



تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية

من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والمرضى

Evaluating the role of medical social work in primary health care from the perspectives of social workers and patients

أحمد الهرام حسين

علم الاجتماع – كلية الآداب والعلوم / الأبيار / جامعة بنغازي

Ahmed Al-Haram Hussein / Faculty Member - Sociology - Faculty of Arts and Sciences / Al-Abyar / Assistant Professor / University of Benghazi

تاريخ الاستلام: 2025/12/18 - تاريخ المراجعة: 2025/12/20 - تاريخ القبول: 2025/12/24 - تاريخ النشر: 2026 / 1/27

1- الملخص :

يتناول هذا البحث تقيماً لدور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والمرضى .

وتبلورت مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الآتي :

ما تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والمرضى ؟ ..

وتضمن مجتمع البحث جميع الأخصائيين الاجتماعيين والمرضى بمراكز الرعاية الصحية والمستشفيات بمدينة بنغازي ، واعتمد هذا البحث في منهجيته على المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يعتمد على دراسة الواقع ، أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ، وقد توصل البحث لمجموعة من النتائج أهمها :

1- أفراد عينة الدراسة موافقون غالباً على المهام والنشاطات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية .

2- أفراد عينة الدراسة راضون عن دور الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات .

3- أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين راضون عن دور الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات .

4- أفراد عينة الدراسة موافقون على وجود معوقات تواجه عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بشكل عام .

وبناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بتوصيات نردها في الآتي :

1- توفير عدد كافي من الاختصاصيين الاجتماعيين الطبيين حسب الخدمات التي يقدمها المركز أو المستشفى.

2- العمل على تطوير مهارات الاختصاصيين الاجتماعيين الطبيين مهنيًا وعلميًا .

3- العمل على مواكبة التطورات العلمية للخدمات الاجتماعية الطبية .

الكلمات المفتاحية : الاختصاصي الاجتماعي - الرعاية الصحية - الخدمة الاجتماعية الطبية .

Abstract

This research examines the role of medical social services in primary health care from the perspectives of social workers and patients. The research problem crystallized in answering the following question :

What is the evaluation of the role of medical social services in primary health care from the perspectives of social workers and patients? The research community included all social workers and patients at health care centers and hospitals in Benghazi. This research relied on a descriptive analytical approach, which relies on studying reality, or the phenomenon as it exists in reality, and aims to provide an accurate description. The research reached a number of results, the most important of which are :

1- The study sample members generally agree with the tasks and activities performed by social workers in the field of medical social work.

2- The study sample members are satisfied with the role of social workers in healthcare centers and hospitals.

3- The study sample members who are social workers are satisfied with the role of social workers in healthcare centers and hospitals.

4- The study sample members agreed that there are obstacles facing the work of social workers in the medical field in general.

Based on these results, the study made the following recommendations:

1- Providing a sufficient number of medical social workers, depending on the services provided by the center or hospital.

2- Working to develop the professional and academic skills of medical social workers.

3- Working to keep pace with scientific developments in medical social services.

2- المقدمة :

تشكل الخدمة الاجتماعية أحد مهن المساعدة الإنسانية التي تستند على أسس ومتطلبات المهن من حيث توفر الإطار النظري والمعرفي ، والمتخصصين ، والمعاهد والكلية لتعليمها ، والقيم الأخلاقية التي تنظم علاقة الاختصاصيين الاجتماعيين ببعضهم البعض وبالعملاء والمجتمع ، وكذلك الاعتراف المجتمعي . وبالتالي فإن الخدمة الاجتماعية تنطبق عليها المتطلبات الأساسية لأي مهنة علمية .

ويعد تعاون الطبيب والاختصاصي الاجتماعي واجباً ضرورياً تتحتمه وحده شخصية المريض وتكاملها ، فهو تعاون مطلق سواء في المراحل الشخصية أو العلاجية أو فترات النقاهة ، فالطبيب في حاجة إلى الاختصاصي الاجتماعي ، ليكشف له عن أحوال المريض الاجتماعية ، والاقتصادية ، ومستواه الثقافي ، وظروفه الأسرية هذا من جانب ومن جانب آخر فإن

الاخصائي الاجتماعي هو أقدّر أعضاء الفريق على جعل المريض يتقبل خطة العلاج الطبي . (عثمان وآخرون . 1998 . ص 118 . 119) .

