مجلة الإبداع الرياضي : ISSN 2170-0818 : EISSN 2602 - 5094
المجلد رقم "(15) " / العدد رقم " (01) " – 2024 / الصفحة : 379 - 390

الخدمات الصحية من منظور علم النفس الصحة

Health services from a health psychology perspective

قادري برزوق،[1] اسماعيلي يامنة.[2]

ISMAILI Yamna KADRI Berrzoug

مخبر المهارات الحياتية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، berrezoug.kadri@univ-msila.dz

مخبر المهارات الحياتية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، yamna.ismaili@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام:2023/06/19 تاريخ القبول: 2024/03/04 تاريخ النشر: 2024/06/01

الملخص :

تهدف الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على حاجة من الحاجيات المجتمعية الأساسية، التي لها تأثير مباشر على صحة و حياة الفرد ألا و هي الخدمات الصحية، و هذا بعيدا عن الصحة كمفهوم عام من منظورها الضيق الذي يفسر المرض على أنه نتيجة أسباب عضوية لا غير، الأمر الذي أدى إلى ظهور تخصصات عدة محاولة معرفة العوامل المختلفة المؤثرة في الصحة و المرض و تغيير نوعية الخدمات الصحية المختلفة المقدمة للأفراد، ومن بين هذه التخصصات نجد علم النفس الصحة الذي يركز في تفسيره للأمراض على النموذج البيونفسي اجتماعي، فكيف ينظر علم النفس الصحة للخدمات الصحية، و للإجابة على هذا التساؤل، سنتطرق إلى مفهوم الخدمات الصحية من منظور علم النفس الصحة بالإضافة إلى مفهوم علم النفس الصحة و النموذج البيونفسي اجتماعي، التواصل الصحي، و في الأخير معرفة الفئة التي تطلب الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الصحية - علم النفس الصحة - النموذج البيونفسي إجتماعي.

Abstract :

The current study aims to shed light on one of the basic societal needs that has a direct impacthealth and a general concept from its narrow life of the individual, namely health services. This is far from health as perspective, which interprets disease as the result of organic causes only. Which led to the emergence of several specializations that attempt to know the different factors affecting health and disease and change ity of the various health services provided to individuals. Among these specializations we find the qual health psychology, which focuses in its interpretation of diseases on the biopsychosocial model. So how his question, we will address the concept of does health psychology view health services? To answer t health services from the perspective of health psychology, in addition to defining the duality of health and

illness, as well as health psychology and health communication, and finally knowing the group that .uests health servicesreq

Keywords: Health services - health psychology - the biopsychosocial model.

مقدمة :

شهدت السنوات الأخيرة انتشارا متزايدا و مخيفا للأمراض باختلاف أنواعها، كما شهدت طلبا متزايدا على الخدمات الصحية باختلاف تخصصاتها، وكون الصحة رأس مال كل إنسان في المعمورة، فإن الصحة تلعب دورا جوهريا و محوريا في تكيف الفرد و توافقه مع نفسه و مع مجتمعه، و أن يؤدي دوره في خدمة نفسه و خدمة مجتمعه، و هي تلعب دورا هاما في التنمية المستدامة لأي دولة أو مجتمع، و بما أنه يوجد فروق فردية في معرفة و إدراك القيمة الحقيقية للصحة، و لعل هذا راجع إلى مستوى ثقافته الصحية ووعيه الصحي، فمنهم من يحافظون عل صحتهم قبل إصابتهم بالمرض نظرا لوعيهم الصحي وثقافتهم الصحية العالية من خلال سلوكاتهم الصحية، و العكس صحيح، وقد ظهر في السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا من قبل العلماء والباحثين كل حسب تخصصه في مجال الصحة و كيفية الحفاظ عليها من جهة، و كيفية التعامل مع المرض من جهة أخرى، و لعل ما يصنع الفارق هو الخدمات المقدمة في مجال الصحة أو بالأحرى الخدمات الصحية، حيث نجد أن الخدمات الصحية قديما كانت تعتمد على الجانب البيولوجي لا غير في تفسير الأمراض إلى غاية ظهور نموذج جديد يجمع بين هذه و تلك تمثل في النموذج البيونفسي اجتماعي تحت جناح علم النفس الصحة، فأصبح ينظر إلى الصحة من عدة جوانب و ليس الجانب العضوي فقط كما كان سابقا، و لهذا وبمنظار علم النفس الصحة أصبح من الضروري تقديم خدمات صحية من هذا المنطلق أي أن الطبيب و القائمين على الصحة يجب أن يأخذوا بالجوانب العضوية و النفسية و الاجتماعية في تقديم خدماتهم، فعلم النفس الصحة يهتم بالصحة و المرض على حد سواء، أي كيف نحافظ على صحتنا من خلال التثقيف و الوعي الصحي، و من خلال تبني السلوكيات الصحية، و كيف نتكيف ونتوافق مع المرض من خلال إتباع تعليمات الطاقم الطبي في العلاج و تطبيقها حرفيا للوصول إلى بر الأمان، و حسب عملية البحث التي قام بها الباحث من أجل إيجاد دراسات سابقة حول الموضوع و على حد علم الباحث لا

