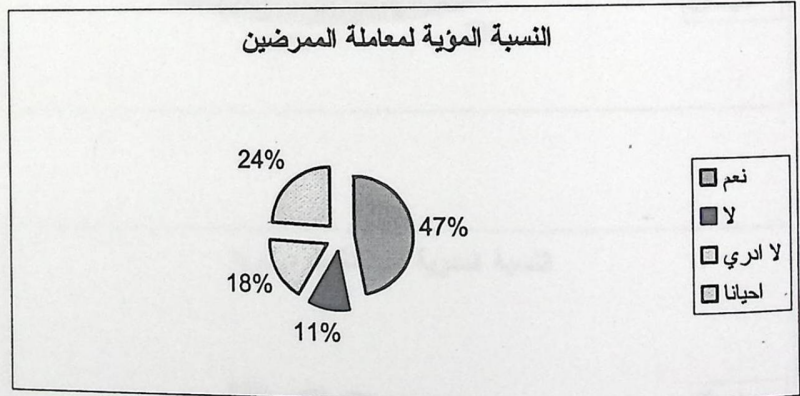
اوقات الدوام	النسبة
نعم	36.6
احيانا	38
لا	22.8



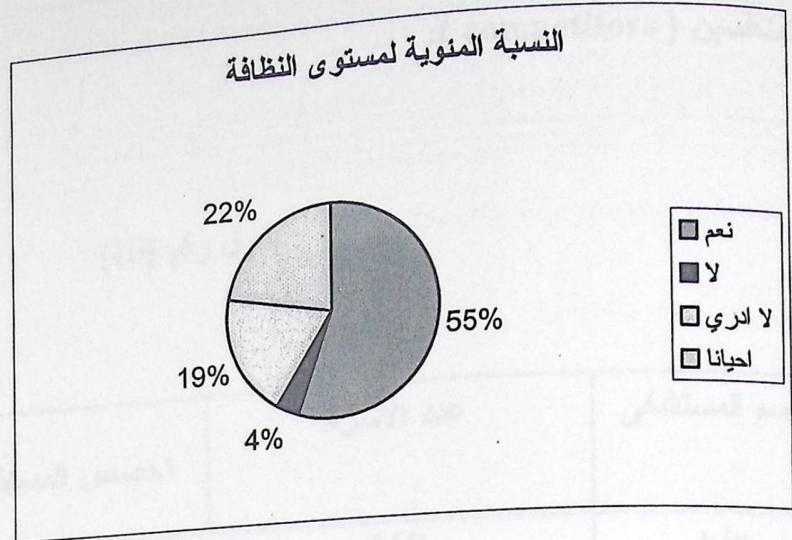
معاملة الاطباء	النسبة
نعم	50.6
لا	90.1
لا ادري	15.6
احيانا	24.7



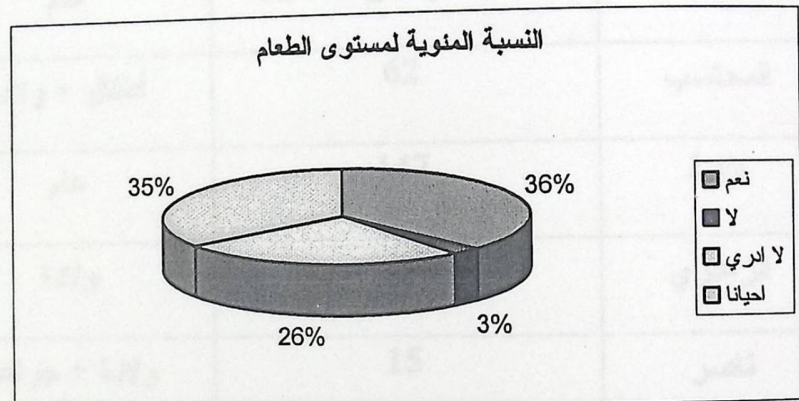
معاملة المرضى	النسبة
نعم	46.9
لا	11.4
لا ادري	17.7
احيانا	24.1



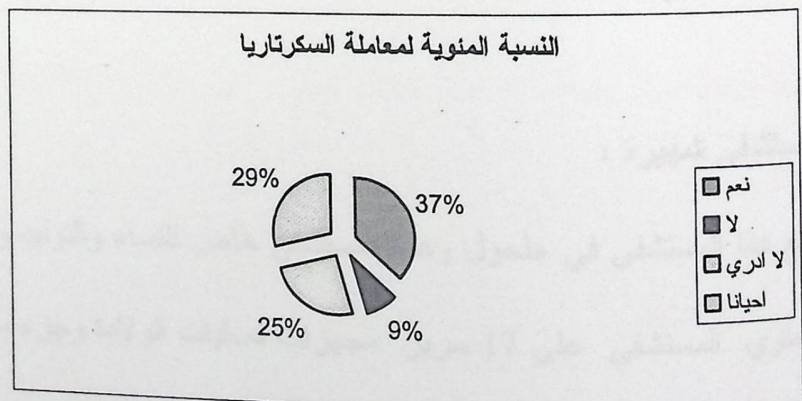
روند، سحر، منى



مستوى النظافة	النسبة
نعم	55.1
لا	3.8
لا ادري	19.2
احيانا	21.8



مستوى الطعام	النسبة
نعم	37.2
لا	2.6
لا ادري	25.6
احيانا	34.6



معاملة السكرتاريا	النسبة
نعم	36.7
لا	8.9
لا ادري	25.3
احيانا	29.1

جدول رقم (10)

اسم المستشفى	عدد الأسرة	تخصص المستشفى	تابع لها
الأهلي	160	عام	جمعية أصدقاء المريض
شهيره	17	ولادة	خاص
الميزان	100 امرخص فقط 82	عام	خاص
المحتسب	62	أطفال + ولادة	الهلال الأحمر
عالية	147	عام	حكومي
الزعتري	18	ولادة	خاص
ناصر	15	ولادة + جراحة	خاص

مستشفى شهيرة :

يقع هذا المستشفى في حلحول وهذه المستشفى خاص للنساء والتوليد وهو ملك للدكتور بسام يغمور إذ يحتوي المستشفى على 17 سرير مجهزة لعمليات الولادة وجزء بسيط منها لعمليات اخرى. إلا انه لا يعد منافساً لمستشفى الأهلي لقلة الكوادر المتخصصة في قسم الولادة. ولكن بسبب الظروف السياسية الراهنة المتمثلة بالإغلاقات (اغلاق الطرق) ادى ذلك الى زيادة حالات الاقبال على المستشفى كونه واقعا قبل جسر حلحول.

مستشفى الزعتري :

يقع مستشفى الزعتري في المنطقة الواقعة ما بين حلحول والخليل المسماة برأس الجورة ، حيث يقدم هذا المستشفى خدمات طبية من حيث الولادة، العقم، الامراض النسائية، الى جانب بعض العمليات الجراحية.

ويبلغ عدد الأسرة في هذا المستشفى 18 سرير ولا يعد هذا المستشفى منافساً لمستشفى الأهلي، قد يكون لعدم توفر الاجهزة الحديثة اضافة لعدم توفر الخدمات المميزة،بالإضافة الى موقعه (منزوي نوعاً ما) يجعل من الصعوبة الوصول الية.

مستشفى محمد علي المحتسب .

وقف خيرى إسلامي غير ربحي يقدم المعالجة المتميزة للأطفال وعامة السكان باجور رمزية وبعفى من رسومه اسر الشهداء والأسرى ومصابي الأحداث إضافة للفقراء المحتاجين والأيتام .

وهذا المستشفى تابع لجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وتم إنشاءه على نفقة المحسن الحج محمد علي المحتسب عام 1986 وقامة بوقفه لجمعية الهلال الأحمر .

الموقع : يقع المستشفى في المنطقة الجنوبية من مدينة الخليل بجوار الحرم الإبراهيمي الشريف وهي منطقة تقع تحت سيطرة الاحتلال الإسرائيلي والمسماة ب H2 ولهذا يجعل من الصعوبة الوصول اليه.

أقسام المستشفى

(1) قسم الأطفال :يحتوي على 25 سرير للأمراض العادية المتوسطة وهو مزود بأحدث الأجهزة

(2)قسم العناية المركزية للأطفال حديثي الولادة والخداج .

روند، سحر، منى

ويضم 15 حاضنة وسبعة أجهزة للتنفس وجهازي نظام مفتوح وهو القسم الوحيد العامل في هذه المجال في منطقة الضفة الغربية

(3) قسم النساء والولادة والعقم :

ويحتوي على 22 سرير منها اثنين للعناية الفائقة ويشرف على هذا القسم طاقم كامل من الأطباء والقابلات .

(4) قسم العمليات الجراحية والإنعاش .

وهو ملحق بقسم النساء والولادة يعمل لأغراض الجراحة النسائية كما يشمل المستشفى على الأقسام الطبية التالية :

المختبر ، بنك الدم ، الصيدلية ، قسم الأشعة ، قسم الصيانة ، والهندسة الطبية .

إذ يبلغ عدد الأسرة في المستشفى 62 سرير، ويبلغ عدد الموظفين كاملة وجزئية 89 موظف 14 طبيب

34 ممرض وممرضة 11 عامل مهمة طبية ومساعدة 12 عامل اداري 180 عامل مساند

تتعرض المستشفى إلى اعتداءات مستمرة ومباشرة من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي والمستوطنين .

وقد بلغت أيام حظر التجول على منطقة المستشفى فترة الانتفاضة 75% من أيام السنة

وتم إغلاق جميع الطرق المؤدية إلى المستشفى بشكل مستمر والطرق الحالية طرق انتفاضة .

ونتيجة الحظر التجول المستمر والاعلاقات أدى إلى حدوث عجز مالي كبير في المستشفى نتيجة الهبوط

الحاد في عدد الحالات التي تأتي للمستشفى .

ونتيجة لذلك زادت عدد الحالات الاجتماعية واصابات الانتفاضة التي تم علاجها مجاناً على حساب

المستشفى .

مستشفى عالية الحكومي :

لم تقدم لنا مستشفى عالية أي معلومات فقط حصلنا على المعلومات التالية :

- عدد الأسرة : 142 سرير من بينهم 20 متنقل ويوجد over 47 سرير

- عدد الأخصائيين 24 .

- غير الأخصائيين 28 .

- اداريون 74 موظف.

- تريض 149 (ممرضات وممرضين).

عدد الموظفين 350 موظف.

وللأسف لم نحصل على المساعدة المطلوبة من هذا المستشفى.

مستشفى الميزان التخصصي

تأسست مستشفى الميزان بمبادرة من شركة الميزان للاستثمار والتطوير - ميزانكو وحليفتها مؤسسة الخدمات الطبية ا مركز المنارة للأشعة والتحليل الطبية وقد بدأ العمل بالبناء أوائل شهر 10\1996 وتم الانتهاء من كامل أعمال البناء مع التشطيبات الداخلية في نهاية شهر 10\1998 وبعد هذه التشطيبات اعتبر البناء جاهز لتركيب الأجهزة والمعدات الطبية التي تم التعاقد عليها مع اكبر وأشهر الشركات العالمية من ألمانيا وأمريكا وفرنسا واليابان .

وبدأ تركيب الأجهزة والمعدات في شهر يناير عام 1999 وتم افتتاح طاقته الاستيعابية سنة 2000 .

ومنذ بدء العمل في هذا المستشفى كانت الغايات والأهداف التي يسعوا إلى تحقيقها تكمن في

(1) توفير الإمكانيات التقنية المتطورة من خلال تشييد المستشفى على أعلى المستويات الفنية والإدارية

(2) توفير أفضل الإمكانيات التشخيصية والعلاجية للمواطنين .

(3) استثمار رأس المال الوطني الفلسطيني في فلسطين

(4) تقديم خدمات عالية المستوى واستقطاب نخبة من الأطباء والجراحين .

تقع المستشفى على 3.500 متر مربع إذ أن مساحة البناء 9.150 متر مربع ، اذ يعتبر الموقع من

أجمل مناطق مدينة الخليل ا ضاحية الرام ، يبلغ ارتفاع الموقع عن سطح البحر حوالي (1.000) م ،

روند، سحر، منى

القرب من الشوارع الرئيسية الداخلية والخارجية وسهولة الوصول للموقع ، البعد عن ازدحام حركة السير والضوضاء ، وجود فندق برج الميزان بنفس الموقع حيث يوفر خدمات مميزة لزوار المستشفى .
الأقسام والتخصصات :

(1) العيادات الخارجية ك تتكون العيادات الخارجية من 6 عيادات صباحية و6 عيادات مسائية وتشمل التخصصات التالية :

الباطني ، الجراحة العامة ، العظام ، الأطفال ، الكلى ، المسالك البولية

(2) الخدمات التشخيصية : ويشمل أ- المختبر وبنك الدم .

ب- الأشعة

(3) الطوارئ : يشمل غرفة عمليات صغرى وقسم تجهيز الكسور .

(4) قسم الصيدلة : تشمل صيدلية العيادات الخارجية وصيدلية الرئيسية .