كما تتبلور أهمية ممارسة الخدمة الاجتماعية الطبية والتأهيلية في المستشفيات في معاونة المستشفى بشكل إيجابي ، لتحقيق أهدافها الأساسية والعمل على تهيئة أنسب الظروف الممكنة للخدمات العلاجية ، والاجتماعية المقدمة للمرضى من جانب وللعاملين من جانب آخر ، وزيادة فاعليتها وكفاءتها ، فهي تخفف من اعباء المستشفى وتزيد من قدرتها على القيام بوظائفها . (رضا . 1986 . ص 270) .

3- مشكلة الدراسة :

أهتمت هذه الدراسة بتقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية ، من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين والمرضى ، بالإضافة إلى السعي لوضع حلول مقترحة وفعالة لتفعيل هذا الدور لكي يقوم الاخصائي الاجتماعي الطبي بعمله على أكمل وجه ، وهذا سوف ينعكس على أدائه المهني وبالتالي على المرضى ، مما يساعد على الارتقاء بمهنة الخدمة الاجتماعية الطبية .

من هذا المنطلق ومن خلال ما لمسّه الباحث من دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية ، فقد تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين والمرضى ؟

4- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين والمرضى ، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية :

1- التعرف على الدور الفعلي الذي يقوم به الاخصائيون الاجتماعيون الطبيون في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية .

2- التعرف على مدى رضا المرضى عن دور الاخصائي الاجتماعي الطبي في الرعاية الصحية .

3- التعرف على العوامل التي تعيق عمل الاخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بشكل عام .

4- التعرف على المقترحات العلمية للحد من الصعوبات التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين الطبيين في الرعاية الصحية .

5- التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية نحو دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية .

5- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تركز على الجانب الاجتماعي والصحي في أن واحد حيث يمثلان ترابطاً قوياً ومهماً في حياة الإنسان وأهمية هذه الدراسة من ناحيتين .:

1- الأهمية العلمية :

تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال محاولتها التعريف بأهمية دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية ومعرفة ما إذا وجدت فروق بين المرضى نحو هذا الدور مع محاولة الإضافة إلى الكم المعرفي الموجود حول هذا الموضوع والذي يتناول إبعاداً حيوية تهم الباحثين في الوقت الراهن وبحسب تخصصاتهم المختلفة (الاجتماعية الصحية) حين يتعلق الأمر بموضوع الرعاية الصحية الأولية التي تحتل مكاناً بارزاً في العصر الحديث ، حيث يقاس تقدم المجتمعات ورفقها بمدى ما تقدمه للأفراد من خدمات صحية بالإضافة إلى أنه قد تكون هذه الدراسة بمثابة انطلاقة لمزيد من البحوث والدراسات للوصول إلى نتائج أعم وأشمل في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية والرعاية الصحية ، والقاء الضوء وبصورة علمية على دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية في المستشفيات الحكومية .

6- منهجية الدراسة :

أستخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها ، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع ، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً .

7- مصطلحات الدراسة :

1- التقييم : هو فحص منهجي لمشروع مخطط جاراً ومستكمل ، والهدف منه هو الحكم على القيمة الكلية لجهد مبذول لتحقيق غاية واستخلاص الدروس التي تفيد في وضع الخطط واتخاذ القرارات في المستقبل . (الشويكي . 2006 م . ص 112) .

* التعريف الاجرائي للتقييم : فحص منهجي يبين مدى تحقيق الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية لأهدافها من وجهة نظر القائمين عليها والمرضى بالمستشفيات الحكومية .

2- الدور : (يشير الدور في اللغة على توقف كل من الشئيين على الآخر وحجمه ادوار) (مجمع اللغة العربية . المعجم الوجيز . 1993م . ص 238) .

إصطلاحاً : ((هو نمط من السلوكيات التي يمارسها شخص في موقف معين)) (زيدان . 1997م . ص 24) .