يوجد دراسات سابقة تطرقت إلى الموضوع الحالي، كما أن الباحث وجد كم هال من البحوث حول الخدمات الصحية أغلبها عن جودة الخدمات الصحية غير أنها ليست في أي تخصص من تخصصات علم النفس بل غالبيتها في العلوم الإقتصادية و خاصة التسويق، لذا فهذا المقال يتطرق إلى موضوع جديد في التخصص، حيث سنتطرق في هذا المقال إلى تعريف الخدمات الصحية و كذا علم النفس الصحة، ثم نتطرق إلى ثنائية الصحة و المرض و النماذج المفسرة لها مع عرض ملخص عن النموذج البيوسيكواجتماعي الذي يتبناه علم النفس الصحة، و في الأخير عرض ما هي الفئات التي تستخدم الخدمات الصحية، لنخلص إلى توصيات و مقترحات نتمنى أن تكون إيجابية و فعالة في تحسين و تطوير الخدمات الصحية.

1- الخدمات الصحية: تعددت تعريفات و مفاهيم الخدمات الصحية، و سنتطرق لبعضها كالآتي:

- تشمل الخدمات الصحية كافة الخدمات التي تعنى بتعزيز الصحة وصونها واستعادتها، وهي تشمل كل الخدمات الصحية الشخصية والمرتكزة على السكان. (منظمة الصحة العالمية،2016)

وورد أيضا أنها :« عبارة عن جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع و البيئة أو إنتاجية، مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية و الأجهزة التعويضية و غيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين و علاجهم و وقايتهم من الأمراض المعدية" (محمد محمد ابراهيم، 1983، ص23)

كما تعرف أنها " العلاج المقدم للمريض سواء كان تشخيصيا أو إرشاديا أو تدخلا طبيا، ينتج عنه رضا أو قبول أو انتفاع من قبل المريض، و بما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل " (المرجع السابق، ص 24)

تعرف أيضا أنها " مجموعة من الوظائف التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء و الاستمرار بشكل مباشر، و ترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية التعليمية الاجتماعية و غيرها، بشكل غير مباشر بحيث تعطي للمريض القدرة على التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقدراته البيئية الحسية و النفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب 2"(ألاء نبيل، 2011، ص281)

الخدمات الصحية كما ورد تعريفها في أدبيات منظمة الصحة العالمية : " هي مجموعة من العناصر المترابطة التي تسهم بتحقيق الصحة في البيوت و المؤسسات التعليمية و أماكن العمل و المحلات العامة و التجمعات، و كذلك في البيئة العمرانية و النفسية و الاجتماعية و قطاع الصحة و القطاعات المرتبطة به ."(فاطمة فهد حمادي، 2005، ص 3)

1-2-المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات الصحية:

