**النقابة الوطنية للصحة المنضوية تحت لواء الكونفدرالية الديمقراطية للشغل فرع ورزازات**

**الوضع الصحي للمركز الاستشفائي الإقليمي و آفاق التغيير**

**2015-2016**



**المقدمة**

تماشيا مع روح الدستور الجديد للمملكة المغربية، الذي ينص على عمل الدولة والمؤسسات العمومية و الجماعات الترابية، على تعبئة كل الوسائل المتاحة، لتيسير أسباب استفادة المواطنات والمواطنين، على قدم المساواة، من الحق في العلاج والعناية الصحية و كذا الحماية الاجتماعية والتغطية الصحية، والتضامن التعاضدي أو المنظم من لدن الدولة؛

و بناء على القانون الإطار رقم 09 - 14 المتعلق بالمنظومة الصحية و بعرض العلاجات

الذي ينص في مجمله على كون الحفاظ على حق الصحة هو مسؤولية الدولة و المجتمع.

فإن المكتب المحلي التابع للنقابة الوطنية للصحة المنضوية تحت لواء الكونفدرالية الديمقراطية للشغل بورزازات ،و حرصا منه على نهج مقاربة تشاركية ،باشر المكتب اتصالاته و لقاءاته التشاورية مع كافة العاملين بالقطاع بمختلف فئاتهم للوقوف عن قرب عن مشاكلهم اليومية وظروف عملهم الصعبة .

في محاولة للتكفل بهموم الشغيلة الصحية و من أجل المرافعة و الدفاع عن مطالبها و النضال من اجل الاستجابة لتطلعاتها بغية توفير شروط تقديم خدمات صحية جيدة للساكنة .

و نظرا لكون المركز الاستشفائي الإقليمي )مستشفى سيدي حساين بن ناصر, مستشفى التخصصات بوغافر ,( مركزا إقليميا يستهدف جميع ساكنة إقليم ورزازات للاستفادة من الخدمات التي يوفرها وذو بعد جهوي , حيث يعتبر اختلاف و تنوع العرض الصحي بهذا المركز (جراحة العظام، جراحة الأنف و الحنجرة جراحة الأعصاب،الجراحة العامة،طب الأطفال،جراحة الأطفال، طب النساء و التوليد ،قسم الأشعة المزود بجهاز السكانير ،قسم التحاليل الطبية.....), عاملا يجعل منه مركزا يرتاده و يقبل عليه العديد من ساكنة الأقاليم المجاورة (زاكورة،تنغير ،قلعة مكونة...)،الشيء الذي يعكسه الطلب المستمر و المتزايد للاستفادة من هذه الخدمات مما يثقل كاهل الشغيلة بالمستشفى وخاصة ببعض الأقسام.

ومراعاتا لكل هذه الاعتبارات و غيرها ،فقد قام المكتب بمباشرة التحليل و وضع تشخيص دقيق و تناول نقدي للوضع الصحي بالإقليم وقد استعان المكتب النقابي في هذا البحث باستمارة تضم مجموعة من الأسئلة الهادفة بغية استخلاص مكامن الضعف من أجل الوقوف عن الأسباب البنيوية للتدهور المستمر و المتراكم للمنظومة الصحية و تقديم العناصر الرئيسية لتغيير الوضع نحو عرض صحي قوي و أفضل.

توزيع هذه الاستمارة هم بعض المنخرطين و المتطوعين و شمل جميع المصالح الاستشفائية من أجل دراسة شاملة للواقع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية.

و بعد جمع الاستمارات و فرز نتائجها ،تمكنا من الحصول على نتائج تعد في منظورنا مرآة للحالة التي تعيشها الشغيلة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية في انتظار المجهودات التي تبذلها الإدارة من أجل تحسين ظروف عمل الشغيلة الصحية و تقديم خدمات صحية أفضل للمواطنين.

وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

***نتيجة :***

***%92من المشاركين يؤكدون أن جل المصالح بالمؤسسة تعاني من نقص في الموارد البشرية وهذا راجع في منظورنا إلى قلة المناصب الممنوحة لمدينة ورزازات و خصوصا في فئة الممرضين***  ***. فعدد الموظفين عرف تراجعا في السنوات الأخيرة مع تزايد عدد المتقاعدين و الوفيات و حالات تغيير الإطار التي لا يتم تعويضها أضف إلى ذلك الحالة الصحية لبعض الأطر مع تقدمهم في السن.***

***نتيجة: %92 من المشاركين يجدون أن المراسلات الإدارية و الشكايات لا تحترم المسار و المساطر المخصص لها*** ***لذا وجب الالتزام الصارم بالقوانين الجاري بها العمل ومساطر تبسيط العمل الإداري مع احترام خصوصية المعلومات الشخصية بالموظفين و***

***حمايتها*** ***و الرد الإداري على كل المراسلات والشكايات المقدمة من طرف الموظفين.***

***نتيجة:52% من المشاركين يؤكدون على عدم توفر أماكن مخصصة للراحة داخل المصلحة بينما% 48 من المشاركين يؤكدون على توفر*** ***ها.***

***نتيجة 48 % من المشاركين يؤكدون على الأماكن المخصصة للراحة داخل المصلحة حالتها متوسطة و40% من المشاركين يصفونها بالرديئة بينما فقط %12 يعتبرونها جيدة .***

***نتيجة :*** ***20% من المشاركين يؤكدون على أن الوجبات الغذائية المقدمة من طرف الشركة المناولة حالتها متوسطة و76% من المشاركين يصفونها بالرديئة بينما فقد%4 يعتبرونها جيدة .***

***نتيجة :  68%من المشاركين يؤكدون على أن المصلحة التي يعملون بها نظيفة بينما %32 يشتكون من تدني مستوى النظافة داخل المصلحة.***

***نتيجة : 60 %من المشاركين يؤكدون على توفر لوازم النظافة داخل المصلحة بينما % 32 من المشاركين يؤكدون على غيابها.***

***نتيجة:*** ***%80 من المشاركين لا يتمكنون من الاطلاع على التنقيط و التقييم الخاص بالموظفين بينما% 20 من المشاركين يطلعون على التنقيط و التقييم الخاص بهم.***

***نتيجة: %76 من المشاركين سبق لهم أن استفادوا من تحفيز على مجهوداتهم بينما% 20 من المشاركين لم يسبق لهم أن استفادو من تحفيز على مجهوداتهم .***

***نتيجة:96% من المشاركين لم يستفيدوا من التكوين المستمر***

***نتيجة :80% من المشاركين لم يستفيدوا من تكوينات في الأمراض الوبائية الحديثة الظهور.***

***نتيجة: 100%من المشاركين يؤكدون على عدم وجود برنامج سنوي مسطر داخل المصلحة بخصوص التكوين المستمر***

***نتيجة: %52 من المشاركين يرون أن التكوينات المستمرة داخل المستشفى لا تتم بطريقة شفافة وعادلة و%48 من المشاركين يرون أن التكوينات المستمرة داخل المستشفى تتم بطريقة شفافة وعادلة.***

***نتيجة: %88 من المشاركين يرون أنه ليس هناك تتبع بشكل منتظم لملفاتهم الطبية و المرضية من طرف طبيب العمل.***

***نتيجة: %100 من المشاركين لم يسبق لهم أن تلقوا تكوينا خاصا عن الأخطار المهنية من طرف طبيب العمل.***

***نتيجة: %52 من المشاركين يؤكدون أنه يتم تموين المصلحة التي تشتغلون بها بالمواد الصيدلية في وقتها و%48 من المشاركين يؤكدون أنه لا يتم تموين المصلحة التي تشتغلون بها بالمواد الصيدلية في وقتها .***

***نتيجة: %64 من المشاركين يؤكدون أنهم لا يتوفرون بشكل كاف على مستلزمات وتجهيزات المكتب و% 36 من المشاركين يؤكدون على توفر*** ***ها بشكل كاف .***