ويعني أيضاً الدور ((السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة معينة من خلال تحديد الحقوق والواجبات الخاصة بالفرد في مواقف معينة ، والأعمال التي يقوم بها ، والتفاعل بينه وبين الآخرين المحيطين به . (الصديقي . 1991م . ص 46) .

* **التعريف الاجرائي:** (الدور مجموعة من المسؤوليات والمهام والواجبات والاعمال التي من المتوقع أن يؤديها الاخصائي الاجتماعي الطبي في الرعاية الصحية الأولية بمستشفيات بنغازي ويقاس بالاستبيان الذي أعد لهذا الغرض) .

3- الخدمة الاجتماعية : ((عرف (أرلين جونسون) الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة تؤدي للناس أفراداً كانوا أم جماعات بغرض مساعدتهم على إنشاء علاقات مرضية توصلهم إلي مستويات بالحياة تتماشى مع قدراتهم ورغباتهم في حدود أهداف المجتمع . (الشهراني . 2008م . ص 219) .

وعرف (ستروب) الخدمة الاجتماعية بأنها : فن قائم بذاته بهدف إلي توصيل الموارد المختلفة إلي الافراد والجماعات والمجتمع بقصد إشباع احتياجاتهم المختلفة . (الغرايبة . 2004 . ص 22) .

* **التعريف الاجرائي :** الخدمة الاجتماعية مهنة لها أسسها وأساليبها المهنية ، ومبادئها وطرقها التي تسعى إلي إشباع حاجات مرضى الرعاية الصحية الأولية وتساعد على علاجهم بالمستشفيات الحكومية والعيادات بمدينة بنغازي .

4- الخدمة الاجتماعية الطبية : ((هي الخدمة التي تساعد الطبيب في التشخيص والعلاج بدراسة حالة المريض في الموقف الاجتماعي الذي يعيش فيه ، لتحقيق فعالية العلاج الطبي . (صديق . 1989م . ص 28) .

* **التعريف الاجرائي :** الخدمة الاجتماعية الطبية هي إحدى مجالات الخدمة الاجتماعية التي تمارس في المستشفيات الحكومية لمساعدة الانسان فرداً كان أو جماعة باستغلال الامكانيات المتاحة في المجتمع للتغلب على الصعوبات التي تعوق تأدية الوظيفة الاجتماعية ، ومن ثم الاستفادة من العلاج الطبي في رفع مستوى أدائه الاجتماعي .

8- الدراسات السابقة :

تشكل الدراسات السابقة إطاراً معرفياً ومنهجياً إثرائياً للدراسة الأمر الذي يجعل منها أساساً يستفاد منه في استكمال العمل العلمي .

وفي هذه الدراسة سوف نهتم بالدراسات التي تتعلق بالرعاية الصحية الأولية والخدمة الاجتماعية الطبية ، مع التركيز على الابحاث التي تناولت العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والرعاية الصحية وتأسيساً على ذلك فإن الباحث سوف يقوم بعرض موجز لاهم تلك الدراسات والبحوث ، حيث يتم توظيف نتائجها في الدراسة الحالية.

أولاً : دراسة القبندي (2003 م) . بعنوان : (تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية لتطويرها بدولة الكويت) .

وهي دراسة تقييمية وفق منهج المسح الاجتماعي .

عينة الدراسة : طريقة الحصر الشامل للمرضى المقيمين بالمستشفيات العامة والتخصصية بمنطقة الصباح وعددهم (74) مريضاً من الاناث والذكور وهم المقيمون بتلك المستشفيات وقت إجراء الدراسة وقد اعتمدت الباحثة على ((الاستبيان)) أداة لجمع البيانات من المرضى المستفيدين من المستشفيات بمنطقة الصباح التخصصية .