(5) قسم المنظار : أ- المسالك البولية .

ب- الجهاز الهضمي والتنفسي .

(6) قسم النسائية والتوليد : ويشمل غرفة التوليد ، غرفة العمليات الخاصة بالولادة ، قسم الحاضنات

بالأطفال الخدج قسم عزل الأطفال ، غرفة خاصة للرضاعة .

(7) قسم العناية المكثفة : وتشمل قسم العناية المكثفة العامة والمكثفة الخاصة

(8) قسم العمليات الجراحية الكبرى وتشمل غرفة عمليات للجراحة العامة والعظام غرفة عمليات القلب

المفتوح غرفة عمليات الجراحة الدقيقة من الأعصاب والعيون

(9) قسم التعقيم المركزي : جهاز بأحدث أجهزة التعقيم .

(10) قسم العيون : ويشمل غرفة الفحص قسم النظارات الطبية والعدسات قسم الل

(11) قسم القلب ويشمل قسم القسطرة

(12) الأجنحة الخاصة ويشمل جناح خاص للرجال . جناح خاص للنساء

روند، سحر، منى

13) قسم مساندة : الإدارة العامة ، الإدارة الطبية ، قسم الحاسوب التغذية والمطبخ الأمن والحراسة الخدمات الأخرى .

ويغطي هذه الأقسام عدداً من العاملين الإداريين والأطباء والخدمات الأخرى الذي يتكون عددهم من 85 شخص وتقسيمهم على النحو التالي :

تمريض 24 ممرضا 1 موظفي عمل جزئي 18 أطباء وممرضين الإدارة 130 الأطباء 8 مقيمين 1 طوارئ 7 تمريض وأطباء توليد 10 1 الجراحة 19 التحضير 1 العمليات 3 للمستشفى 100 سرير لكن تم إعطاءها رخصة من وزارة الصحة ل 82 سرير فقط .

أما بالنسبة لأسعار العمليات فيتم تقاضيها حسب العملية وحسب الطبيب أما أسعار العيادات الخارجية فتتراوح ما بين 60 - 80 - 100 .

لقد كانت المستشفى منذ افتتاحها تعمل بشكل مثالي فنتيجة للظروف السياسية والقصف التي تعرضت له المستشفى أثر على وضعها وبشكل ملحوظ فانخفض 13-14-2002 كان يزداد المستشفى يومياً من المرضى ما بين 15 __ 20 مريض أما الآن فازداد الوضع سوءاً كما أن المستشفى تعاني من أزمة مالية خانقة أدى هذا الى تراجع المستشفى عما كانت عليه فتأخرت الرواتب التي تعطى للموظفين كما أن جرحى الانتفاضة الذين عولجوا في المستشفى والبالغ عددهم 220 جريح لم تتقاضى المستشفى من وزارة الصحة أي مبالغ عنهم فأثر هذا على المستشفى .

فتتطلع المستشفى الآن إلى إغلاق بعض الأقسام حتى تحل الأزمة المالية . فانخفضت رواتب الموظفين عما كانت عليه قبل الأحداث فكان حاملي درجة البكالوريوس يتقاضون 400 د أما الآن فانخفض المبلغ لحاملي شهادات البكالوريوس الى 200 د ، الأطباء من 1700 __ 500 د .

تتعامل المستشفى مع شركة المشرق وبعض الشركات والبنوك والتأمين الوطني لتغطية نفقات بعض المرضى .

روند، سحر، مكي

فمن ناحية التعاون الطبي والعلاج لا تبدي تعاوننا مع مستشفى الأهلي فمن منظورهم لا تقوم مستشفى الأهلي بإعطائهم من بنك الدم أما علاقتهم مع مستشفى عالية ومحمد علي المحتسب فيه علاقة جيدة ويوجد بينهم تعاون .

التطلعات والتوقعات المستقبلية :

- (1) تحسين وضع المستشفى .
- (2) سد العجز المادي عن طريق فتح مبالغ نقدية كبيرة تسد الديون المترتبة على المستشفى .
- (3) وجود إدارة ناجحة قادرة على التخطيط وإدارة المستشفى بالشكل المطلوب .
- إحياء الأقسام الموجودة في المستشفى .
- (4) وجود أطباء خاصين بالمستشفى .

☒ ونظرا لعدم تعاون بعض الجهات الطبية فلم نتمكن من دراسة جوانب الرعاية والخدمات في هذه في هذه المستشفيات. لهذا نطلب من أي شخص يحاول البحث في هذا المجال ذاته تسليط الضوء على هذه المستشفيات بشكل اكبر و محاولة جمع أكبر عدد من البيانات عنها وأجراء أبحاث تقتصر عليها، ومعرفة طبيعة الضمائر التي تتواجد في هذه الأماكن وما هو المهم بالنسبة لها وما هو الأهم روح الإنسان أم أي شيء آخر.

روند، سحر، من

فبعد دراستنا للعوامل الخارجية وما يؤثر عليها وما تتأثر به تم استنتاج الفرص والعمل على تنميتها واستغلالها وتوضيح التهديدات او المخاطر والعمل على تقليصها او تفاديها.

الفرص (opportunity) :

وهي عوامل خارج المؤسسة لا يمكن التحكم بها من قبل مؤسسة واحدة مثل الاقتصاد..

فمن اهم الفرص التي يمكن للمستشفى الأهلي أن يقوم على إستغلالها وتنفيذها في المستقبل:

- إفتتاح أقسام وتخصصات جديدة غير موجودة في المستشفيات الأخرى.
- أن يتواجد بالمستشفى أطباء متميزين وعلى معرفة بأخر التطورات الطبية مقارنة مع المستشفيات الأخرى.

- ظهور تطورات حديثة تكنولوجية في الأجهزة الطبية.

- اقبال الزبون من ذوي الدخل المرتفع.

- الضغط الكبير على المستشفيات الحكومية.

- الانتفاضة وزيادة عدد الإصابات اصبح ذلك يشكل فرصه للمستشفى الأهلي بأن يقدم أعلى مستوى ممكن من الخدمات.

- الطواقم الطبية المميزة staff مثالي نوعا ما.

- السمعة المميزة مقارنة مع المستشفيات الأخرى.

- الموقع المميز مقارنة مع المستشفيات الأخرى أي موقعها في وسط البلد جعل حركة السير عليها متيسرة.

- تركيز الناس في الوقت الحالي على الجودة بالعلاج.

التهديدات (threats) :

وهي عوامل خارج المؤسسة لا يمكن التحكم بها من قبل مؤسسة واحدة مثل الإقتصاد.....

فمن أهم التهديدات التي تواجه المستشفى الأهلي:

- لا يوجد توجه لدعم الجمعيات الخيرية.
- افتتاح مستشفيات خاصة ذات تخصصات مناسبة نوعا ما.
- عدم معرفة المجتمع بالخدمات المميزة التي يقدمها المستشفى الأهلي.
- ارتفاع معدل البطالة.
- الإغلاقات الإسرائيلية أمام العمالة الفلسطينية.
- إنخفاض مستويات الدخل.

الفصل السادس

الإقتراحات التطويرية

رسالة المستشفى.

الهيكل التنظيمي المقترح.

الوصف الوظيفي.

استراتيجية التحفيز.

استراتيجية التخطيط.

استراتيجية التنسيق.

استراتيجية تطويرية لبعض الأقسام.

لقد تكلمنا سابقاً عن رسالة المستشفى كما منصوص عليها في نظامها الداخلي حيث لم تتعرض هذه الرسالة الى الموظفين ولم تقوم بعقد دورات تدريبية لهم ولم تعمل أي نظام تحفيز من أجل زيادة او انتمائهم وولائهم للمستشفى .

ونحن من خلال عملنا نقترح رسالة جديدة تكمن في :

تقديم الرعاية الصحية والجسمية والعقلية لمراجعيها وتوظيف أفضل الخبرات الموجودة في المنطقة في جميع التخصصات وان تساعد موظفيها من خلال تقديم الدورات والندوات والبعثات العلمية وفتح المكتبات الطبية التي تحتوي على كل جديد وحديث ومواكبة التطورات والتغيرات الحديثة .

وأن تعمل على رفع المستوى الصحي والإداري للأطباء في محافظة الخليل .

وأن تحافظ على المستوى المعقول مادياً والتي لا ترهق المراجع أو الموظف .

(2) الهيكل التنظيمي

بعد الدراسة والتحليل لوضع المستشفى تبين لنا أن الهيكل التنظيمي الموجود في نظام المستشفى الداخلي غير فعال وغير مطبق بالشكل الصحيح ولا يحتوي على جميع الأقسام الموجودة حالياً في المستشفى بالإضافة إلى أن هنالك بعض الأقسام لا توجد بالمستوى الذي يناسب مسؤوليتها وعلية نقترح الهيكل

التنظيمي التالي:

الهيئة الادارية

المدير العام للجمعية

مدير المستشفى

نائب مدير المستشفى

مدير اداري

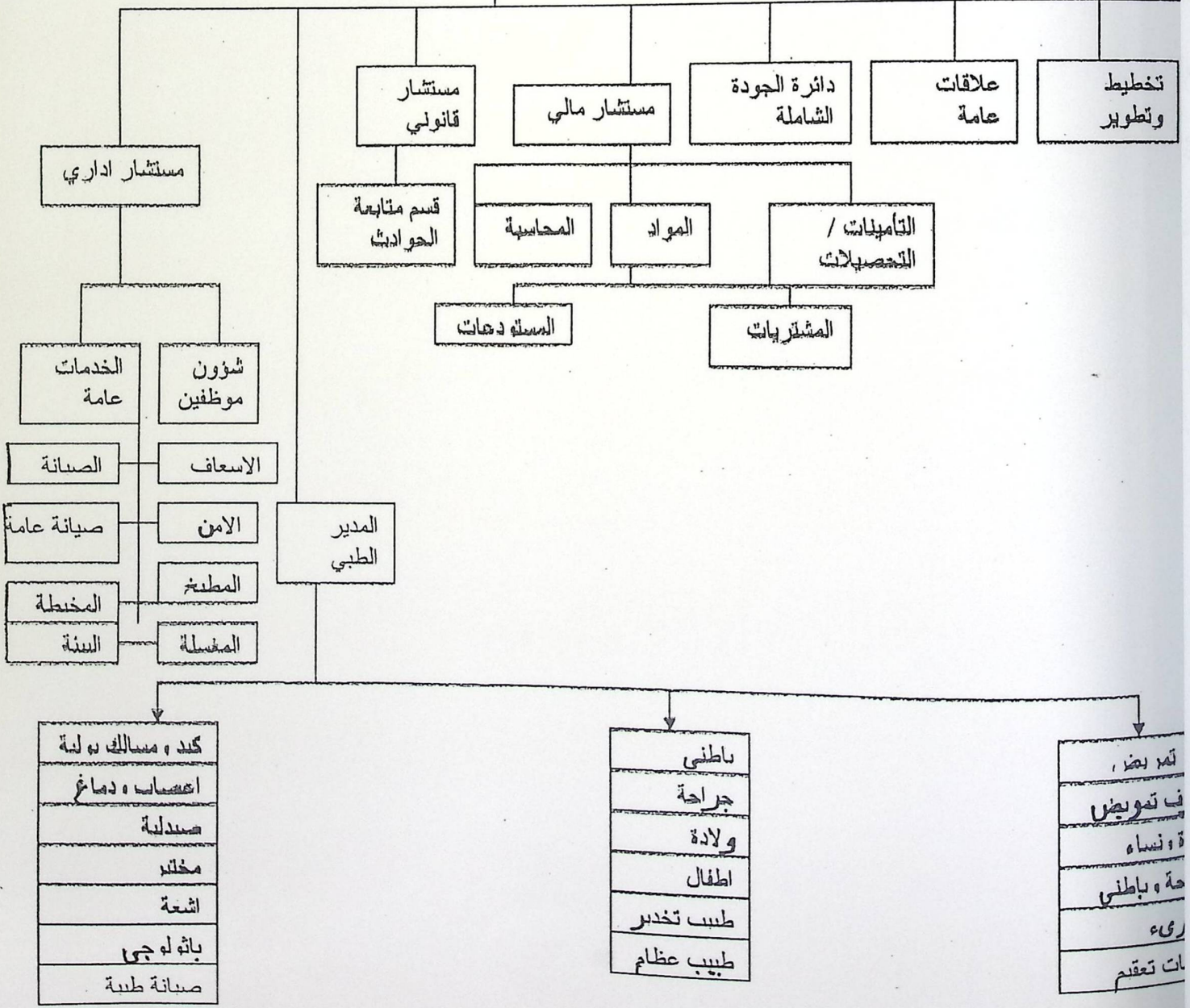
سكرتاريا ادارية

كلية التمريض

مدير المشروع

مدير المركز الصحي

مدير المستوصف



3) الوصف الوظيفي Job Description

من خلال الدراسة والتحليل لوضع مستشفى الأهلي وبعد المقابلات مع الموظفين اتضح لنا أن الموظفين لا يعرفوا معنى كلمة توصيف وظيفي لافتقارهم للخبرات الإدارية لذلك كان من الواجب علينا تعريفهم بما يحويه الوصف الوظيفي من صلاحيات وسلطات ونطاق إشراف وواجبات ومسؤوليات .
ولذلك قمنا بتوزيع نموذج الوصف الوظيفي على الموظفين لتحديد الوصف الوظيفي لكل موظف في المستشفى.