***نتيجة: %100 من المشاركين يؤكدون أنهم ليس هناك تسهيل فيما يخص متابعة الدراسات الجامعية .***

***نتيجة: %100 من المشاركين يؤكدون أنهم لا يتوفرون على بطاقة مهنية .***

***نتيجة: %92 من المشاركين يعتبرون أن تطبيق المعايير الخاصة بتوزيع التعويضات لا تتم بطريقة شفافة .***

***نتيجة: 100% من المشاركين غير راضون عن قيمة التعويضات.***

***نتيجة:100% من المشاركين يؤكدون أنه لا يتم صرف تعويضات الخدمة الإلزامية لمستحقيها كل 3 أشهر كما هو منصوص عليه .***

***نتيجة :   88 % من المشاركين يؤكدون أنهم استفادوا من جميع مستحقات السنوات الماضية بينما %12 من المشاركين لم يستفيدوا من جميع مستحقات السنوات الماضية.***

***نتيجة :  56% من المشاركين يؤكدون أن الحراسة و الأمن داخل المستشفى رديئة و%44 من المشاركين يؤكدون أن الحراسة و الأمن داخل المستشفى متوسطة.***

***نتيجة  :80% من المشاركين لا يتوفرون على رجل أمن داخل المصلحة و%20 من المشاركين يتوفرون على رجل أمن داخل المصلحة.***

***نتيجة: 64% من المشاركين سبق لهم أن تعرضوا للاعتداء  داخل المصلحة أثناء مزاولة العمل و% 36 من المشاركين يؤكدون أنهم لم يتعرضوا للاعتداء  داخل المصلحة أثناء مزاولة العمل.***

***نتيجة: 66% من المشاركين يؤكدون أنه ليس هناك تطبيق للمساطر الإدارية والقانونية المتعلقة بالنزاعات  و% 44 من المشاركين يؤكدون أنه هناك تطبيق للمساطر الإدارية والقانونية المتعلقة بالنزاعات.***

**نتيجة : *%76 من المشاركين يؤكدون عدم احترام أوقات الزيارة*** ***و% 24*** ***المشاركين يؤكدون احترام أوقات الزيارة.***

***نتيجة : 52% من المشاركين يرون أداء الشركات الخاصة المناولة في تدبيرها للخدمات الغذائية والنظافة والحراسة  داخل المستشفى رديئة و %40 من المشاركين يرون أداء الشركات الخاصة المناولة في تدبيرها للخدمات الغذائية والنظافة والحراسة  داخل المستشفى متوسطة بينما %8 من المشاركين يرون أنها جيدة.***

***نتيجة : %56 من المشاركين غير واعون بكل حقوقكم النقابية، المادية و المعنوية.***

***نتيجة : %100 من المشاركين مستعدون للدفاع عن مطالبكم الشخصية ومطالب الشغيلة الصحية.***

**مقترحات**

* **على مستوى الموارد البشرية.**

1. **العدد**

حيث أن العدد لا يغطي الحاجيات التمريضية و التطبيبية مما يؤثر سلبا على استمرارية و جودة الخدمات الصحية ،إضافة إلى أنه لا يواكب الطلب المستمر و المتزايد على هذه الخدمات خصوصا تبعات تطبيق نظام المساعدة الطبية و الذي لم يتم دعمه بإجراءات مصاحبة للتخفيف من المعانات اليومية للموظف الذي يضحي ليل نهار و يعاني من عبء مهام إضافية كان من الأحرى أن يقوم بها موظفون آخرون لولا هذا النقص الحاد و المزمن . كما أن عدد الموظفين عرف تراجعا في السنوات الأخيرة مع تزايد عدد المتقاعدين و الوفيات و حالات تغيير الإطار التي لا يتم تعويضها أضف إلى ذلك الحالة الصحية لبعض الأطر مع تقدمهم في السن يثقل كاهل الطاقة الاستيعابية للمستشفى وهذا ما يتضح جليا في تسجيل مشاكل في تدبير العطل السنوية الإدارية أو في الحالات المرضية غير المرتقبة في جل المصالح الاستشفائية مما يدفع الإدارة إلى الاستنجاد بالممرضين المتدربين أو ترك المصالح و المرضى في أيدي متدربي الهلال الأحمر , لذا نقترح من منظورنا وضع خريطة توقعية يتم بلورتها مع الفرقاء الاجتماعيين و مع المسؤولين الاقلميين و الجهويين من أجل تدعيم هذه المؤسسة بالموارد البشرية الكافية.

