الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة العليا لإدارة الإعمال – تلـمسان

قسم :إدارة الأعمـــال

تخصص:إدارة خدمات صحية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

تحت عنوان

الإلتزام الصحي وأثره في إنتكاس الحالة الصحية للمريض وعلاقته بتكاليف العلاج

إعداد الطالبة:قطاف إيمان فاطمة الزهراء

المناقشة بتاريخ : 2020/09/22

لجنة المناقشة :

الأستاذ : ..خالدي مصطفى .....رئيسا

الأستاذ : ..قارة تركي آسية.....مشرفا

الأستاذ : .ثابت دراز إيمان.....ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2020

شكر وعرفان :

في البداية الشكر والحمد لله وحده جل في علاه فإليه ينسب الفضل كله في إكمال هذا العمل وبعد الحمد لله،

إني أتوجه بجزيل الشكر إلى أستاذتي المشرفة "قارة آسية " على كل ماقدمته من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء هذا البحث العلمي والشكر موصول لكل أساتذتي الذين تتلمذت على يديهم إلى الأساتذة الكرام بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان واتوجه بالشكر إلى عمال المستشفى محمد بوضايف البيض على حسن إستقبالهم لي وأخص بالذكر هشام الذي ساعدني في إجراء المقابلة

اتقدم بالشكر إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وإلى نبع الحنان وبلسم الشفاء وإلى القلب الأبيض أمي الحبيبة وإلى مصدر الدعم والعطاء وينبوع الأمل أبي الغالي حفظهما الله وأدامهما تاج على رأسي وإلى من كانوا لي نعم السند والعون إلى إخوتي وإلى كل من شجعني وساعدني من أقاربي الأعزاء

فهرس المحتويات :

الفهرس:

شكر وعرفان :

الفهرس:

فهرس الجداول:

مقدمة عامة: 1

الفصل الأول:مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

I. تمهيد: 3

II. الخدمات الصحية:

أ. مفهوم الخدمة وخصائصها: 3

أ. مفهوم الخدمة: 3

ب. خصائص وسمات الخدمات: 4

ب. مفهوم الخدمات الصحية وخصائصها: 5

أ. مفهوم الخدمات الصحية: 5

ج. الطلب على الخدمات الصحية:..... 6

أ. خصائص الطلب على الخدمات الصحية: 6

ب. العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الصحية:..... 7

III. تحليل سلوك مستهلك الخدمات الصحية:

1) سلوك المستهلك الصحي:..... 8

أ. تعريفه: 8

ب. العوامل المؤثرة على المستهلك الصحي : 9

2) مراحل عملية شراء الخدمة الصحية : 13

أ. تحديد الحاجة: 14

ب. البحث عن المعلومات : 14

ج. تقييم البدائل: 15

د. إتخاذ قرار الشراء : 15

فهرس المحتويات :

- *سلوك ما بعد الشراء: 16*

3) حاجة المرضى وسلوكهم: 16

IV. خلاصة :

الفصل الثاني :

أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

I. تمهيد:

II. ماهية الانتكاس:

(1 تعريف الانتكاس: 20

2) أسباب الانتكاس (لماذا يحدث الإنتكاس): 21

(3 نتائج الإنتكاس: 22

III. عوامل الإنتكاس(عدم الإلتزام):

(1 مفهوم الالتزام وانواعه :.....23

أ. تعريف الإلتزام الصحي: 23

ب. أنواع عدم الإلتزام: 24

2) العوامل المؤثرة في الإلتزام الصحي: 27

أ. العوامل المتعلقة بالمريض: 27

ب. العوامل المتعلقة بالمرض: 28

ج. العوامل المرتبطة بالسيرورة العلاجية (العلاج): 29

د. العوامل الإجتماعية والإقتصادية : 31

هـ. العوامل المتعلقة بالعلاقة طبيب–مريض: 31

3) نتائج عدم الالتزام :.....32

أ. النتائج الإقتصادية : 32

ب. النتائج الطبية: 33

IV. الوقاية من الإنتكاس:

1) طرق الوقاية من الإنتكاس:.....35

أ. تقليل حدوث الإنتكاس: 35

(2 تحسين الإلتزام الصحي: 36

فهرس المحتويات :

أ. *تعليم المرضى:* 36

ب. *تحسين المعرفة والفهم :* 37

ج. *الإستراتيجيات السلوكية :* 37

د. *تحسين المساندة الإجتماعية:* 38

هـ. *تبسيط العلاج :* 38

و. *تعليم القائمين على الرعاية الصحية:* 38

V. خلاصة: 39

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

I. تمهيد: 39

II. برامج الوقاية ومنع الإنتكاس : PROGRAMMES ANTI RECIDIVE 39

1) أمثلة عن برامج منع الإنتكاس:.....39

أ. *برنامج إعادة الإدماج الإجتماعي :* 39

ب. *برامج إعادة التأهيل :* 39

ج. *البرنامج الغذائي لمنع إنتكاس سرطان الثدي :* 40

III. إجراءات الدراسة :..... 41

1) عرض النتائج : 41

أ. *نسبة الإنتكاس:* 42

ب. *أثر عدم الإلتزام في إنتكاس المريض:* 42

2) أهم البرامج والطرق المستخدمة

من طرف الأطباء لمتابعة مرضاهم المستخلصة من المقابلة : 44

أ. *بطاقة مراقبة المريض: fiche de contole maladie* 44

ب. *تأثير الدواء الوهمي: effet placebo.* 45

ج. المراقبة الطبية عن بعد :.....45

VI. النتائج : 45

1) مناقشة النتائج :.....45

2) صعوبات البحث:.....46

فهرس المحتويات :

3) التوصيات والمقترحات: 46

VII. خلاصة: 47

خاتمة:

المراجع:

الملاحق:

ملخص الدراسة :

ملخص الدراسة باللغة العربية:.....

فهرس الجداول:

جدول : أنواع الإلتزام حسب دراسة إكلينيكية (MUNZENBERGER, SONVILLE, MOATTI, 1996)..... 26

فهرس الأشكال :

الشكل1: العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك (المريض) 9
الشكل 2: مراحل عملية الشراء لدى المستهلك (ثامر ياسر البكري ، ص72). 14
الشكل : توضيح عملية الإنتكاس في ضوء النموذج المعرفي - السلوكي.....22
الشكل : العلاقة المتبادلة بين مختلف أنواع الإلتزام (JACK E-FINCHAN,2005,P16).....26

مقدمة عامة:

مقدمة عامة :

في السنوات الأخيرة زاد الإهتمام بتطوير الخدمات الصحية فقد ركزت العديد من الدراسات والبحوث على دراسة سلوك مستهلك الخدمات الصحية لمعرفة متطلباته والعوامل التي تؤثر عليه بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية ومعرفة طرق التعامل مع المريض.

سلوك المرضى الغير الصحي يؤدي إلى نتائج سلبية على صحة الأفراد أو مايعرف بالانتكاس حيث يمكن للمريض أن يعود له المرض من جديد بعد الشفاء منه بسبب عدم إلتزامه بالسلوك الصحي فالإنتكاس ينتج عنه عدة آثار سلبية منها : آثار إقتصادية وذلك بزيادة تكالبف الرعاية الصحية ، آثار صحية حيث تحدث مضاعفات للمريض عند إنتكاسه بالإضافة إلى الحالة النفسية من قلق وخوف من عدم التعافي من المرض.

يعتبر عدم الإلتزام الصحي من أهم العوامل التي تؤدي إلى إنتكاسة المريض ومعاودة المرض فعدم الإلتزام بالعلاج وعدم الإمتثال للدواء وعدم إحترام مواعيد و الفحوصات الطبية من العوامل التي تساهم في تدهور الحالة الصحية للمريض وقد بينت العديد من الدراسات أهمية إلتزام المريض بالعلاج وبالتالي تحسين الإلتزام أصبح ضروريا لعلاج المرضى ويمكن تحقيق ذلك عن طريق التربية الصحية للمرضى وتشجيع المساندة الإجتماعية ودور الأسرة فتعليم المرضى يساعدهم على معرفة مرضهم وتقبله وبالتالي زيادة الإلتزام لديهم مما ينتج عنه تقليل معدل الإنتكاس والتقليل من تكاليف العلاج.

من أجل تحقيق هدف الدراسة قمنا بطرح الإشكالية التالية كيف يمكن تقييم عدم الإلتزام الصحي وأثره على إنتكاس المريض؟ وعلاقته بتكاليف العلاج في المؤسسات الإستشفائية خاصة المؤسسات الإستشفائية الجزائرية.

من أجل الإجابة على الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- عدم الإلتزام الصحي يؤدي إلى إنتكاس الحالة الصحية للمريض.
- واقع برامج الإلتزام في المؤسسات الإستشفائية .

وفي هذا الإطار تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد معدل الإنتكاس الصحي والتعريف بعوامله وتحديد العلاقة بين عدم الإلتزام وإنتكاس المريض وكان تركيزنا على عامل عدم الإلتزام الصحي للمريض فسلوك عدم

مقدمة عامة:

الإلتزام من السلوكات الشائعة لدى المرضى والتى تسبب لهم إنتكاسة لهذا السبب تطرقنا لهذه الدراسة من أجل معرفة ع=وامل الإنتكاس وماهي الأسباب التى تدفع المريض إلى عدم الإلتزام كما تطرقنا إلى بعض الحلول من أجل الوقاية والتقليل من الإنتكاس ومنها تحسين الإلتزام ، تعليم المرضى تشجيع المساندة الإجتماعية... وقامت الباحثة بإختيار موضوع الدراسة لعدة أساب منها:

- التعريف بعوامل الإنتكاس بالتركيز على أهم عامل وهو عدم الإلتزام الصحي للمريض
- لفت إنتباه الباحثين والقائمين على نظام الرعاية الصحية إلى أهمية الموضوع من أجل إيجاد حلول ميدانية
- تشجيع الأستاذة المؤطرة لي من أجل التطرق إلى هذا الموضوع

من أجل الوصول إلى أهداف البحث تناولت هذه الدراسة جانبين الجانب النظري والجانب التطبيقي فقد اشتمل الجانب النظري على فصلين الفصل الأول يتحدث على مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية ويحتوي هذا الفصل على مفهوم الخدمات الصحية وعن خصائص الطلب على الخدمات الصحية والعوامل المؤثرة فيه و تطرقنا إلى تحليل سلوك مستهلك الخدمة الصحية حيث تعرفنا على مفهوم المستهلك الصحي وأهم العوامل التي تؤثر على سلوك المريض وكذلك مراحل عملية شراء الخدمة الصحية أما الفصل الثاني فيتحدث عن عوامل الإنتكاس حيث تطرقنا إلى مفهوم الإنتكاس وأسبابه وعوامله وتحدثنا عن عدم الإلتزام وأسابه ونتائجه وطرق الوقاية من الإنتكاس وبالنسبة للجانب النظري فقد قمنا بجمع البيانات والمعلومات بإستخدام المنهج الوصفي الذي إعتمدنا فيه على إجراء مقابلة مع طبيب مختص في الجراحة على مستوى المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف البيض وكذلك إجراء مقابلة مع طبيبة متخصصة في جراحة العظام والمفاصل في عيادتها الخاصة وبعد ذلك قمنا بتحليل المعلومات واستخلاص النتائج إستنادا على الإجابات المقدمة خلال المقابلة وبعدها ذكرنا أهم الصعوبات التي واجهة الطالبة مع تقديم بعض المقترحات والتوصيات

الفصل الأول:مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

I. تمهيد:

في السنوات الأخيرة زاد الإهتمام بالخدمات الصحية للنهوض بالقطاع الصحي وتطويره وتلبية حاجيات المرضى ومتطلباتهم ومن أجل ذلك فإن معرفة سلوك مستهلك الخدمات الصحية وفهم العوامل التي تؤثر عليه تسهل بشكل كبير عملية طلب وشراء الخدمة الصحية التي تتلائم مع كل فئات المرضى

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الخدمات الصحية وخصائصها، الطلب على الخدمات الصحية والعوامل المؤثرة عليه وهذا في المبحث الأول أما المبحث الثاني سنتطرق إلى مفهوم مستهلك الخدمات الصحية ،العوامل المؤثرة عليه ومراحل عملية إتخاذ قرار شراء الخدمة الصحية لدى المرضى.

II. الخدمات الصحية:

1) مفهوم الخدمة وخصائصها:

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمات الصحية نتعرض إلى مفهوم الخدمة وخصائصها حيث يحتاج الناس في استهلاكهم اليومي الكثير من الخدمات مثل : خدمات الهاتف ، خدمات التعليم و خدمات الصحة... وتتميز طبيعة الخدمات ببعض الغموض في تعريفها وخصائصها أيضا.

أ. مفهوم الخدمة:

تعرف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها: "النشاطات أو المنافع التى تعرض للبيع أو التى تعرض لإرتباطها بسلعة معينة " وتعرف أنها: "منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أوأشياء معينة ومحددة والخدمة لايمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا". وهي كذلك: "نشاط يرافقه عدد من العناصر الغير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع

الزبائن أو مع خاصية الحيازة وليس نتيجة لإنتقالها للمالك". وهي أيضا:"نشاط الإنسان الموجهة إلى إشباع الحاجات بحيث لايكون ملموسا" [1].

ويعرف stanto الخدمة أنها: "النشاطات غير محسوسة والتى تحقق منفعة للزبون أوالمستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أوخدمة اخرى. أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لايتطلب استخدام سلعة مادية ".

وقد عرف GRONOOS الخدمة على أنها: " أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة ".

وبالنسبة ل: KOTLER فيعتبرها:"أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غيرملموسة ولا ينتج منها أي ملكية وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لايكون مرتبطا به "[2].

ب. خصائص وسمات الخدمات:

ينسب إلى الخدمة أربع خصائص وسمات رئيسية وهي:[3]

1. اللاملموسية: فالخدمة مجال واسع وغير ملموس.
2. التنوع: فالخدمة غير قابلة للمعايرة ومتغيرة بشكل عالي.
3. التلازمية: فمن خصائص الخدمة أنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت
4. التلاشي: لايمكن تخزين الخدمة لأنها تنتج وتستهلك في آن واحد .

---

1 :أبوبكر محمود الهوش ، "ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي "، دار حميثرا للنشر، طرابلس ،2018، ص283.

[2] :عائشة عتيق، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائر حالة " ،الطبعة الاولى ، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع ،عمان 2016 ، ص18-19 .

[3]: فريد كورتل، درمان سليمان صادق، "تسويق الخدمات الصحية "، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص85-86.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

2) مفهوم الخدمات الصحية وخصائصها:

أ. مفهوم الخدمات الصحية:

يعتبر قطاع الرعاية الصحية من أهم القطاعات لأنه يساهم في حماية السكان من كافة الأمراض والوقاية منها فهو قطاع يساهم بشكل مباشر في تحسين نوعية الحياة وزيادة الإنتاجية ومن هنا ظهر الاهتمام العالمي بالرعاية الصحية والحرص على تقديم الخدمات الصحية في أحسن صورة مع تطوير مؤسسات الرعاية في مجال التقنية الطبية والخبرات العلمية. كما تعتبر الخدمات الصحية مجموع الخدمات والاجراءات المقدمة من طرف نظم الرعاية

الصحية والمستشفيات والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع من أجل رفع المستوى الصحي وترقية الصحة العامة والحفاظ عليها[4].

إن مفهوم الخدمة الصحية مستنبط من مفهوم الخدمات وتقسم الخدمات الصحية إلى قسمين وهما: خدمات صحية علاجية وخدمات صحية وقائية:[5]

- **الخدمات الصحية العلاجية:** ترتبط هذه الخدمات بصحة الفرد بصورة مباشرة وتشمل التشخيص وذلك عن طريق العلاج الدوائي المباشر أو من خلال مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المراكز الصحية وذلك بهدف تخليص المريض من مرضه و التخفيف عنه.
- **الخدمات الصحية الوقائية:** ترتبط بالخدمات المقدمة للحماية من الامراض المعدية والأوبئة كما يرتبط هذا النوع من الخدمات بصحة الفرد بصورة غير مباشرة بهدف وقاية الفرد من التعرض إلى الامراض على سبيل المثال: خدمات التطعيم من الامراض الوبائية وخدمات الإعلام ونشر الوعي

...