إن من بين أهم المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات الصحية و بالدرجة الأولى هي المؤسسات الإستشفائية العمومية، ثم يليها المؤسسات و العيادات الخاصة، فالخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية العمومية تختلف عن نظيرتها الخاصة، فالمؤسسة العمومية تعمل تقريبا بشكل مجاني ما عدا بعض الرسوم الرمزية، بينما الخاصة تعمل بمقابل مبالغ مالية قد تكون جد باهظة خاصة بالنسبة لذوي الدخل الضعيف، فنجد طلب أفراد المجتمع للخدمات الصحية يختلف باختلاف الطبقات الاجتماعية قد تصل إلى عدم طلب الخدمة الصحية نتيجة للفقر الشديد، و على العكس من ذلك طلب الخدمات الصحية من طرف بعض طبقات المجتمع من الأغنياء و لو بدفع مبالغ أكثر من المعقول، أضف إلى ذلك ذهنية أفراد المجتمع و معتقداتهم بالنسبة لمقدمي الخدمات الصحية، على غرار المستشفيات العمومية، من حيث نوعية و جودة الخدمات الصحية، و يعتقدون أنها لا تعمل على علاجهم و راحتهم بما أنها مجانية، و بالتالي فإنها لا تحقق رضا المريض، بينما الخواص يقومون بتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، كونهم يتقاضون تكاليف عن الخدمات.

1-2-1 الخدمات الصحية في المستشفيات : لقد كان الإعتقاد السائد منذ حوالي 60 أو 70 سنة، يفيد بأن الناس كانوا يعدون المستشفيات في المقام الأول، أماكن يذهب إليها الناس عندما يكونون على وشك الموت، و ما زال أجدادنا حتى الآن ينظرون إلى المستشفيات على أنها أماكن للموت، أما الآن كما نرى فإن المستشفيات تقوم بالعديد من الوظائف العلاجية، إن المستشفيات كانت دائما مصدر اهتمام العلماء المختصين في الميدان الإجتماعي، لأن وظائفها عديدة و متنوعة، فهي مراكز للرعاية، العلاج، التعليم، البحث، و الفحص المخبري، و نظرا لاختلاف الحاجات العلاجية فإن المستشفى يتطلب وجود العديد من المهارات المتنوعة. (شيلي تايلور، ص 503)

2- علم النفس الصحة:

إن علم النفس الصحة هو مجال البحث الأساسي و التطبيقي الحديث، و في تطور متواصل على المستوى العالمي، فهو يهدف إلى دراسة و فهم و التنبؤ بالعوامل السيكولوجية التي تلعب دورا في ظهور الأمراض العضوية و التي تستطيع أيضا أن تعجل أو تبطئ تطورها.(زناد دليلة،ص 55)

و حسب متارازو 1984، فإن علم النفس الصحة هو مجموع المعلومات و المعارف والمعطيات الأساسية في علم النفس، المستخدمة لفهم الصحة و المرض، و يشير هذا التخصص بالضبط إلى دراسة العوامل السيكولوجية الاجتماعية و البيولوجية و تفاعلها و ذلك لتدارك و معرفة ظهور و تطور الأمراض (زناد دليلة، ص 56)

يعرف أيضا علم النفس الصحة "بأنه الدراسة العلمية التي تهتم بالكشف عن منظومات العلاقات بين العوامل النفسية، و كل من الصحة و المرض على حدة " مما تنحصر أهدافه في تفعيل و رفع كفاءة تقديم الخدمة النفسية المتخصصة في مجالات : تحسين الصحة العامة، الحفاظ عليها، و الوقاية من المرض، و التدخل بصور شتى تتمثل في : تنمية أنماط العادات و السلوك الصحي، تعديل كثير من الأفكار و الاعتقادات الخاطئة حول الصحة و المرض، علاج بعض الاضطرابات النفسية و النفسية الجسمية الناجمة عن الإصابة بالأمراض، كل ذلك لتحقيق أفضل نوعية حياة مرتبطة بالصحة كما و كيفا. (هناءأحمد،2009،ص15)

3- نموذج علم النفس الصحة:

إن نموذج علم النفس الصحة لا يتجاهل النماذج السابقة، و لكن يدمج هذه النتائج ويقترح نموذجا متعدد العوامل و تفاعلي، كما يدمج الخصائص الشخصية و يعتبرها كسوابق،والأحداث الضاغطة كمفجرات للأمراض العضوية، و يضم علم النفس الصحة فرضيات ونتائج الدراسات البيوطبية الكلاسيكية، (أثر العوامل المرضية الخارجية)وأحداث الحياة الضاغطة، و الفرضيات السيكوسوماتية الدور المضر أو المحافظ لبعض بنيات الشخصية، و نتائج الدراسات الوبائية، (أنماط الحياة الخطيرة، الخصائص السسيوديمغرافية) و ذلك لدراسة كيف أن هذه العوامل تؤثر كل واحدة على حدا أو متداخلة فيما بينها في ظهور و تطور الأمراض.

