

الفصل السابع

الأدوار والعلاقات الإجتماعية بالمستشفى التأميني

أولاً : الأدوار الإجتماعية بالمستشفى التأميني

- ١ - دور المريض.
- ٢ - دور الطبيب.
- ٣ - دور الممرضة.
- ٤ - دور الهيئة المعاونة "التمرجيات".

ثانياً : العلاقات الإجتماعية بالمستشفى التأميني

- ١ - العلاقة بين المريض والطبيب
- ٢ - العلاقة بين المريض والممرضة
- ٣ - العلاقة بين الطبيب والممرضة

مقدمة :

ينظر علماء الاجتماع إلى النسق الطبى على إنه نسق من العلاقات الإجتماعية، فالمرض ظاهرة إجتماعية وليس فقط حالة بيولوجية.

وإذا كانت المهمة الأساسية للطبيب هى تشخيص وعلاج المرضى، فالواقع أن عملية التشخيص والعلاج تتضمن عدة جوانب فهى أعمق وأشمل كثيراً مما تتضمنه النظرية العلمية للمرض، ومن ناحية أخرى فإن جزءاً كبيراً مما يقدم للمرضى من خدمات طبية هو فى حقيقته محاولات لمعاونتهم على التوافق بطريقة أفضل مع ظروفهم الإجتماعية أكثر منه علاجاً لأمراض عضوية، وللمريض دور إجتماعى وكذلك للطبيب دور إجتماعى وأيضاً للمرضى دور إجتماعى والمجتمع يحدد لشاغل كل دور من هذه الأدوار مجموعة من الحقوق والواجبات، ويرسم توقعات معينة لما يكون عليه سلوك شاغل كل من هذه الأدوار.

ومن ناحية أخرى توجد عدة علاقات إجتماعية داخل النسق الطبى، والعلاقة الإجتماعية فى أبسط أشكالها هى ذلك النموذج للتفاعل المتبادل الذى يستمر فترة معينة من الزمن يؤدى إلى ظهور مجموعة توقعات إجتماعية ثابتة، فالعلاقات الإجتماعية هى الروابط المتبادلة بين أفراد وجماعات المجتمع التى تنشأ عن اتصال بعضهم ببعض، وتفاعل بعضهم مع بعض ومنها العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات الطبية.

وإنطلاقاً من هذا المعنى كان اختيارنا لهذا الفصل والتركيز فيه على الدراسة الميدانية للتعرف على تلك الأدوار والعلاقات الاجتماعية بمستوياتها المختلفة التى تظهر داخل نسق مستشفى التأمين الصحى، ذلك من أجل الوصول إلى فهم أعمق وأدق لذلك النسق.

أولاً : الأدوار الإجتماعية بالمستشفى التأمينى :

١ - دور المريض :

من وجهة نظر المريض : أتضح من الدراسة الميدانية أن مرضى التأمين الصحى بمستشفى مدينة نصر ومستشفى العبور قد اتفقوا جميعاً فى التزامهم بتعليمات الطبيب من حيث كمية الدواء وميعاده وعدد مراته، لإدراكهم أن ذلك يؤدى إلى تحسين حالاتهم المرضية إذ لديهم إصرار على الشفاء والتعافى بالإضافة إلى أنهم لا يستطيعون التنصل والتقاعد فى تناول الدواء لأن المسئول عن ذلك هيئة التمريض، فالمرضة "النوبتجية" تداوم بالمرور على المرضى وتمنح لهم الدواء فى المواعيد المحددة- المدونة فى تقرير كل مريض- الذى أعده الطبيب المعالج له- والمرضة تحرص على تناول المريض الدواء ولا تغادر سريره إلا بعد تأكدها من ذلك، لأن فى ذلك مسئولية عليها من قبل الطبيب المعالج الذى يمر على المرضى ويتأكد من ذلك بنفسه إما عن طريق التقرير الخاص بكل مريض، أو عن طريق سؤال المريض نفسه.

وقد لاحظ الباحث أثناء الدراسة الميدانية أن إحدى الممرضات أثناء تناول الدواء لأحد المرضى وجدته لم يتناول وجبة الإفطار- والدواء كان يؤخذ بعد الإفطار- فانتظرت الممرضة حتى تناول وجبة الإفطار ولم تتصرف حتى تأكدت من ذلك وأعطت له الدواء.

وهذا يؤكد ما عرضته "قادية فؤاد" بأن دور الممرضة يتوقف على يقظتها ووعيتها ومدى تنفيذها لتعليمات الطبيب ويكشف عن مهارتها وخبرتها الطبية، بل وعلاقتها الإنسانية بالمريض.

ومن وجهة نظر الطبيب : تبين من الدراسات الميدانية أن معظم الأطباء بمستشفى مدينة نصر "١٦" طبيباً ومستشفى العبور "٢١" طبيباً يتفقون أن مريض التأمين الصحى كثير الشكوى وذلك لعدة أسباب هى :-

- شعور المريض بالإضطهاد وعدم الثقة فى فريق العمل الطبى.
- غالبية الذين يترددون على التأمين الصحى حالات مزمنة لذلك يكون المريض تحت ضغط نفسى فهو دائم الشكوى والالنين.

- أن مريض التأمين الصحى يأتى أحياناً إلى المستشفى يريد دواءً معيناً ويطلب من الطبيب أن يقرره له فيرفض الطبيب لأن حالته لا تستدعى ذلك، وهذا يسبب شغب من قبل المريض.

- بعض المرضى يأتون إلى المستشفى بدون خطاب تحويل من قبل الممارس العام، ويريد العرض على الأخصائى مباشرة، فيأتى إلى الطوارئ ويصر اصراراً شديداً يصل إلى حد التشاجر من أجل الدخول، وأحياناً يهدد طبيب الاستقبال بأنه سوف يذهب إلى المحافظ ويشتكى له سوء المعاملة ورفض دخوله المستشفى.

- مريض التأمين الصحى يعتقد أن الخدمة لا تقدم له على أكمل وجهه.

- اعتقاد المريض بأن الأدوية المنصرفة اقل كفاءة من الأدوية خارج التأمين.

- بعض المرضى يعتقدون أن كثرة الشكوى تحقق لهم مطالبهم.

- هناك اعتقاد لدى مرضى التأمين الصحى أن من حقهم التعامل بشكل خاص ومميز، ويجب على الطبيب أن يستقبله أحسن استقبال لمجرد أنه يحمل لبطاقة التأمين الصحى. وهناك بعض المرضى يترددون على التأمين الصحى من قبل الرفاهية فقط.

يذكر أحد الأطباء بمستشفى مدينة نصر "مريض التأمين الصحى كثير الشكوى ويعانى دائماً من عدم الثقة والإحساس بالإضطهاد وعدم أخذ حقه، وهو مريض مغلوب على أمره- لأن أية اللى رماه على المر- علشان ما حلتوش، مريض غلبان".

ويقول آخر بمستشفى العبور "مريض التأمين الصحى كثير الشغب لأنه لا يدفع للأسف الشديد أى شئ بيجى يأخذ الحاجة مجاناً لا يدفع فيها فلوس وبالتالي لا يهتم بيها ولا يهتم بنا- أما لو كان بيدفع فى العلاج ذى المستشفيات الخاصة فى هذه الحالة هيحترم الطبيب والمكان اللى هو فيه فهو لو راح كشف عند طبيب ودفع ٥٠ جنيه وظل شهر على ما دخل له- يبقى دة هو الاحترام- وبالتالي عمره ما هيتخانق معاه. وبعدين مريض التأمين الصحى عاوز يعمل أية حاجة واللى فى دماغه عاوز يعمل بصرف النظر عن رأى الدكتور ومتهياؤه أنه أشتري المستشفى والأطباء- وبيجى يقول إعطى العلاج دة بالذات وساعات بيجى لنا عيادة التأمين يلاقينا مشغولين يعمل مشاكل".

وواحد تانى كاشف عند طبيب فى عيادة خاصة، بيجى يقول أنا عاوز العلاج دة وراصة وألف لازم يأخذ الحاجات دى. ويقول وإلا هروح للمحافظ.