[4] : بلال جمال محمد الجدي ، "اثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة "،ماجستير ادارة اعمال، كلية الاعمال جامعة غزة، مارس 2018، ص11.

[5] : فريد كورتل، درمان سليمان صادق، مرجع سبق ذكره، ص85-86.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

ويعتبر مفهوم الخدمة الصحية مشتقة من مفهوم الخدمات فهي عبارة عن منتج غير ملموس ولا يمكن أن يمتكلها المريض وتقدم هذه الخدمة عن طريق استخدام أدوات وأجهزة ومعدات مختلفة [6].

3) الطلب على الخدمات الصحية:

يتمثل الطلب على الخدمة الصحية في شراء خدمة أو سلعة ويكون المستهلك مجبر على شراء هذه الخدمة فهو يختلف عن الطلب العادي ففي الخدمات الصحية نجد أن الطلب على الخدمة تسانده قوة شرائية لازمة، أي أن الخدمات الصحية لا تطلب بذاتها ولكن بدافع رغبة الفرد في تحسين مستوى صحته. كما أن الطلب لايتأثر بأسعار الخدمة الصحية أو الدخل وذلك لأن الخدمات الصحية تقدم مجانا وإنما يتأثر الطلب بعدة عوامل من بينها تكلفة المستلزمات الصحية وتكلفة الفرصة البديلة لوقت الفرد...[7].

أ. خصائص الطلب على الخدمات الصحية:

يتميز الطلب على الخدمات الصحية بعدة خصائص من بينها:[8]

1. أن طالب الخدمة الصحية يختلف عن طالب الخدمات الاخرى وذلك لقلة معرفتهم بالخدمات المتوفرة وطرق العلاج وكيفية إشباع حاجتهم، فثقافة المستفيدين من الخدمة تؤثر على طلبهم لها.
2. طلب الخدمة الصحية بالنسبة للمريض يتوقف عند بداية تحسن حالته الصحية على عكس الطبيب.
3. الطلب على الرعاية الصحية مستنبط من الطلب على الصحة.
4. مستهلك الخدمات الصحية يجهل الطرق والأساليب المتعلقة بتقديم الخدمة فهي من اختصاص القائمين على تقديمها (اختصاص الطبيب).

---

[6]: رضوان انساعد، "رضا المرضى عن سياسة الخدمات في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد8 .

[3] :عائشة عتيق،مرجع سبق ذكره ، ص 48-49.

[8] فوزي مذكور، "تسويق الخدمات الصحية"، الطبعة الاولى، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، ص183.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

ب. العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمات الصحية:

يتأثر الطلب على الخدمات الصحية بعدة عوامل نذكر منها:[9]

- **العوامل الخاصة بالمريض:**

المريض أساس الطلب على الخدمات الصحية، فكلما زاد عدد المرضى زاد الطلب على الخدمات الصحية حيث توجد عدة عوامل خاصة بالمريض وتؤثر على الخدمات الصحية من أهمها:

- **مدى استقبال المريض وقابليته لاستخدام خدمات الرعاية الصحية:**

يساهم استعداد وقابلية المرضى لاستخدام الخدمة الصحية بشكل فعّال في الطلب على الخدمة الصحية.

- **عمر المريض:**

يؤثر عمر المريض على حجم الخدمات الصحية المطلوبة فلكل فئة عمرية من المرضى أمراض خاصة بها.

- **الجنس:**

يتأثر الطلب على الخدمات الصحية بجنس المريض ذكور وإناث فلكل جنس خدمات صحية خاصة.

- **الحالة الإجتماعية:**

يتأثر الطلب على الخدمات حسب الحالة الإجتماعية للمرضى،فالمرضى المتزوجون تختلف حاجياتهم عن غيرهم من غير المتزوجين.

- **التعليم:**

يؤثر مستوى تعليم المرضى على زيادة الطلب على الخدمات الصحية حيث يكون المتعلمون أكثر وعيّا وإدراكا لمشكلة المرض ومدى خطورته فيتخذون خطوات نحو العلاج المبكر وطلب الخدمة.

---

[9]: أحمد محمد غنيم ،"إدارة المستشفيات رؤية معاصرة "، الطبعة الاولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر –المنصورة، 2006 ص288–289.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

- **المعتقدات الخاصة بالمريض:**

تؤثر معتقدات المريض على الخدمات الصحية حيث إذا كان المريض يعتقد في كفاءة الأطباء فيكون أكثر طلبا للخدمات الصحية على عكس المريض الذي يعتقد في الشعوذة في الأطباء ولا في نتائجهم ومنه فإنه يعزف عن طلب الخدمة الصحية.

- **العوامل الخاصة بالمجتمع:**

تعتبر الزيادة السكانية، تراكم المرضى، عدم وعي وإدراك المرضى لقواعد الصحة من أهم العوامل الإجتماعية التى تؤثر على الطلب على الخدمات الصحية.

III. تحليل سلوك مستهلك الخدمات الصحية:

1) سلوك المستهلك الصحي:

أ. تعريفه:

يعتبر المستهلك الركيزة الأساسية التي تبنى عليها استراتجيات منظمات الأعمال لكونه الطرف المعني في كل البرامج التي تضعها المؤسسات. ويتجلى هذا في المؤسسات الصحية خاصة المستشفيات التي تهدف إلى خدمة المستهلك من كل الجوانب الصحية التى يكون بحاجة إليها حاليا أو مستقبلا. فقد جندت المستشفيات كل مالديها من طاقات معلنة وكامنة من أجل تلبية طلبات المرضى وحاجياتهم[10].

يعتبر المستهلك المحور الاساسي الذي تقوم عليه برامج المنظمات فهو الذي يستهلك الخدمات والسلع المقدمة من طرف الموسسات وعليه فإن المستهلك يسعى دائما لإشباع حاجاته ورغباته ويبرز ذلك من خلال تصرفات وسلوكات معينة يتبعها أثناء عملية اتخاذ قرار الشراء وقد تطرق العديد من العلماء إلى تعريف سلوك المستهلك ونذكر من هذه التعاريف مايلي:

[10]: ثامر ياسر البكري، "تسويق الخدمات الصحية"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، ص61.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

على حسب ENGEL فإن سلوك المستهلك هو :" الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على المتنج أو الخدمة ويتضمن إجراءات إتخاذ قرار الشراء" ويعرف أيضا على أنه:" ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن الشراء أو إستخدام السلع والخدمات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع أنها تشبع رغباته أو حاجاته وحسب الإمكانات الشرائية المتاحة".وهو كذلك:"تلك العملية المرتبطة بقيام فرد ما أو جماعة من الأفراد بإختيار ،شراء إستخدام والتخلص من منتج ما ،أو خدمة ما بما في ذلك عملية إتخاذ القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات" ويعرف أيضا أنه: "النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه للبحث أوالشراء أو الإستخدام أو التقييم للسلع والخدمات والأفكار التي يتوقع منها أن تشبع حاجاته ورغباته "[11].

ب. العوامل المؤثرة على المستهلك الصحي :

يختلف المرضى في حالتهم الصحية ودرجة خطورتها كما أن المريض يتعرض لعدة عوامل (ثقافية ،اجتماعية شخصية ، نفسية ...) بإمكانها أن تؤثر على سلوك المرضى وقراراتهم حول طلب الخدمات الصحية والشكل أدناه يوضح العوامل المؤثرة على المريض .

الثقافة				
الثقافة العامة الثقافة الخاصة الشريحة الإجتماعية	الإجتماعية الجماعة المرجعية العائلة المكان	الشخصية العمر الوظيفة أنماط الحياة الشخصية	النفسية الدوافع الادراك التعلم المعتقدات الإتجاهات	المستهلك(المريض)

الشكل1: العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك (المريض)

[11]: شتوان صونية، "محاضرات في سلوك المستهلك"،جامعة الصديق بن يحيى كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص8.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

يبين الشكل أعلاه أن مستهلك الخدمات الصحية (المريض) يتأثر بعدة عوامل تتمثل في:[12]

- **العوامل الثقافية:**

تعتبر العوامل الثقافية من عاملا اساسيا يؤثر على قرارت المريض حول الخدمات الصحية وتتمثل هذه العوامل في :

- **الثقافة العامة:**

يعرفهferrell وpride على أنها: "تراكم معرفي وقيمي لمقاصد و مفاهيم يستخدمها المجتمع للتعامل مع البيئة التي يعيش فيها وتتم مناقلتها للأجيال القادمة". وتعتبر الثقافة العامة معيارا شخصيا لكونها تفسر الحالات التي يتفاعل معها المستهلك بصفته فردا من المجتمع. كما أصبحت ممارسة الرياضة ثقافة لدى بعض المجتمعات المتحضرة و جزءاً أساسيا في يومهم.

- **الثقافة الفرعية:**

يقصد بها تلك الثقافة التي لها صفات سلوكية تميزها عن غيرها على سبيل المثال الأفراد الذين يتفقون في توجههم نحو نوع معين من الأطعمة نباتية أو خالية من الدهون وذلك لمعرفتهم و تقديرهم بأنه يحافظ على صحتهم و يبعدهم عن الأمراض الخطيرة مثل: الذبحة الصدرية، الجلطة القلبية... .

- **الشريحة الإجتماعية:**

يوجد في المجتمع عدة شرائح اجتماعية مختلفة ويكمن الإختلاف في مستوى الدخل، التعلم، مكان الإقامة... فقد عرفها kotler على أنها: " التجانس النسبي للأقسام أو الأجزاء في المجتمع و المرتبة بشكل هرمي يشترك أعضاءها بقيم و إهتمامات مشتركة وسلوك متشابه".

فالمنظمات الصحية تتعامل مع الأفراد بالإعتماد على الشرائح المختلفة في المجتمع إذ أنه لا يمكن التعامل مع المجتمع على أنه متجانس وهناك إختلافات قائمة بين أفراده.

[12] : ثامر ياسر البكري، المرجع نفسه، ص61-71.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

- **العوامل الإجتماعية:**

يتأثر الفرد بالعلاقات التي تربطه بأفراد المجتمع حيث يتفاعل معهم ويتأثر بهم وتتمثل في عدة عوامل:

- **العوامل المرجعية:**

تتمثل في الجماعات التى لها تأثير مباشر أو غير مباشر على سلوك الأفراد ومثاله الأصدقاء، جماعات العمل، الجيران،النقابات،الجمعيات... وتؤثر هذه الجماعات على سلوك المرضى في تعاملهم مع الخدمة الصحية.

- **العائلة:**

يتأثر الفرد ويؤثر في العائلة بشكل مستمر وكل قرارات الفرد تتأثر بشكل كبير بقرارات العائلة وفي غالب الأحيان يستشير المريض أفراد عائلته ولا سيما إذا كان القرار خطير على حياته.

- **المكانة:**

تعتبر المكانة على أنها الموقع الذي يحتله الفرد والمجموعة الإجتماعية وما يمكن أن يلعبه من دور في التأثير على الآخرين وبالتالي فإن الفرد يتأثر بمكانته في المجتمع كالقيام بحملات التبرع بالدم.

- **العوامل الشخصية:**

تتمثل هذه العوامل في:

- **العمر:**

يعتبر عمر الفرد من العوامل المؤثرة على سلوك الفرد وشرائه للخدمة الصحية فكلما زاد عمر المريض زاد الإعتماد على قرار شراء حيث نجد أن القوانين الطبية تشترط موافقة رب العائلة على إجراء عملية جراحية للأطفال دون سن 18 سنة وذلك لأن المريض لايدرك حقيقة الخدمة الصحية التي يتلقاها ،كما يتماثل الأمر عند الشيوخ فهم في هذه المرحلة لايستطعون تمييز حالتهم الصحية لذا يستوجب موافقة أبناءهم.

- **نمط الحياة:**

يختلف الأفراد في نمط حياتهم وذلك راجع إلى إهتمامات الفرد وأنشطته المختلفة ولتفسير طبيعة الفرد لابد من تفسير المتغيرات المحيطة بالفرد وعليه فإن المسوقون في المنشآت الصحية عليهم أن يبحثوا في العلاقة القائمة بين الخدمات الصحية وأنماط الحياة للمجاميع المستهدفة فمثلا تعتبر السمنة سبب لأمراض كثيرة تصيب الإنسان مما يستوجب معالجتها.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

- **الشخصية:**

تعتبر شخصية الفرد مؤشر يساعد في تقييم سلوك الفرد ومدى حسن تصرفه من عدمه كما تعتبر الشخصية هي إستجابة الفرد للأحداث الإجتماعية والمؤشرات وكيفية وتوافق الفرد معها وبالتالي فشخصية الفرد تتأثر بعاملين وهما:

– السمات المميزة للفرد ما إكتسبه من خبرة

– المؤثرات الخارجية المحيطة به والتى تفرض عليه أن يتخذ موقف إتجاهها.

فعندما يتمتع الفرد أو المريض بشخصية مميزة وواضحة فإنه يتمكن من حسن إختيار الطبيب أو الخدمة الصحية الملائمة لحالته ويختار مايتوافق معه.

- **العوامل النفسية:**

يتأثر المريض بعدة عوامل نفسية منها:

- **التحفيز:**

يعرفه ferrellوhert على أنه:"شيء خارجي يؤثر على سلوك الفرد بإتجاه بلوغ الأهداف المقصودة" حيث أن إختلاف الأفراد فيما بينها يصعب من تصنيف الحوافز لدى الأفراد وتحديدها. ومن أجل تفسير هذا فإن سلم ماسلوMASLOW للحاجات هو خير نموذج فهو عبارة عن هرم يتكون من خمسة مستويات أساسية لحاجات الفرد في قاعدته الحاجات الفيسيولوجية الأساسية ثم الحاجة للأمان، الحاجات الإجتماعية، الحاجة إلى التميز وتقدير الآخرين وفي أعلى الهرم الحاجة إلى تحقيق الذات. ويعتبر الجانب الصحي يمثل المرحلة الثانية من الحاجات في السلم فالفرد يبحث عن إشباع حاجته إلى تحقيق الأمن و الإستقرار ويتمثل في السلامة الصحية بعد أن يشبع حاجته في المأكل والملبس والمسكن.

- **الإدراك:**

يعرف كوتلر KOTLER الإدراك على أنه:" العملية التى يقوم بها الفرد في إختيار وتنظيم وتفسير مدخلاته عن المعلومات لتحديد الصورة الشاملة لعالمه المحيط به" ،كما عرفه JOSEPH على أنه:"العملية التي يتم من خلالها معرفة الفرد للأشياء الموجودة في عالمه المحيط به عن طريق حواسه".حيث أن الفرد يتفاعل مع

بيئته عن طريق الحواس التي يمتلكها من أجل أن يحدد الحالة الشعورية أو السلوكية بعد الموقف ومثال ذلك أن المريض يقدر على أن يدرك إذا ماتوفرت لديه العوامل حقيقة الإعلانات المقدمة عن الخدمة الصحية وكل مايعرضه الأطباء ومقدمي الخدمة إذا كانت حقيقية أو مبالغ فيها في عرضها، كما أن المريض يقدر أن يدرك نوعية الخدمة وجودتها ويلاحظ درجة نظافة المستشفى والأجهزة المستخدمة... .