- المسمى الوظيفي : إدارة المحاسبة والتسجيل

- القسم : كلية التمريض :

- الوصف العام للوظيفة :

قسم التسجيل : جميع الإجراءات المتعلقة بتسجيل الطلبة منذ الالتحاق بكلية حتى مخرجهم

قسم المحاسبة : متابعة الأمور المالية في الكلية

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) جميع الأعمال المتعلقة في قسم السكرتارية من طباعة وتصوير وملفات

(2) الأعمال المحاسبية المتعلقة بالكلية من أقسام الطلبة ومشتريات الكلية ومصروفاتها .

(3) التسجيل ومتابعة علامات الطلبة وإصدار كشوفات وعلامات الطلبة بالإضافة إلى متابعة الامتحان

الشامل مع الوزارة

- الصلاحيات والسلطات :

محدودة ضمن شروط معينه (فقط في مجال مشتريات ومصروفات الكلية) .

- نطاق الإشراف :

لا أحد

- المسمى الوظيفي : مدير

- القسم : العلاقات العامة .

- الوصف العام للوظيفة

القيام بأعباء الأعمال الإعلامية والدعائية والعلاقة مع الجهات والمؤسسات المحلية والدولية والعمل على إنجاز مصادر التمويل للمستشفى .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) الإعلام بكافة أشكاله

(2) الربط بين المؤسسة والجهات الخارجية

(3) الاهتمام باحتياجات المرضى والجمهور وخاصة المتعلقة بحلف الشكاوي

(4) إيجاد مصادر التحويل لمشاريع المؤسسة المختلفة

(5) الاهتمام بكافة أمر التطوير المتعلقة بالمؤسسة

(6) استقبال الوفود الزائرة

(7) حلقة الوصل بين الاداره والأقسام المختلفة

- الصلاحيات والسلطات :

(1) يتمتع القسم بكافة الصلاحيات ذات العلاقة بطبعة عمل القسم

(2) خط مباشر مع إدارة المستشفى والهيئة الإدارية لمتابعة تطورات الأعمال في المؤسسة وما يخصها

- نطاق الإشراف :

تشرف العلاقات العامة على أعمال القسم إضافة للأقسام ذات العلاقات مثل العلاقات الاجتماعية

والمكتبية وأحيانا قسم الأمن .

- المسمى الوظيفي مسؤول شؤون الموظفين .

- القسم : شؤون الموظفين :

- الوصف العام للوظيفة :

متابعة كل ما يتعلق بالموظفين في الأقسام المختلفة للمستشفى

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) حفظ ملفات الموظفين في أدراج خاصة .

(2) حفظ طلبات الاستخدام حسب الوظيفة والقسم .

(3) إصدار كتب وقرارات التعليق .

(4) تحرير الإجازات السنوية والمرضية والمغادرات وإدخالها للحاسوب

(5) إصدار بطاقات الموظفين (شخصية ، تأمين صحي ، تعريف)

(6) توجيه كتب الشكر وشهادات التقدير وكتب العقوبات والإنذارات بين الأقسام .

- الصلاحيات والسلطات :

الصلاحيات منوطه بقرارات الهيئة الإدارية من خلال تنفيذ هذه القرارات والقيام بالواجبات

- نطاق الإشراف :

الإشراف من خلال جولات ميدانية للتأكد من التزام الموظفين بأماكن عملهم واستغلال وقت الدوام

بالشكل المطلوب ، والقيام بالجولات للتأكد من الالتزام بوضع البطاقات المتعلقة بالتعريف للموظف التي

جزء من العمل اليومي للموظفين .

- المسمى الوظيفي : مساعد صيدلي

- القسم الصيدلانية

- الوصف العام للوظيفة :

العمل داخل الصيدلانية وصرف الوصفات الطبية للمرضى الخارجيين وتحضير أدوية المرضى المقيمين بالمستشفى وإدخال الوصفات على جهاز الكمبيوتر .

الواجبات والمسؤوليات :

متابعة الأدوية الموجودة في الصيدلانية من حيث الكميات المطلوبة والناقصة وتوزيع الانتهاء والعمل على تصريف الأدوية ذات التواريخ القريبة قبل انتهاء تاريخها من خلال الاتصال مع الأطباء وإعلامهم بالأصناف الموجودة .

- الصلاحيات والسلطات :

صرف الأدوية بالأسعار المتداولة مع إمكانية إعطاء خصم حتى 10% من سعر الدواء .

- نطاق الإشراف :

لا أحد

- المسمى الوظيفي : مهندس أجهزة طبية

- القسم : الهندسة الطبية .

- الوصف العام للوظيفة

مهندس صيانة ومسؤول عن تسليم واستلام الأجهزة بالإضافة لتجهيز العطاءات

- الواجبات والمسؤوليات :

صيانة ومتابعة الأجهزة الطبية والإلكترونية في جميع أقسام المستشفى واعداد مواصفات وشراء

الأجهزة واحتياجات المستشفى من قطع غيار وأجهزة جديدة

- الصلاحيات والسلطات :

العمل في قسم الصيانة يكون ضمن فريق عمل وهذا الفريق هو الذي يتخذ القرارات ضمن الصلاحيات

المتاحة له

نطاق الإشراف :

لا أحد

- المسمى الوظيفي : فني حفظ

- القسم : الملفات الطبية .

- الوصف العام للوظيفة : حفظ وترتيب الملفات وتدوينها

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) تدوين الملفات

(2) ترتيب محتويات الملفات

(3) حفظ الملفات في أماكنها الخاصة

- الصلاحيات والسلطات : لا توجد أي صلاحيات أو مسؤوليات

- نطاق الإشراف : في حدود القسم

القسم : الإدارة

الهدف العام للتربية : تعهد على ركيزتين

(1) مصادر : سواء من الإدارة أو من قبل أو جهات الخارجية

(2) قرابة : كالتك في نفس الدرجة والصفقات

- الوحيات والمسؤوليات :

(1) اطلاق قرارات مجلس الإدارة إلى الموظفين التي تتعلق بهم واطلاق قرارات الخارجية التي تهمهم

الرسالة

(2) متابعة القرارات التي تصدر من مجلس الإدارة أو من مدير القسم والالتزام

(3) متابعة اجتهاد الشكاوى والمطالبات التي يدخل بها من وانشاءات

- الصلاحيات والمسؤوليات : توريد الصلاحيات كاملة وصلاحيات محدودة

(1) كتابة : نظام المصادر والقرابة ودرجاته المسمون

(2) محدودة : اطلاق بعض المسؤوليات المساعدة للموظفين الذين يحتاجون المساعدة من خلال لجنة

البحث الاجتماعي

نطاق الإشراف

الإشراف على جميع القرارات المتخذة والمتخذة وذلك في القرابة

- المسمى الوظيفي : موظف الديوان.

- القسم : الإدارة

- الوصف العام للوظيفة : تعتمد على ركيزتين .

(1) الصادر : سواء من الإدارة إلى العاملين أو الجهات الخارجية

(2) الوارد : كذلك في نفس الدرجة والمقياس

- الوجبات والمسؤوليات :

(1) ابلاغ قرارات مجلس الإدارة إلى الموظفين التي تتعلق بهم وابلاغ القرارات الخارجية إلى الجهات

الرسمية

(2) متابعة القرارات التي تصدر من مجلس الإدارة أو المدير العام والإداري.

(3) متابعة لجنة الشكاوي والمجلس الطبي وعمل جلسات واجتماعات

- الصلاحيات والسلطات : توجد صلاحيات كاملة وصلاحيات محدودة

□ كاملة : استلام الصادر والوارد وابلاغه للمعنيين

□ محدود : إقناع بعض المسؤولين لمساعدة المحتاجين الذين يستحقون المساعدة من خلال لجنة

البحث الاجتماعي

- نطاق الإشراف

الإشراف على جميع القرارات الصادرة ومتابعتها وكذلك الواردة

- المسمى الوظيفي : محاسب .

- القسم : المحاسبة

- الوصف العام للوظيفة

القيام بجميع أعمال المحاسبة العامة من تسجيل القيود وعمل التقارير الدرية المالية بشكل شهري واعداد الحسابات

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) القيام باستلام الفواتير من أقسام المشتريات.

(2) التأكد من أن الشراء يتم وفق نظام المشتريات .

(3) الدفع وفق النظام المالي المتبع في المؤسسة .

(4) مطابقة الأرصدة مع كل الموردين .

(5) عمل التقارير المالية بشكل شهري .

- الصلاحيات والسلطات :

(1) عمل سندات الصرف المطابقة للنظام المالي ونظام المشتريات .

(2) الحصول على أي منحات لصالح المؤسسة .

(3) مراسلة الشركات الطبية للحصول على جودة وأفضل مواصفات

-نطاق الإشراف :

(1) الإشراف على أقسام محاسبة الملفات الطبية والتأكد من صحة عمل الفواتير الخاصة بالمرضى .

(2) الإشراف على قسم الملفات الطبية للتأكد من عدم تسرب أي ملف لأي شخص غير معني بذلك.

(3) الإشراف على العيادات الخارجية للتأكد بأن الخدمات تؤدي بأفضل طريقة .

- المسمى الوظيفي : مسؤول قسم الملفات

- القسم : الملفات الطبية

- الوصف العام للوظيفة :

حفظ الملف الطبي الكامل لكل مريض يدخل أو يراجع المستشفى .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) حفظ ملف طبي لكل مريض يدخل أو يراجع المستشفى .

(2) ترتيب محتويات الملف الطبي .

(3) تدقيق فواتير الملفات وتدوينها .

(4) حفظ هذه الملفات في الخزائن المخصصة .

(5) متابعة حركة الملفات بين الأقسام

- الصلاحيات والسلطات :

(1) الرقابة على أعمال القسم .

(2) وضع خطط واستراتيجيات القسم .

(3) التدقيق في الملفات والتقارير والفواتير .

- نطاق الإشراف :

□ قسم الملفات والإدخال السكرتاريا.

- المسمى الوظيفي مهندس حاسوب .

- القسم : الحاسوب

- الوصف العام للوظيفة :

القيام بمتابعة الأمور المحوسبة في المستشفى وتطوير النظام .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) حل المشاكل اليومية في الحواسيب وملحقاتها .

(2) متابعة المشاكل الناتجة عن أخطاء الإدخال من قبل الموظفين .

(3) تطوير النظام البرمجي وتطويره بناءً على الاحتياجات المستجدة .

(4) الإشراف على التقارير واعدادها فيما يتعلق بالأمور المحوسبه.

(5) تدريب العاملين على الحاسوب في الأقسام .

- الصلاحيات والسلطات :

(1) متابعة كل ما يتعلق بالحاسوب (برمجة وصيانة)

(2) متابعة العاملين على الحاسوب في أقسام المستشفى ومحاسبتهم من خلال رؤساء الأقسام .

- نطاق الإشراف :

- الأقسام التي تستخدم الحاسوب .

- المسمى الوظيفي : محاسبة النزلاء

- القسم المحاسبة .

- الوصف العام للوظيفة :

محاسبة الملفات الطبية للمريض الذي تم إدخاله إلى المستشفى وعمل مطالبات محاسبية للشركات والجهات المؤمنة في المستشفى .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) إصدار الفواتير الخاصة بكل مريض .

(2) تحصيل المبالغ من أهالي المريض عند الدخول أو الخروج من المستشفى .

(3) مطالبة شركات التأمين والمؤسسات الحكومية والخاصة .

(4) مراجعة الملفات الطبي وحسابات السابقة في حالة دخول المريض في مرات سابقة .

- الصلاحيات والسلطات :

لا توجد لنا أي صلاحيات إذ أن الصلاحيات المالية في يد المدير المالي والإداري ونحن نقوم بتنفيذ ما

يوكل لنا من مهام .

نطاق الإشراف .

لا أحد

- المسمى الوظيفي : موظفة في ادارة كلية التمريض.

- القسم : المكتبة .

- الوصف العام للوظيفة :

تسجيل الكتب على جهاز الكمبيوتر بواسطة برنامج خاص بالمكتبة ومن ثم القيام بعملية إعادة الكتب إلى الطلبة بواسطة البرنامج المحدد، استلام الكتب من قبل الطلاب بعد إعادتها.

- الواجبات والمسؤوليات :

القيام بتصنيف الكتب حسب نظام الديوان العشري ومن ثم تسجيلها على جهاز الكمبيوتر ووضع بطاقة لكل كتاب يسجل عليها تاريخ إعادة الكتاب واسم الطالب المستعير وتاريخ إعادة الكتاب

- الصلاحيات والسلطات :

- الصلاحيات محدودة بإعادة الكتب إلى الطلاب فقط لان طبيعة عمل المكتبة هو إعادة الكتب ومن ثم استلامها من قبل الطلاب .