وبشير نسبة قليلة فقط بمستشفى مدينة نصر "٩" أطباء ومستشفى العبور "٤" أطباء إلى أن مريض التأمين الصحى يستجيب لتعليماتهم. وأنه مثل أى مريض، وأن كانت هناك بعض الشكوى من قبل المرضى فأنهم مغلوبين على أمرهم. فكثرة الضغوط وشدة المرض، وبعض الروتين وكثرة عدد المرضى تقف حائلاً أمام سرعة تقديم الخدمة الطبية للمريض مما يجعله يشكو دائماً. كما أن أكثر المترددين على التأمين الصحى من أصحاب الأمراض المزمنة والمستعصية التى يجب التعامل معها بشكل خاص هذه النقطة الأخيرة تتفق مع ما ذكرته "اليزابيث هارت" Elizabeth Hart من أن دور المريض يختلف حسب نوع المرض وحدته، حيث نجد دور المريض فى الأمراض العادية يختلف فى الأمراض المزمنة، وفى الأمراض المزمنة مثل أمراض القلب والسكر نجد المريض قد تعود على المرض وآلفه، وأصبح جزء من حياته، ورغم ذلك فإن مريض هذه الأمراض يحتاج إلى معاملة خاصة من قبل الفريق المعالج، وقد ذكرت أنه يجب فهم الأمراض المزمنة فى المجتمع بطريقة جيدة، وعلى الممارسين الطبيين أن يحسنوا المعاملة مع مرضى هذه الأمراض المزمنة.

أما من وجهة نظر الطبيب : تخلص الدراسة الميدانية إلى أن أكثر الأطباء فى كل من مستشفى مدينة نصر "١٦" طبيباً ومستشفى العبور "١٩" طبيباً يؤكدون على أن هناك بعض المرضى الذين يدعون المرض من أجل منحهم دواءً معيناً. وذلك يرجع إلى عدم الوعى الصحى لدى المرضى بأهمية الحفاظ على هذه الأدوية وعدم إهدارها. بالإضافة إلى أن هناك بعض المرضى يأخذون هذه الأدوية بقصد إعطائها لمرضى آخرين من أقاربهم لم يشملهم التأمين الصحى أو بقصد بيعها. وفى كثير من الأحيان يضطر الطبيب أن يحرق بعض الفحوصات من أشعة وتحاليل حتى يتأكد من طبيعة المرض الذى يشكو منه المريض، وإذا تبين أن المريض يدعى المرض يرفض الطبيب إعطاءه ما ليس له حق فيه، فلا يصرف له الدواء، ويقوم الطبيب بشرح ذلك للمريض حسب اللوائح والقوانين، وإذا اقتنع المريض انتهت المشكلة وإذا لم يقتنع يتم تحويله إلى مدير المستشفى ليوضح له ذلك وفى نهاية الأمر يقتنع المريض.

يذكر أحد الأطباء بمستشفى مدينة نصر "يوجد كثير يدعون المرض - واحد عاوز يزوغ من النبطشية بتاعته، وواحد عاوز يأخذ أجازة، وواحد واقف فى الشارع من العساكر بيحى يقضى ليلة هنا بدل ما يقف فى الشارع، وأنا بعاملهم كحالة مرضية لو ثبت أن عنده مرض بأعمل اللازم، ولو ثبت أنه غير مريض لى أصرف له الدواء".

ويقول طبيب بمستشفى العبور "أنا بالنسبة لى اللى مريض بتعامل معاه على أنه مريض وأشوف اللازم واللى يتمارض مش بسمع كلامه ولو عاوز يعمل مشاكل يعمل أهم حاجة نعامل ضميرنا".

فى حين ترى نسبة قليلة بالمستشفيات - "٩" أطباء بمستشفى مدينة نصر و"٦" أطباء بمستشفى العبور - أنهم لم يتعرضوا لمثل هذه الحالات المرضية.

أما فيما يتعلق بالتمارض من أجل منح إجازة مرضية، فقد كشفت الدراسة الميدانية أن معظم أطباء مستشفى مدينة نصر "١٧" طبيباً، ومن أطباء مستشفى العبور "٢٠" طبيب يؤكدون أن هناك بعض المرضى الذين يدعون المرض من أجل منحهم إجازة مرضية، ويكتشف الطبيب ذلك بعد إجراء الفحص الطبى عليهم وعمل الفحوصات والأشعة والتحاليل اللازمة. ويتبين خلو هؤلاء المرضى من الأمراض وأنهم يتمارضون فيرفض الطبيب منحهم الإجازة المرضية، بالإضافة إلى أن قرارات التأمين الصحى لا تمنح الإجازة المرضية إلا فى الحالات المرضية الشديدة التى تستحق ذلك مثل إجراء عملية جراحية داخل مستشفى التأمين الصحى أو فى حالة الأمراض المزمنة والمستعصية ولا بد أن يوقع الاخصائى المشرف على الحالة المرضية، على الإجازة ويتم تسجيلها فى سجل المستشفى لأن مرتب المريض فى حالة الإجازة المرضية يخصم من قبل التأمين الصحى.

ويذكر أحد الأطباء بمستشفى العبور "كثيرا ما يتردد علينا هؤلاء ولكن التأمين بصفة عامة لا يعطى إجازة إلا إذا الحالة استحققت ذلك مثل إجراء عملية جراحية داخل مستشفى التأمين أو غيره لأن الإجازة لا بد أن تختم من قبل الأخصائى المشرف على الحالة ومثبتة فى المستشفى".

فى حين أن هناك نسبة قليلة بكل من مستشفى مدينة نصر "٨" أطباء ومستشفى العبور "٥" أطباء يذكرون أنهم لم يتعرضوا لمثل هذه الحالات المرضية.

ويؤكد ذلك أن هناك أنماطاً من المرضى بعضهم مريض بمرض مزمن دائماً، وآخر يمارض. وبعض المرضى لديهم وعكة بسيطة لا تحتاج لدخول المستشفى ويصر المريض على دخوله المستشفى والإيثار ضجة عنيفة ويهدد ويتوعد.

وفريق آخر يطلب دواء لا يتطابق مع حالته الصحية وهذه من المعوقات التى تواجه طبيب التأمين الصحى.

وهذا يكشف عن اختلاف ثقافة المريض عن ثقافة الطبيب وكما تؤكد نادية عمر، أن على الطبيب أن يراعى الخلفية الثقافية والاجتماعية للمريض، وكما سبق أن ذكرت ساندرا جوسى أن المرضى الذين يفتقدون المعرفة الثقافية الصحية يفقدون ثقتهم فى أطبائهم وهذا ما جعل بعض مرضى التأمين الصحى يفقدون ثقتهم فى الأطباء وفى الدواء الذى يصرف لهم وفاعليته ويحاول بعضهم طلب دواء آخر بديل له كما ذكر الأطباء فى المستشفيات وأن كان هناك استجابة من غالبية المرضى لتعليمات الطبيب تأكيد لآراء "ساز هوليندر" فى أن هناك مشاركة متبادلة وفعالة من جانب المريض.

٢ - دور الطبيب

من وجهة نظر الأطباء : أكدت الدراسة الميدانية أن دور الطبيب داخل المستشفى يختلف حسب تخصص الطبيب، وأيضاً حسب الدرجة الوظيفية للطبيب، فطبيب الاستقبال يقوم باستقبال حالات الطوارئ واسعافها في حالة الضرورة وأيضاً حجز الحالات المرضية، والطبيب الاخصائى يقوم بمتابعة الحالات المرضية والكشف عليها ويقرر العلاج اللازم لها. والطبيب الاستشارى يتابع ويشرف على الحالات المرضية المستعصية ويقدم المشورة لكل زملاء فى مجال التخصص.

ويوجد بقسم الطوارئ لكل مستشفى طبيب نوبتجى ويكون من الأطباء المقيمين وعادة يكون بدرجة مساعد أخصائى أو نائب. وفترة النوبتجية تستغرق ثمانية ساعات. ويوجد بكل قسم فى المستشفى طبيب أخصائى نوبتجى.

ويشعر الأطباء إلى أن هناك دوراً لطبيب التأمين الصحى على طلاب المدارس، حيث يقوم طبيب المدرسة بإبلاغ مكتب الصحة بإكتشاف أى أمراض وبائية أو أى حالات مشتبه فيها أخرى وأن يشرف أيضاً على الأغذية التى توفرها المدرسة وتقرير مدى صلاحية الأطعمة التى توزع على الطلاب وملاءمة الغرف والأدوات المخصصة لهذا الغرض.

الشروط الواجب توافرها فى الطبيب

من وجهة نظر الأطباء : خلصت الدراسة الميدانية أن الأطباء بالمستشفيات موضوع الدراسة قد أجمعوا على الشروط الواجب توافرها فى الطبيب على النحو التالى:

- ١- الحصول على الشهادة التى تؤهله للعمل كطبيب.
- ٢- أن يلتزم بالتدريب المستمر وخاصة فى فترة الامتياز وفترة التكليف قبل استلام النيابة.

٣- هدوء الأعصاب والمرونة فى العمل.

٤- الذكاء وقوة الملاحظة.