- **التعليم:**

يعد التعلم مجموع المتغيرات الحاصلة في سلوك الفرد الناتجة عن تراكم الخبرات السابقة لديه حيث أن يتعامل مع محيطه ويكتسب خبرة معينة وبالتالي فإنه يكتسب معرفة أو تعلم من خلال الخبرة التي إكتسبها وعلى سبيل المثال

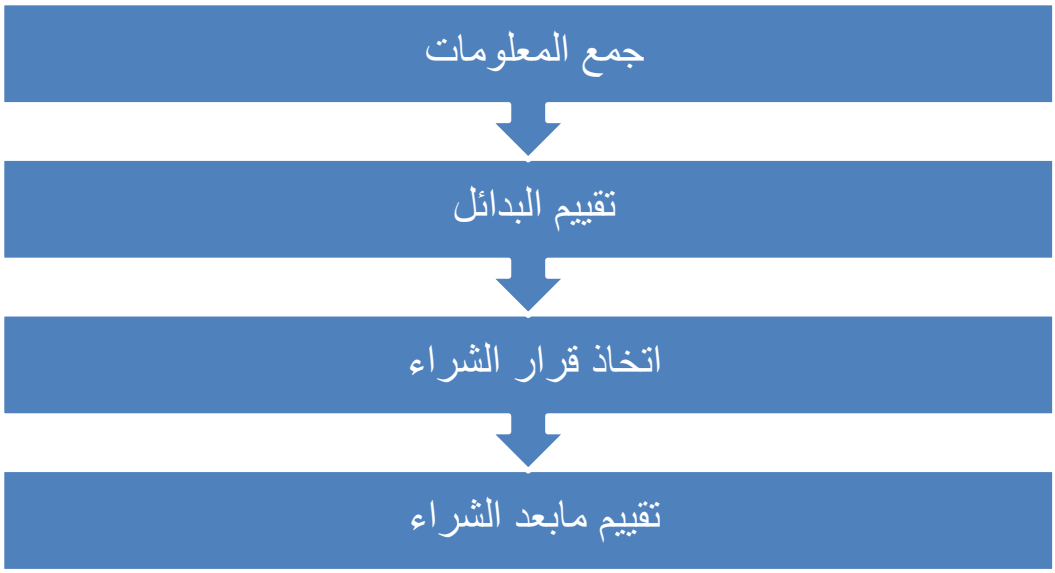
يمكن للمريض التعلم وذلك من خلال التفاعل مع الأطباء وذوي الخبرة في تحديد ماهو مفيد وماهي الأدوية المسموح بها... .

المعتقدات والإتجاهات:

يكتسب الفرد معتقدات ومواقف من خلال التعلم ويمكن لهذه المعتقدات أن تؤثر على سلوكه فالمعتقد هو:"توصيف لفكرة يحملها فرد عن شيء ما"، أما فهو:"التقسيم الثابت لدى الفرد والذي يكون إيجابا أو سلبا نحو فعل أو فكرة أو أي شيء".ومثاله: للأفراد معتقدات ومواقف حيال تناول المشروبات الكحولية، عمليات التجميل، الإجهاض... .

2) مراحل عملية شراء الخدمة الصحية :

يمر المريض بعدة مراحل قبل شراء الخدمات الصحية فهو يحدد حاجته وبعدها يتبع بعض الخطوات ليصل الى إتخاذ قرارالشراء و الشكل الآتي يوضح مراحل عملية شراء الخدمة الصحية لدى المرضى :



الشكل 2: مراحل عملية الشراء لدى المستهلك (ثامر ياسر البكري ، ص72).

أ. تحديد الحاجة:

إن تحديد الحاجة هو الخطوة الأولى في عملية إتخاذ القرار لدى المريض، إن المريض يدرك أن لديه مشكلة صحية وأنه بحاجة إلى تجاوزها ، فالمريض يستطيع أن يدرك هذا عن طريق منبه داخلي أو خارجي ،فالمنبه الداخلي يتمثل في أن المريض يحس بأنه بحاجة للعلاج وبالتالي فإنه يطلب الخدمة الصحية أما المنبه الخارجي فهو محفز خارجي لدى المريض مثلا وجود شخص قريب من المريض يحفزه على الذهاب إلى الطبيب أو المستشفى .

ب. البحث عن المعلومات :

يبدأ المريض جمع المعلومات بعد تحديد حاجته للعلاج وتشخيص حالته كما أن حجم المعلومات يكون على حسب الحالة الصحية للمريض ودرجة خطورتها مثلا إذا كانت إحدى النساء ترغب بالإنجاب في سن الثلاثين فهي تحتاج إلى تخص هذه المرحلة من العمر للإنجاب وتبحث عن أطباء أكثر جدارة على عكس إذا كانت تريد قياس ضغط الدم فهي لاتحتاج إلى معلومات وتكتفي بشخص بسيط الخبرة من أجل هذه العملية .

وتتعدد مصادر الحصول على المعلومات ونذكر منها:

- مصادر شخصية لايقوم بها مسوقون: العائلة، الأصدقاء، الجيران ...
- مصادر شخصية يقوم بها مسوقون: تتمثل في البيع الشخصي للخدمات الصحية مثل مصانع الأدوية، منتجي الأجهزة الطبية
- مصادر غير شخصية لا يقوم بها مسوقون: وسائل الإتصال، جمعيات حماية البيئة، جمعيات حقوق المستهلك.
- مصادر غير شخصية يقوم بها مسوقون: وتتمثل في وسائل الترويج المختلفة التي تمارسها المستشفيات أو المنظمات الصحية.

ج. تقييم البدائل:

توجد بدائل و إختيارات عديدة أمام المرضى لتلقي العلاج أو الخدمة الصحية حيث أن المرضى قبل إتخاذ قرار الشراء يقومون بتقييم البدائل المتاحة أمامهم بهدف تجاوز المخاطر المحتملة، فالمريض يركز على بدائل معينة ويلغي بدائل أخرى فهو يختار مجموعة من الخيارات ويختار منها التي تتوافق مع حالته حتى يصل إلى البديل المناسب الذي يتوافق مع حالته[13].

د. إتخاذ قرار الشراء :

يتأثر قرار شراء الخدمة الصحية بعاملين وهما :

- **إتجاهات الأخرين :**

تتمثل في القوة التأثيرية للآخرين على المريض عند نيته في شراء الخدمة ويمكن أن تكون هذه القرارات إيجابية أو سلبية على حسب مقدار القوة التأثيرية ومدى إستجابة المريض.

[13] ثامر ياسر البكري، المرجع نفسه، ص76.

- **العوامل الموقفية :**

تمثل الظروف والحالات المفاجئة التي تحصل عند تحقيق نية الشراء، فقد يتوقف المريض عن شراء الخدمة عند وجود حاجة أكثر إلحاحا من الحاجة التي تم البحث عنها أو سلوك غير مناسب من قبل مقدمي الخدمة الصحية.

- **سلوك ما بعد الشراء:**

إن علاقة المريض بالمنظمة الصحية لاتنتهي بمجرد إنتهاء عملية بيع الخدمة الصحية وإنما تبقى مستمرة بين الطرفين فالإنطباع الإيجابي لدى المريض عن الخدمة الصحية المقدمة يساهم في إستمرار العلاقة وزيادة ولاء المريض كما أن المريض بعد شراءه للخدمة الصحية فإنه سيتأكد من صحة أو خطأ قراره فالتغذية العكسية

(المعلومات المرتجعة) تعتبر تقويم لدقة القرار المتخذ وتحديد الخطأ و في أي مرحلة مرحلة حصل ذلك الخطأ في إتخاذ القرار[14].

3) حاجة المرضى وسلوكهم:

إن حاجة المرضى للخدمة الصحية تأخذ عدة أشكال نذكر منها:

- رغبة المريض في معرفة حالته الصحية كإجراء الفحوصات الدورية فتعتبر المراجعة الدورية إجراء لتجنب حصول مرض معين أو الحد من تطور المرض والسيطرة عليه.
- حاجة المريض للحصول على التشخيص ، العلاج و الوقاية المستقبلية.
- شك المريض وخوفه من الإصابة بمرض معين، وهذا يتأثر بسلوك المريض وشخصيته.
- سعي المريض إلى تحقق المنفعة وذلك بالشفاء من المرض أو الحد من مضاعفاته.

[14] : ثامر ياسر البكري،المرجع نفسه، ص77-78.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

رغم حاجة المرضى للخدمة الصحية إلا أن سلوكهم الشرائي يتأثر بعدد من الجوانب الملموسة والغير ملموسة في المستشفيات مثل:

- نظافة المستشفى ومقدمي الرعاية الطبية ونظافة الجدران سلامة الجدران وذلك عن طريق المظهر العام مثل الملابس الرسمية للأطباء ونظافتها.
- الأسرة المستعملة ونوعية الأغطية والشراشف.
- أنظمة التهوية وطرق السيطرة على الحالات الطارئة.
- وحدة الإستعلامات و إستقبال و إرشاد المرضى.
- المظهر اللائق للطبيب وتوفر المستلزمات الضرورية للعلاج تساعد المريض على تقبل الخدمة الصحية المقدمة.
- توفر الأجهزة الطبية وحداثتها.

كما أن هذه الجوانب توثر على سلوك المرضى وتعاملهم مع مقدمي الرعاية الصحية، حيث أنها تساعد المرضى بأن يتعاملوا بسلوك عقلاني وتدفعهم إلى شراء الخدمة الصحية من مستشفى معين دون غيره من المستشفيات ، فرضا المريض عن الخدمة الصحية المقدمة يعد مكسبا للمستشفى حيث تكسب المستشفى ولاء المريض ويصبح المريض مصدر إعلامي وترويجي للمستشفى في محادثته الشفوية مع أفراد المجتمع.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات الصحية

IV. خلاصة :

زاد الإهتمام بالخدمات الصحية وذلك لحاجة المريض والمجتمع لها كما أن الطلب على الخدمات الصحية يتأثر بعدة عوامل لذا فقد حرصت الموسسات الصحية في برامجها على تلبية رغباته وعليه فإن دراسة سلوك المستهلك (المريض) والعوامل المؤثرة على قرارته من أولويات المنظمات الصحية وذلك بهدف تطوير الخدمات الصحية المقدمة وضمان ولاء المريض .

الفصل الثاني: أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

I. تمهيد:

يعتبر عدم الإلتزام من أبرز العوامل التي تؤدي إلى انتكاس الحالة الصحية للمريض وهذا مايجعله عرضة للقلق والكآبة كما أ أن للإنتكاس نتائج سلبية من الناحية الصحية والطبية فعدم الالتزام بالعلاج وعدم احترام المواعيد وعدم الامتثال للتوصيات الطبية تساهم بشكل كبير في حدوث انتكاسة صحية وبالتالي زيادة مدة الإستشفاء و مدة العلاج وأيضا للإنتكاس نتائج سلبية من الناحية الإقتصادية فيعتبر سببا في زيادة تكاليف الرعاية الصحية وتكاليف العلاج وبالتالي فإن الالتزام الصحي بإتباع توصيات الطبيب والإمتثال للدواء يساعد في التقليل من حدوث انتكاسات صحية وهذا ماسنتطرق إليه في هذا الفصل حيث سنتعرف على معنى الانتكاس وأسباب حدوثه في المبحث الاول وبعدها ستتعرف على العوامل المؤثرة في الانتكاس وهنا ركزنا على عامل عدم الإلتزام الصحي فقط حيث سنتطرق إلى مفهوم عدم الإلتزام وأسابه ونتائجه أما في المبحث الثالث سنتعرف على طرق الوقاية من الإنتكاس وذلك بالتعرف على استراتيجيات تحسين الإلتزام الصحي لدى المرضى.

II. ماهية الانتكاس:

1) تعريف الانتكاس:

الإنتكاس هو مصطلح يستخدمه الأطباء عند عودة المرض للمريض مرة أخرى بعد الشفاء منه وتعرف كلمة الإنتكاس في اللغة الفرنسية "Recidive" ومعناها في القاموس الطبي: عودة المرض أو الأعراض بعد أن شفي من المرض مثل: الفتق الإربي (une hernie inguinale) الذي يعود بعد سنوات من الجراحة التي جعلته يختفي [15].

[15]: https://www.dictionnaire-medical.fr/definitions/402-recidive/ 11:30 le 05/07/2020.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

ويعرف الإنتكاس ب "Relapse" في اللغة الإنجليزية ومعناها : " عودة المرض أو علامات المرض وأعراضه بعد فترة من التحسن .ويشير الإنتكاس أيضا إلى العودة إلى إستخدام مادة أو سلوك إدماني مثل تدخين السجائر".[16]

2) أسباب الانتكاس (لماذا يحدث الإنتكاس):

إن الحالة النفسية للأشخاص من كآبة أو قلق أو تحت تأثير الضغط يكون إنتكاسهم أكبر ويتكرر حدوث الإنتكاس بسبب عدم قيام الفرد بالسلوك بالصحي وعدم المحافظة عليه لأن الأهداف والدوافع التي تدفعه تكون غير راسخة لديه بدرجة كافية .

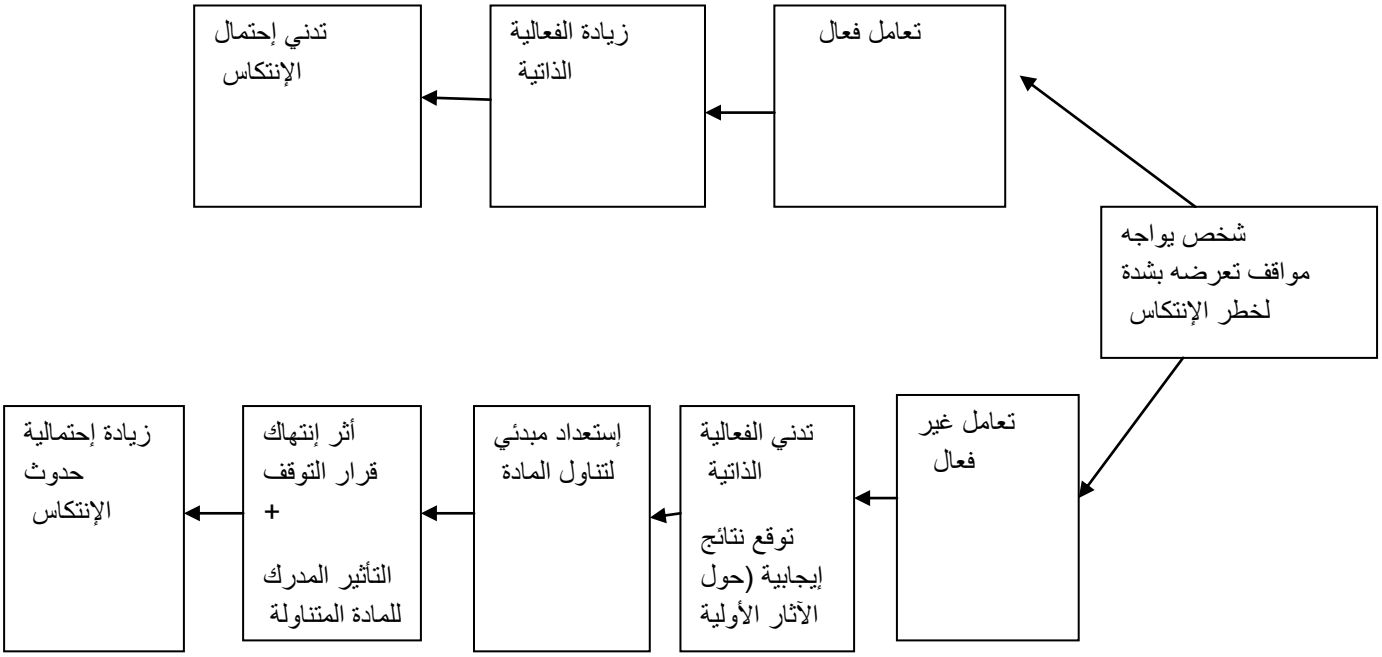
يكون حدوث الإنتكاس أقل إحتمالا في حالة الدعم الإجتماعي من طرف الأسرة والأصدقاء للمحافظة على السلوك الصحي ومتابعة التغيير على عكس الفرد الذي لايتلقى دعم إجتماعي فيكون أكثر عرضة للإنتكاس.

وتوجد مواقف محددة تدفع الفرد للإنتكاس فيحدث مايسمى أثر إنتهاك قرار التوقف ومعناه أن الفرد يتعدى على القواعد التى حددها لإتباعها فينتكس الفرد عندما يرى أن قراراته بدأت تتدهور وتتداعى[17]. والشكل التالي يوضح الكيفية التي تحدث بها عملية الإنتكاس :

[16] : https://www.cancer.gov/publications/dictionaries/cancer-terms/def/relapse 11:30 le 05/07/2020.