لهذا فإن الصحة الجسدية ليست قضية طبية فقط، إذ نعلم منذ سنوات أن العديد من العوامل النفسية الاجتماعية تلعب دورا هاما في الصحة و المرض، و منذ عدة سنوات اجتمع عدد من الباحثين من تخصصات متعددة في ميدان علم النفس(علم النفس الاجتماعي، العيادي، الطبي و الفيزيولوجي) و عملوا على دراسة المرضى الذين يعانون من أمراض عديدة (أمراض القلب، السرطان، مشاكل هضمية، تنفسية، أمراض الجلد، السيدا) و ذلك لمعرفة دور المتغيرات السيكولوجية في حدوث هذه الأمراض و كذلك لفهم السياقات المرضية(ظهور، تفاقم و انتكاس المرض). زناد ص 56

الجديد في النموذج الذي يقترحه علم النفس الصحة، هو الأخذ بعين الاعتبار لنشاط المرضى إذ أنهم لا يواجهون بسلبية المحددات البيولوجية و السيكواجتماعية، و ذلك عند مواجهة الوضعيات الضاغطة و إنما يتبنون استراتيجيات إدراكية معرفية، وجدانية وسلوكية.

إن أعمال علم النفس الصحة تبين العلاقة بين المتغيرات التنبؤية و التي تمثل (العوامل المفجرة و السوابق)، و حالة الصحة تكون منظمة و موجهة عن طريق سياقات انتقالية معرفية سلوكية و وجدانية، مثل الضغط المدرك، استراتيجيات المقاومة، الضبط المدرك،الدعم الاجتماعي.

3-1-النموذج البيوسيكواجتماعي:

إن ظهور النموذج البيوسيكواجتماعي قد أحدث نقلة كبيرة في مسار هذه الدراسات، ووسع ميادين البحث فيها، إذ أنه انطلق من الوحدة الكلية للإنسان في الصحة و المرض، مؤكدا أن العناصر البيونفسية اجتماعية تمثل مظاهرا على درجة متساوية من الأهمية بالنسبة للفرد، حيث ينظر للإنسان على أنه وحدة متكاملة تجمع هذه المكونات الثلاثة، إذا اختل منها جانب أو اضطرب تأثرت جوانبها الأخرى، و استنادا إلى هذا فإن هذا النموذج يتعامل مع المريض على مستوى النسق، سواء في عملية التشخيص أو العلاج أو المتابعة، و قد قاد هذا المنطلق إلى دراية أكثر عمقا لجميع ما يتعرض له الإنسان من الأمراض العضوية، ووسع مجالات تشخيصها و علاجها و أصبح المشرفون على المرضى واعين بضرورة العلاقات المتداخلة بين العوامل البيونفسية اجتماعية في المرض. (زناد دليلة، ص 55 – 61)

و هكذا أصبحت الوحدة الكلية للإنسان أمرا ملموسا عياديا، و صار علم النفس جزءا مكملا لنظم العناية الصحية الحديثة و صار الطبيب يهتم بمشكلات مرضاه النفسية والسلوكية، لأنه يدرك مدى أهميتها في ظهور المرض أو توطيد أعراضه، بل أصبح هو الذي يطلب خدمات الأخصائي النفسي، فيما يتعلق بتفسير بعض السلوكات التي تظهر عند مرضاه، مثل سلوك عدم الملامئة العلاجية، و قد كان لظهور علم النفس الصحة أثر كبير في زيادة الاهتمام بالعوامل السيكولوجية و الإجتماعية لدى المرضى المزمنين.

3-2- أهم أهداف علم النفس الصحة:

1- دراسة العوامل النفسية الاجتماعية التي تلعب دورا في ظهور و تطور المرض.