٥- مراعاة أخلاقيات المهنة.

٦- الانضباط وحسن استقبال المريض.

وقد ذكر أحد الأطباء بعض الأمثلة التي تؤكد على أهمية الطبيب للعلاج.

"المعلم والطبيب كلاهما لا ينصحان إذا لم يكرما

فأصبر لدائك إن جفوت طبيبة.

وأصبر لجهلك إن جفوت معلما".

أما الشروط الواجب توافرها في طبيب التأمين الصحى. فقد كشفت الدراسة أن جميع الأطباء أشاروا أنه لا توجد شروط معينة خاصة بالطبيب لكى يعمل فى التأمين الصحى ولكنها نفس الشروط التى تتوفر فى الطبيب عامة ولكن يضاف إلى ذلك أن يكون الطبيب لديه خبرة فى العمل لا تقل عن ثلاث سنوات يمارس فيها مهنة الطب.

- من وجهة نظر الممرضات :

كشفت الدراسة الميدانية أن الممرضات بالمستشفيات يرين أن المواصفات الضرورية التى يجب أن تتوفر فى طبيب التأمين الصحى من وجهة نظر الممرضات هى:

- (١) أن يعامل المرضى معاملة حسنة وأن يكون رحيماً بهم.
- (٢) أن يعامل الممرضات معاملة جيدة وخاصة أمام المرضى.
- (٣) أن يتابع الحالات المرضية باستمرار، لأن غيابه عن أى حالة ممكن يعرضها للخطر.
- (٤) أن يكون لديه كفاءة ومهارة وتميز فى العمل، ويراعى واجباته على أكمل وجه.
- (٥) أن يكون أميناً وصبوراً مع المرضى ويستمع إلى شكاوهم بالتفصيل.
- (٦) أن يتميز بالذكاء وسرعة البديهة.
- (٧) أن يكون مرتباً وغير روتينى.

- (٨) أن يكون لديه القدرة على التحكم فى أعصابه.
- (٩) أن يكون لديه خبرة معينة فى مجال الطب ويستبعد من العمل فى التأمين "أطباء الامتياز" حديثى التخرج.
- (١٠) أن يجتاز بعض الدورات التدريبية التى تؤهله للعمل كطبيب فى التأمين الصحى.
- (١١) أن يتواجد بشكل مستمر ويتفرغ تفرغا كليا للعمل فى التأمين الصحى حتى لا يشغله عن التأمين عمل آخر.

٣ - دور الممرضة :

من وجهة نظر الممرضة : أتضح من الدراسة الميدانية أن الممرضات بالمستشفيات، ذكروا أن الدور الذى تقوم به الممرضة داخل المستشفى متعدد الجوانب، فهي تقوم برعاية المرضى والعمل على راحتهم وملاحظاتهم بدقة، والمرور عليهم مع الطبيب، وتوزيع العلاج الذى يقرره الطبيب على المرضى. والمعاونة عند إجراء رسم القلب والأشعة والتحاليل للمرضى منها تحليل سكر للبول، وعمل جلسات رذاذ للاستنشاق وقياس الضغط والحرارة وحقن الحقن وترتيب الأسرة وتغيير الفراش.

فالممرضة مسئولة عن عهدة الفراش والآلات ومستهلكات المستشفى بالقسم الذى تعمل به وتشرف على نظافة القسم وتشغيل الأجهزة حسب نوعها، ومتابعة الحالات الحرجة مثل حالات القلب وتدوين الملاحظات كل ساعة لهذه الحالات. وممرضة العمليات تساعد الأطباء لمساعدتهم وتحضر حالات العمليات وتجهزها للدخول، أى استقبال جميع الحالات المرضية، وعمل إحصائيات عن عدد الحالات لدخول المستشفى. وكتابة إحصائية بغذاء المرضى، وتدوين أحوال المرضى، وتطهير الجروح لحالات الحروق وجراحة التجميل والجراحة عامة. وتأخذ عينات الدم والتبرعات، وصرف دم للمرضى، وتركيب وتجهيز وصرف العلاج الكيماوى. والممرضة المشرفة تقوم بالإشراف على الممرضات داخل القسم وتتابعهن وتعد مذكرة جزاء للممرضة المقصورة فى عملها.

أما بالنسبة لتغيير فراش الأسرة فهذه مسئولية الممرضة. حيث تقوم بتغيير فراش الأسرة كلما طلب المريض ذلك، فأیضا عند خروج مريض ودخول مريض جديد آخر مكانة وكلما اتسخ. ولكن لا يتم تغييره يوميا وذلك نظرا لعدم وجود فراش كاف والممرضة مسئولة عن انزال الفراش المتسخ إلى المغسلة وأیضا إحضار الفراش الجديد من المخازن وفرشه. وفى حالة تقصيرهن فى دورهن فإنه يوجد مشرفة تمريض تشرف عليهن وتجازى من تقصر.

وكل ما سبق يتفق مع ما ذكرته سابقا كلا من "فادية فؤاد حميدو" ونادية عمر، وعلى مكاوى، وإقبال إبراهيم مخلوف، فى أن دور الممرضة يكمن فى تنفيذ تعليمات

الطبيب والسهر على راحة المرضى، وكما ذكرت إقبال مخلوف فى أنها تلازم المريض وتلاحظه خلال فترات طويلة أثناء تواجده بالمستشفى.

مظهر الممرضة ومدى التزامها بالزى الرسمى :

من وجهة نظر المريض : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن معظم المرضى بالمستشفيات بواقع "٤٥" مريضاً بمستشفى مدينة نصر، و"٤٢" مريضاً بمستشفى العبور ذكروا أن الممرضة تهتم بمظهرها وأنها تلتزم بالزى الرسمى.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر^١ مظهر الممرضات هنا كويس جداً (ذى العسل). ويقول آخر بمستشفى العبور "كويس ولبسهم حلو جداً".

فى حين أكد "٥" مريض بمستشفى مدينة نصر، و"٨" مريض بمستشفى العبور على أن الممرضة مهملة فى مظهرها ولا تهتم به بالرغم من التزامها بالزى الرسمى. وملابس الممرضة فى أكثر الأحيان تكون غير نظيفة وغير مكوية وحذائها غير ملمع والزى الرسمى أحياناً يوجد عليه بعض البقع.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "مظهر الممرضات ذى الزفت، ومش بيهتموا بالنظافة ولا يحزنون".

ويقول آخر بمستشفى العبور "لم يهتموا بمظهرهم ومهملين فى أنفسهم ومبهدين بصراحة الممرضات هنا مش على المستوى".

من وجهة نظر الممرضة : كشفت الدراسة الميدانية أن الممرضات بالمستشفيات قد اتفقوا جميعاً على أنهم يلتزمون بالزى الرسمى والمظهر الجيد. فالممرضات يرتدين الزى الأبيض والحذاء الأبيض. وذكروا أن نظافة الممرضة والتزامها بالزى الرسمى يسهل قبول المرضى لها، ويجعل الممرضة مميزة عن مجتمع المستشفى.

وأشاروا إلى أن أى تقصير فى ذلك يعرض الممرضة للمسائلة القانونية، ففى حالة مخالفة أى ممرضة للزى الرسمى يتم التنبيه عليها أكثر من مرة - (مرة أو اثنتين) - وبعد ذلك يتم الخصم من الحوافز كعقاب لها.

تذكر إحدى الممرضات بمستشفى مدينة نصر "نعم يوجد اهتمام بالزى الرسمى ويوجد إهتمام بالمظهر الخارجى للممرضة وذلك لأن الإهتمام بالزى الرسمى ومظهر الممرضة ونظافتها وشكلها العام يدل على الجدية والإنضباط والممرضة المهملة فى مظهرها تجدها أيضا مهملة فى عملها".

وتقول أخرى بمستشفى العبور "يوجد إهتمام بالزى الرسمى ولو خالفت أى ممرضة ذلك تنبه عليها مشرفة التمريض مرة وأثنين وإذا لم تلتزم بعد ذلك توقع عليها جزاء وذلك بالخصم من الحوافز".

وهذا يتفق مع آراء "حسين عبد الحميد رشوان" فإنه يجب أن تهتم الممرضة بمظهرها وزياها الرسمى فالمظهر الحسن والمعاملة الطيبة تكسبها ثقة المريض. وعليها أن تهتم بمسح حذائها الرسمى الأبيض يوميا وأن تغسل شريط الحذاء مساء كل يوم.