- نطاق الإشراف :

الإشراف على قسم المكتبة

- المسمى الوظيفي : سكرتيره .

- القسم : العيادات الخارجية

- الوصف العام للوظيفة :

تقديم الخدمات الطبية للمريض بعدة طرق ومراحل عن طريق الكمبيوتر

الواجبات والمسؤوليات :

(1) تسجيل المريض على العيادات التي يريد مراجعتها .

(2) تسجيل فحوصات المختبر والأشعة على الكمبيوتر .

(3) إعطاء مواعيد مراجعة جديدة للمريض أن احتاج إلى ذلك .

(4) تقديم كثير من الخدمات واعطاء معلومات للمرض عندما يقوموا بمراجعة العيادات الخارجية مثل

خدمات تخطيط القلب والعينين والتهور .

- الصلاحيات والسلطات :

الصلاحيات والسلطات محدودة نوعاً ما فلا يوجد لنا صلاحية خصم خاص فيما يتعلق بالأموال المالية

أو الطبية

- نطاق الإشراف

الإشراف على حاجات المرضى المراجعين وشكاويهم .

- المسمى الوظيفي : موظف استقبال .

- القسم : الاستقبال والسنترال .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1 إدخال بيانات المرضى الذين يدخلون الى المستشفى .

(2 محاسبة مرضى الطوارئ والمختبر والصيدلية .

(3 محاسبة المرضى الخارجين ..

الصلاحيات والسلطات :

(1 الرد على أي استفسار من قبل أي مريض .

(2 اللجوء إلى المشرفين في حالات حدوث أي مشكلة .

(3 مراجعة الإدارة في حالة حدوث أي مشكلة .

- نطاق الإشراف :

الإشراف على عملا البيئة للتأكد من أن مدخل المشفى نظيف .

- الوصف العام للوظيفة :

استقبال المرضى والرد على أي استفسار من قبلهم وتقديم الخدمات التي ترضي المريض ومرافقيه .،

- المسمى الوظيفي : مراسل

- القسم : الجراحة .

- الوصف العام للوظيفة :

توفير أكثر وقت ممكن للمريضات في كشف حالته المرضية والإسراع في عرضة على الأطباء لا عطاءه العلاج السريع .

- الواجبات والمسؤوليات :

القيام بتنفيذ كافة الأوامر التي يوكلها إلينا الأطباء ، وجلب أدوية من الصيدلية للأطباء والمرضى وإرسال هذه الفحوصات من المختبرات الى الأطباء .

- الصلاحيات والسلطات : ليس لدينا أي صلاحيات أو سلطات سوى تنفيذ الأوامر فالسلطة تكون

للمسؤول المباشر في الفترة الصباحية والمشرف الإداري في الفترات الأخرى .

- نطاق الإشراف:

لا أحد

المسمى الوظيفي : مسؤول البيئة .

القسم : البيئة

- الوصف العام للوظيفة :

القيام بجميع الأمور المتعلقة بنظام المستشفى ومراقبة عمال البيئة والتأكد من عملهم .

- الوجبات والمسؤوليات :

المحافظة على نظافة المستشفى وعمل جولات على الأقسام للتأكد من نظافتها

- الصلاحيات والسلطات .

إدارة عمل النظافة داخل المستشفى .

- نظافة الإشراف :

الإشراف على الأقسام داخل المستشفى وعلى الساحات الخارجية .

- المسمى الوظيفي فني غسيل وكوي

- القسم : المغسلة والكوي

- الوصف العام للوظيفة :

تنظيف وتعقيم كل ما يدخل تحت مسمى الأقمشة من شراشف ومرابيل الأطباء والمرضين وكل ما يستخدمه المريض داخل المستشفى

- الواجبات والمسؤوليات .

□ تنظيف وكوي وتجميع أغراض كل قسم على مدى .

□ الحفاظ على ممتلكات كل قسم من الضياع والتلف أثناء عملية الغسيل والكوي

- الصلاحيات والسلطات :

اختيار المواد المستخدمة في القسم ووضع كل موظف في المكان المناسب الذي يخدم المصلحة العامة

- نطاق الإشراف:

الإشراف على القسم من النواحي الإدارية والفنية .

المسمى الوظيفي : مساعد طبخ

- القسم : المطبخ

- الوصف العام للوظيفة

تحضير وتقديم وجبات الطعام وعمل المقبلات والحلويات .

الوجبات والمسؤوليات :

المحافظة على المظهر العام للطعام وللوجبات وتنسيقها وكذلك المحافظة على النظافة الخاصة ونظافة

المعدات المستعملة

- الصلاحيات والسلطات :

متابعة العاملين والإشراف على عملهم والتأكد من صحة العمل

- نطاق الإشراف

- الإشراف على موظفو القسم .

- المسمى الوظيفي : علاقات اجتماعية :

- القسم : الولادة

- الوصف العام للوظيفة :

هي وظيفة جديدة تابعة للعلاقات العامة في المستشفى هدفها تحسين صورة القسم بشكل خاص للزوار والنزليات في قسم الولادة .

- الواجبات والمسؤوليات :

العمل على جو من المرح والسعادة فينفس التنزلات عن طريق زيارة كل مريضة والتحدث معها واعطائها هدية للمولود الجديد والمباركة لها بهذا المولود وتصويره صورة فتغرافية وطباعتها واعطائها للأهل ومعرفة وجه نظرهم عن القسم من حيث النظافة المعاملة والأكل المقدم والعمل على تحسينه.

- الصلاحيات والسلطات :

لا يوجد لنا أي صلاحيات أو سلطات .

- نطاق الإشراف :

على التنزليات في قسم الولادة .

- المسمى الوظيفي : سكرتاريا طبية
- القسم ك الجراحة للرجال mbc
- الوصف العام للوظيفة :

متابعة جميع القضايا المتعلقة بالملفات والكمبيوتر ، حركة الدخول والخروج أي في القضايا الإدارية فقط.

الواجبات والمسؤوليات :

- ✦ متابعة ملفات الدخول والخروج .
- ✦ جميع الأمور المتعلقة بالمرضى نضعها على الكمبيوتر من وجبات الأكل والغرف وأماكن تواجد كل مريض ومن هو الطبيب الأخصائي المشرف على هذا المريض والاسم الرباعي والحالة الصحية لكل مريض .
- ✦ نظام الحوافز والاستشارات الطبية وانزال المحاليل ومتابعة الفحوصات ولأشعة .
- ✦ تفريغ جميع الفحوصات في الملفات ومتابعة هواتف القسم .
- ✦ تحضير التقارير الطبية ومواعيد العيادات الخارجية .
- ✦ تحضير ملفات القسم التمريضية والطبية .

- الصلاحيات والسلطات :

- الصلاحيات والسلطات :

الصلاحيات على مستوى قسم الجراحة والتنسيق مع باقي الأقسام للمريض الذين يتبعون أكثر من

تخصص

- نطاق الإشراف :

في قسم الجراحة .

- المسمى الوظيفي : سكرتير الأشعة .

- القسم : الأشعة .

- الوصف العام للوظيفة :

طباعة تقارير الفحوصات الإشعاعية وتنظيم عمل القسم مع الأقسام الأخرى في المستشفى وخارجة
وعمل إحصائيات شهرية لعمل القسم وأعمال مكتبية أخرى .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) طباعة التقارير للفحوصات المعمولة للمرضى المراجعين .

(2) تنسيق عمل الصور للمرضى من الأقسام مع تسليم الأشعة .

(3) متابعة إدخال الفحوصات للمرضى الداخليين للمستشفى والخارجية منه على جهاز الحاسوب .

(4) تنظيم شؤون القسم من إجازات الموظفين وإذن المغادرة وغيرها

(5) عمل الإحصاءات الشهرية والدورية اللازمة لأعمال القسم

- الصلاحيات والسلطات .

(1) طباعة التقارير في أي وقت وإجراء التعديلات المناسبة لها

(2) حذف وإدخال وتعديل فحوصات المرضى .

(3) إمكانية الإمضاء على النتائج للأطباء الأخصائيين والمقيمين فقط وليس للمرضى .

(4) تعبئة نماذج الإجازات واذونات المغادرة في حالة عدم تمكنهم من فعل ذلك

- نطاق الإشراف :

ضمن أعمال القسم أي داخل القسم كخبر مكاني ويمتد للخارج كنشاط خارجي عن موقع القسم المكاني .

- المسمى الوظيفي : رئيس قسم .

- القسم : العلاج الطبيعي .

- الوصف العام للوظيفة

مسؤول إداريا وفنيا عن القسم وأخصائي للقسم

- الواجبات والمسؤوليات :

إدارة القسم التي تشمل تنسيق الدوام وتأمين الخدمات المميزة للمرضى والتطوير المستمر للقسم والتنسيق

ما بين القسم والموظفين والهيئة الإدارية ومعالجة المرضى ومتابعتهم

- الصلاحيات والسلطات :

تنسيق كامل للقسم مع السيد المدير العام .

- نطاق الإشراف

الإشراف على جميع الموظفين داخل القسم ومتابعة قضاياهم مع الهيئة الإدارية .

- المسمى الوظيفي : أخصائي علاج طبيعي .

- القسم : العلاج الطبيعي

- الوصف العام للوظيفة :

القيام بعمل جولة على أقسام المستشفى ومعالجة المرضى الذين هم بحاجة إلى علاج طبيعي

- الواجبات والمسؤوليات :

- علاج المرضى المقيمين في المستشفى وعلاج مرضى العيادات الخارجية ومعالجة المرضى

الموجودين في الأقسام الداخلية بأمر من الطبيب

- الصلاحيات والمسؤوليات :

- صلاحيتنا ومسؤولينا غير محدودة على الاخلاف.

- نطاق الإشراف :

لا أحد

- المسمى الوظيفي : رئيس قسم الهندسة الطبية

- القسم : الهندسة الطبية

- الوصف العام للوظيفة :

رئيس الهندسة الطبية والصيانة وهذا القسم بدوره مسؤول عن جميع أجهزة المستشفى الطبية .

- الواجبات والمسؤوليات :

متابعة وضمان صلاحية جميع أجهزة المستشفى الطبية في جميع الأقسام الخاصة بالفحص أو إقامة

المرضى ومتابعة وترتيب عمل جميع موظفين القسم من الناحية الإدارية والفنية ومتابعة مشتريات

المستشفى في أجهزة طبية وقطع غيار

- الصلاحيات والسلطات :

يتم التعامل مع جميع أقسام المستشفى ومخاطبة رؤسا والأقسام واعطاء التعليمات الفنية التي تخص

الأجهزة الطبية لجميع الفنيين

- نطاق الإشراف

لها مشرف على أحد رئيس القسم يشرف على المهندسين

- المسمى الوظيفي : رئيس قسم التمريض

- القسم : الباطني - جراحة (النساء)

- الوصف العام للوظيفة :

مسؤولة عن سير العمل في القسم خلال 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع ومسؤولة عن التمريض في القسم إدارياً وفنياً ومهنياً.

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) مراقبة عمل التمريض والمحافظة على علاقات مهنية جيدة

(2) استلام ورفع التقارير والملاحظات .

(3) وضع خطط علاجية ملائمة

(4) توزيع عدد التمريض حسب احتياجات القسم .

(5) المحافظة على بقاء القسم حاجز للحالات الطارئة

- الصلاحيات والسلطات :

عقوبات داخلية لمن يقع في الخطأ ضمن حدود المعقول

- نطاق الإشراف

الإشراف على المرضى ، المراسلين ، مساعدات التمريض ، عمال البيئة الذين يعملون في القسم .

- المسمى الوظيفي رئيسة قسم التمريض
- القسم : الجراحة - باطني (رجال)
- الوصف العام للوظيفة :

مسؤولة عن جميع المرضى والمرضىين .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) الالتزام بالزي الرسمي والمظهر المقبول .

(2) التعامل المهني مع المرضى وذويهم .

(3) التعاون الإيجابي مع مختلف القطاعات المهنية داخل المستشفى

(4) التعاون المهني الجديد مع طاقم التمريض داخل القسم وخارجة

(5) المحافظة على ممتلكات المستشفى بشكل عام وموجودات القسم بشكل خاص .

(6) المحافظة على أسرار المهنة والتزام بوقت الدوام الرسمي .

- الصلاحيات والسلطات :

□ وضع البرامج التمريضية * الاجتماع مع مكتب التمريض .

□ متابعة طلبيات القسم * متابعة شؤون المرضى وأمور القسم

- نطاق الإشراف :

الإشراف على قسم الجراحة والباطني رجال فقط .