2 – فهم السياقات البيونفسية اجتماعية التي تفسر هذا التبادل في التأثير.

03 – تطوير سياقات الوقاية و ترقية سلوكات الصحة و التكفل بالمرض. زناد ص 57

4- متى نطلب أو نستخدم الخدمات الصحية :

لعل الحادثة التي تطرقت لها الدكتورة شيلي تايلر في كتابها المعنون بعلم النفس الصحي،ألا وهي حادثة محرك الدمى جيم هنسن الذي توفي فجأة و هو في منتصف الخمسينيات بسبب إصابته بالبرد أو الإنفلونزا، التي انتشرت بسرعة في أجهزة جسمه، حيث كان يعمل لساعات طويلة كما كان مرهقا بسبب إلتزامات العمل و السفر المتواصل، و مع أنه كان يعلم أن عليه أن يراجع الطبيب و أن أعراضه كانت تزداد سوءا إلا أنه تجاهل الأمر، و عندما ذهب في آخر المطاف إل المستشفى للفحص كانت العدوى قد انتشرت بحيث لم يتمكن الأطباء من إنقاذه، حيث صعق خبر وفاته أجيالا عديدة، و لم تكن الصدمة فقط بسبب النهاية الفجائية لمهنته المتميزة و لكن بسبب الطريقة التي توفي بها، كما ذكرت الدكتورة شيلي تايلر أن ابنها تعرض إلى برد و انخفاض في درجة حرارته و لم يشفى بالعلاجات العادية أين أخذته إلى المستشفى، ليخبرها الطبيب أن حالته جيدة و سبب المرض حالة فيروسية وليس عليها فعل شيء سوى إبقائه في المنزل و إعطائه الكثير من السوائل و الراحة و أن يتناول العلاج بانتظام، أين أخبرت الدكتورة الطبيب بأنها تسرعت في الحضور إليه نظرا لتأثرها بحادثة جيم هنسن، فابتسم الطبيب و أخبرها أنها على الأرجح الأم رقم (30) التي راجعته في الأسبوع .

وحسب الدكتورة أن الحادثة السابقة تقود إلى التساؤل عن ماهية الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات الصحية، و عن سبب عد هذه المسألة قضية طبية، و الإجابة على

هذا أن الناس يستخدمون الخدمات الطبية في حال تعرضهم إلى الأمراض، و لكن من القصة السابقة فإن القضية قد تكون أيضا نفسية و عليه متى يقرر الفرد أنه مريض،وكيف ؟ **ص 477 شيلي تايلور**

5- الفئات التي تستخدم الخدمات الصحية:

تماما كما أن المرض لا يتوزع بين أفراد المجتمع بالتساوي، فإن الأمر كذلك بالنسبة للخدمات الصحية، فالقائمون على دراسة الخدمات الصحية قاموا بتقديم وصف يوضح الفئات التي تستفيد من الخدمات، و الفئات التي لا تستفيد منها، و مع أن المعاناة من الأعراض الغريبة و الأمراض الخطيرة و العجز هي الأسباب الرئيسة التي تدفع الناس للبحث عن المساعدة (camron ; leventhal : 1993)إلا أن هناك عوامل أخرى لها أهميتها أيضا. (شيلي تايلور ، ص 488)

تستخدم الخدمات الصحية بنسب متفاوتة من قبل الصغار جدا و الكبار جدا و النساء والأشخاص الذين ينتمون إلى طبقات اجتماعية متوسطة و عليا.

إن نموذج المعتقد الصحي الذي يؤكد فيما إذا كان يعتقد الفرد بوجود تهديد لصحته، أو أن فحصا طبيا معينا يمكن أن يخفف مما يعاني منه من اضطرابات يؤثر في إقبال الفرد على استخدام الخدمات الصحية، و هناك عوامل اجتماعية أخرى كموقع الفرد في المجتمع والضغوطات الاجتماعية تؤثر في توجه الفرد للبحث عن العلاج.