المواصفات الضرورية التى يجب أن تتحلى بها الممرضة :

من وجهة نظر الطبيب : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن الأطباء فى كل من المستشفيات قد ذكروا أن المواصفات الضرورية الواجب توافرها فى الممرضة من وجهة نظرهم هى ما يلى :

أن تكون لديها تدريب كافٍ للتعامل مع المرضى بصورة حسنة، وأن تتحلى بالذكاء والدقة وقوة الملاحظة، والطاعة لأوامر رؤسائها وملتزمة بتعليماتهم. ولديها ثقافة طبية وأمانة عملية وضميراً وتعمل بإخلاص، وتتحلى بالصبر وحسن الخلق، وأن تكون أمينة فى تنفيذ تعليمات الطبيب بحيث ^{تعمل} الدواء بدقة وفى مواعيده المحددة، وعلى قدر من التهذيب وتحفظ أسرار العمل. وأن تكون نشيطة وسريعة الإستجابة، وتتابع الحالة المرضية متابعة حسنة من أشعة وتحاليل وغيرها بحيث تكون على دراية تامة بطبيعة المرض. وتتواجد باستمرار ولا تتغيب إلا فى أضيق الحدود. ولديها القدرة على التعامل مع المرافقين للمريض بصورة حسنة، فهم سند المريض وونسه. وذات وجه بشوش ودائمة الابتسامة. وأن تكون متفرغة تفرغا تاما. وتتسم بالهدوء وانخفاض الصوت، ذلك أن الكثير منهن يتحدثن بصوت عالٍ مما يزعج المرضى وأيضا الأطباء.

أما الممرضات بالمستشفيات فقد كانت إجابتهن متشابهة مع آراء الأطباء إلى حد بعيد فقد أجمعت على : حسن معاملة المرضى ومحاولة التخفيف عنهم والسهر على راحتهم، وحب المهنة والإخلاص فيها والالتزام بالمواعيد والضمير في العمل، وأن تتسم بالصبر وقوة التحمل، والمهارة وسرعة البديهة وقوة الملاحظة، وأن تلتزم بالصبر والوداعة والرحمة مع المرضى حتى تكتسب ثقتهم، وأن تحافظ على مظهرها وأن تتمتع بالأمانة والأخلاق الحميدة. وأن تتميز بالهدوء واللباقة في الكلام وحسن التصرف في المواقف والفتنة، والاعتزاز بالنفس والحزم في تصرفاتها مع إعطاء بعض المرونة في إصدار التعليمات، ولديها القدرة على تحمل المسؤولية.

ولكن ممرضات مستشفى العبور أضافت بعض الشروط الأخرى والتي يجب أن تتميز بها ممرضة التأمين الصحي وهي : أن تكون الممرضة من خريجي مدرسة تمريض التأمين الصحي (خاص بدبلوم التمريض)، وأن تكون ممرضة متفوقة دراسيا بحيث يعين بالتأمين أوائل الدفعات بمدارس التمريض المختلفة. أن يكون لدى الممرضة خبرة كافية تؤهلها للالتحاق بالعمل بالتأمين الصحي.

٤ - دور الهيئة المعاونة "التمرجيات"

من وجهة نظر الممرضات : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن جميع الممرضات بالمستشفيات أجمعن على أن الهيئة المعاونة "التمرجيات" يقمن بتنظيف الطرقات والحجرات ثلاث مرات يوميا، مرة في الفترة الصباحية، ومرة في الفترة المسائية، ومرة بعد الظهر، باستخدام الماء والمطهرات.

واتضح أن العلاقة بين الممرضات والهيئة المعاونة علاقة طيبة يسودها التعاون ولا يوجد أى خلافات بينهما فكل منهما له دوره الذى تقوم به.

وقد لاحظ الباحث أثناء دراسته الميدانية أن العمال يقومون بالتنظيف ولكن بشكل روتينى فالعامل يرش خليطا من الماء والصابون أو المنظف، ثم يقوم بمسح ذلك بالمساحة ولكن يتم ذلك بصورة سريعة، مما يتسبب فى عدم إزالة بعض البقع شديدة الاتساخ دون إزالتها، ويحدث ذلك خاصة بمستشفى العبور.

من وجهة نظر المريض : أسفرت الدراسة الميدانية أن المرضى بالمستشفيات يؤكدون على وجود نظافة يومية بالطرقات والحجرات ولكن لا يوجد اهتمام بتنظيف دورات المياه وأن معظم مرضى مستشفى مدينة نصر "٤٤" مريضاً، ومستشفى العبور "٤٣" مريضاً يذكرون أن العمال يقومون بالتنظيف يوميا مرة في الفترة الصباحية ومرة في الفترة المسائية.

يقول أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "يوجد نظافة يومية ما عدا يوم الجمعة والنظافة ضعيفة ومش مضبوطة ولا يوجد إهتمام بنظافة دورات المياه ولو فيه حاجة فى الأرض العمال يأخذوها بالمقشة وخلّاص، ومش بيمسحوا مكانها يعنى النظافة بتتم بشكل روتينى".

ويشير آخر بمستشفى العبور "هنا النظافة ليست على ما يرام برغم أن النظافة تؤثر سلبيا وإيجابيا على صحة المريض والنظافة هنا لا ترضى ربنا وانبارح (الجمعة) إحنا اللي منظمين العنبر".

ويوجد نسبة صغيرة من مرضى مستشفى مدينة نصر "٤" مريضاً ومستشفى العبور "٣" مريضاً يذكرون أن عملية التنظيف تتم ثلاثة مرات فى اليوم الواحد.

وتؤكد نسبة صغيرة أيضا من مرضى مستشفى مدينة نصر "مريضان" ومستشفى العبور "٤" مرضى على أن العمال يقومون بتنظيف الحجرات والطرق مرة واحدة في اليوم وهي الفترة الصباحية فقط ولا يوجد تنظيف في الفترة المسائية.

أما بالنسبة لتغيير فراش الأسرة فيؤكد المرضى بالمستشفين أنه لا يوجد اهتمام بتغيير فراش الأسرة، فالمفارش لا تغير يوميا ولا يتم تغييرها إلا مع خروج المريض واستقبال مريض جديد أو في حالة طلب المريض نفسه تغييرها، والذي يقوم بتغيير المفارش الممرضة وليس العامل.

يؤكد أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "لا يوجد إهتمام بتغيير فراش الأسرة إلا إذا المريض نفسه طلب تغييره والذي يقوم بتغييره طاليت التمريض اللائي بتدربن بالمستشفى".

ويؤكد آخر بمستشفى العبور "أنا بقالي هنا شهر و ١٥ يوم ولم يغيروا لي الفراش وغيروا لي الملايا بالقوة، والبطانية وبياضة المخدة لم يغيروها، وكل ما أطلب منهم تغييرها يقولوا ما فيش".

وأيضاً كشفت الدراسة الميدانية أن معظم مرضى التأمين الصحي بمستشفى مدينة نصر "٢١" مريضاً ومستشفى العبور "٢٠" مريضاً هم الذين يساعدون أنفسهم أثناء الذهاب إلى الحمام وأثناء العودة منه. في حين تبين أن نسبة قليلة من مرضى المستشفين يعتمدون في ذلك على المرافقين ونسبة أقل من عينة المرضى بالمستشفين تعتمد على العمال أو التمريض أو مريض آخر جار لهم في نفس العنبر. حيث اتضح أن "١٥" مريض بمستشفى مدينة نصر، و"١٩" مريض بمستشفى العبور يذكرون أن الذي يقوم بمساعدتهم أثناء الذهاب إلى دوره المياه والعودة منه المرافق - إما مرافق المريض نفسه أو مرافق مريض آخر جار له في نفس العنبر.

وأشار "٥" من المرضى بمستشفى مدينة نصر، و"٤" مرضى بمستشفى العبور أن العمال هم الذين يساعدوهم أثناء الذهاب إلى دورة المياه والعودة منها.

يقول أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "لو أنا صحتى تساعدنى أروح يُمنى ولو مش قادر أكيد بلاقى اللى يساعدنى وفى الفترة الليلية العامل لما بعوزه يساعدنى ببساعدنى".

فى حين ذكر "٤" مرضى بمستشفى مدينة نصر، وأيضاً "٤" مرضى بمستشفى العبور أن الذى يقوم بمساعدتهم أثناء الذهاب والعودة من "الحمام" زميل "مريض" آخر فى نفس الحجرة وقادر على المساعدة.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "لا يوجد أحد يساعدنى غير زملائى من المرضى أو المرافق".

أى أن الهيئة المعاونة من "التمرجيات" نادراً ما يساعدون المريض ويساندونهم فى قضاء حاجته بدوره المياه وأن كانت من أهم اختصاصاتهم وهذا يعد تقصيراً فى دورهم الذى يجب أن يقوموا به.