[17]: شيلي تايلور ترجمة وسام درويش بريك ، فوزي شاكر داوود ،"علم النفس الصحي" ، الطبعة الاولى 2008، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ص 146-147.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس



الشكل3 : توضيح عملية الإنتكاس في ضوء النموذج المعرفي – السلوكي

يوضح الشكل السابق مايحدث عندما يقوم الفرد بتبديل عادة مضرة بالصحة او مايقوم به عند التعرض لموقف يمكنه من خطر العودة اليها، فعندما يتعامل الفرد بشكل فعال مع الموقف عن طريق استجابات مناسبة يتمكن من مواجهة الإغراءات ومنه فإن احتمال تعرضه للإنتكاس يكون ضعيفا ، أما بالنسبة للفرد الذي يتعامل مع الموقف بشكل غير فعال من خلال إستجابات غير مناسبة وبالتالي تدني الفعالية الذاتية للفرد ولايستطيع مقاومة الإغراءات مثلا موضوع الإدمان ومنه يزداد إحتمال حدوث الإنتكاس .

قد تحدث إنتكاسة صحية للمريض ويعود له المرض مرة أخرى وتكون بأسباب مرضية لايدخل فيها سلوك الفرد على سبيل المثال عودة السرطان بعد سنوات من الشفاء منه .

3) نتائج الإنتكاس:

يؤدي الانتكاس إلى نتائج سلبية على المريض فهو يسبب: خيبة الامل والإحباط ،الضيق والغضب، ينقص في الفعالية الذاتية وشعور الأفراد بعدم إمكانيتهم من ضبط عاداتهم ومثال ذلك تكرار فقدان الوزن واستعادته عند الذين يعانون من السمنة يجعلهم لايستطعون اتباع نظام في التغذية. ويمكن أن يؤدي الإنتكاس في بعض الأحيان إلى نتائج أخرى بإمكانها أن تقود الأفراد إلى الإعتقاد بأنهم قادرون على ضبط عاداتهم إلى حد معين لايستطعون

تجاوزه فعلى سبيل المثال : محاولت المدخنين التوقف عن التدخين وهذه المحاولة تساعد المدخن على اكتساب خبرات أولية للتوقف وتهيء المدخن للنجاح لاحقا وعليه فإن المنتكس يكتسب الكثير من المعلومات ويتعلم طرقا لمنع انتكاسه مستقبلا[18]. كما أن عدم التزام المريض بالعلاج وعدم احترامه لتوصيات الطبيب من أبرز العوامل التى تؤدي إلى انتكاس المريض وعودة المرض من جديد وهذا ماسنتطرق له في المبحث الثاني

III. عوامل الإنتكاس(عدم الإلتزام):

1) مفهوم الالتزام وانواعه :

أ. تعريف الإلتزام الصحي:

عرف العديد من العلماء الإلتزام الصحي كل حسب تخصصه فهناك التعريف اللغوي للكلمة وهنا التعريف الاصطلاحي وهذا ماسنذكره فيما يلي :

أ. التعريف اللغوي للإلتزام:

الإلتزام أو الإمتثال يعرف في الإنجليزية ب:compliance ومعناها في قاموس إكسفورد:"حالة أو حقيقة الإتفاق أو تلبية القواعد أو المعايير".وكلمة compliance غير موجودة في اللغة الفرنسية ويمكن ترجمتها إلى: (acquiescement, servilité, conformité, complaisance)، لكن المعنى الطبي مختلف حيث إقترح الأطباء ترجمتها إلى "observance"وعرفها le petit Robert: "عملية الإلتزام بعادة ،أو ممارسة بقاعدة ما من الناحية الدينية الطاعة (الحكم أو القاعدة).كما جا في قاموس larouse تعريف " observance"على أنها :" عملية إتباع تعليمة ،عادة، سلوك ، التقيد بقواعد توجيهية ". أما التعريف الطبي فقد جاء في معجم المصطلحات الطبية (lescicon of psychiatry, neurology and neuroscience):الإلتزام هو:" درجة تزامن وتوافق سلوك الفرد مع التوصيات الطبية "[19].

---

[18]: شيلي تايلور ترجمة وسام درويش بريك ، فوزي شاكر داوود، المرجع نفسه، ص 148.

[19]: لكحل رفيقة ،" تأثير التربية الصحية على الإلتزام الصحي لمرضى ارتفاع ضغط الدم" ، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجيستير في علم النفس تخصص علم نفس الصحة، 2010-2011 .

ب. التعريف الإصطلاحي للإلتزام : توجد عدة تعاريف وذلك حسب الاستعمال ونذكر منها:[20]

- تعريف(haynese et al 1979) حيث عرف الإلتزام على أنه: "مدى توافق سلوك المريض مع التوصيات الصحية والطبية (من حيث تناول الأدوية واتباع الحمية أوتغيرات أخرى تخص نمط الحياة)".
- أما في مجال الصحة فالإلتزام الصحي هو إتباع القواعد التي يحددها مقدمي الرعاية الصحية
- وعرفه Morris et schulz على أنه:"درجة إتباع المريض للتوصيات الطبية فيما يتعلق بالنظام الغذائي، ممارسة الرياضة أو الدواء".
- كما جاء تعريف الإلتزام الصحي في تقرير Delfraissy سنة 2002 بأنه:"سلوك الشخص بأخذ الدواء بالإنضباط والإنتظام الأمثل وفقا للشروط والشروح التى يحددها الطبيب: اتباع دقيق لكيفية أخذ الدواء فيما يتعلق بالجرعات، الشكل، طريقة التعاطي، نوعية الجرعة لكل يوم، احترام الفترات الفاصلة بين الجرعات والوجبات الغذائية، المشروبات أو المواد التى تؤثر على فعالية الدواء".

الالتزام الصحي هو إتباع توجيهات وتوصيات الطبيب ولا يقتصر فقط على الإلتزام بتناول الأدوية على سبيل المثال الإلتزام بالجرعة اليومية ومدة العلاج بالإضافة إلى التوصيات المتعلقة بإتباع الحمية والنشاط البدني الحفاظ على مواعيد الزيارات الطبية وبالنسبة لمنظمة الصحة العالمية تعرف الإلتزام الصحي على أنه: " درجة التوافق بين سلوك الفرد (في أخذ الدواء ، إتباع حمية غذائية، تبني نمط حياة ملائم،القيام بتعديلات سلوكية) والتعليمات والإرشادات الصحية من قبل محترفي الصحة." [21]

ب. أنواع عدم الإلتزام:

توجد عدة أشكال لعدم الإلتزام نذكر منها:[22]

- عدم احترام مواعيد الفحص أو التأخر عنها
- عدم أخذ الأدوية في موعدها وعدم بداية العلاج
- التوقف عن العلاج قبل الوقت المحدد

[20] : لكحل رفيقة، مرجع سابق.

[21] : نبيلة بوعافية ، صهيب سامعي ،"الالتزام الصحي والأمراض المزمنة "، قسم العلوم الإجتماعية ، جامعة البليدة 2.

[22]: لكحل رفيقة، مرجع سابق.

- عدم إتباع التوصيات والسلوكيات المحددة مثل ممارسة النشاط البدني والحمية...

أما من حيث العملية المعرفية للإلتزام هناك عدة انواع لعدم الإلتزام وهي:[23]

أ.عدم الإلتزام غير المنتظم (l'observance erratique):وهذا يتعلق بنمط الحياة والحياة اليومية.

ب. عدم الإلتزام اللاواعي(l'observance inconsciente): ويرتبط بإتباع التوصيات الطبية والوصفات مثل إستعمال الأدوية والأجهزة بشكل خاطىء.

ج. عدم الإلتزام المتعمد (non-observance délibérée): يرتبط بإنكار المرض والخوف من الأعراض الجانبية للدواء بالإضافة إلى رفض الشروط المتعلقة بالدواء.

كما يقسم عدم الالتزام على حسب تردد أخذ الدواء من طرف المريض من ناحية نسيان الدواء وأخذ الأدوية مجتمعة وعدم إحترام الوقت وعدد الجرعات في اليوم وهذا مايؤدي إلى أثار سلبية على المريض كما أن هذا السلوك يؤثر على فعالية الدواء. عدم اقتناع المريض بأخذ العلاج وعدم تقبله يؤدي إلى التوقف الوقتي وعدم الإلتزام بالعلاج وهذا النوع من المرضى لديهم مشكلة في فهم الغرض من الدواء أو أنهم لايرغبون في العلاج وعلى سبيل المثال يكون الإكتئاب سببا لذلك. وفي الأخير يوجد نوع من المرضى يقومون بأخذ عدد أكبر من الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب وهؤلاء يقومون بوقف الدواء أو زيادة الجرعات إستنادا على الأعراض الجانبية أو تحسنهم[24] والجدول أدناه يحدد خصائص كل نوع:

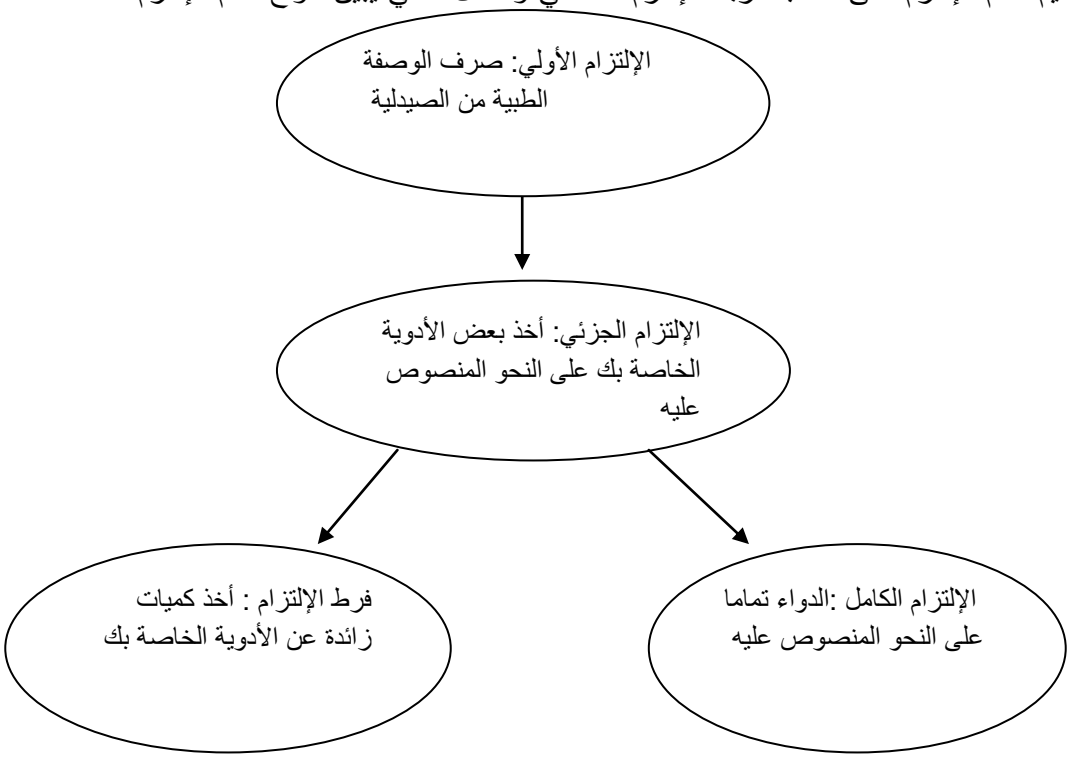
[23]: لكحل رفيقة، مرجع سابق .

[24]: لكحل رفيقة، مرجع سابق.

نوع الإلتزام	الخصائص
التوقف الكلي arret définitif	• أشد أنواع عدم الإلتزام حدة • الأكثر ملاحظة
التوقف الوقتي arret momentanés	• سلوك متعمد من طرف المريض (مثل حلال لعدة أسابيع) • أكثر صعوبة للقياس من طرف الطبيب
النسيان oublis	• السلوك الأكثر شيوعا وصعب الملاحظة من طرف الطبيب • معظم المرضى ينسون أدويتهم دائما أو أحيانا
الجرعات المجتمعة prise groupées	• سلوك أقل شيوعا • أخذ كل الأدوية على دفعة أو دفعتين يوميا بدل ثلاث مرات

جدول : أنواع الإلتزام حسب دراسة إكلينيكية (munzenberger, sonville, moatti, 1996)

ويتم تقسيم عدم الإلتزام على حسب درجة الإلتزام الصحي والشكل الآتي يبين أنواع عدم الإلتزام[25]:



الشكل4 : العلاقة المتبادلة بين مختلف أنواع الإلتزام (jack e-finchan,2005,p16)

[25] :لكحل رفيقة، مرجع سابق.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

2) العوامل المؤثرة في الإلتزام الصحي:

قسمت المنظمة العالمية للصحة (OMS2003) العوامل المؤثرة في الإلتزام الصحي إلى عدة عوامل من بينها: عوامل تتعلق بالمرض والمريض ،عوامل تتعلق بسيرورة العلاج ،عوامل إجتماعية وإقتصادية بالإضافة إلى عوامل مرتبطة بعلاقة طبيب–مريض وفيما يلي سنتعرف على كل عامل من العوامل سابقة الذكر:[26]

أ. العوامل المتعلقة بالمريض:

يعد المريض العنصر الفعال في العملية العلاجية فالمريض يتصور المرض بأسلوبه الخاص فهو يعايش فترة إنتقالية يتلقى فيها العلاج يمكن أن تطول مدتها أو تقصر وذلك لأن هذه الفترة لا تتحكم فيها طبيعة المرض أو العلاج بل معتقدات المريض وتصرفاته حيث أنها تؤثر على العلاج فمشكلة إنكار المرض وعدم تقبله تعتبر من أبرز المشاكل التى تواجه الإلتزام الصحي فعدم تناول الأدوية يؤدي إلى إختلال في النشاط اليومي خاصة لدى المصابين بالأمراض المزمنة فعلى سبيل المثال المصابون بالسكري يجب عليهم ضبط حميتهم ومراقبة غذائهم فالمرضى الذين لديهم خبرة حول المرض المزمن تكون لديهم صعوبة في التكيف وإضطرابات سيكولوجية بسبب الخبرة الضاغطة والمؤلمة في معاشهم النفسي وهذا مايسبب فشلهم في اتباع العلاج والحمية وبالتالي فهم لايمتثلون للتوصيات الطبية ولعل هذا بسبب إنكار المرض ورغم الأعراض الواضحة فهم لايتمكنون من معرفة المرض ومن أبرز سلوكات هؤلاء المرضى أنهم يهملون أنفسهم، لا يحترمون نظامهم الغذائي، لايلتزمون بالحصص العلاجية و لا يستطعون الإلتزام بالسلوك الصحي الذي يساعدهم على تجاوز المرض أو تجنب المضاعفات. توجد عدة دراسات تناولت العوامل المؤثرة في الاإلتزام بالنسبة للمريض من بينها دراسة جيبسون (Gibson) حيث بينت هذه الدراسة أن عمر المريض يؤثر في إلتزامه فكلما تقدم سن المريض ينخفض إلتزامه ويكون إلتزامه مرتفعا لدى الأصغر سننا خاصة الأطفال وبينت العديد من الدراسات أن الأطفال أكثر إلتزاما وذلك بسبب حرص الأولياء ودعمهم لهم كما أن المسنين أقل إلتزاما ويرجع ذلك بسبب الأمراض التى يعانون منها أو

[26] : نبيلة بوعافية، أ.صهيب سامعي،مرجع سابق .

النسيان وغياب من يتكفل بهم حيث أكدت بعض الدراسات على أهمية الدعم الإجتماعي في زيادة إلتزام المرضى ففي دراسة سبيكور (specor) سنة 1985 أن الأطفال المصابون بالربو الذين لديهم دعم إجتماعي يكونون أكثر إلتزاما من غيرهم الذين لاتدعمهم عائلاتهم .وفي الأخير يعتبر المريض الحجر الأساس في تحديد مستوى الإلتزام (تناول الأدوية ،توصيات الطبيب، الحمية، النشاط البدني) وذلك عن طريق مدى تقبله للمرض من خلال معتقداته وطريقة تعامله مع المرض.