وهدفنا الدراسة إلى التعرف على مدى توافر الخدمات الطبية في المستشفيات العامة والتخصصية بدولة الكويت من وجهة نظر المرضى المقيمين والمستفيدين منها وتعرف مستوى أداء الخدمة التي تقدمها المستشفيات العامة والخاصة بدولة الكويت وجهود تلك المؤسسات في تحسين خدماتها والتواصل لمؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الطبية والتمريضية والاجتماعية في المستشفيات العامة والتخصصية لمواجهة المشكلات والمعوقات التي تعترض أو تقلل من استفادة المرضى من الخدمة المتكاملة في تلك المستشفيات مما يزيد في إطار تكامل العمل الفريقي في المجال الطبي .

وتشير نتائج الدراسة التطبيقية التي اتخذت من مستشفيات منطقة الصباح التخصصية مجالاً جغرافياً وبشرياً لها إلى قيام الإخصائي الاجتماعي بعدد من الادوار المهنية المتعددة والمتكاملة في تلبية احتياجات المرضى وتنظيم الأنشطة الترفيهية الهادفة تشغل وقت الفراغ لديهم ومساعدتهم على الانتظام في العلاج .

ثانياً : دراسة عبدالرحمن عبدالله القعود (1993م) ، بعنوان (دور الاخصائي الاجتماعي في مستشفيات جامعة الملك سعود) .

تهدف الدراسة إلى توفير بعض البيانات والمعلومات التي يمكن من خلالها الكشف عن الدور المهني الذي يتم ممارسته من قبل الاخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بما يحقق التكامل الوظيفي بين أدوار المشتغلين

في مستشفيات جامعة الملك سعود ، هذا بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه الاختصاصي الاجتماعي في أدائه لدوره في العلاج الطبي ، كما أوضح الأطباء أهمية وجود الخدمة الاجتماعية ، وكون دور الاختصاصيين الاجتماعيين هام للعمل الطبي .

ومن أهم نتائجها :

- يتفق الاختصاصيون الاجتماعيون المبحوثون في تلك الدراسة أن هناك فجوة بين الدور المتوقع والدور الفعلي الممارس ، ومن أهم عوامل ذلك من وجهة نظرهم قصور الامكانيات المادية والبشرية المتاحة ، وعدم تفهم المسؤولين والمرضى لدور الاختصاصي الاجتماعي ، وقلة عدد الاختصاصيين الاجتماعيين في المجال الطبي .

- كشفت الدراسة عن أهم الخدمات الاجتماعية التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي للمرضى (من وجهة نظر المرضى) وتتمثل في الخدمات الاقتصادية والتخطيط للبرامج الترفيهية لهم لشغل وقت الفراغ .

ثالثاً : دراسة الخمشي (2003م) بعنوان : (فعالية خدمات الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص) .

تعد هذه الدراسة من الدراسات التقييمية التي تهتم بتقويم فاعلية خدمات الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص وذلك من منظور المستفيدين من هذه الخدمات ، واعتمدت على المسح الاجتماعي بالعينة باعتبارها أحد الأساليب التي تستخدم في الحصول على البيانات الميدانية .

مجتمع الدراسة : تشمل رؤساء الأقسام في المستشفيات الحكومية والخاصة ، وكان الهدف الرئيسي : تحديد مدى فعالية خدمات الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض وتحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية :

- تحديد مدى قدرة المستشفيات في القطاع الحكومي والخاص على مواجهة احتياجات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المستشفيات .

- تحديد مدى توافق الخدمات التي تقدمها المستشفيات في القطاعين الحكومي والخاص مع توقعات المستفيدين من خدمات تلك المستشفيات .

- تحديد مراعاة العلاقات الإنسانية في المستشفيات في القطاعين الحكومي والخاص عند تقديم الخدمات للمستفيدين .

- تحديد مدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها المستشفيات في القطاعين الحكومي والخاص .

اهم نتائج الدراسة :

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي المرض المنومين بالمستشفيات الحكومية ، والمرضى المنومين بالمستشفيات القطاع الخاص في الدرجة الكلية للمحور المتعلق بقدرة المستشفيات على مواجهة احتياجات المستفيدين من خدمات هذه المستشفيات وذلك لصالح متوسط المرضى المنومين لمستشفيات القطاع الخاص .