ثانيا : العلاقات الإجتماعية بالمستشفى التأميني :

١ - العلاقة بين المريض والطبيب :

للتعرف على معاملة الأطباء للمرضى :

- من وجهة نظر المريض : أتضح من الدراسة الميدانية أن مرضى التأمين الصحى بمستشفى مدينة نصر و مرضى التأمين الصحى بمستشفى العبور يختلفون فى آرائهم حول طريقة معاملة الأطباء معهم. فنسبة كبيرة من المرضى بمستشفى مدينة نصر "٣٥" مريضاً ونسبة أقل من عينة مرضى مستشفى العبور "٢٣" مريضاً يذكرون أن الأطباء يختلفون عن بعضهم فى معاملة المرضى فهناك أطباء يعاملون المرضى بطريقة حسنة، مراعين حق المريض ويجيبون على استفسارات المرضى بالتفصيل، ويفحصون المرضى بدقة وهؤلاء الأطباء مهرة فى عملهم وعلى الجانب الآخر هناك أطباء يعاملون المرضى معاملة سيئة، ودائماً متسرعون ولا يفحصون المرضى بدقة ويلقون تعليماتهم بسرعة وينصرفوا وهؤلاء الأطباء ليسوا مهرة فى عملهم.

وتذكر نسبة أقل بمستشفى مدينة نصر "١٥" مريضاً ونسبة أكبر بمستشفى العبور "٢٧" مريض أن الأطباء يشبهون بعضهم البعض فى المعاملة مع المرضى وأنهم يعاملون المرضى بصورة حسنة.

وللتأكد من اهتمام الطبيب بفحص المريض والكشف عليه

من وجهة نظر المريض : كشفت الدراسة الميدانية أن معظم مرضى التأمين الصحى بمستشفى مدينة نصر "٤٣" مريضاً ومستشفى العبور "٤٠" مريضاً يتفقون على أن طبيب التأمين الصحى يفحص حالاتهم المرضية بدقة ويهتم بهم ويشخص حالاتهم المرضية بصورة حسنة، ويقوم بعمل التحاليل والأشعة اللازمة للحالات التى تستدعى ذلك ويطلع عليها وبعدها يحدد الحالة المرضية ويشخصها.

ويقول أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "الطبيب يكشف على ويهتم بى زى ما أكون كاشف عنده فى العيادة الخاصة وأكثر".

ويذكر آخر بمستشفى العبور "بيكشف بدقة وعنده ضمير ويعمل أشعة وتحاليل واللازم وأكثر شوية، وأنا لما نزلت تحت علشان أجبس رجلى لقي فيه حبس صديد على الجرح نظفه ليه والجرح قبل كده عمل بؤرة صديد على الخيط كتب ليه على مضاد حيوى ووضعوه فى المحلول وبعدها الحمد لله خفيت".

وتبين أن "٤" من المرضى بمستشفى مدينة نصر و"٣" من مرضى بمستشفى العبور يرون أن طبيب التأمين الصحى يفحص الحالات بدقة ولكن ليس فى كل الأوقات فأحياناً يكشف بسرعة ولا يهتم، وبالأخص عندما يكون عدد المرضى كبير.

وكشفت الدراسة أن "٣" مرضى بمستشفى مدينة نصر و"٧" مرضى بمستشفى العبور ترى أن طبيب التأمين الصحى لا يعتنى بهم، ويكشف باستهتار ويلقى تعليماته بسرعة وينصرف.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "لا يكشف عليا إلا بكلمتين من الحنك، أما فى عيادته الخاصة بيكشف عليا بدقة".

ويقول آخر بمستشفى العبور "بصراحة الدكتور اللى كشف على الصبح كان على الدفتر بس إنما ما شفتش حاجة".

أى تفاوتت واختلقت إجابات المرضى فى مدى اهتمام الطبيب بفحص المريض بدقة وأن كانت الغالبية ترى ذلك، أما البقية القليلة فترى العكس أنه لا يوجد أى اهتمام من الأطباء بل هناك الاستهتار واللامبالاة من بعضهم.

أما استفسار المريض عن مرضه ومدى إجابة الطبيب عليه :

من وجهة نظر المريض : كشفت الدراسة الميدانية ان معظم مرضى مستشفى مدينة نصر "٣٩" مريضاً ومستشفى العبور "٣٥" مريضاً يستطيعون الاستفسار عن حالاتهم المرضية والطبيب يرد عن استفساراتهم بالتفصيل ويشرح لهم حالاتهم المرضية ويقدم لهم النصائح المختلفة من أجل شفائهم.

وأوضح أن نسبة صغيرة فقط من عينة مرضى مستشفى مدينة نصر "٦" مرضى ومستشفى العبور "٩" مرضى لا يستطيعون الاستفسار عن حالاتهم المرضية، والطبيب

يتجنب الحديث معهم، وهذا الأمر يؤلمهم ويجعلهم يشعرون بعدم الإهتمام من قبل الأطباء.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "لا مرفوض حتى المرافق بيطلع بره لما بيجي الدكتور يكشف، ممنوع يقف معاه، ولما بيخرج بيقله أبوك كويس ومفيش تفصيل عن الحالة ولا فيها أية ولا أى حاجة".

ويقول آخر بمستشفى العبور "أنا بسأله وهو مش يجاوب على بصدر رحب والدكاترة ليس لديهم الوقت الكافي لسماع ما أقوله والرد عليه بالتفصيل".

ويتبين أن نسبة محدودة أيضا من مرضى مستشفى مدينة نصر "٥" مرضى ومستشفى العبور "٦" مرضى يذكرون أنهم يستطيعون الاستفسار عن حالاتهم المرضية ولكن ليس فى كل الأوقات فأحيانا يكون الأطباء مشغولين وعدد المرضى كبير فلا يكون لديهم الوقت الكافى للرد عن استفسارات كل مريض.

كما أن هناك أطباء يستطيعون الحديث معهم بالتفصيل عن حالاتهم المرضية، وأطباء آخرون لا يستجيبون لهم.

وللتأكد من مدى حرية المريض فى اختيار الطبيب الذى يعالجه :

من وجهة نظر المرضى : اتضح من الدراسة الميدانية أن جميع المرضى بالمستشفيات أكدوا أنهم فى استطاعتهم اختيار الطبيب الذى يعالجه.

أما الأطباء : فقد أشاروا إلى أن المريض ليس لديه الحق فى اختيار الطبيب الذى يعالجه، ولكن يوجد جدول بأسماء الأطباء وتخصصاتهم، والأيام التى يتواجدون فيها وبالتالي إذا أراد المريض طبيباً بعينه فعليه أن يذهب إلى المستشفى فى اليوم الذى يتواجد فيه لإجراء الكشف عليه.

ويوضح الأطباء أنه بالرغم من وجود قرار بالتأمين الصحى من وزير صحة سابق يقضى بأن يكون تعاقد الهيئة العامة للتأمين الصحى مع الأطباء أو الوحدات العلاجية لتقديم الخدمة الطبية التأمينية، لمدة أقصاها عام، ولا يجدد التعاقد فى حالة عدم استيفاء الشروط التى تكفل حسن أداء الخدمة وانتظامها، والتى يراعى تطبيقها بالنسبة للأطباء المعيّنين بالهيئة بحيث ينعكس ذلك على نظم الحوافز المادية المقررة لهم.

أى أن أحد الشروط التى يتعين النظر فيها عند تجديد التعاقد أو عند صرف الحوافز هو مدى رضا المؤمن عليهم عن الخدمة التى تقدم، ومدى إقبالهم على الطبيب المعالج وعزوفهم عنه وبهذا يحقق مبدأً إجتماعياً هاماً هو تأثير المستفيد تماماً كما يحدث فى العلاج الخاص، وهذا القرار لا يحدث على أرض الواقع.

فيما يتعلق بمداومة مرور الطبيب على المريض فى اليوم الواحد

أوضحت الدراسة الميدانية أن معظم مرضى مستشفى مدينة نصر "٢٣" مريضاً ومستشفى العبور "٢٩" مريضاً يؤكدون أن الطبيب يمر على المرضى مرة واحدة فى اليوم وهى الفترة الصباحية فقط ولا يمر الطبيب بعد ذلك إلا إذا وجد حالة مرضية فى حالة حرجة فتقوم ممرضة القسم باستدعاء الطبيب.

ويذكر "١٨" مريضاً بمستشفى مدينة نصر، و"٦" مريضاً بمستشفى العبور أن الطبيب يمر على المرضى مرتين فى اليوم مرة فى الفترة الصباحية ومرة فى الفترة المسائية.