ب. العوامل المتعلقة بالمرض:

تعتبر طبيعة المرض من العوامل التى تؤثر في إلتزام المريض من حيث نوع المرض ودرجة خطورته وطريقة تعايشه مع المرض فطبيعة المرض تزيد من الإلتزام الصحي أو العكس على حسب العوامل المتصلة بالمرض التي نذكر منها:

- المرض المزمن
- عدم معرفة أعراض المرض
- عدم وجود خطورة كما يحسها المريض بشكل ذاتي
- أعراض ثابتة يمكن الإعتماد عليها

إن تشخيص الإصابة بالمرض تحتم على المريض الخضوع للعلاج وهذا التغيير يؤدي إلى إختلال في الوظائف البيولوجية وإلى آثار نفسية كما قالت الباحثة شنايدر schneider 2005: أن عدم الإلتزام بسبب المرض يكون بسبب :

- عدم ظهور الأعراض
- عدم شفاء المريض بشكل كامل بل تحسن في حالته الصحية فقط
- معاناة المريض من أمراض أخرى كالأمراض المزمنة تؤثر على إلتزامه فهي تعرقل العلاج كما أن الإمتثال يصبح صعبا بالنسبة له فخضوعه للعلاج لفترة طويلة يؤدي إلى تغيير في أسلوب حياته كما أن لها آثار جانبية على حياته الإجتماعية والإقتصادية وبالتالي يكون عدم الإلتزام الصحي سلوكا متوقع من طرف المريض.وفي الاخير معرفة المرض وعلاجه وآثاره الجانبية تساهم في إلتزام المريض بالعلاج .

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

ج. **العوامل المرتبطة بالسيرورة العلاجية (العلاج):**

يعتبر الخضوع للعلاج أمر صعب على المريض لأن فترة العلاج تتطلب تغييرا وتكيفا معه ومنه فإن كل مريض لديه مدة علاج محددة وتعقيدات وفعالية وأعراض جانبية تخص مرضه وبالتالي فإن الإستجابة تختلف من مريض لآخر وهناك عدة عوامل تتحكم في العلاج فنذكر منها:

- **المعرفة المرتبطة بالعلاج :**

يعتبر المستوى المعرفي الجيد للمريض من أحد العوامل التي تحقق الإلتزام الجيد للعلاج فمعرفة المريض لأهداف العلاج والمخاطر التى يواجهها في حال إنقطاعه عنه والتفاعلات الموجودة بين العلاج والأغذية أو الأدوية التي يتناولها تساهم بشكل كبير في إلتزام المريض بعلاجه

- **تعقيدات النظام العلاجي :**

بينت العديد من الدراسات على أن تعقيدات النظام العلاجي تؤثر بشكل سلبي على الإلتزام الصحي فيكون عدم الإلتزام يعادل 15 %عندما يكون العلاج عبارة عن دواء واحد و25 %عندما يكون أكثر من خمسة أدوية فقد أكد العديد من الباحثين على أن تعدد الجرعات وتعقيد طرق الإستخدام وكثرة المواعيد من العوامل التى تؤدي إلى عدم إلتزام المرضى على سبيل المثال تعتبر الامراض المزمنة من الأمراض التى يكون فيها عدم الإلتزام بالعلاج وذلك لأن فترة العلاج تكون طويلة

- **الإستشفاء:**

عدم معرفة المريض مالديه من أمراض أو إضطرابات يسبب له حالة من القلق عند وصوله للمستشفى وذلك لأنه يخضع لفحوصات تكون غريبة عليه ويصيبه الأرق والكوابيس وشعوره بالقلق والكآبه نتيجة الوضع الجديد وعند خروج المرضى من المستشفى يقل إلتزامهم ولايحترمون تناول الأدوية في وقتها وعدم اتباع الحمية الغذائية فقد بين هيدبارغ heedeberg أن 39%من المرضى يحافظون على إستقرار الحمية لمدة ثلاثة أشهر فقط بعد الإستشفاء كما جاء في دراسة قام بيها كريس kuuse على 300 مريض مكثوا في المستشفى أن 51% من المرضى قامو بتغيير علاجهم في عشرة أيام الأولى بعد خروجهم و48% منهم إلتزمو بنصف الأدوية

الموصوفة بعد ستة أسابيع من خروجهم و30% من المرضى قامو بإحداث تغييرات على علاجهم بعد إنتهاء نفس الفترة وتكون نسبة الإلتزام مرتفعة خلال فترة الإستشفاء ويعود ذلك إلى العناية والمراقبة الطبية.

- **تحسن الأعراض :**

جاء في دراسة قام بيها بايدا وآخرون (Bayada et al) أن المريض إذا شعر بعدم تحسن في الأعراض التي يشكو منها فإنه يمتنع عن العلاج كما بينت دراسة كوليس وآخرون colis et al التى أجراها على 1470 مريضة مصابة بسرطان الثدي يخضعن للعلاج الهرموني فوجدو أن الحالة الصحية للمريض، خطورة المرض، عدم تحسن الأعراض من الأسباب التي تؤدي إلى الإنقطاع عن العلاج ونقص الإلتزام وكذلك عند شعور المريض بتحسن في حالته يتوقف عن العلاج ولايمتثل لتوصيات الطبيب مثلا الأمراض الحادة فمجرد تحسن الأعراض يتوقف عن العلاج.

اشارت دراسة ل schering 1987 إلى أن 70% من المرضى توقفوا عن تناول الدواء قبل إنتهاء الفترة المحددة في الوصفة بسبب شعورهم بالتحسن أو أنهم إقتنعوا بعدم الحاجة إلى الإستمرار بالدواء كما أن شعورهم بعدم جدوى في معالجة حالتهم أو أن الدواء جعلهم يحسون أن حالتهم الصحية أسوأ من قبل تناولهم للدواء[27]

- **الآثار الجانبية:**

تسبب الآثار الجانبية إزعاج للمرضى فهي تدفع المريض إلى التوقف عن العلاج على سبيل المثال الأمراض المزمنة فقد بينت الدراسات إلى أن الأعراض الجانبية تكون سببا في عدم الإلتزام و الإنقطاع عن العلاج من بينها دراسة تورات وتيرجيس Tourette et Turgis سنة 2000التى أجريت على مرضى السيدا مما إتضح أن هؤلاء المرضى توقفوا عن علاج السيدا بسبب الآثار الجانبية وجاء في دراسة ليفنتالLeventhal سنة 1986 على مريضات سرطان الثدي أنهن إنقطعن عن العلاج بسبب حدة الآثار الجانبية مثل الغثيان والتقيؤ

[27]: دكتور بشير العلاق، " التسويق الصيدلاني" دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية 2007، عمان –الأردن، صفحة 98.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

تعتبر مدة العلاج والآثار الجانبية سببا في عدم إلتزام المريض فهو يطلع عليها من خلال النشرة الموجودة مع الدواء حيث أن المريض لايفهم أنها يجب أن تدرج لأسباب قانونية وبالتالي يمكنه التوقف وعدم الإلتزام بالدواء[28]. وفي الأخير فإن العوامل التي ترتبط بالمرض تؤثر في إلتزام المريض بعلاجه

د. العوامل الإجتماعية والإقتصادية :

يعتبر الوضع الإجتماعي والإقتصادي للمريض بالإضافة إلى مستواه التعليمي من العوامل التي تؤثر على إلتزامه حيث بينت الدراسات الحديثة على أن المساندة الإجتماعية تساهم في زيادة إلتزام المريض وتكون بتقديم الدعم والتشجيع والمؤازرة من طرف الأسرة والمحيط وبالنسبة للوضع الإقتصادي للمريض يساعده على دفع نفقات العلاج وفي حالة إذا كان لايملك تأمين صحي فيكون إلتزامه أقل على عكس المرضى ذوي الدخل الجيد وبالتالي فإن الدعم الإجتماعي للمريض والوضع الإقتصادي الجيد مع توفر مستوي تعليمي يؤدي إلى تحقيق الإلتزام الصحي بشكل جيد.

هـ. العوامل المتعلقة بالعلاقة طبيب-مريض:

يركز المريض على علاقته بالطبيب إلا أنه ينتقد القائمين على الرعاية الصحية بإستخدامهم للمصطلحات الطبية الغير مفهومة من طرف المريض وأن الطبيب لايتعامل مع المريض على كأنه إنسان له شخصية تميزه عن غيره من المرضى . وفي أغلب الأحيان إنتقادات الناس حول النظام الصحي وجودته تكون غير موضوعية ويصدر الناس مثل هذه الإنتقادات بسبب المعلومات الغير كافية وعدم معرفة المريض للأمور الطبية وبالتالي عدم حصولهم على المعايير التي تسمح لهم بالحكم على جودة الخدمات الصحية أو أنهم تلقو العلاج المناسب لهم كما تعتبر علاقة الطبيب بالمريض من العوامل المؤثرة في الإلتزام حيث أشارت بعض الدراسات أن المرضى يرفضون العلاج بسبب عدم إصغاء الطبيب لهم ف23 % من الإستشارات الطبية يقوم الطبيب بمقاطعة المريض قبل أن ينهي طرح الأعراض وشكواه و69% من الحالات يقاطع الطبيب المريض بعد 12 ثانية من كلام المريض وجاء في تقرير المنظمة العالمية للصحة (WHO2003) أن علاقة المريض بالطبيب تساهم في إمتثال

[28]: لكحل رفيقة، مرجع سابق.

المريض للعلاج لذا وجب النظر للمريض على أنه عنصر فعال في العلاج فإذا كانت العلاقة بين الطبيب والمريض جيدة وقائمة على الثقة والتفاوض وتمكين المريض من العلاج وإعطاءه كل المعلومات حول مرضه (أعراض، مخاطر، دواء، مضاعفات ...)فإنها تساعد بشكل كبير من زيادة مستوى الإلتزام الصحي خاصة المرضى المصابين بالأمراض المزمنة وإلى تجنب النتائج السلبية لعدم الإلتزام وهو ماسنتطرق إليه في المطلب الثالث .

3) نتائج عدم الالتزام :

يؤثر الإلتزام الصحي على المستوى الإقتصادي والطبي بشكل مباشر فعدم الإلتزام يؤدي إلى مخاطر صحية وإقتصادية فهو لايقتصر على الفرد وحده بل يتعداه إلى عائلته ومجتمعه ونظام الرعاية الصحية وإلى الدولة بشكل أوسع وسنتطرق فيمايلي إلى نتائج عدم الإلتزام الإقتصادية والطبية: [29]

أ. النتائج الإقتصادية :

عدم الإلتزام يسبب إنخفاض في فعالية الرعاية الصحية بتبذير المال على الأدوية الغير مستعملة وغيرها من العلاجات التي لايتم إتباعها فهو يرفع من عدد الفحوصات التي لا لزوم لها وعدد الزيارات إلى غرف الطوارئ والإستشفاء فمثلا في الولايات المتحدة الأمريكية التكاليف المتعلقة بأمراض الإلتهابات المقاومة للأدوية تقدر مابين 100و 200 مليون دولار سنويا كما أن تكاليف علاج عدم الإلتزام لدى الراشدين المصابين بأمراض مزمنة تتضاعف بتضاعف تكاليف العلاج الناتجة عن الإستشفاء ونفقات العلاج وتشمل التكاليف المباشرة والغير مباشرة

- **التكاليف المباشرة** وهي تتكون من :

✓ تكلفة الوصفة الطبية الأولية وهي الغير مستخدمة

✓ تكلفة الوصفة الطبية الإضافية وهي غير ضرورية في حال إلتزام المريض يتناول الأدوية الأولية وفي غالب الأحيان تكلفة الأدوية في المرة الثانية تفوق المرة الأولى

[29] : نبيلة بوعافية، صهيب سامعي، مرجع سابق.

- ✓ تكلفة الزيارات الإضافية (زيارة الأطباء،غرف الطوارئ، الإستشفاء، الإختبارات والفحوصات ...)
- ✓ اللجوء إلى التمريض المنزلي وخدمات الرعاية الصحية المنزلية ، الرعاية الإضافية بسبب عدم مراقبة المرض خاصة المرض المزمن مثل إعادة التأهيل بعد الإصابة بنوبة قلبية.

- **التكاليف الغير مباشرة :**

- ✓ إنخفاض الإنتاجية
- ✓ نقص الأرباح بسبب تسرب المرضى من نظام الرعاية
- ✓ الوفاة المبكرة والعجز

وبالتالي فإن عدم الإلتزام يؤثر على المستوى الإقتصادي للدول وهو مايكلف الدول ميزانيات ضخمة تصرف في قطاع الصحة كما يؤدي إلى إنخفاض الإنتاجية والتغيب عن العمل وكل هذا كان بالإمكان تفاديه بالإلتزام خاصة عند عند المصابين بالأمراض المزمنة

كما جاء في تقرير (Schering/1987) إحصائيات على إلتزام المريض بالوصفة الطبية التي يقدمها الطبيب فتذكر أن الصيدليات تخسر في كل عام 1.2مليار دولار في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة إهمال المرضى في شراء الوصفة (عدد الوصفات التي لم تصرف وصلت إلى 100مليون) و125000مريض يموتون بسبب عدم إلتزامهم بالدواء الموصوف بشكل صحيح. وبينت هذه الدراسة أيضا أن 6% من المرضى يهملون صرف الأدوية من الصيدلية و15% من المرضى لايلتزمون بأخذ الدواء خلال الفترة المحددة له و32% من المرضى لايرجعون لصرف الأدوية التي يحتاجون إلى تكرارها من أجل العلاج[30] .

ب. النتائج الطبية:

بينت العديد من الدراسات على أن لعدم الإلتزام مخاطر صحية فقد جاء في دراسة بومان وآخرون Bauman et al سنة 2002 أن المصابين بالربو تتدهور حالتهم عند عدم إلتزامهم بالعلاج فينتج عن ذلك

[30]: بشير العلاق، مرجع سابق، صفحة 96-97.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

إرتفاع في حالات الإستشفاء، الغياب عن المدرسة، نقص في الأداء، صعوبة في التنفس لأيام أطول وعدم القدرة على ممارسة الأنشطة اليومية.كما بينت التجارب حول مضاعفات السكري أن المحافظة على نسبة السكري في الدم عن طريق تكثيف العلاج في بداية الأمر يساعد في إنقاص مضاعفات السكري على المدى البعيد وهذا مايستوجب مستوى عالي من الإلتزام .كذلك عدم الإلتزام بمضادات الفيروسات لعلاج نقص المناعة يؤدي إلى تطور المرض وتعقد حالته الصحية فعدم الإلتزام يسبب عجز بيولوجي ومناعي ويؤثر كذلك على:

- **القرارات السريرية:** يؤثر عدم الإلتزام بشكل سلبي على القرارات الطبية لأن الطبيب لايعرف مشاكل عدم الإلتزام وبالتالي فهو يرجع فشل العلاج إلى عدم كفاءة الدواء فيصف أدوية أخرى للمريض تكون أكثر فعالية مما يزيد من الآثار الجانبية.