- المسمى الوظيفي : فني مختبرات طبية
- القسم : المختبر وبنك الدم
- الوصف العام للوظيفة :
- القيام بأعمال المختبر من فحوصات مخبرية على جميع الأقسام دون استثناء سواء كان المرضى من الداخل أو خارج المستشفى واعطاء النتائج للمراجعين
- الواجبات والمسؤوليات :
- استلام أحد أقسام المختبر وعمل جميع الفحوصات الروتينية حسب ما يرنثية مشرف المختبر في كل يوم عمل والقيام بكافة الفحوصات المتعلقة بالقسم وتحمل المسؤولية الكاملة فيما يختص بالنتائج كذلك القيام بحسب وحدات من الدم من المراجعين حتى يتم التبرع بها إلى المرضى وتوفير وحدات دم متنوعة تقع على مسؤوليتنا .
- الصلاحيات والسلطات :
- ليس لدينا أي صلاحيات أو سلطات
- نطاق الإشراف :
- الإشراف على القسم المستلم ويكون ذلك تحت إشراف مشرف المختبر .

- المسمى الوظيفي : ممرض

- القسم : الطوارئ

- الوصف العام للوظيفة :

استقبال المرضى والمراجعين في قسم الطوارئ وتقديم المساعدة والعلاج لهم بعد فحص الطبيب للمريض وطلب العلاج اللازم لهم

- الواجبات والمسؤوليات :

تقديم المساعدة واعطاء الأدوية والعلاج للمرضى بعد فحص الطبيب للمريض وكتابة الأدوية والأشعة اللازمة للمريض ومراقبة المريض ما دام موجود في قسم الطوارئ من ناحية أخذ الأدوية وتحسن وضع المريض الصحي

- الصلاحيات والسلطات :

تقديم العلاج للمريض وعمل صور الأشعة اللازمة والإشراف على عمل القسم من ناحية تقديم الخدمات للمريض .

- نطاق الإشراف

الإشراف على الغرف الموجودة في القسم .

- المسمى الوظيفي : ممرضة قانونية | نائبة رئيس القسم
- القسم : الولادة .
- الوصف العام للوظيفة :
- القيام بجميع الأعمال المتعلقة بالمريض بما في ذلك إعطاء الأدوية وتقييم حالة المريض والمشاورة مع الأطباء بما يتعلق بالمريض
- الواجبات والمسؤوليات :

- (1) المحافظة على ممتلكات المستشفى جميعاً .
 - (2) المحافظة على كل ما يتعلق بالمريض من أدوية ، عمليات ، ملفات .
 - (3) تدريب الموظفين الجدد ومتابعتها .
 - (4) القيام بالأعمال الداخلية بالقسم من صيانة وأعمال التنظيف والبيئة ومتابعة العمل بشكل جيد .
- الصلاحيات والسلطات :

- (1) مسؤولية الشفت في حالة غياب Medicare
 - (2) مسؤول عن قسم الأطفال .
 - (3) القيام بأعمال مسؤولية التسلم في حالة غياب M
 - (4) القيام بعمل Round مع الأطباء وتصنيف العمل والمسؤوليات
- نطاق الإشراف :

- (1) الإشراف على القسم ومحتوياته ونظافته بشكل كامل .
- (2) الإشراف على جميع الملفات المتعلقة بالمرضى متابعة الفحوصات وأي شيء يطرأ عليهم .
- (3) الإشراف على البرنامج الأسبوعي للطاقم

- المسمى الوظيفي RN\BSN ممرض قانوني

- القسم : الجراحة mbc

- الوصف العام للوظيفة

التعامل مع المريض بشكل مباشر وتلبية احتياجاته وتقديم العلاج له بعد مراقبة الطبيب لوضعية

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) رعاية المريض وتقديم المساعدة له بإعطاء الأدوية المقررة لهم وصور الأشعة إذا لزم .

(2) متابعة أمور القسم والحفاظ على الأجهزة داخل القسم

(3) الالتزام بالزي الرسمي .

(4) المحافظة على الأسرار المهنية التي تصل إليه

(5) وضع خطة العناية الملائمة واستشارة الأطباء المعنيين بذلك .

(6) جمع المعلومات الصحية والمتعلقة بحالة المريض الجسدي والنفسي والاجتماعية

الصلاحيات والسلطات :

حسب الأنظمة الداخلية بحق للممرض القانوني تولي منصب رئيس القسم ونائب رئيس القسم مشرف

التمريض، مساعد رئيس التمريض ورئيس التمريض حسب الخبرة والكفاءة والمستوى العلمي

لكي يتم تجاوز الأمور المتعلقة بالقسم في حالة غياب أي أحد منهم

- نطاق الإشراف :

الإشراف على التزام الممرضين بالقوانين والأنظمة الداخلية المتعلقة بالخدمة الكاملة للمريض

والإشراف على الأمور الإدارية للقسم .

- المسمى الوظيفي : طبيب أشعة

- القسم : الأشعة

- الوصف العام للوظيفة

القيام بتصوير المريض حسب ما يحتاج من صور أشعة عادية أو فوق صوتية أو تصوير طبقي .

- الواجبات والمسؤوليات:

إخراج صور الأشعة بطريقة صحيحة وكتابة التقارير عن هذه الصور ونتائجها والمحافظة على أجهزة الأشعة .

- الصلاحيات والسلطات

في نطاق قسم الأشعة وترتيب القسم إداريا ولنا بعض الصلاحيات على أن نمارسها في القسم .

نطاق الإشراف :

الإشراف على الموظفين في القسم وجميع أعمال التصوير التي تأتي إلى القسم من جميع أقسام المستشفى .

- المسمى الوظيفي : طبيب مقيم

- القسم : الباطني

- الوصف العام للوظيفة :

الطبيب المقيم يتولى أعمال القسم من معالجة النازلين على هذا القسم ومتابعة حالتهم والإشراف على وضعهم الصحي ومعاينتهم باستمرار .

- الواجبات والمسؤوليات :

استقبال المريض من قسم الطوارئ وإدخالهم إلى 23 قسم الباطني حسب حالتهم والقيام بعمل الفحوصات اللازمة للمريض وتعيين الممرضين وتوزيع المهام عليهم ومراقبة القسم باستمرار

- الصلاحيات والسلطات :

قرار إدخال المريض للمستشفى وطلب الفحوصات اللازمة من قسم المختبر ووضع خطة علاجية يلتزم بها الصيدلاني وتنفيذ من قبل التمريض .

نطاق الإشراف :

الإشراف عن قسم الباطني وعلى الممرضين فيه وعلى الممرضين الذين ينحصر عددهم ما بين 20 - 30 مريض وكذلك الإشراف على الطلاب الذين يأتون للتدريب في المستشفى .

- المسمى الوظيفى : طبيب عام

- القسم : الجراحة .

- الوصف العام للوظيفة :

طبيب مقيم فى قسم الجراحة يتولى أعمال قسم الطوارئ وقسم عمليات الجراحة وقسم الجراحة .

- الواجبات والمسؤوليات :

(1) متابعة جميع مرضى القسم .

(2) متابعة جميع مرضى الجراحة فى الطوارئ .

(3) متابعة مرضى العناية المكثفة

الصلاحيات والسلطات :

(1) إدخال المرضى إلى قسم الجراحة وتقييمهم .

(2) متابعة دوام المقيمين وبرامجهم .

نطاق الإشراف :

الإشراف على قسم الجراحة وقسم الطوارئ والعناية المكثفة .

- المسمى الوظيفي : طبيب

- القسم : الأطفال .

- الوصف للوظيفة :

- القيام بفحص المواليد الجدد ، وفي حالة وجود مشاكل يتم الاستدعاء من قسم الاطفال ومتابعة

عيادات الأطفال وتقديم المشورة لأي قسم توجد عنده حالات علاجية للأطفال

- الواجبات والمسؤوليات :

- تقديم العلاج لحديثي الولادة في حالة وجود أي مشكلة عندهم ومتابعة العمل في الأقسام التي تتطلب

معالجة للأطفال .

- الصلاحيات والسلطات :

علاج ومتابعة حالات الأطفال والإشراف على أطباء الامتياز وطلاب الطب المتدربين .

- نطاق الإشراف :

الإشراف على الممرضين وطلاب التدريب

4) استراتيجيات التحفيز :

يعرف التحفيز بأنه مجموعة الأساليب والطرق المشجعة التي تتبعها الإدارة لكي يزيد الموظف من إنتاجه وإخلاصه وانتماءه في العمل للمؤسسة التي يعمل بها .

أن عملية التحفيز لدى المستشفى ضعيفة أو تكاد تكون معدومة مما يؤثر سلباً على نشاط العاملين وفعاليتهم وضعف في أداء الموظف .

فيقلل من انتماءه للمستشفى ويزيد من إحباطه وملله وما لذلك من تأثير في تحقيق المستشفى أهدافه

فعلى إدارة المستشفى تحفز موظفيها بالطرق التالية :

- 1) إشعار الموظف بأهمية داخل المستشفى .
- 2) عقد دورات تدريبية مجانية للعاملين في جميع الأقسام .
- 3) تقديم مكافآت لأي موظف يقوم بعمل إضافي ومميز يزيد من جودة المستشفى .
- 4) توزيع كتب شكر وتقدير للموظفين في نهاية كل عام .
- 5) تحسين قانون الدرجات والعلوات للموظفين ز
- 6) قيام المستشفى بتقديم بعض الخدمات التي تعمل على رفع الروح المعنوية للموظفين مثل عمل رحلات أو معارض وورشات عمل ومنحهم خصم من مؤسسات معينة .
- 7) إرسال الأطباء الغير متخصصين ببعثات لاكمال تخصصهم .
- 8) أن يكون لكل موظف حساب خاص له من قبل المستشفى على الإنترنت .
- 9) عقد دورات كمبيوتر للعاملين في المستشفى على حساب المستشفى
- 10) عمل دورات غير منهجية للموظفات مثل فن الطبخ و أزياء تنسيق زهور وتجميل .

5) استراتيجيات التخطيط :

روند، سحر، منى

يفتقر مستشفى الأهلي للتخطيط حيث يشكل التخطيط الركيزة الأساسية لأي مؤسسة لذلك على مستشفى الأهلي أن تعيد حساباتها ومبتدأ بالتخطيط البعيد المدى وأن لا يقتصر تخطيطها على المدى القصير . وأن تضع خطة قابلة للتنفيذ واقعية مرنة قابلة للتغيير في حال حدوث أي طارئ . لذلك على المؤسسة أن تنشأ قسم خاص بالتخطيط والتطوير والذي يرتبط ارتباطاً مباشراً يقسم الإحصاء الذي تفتقر له المؤسسة وأن يوجد في هذا القسم كوادر مؤهلة . حاملي لشهادات التخطيط والإحصاء .

كذلك يجب أن يكون في هذا القسم أجهزة حاسوب يوجد بها برامج خاصة بالإحصاء .

(6) استراتيجية التنسيق بين الأقسام :-

من خلال دراسة وضع المستشفى اتضح لنا أن لا يوجد عملية تنسيق بين أي قسم في المستشفى وإذا وجدت فهي ضعيفة جداً

لذلك على المستشفى أن تفعل التنسيق بين الأقسام وأن توزع القوة على جميع الأقسام بالتساوي . ويستوجب ذلك أن يكون هناك اتصال بين الأقسام عن طريق شبكة الإنترنت للاطلاع على كل كبيره وصغيرة بين كل قسم فتصبح الأقسام متصلة مع بعضها بشكل فعال مما يقلل الوقت والجهد والتكاليف بين الأقسام .

فانقد لا حظنا أن العلاقة سيئة بين بعض الأقسام مثل قسم شؤون الموظفين والمحاسبة فيجب ربط هذان القسمان بعلاقات من التفاهم والانسجام وتبادل المعلومات فيما بينهما وأن يكون تنسيق بين الهيئة الإدارية وجميع الأقسام وكل ذلك يتطلب دراسات دائمة لوضع كل قسم.

(7) استراتيجيات تطويرية لكل قسم :

(1) الهيئة الإدارية :

روند، سحر، منى

من خلال جولتنا في المستشفى تبين لنا أن معظم العاملين غير راضين عن الهيئة الإدارية في المستشفى ويعود ذلك إلى عدم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار وعدم الأخذ بشكاوي الموظفين وتقوم بتعيين غالبية الموظفين داخل المستشفى بالواسطة دون النظر لمؤهلم العلمي ولا يقوموا بتوزيع الصلاحيات والسلطات على الأقسام بالتساوي ولا تقوم الهيئة الإدارية بتطبيق ماهر منصوص عليه في النظام الداخلي للمستشفى فيما يتعلق بالانتخابات إذا أن في نظام يغير أعضاء الهيئة الإدارية أو يحصل انتخابات كل سنتين إلى أن ذلك لم يحصل منذ فترة طويلة .

فعلى الرغم من هذه المساوىء إلى أن هذه الفئة التي تتكون منها الهيئة الإدارية أيدي نظيفة لديهم قدرة على جمع التبرعات للمستشفى ومعرفين اجتماعياً من قبل الجميع .