إن الخدمات الصحية يمكن – أيضا- أن يساء استخدامها فنسبة كبيرة من المرضى الذين يبحثون عن الرعاية الطبية لا تكون مراجعاتهم بسبب معاناتهم من الأمراض الجسمية، ولكن بسبب المعاناة من الاكتئاب و القلق. و عموما فإن ميل الناس إلى تجاهل الأعراض الخطيرة يؤدي إلى نتائج خطيرة سببها التأخير.

6- العلاقة بين المريض و القائم بالرعاية الصحية :

بالرغم من أن الطبيب يبقى هو المسؤول الرئيسي عن تقديم الخدمات الصحية، إلا أن أعداد المرضى الذين يتلقون الرعاية الصحية الأساسية على يد عاملين من غير الأطباء تزداد يوما بعد يوم.

6-1-الممرضون بوصفهم قائمون بالرعاية:

يشارك الممرض الطبيب في تقديم الخدمات في العيادات الخاصة، فيقوم بمقابلة المرضى ويقدم الرعاية الطبية الروتينية الأولية لهم، و يشرح لهم سبل إتباع العلاج

الموصوف وفوائده و مضاره، و يراقب التقدم الذي يحرزه المرضى عن كثب، من خلال زياراتهم المتكررة بل و يلعب دورا مهما في مساعدتهم على استيعاب مرضهم و مسبباته، و طرق تشخيصه وعلاجه، و يقدم لهم الإرشادات الضرورية لمساعدتهم في تقبل المرض، و كيفية التعايش معهمستقبلا. (530 ص 529 +530شيلي تايلور)

2-6- مساعدو الأطباء بوصفهم قائمين بالرعاية:

يقومون بالعديد من المهمات الصحية الروتينية، مثل توثيق المعلومات الطبية و تدوينها، وشرح برامج العلاج للمرضى، و مع تزايد تعقيدات الممارسة الطبية، أصبحت هناك فئات أخرى من المهنيين كأخصائي التغذية و علم النفس، الذين يلعبون دورا مهما في ميدان الرعاية الصحية، و هذا يبين لنا أن مسألة التواصل في إطار العمل الطبي لم تعد حكرا على الطبيب وحده، بل اتسعت لتشمل كافة هذه الفئات من المختصين في مجال الرعاية الصحية. (شيلي تايلور، 530)

7- الحكم على نوعية الخدمات :

حكم الناس على مستوى الخدمات الصحية و نوعيتها غالبا ما يتم بناء على أسلوب تقديم هذه الرعاية، فعلى سبيل المثال يتدنى مستوى رضا المرضى عن طبيبهم إذا لم يشخص الطبيب طبيعة المرض بشكل مؤكد، حتى في الحالات المرضية العسيرة، كما أنهم يحكمون بالإيجاب على كفاءة الطبيب إذا كان لطيفا في التعامل معهم، بينما ينفرون و يحذرون من الطبيب الذي يعامل مرضاه بصورة فاترة، تخلو من الود، كل ذلك يتم بالرغم من عدم وجود علاقة مباشرة بين الصفة التقنية للرعاية الصحية، و الأسلوب الذي تم به تقديمها. ص 531

8- الفئات التي تستخدم الخدمات الصحية:

المرض لا يتوزع بين أفراد المجتمع بالتساوي، و هو كذلك بالنسبة للخدمات الصحية،فالقائمون على دراسة الخدمات الصحية قاموا بتقديم وصف يوضح الفئات التيتستفيد من الخدمات، و الفئات التي لا تستفيد منها، و مع أن المعاناة من الأعراض الغريبة، والأمراض الخطيرة، و العجز هي الأسباب الرئيسية التي تدفع الناس للبحث عن المساعدة،إلا أن هناك عوامل أخرى لها أهميتها أيضا.