- **التجارب السريرية:** يؤثر الإلتزام على التجارب السريرية المستقبلية على سبيل إذا أخذنا مجموعتين المجموعة (أ) دواء جديد والمجموعة (ب) دواء وهمي ونقوم بمقارنة خصائص المرضى في المجموعتين وهنا يظهر تأثير الإلتزام فإذا كان الإلتزام في المجموعة (أ) أقل من الإلتزام الموصى به فقد يترتب عليه تقدير سيء للدواء الجديد

وفي الأخير يمكن القول أن عدم الإلتزام يؤثر على إقتصاد الدول من حيث التكايف الباهضة لنظم الرعاية الصحية وله نتائج سلبية على صحة المرضى من خلال المضاعفات الخطيرة التي يسببها إذن فإن عدم الإلتزام الصحي يودي إلى مشاكل صحية من بينها حدوث إنتكاسات صحية وهذه الأخيرة لها آثار سلبية على المرضى لهذا الغرض سعى العلماء إلى محاولة فهم أسباب عدم الإلتزام والبحث عن حلول بغية التقليل من الإنتكاسات الصحية وهذا ماسنتطرق إليه في المبحث الثالث من خلال معرفة طرق الوقاية من الإنتكاس وطرق تحسين الإلتزام.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

IV. الوقاية من الإنتكاس:

1) طرق الوقاية من الإنتكاس:

يعتبر تغيير عادة صحية ليس أمرا بسيطا لذا من أجل الوقاية من الإنتكاس يجب إدماج الجهود الموجهة للوقاية من منه مع البرامج العلاجية حيث أن الأشخاص الذين يلتزمون بالبرامج العلاجية ولديهم دافعية من أجل تغيير سلوكهم هم أقل عرضة للإنتكاس لذا يجب يجب التركيز على إيجاد طرق تزيد من الدافع والمحافظة على الإلتزام وهذا مانحن بصدد دراسته في المطلب الثاني عن كيفية تحسين الإلتزام عند المرضى لكن في بداية الأمر كيف يمكن تقليل حدوث الإنتكاس؟

أ. تقليل حدوث الإنتكاس:

إن إجراءات التدخل في السلوك بالإستناد إلى أساليب بإمكانها أن تخفف من إحتمال حدوث الإنتكاس وهذه التدخلات تعتمد على ثلاثة أساليب:[31]

- **الأسلوب الأول:**

يعتمد على تنظيم جلسات مساندة بعد إنتهاء المرحلة العلاجية وذلك عن طريق دعوة المرضى لحضور جلسات إضافية تساعدهم في الإلتزام وذلك بعد عدة أسابيع أو شهور مثلا: دعوة المدخنين لحضور جلسات لمساعدتهم في الإمتناع عن التدخين أو دعوة الأفراد الذين يتبعون حمية غذائية إلى جلسات جماعية من أجل قياس أوزانهم لكن لسوء الحظ هذه الجلسات لم تنجح في تغيير السلوك ومنع الإنتكاس.

- **الأسلوب الثاني:**

يتضمن إضافة عناصر أخرى لإجراءات التدخل في السلوك المستهدف على سبيل العلاج بالإسترخاء أو التدريب التركيزي.

[31] : شيلي تايلور، مرجع سابق.

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

- **الأسلوب الثالث:**

يعتمد هذا الأسلوب على عملية العلاج طويلة الأمد ومثال ذلك برامج العلاج التي تتبعها جمعية مدمني الكحول للحد من إنتكاسة الكحول ورغم نجاح هذا الأسلوب إلا أن فيه بعض العيوب مثل :

- ✓ حيث يعتبر المريض أنه قابل دائما للإنتكاس
- ✓ يتوقع المريض حدوث الإنتكاس في الحالات التي يتضاءل فيها الحذر

كما أظهرت بعض الأبحاث التي أجريت حول تعديل العادات الصحية إلى أن الفعالية الذاتية تعتبر عنصرا أساسيا من أجل تغيير عادة أو المحافظة على سلوك مرغوب

2) تحسين الإلتزام الصحي:

بينت العديد من الدراسات أن للإلتزام دور فعال في نجاح العلاج لذا وجب الإهتمام بتحسين الإلتزام بالمريض وهذلك عن طريق استعمال إستراتيجات يمكن إتباعها من طرف القائمين على الرعاية الصحية والتي تسهل عملية الإلتزام بالعلاج والإمتثال للتوصيات الطبية ومن بين هذه الإستراتيجيات نذكر مايلي:[32]

أ. تعليم المرضى:

تحسين المعرفة في أغلب الأوقات المريض ليست لديه المعلومات الكافية حول مرضه وكيفية العلاج لذا فإن تعليم المريض يسهل على المريض فهم المرض والعلاج وذلك عن طريق دورات تعليمية تركز على المستوى التعليمي والثقافي لكل مريض فهي تقدم معلومات حول كيفية إدارة المرض وإعطاء جميع المعلومات التي يستفيد منها المريض كما أن المريض يعتمد بشكل كبير على أفراد الأسرة من أجل تفسير طريقة العلاج المنزل لذا يجب تعليم الذي يقوم بمساعدة المريض من أفراد أسرته وإشراكه في الدورات التعليمية التي بدورها تكون مكيفة مع مستوى المريض واستخدام أبسط الطرق والوسائل لإيصال المعلومات مثل إستخدام أشرطة الفيديو أو الحاسوب وغيرها من الوسائل المتطوره[33].

---

[32] : نبيلة بوعافية ، صهيب سامعي، مرجع سابق.

[33]: لكحل رفيقة، مرجع سابق.

ب. تحسين المعرفة والفهم :

يجب على الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية تحفيز وتشجيع المرضى ومشاركتهم في الرعاية الصحية الخاصة بهم لتحسين وزيادة الإلتزام الصحي لديهم فالإلتزام لايعتمد على المعرفة وحدها بل على مشاركة المريض وإتاحة بعض الحرية له لكي يحس بالإستقلال الذاتي [34].

ج. الإستراتيجيات السلوكية :

إن استخدام التقنيات والإستراتيجيات السلوكية تمكن من زيادة الإلتزام لدى المرضى ومن بين هذه الإستراتبجيات نذكر مايلي:[35]

- جذب الإنتباه وذلك بتقديم الرسائل والمعلومات بشكل واضح
- تحسين الفهم وذلك عن طريق التركيز على الأمور المهمة وتدعيمها بمعلومات مكتوبة

والتأكد بأن المريض لديه القدرة على إتباع التوصيات والإرشادات الطبية

- تحسين التذكر عن طريق البدء بالأمور المهمة وتكرار النصائح مع تقديمها بشكل

بطيء وقليل

- تحسين عملية تنفيذ العلاج وذلك عن طريق :

✓ التحفيز والتشجيع

✓ إقتراح برامج علاجية سهلة التنفيذ

✓ تكييف العلاج للأفراد

✓ تشجيع المساندة الإجتماعية

✓ وضع أهداف يمكن تحقيقها لتشجيع الكفاءة الذاتية

[34]:لكحل رفيقة، مرجع سابق.

[35] : لكحل رفيقة ،مرجع سابق .

الفصل الثاني:أثر الإلتزام الصحي على الإنتكاس

د. تحسين المساندة الإجتماعية:

إن أفراد الأسرة والأصدقاء ومحيط المريض يساعده على تقبل مرضه وبالتالي زيادة إلتزامه بالعلاج لأنهم يشجعون المريض على الإمتثال للعلاج وأخذ الادوية وإحترام مواعيد الزيارة الطبية وغيرها من التعليمات والإرشادات[36].

هـ. تبسيط العلاج :

إن تعقيد العلاج يساهم بشكل كبير في عدم إلتزام المريض به لذا يجب تبسيط العلاج قدر الإمكان فعلى سبيل المثال تقليل عدد الادوية وتخفيض عدد الجرعات وتقليص مدة العلاج بإمكانها رفع مستوى الإلتزام لدى المرضى[37].

و. تعليم القائمين على الرعاية الصحية:

إن علاقة طبيب– مريض مهمة في رفع التزام المريض لذا وجب الإهتمام بها فيمكن للطبيب تعلم بعض التقنيات الخاصة (اللفظية والغير لفظية) التي تسهل عملية الإتصال بين المريض وطبيبه حيث يمكن للطبيب التدرب على تطوير بعض الصفات لديه مثل التعاطف ، حسن الإصغاء، التحفيز والتشجيع لأن التواصل الجيد مع المريض مفتاح الإلتزام الصحي[38].

كما ذكر شيلي تايلور في كتابه علم النفس الصحي أهمية التواصل بين المريض والقائمين على الرعاية الصحية فقد ذكر أن أساليب التواصل من الطرق الفعالة لتحسين الإلتزام وذلك بتحسين جودة الخدمات الصحية عن طريق تقليص مدة الإنتظار بإعطاء مواعيد دقيقة للمرضى وتنظيم دورات تدريبية يشارك فيها الأطباء والقائمين على الرعاية الصحية بهدف تطوير طرق التواصل مع المرضى بالإضافة إلى إدراج الأسرة والمحيطين

---

[36]: لكحل رفيقة ، مرجع سابق.

[37] : لكحل رفيقة ، مرجع سابق.

[38]:لكل رفيقة، مرجع سابق.

بالمريض في هذه الدورات لأنه يستمد الدعم من المحيطين به بالإضافة إلى حساسية الطبيب وإهتمامه بالناس تعد مؤشر فعال في التواصل مما يزيد من الإلتزام[39].

توجد عدة أساليب بإمكانها تقليل عدم الإلتزام عند المرضى مثلا إستعمال بطاقات التذكير البريدية أو مكالمات هاتفية لتذكير المرضى بمواعيد الفحوصات بالإضافة إلى تقليل فترات الإنتظار تساعد على تقليص نسب تغيب المرضى عن الزيارات الطبية والحضور إلى العيادات وكذلك أسلوب عرض العلاج يؤثر على الإلتزام فمن الأحسن أن تكون التوصيات العلاجية مكتوبة والتأكد من استيعاب المريض للعلاج فعلى سبيل المثال إستعمال روزنامة دوائية، طريقة خاصة في حفظ الأدوية، إستخدام المنبه تعتبر من الوسائل التي تسهل الإلتزام[40].

V. خلاصة:

في الأخير بينت الدراسات أن عدم الالتزام من العوامل المؤثرة في إنتكاس الحالة الصحية للمريض وعودة المرض إليه من جديد وهو ماينتج عنه مشاكل صحية وإقتصادية لذا وجب معرفة أسباب عدم الإلتزام وطرق تحسين الإلتزام لتجنب الإنتكاسات الصحية وماينتج عنها من تكاليف مباشرة وغير مباشرة ويمكن الإستعانة بتعليم المرضى وإعطاءهم المعلومات الكافية حول مرضهم لرفع إلتزامهم وكذلك يجب الحرص على العلاقة طبيب–مريض لتعزيز ثقة المريض في العلاج الذي يقدم له ولاننسى الحرص على الجانب النفسي للمريض للوقاية من الإنتكاس وسنتطرق في الجانب التطبيقي إلى التعرف على معدلات الإنتكاس وهل عدم الإلتزام هو الذي يسبب إنتكاس الحالة الصحية للمرضى.

[39] : شيلي تايلور، مرجع سابق، ص 464.

[40] :شيلي تايلور، مرجع سابق، ص468.

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية

I. تمهيد:

الإنتكاس من المشاكل التي يعاني منها القطاع الصحي وبرامج منع الإنتكاس من الإستراتيجيات المطبقة للوقاية منه ومنع حدوثه وفي هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاثة مباحث المبحث الاول سنتحث فيه عن بعض برامج منع الإنتكاس والمبحث الثاني سنعرض النتائج المستخلصة من خلال المقابلة التي أجرتها الطابة أما المبحث الثالث فقد تطرقنا إلى مناقشة النتائج وذكرت الطالبة الصعوبات التي واجهتها وإقترحت بعض التوصيات .

II. برامج الوقاية ومنع الإنتكاس : programmes anti recidive

تعتبر برامج منع الإنتكاس من البرامج التي تستعمل في الكثير من القطاعات مثلا القطاع الصحي (مرضى السرطان،المدمنيين المرضى النفسيين ...) وفي السجون للتقيل من إنتكاس المجرمين وتهدف هذه البرامج إلى التفليل من نسبة الإنتكاس وهذه البرامج تعتمد على خطط وإستراتيجيات توجه إلى المنتكسين من أجل علاجهم وهناك نوعين من البرامج برامج طبية وبرامج إجتماعية

1) أمثلة عن برامج منع الإنتكاس:

أ. برنامج إعادة الإدماج الإجتماعي :

برامج إعادة الإدماج الإجتماعي مجموعة من التدخلات تخص الأشخاص الذين يواجهون مشاكل الإندماج الإجتماعي مثل المرضى العقليين مدمني المخذرات المجرمين ... وهذه التدخلات مصممة لهذه الفئات التي تعاني من الإقصاء الإجتماعي فهي تهدف إلى مساعدتهم على التغلب على مشاكلهم وإعادة دمجهم في المجتمع وتشمل هذه التدخلات برامج تثقيفية ، تزويدهم بطرق تساعدهم على العيش في المجمع وكيفية التعامل مع عوامل الخطر المرتبطة بسلوكاتهم [41]

ب. برامج إعادة التأهيل :

جاء في تقرير للمنظمة العالمية للصحة أن برامج إعادة التأهيل أنها مجموعة من التدخلات اللازمة للمرضى الذين يحتاجون مساعدة بسبب وضعهم الصحي حيث أنها تهدف إلى تحسين أداء وظائف اليومية مثل

[41] https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UNODC_SocialReintegration_FRE_LR_final_online_version.pdf, le 6/8/2020, 13:05.

الأمراض المزمنة، الصدمات، الإصابات،الإضطرابات وهذه التدخلات تسهل على الأطباء تحقيق نتائج أفضل في التقليل من نفقات الخدمات الصحية وذلك بتجنب الإقامة بالمستشفيات وتقليل مدتها وبالتالي فإن برامج إعادة التأهيل من الإستراتيجيات المعتمدة في نظم الرعاية الصحية والتغطية الصحية الشاملة[42].

إن إلتزام المريض بالتوصيات الطبية بعد إجراءعملية جراحية من الأمور الصعبة وتعد من المشاكل التي تواجه القطاع الصحي فنجاح العملية الجراحية لايقتصر فقط على إجراءها بل يتطلب إلتزام للعلاج والتوصيات الطبية بعد العملية لذا يتم وضع إستراتيجيات وخطط علاجية من أجل متابعة المرضى مثل حصص إعادة التأهيل والتي تهدف إلى متابعة المريض وتقديم كل مايلزمه من أجل تحسين حالته الصحية وتجنب حدوث مضاعفات وتعتبر العمليات الخاصة بالعظام والمفاصل التي تحتاج إلى إعادة تأهيل بعد إجراء العملية على سبيل المثال

ج. البرنامج الغذائي لمنع إنتكاس سرطان الثدي :

بينت الدراسات على أن إتباع نظام غذائي صحي بإمكانه تقليل خطر الإنتكاس لدى مريضات سرطان الثدي بنسبة 25%حيث أجريت دراسة على 2400 مريضة تتراوح أعمارهم مابين 48- 79 سنة قاموا بعملية إستئصال الورم جراحيا وبعد مرور سنة من إجراء العملية تم تطبيق هذا النظام الذي يهدف إلى خفض إستهلاك الدهون الغذائية إلى الثلث مقارنة بالحالات العادية وبعد مرور خمس سنوات إنخفض خطر عودة سرطان الثدي لديهن بنسبة 25%كما يعتبر هذا التدخل طبيعي ليس له آثار جانبية على عكس التدخل الطبي في الأخير تعتبر البرامج الغذائية المتبعة من أهم الاستراتيجيات التي تساعد في تقليل خطر إنتكاس مريضات سرطان الثدي [43].

[42] https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation, le 6/8/2020, 14:00.

[43] :https://www.e-sante.fr/cancer-sein-regime-alimentaire-anti-recidive/actualite/372, le 6/8/2020, 14:15.