لذلك يجب على الإدارة أن تغير من أسلوبها المتبع وتشارك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخصهم وجلب الكفاءات المتخصصة والمؤهلة للعمل في المستشفى وتوفير مصادر تمويل ثابتة لاستمرار دعوت المستشفى وأن تعدد من نظام وقانون المستشفى الداخلي وتعديل الكادر المالي المستخدم في المستشفى.

(2) العلاقات العامة :

من أهم الأمور التي يجب تحسنها في قسم العلاقات العامة تحديد صلاحيات ومهام في هذا القسم وأن تكون لهم الصلاحية الواضحة في معالجة أي مشكلة تطرح عليهم .

وتفعيل صفحة الإنترنت للمستشفى وتحديثها باستمرار وأن تأخذ الإدارة برأي العاملين في العلاقات

العامة وتكون على اتصال مباشر معهم . العلاقات العامة :

تتمثل رسالة هذه الدائرة في مساندة وارشاد برامج تطوير التخطيط الاستراتيجي المقترح وتأسيس قاعة

معلومات تعزز بصورة مباشرة ارشادات للدائرة العامة لاعمال المستشفى فيما يتعلق بالسياسات

والاولويات.

الاسلوب العام للعلاقات العامة :

- 1- الاغراض الثلاثة لجميع النشاطات الخاصة بمشاركة المجتمع وهي :
 افادة المجتمع ، الحصول على الاداء ، وردود الافعال والاقناع او تسويق برنامج التنمية .
 يجب على العلاقات العامة عمل مقارنات مع افضل المستشفيات في الضفة بحيث تستفيد من الخبرة
 الجيدة ، والتعاون مع مؤسسات ومجموعات اخرى .

المشاريع قيد التنفيذ للعلاقات العامة :

اثناء اعداد خطة التنمية كانت المشاريع التالية قيد التنفيذ :

- 1- النشرات اعادة طباعتها وترجمتها.
 - 2- كتيبات عن المستشفى وبرامج التنمية .
 - 3- موقع الكتروني للمستشفى (web site).
 - 4- تطوير وتنظيم اعمال دائرة العلاقات العامة.
- اهداف برنامج العلاقات العامة

1- إفادة المجموعات المستهدفة والمجتمع ببرامج تحصيل الخدمات التي تقدمها المستشفى وإرشاد
 دائرة العلاقات العامة.

2- تشجيع وإقناع المجموعات المستهدفة والمواطنين على مساعدة وتحسين خدمات المستشفى
 الأهلي.

3- هذه العملية مستمرة وتشمل الإدارة العليا بمساعدة ومشورة دائرة العلاقات العامة.

المشاريع المقترحة للعلاقات العامة :

- 1- تطوير والمحافظة على العلاقات المستمرة مع الصحافة والإذاعة المحلية والإقليمية لمساندة
 برنامج التنمية، تصدر المستشفيات حالياً نشرات صحفية وتقوم بأجراء الاتصالات مع وسائل

روند، سحر، منى

الإعلام بخصوص زيارة المجموعات الخارجية والاعلانات الرسمية..... الخ يهتم هذا المشروع بالعلاقات مع وسائل الإعلام التي تركز بالتحديد على برنامج التنمية.

الاستراتيجية العامة:

- 1- تحديد محطات الإذاعة والصحف وغيرها من وسائل النشر وخدمات الأخبار التي يجب أن تستخدمها المستشفى لنشاطات العلاقات العامة.
 - 2- تحديد مأموري الاتصالات في وسائل الإعلام والمؤسسات التي تم اختيارها.
 - 3- تكرار هذه الاتصالات كلما سنحت الفرصة وتقديم فرص مقابلات.
 - 4- إقامة والمحافظة على العلاقات المستمرة مع المؤسسات التي يجب أن تشارك وتساهم بصورة كبيرة في برنامج التنمية.
 - 5- السعي للحصول على ترتيبات تعاونية مع مجموعات مختارة تتحمل فيها بعض مسؤولية الاتصال لإطلاع الأفراد على البرنامج ومعرفة آرائهم وردود الفعل بخصوص البرنامج وتشجيع المواطنين على تحمل المسؤولية والمبادرة لتحسين الأوضاع.
 - 6- القيام بمسح لأراء جميع الفئات في المجتمع للحصول على آرائهم حول خدمات المستشفى ومعرفة استعدادهم للمشاركة في بعض التكاليف لتحسين نوعية وتغطية هذه الخدمات.
 - 7- تنظيم المحافظة على اتصالات دورية بصورة مستمرة مع موظفي العلاقات العامة من اجل تحسين الخدمات.
- ❖ يجب أن يكون موظفو العلاقات العامة المجموعة المستهدفة الرئيسية فينبغي أن يعرفوا أكثر من غيرهم عن البرنامج وان يتمكنوا من شرحه بصورة أفضل من أي مواطن في الخليل. ويجب أن يكونوا أول من يطلع على التطورات الجديدة وان تقدم لهم المعلومات كاملة.

رونند، سحر، منى

كذلك على المدراء في المستشفى أن يطلبوا من موظفيهم أن يبدوا آرائهم وأفكارهم حول البرنامج واخذ آرائهم مأخذ الجد.

ولنتمكن من إقناع المجتمع بتحمل المزيد من المسؤولية ودفع تكاليف أعلى مقابل الخدمات تقتضي الضرورة أن يتم إقناع موظفي العلاقات العامة بذلك أولاً، كيف؟؟ بواسطة نشر الحقائق عن المستشفى. نسخ عن مقالات وشروح من الإدارة العليا والرسائل الإخبارية إلى غير ذلك من استخدام الوسائل الإعلامية.

يجب المحافظة على الانسجام وتحديد الأولويات في الاتصالات باتجاهين بين المستشفى وموظفيها والاتصالات باتجاهين بين المستشفى والمجتمع.

وبموجب برنامج التنمية سيقوم نشاط العلاقات العامة ببعض أو جميع الأعمال التالية:

- 1- تخطيط وإدارة الاجتماعات.
- 2- العلاقات بوسائل الإعلام.
- 3- مشاورات مع مجموعات المجتمع وأدوارهم في البرنامج.
- 4- النشرات.
- 5- مساعدة رئيس الهيئة الإدارية في تقديم المستشفى إلى المجموعات الخارجية.
- 6- تخفيض الرسوم (الكشفيات، العمليات) بنسبة بسيطة بحيث انه يزيد الإقبال على المستشفى اي زيادة المرضى مع المحافظة على نفس المستوى من الخدمة.
- 7- النتائج المتوقعة هي:

- 1- فهم وقبول المجموعات المستهدفة والجمهور للفرص والمسؤوليات والإدارة وبرنامج التنمية. وتتمثل المجموعات المستهدفة في:

- 1- موظفو المستشفى
- 2- قياديو مؤسسات المجتمع ووسائل الإعلام (الصحافة والانترنت، ..الخ).

3- السلطة الوطنية الفلسطينية (وزارة الحكم المحلي ومستشفيات الضفة الغربية).

4- المجتمع العام (المنازل ، المؤسسات الوطنية).

3) شؤون الموظفين :

من خلال عرض مشاكل هذا القسم يجب تلافى هذه المشاكل واطلاع الإدارة عليها ومعالجتها وتكمن في

- تحسين أجهزة الكمبيوتر الموجودة في هذا القسم وتنزيل برامج حديثة تسرع الوقت وتقلل الجهد

- تغيير موقع هذا القسم لصغر مساحته نظراً لأهميته .

- زيادة عدد العاملين في هذا القسم .

- أن يكون على اتصال مباشر بالإدارة

4) القسم الإداري والمالي :

- أن يكون الشخص العامل في هذا المجال مؤهل من الناحية الإدارية والمالية أو يتمتع بصحة جيدة .

- وأن تتفصل الدائرة المالية عن الدائرة الإدارية ويكون لكل منها موظف يتمتع بالخبرات في هذا المجال.

وأن يوجد جهاز كمبيوتر في القسم حيث يفتقر هذا القسم إلى وجود جهاز يربطه مع قسم المحاسبة.

كما ذكرنا سابقاً فإن الوظيفة الرئيسية لهذه الدائرة مسك السجلات المالية لجميع نشاطات مستشفى

الأهلي، إدارة الإيرادات والمصروفات والاحتياجات وتقديم التقارير المالي للهيئة الإدارية وإعداد

الميزانيات والتدقيق الداخلي وتقديم الخدمات والمحافظة على علاقات جيدة مع المشتركين.

الدائرة لها علاقة مباشرة مع كل من الدوائر التالية :

• المدير الإداري والمالي.

• التحصيلات والتأمينات.

• المشتريات .

• محاسبة المرضى.

كما لها علاقة غير داخلية مع:

• البنك.

• الممولين.

التحليل الاستراتيجي للمحاسبة :

* نقاط القوى :

1- تدوين دوري للدفاتر واصدار كشوفات شهرية .

2- توفر تقارير مالية سنوية وشهرية .

3- تدوين البيانات اليا ويدويا بالكمبيوتر .

4- مراكز تحصيل متعددة .

5- المساعدة ، البحث ، مصادر ايرادات يومية .

6- وجود نظام مالي لخدمة متطلبات العمل .

نقاط الضعف :

1- استخدام نظام النقد الذي لا يفي باحتياجات المستشفى.

2- غياب تطبيق مراكز التكلفة .

3- ازدواجية مسك السجلات وهذا يستهلك وقت .

4- عدم توفر اعمال التدقيق الداخلي .

5- غياب التحليل المالي عند نهاية السنة .

6- غياب برنامج واضح للتحليل .

7- نظام المعلومات غير متطور لذلك لا يمكن جرد الموجودات .

8- تكرار الاجراءات يبطئ العمل ويتطلب المزيد من الجهد .

- 9- قلة الموظفين لتغطية خطة التنمية المستقبلية .
- 10- لا يوجد وصف لكل وظيفة .
- 11- جهود الموظفين في الدائرة محدودة تفتقر الى التحفيز بسبب مستويات الرواتب .
- 12- عدم وجود موارد مالية لمشاريع التنمية الجديدة .
- 13- هناك حاجة لنظام ارشيف لسجلات المحاسبة.
- 14- صعوبة في تحصيل المبالغ المستحقة والديون القديمة على الموظفين.
- 15- عدم القدرة على تسويق مشاريع الاستثمار بسبب عدم توفر الخبرة في هذا المجال .

الفرص :

- 1- مساندة غير محدودة من قبل الجهات الممولة سواء الداخلية ام الخارجية .
- 2- مشاريع الاستثمار التي قد تدر ايرادات .
- 3- الاستفادة من موارد موجودات المستشفى.
- 4- مساندة الهيئة الادارية لبرامج وخطط التنمية .
- 5- تركيز المجتمع على المستشفى الاهلي بسبب الظروف السياسية التي يمر بها ابناء الشعب عامة وابناء الخليل خاصة مما يجلب المزيد من الاموال.
- 6- كسب الخبرة نتيجة الاطلاع على المستشفيات الاخرى.

التحديات :

- 1- صعوبة تقييم الاتجاهات السياسية المستقبلية.
- 2- تقسيم المدينة الى (H1, H2) مما يجعل عملية التحصيل صعبة.
- 3- الخوف ان تقطع الاقطار المانحة امداداتها اذا استمر الوضع الراهن للمدينة.

روند، سحر، منى

4- تذبذب اسعار العملة مما يحد من قوى الصرف والمقدرة على تسوية مستحقات المستشفى .

5- الديون المتراكمة على السلطة الوطنية الفلسطينية والتي تبلغ مليون شيكل .

اهداف البرامج المالية والمحاسبة :

1- اعادة هيكله وتحليل شامل لدائرة المحاسبة والمالية .

❖ تطوير وتحديث النظام المالي واستخدام التكنولوجيا على الكمبيوتر واساليب الادارة المتوفرة عالميا.

❖ وتصميم هيكل تنظيمي محسن ووصف للوظائف وتعريف دائرة المالية والمحاسبة بغيرها عن الوحدات الاخرى في المستشفى.

❖ اجراء جرد شامل لجميع موجودات المستشفى الثابتة وجمعها في قاعدة بيانات على الكمبيوتر (نوع الموجودات موقعها المسؤولية عنها قيمتها المتراكمة الخ).

❖ اعداد البيانات من قبل مجموعات مختلفة ثم ادخالها على قاعدة البيانات .

2- زيادة الإيرادات وتخفيض النفقات :

❖ ويشمل على تحسين اجراءات تحصيل الرسوم من المرضى ، اعداد تقارير تبين الديون المستحقة على كل مريض وإصدار أسمائهم على اللائحة السوداء لدى الدائرة المالية.

❖ تصميم اجراءات محسنة لمراقبة وتحليل البيانات

❖ انشاء وحدة مراقبة مالية داخلية لمتابعة التكاليف والميزانية والتحليل المالي المطلوب .

وإدارة تحصيلات وتخفيض تكاليف اعمال المالية المحاسبة .

3- تأمين المساندة المالية اللازمة لاكمال تنفيذ مشروع مستشفى الاهلي كاملا.