ويؤكد "٩" مريضاً بمستشفى مدينة نصر "١٢" مريضاً بمستشفى العبور أن الطبيب يمر أكثر من مرتين فى اليوم الواحد.

ويشير "٣" مريضاً بمستشفى العبور أن الطبيب لا يمر على المرضى إلا إذا تم استدعائه من الممرضة وذلك فى حالة وجود حالة حرجة تستدعى ذلك.

وتؤكد أكثر المرضى بالمستشفيات أن هناك أكثر من طبيب يمر على المرضى ولكن كل طبيب له مجموعة من المرضى يختص بهم ويتابع حالاتهم. أى أن غالبية المرضى اتفقوا على أن الطبيب يمر مرة واحدة فى اليوم وعدد قليل منهم أكد أنه يمر أكثر من مرتين وقلة نادرة ترى أنه لا يمر إلا فى الحالات الحرجة.

وللتعرف على المشكلات التى تواجه الطبيب مع المريض، وطرق حلها.

من وجهة نظر الطبيب : تبين من الدراسات الميدانية أن معظم عينة الأطباء بكل من مستشفى مدينة نصر "١٥" طبيباً ومستشفى العبور "٢١" طبيباً أجمعوا أن المشكلات التى تواجههم مع المرضى هى : عدم الوعي الصحى لدى المريض، وكثرة

شكوى المرضى بدون داع، ومحاولة بعض المنتفعين من التأمين بالتمارض للحصول على حق ليس لهم، والمعاملة السيئة من قبل المرضى، وإصرار المريض على إعطائه دواءً معيناً أو تنفيذ رأيه، كثرة تردد بعض المرضى على مستشفى التأمين مع أن حالاتهم الصحية مستقرة وعدم النظام، وعدم وعى المرضى بتعليمات التأمين الصحى، وطلب بعض المرضى عمل إشاعات أو تحاليل غير ضرورية وذلك لمجرد إستفادة المريض من التأمين الصحى، واعتقاد بعض المرضى أن طبيب التأمين الصحى لا يفحصهم بدقة مما يفقد الثقة بين المريض وطيبه.

وأشاروا أنه من العوامل أيضاً التى تعوق النسق العلاجى عن تحقيق أهدافه هى كثرة اعداد المرضى، وعامل الوقت. حيث أن عدم التناسب بين أعداد المرضى وبين الوقت المسموح به لكل مريض تؤثر فى المقام الأول على رغبة الطبيب وعدم قدرته على منح المريض معلومات كافية عن حالته، كما أنه يؤدى إلى افتقاد الوقت الكافى للاستماع لشكوى المريض.

وهذا يتفق مع ما ذكره سابقاً "أيمن مزاهرة" فى أنه من المشكلات التى تواجه الطبيب مع المريض، كثرة عدد المرضى، وأيضاً طلب المريض شيئاً ليس فى متناول يد الطبيب.

فى حين تذكر نسبة قليلة من الأطباء فى كل من مستشفى مدينة نصر "١٠" أطباء ومستشفى العبور "٤" أطباء أنهم لم يواجهوا مشكلات مع المرضى. وكانت نسبة من ذكروا ذلك بمستشفى مدينة نصر أكبر من مستشفى العبور.

وهذا يؤكد وجود ثلاثة أنماط من العلاقات التى أكدها "فولنير هوليندر" هى :
إيجابية الطبيب وسلبية بعض المرضى، وعلاقة الإرشاد والتعاون تلك التى استجاب فيها بعض المرضى لنصائح الطبيب، أما النمط الثالث من العلاقات فهو المشاركة الفعالة والمتبادلة بين الطبيب والمريض.

٢ - العلاقة بين المريض والمرضة :

وإيضاح معاملة الممرضة للمريض.

من وجهة نظر المريض : كشفت الدراسة الميدانية أن معظم أفراد العينة من المرضى "٤٤" مريضاً بمستشفى مدينة نصر، و"٤٠" مريضاً بمستشفى العبور أكدوا أن الممرضة تتعامل معهم بلطف ووداعة.

في حين ذكر "٦" مريضاً بمستشفى مدينة نصر، و"١٠" مريضاً بمستشفى العبور أن الممرضة تتعامل معهم بصفة رسمية وتتجنب الحديث معهم. وتؤكد الدراسة الميدانية أن معظم مرضى مستشفى مدينة نصر "٤٨" مريضاً، ومستشفى العبور "٤٦" مريضاً تؤكد أن الممرضة تعاملهم معاملة واحدة، ولا تفرق بين مريض وآخر.

واتضح أن نسبة قليلة فقط من عينة مرضى مستشفى مدينة نصر "٢" مريضاً ومستشفى العبور "٤" مريضاً ترى أن الممرضة تفرق في المعاملة بين المرضى في بعض الحالات، وأنها تهتم أكثر بالمرضى في الحالات الآتية : إذا كان هناك مريض على درجة قرابة أو صداقة بالممرضة. أو مريض له نفوذ وعلى علاقة بالمدير أو المسؤولين بالمستشفى. أو مريض قريب أو صديق لأحد الأطباء بالمستشفى. في حالة ارتياح الممرضة لمريض معين "ارتياح نفسى".

وهذا يوضح أن الممرضة تصادف العديد من أنماط المرضى وعلى حد تعبير فادية حميدو أنها تواجه وتتعرض للكثير من أنماط الانفعالات المتنوعة والمتباينة ويجب أن تتحلى بالصبر والوداعة حتى تكتسب ثقة المرضى وحبهم لها.

للإشارة إلى مدى استجابة المريض للممرضة عند إعطائه الدواء :

من وجهة نظر الممرضة : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن معظم الممرضات بكل من مستشفى مدينة نصر "١٤" ممرضة ومستشفى العبور "١٩" ممرضة يؤكدن على أن المريض يستجيب لهن عند إعطائه الدواء، بل ويكون حريصاً على ذلك لأنه يعلم أن ذلك يساعده في سرعة شفاؤه وأن أى تقصير في ذلك يؤدي إلى تدهور حالته الصحية.

فى حين تركى "١١" ممرضة من مستشفى مدينة نصر، و"٦" ممرضات من مستشفى العبور أن هناك مرضى تستجيب لأخذ الدواء ومرضى لا تستجيب على حسب الحالة المرضية. فالطفل لا يستجيب بالمقارنة بالبالغ. والمريض مرضاً مزماً غالباً لا يستجيب ويرفض الدواء ويتكاسل فى تناوله. وغالباً يحاول تأخير تناول الدواء عن مواعيده المحددة.

أى تتفاوت درجة استجابة المرضى للممرضة بين البالغين والأطفال من جهة كما تتفاوت بين البالغين من مريض لآخر وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها نوع المرض وإلى السن ومدى الاقتناع بفاعلية الدواء والإيمان بالشفاء السريع، أو الشعور بدوام الحال حتى مع الحرص على مداومة تناول الدواء. كما فى الأمراض المزمنة.

وفيما يتعلق بمدى استجابة الممرضة لطلبات المريض :

اتضح من الدراسة الميدانية أن "٤١" مريضاً بمستشفى مدينة نصر و"٣٥" مريضاً بمستشفى العبور يؤكدون على أن الممرضة سريعة الاستجابة لطلباتهم.

فى حين أشار "٩" مرضى بمستشفى مدينة نصر، و"١٥" مريضاً بمستشفى العبور إلى أن الممرضة تتباطأ فى تلبية طلباتهم ولا تهتم بهم، ويرجعون ذلك إلى قلة عدد الممرضات مقابل كثرة عدد المرضى فالممرضة تكون مشغولة دائماً.

وعن رؤية الممرضة لاستجابات المرضى.

توصلت الدراسة الميدانية إلى أن معظم الممرضات بالمستشفين يؤكدت على أن المرضى يختلفون عن بعضهم البعض، فهناك إختلافات فردية من حيث ثقافة المريض وسمات شخصيته وطبقاً لنوع المرض، فيوجد مريض عصبى بجانب آخر مطيع، ومريض سيئ السلوك بجانب آخر حسن الخلق، ومريض حسن المعاملة بجانب آخر سيئ المعاملة.

وأيضاً المرضى يختلفون طبقاً لنوع المرض، فأصحاب الأمراض المزمنة والمستعصية غالباً يتعصبون ولا يستجيبون للتعليمات ويكون صعباً التعامل معهم. بخلاف أصحاب الأمراض العادية فهم غالباً يستجيبون للتعليمات ولم يثيروا التوتر داخل المستشفى ومن السهل التعامل معهم. ويشيع جو الهدوء داخل المستشفى.

المشكلات التى تواجه الممرضات مع المرضى، وطرق حلها.