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية

III. إجراءات الدراسة :

سنتطرق فيما يلي إلى توضيح الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية حيث سنحدد أدوات الدراسة والعينة وخصائصها والظروف التي اجريت فيها هذه الدراسة

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه يتلائم مع الدراسة ويساعد الاجابة على الاشكالية حيث أن المنهج يعتمد على جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة بإستخدام المقابلة والملاحظة والاستبيان وتصنيف المعلومات في جداول وإعدادها للإستقراء وإستخلاص النتائج

قامت الباحثة قبل إجراء الدراسة الميدانية بعدة خطوات للدراسة منها :

- تحديد خصائص العينة
- تحديد المكان الذي سيتم فيه إجراء الدراسة وجمع المعلومات
- صياغة أسئلة المقابلة التي ستوجه للأطباء في جناح الجراحة وذلك بالاستعانة بالجانب النظري وتوجيهات الأستاذة المؤطرة
- إجراء اتصالات والتنقل إلى المستشفى من أجل أخذ موعد مع الطبيب الذي ستجرى معه المقابلة
- التنقل إلى عيادة خاصة و أخذ موعد مع طبيبة مختصة في جراحة العظام

نظرا للظروف الحالية والإجراءات الإحترازية بسب وباء كورونا وجدت الباحثة صعوبة في الدراسة الميدانية من حيث التنقل إلى المستشفى وكان وقت المقابلة قصير ولم نتمكن من إجراء إستبيان للمرضى المنتكسين

إعتمدت على المقابلة والملاحظة في جمع البيانات قدر الإمكان وتم التركيز على جناح الجراحة وذلك بسبب كثرة حالات المرضى المنتكسين فيه خاصة بعد إجراء عملية جراحية

1) عرض النتائج :

قامت الباحثة بزيارة الموسسة الاستشفائية محمد بوضياف البيض وإجراء مقابلة مع طبيب مختص في الجراحة العامة د.مجبر مراد وكذلك إنتقلت الطالبة إلى عيادة خاصة لإجراء مقابلة مع طبيبة مختصة في جراحة العظام والمفاصل د.قنيش أ وتهدف هذه المقابلة إلى تحديد نسبة الإنتكاس وأثر عدم الإلتزام في إنتكاس المريض

وإلى التعرف على أهم برامج الإلتزام المستعملة في المؤسسات الإستشفائية إستنادا إلى الإجابات المقدمة سنتطرق فيما يلي إلى أهم النقاط المستخلصة من المقابلة:

أ. نسبة الإنتكاس:

نسبة الإنتكاس متغيرة فلكل مرض نسبة إنتكاس ويتم تحديدها على حسب نوع المرض وخطورته ونسبة تكراره وقد قدم االطبيب مجبر مثلا عن المرضى الذين يعانون من الفتق الإربي hernie inguinal أنهم أكثر حالات الإنتكاس

ب. أثر عدم الإلتزام في إنتكاس المريض:

أكد الطبيبين أن عدم إلتزام المريض يساهم في إنتكاس حالته الصحية فالمريض الذي لايلتزم بالدواء والعلاج ولايحترم التوصيات الطبية ولايلتزم بالفحوصات الطبية يكون أكثر عرضة للإنتكاس لذا قمنا باستخلاص بعض العوامل التي تؤثر في إلتزام المريض والتي تسبب حدوث إنتكاس ونذكر منها :

- **العوامل الثقافية والمستوى التعليمي :**

أشار الطبيبن إلى أن المستوى التعليمي يؤثر على إلتزام المريض فقد أشارت الطبيبة قنيش أن المستوى التعليمي للمريض يسهل عليه عملية تقبل المرض ويزيد من الإدراك والفهم الجيد للمرض حيث ذكرت أن المرضى عير المتعلمين يكونون أن إلتزاما من غيرهم لذا فهي تفضل أن يكون معهم أحد من أفراد العائلة من أجل مساعدتهم في الإلتزام فهو يسهل على الطبية عملية التواصل معهم كما أن ثقافة المريض لها دور أساسي في إلتزام المريض من عدمه فالثافة العامة للمريض من سلوكات ومعتقدات والشريحة الإجتماعية التي ينتسب لها تؤثر بشكل واضح في إلتزام المرضى فقد أشار الطبيبان إلى أن هناك بعض السلوكات تسهل على المريض التكيف مع المرض فمثلا الذين لديهم ثقافة اتباع النظام الغذائى الصحي وممارسة الرياضة يساعدهم في الحفاظ على صحتهم والتقليل من انتكاسهم وبالتالي فإن المستوى الثقافي والتعليمي للمرضى من العوامل التي تؤثر في إلتزام المرضى

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية

- **العوامل البيئية والإجتماعية :**

أشارت الطبيبة قنيش أن العوامل البيئية تؤثر على سلوك المريض وبالتالي فهذه البيئة التي يعيش فيها المريض تحدد إلتزامه من عدمه كما وضحت الطبيبة أن المرضى الذين يعيشون في الأرياف يختلفون عن مرضى المدن وذكرت لنا هنا مثال على ذلك حيث قالت أن فئة من المرضى من الذين لديهم كسور لايلتزمون بعلاجهم ولايحترمون حصص إعادة التأهيل ويلجئون إلى الطب التقليدي أو الشعبي ويعتمدون على العلاج بالأعشاب كما أكد الطبيبين أن للعوامل الإجتماعية دور كبير في إلتزام المريض حيث ذكرو أهمية المساندة الإجتماعية ودور الأسرة في تحسين الإلتزام

- **العوامل الإقتصادية:**

أكد الطبيبين أن العوامل الإقتصادية لها أثر كبير في انتكاس المريض فالوضع الإقتصادي الجيد للمريض يسهل عليه عملية العلاج وإجراء الفحوصات والتحاليل اللازمة أما المرضى ذوي الدخل الضعيف يجدون صعوبة في العلاج ولا يستطعون الإلتزام بعلاجهم والتوصيات والفحوصات الطبية وبالتالي إنتكاس حالتهم الصحية

- **العوامل النفسية :**

أكد الطبيب مجبر أن الجانب النفسي للمرضى مهم جدا من أجل العلاج والتعافي من جديد حيث أشار أن القلق والخوف من أبرز سلوكات المريض المنتكس حيث أنه يخاف من عدم شفاءه من مرضه مما يسبب له خيبة أمل لذا فقد أكد الطبيب على رفع معنويات المرضى المنتكسين وإعطاءهم الأمل في الشفاء كما أن كثرة الأدوية وطول فترة العلاج في بعض الأحيان تسبب الملل عند المريض وإهمال الدواء وينتج عن هذا إنتكاس الحالة الصحية من جديد وبالنسبة للطبيبة قنيش فقد أكدت على أهمية العلاج النفسي في علاج المرضى وهنا ذكرت لنا تأثير الدواء الوهميeffet placebo وأنه في أغلب الأحيان من الطرق الفعالة في علاج المرضى

الفصل الثالث:الدراسة الميدانية

- **سلوك المريض :**

يعتبر سلوك المريض وتصرفاته من العوامل التي تؤثر في عدم إلتزام المريض فسلوك المريض قد يسبب للمريض حدوث إنتكاسة في حالته الصحية وقد ذكر لنا الطبيبين بعض سلوكات عدم الإلتزام الشائعة عند المرضى نذكر منها :

- عدم الإمتثال للدواء (زيادة او نقص في جرعة الأدوية، التوقف عن أخذ الأدوية، ...)
- عدم إحترام المواعيد الطبية والفحوصات وهنا أكدت الطبيبة أن الذين يلتزمون بالمواعيد هم الذين تتحسن حالتهم الصحية فهم أكثر من يلتزم بالمواعيد أما من تسوء حالتهم الصحية فإنهم يعودون قبل الموعد أو أنهم يغيرون الطبيب
- عدم الإلتزام بالسلوك الصحي (النشاط البدني، عدم إتباع نظام غذائي صحي)

- **الفئات الأكثر إنتكاسا المستخلصة من المقابلة :**

نستنتج من خلال المقابلة أن هناك فئات من المرضى يكونون أكثر عرضة للإنتكاس ونذكر منهم:

- فئات الشيوخ وكبار السن وذلك بسبب عدم إلتزامه ويكون نتيجة النسيان او معتقداتهم حول المرض والدواء أو عدم معرفة كيفية أخذ الدواء
- فئة المرضى الذين ليس لديهم مستوى تعليمي وثقافي يمكنهم من معرفة مرضهم
- فئة المرضى ذوي الدخل الضعيف حيث أنهم لايستطعون إجراء الفحوصات والتحاليل اللازمة

2) أهم البرامج والطرق المستخدمة من طرف الأطباء لمتابعة مرضاهم المستخلصة من المقابلة :

نستنتج من خلال ماسبق أن الأطباء يقومون بمتابعة المريض بعد علاجه وذلك لتجنب إنتكاس حالته الصحية ونذكر بعض البرامج التى ذكرها الطبيبين خلال المقابلة ومنها :

أ. **بطاقة مراقبة المريض: fiche de contole maladie**

تعطى بطاقة متابعة المريض بعد فترة الإستشفاء بهدف تنظيم مواعيد الزيارات الطبية وتحتوي هذه البطاقة على المعلومات الشخصية للمريض، نوع مرضه، العملية التى أجراها، الأدوية الموصوفة وأهم الفحوصات التى أجراها.

ب. تأثير الدواء الوهمي: effet placebo:

ذكرت الطبيبة فيما سبق أن الجانب النفسي للمريض مهم في علاجه وأشارت إلى أن العلاج الوهمي بلاسيبو لديه تأثير في تحسن الحالة الصحية للمريض وقالت في بعض المرات أنها تقوم بإعطاء حقنة للمريض أو دواء وهمي يحس بتحسن في حالته.

ج. المراقبة الطبية عن بعد :

نستنتج من خلال المقابلة أن الأطباء يتواصلون مع مرضاهم عبر الهاتف خاصة الذين لديهم أمراض خطيرة وهم لايعتمدون على المراقبة الطبية عبر مواقع التواصل الاجتماعي لكنهم قالو أن التعامل مع المريض عبر مواقع التواصل الإجتماعي بإمكانه أن يسهل الإلتزام خاصة الجيل القادم.

VI. النتائج :

1) مناقشة النتائج :

بعد جمع المعلومات وتحليلها سنتطرق فيما يلي إلى عرض ومناقشة الفرضيات بالإعتماد على المعلومات التي تم جمعها من خلال المقابلة :

- الفرضية الأولى : في بداية البحث إقترحنا فرضية عدم الإلتزام الصحي من العوامل التي تؤدي إنتكاس الحالة االصحية للمريض وهذا ما أكده الطبيب مجبر مختص في الجراحة العامة وأكدته الطبيبة قنيش متخصصة في جراحة العظام والمفاصل حيث أكدوا صحة الفرضية وأن عدم الإلتزام الصحي من عدم إلتزام بالعلاج ، عدم إمتثال للأدوية الموصوفة ، إنقطاع عن العلاج ، عدم إحترام المواعيد والفحوصات الطبيبة من أهم العوامل التي تؤدي إلى إنتكاس الحالة الصحية للمريض وهذا مايؤكد صحة هذه الفرضية
- مناقشة الفرضية الأولى : يؤثر سلوك المريض على حالته الصحية من أبرز السلوكات التي تؤدي إلى انتكاس حالته الصحية وهو سلوكات عدم الإلتزام الصحي ويرجع ذلك إلى عدة عوامل منها العوامل الاقتصادية ، المستوى التعليمي ، المستوى الثقافي ،العوامل النفسية للمريض التى تعتبر من أسباب عدم الإلتزام وبالتالى إنتكاس حالة المريض وتدهور صحته
- الفرضية الثانية : قد تطرقنا كذلك في بحثنا هذا إلى فرضية ثانية وهي ماهو واقع برامج الإلتزام في المستشفيات وقد تمكنا من معرفة بعض البرامج المستعملة في المستشفيات وقد تبين لنا أنها برامج طبية بالإعتماد على متابعة المريض بواسطة بطاقة مراقبة المريض fiche de controle و الإعتماد على

العلاج النفسي بلاسيبو effet placebo و الإعتماد على المراقبة الطبية عن بعد وتعتبر هذه البرامج طبية أكثر منها إجتماعية.

- مناقشة الفرضية الثانية : برامج الإلتزام في المستشفيات عبارة عن برامج طبية تهدف إلى تحسين إلتزام المريض ومساعدته في إدارة مرضه بشكل صحيح وتستعمل هذه البرامج من أجل الوقاية من الإنتكاس
- أكد الطبيب مجبر والطبيبة قنيش نسبة الإنتكاس تتغير على حسب نوعية المرض وخطورته فكل مرض لديه نسبة إنتكاس

2) صعوبات البحث:

واجهت الطالبة عدة صعوبات لإجراء هذا البحث نذكر منها :

- صعوبة إنجاز الجانب الطبيقي بسبب الظروف الإستثنائية والحجر الصحي بسبب وباء كورونا
- هذا النوع من الدراسة يتطلب جهد ووقت طويل لجمع المعلومات والبيانات اللازمة وإجراء مقابلة مع القائمين في الرعاية الصحية واستبيان للمرضى من أجل تحديد عوامل الانتكاس لدى المرضى لكن بسبب الظروف والإجراءات الإحترازية لم تتمكن الطالبة من إجراء الدراسة الميدانية بشكل جيد وإستطاعت إجراء مقابلة مع طبيبن فقط
- بالنسبة للجانب النظري فقد وجدت الطالبة صعوبة بسبب قلة المراجع خاصة الكتب والمذكرات وذلك بسبب غلق الجامعات والمكتبات فقد إعتمدت على بعض الكتب والمقالات الموجودة في الانترنت
- قلة المراجع الخاصة بالإنتكاس الصحي على حسب علم الطالبة

3) التوصيات والمقترحات:

إعتمادا على النتائج التي توصلنا لها نقدم بعض الإقتراحات التي توجه إلى القائمين على الرعاية الصحية والبحث العلمي نكر منها مايلي :

- الحرص على إجراء دراسة معمقة في فترة أطول وظروف أحسن من الدراسة الحالية
- البحث على عوامل أخرى تؤدي إلى الإنتكاس لأن الباحثة ركزت على عامل عدم الإلتزام
- الإعتماد على تقديم برامج لتعيم المرضى وذلك بإنشاء مراكز تابعة للمستشفيات متخصصة في هذا المجال من أجل تحسين الفهم والمعرفة لدى المرضى بهدف تحسين إلتزام المرضى وبالتالي تقليل الإنتكاس والتحكم في التكاليف.

- لاحظت الطالبة خلال فترة إنتظار موعد الزيارة من أجل إجراء المقابلة مع الطبيب المختص في الجراحة العامة أن المرضى يعانون من صعوبة في الوصول إلى الأطباء خاصة الأطباء المتخصصين وذلك لغياب حسن الإستقبال لذا نقترح تحسيس القائمين على الرعاية الصحية لوضع دورات تكوينية من أجل تحسين التعامل مع المرضى .

VII. خلاصة:

يعتبر عدم الإلتزام من أهم العوامل التي تسبب إنتكاس الحالة الصحية للمريض حيث أن العوامل البيئية والثقافية ،الإجتماعية ، الإقتصادية والنفسية تؤثر بشكل واضح في عدم إلتزامه بالعلاج والأدوية الموصوفة ونستنتج مما سبق أن برامج منع الإنتكاس تساعد المرضى على تحسين إلتزامهم وبالتالي تقليل نسبة الإنتكاس والبرامج المستعملة في المستشفيات عبارة عن برامج طبية .

خاتمة:

خاتمة عامة:

القطاع الصحي من أهم القطاعات وذلك لمساهمته في حماية الأفراد من الأمراض والوقاية منها كما أن الطلب على الخدمات الصحية يختلف عن غيره من الخدمات الأخرى لذا فإن الحرص على دراسة سلوك المستهلك الصحي وفهم العوامل المؤثرة عليه أصبح أمر ضروري لأن دراسة سلوك ومعتقدات المريض تساعد في تحسين نوعية الحياة بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف ومعرفة متطلبات المرضى تسهل في عملية تحسين جودة الخدمات الصحية .

عدم الإلتزام الصحي للمرضى من السلوكات الشائعة لديهم والتي تؤدي إلى حدوث الإنتكاس الصحي والذي بنتج عنه مشاكل طبية والتي تتمثل في حدوث مضاعفات للمريض وتدهور حالته الصحية بالإضافة إلى مشاكل إقتصادية والتي تتمثل في إرتفاع التكاليف الصحية وزيادة نفقات العلاج وطول مدة الإستشفاء، وقد أكدت العديد من الدراسات على ضرورة تحسين إلتزام المرضى بالإلتزام بالأدوية ،إحترام المواعيد، الإلتزام بالفحوصات وإجراء التحاليل اللازمة لتجنب وتفادي خطر حدوث الإنتكاس.

في الأخير يجدر الذكر إلى أن الدراسة الحالية أجابت على الإشكالية المطروحة رغم الظروف الصعبة التي واجهت الباحثة حيث توصلنا إلى أن الإنتكاسات الصحية من المشاكل التي يعاني منها القطاع الصحي حيث توصلنا إلى أن عدم الإلتزام الصحي للمريض من إنقطاع عن العلاج، عدم إمتثال للأدوية الموصوفة، عدم إحترام الفحوصات والتوصيات الطبية، عدم الإلتزام بالسلوك الصحي .... السبب الرئيسي لحدوث إنتكاسات صحية كما أن نسبة الإنتكاس متغيرة على حسب المرض ونوعه ودرجة خطورته فلكل مرض نسبة إنتكاس خاصة به .