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي المرضى المنومين بالمستشفيات الحكومية ، ولمرضى المنومين بمستشفيات القطاع الخاص في الدرجة الكلية للمحور المتعلق بمدى مراعاة العلاقات الانسانية عند تقديم الخدمات للمستفيدين وذلك لصالح متوسط المرضى المنومين بمستشفيات القطاع الخاص .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المرضى المنومين بالمستشفيات الحكومية ، والمرضى المنوفيين لمستشفيات القطاع الخاص في الدرجة الكلية للمحور المتعلق بقدرة المستشفيات الحكومية .

التعليق على الدراسات السابقة :

تركز معظم الدراسات السابقة على توقعات العاملين في المستشفيات الحكومية لدور الاخصائي الاجتماعي ، والمشاركة الاجتماعية في برامج الرعاية الصحية الأولية ، ودور الاخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الاولى ، وهي ، الاقرب إلي هذه الدراسة .

ومن خلال عرض الباحث للدراسات السابقة تبين أن معظم هذه الدراسات قديمة نوعاً ما ، كما تبين أيضاً ندرة الدراسات المحلية في هذا الموضوع إلا إن الباحث قد استفاد من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة دراسته وصياغة تساؤلاتها ، وتحديد أهدافها ومنهجها وتحديد المفاهيم والاستفادة أيضاً من ما تحتويه من معلومات هامة تم الاستعانة بها في هذه الدراسة .

9- نتائج الدراسة :

من خلال العرض السابق توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج تم ايجازها في الاتي :

1- أفراد عينة الدراسة موافقون غالباً على المهام والنشاطات التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية .

2- افراد عينة الدراسة راضون عن دور الاخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات .

3- افراد عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين راضون عن دور الاخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية والمستشفيات .

4- أفراد عينة الدراسة موافقون على وجود معوقات تواجه عمل الاخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بشكل عام .

10- التوصيات :

بناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بتوصيات نوردتها في الآتي :

1- توفير عدد كافي من الاخصائيين الطبيين حسب الخدمات التي يقدمها المركز أو المستشفى .

2- العمل على تطوير مهارات الاختصاصيين الاجتماعيين مهنيًا وعلميًا .

3- العمل على مواكبة التطورات العلمية للخدمة الاجتماعية الطبية .

المراجع :

1- أحمد سالم صديق (1981م) ، اللقاء بين مهنة الخدمة الاجتماعية ومهنة الطب ، المؤتمر العلمي الثالث ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ص 28 .

2- القبندي (2003م) ، تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية لتطويرها بدولة الكويت ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الكويت ، ص ص 74 - 77 .

3- الخمشي (2003م) ، فعالية خدمات الرعاية الصحية في القطاعين الحكومي والخاص ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، ص ص 91-92 .

4- عبدالفتاح عثمان ، وآخرون (1998م) ، الخدمة الاجتماعية في المجالين الطبي والاعاقة ، مؤسسة نبيل للطباعة ، القاهرة ، ص 118 - 119 .

5- عبدالرحمن عبدالله القعود (1993م) ، دور الاخصائي الاجتماعي في مستشفيات جامعة الملك سعود ، ص ص 97 - 98 .

6- عبدالحليم رضا (1986م) ، الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، ط 1 ، دار الثقافة للطباعة ، القاهرة ، ص 270 .

7- علي زيدان (1997م) ، نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية ، مكتبة التجارة للطباعة ، القاهرة ، ص 24 .

8- عاتقي الشهراني (2008م) ، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز (الآداب والعلوم الانسانية ، المجلد : 16 ، العدد 1 ، مركز النشر العلمي ، الرياض ، ص 219 .

- 9- سمير الشوبكي (2006م) ، المعجم الاداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن ، ص 112 .
- 10- سلوى عثمان الصديقي (1991م) ، طريقة العمل مع الافراد ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، ص 46 .
- 11- مجمع اللغة العربية ، المعجم الوجيز (1993م) ، الهيئة العامة لشؤون المطابع العربية ، القاهرة ، ص 238 .
- 12- فيصل الغرابية (2004م) ، الخدمة الاجتماعية في العالم العربي ، المعاصرة ، دار وائل للنشر ، الاردن ، ص 22 .