من وجهة نظر الممرضة : كشفت الدراسة الميدانية أن المشكلة التى تواجه

الممرضات مع المرضى فى المستشفيات تنوعت وتعددت منها على سبيل المثال :

(١) العصبية والبهلوانية وسوء سلوك بعض المرضى، وعدم احترام الممرضة. وتجاهل الممرضة ذلك.

(٢) بعض المرضى مشاغبين وبعضهم غير مطيع وتواجه الممرضة هذه المشكلة بالصبر.

(٣) هناك بعض المرضى يعترضون على الطبيب الذى يتابع حالاتهم المرضية.

(٤) رفض وعناد المريض للعلاج أو رفضه إجراء عملية معينة، وتحاول الممرضة بإقناع المريض.

(٥) كثرة عدد المرضى تؤدى إلى قصور الممرضة وعدم قدرتها على تلبية مطالب المرضى - مما يجعلهم يشكون من الإهمال والتقصير وتشرح لهم الممرضة مدى ضغط العمل الذى تقوم به فيقتنعوا.

(٦) مشكلات خاصة بالزيارات. فالزوار أحيانا يدخلون أطعمة من الخارج مخالفة لحالة المريض الصحية. بالإضافة إلى الزحام الذى يسببونه داخل المستشفى.

(٧) هناك بعض المرضى يرفضون أخذ الدواء فى ميعاده وتحاول الممرضة إقناعهم.

(٨) نفى المريض أنه أخذ الدواء مما يسبب لها مشاكل مع الطبيب المعالج.

(٩) كثرة طلبات المرضى بدون مرافق.

(١٠) هناك مشاكل خاصة بأسلوب المرضى وأخلاقهم. ويتم معاملة كل مريض بأسلوب حسن وتجاهل السلوكيات السيئة.

(١١) سوء أخلاق بعض المرضى وبعض السلوكيات السيئة.

٣ - العلاقة بين الطبيب والمرضة :

للتعرف على طبيعة معاملة الأطباء للممرضات.

من وجهة نظر الممرضات : كشفت الدراسة الميدانية أن معظم عينة الممرضات بكل من مستشفى مدينة نصر "١٥" ممرضة ومستشفى العبور "١٠" ممرضات يؤكدن أن الأطباء يعاملوهن معاملة حسنة بكل الاحترام والأدب والذوق كأسرة واحدة.

وترى "٣" ممرضات من مستشفى مدينة نصر و"٩" ممرضات من مستشفى العبور أن العلاقة بين الأطباء والممرضات في حدود العمل. فالطبيب يكتب ما يقرره للمريض في التذكرة والمرضة تنفذ هذه التعليمات حرفياً ولا تتساهل فيها.

ويشير "٧" ممرضات من مستشفى مدينة نصر، و"٦" ممرضات من مستشفى العبور إلى أن الأطباء يختلفون عن بعضهم البعض في معاملاتهم مع الممرضات. فهناك أطباء يعاملون الممرضات معاملة حسنة وآخرون يعاملوهن معاملة سيئة وكأن الممرضة تعمل عندهم وليس معهم.

أما رؤية المرضى بالمستشفين للعلاقة بين الممرضة والطبيب

فقد أجمعت على وجود تفاهم بين الطبيب والمرضة وأنهم لم يلاحظوا أى خلاف بينهم وأن كل منهما يعرف اختصاصاته ويؤديها. وأن العلاقة بين الطبيب والمرضة تؤثر تأثيراً ملحوظاً على الخدمة الطبية المقدمة للمريض.

فالتبيب يشخص الحالة المرضية ويقرر للممرضة الدواء اللازم وتقوم الممرضة بتنفيذ ذلك والممرضات تحاول بقدر المستطاع الالتزام بتعليمات الطبيب.

وأشار المرضى أن العلاقة بين الطبيب والمرضة تؤثر بالفعل على المريض وبالأخص على جودة الخدمات الطبية المقدمة.

مدى تنفيذ الممرضة لتعليمات الطبيب

- من وجهة نظر المريض :

كشفت الدراسة الميدانية أن "٤٧" مريضاً بمستشفى مدينة نصر و "٤١" مريضاً بمستشفى العبور يؤكدون على أن الممرضة تعمل بكفاءة ومهارة وأنها تلتزم بتعليمات الطبيب في صرف الدواء في مواعيده المحددة، وأنها لا تستطيع أن تقصر في ذلك لأن الطبيب يمر على المرضى ويتأكد بنفسه من ذلك، ولو وجد أن الممرضة قصرت في إعطاء الدواء يلجأ إلى مشرفة التمريض أو مدير المستشفى.

يذكر أحد المرضى بمستشفى مدينة نصر "الممرضات ملتزمين وبيوز عوا العلاج على كل المرضى حسب تعليمات الدكاترة وبيشتغلوا بكفاءة والممرضة أول ما أطلبها بنتيجي على طول، وما تقدرش تتأخر أو تهمل في إعطاء الدواء في مواعيده علشان الدكتور بيسألنا أحنأ خذنا الدواء في مواعيده ولا لأة ويمكن يجازي الممرضة وكمان فيه مشرفات عليهم بتأكد من ذلك".

ويقول آخر بمستشفى العبور "الممرضة بتعطى الدواء في ميعاده، وبتيجي الساعة "١٢" بالليل وقبل الفجر، إحنا بنام وهي مش بتنام. وبتسهر على راحة المرضى علشان تعطيهم الدواء في مواعيده وساعات بتصحيني نصف الليل علشان أخذ الدواء ومش بتسبني إلا لما أقوم وأخذه وهما بنات غلابة وبيخافوا على لقمة عيشهم".

وأشار "٣" مريض بمستشفى مدينة نصر، "٩" مريض بمستشفى العبور أن الممرضة كسولة ولا تعمل بكفاءة وتحتاج إلى الكثير من الخبرة، كما أنها في كثير من الأحيان تهمل في إعطاء المريض الدواء في مواعيده المحددة.

من وجهة نظر الأطباء : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن معظم الأطباء بكل من مستشفى مدينة نصر "١٩" طبيباً ومستشفى العبور "١٨" طبيباً يرون أن الممرضة تتعامل معهم وتنفذ تعليماتهم بالضبط بخصوص الدواء في ميعاده، وعدد مراته.

في حين أكدت نسبة قليلة منها في كل من مستشفى مدينة نصر "٦" أطباء ومستشفى العبور "٧" أطباء إن هناك بعض الممرضات تقصرن في دورهن وتتكاسل في ذلك. ويتعرفون على ذلك من خلال شكوى المريض أو من خلال المتابعة والمروور

وسؤال المريض نفسه ومقارنة ذلك بدفتر الأحوال الخاص بكل مريض والموجود به قسم خاص يدون فيه الأدوية المنصرفة ومواعيدها. والاشاعات والتحليل الخاصة بالمريض. ويقوم الطبيب بالاطلاع على ذلك للتأكد من صرف الأدوية كاملة فى مواعيدها.

وأیضا هناك مشرفة التمريض التى تباشر ذلك وتتابعه وتقارن بين المدون فى دفتر الأحوال والتطبيق على الواقع، وإذا وجدت أى تقصير تقوم بكتابة مذكرة جزاء وتدون بها أوجه التقصير وتعرضها على المدير النوبتجى فيقوم بتوقيع الجزاء المباشر الذى يصل أحيانا إلى خصم ثلاثة أيام من المرتب.

من وجهة نظر الممرضة : تبين من الدراسة الميدانية أن معظم الممرضات بكل من مستشفى مدينة نصر "٢٣" ومستشفى العبور "٢٢" ممرضة ينفذ تعليمات الطبيب حرفيا ولا يتساهل فى أى شئ يقرره الطبيب للمريض وذلك حفاظا على صحة المريض ومراعاة المهنة. وأن أى تقصير فى ذلك يعرض الممرضة للعقاب. وهذا العقاب فى الغالب يكون خصم ثلاثة أيام من المرتب.

وأن هناك نسبة قليلة فقط بكل من مستشفى مدينة نصر وممرضتان من العينة ومستشفى العبور "٣" ممرضات هم الذين يقصرون ويتساهلن فى تعليمات الطبيب. مثل تأخر الدواء عن ميعاده وعدم تغيير فراش الأسرة بصورة دورية، وذلك نظرا لكثرة عدد المرضى فى مقابل عدد الممرضات المحدود. فكثرة الأعباء والمهام داخل المستشفى على الممرضة يجعلها لا تستطيع تنفيذ تعليمات الطبيب حرفيا بل أحيانا تتساهل فى بعضها.