من خلال هذه الدراسة رأينا أنه من أجل تفادي حدوث الإنتكاس أصبح من الضروري وضع برامج للوقاية من خطر الإنتكاس و لتجنب المشاكل الصحية والإقتصادية وذلك بالإعتماد على طرق تحسين الإلتزام ونقترح مايلي :

- تعليم المرضى ووضع برامج تعليمية ودورات لتعليمهم والتواصل معهم

خاتمة عامة:

- تشجيع المساندة الإجتماعية ودور الأسرة
- مراعاة الجانب النفسي للمريض و تعليم القائمين على الرعاية الصحية
- برامج متابعة المريض عن بعد من المقترحات التي يمكن إعتمادها من أجل رفع مستوى الإلتزام عند المرضى وذلك لأن المريض أصبح يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة فوسائل الإتصال عن بعد بإمكانها أن تتيح له فرصة متابعة طبيبه بدون الحاجة إلى الذهاب إليه

نشير عند تطرق الطالبة إلى هذه الدراسة أنها من الممكن أن تفتح هذه آفاق جديدة للبحث في هذا المجال و دراسات مستقبلية حيث نوصي الباحثين إلى التوسع في هذا الموضوع ونذكر منها :

- إجراء إستبيان للمرضى لمعرفة أسباب إنتكاسهم
- البحث عن عوامل أخرى للإنتكاس.
- الفرق بين معدل الإنتكاس في القطاع العام والخاص
- أثر المراقبة الطبية عن بعد في تفادي خطر الإنتكاس

المراجع:

المراجع والمصادر:

1. أبوبكر محمود الهوش ، "ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي "، دار حميثرا للنشر، طرابلس ،2018.
2. أحمد محمد غنيم ،"إدارة المستشفيات رؤية معاصرة "، الطبعة الاولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر –المنصورة، 2006،.
3. بلال جمال محمد الجدي ، "اثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الاهلية في محافظات غزة "،ماجستير ادارة اعمال ،كلية الاعمال جامعة غزة ،مارس 2018،
4. بوعافية ، صهيب سامعي ،"الالتزام الصحي والأمراض المزمنة "، قسم العلوم الإجتماعية ، جامعة البليدة 2.
5. ثامر ياسر البكري، "تسويق الخدمات الصحية"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن،
6. رضوان انساعد، "رضا المرضى عن سياسة الخدمات في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف"،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد8
7. شتوان صونية، "محاضرات في سلوك المستهلك"،جامعة الصديق بن يحيى كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
8. شيلي تايلور ترجمة وسام درويش بريك ، فوزي شاكر داوود ،"علم النفس الصحي" ، الطبعة الاولى 2008، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن .
9. عائشة عتيق ، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائر حالة " ،الطبعة الاولى ، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع ،عمان ،2016
10. فريد كورتل، درمان سليمان صادق، "تسويق الخدمات الصحية "، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص85–86.

المراجع والمصادر:

11.فوزي مذكور، "تسويق الخدمات الصحية"، الطبعة الاولى، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998

12.لكحل رفيقة ، تأثير التربية الصحية على الإلتزام الصحي لمرضى ارتفاع ضغط الدم ،مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجيستير في علم النفس تخصص علم نفس الصحة ، 2010-2011 .

13.نبيلة دكتور بشير العلاق، " التسويق الصيدلاني" دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية 2007، عمان -الأردن، صفحة 98.

site-web:

1. :https://www.e-sante.fr/cancer-sein-regime-alimentaire-anti-recidive/actualite/372 14:15 le06/08/2020.
2. https://www.cancer.gov/publications/dictionaries/cancer-terms/def/relapse 11:30 le 05/07/2020
3. https://www.dictionnaire-medical.fr/definitions/402-recidive/ 11:30 le 05/07/2020.
4. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UNODC_SocialReintegration_FRE_LR_final_online_version.pdf 13:05 le06/08/2020
5. https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation14:00 le06/08/2020.

الملاحق:

الملاحق:

الملحق 01 :الأسئلة المطروحة خلال المقابلة :

أسئلة المقابلة :

في إطار إعداد مذكرة الماستر تخصص إدارة الخدمات الصحية تحت عنوان العوامل التي تؤدي إلى انتكاس الحالة الصحية للمرضى وقد ركزنا حول عدم الالتزام الصحي للمريض الذي يعتبر عالاما اساسيا في انتكاسه ، لذا قمنا بإعداد أسئلة حول اشكالية الدراسة وطرحها في المقابلة ، فلكم جزيل الشكر لمساهمتكم في إتاحة فرصة للإجابة ومساعدتنا ، علما أن هذه المعلومات ستستخدم في البحث العلمي فقط وليس لها أغراض أخرى .

المعلومات الشخصية :

- الاسم :
- المهنة :
- التخصص:
- مكان العمل :
- الجناح :

المحور الاول :

ماهي عوامل الانتكاس ؟

برأيك ماهو أهم عامل يؤدي للانتكاس ولماذا؟ :

- الاسباب المرضية
- عدم الإلتزام الصحي للمريض

ماهي ملاحظاتك حول المريض المنتكس ؟

ماهي نتائج الانتكاس ؟

سلوك المريض يؤثر في انتكاس المريض ؟

نوع المرض وخطورته سبب في عدم إلتزام المريض بالعلاج ؟

مدة العلاج تؤثر على إلتزام المريض ؟

الملاحق:

المستوى المعرفي والثقافي يؤثر في الالتزام؟

هل تعقيد العلاج وكثرة المواعيد والأدوية تؤدي إلى عدم الإلتزام؟

لماذا ينقطع المريض عن العلاج ولماذا ؟:

a) تحسن الاعراض
b) عدم تحسن الحالة الصحية
c) خطوره المرض وتعقيد العلاج
d) اسباب اخرى

كيف تكون الحالة النفسية للمريض ؟

هل تؤثر الحالة الإجتماعية والإقتصادية للمريض في حدوث الإنتكاس ؟

ماهي خصائص العلاقة بين المريض والطبيب وهل تؤثر في إلتزام المريض ؟

كيف يتعامل الطبيب مع حالات الانتكاس ؟

تحسين الالتزام يقلل من حالات الانتكاس :

e) نعم
f) لا

افضل طرق تحسين الالتزام :

g) تعليم المرضى
h) تحسين الفهم والمعرفة
i) تشجيع المساندة الاجتماعية ودور الأسرة
j) تبسيط العلاج و تقليل عدد الجرعات ومدة العلاج
k) تعليم القائمين على الرعاية الصحية

ماهي الطرق والبرامج المستعملة لمراقبة المريض بعد فترة الإستشفاء؟

هل يلتزم المرضى بمواعيد الزيارات الطبية وهل يمتثلون للتوصيات الطبية؟

الملاحق:

هل يتواصل الطبيب مع مرضاه عن بعد (عبر الهاتف، وسائل التواصل الاجتماعي ...) لمراقبة حالته الصحية وتذكيرهم بمواعيد الفحوصات ؟

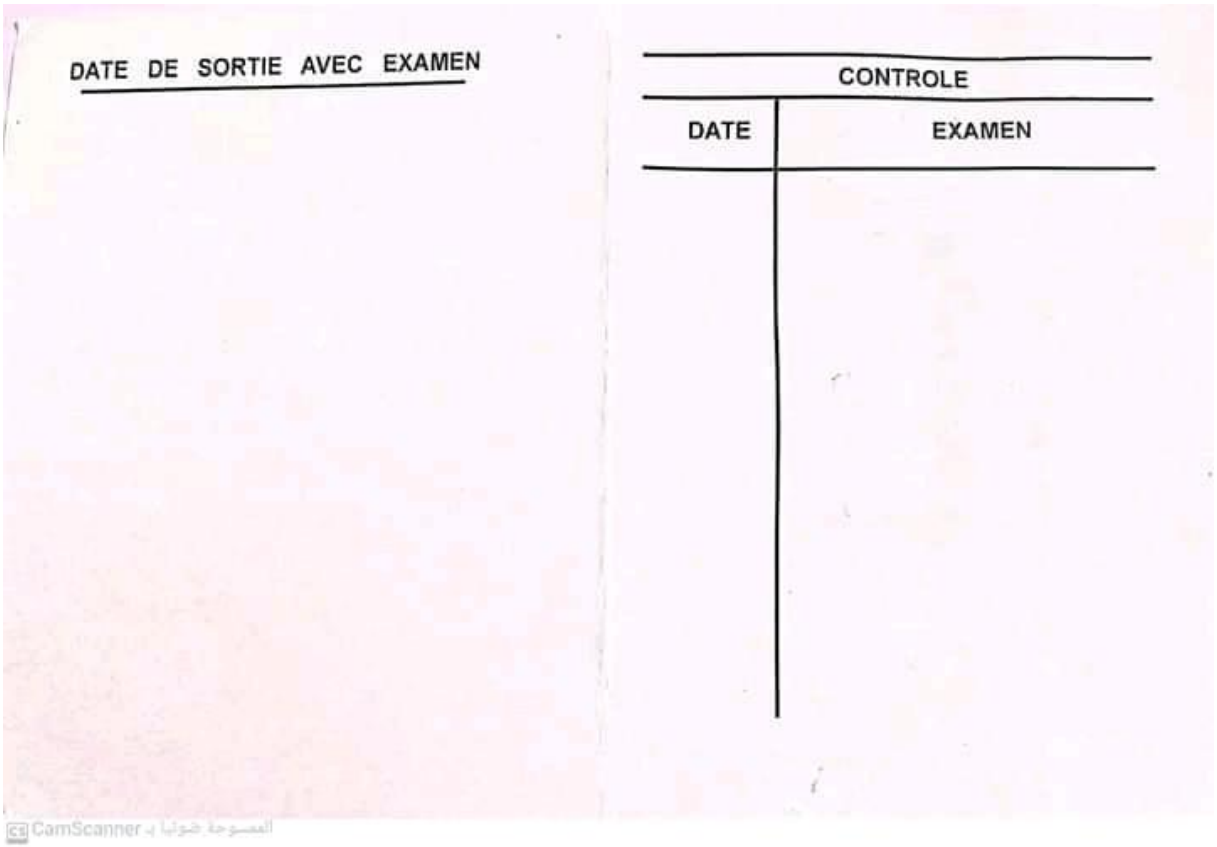
هل يهتم الطبيب بإعطاء جميع المعلومات الكافية حول الحالة الصحية للمريض؟

هل الجانب النفسي للمريض مهم؟

II) ماهي الطرق المتبعة من طرف الطبيب لتجنب انتكاس المريض ؟

الملحق 02: نموذج عن بطاقة متابعة المريض fiche de controle maladie:

الملاحق:

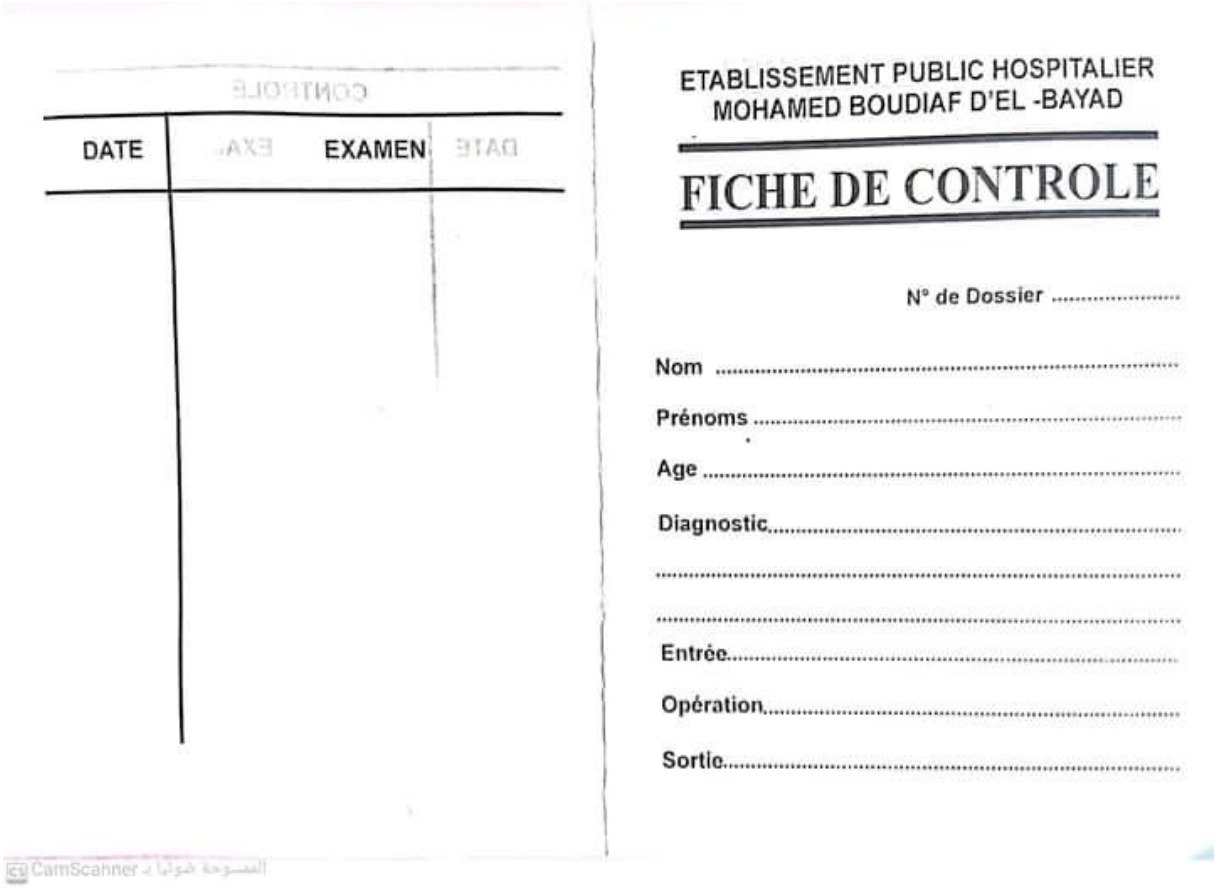


DATE DE SORTIE AVEC EXAMEN

CONTROLE	
DATE	EXAMEN

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الملاحق:



DATE	EXAMEN

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER
MOHAMED BOUDIAF D'EL -BAYAD

FICHE DE CONTROLE

N° de Dossier .....

Nom .....

Prénoms .....

Age .....

Diagnostic.....

.....

.....

Entrée.....

Opération.....

Sortie.....

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ملخص الدراسة :

ملخص الدراسة:

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين عدم الإلتزام والإنتكاس وعلاقتهم بتكاليف العلاج في المؤسسات الإستشفائية وتحديد معدل الإنتكاس حيث تم التركيز على سلوكات عدم الإلتزام الصحي لدى المرضى حيث تطرقنا إلى أساب عدم الإلتزام وطرق تحسين الإلتزام للوقاية من خطر الإنتكاس ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة إعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال الملاحظة وإجراء مقابلة مع طبيب مختص في الجراحة العامة على مستوى المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البيض ومقابلة مع طبيبة متخصصة في جراحة العظام والمفاصل على مستوى عيادتها الخاصة وفي الأخير توصلنا إلى أن عدم الإلتزام السبب الرئيسي لإنتكاس الحالة الصحية المريض وأن معدل الإنتكاس متغير على حسب نوع المرض وخطورته وأثر العوامل البيئية والإجتماعية على الإنتكاس وأهم برامج الإلتزام في المؤسسات الإستشفائية.

الكلمات المفتاحية: الإنتكاس، سلوك المريض،عدم الإلتزام

Résumé:

L'objectif de cette étude est de identifier les facteurs de recidive et de déterminer patients. Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive et on utulise l'observation et un entretien avec un médecin spécialiste en chirurgie générale au niveau de EPH Muhammad Boudiaf El-Bayadh et un entretien avec un médecin spécialisé en chirurgie orthopédique et articulaire au niveau de sa clinique privée.on conclus que le non observance est le facteur principal de recidive.

les mots clé: la recidive, non-observance, comportement du patients