رونند، سحر، منى

❖ تقديم التوجيه والتدريب لكل الموظفين الذين يتعاملون بلامور المالية والمحاسبية وعن كيفية استخدام التقارير من دائرة المالية والمحاسبة لاغراض الدائرة بما في ذلك المؤشرات والنسب المتوية.

❖ تقديم تقرير مالي شامل يظهر الوضع المالي الحالي للنظام الاجمالي في مستشفى الاهلي في وقت معين .

❖ تحسين المراقبة والوفاء بالمعدات الاضافية المطلوبة بما في ذلك اعادة تنظيم الارشيف والاستفادة منه .

قسم الصيدلة :

يجب تطوير الصيدلة بالطرق التالية :

- ❖ مساحة مستودع الأدوية غير كافي .
- ❖ المخطط الهندسي غير متوافق مع وجود هذا القسم .
- ❖ عدم وجود ميزانية كافية لشراء أدوية احتياجه لتلبية أي طارئ فيجب أن تخصص المستشفى جزء من ميزانيتها لذلك .
- ❖ توفير الأدوية التي تعاني المستشفى من نقص فيها .
- ❖ توفير جهاز كمبيوتر يتم تنزيل الأدوية التي يتم شراؤها أو التي تحتاج إليها المستشفى .

قسم الطوارئ:

- (1) أن يعود قسم الطوارئ إلى مكانه السابق الذي يمثل كلية التمريض .
- (2) أن يوجد نظام داخلي لهذا القسم بحيث يتم إنتاجه .
- (3) أن يطبق نظام تأمين الجودة في هذا القسم بتأمين على رغبة العاملين فيه .
- (4) زيادة التعليم المستمر والدورات التدريبية داخل هذا القسم .

الفصل السابع

النتائج و التوصيات

النتائج

التوصيات

النتائج والتوصيات

النتائج

- (1) لا يوجد اهتمام بالموظفين من حيث الرضا الوظيفي والتحفيز .
- (2) لا يوجد تفويض للسلطة في المستشفى الأهلي بالمستوى المطلوب .
- (3) عدم الوضوح في المسؤوليات والواجبات لبعض المسميات الوظيفية
- (4) بعض الأقسام تتم العمليات فيها يدوياً مما ينتج عنه بطئ في اتخاذ المهام .
- (5) لا يوجد تفهم من قبل الموظفين لأهمية الإنترنت واستخدام بين الأقسام .
- (6) الخدمات الطبية الحكومية فقيرة جداً (تكاد تكون تحت مستوى خط الفقر الأدنى) مستويات العناية والرعاية والاستقبال للمريض رغم انخفاض تكاليفها وزيادة الإقبال عليها عند العديد من ذوي الدخل المحدود أو المتدني .
- (7) تقدم جمعية الهلال الأحمر في مدينة الخليل وفروعها الأخرى في باقي المحافظة خدمات طبية جيدة جداً تتمثل في الإسعاف الأولي والعناية الأولية للمريض قبل نقله إلى مركز العلاج الرئيسي ومحاولة نقله في أفضل الظروف وتحت عناية فائقة.
- (8) أكثر مجالات الخدمات الطبية انتشاراً في المحافظة هو مجال الولادة والأمراض النسائية ورعاية الأطفال حديثي الولادة حيث يوجد العديد من المراكز والمستشفيات المتخصصة فقط في هذا المجال
- (9) تفتقر المستشفيات في محافظة الخليل إلى كثير من التخصصات الهامة مثل الأعصاب والقلب وجراحة المخ والتفقيه وجراحة العيون .

*التوصيات

- (1) يجب الاهتمام بالموظفين وتحفيزهم .

- (2) يجب على الهيئة الإدارية أن تقدم بتفويض بعض صلاحياتها الحالية حتى يتم تركيز عملها على السياسات والأهداف العامة للمستشفى ومراقبة الأداء العام له .
- (3) يجب أن إنشاء أنظمة محو سبه لا استخدامها في الأقسام التي تتم العمليات فيها يدوياً .
- (4) استضافة كفاءات ذوي خبرات عالية من الخارج لأيام معدودة حتى يستفيد الأطباء من هذه الخبرات
- (5) عقد دورات تدريبه للعاملين والموظفين وبرامج تحفيز .
- (6) توأمة مع المستشفيات في الخارج لمواكبة التطور في الناحية الطبية .
- (7) تعيين الموظفين في المستشفى حسب الكفاءات والمؤهلات العلمية .
- (8) اكمال باقي الأقسام الضرورية في المستشفى .

المراجع

* إحصائيات من:

- وزارة التخطيط والتعاون الدولي.
- الغرفة التجارية.
- نقابة الأطباء.
- مديرية الصحة في الخليل.
- الإنترنت، وزارة العمل الفلسطيني.

* دراسات سابقة:

- دراسة أ. يونس ابو اسنينة وسائد الحرباوي (دراسة تحليلية وتطويرية للمستشفى الأهلي).

* المصادر العلمية:

- ادارة القوى البشرية، محي نظمي، د. عبد الباري درة، دار الندوة للنشر والتوزيع- عمان/الأردن.

- التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة.
- كتيبات من بعض المستشفيات .

* بالإضافة الى بعض اللقاءات مع رؤساء الأقسام والإداريون في المستشفى.



كلية العلوم التطبيقية ونظم المعلومات
مكتب السيد

تاريخ: 2023/3/26

مدرس السيد / ماهر السنتاني الأقران المحترمين

لعمركم وبتواضع

بالتواضع والاحترام

الملاحق

رأيتك بصدق

بمعنى واضح

المعلم بالذات في حياة الأهل والمعلمة لأمه من خروج الفروع المسمى من أصول الطلبة
المستحقين في المستقبل وذلك بالاعتماد على المناهج الضرورية المتوفرة في كل من
في هذه الحالة

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

سيد السيد

[Handwritten signature and notes]



كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات
مكتب العميد

التاريخ : 2003/3/30

حضرة السيد/ مدير المستشفى الاهلي المحترم

الموضوع : مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات :

منى محمد الشرباتي

رونند محمد مضية

سحر تيسير ملحم

تخصص بكالوريوس ادارة الاعمال المعاصرة، لاجراء مشروع التخرج الخاص بـ "التخطيط الاستراتيجي في المستشفى" وذلك بامدادهم بالمعلومات الضرورية لمشروعهم. شاكرين لكم تعاونكم معنا في خدمة الطلبة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عميد الكلية

غسان عمر شاكين

السيد
السيد
السيد

لاستفسار يرجى الاتصال بالعميد في اعداد البريد
المطلوبه صحتي مع الله
٢٠٠٣/٣/٣٠

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

إدارة رئيس وأعضاء الهيئة الإدارية لجمعية أهداف الربيع
المحترمين :

كتبه هيئة وحدة :

يرجى من حضرتكم الكريم بالإعاز لصاحب الصلاحيات
بتزويدينا بالوثائق اللازمة لإتمام مشروع القنرج
علماً أننا قد حصلنا على موافقة بتنفيذ المشروع عند
التفويض إلا سترتجى لجمعية أهداف الربيع
واقبلوا إلا حترام

عن الشرايط
حرم ملكم
رؤسده

١٤ / ٤ / ٢٠٠٦ م



كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات
مكتب العميد

التاريخ : 2003/3/30

حضرة السيد/ مدير المستشفى الاهلي المحترم

الموضوع : مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات :

منى محمد الشرباتي

روند محمد مضية

سحر تيسير ملحم

تخصص بكالوريوس ادارة الاعمال المعاصرة، لاجراء مشروع التخرج الخاص بين حول " التخطيط الاستراتيجي في المستشفى" وذلك بإمدادهن بالمعلومات الضرورية لمشروعهن. شاكرين لكم تعاونكم معنا في خدمة الطلبة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عميد الكلية

عسان عمر شاميل

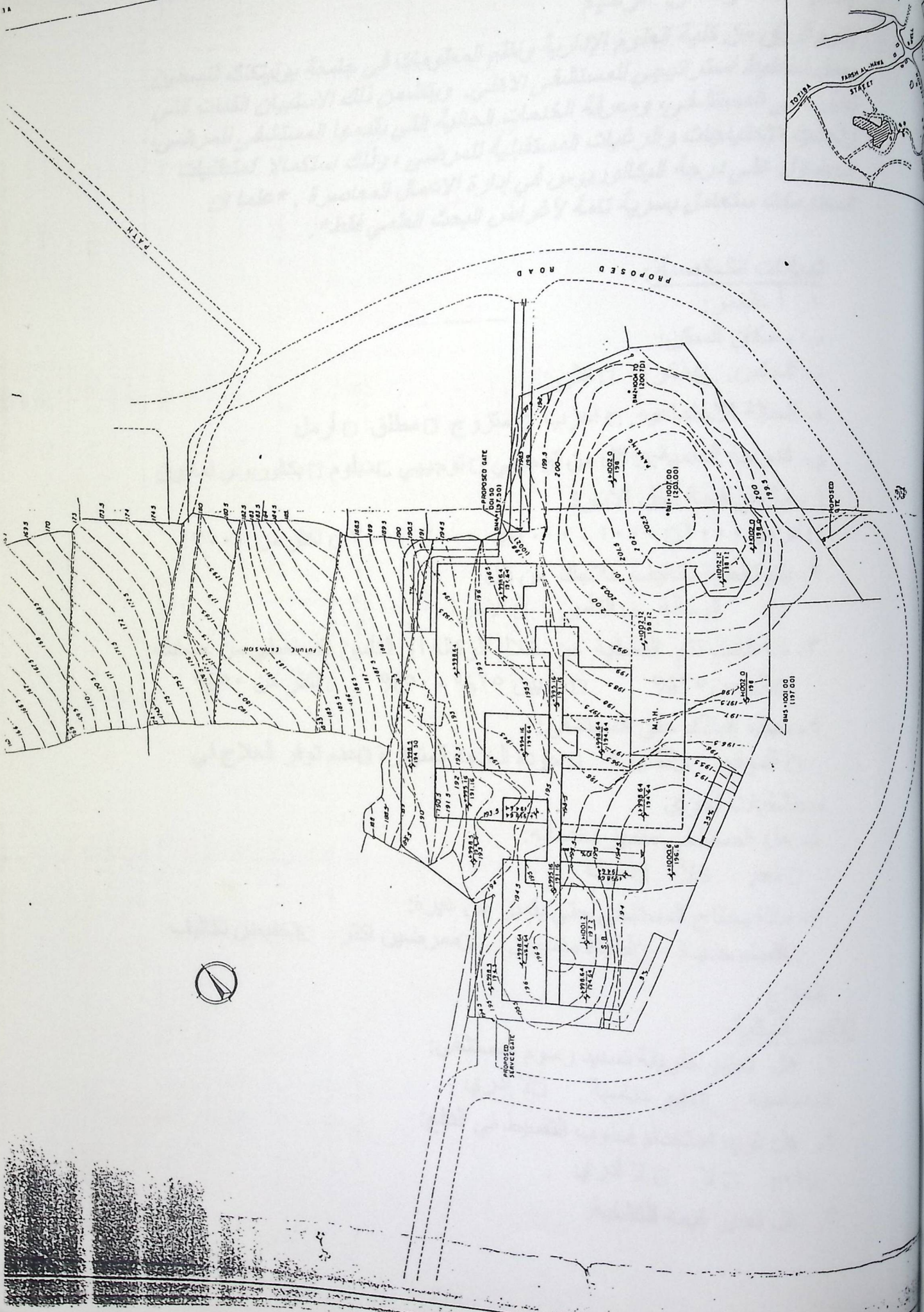
السيد
السيد
السيد

لا بد من توقيعكم مع كل طالب في الجدول
المطلوب في الجدول
2003/3/30

φ = 80.4 m.
 2. BEFORE CON-
 TRACTOR
 LEVELS ON
 FOR THE P.
 THEN EST. P.
 BUILDING.