1. **التدبير**

إن تدبير الموارد البشرية ليس بالشيء الهين و السهل كما يعتقد البعض وإنما هي عملية معقدة تحتاج إلى أطر مؤهلة و على دراية تامة بالعمل الإداري تسهر على تدبيرها بشكل معقلن يحترم جل القوانين و المساطر الجاري بها العمل دعما للحكامة و النزاهة المنصوص عليها دستوريا .

**.3 التكوين :**

يشكل تكوين وتأهيل الموارد البشرية بالإدارة العمومية، خيارا لازما لضمان انخراطها السريع، كقوة مؤثرة، في حركية الإصلاحات ودينامية التحديث الإداري، ومطلبا

ملحا لكسب رهانات التنمية الاقتصادية والاجتماعية, حيث أن الهدف الأسمى الذي تتطلع إليه السياسة المتبعة في مجال التكوين المستمر ، يتمثل في جعل هذا الأخير أداة تمكن موظفي الدولة من مزاولة المهام الموكولة إليهم بفعالية أكثر وذلك من أجل تلبية حاجيات المواطن .

لذا نرى أنه يجب تشكيل لجنة للتكوين المستمر تتشكل من أطر مؤهلة و من مختلف الفئات تسهر على البرمجة السنوية للتكوينات زيادة على تأهيل الموظفين لاجتياز المباريات وامتحانات الأهلية المهنية.

* **على مستوى التسيير الإداري:**

حيث نسجل في ظل المشاكل المتعددة التي يعيشها الإقليم ,غياب مشروع إصلاحي واضح المعالم تتم بلورته مع الفرقاء الاجتماعيين هذا ما ينعكس سلبا على تطوير الخدمات وتوسيع العرض الصحي .وإننا نرى أن المدخل الصحيح لهذا الإصلاح لن يتأتى دون تفعيل كل القوانين و التوجيهات وإرساء الهياكل الإدارية و التنظيمية المنصوص عليها في القانون الاساسي للوظيفية العمومية و النظام الداخلي للمستشفيات ،حيث نذكر على سبيل المثال لا الحصر :