وللتأكد من مدى قدرة وحرية الممرضة على تعديل ما يقرره الطبيب

من وجهة نظر الممرضة : تخلص الدراسة الميدانية إلى أن معظم الممرضات بكاء من مستشفى مدينة نصر "١٣" ممرضة ومستشفى العبور "١٧" ممرضة يؤكدن على أنهن لا يستطعن تعديل ما يقرره الطبيب حتى لو رأت الممرضة إنه مخطئ. فالطبيب هو الذى يشخص الحالة ويقرر علاجها، ودور الممرضة أن تنفذ تعليمات الطبيب وليس تعديلها. فالطبيب على دراية بكل شئ. والممرضة لو حاولت تعديل ما يقرره الطبيب من الممكن أن يقوم بمجازاتها.

على سبيل المثال تذكر احدى الممرضات بمستشفى مدينة نصر "أنا بصراحة لا أستطيع أن أعدل ما يقرره الطبيب، لأن الطبيب ممكن يعتبر ذلك تدخل فى شغله، ويقوم بمجازاتى، فالطبيب هو الذى يكتب الحالة وهو الذى يشخصها وأنا على تنفيذ العلاج وليس التعديل على الطبيب".

وتذكر أخرى بمستشفى العبور "مقدرش أعدل حاجة لأنه مش من اختصاص". وأشارت نسبة "٥" ممرضات بمستشفى مدينة نصر، و"٤" بمستشفى العبور إلى أنهم أحيانا يكون لديهم هذه القدرة والحرية فى التعديل ولكن فى أحيان أخرى لا يستطيعون فهناك طبيباً لا يتقبل ذلك ويعتبره تدخلاً من الممرضة فى دوره. وطبيباً آخر يتقبل ذلك.

فى حين ذكرت نسبة قليلة فى كل من مستشفى مدينة نصر "٧" ممرضات ومستشفى العبور "٤" ممرضات أنهم لديهم القدرة والحرية على تعديل ما يقرره الطبيب إذا رأت بخبرتها أنه مخطئ، فتقدم له النصيحة، ولكن ذلك يحدث بعيداً عن المرضى أثناء كتابه العلاج، حتى لا يعتبر الطبيب ذلك إهانة فى حقه. وهذا فى صالح المريض وحفاظاً على صحته. فالجميع فريق عمل واحد ولا يوجد أحد معصوم من الخطأ.

تذكر احدى الممرضات بمستشفى مدينة نصر "ممكن ألقت نظره لحاجة مش واخذ باله منها، ولكن بطريقة مهذبة، وهذا فى مصلحة المريض".

وتذكر أخرى بمستشفى العبور "أه ممكن عندما يخطئ مثلاً فى الكتابة بقوله بأسلوب كويس، ولكن بعيداً عن المريض، وفى النهاية هو له حرية التصرف".

أى أن هناك تسانداً وظيفياً بين الطبيب والممرضة وهذا فى حد ذاته يؤدى إلى تكامل النسق الاجتماعى الطبى الذى يفرض قيام كل عضو فى الفريق الطبى بدوره ووظيفته على الوجه الأكمل وفى هذا تطبيق للاتجاه البنائى الوظيفى الذى يحدد تفسيم العمل بالمستشفى ولتحقيق ما أكدته ساندرا جوسس Goss من الفعالية التنظيمية فيمن يقومون بتنظيم العمل وتقسيمه بين العاملين بالمستشفى حتى يتحقق الإنجاز المراد تحقيقه والذى يتطلب توافر سمات مهارية وخبرات علمية كافية على حد تعبير ساندرا جوسس.

المشكلات التى بين الطبيب والممرضة :

من وجهة نظر الأطباء : توصلت الدراسة الميدانية إلى أن عدداً قليلاً من الأطباء بكل من مستشفى مدينة نصر "٩" أطباء ومستشفى العبور "١٠" أطباء يذكرون أنهم يواجههم مشكلات مع هيئة التمريض وهى :

- (١) قلة عدد الممرضات بالنسبة لعدد المرضى.
- (٢) ضعف كفاءة الممرضات نظراً لعدم عمل دورات تدريبية لهم.
- (٣) كسل الممرضات وشعورهم بالامبالاة نظراً لضعف راتبهم.
- (٤) عدم وجود الخبرة الكافية.
- (٥) تأخر الممرضات أحياناً عند تسليمهم وتسليمهم النوبات.
- (٦) تأخر بعض الممرضات فى إعطاء المريض الدواء أحياناً.
- (٧) كثرة تغييب الممرضات.

واقترح الأطباء بعض الحلول لهذه المشكلات من وجهة نظرهم هى :

- ١- العمل على زيادة عدد الممرضات الموجود بالمستشفى إلى أكثر من ضعف العدد الموجود بحيث يتناسب مع عدد المرضى الموجود.
 - ٢- العمل على عقد دورات تدريبية للمرضى بصفة مستمرة وذلك لرفع مستواهم وتزويدهم بمهاراتهم.
 - ٣- العمل على زيادة راتب هيئة التمريض حتى يشعروا بالانتماء ورفع الحوافز لتشجيعهم على العمل بمهارة.
 - ٤- ألا يلتحق بالتأمين الصحى من هيئة التمريض إلا التى لديها خبرة معينة وليكن ثلاث سنوات على الأقل فى مجال العمل.
 - ٥- وجود رقابة شديدة ومتابعة مستمرة من قبل الإدارة على هيئة التمريض بحيث تعاقب من تقصر وتكافئ من تحسن دورها.
- وكشفت الدراسة الميدانية أن نسبة كبيرة فى كل من مستشفى مدينة نصر "١٦" طبيباً ومستشفى العبور "١٥" طبيباً يرون أنهم لم تقابلهم مشكلات مع الممرضات ويشيرون أن الممرضات يقومن بدورهن حسب إمكانيات المستشفى وأن الأطباء وهيئة التمريض أسرة واحدة.

من وجهة نظر الممرضة : تخلص الدراسة الميدانية أن معظم الممرضات فى كل من مستشفى مدينة نصر "١٦" ومستشفى العبور "١٦" ممرضة أيضا يتفقون فى أنهم لا يواجههم أى مشكلات مع الأطباء.

واجهت بعض الممرضات وعددهن "٩" من مستشفى مدينة نصر، و"٩" من مستشفى العبور مشكلات مع الأطباء بعضها خاص بالدواء وميعاده ومدى التزام الممرضة بتنفيذ تعليمات الطبيب من حيث الدواء وكميته وميعاده المحدد وآخر خاص بمهارة الممرضة ونشاطها وسرعة البديهة ومدى التزامها فى العمل وخاصة التزامها بالزى الرسمى وتحضير الأدوات وتشغيل الأجهزة.

أى أن المشكلات التى تواجه كل من الطبيب والممرضة ترجع كما ذكرت دراسة جون دنتون إلى حجم المستشفى وعلاقته بالرعاية الصحية التى يقدمها وانفقت مع دراسة جاكو فى أن المشكلات التى يعانى منها المستشفى (هى) عدم كفاية الاعداد اللازمة للقيام بالادوار المطلوبة سواء من الأطباء أو الممرضات وخاصة أن دراستنا الميدانية كشفت أن اعداد المرضى الذين يستفيدون من مظلة التأمين الصحى فى تزايد مستمر على مدار السنوات الأخيرة، وكما ذكرت نادية عمر أن من معوقات الإنجاز قلة الإمكانيات بالمستشفى، حيث شهدت فترة الدراسة الميدانية إقبالاً جامعاً بالمستشفيات على الاستفادة من خدمات التأمين الصحى وقد واجهت الأطباء معوقات من جهل بعض المرضى وأميتهم بقوانين ولوائح التأمين الصحى والتى جعلتهم ينظرون نظرة غير دقيقة للأطباء ويتهمونهم بالتقصير مثلما حدث مع المرضى الذين يصرون على دخول المستشفى وحجزهم على الرغم من أن حالتهم المرضية لا تستدعى ذلك مما جعلهم يتهمون الأطباء بالتقصير ويمكن تفسير ذلك بعدم الوعى بتلك اللوائح.

فضلا عن شكوك بعض المرضى فى عدم فاعلية الدواء الذى يصرف لهم وهذا تطبيقا للدراسة التى أجرتها علياء شكرى والتى كشفت عن أن بعض المرضى يرون أن الأدوية الفعالة تدفع لمن يدفع اتعابا فقط، وأيضا للوصول للهدف لابد من رفع رواتب الممرضات والأطباء وحوافزهم من أجل إفادة المرضى كما رأت ذلك فاندنبورغ هنرى فهذا يؤدى إلى تفانيهم فى الرعاية الطبية المقدمة.