HIGHWAY FARSH AL - HAWAW STREET

LEGEND:
 --- SITE BOUNDARY
 M. B. MAIN HOSPITAL
 S. B. SERVICE BUILDING
 ← LOWEST FLOOR
 ← ABSOLUTE ELE-
 LEVEL IN REFER-
 B. M. BENCH MARK



REVISIONS

مراجعة الخليل

300 BED GE

GENERAL LOCATI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يقوم فريق من كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين بعمل تخطيط استراتيجي للمستشفى الاهلي. ويتضمن ذلك الاستبيان الفئات التي تقبل على المستشفى، ومعرفة الخدمات الحالية التي يقدمها المستشفى للمرضى، وتحديد الاحتياجات والرغبات المستقبلية للمرضى، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الاعمال المعاصرة. *علما ان المعلومات ستعامل بسرية تامة لأغراض البحث العلمي فقط.*

البيانات الشخصية:

١. أ - العمر:
- ب - مكان السكن:
- د - الجنس. ذكر انثى
- هـ - الحالة الاجتماعية. اعزب متزوج مطلق أرمل
- و - الدرجة العلمية: أقل من توجيهي توجيهي دبلوم بكالوريوس فما فوق
- ز - ما هي قيمة دخل الاسرة
 أقل من ١٠٠٠ ١٠٠٠ - ٢٠٠٠ ٢٠٠٠ - ٣٠٠٠ أكثر من ٣٠٠٠
- ٢ - يتم تغطية تكاليف علاجك من قبل:
 الوكالة التأمين الاسرة
- ٣ - إذا كانت تتم التغطية من خلال الوكالة أو التأمين فكم تغطي من حسابك:
 أقل من ٢٥% ما بين ٢٥% - ٥٠% أكثر من ٥٠%
- ٤ - سبب إقبالك على المستشفى:
 الموقع الشهرة جودة الخدمة المتوفرة عدم توفر العلاج في مستشفيات أخرى
- ٤ - هل المستشفى متميز بخدماته:
 نعم لا أحيانا
- ٥ - ماذا يحتاج المستشفى حتى يتميز عن غيره:
 أقسام جديدة أطباء متميزين ممرضين أكثر تخفيض تكاليف

العلاج

الأمور المالية:

١. هل تعتبر طريقة تسديد رسوم المستشفى:
 مناسبة غير مناسبة لا أدري
٢. هل تؤيد استخدام أسلوب التقسيط في الدفع:
 نعم لا لا أدري
٣. هل تعتبر قيمة الكشفية:

□ مرتفعة □ منخفضة □ مناسبة □ لا ادري □ الخدمات:

1. هل تلقيت خدمات طبية من قسم الطوارئ في المستشفى:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
- * اذا كانت الاجابة نعم هل كان هنالك تجاوب بشكل سريع:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
2. هل تم اجراء عملية لك داخل المستشفى:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
- * اذا كانت الاجابة نعم هل تعتقد ان مستوى الاسعار:
□ مرتفع □ منخفض □ مناسب □ لا ادري □
3. هل يكون هنالك تنظيم للمواعيد في العيادات الخارجية:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
4. هل تناسبك اوقات دوام العيادات الخارجية:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
4. هل يعاملك الاطباء في العيادات الخارجية بشكل لائق:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
6. هل يعاملك الممرضين في العيادات الخارجية بشكل لائق:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
7. هل مستوى النظافة في المستشفى بما فيه الاقسام مرضي ومريح:
□ نعم □ لا □ احيانا □ ليس كما يجب □ مناسبة □ لا ادري □
8. هل مستوى الطعام في المستشفى كما ونوعا مرضي:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
9. هل يعامل قسم السكرتارية المرضى بشكل مرضي ومريح:
□ نعم □ لا □ احيانا □ مناسبة □ لا ادري □
10. هل لديك اقتراحات تساعد على تحسين وضع المستشفى بشكل أفضل:

مع نحيات فريق البحث:

سحر ملحم
روندمضية
منى الشرباتي
كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات ***جامعة بوليتكنك فلسطين

لجنة مشتريات

شراء:

التاريخ:

الكمية المطلوبة:

لجنة مكونة من السادة:

مسؤول قسم المحاسبة:

مسؤول قسم المشتريات:

مسؤول إداري:

مسؤول القسم المعني:

حيث تم إحضار عدة أسعار من العديد من الموردين لمثل هذه النوعية المطلوبة أعلاه وقد كانت على النحو التالي:

.1

.2

.3

.4

وبعد مناقشة الموضوع من قبل اللجنة ومعاينة العينات ومطالعة الاسعار ، تقرر ان يتم

الشراء من السادة:

وعليه تمت الموافقة والاتفاق

مسؤول القسم المعني

مديرنا اداري

مسؤول قسم المشتريات

مسؤول قسم المحاسبة



طلبية شراء

التاريخ

الرقم

القسم / الدائرة :

السادة اعضاء لجنة المشتريات المحترمين

ارجو تزويدنا بالمواد المبينة ادناه مع الشكر

الرقم	الوصف	العلامة التجارية	رقم الكاتالوج	الكمية	الوحدة
-١
-٢
-٣
-٤
-٥
-٦
-٧
-٨
-٩
-١٠

توقيع :

اسم رئيس القسم / الدائرة :



طلب اخراج مواد من المستودع / سند اخراج

رقم السند

التاريخ

القسم

الموظف

المادة	الكمية المطلوبة	الكمية المستلمة	الغرفة	ملاحظات	توقيع المستلم

توقيع رئيس القسم على الطليبة

ملاحظات امين المستودع

التاريخ

التاريخ

توقيع امين المستودع

*القسم:

*المسمى الوظيفي:

*الوصف العام للوظيفة:

*الواجبات والمسؤوليات:

*الصلاحيات والسلطات:

*نطاق الاشراف:

فريق البحث:

منى الشرباتي

رونه مضية

سحر ملحم

دائرة العلوم الادارية و نظم المعلومات

ادارة الاعمال المعاصرة - جامعة بولتكنيك فلسطين

جمعية اصدقاء المريض - الخليل

المستشفى الاهلي

طلب أذن مغادرة

		اسم الموظف
		الوظيفة
سبب المغادرة (خاص / رسمي)		ساعة المغادرة
ساعة العودة		مدة الغياب
التاريخ		توقيع الموظف
توقيع المسؤول المباشر		مدير المستشفى
مدير التمريض	المدير الاداري	

إحصائية شهداء و جرحى انتفاضة الأقصى حتى صباح ٢٦/٣/٢٠٠٢
الإحصائية التالية لا تشمل أعداد شهداء (المرضى على الحواجز العسكرية)

العدد الاجمالي لشهداء و جرحى انتفاضة الأقصى و من بينهم شهداء و جرحى الخط الأخضر

اجمالي شهداء الانتفاضة	2977
اجمالي جرحى الانتفاضة	44310
الشهداء تحت سن ١٨	552

أعداد شهداء و جرحى انتفاضة الأقصى في محافظات الضفة الغربية و قطاع غزة الموثقين

	الجرحى		الشهداء	
	الضفة	غزة	الضفة	غزة
	23935	10940	1304	996
Total	34874		2300	

أعداد شهداء انتفاضة الأقصى في محافظات الضفة و غزة مضافا اليهم الشهداء المرضى على الحواجز العسكرية:

Total	الضفة الغربية	غزة
2367	1362	1005

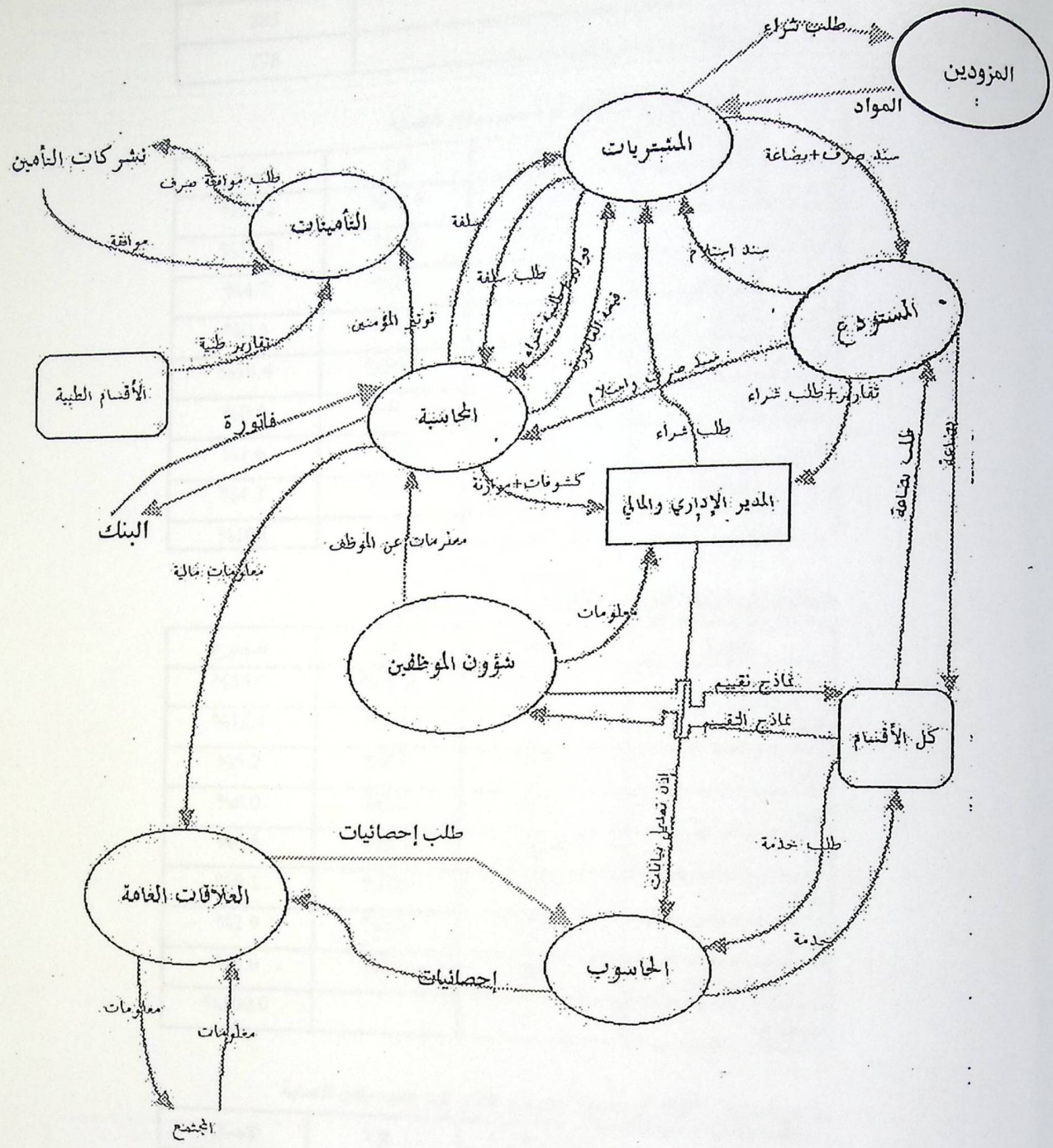
الشهداء و الجرحى الذين لم يتم تسجيلهم:

يضاف إلى هذا العدد ٥٩٦ شهيد لم يتم تسجيلهم نتيجة الحصار المشدد و تقطيع الأوصال و الشهداء و المفقودين في مخيم جنين و مدينة نابلس إضافة إلى ذلك ٨٤٣٥ جريحا تلقوا علاجاً ميدانياً ليصبح عدد الشهداء و الجرحى كالتالي:

Total	الإصابات	الشهداء
43310		2963

معلومات أخرى

عدد الإصابات	عدد الإعاقات
٦١٨٨ منهم ٢٦٦٠ اطفال	
25	شهداء الطواقم الطبية و سائقي الاسعاف
335	عدد حوادث الاعتداء على سيارات الاسعاف
424	المصابين من سائقي الاسعاف و الطواقم الطبية
35	عدد السيارات المدمرة
737	عدد إعاقات سيارات الإسعاف
91	موت مرضى على الحواجز الإسرائيلية



52	الحصار
29	وفاء أجنة جراء الولادات على الحواجز
285	الإعتداءات على المستشفيات
178	الشهداء من السيدات

الإصابات في الضفة الغربية و قطاع غزة حسب مكان الإصابة

البيان	الضفة	غزة	الإجمالي
الراس و الرقبة	%11.6	%10.6	%22.2
الصدر	%9.1	%6.6	%15.8
البطن و الحوض	%2.6	%2.1	%4.7
الأطراف العلوية	%0.2	%0.3	%0.5
أجزاء الجسم	%30.3	%20.1	%50.4
استنشاق غاز	%0.4	%0.1	%0.5
أخرى	%1.0	%0.5	%1.6
موت على الحاجز	%3.9	%0.5	%4.3
			%100

الإصابات في الضفة الغربية و قطاع غزة حسب نوع السلاح

البيان	الضفة	غزة	المجموع
رصاصة حي	%39.1	%26.8	%65.9
قذائف	%7.2	%5.2	%12.4
شظايا	%1.3	%3.9	%5.2
انفجار	%4.7	%3.3	%8.0
غاز	%0.4	%0.1	%0.5
مطاط	%0.1	%0.0	%0.1
أخرى	%2.0	%0.9	%2.9
موت على الحواجز	%4.4	%0.6	%5.0
المجموع			%100.0

توزيع إصابات الأطفال في الضفة الغربية و قطاع غزة حسب مكان الإصابة

البيان	الضفة الغربية	غزة	الإجمالي
الراس و الرقبة	%13.4	%17.4	%30.8
الصدر	%10.8	%13.0	%23.8
البطن و الحوض	%2.5	%2.5	%5.1
أجزاء الجسم	%17.0	%17.2	%34.2
استنشاق الغاز	%0.6	%0.0	%0.6
موت على الحاجز	%4.7	%0.6	%5.3
أخرى	%0.0	%0.2	%0.2
المجموع			%100.0