* تطبيق كل القوانين التي ينص عليها النظام الأساسي للوظيفة العمومية بكل شفافية و بدون تمييز.
* تفعيل الهياكل الإدارية و التنظيمية طبقا لمقتضيات النظام الداخلي للمستشفيات .
* البطائق المهنية للموظفين.
* الالتزام الصارم بالقوانين الجاري بها العمل ومساطر تبسيط العمل الإداري.
* التدبير الجيد للعطل السنوية باعتبارها حق من حقوق الشغيلة و ذلك عن طريق الجدولة المسبقة في كل مصلحة على حدة.
* نهج مسطرة إدارية موحدة بخصوص الشواهد الطبية من طرف الموظفين دون تمييز أو حيف
* توفير الحماية الإدارية والقانونية و تقديم الدعم اللازم في حالة تعرض الموظفين للاعتداء أثناء أداء واجبهم المهني بالمستشفى.
* مراسلة الجهات المعنية لاعتماد نظام المداومة 24/24ساعة من طرف رجال الأمن بالمستشفى.
* احترام مضامين المرسوم 1367-05-2 المتعلق بمسطرة التنقيط والتقييم المهني للموظفين مع احترام دليل وزارة تحديث القطاعات في هذا الخصوص، وتمكين الموظفين من الاطلاع على النقطة في وقتها .
* **على مستوى ظروف العمل :**
* توفير المعدات الطبية الكافية لضمان استمرارية الخدمات و إصلاح المعطوبة منها أو تجديدها.
* صرف تعويضات الحراسة والخدمة الإلزامية لمستحقيها خلال الآجال القانونية المنصوص عليه في المرسوم.
* إحترام متدربوا الهلال الأحمر لزيهم الرسمي و تأطيرهم حسب أهدافهم و توزيعهم بشكل دوري على جل المصالح الاستشفائية.
* تشكيل لجان المتابعة بخصوص شركات التدبير المفوض من أجل تطبيق مقتضيات دفتر التحملات و تحسين الخدمات المقدمة :تعزيز الأمن داخل المستشفى،تحسين الوجبات الغذائية للموظفين .
* منع القيام بالفحوصات الطبية داخل المصالح الاستشفائية.
* تهيئة قاعات الراحة بالنسبة للموظفين في جميع المصالح
* محاربة الرشوة و كل مظاهر الفساد داخل المركز الاستشفائي.
* تزويد المصالح الاستشفائية بالمعدات والتجهيزات الضرورية من حواسب، آلات الطباعة، تلفون، الربط بشبكة الانترنت، أدوات النظافة....
* إصلاح البنايات القديمة و الإسراع في أشغال بناء المرافق الجديدة .
* إصلاح خدمة الربط الداخلي بين المصالح وكذا بين الأطر الصحية الخاضعة لنضام المداومة و الحراسة الإلزامية.
* إيجاد حل لمشكل نقل المرضى بين المصالح(شركة لتدبير القطاع).
* تشييد مقصف خاص بالموظفين والأطر الصحية.
* تهيئ مكان خاص بسيارات الموظفين .
* إصلاح حدائق المركز ألاستشفائي.
* توفير الزي المهني وفق المذكرة الوزارية لكافة العاملين .
* صرف التعويضات للمستفيدين من الدورات التكوينية وكل التظاهرات (الرياضية, الفنية...)
* العمل على المتابعة المستمرة من أجل مراقبة أداء الشركات المناولة.
* صيانة وترميم المصالح الاستشفائية المهترئة .
* التدبير المعقلن للمواد الصيدلية بالمصالح الاستشفائية وتموينهم بهذه المواد في وقتها.
* توفير مستودعات الملابس والمرافق الصحية تضمن الكرامة والخصوصيات .

و في الأخير نشيد بجميع المشاركين و المتطوعين في هذا البحث البسيط الذي ساهم في رسم الحالة و الوضعية التي يعيشها المركز الاستشفائي و كذا معاناة الشغيلة الصحية و أنه لا حلول و لا مقترحات إلا بعد تشخيص الداء و نتمنى أن نكون قد أفلحنا في هدفنا هذا و أن تتضافر الجهود قصد بلورة نتائج ومقترحات هذا البحث إلى أرض الواقع للرقي بظروف عمل الموظف وتحسين أدائه واندماجه في وسطه المهني.

مرفقات

**استمارة**

* **الموارد البشرية**
* هل الموارد البشرية كافية داخل المصلحة : ***نعم    □لا □***
* هل تعتقدون أن مراسلتكم الإدارية و الشكايات تحترم المسار و المساطر المخصص لها    ***نعم    □ لا□***
* هل توجد أماكن مخصصة للراحة داخل المصلحة :     ***نعم    □ لا□***
* كيف تقيمون حالتها :     ***جيدة  □    متوسطة □     رديئة*** ***□***
* كيف تقيمون الوجبات الغدائية المقدمة من طرف الشركة المناول :***جيدة□ متوسطة□رديئة□***
* كيف تقيمون النظافة داخل المصلحة :   ***نظيفة  □   متسخة*** ***□***
* هل لوازم النظافة متوفرة داخل المصلحة : ***نعم □   لا*** ***□***
* *هل تتمكنون من الاطلاع على التنقيط و التقييم الخاص بالموظفين* ***نعم □   لا*** ***□***
* هل سبق لكم أن استفدتم من تحفيز على مجهوداتكم :
* معنويا :    ***نعم  □     لا*** ***□***
* ماديا :     ***نعم □  لا □***
* هل سبق لكم أن استفدتم من تكوين مستمر خلال مساركم المهني : ***نعم□    لا*** ***□***
* نوع التكوين الذي استفدتم منه :  ***نظري  □ تطبيقي□***
* هل تستفيدون من تكوينات في الأمراض الوبائية الحديثة الظهور  :   ***نعم □   لا*** ***□***
* كم  عدد المرات التي تلقيتم فيها تكوينا مستمرا.......
* هل هناك برنامج سنوي مسطر داخل المصلحة بخصوص التكوين المستمر :   ***نعم□  لا□***
* هل ترون أن التكوينات المستمرة داخل المستشفى تتم بطريقة شفافة وعادلة  ***نعم□  لا□***
* هل هناك تتبع  بشكل منتظم لملفاتكم الطبية و المرضية من طرف طب العمل   ***نعم□  لا□***
* *هل سبق لكم أن تلقيتم تكوينا خاصا عن الأخطار المهنية من طرف طب الشغل* ***نعم □   لا*** ***□***
* كيف تقيمون وسائل الوقاية من الأمراض المستشفوية(  maladies nosocomiales  ) :

***فعالة  □      غير فعالة*** ***□***

* هل يتم تموين المصلحة التي تشتغلون بها بالمواد الصيدلية في وقتها  ***نعم□  لا□***
* *هل تتوفرون بشكل كافي على مستلزمات وتجهيزات المكتب* ***نعم □   لا*** ***□***
* هل هناك تسهيل فيما يخص متابعة الدراسات الجامعية  ***نعم□  لا□***
* هل تتوفرن على بطاقة مهنية  ***نعم□  لا□***
* **التعويضات :**
* هل تستفيدون من إحدى التعويضات التالية :
* الإلزامية   ***□***
* الحراسة ***□***
* النقل ***□***
* المردودية ***□***
* هل تعتبرون أن تطبيق المعايير الخاصة بتوزيع التعويضات تتم بطريقة شفافة :    ***نعم  □  لا***  ***□***
* هل أنتم راضون عن قيمة التعويضات :  ***نعم□ لا***  ***□***
* هل يتم صرف تعويضات الخدمة الإلزامية لمستحقيها كل 3 أشهر كما هو منصوص عليه  ***نعم□  لا□***
* هل استفدتم من جميع مستحقات السنوات الماضية :***نعم□  لا□***
* **الحراسة والأمن :**
* كيف تقيمون الحراسة والأمن داخل المستشفى : ***جيدة   □       دون  المستوى□***
* هل تتوفرون  على رجل أمن داخل المصلحة :   ***نعم□    لا□***
* هل سبق لكم أن تعرضتم للاعتداء  داخل المصلحة أثناء مزاولة العمل :   ***نعم □  لا□***
* هل هناك تطبيق للمساطر الإدارية والقانونية المتعلقة بالنزاعات :   ***نعم□  لا□***
* هل يتم احترام أوقات الزيارة :    ***نعم□    لا□***
* **التدبير والتسيير :**
* كيف ترون أداء الشركات الخاصة المناولة في تدبيرها للخدمات الغذائية والنظافة والحراسة  داخل المستشفى : ***جيد □   متوسط□    ضعيف□***
* هل أنتم واعون بكل حقوقكم النقابية، المادية و المعنوية :  ***نعم□ لا***  ***□***
* هل أنتم مستعدون للدفاع عن مطالبكم الشخصية ومطالب الشغيلة الصحية :  ***نعم□ لا***  ***□***
* **مقترحات إضافية** :

**………………………………………………………………..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**