العمر AGE: يؤثر العمر في الإقبال على استخدام الخدمات الصحية، فالأطفال الصغار جدا، والمسنون يستخدمون الخدمات الصحية باستمرار، إذ أن هناك عددا من الأمراض

التي تصيب الأطفال و تكسبهم المناعة، لذلك فهم يحتاجون دائما إلى رعاية طبيب الأطفال،في حين أن تكرار المرض و استخدام الخدمات الصحية ينحدران في مرحلتي المراهقة و الشباب المبكر، و يتزايد استخدام الخدمات الصحية مرة أخرى في مرحلة الرشد المتأخر،عندما يبدأ الأفراد بتطوير الأمراض و الحالات المزمنة، فالمسنون يستخدمون الخدمات الصحية –على الأغلب- لأنواع عديدة من الاضطرابات التي ترتبط بعملية التقدم في السن . (تايلور ص 488)

كل هذا بالإضافة إلى الجندر أو النوع الإجتماعي GENDER

الطبقة الاجتماعية و الثقافية SOCIAL CLASS AND CULTURE

العوامل الاجتماعية و النفسية SOCIAL PSYCHOLOGICAL FACTORS

التواصل الصحي :

تعتبر المعلومات أساسية لاختيار و اتخاذ القرارات المستندة إلى معلومات، فبدون المعلومات لا يوجد اختيار، لأنها تساعد على المعرفة و الفهم، و تعطي المرضى القوة و الثقة للمساهمة كشركاء في خدماتهم الصحية. (ديان بري، ص 17)

هناك الآن كيان كبير من الأدلة الإمبريقية التي تظهر أن مقدمي الرعاية الصحية الذين يتواصلون جيدا مع المرضى، يتوصلون أكثر إلى تشخيصات أكثر دقة، و لديهم إمكانية أكبر لاكتشاف الكرب بين المرضى، بينما يكون مرضاهم أكثر رضاء و أقل قلقا، و يميل مرضاهم إلى إتباع ما يوصى به من النصائح و العلاج و يظهرون مؤشرات صحية و معدلات شفاء أفضل (ديان بري، ص 203)

إن التواصل أو عملية الاتصال بين مقدمي الخدمات الصحية و بين المرضى أو طالبي استشارات طبية لها دور فعال في كسب ثقة المريض في معرفة و تشخيص المرض، في الإعلان عن المرض، في طريقة العلاج، في رضا المريض، في تعزيز الصحة النفسية، و بالتالي الوصول إلى الهدف المنشود ألا وهو العلاج التام الكامل أو التعايش بسلام مع المرض أو الحفاظ على الدرجة، من أجل إطالة الحياة، لذا فإنه في علم النفس الصحة تؤخذ عملية الاتصال بأهمية كبيرة، لأن طبيعة الاتصال تحدد طريق العلاج و المآل، فمثلا إن كان الاتصال ايجابيو جيد و اكتشف أن المريض يعاني من مرض خطير مزمن فإنه عند نهاية التشخيص و إعلان المرض يكون أخف وطأة، لأن القائم على الخدمة الصحية

اكتسب ثقة المريض،وبالتالي قد هيأه لمثل هذه المواقف و بالتالي فإن الإعلان عن المرض لن تكون فيه خطورة على صحة المريض.

خاتمه:

تعتبر الخدمات الصحية من أهم حاجيات المجتمعية، لما لها من أهمية في الحفاظ على حياة الأفراد، كما أن مختلف المؤسسات والوزارات تخصص ميزانيات ضخمة لتحقيق أهداف تنمية وترقية الصحة بشكل عام لما لها من أهمية، حيث من غير الممكن تحقيق التنمية دون تحسين وتطوير الأوضاع الصحية للأفراد، لأن الصحة من الأمور الأكثر أهمية في مجال التنمية المستدامة وأحد مؤشراتها، لذلك أضحى من الضروري بالتكفل الطبي البحث والتكفل النفسي بأفراد المجتمع باختلاف فئاته، فالمشكل الكبير المطروح حول الصحة و الخدمات الصحية هو مشكل التشخيص بالدرجة الأولى، يليه مشكل التكفل، لذا وجب على القائمين على الرعاية الصحية أن يأخذوا بالعوامل النفسية و الاجتماعية قبل العوامل العضوية في تقديمهم الخدمات الصحية، كما يدعوا علم النفس الصحة إلى تقديم الخدمات الصحية بمفهومها الصحيح، و هو نشر الوعي الصحي و التثقيف الصحي قبل المرض، من أجل تبني أفراد المجتمع للسلوكات الصحية السليمة، و بطرق علمية.

قائمة المراجع:

- نبيل عبد الرزاق آ. . (2011). استخدام ثقافة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية (حالة دراسية في عينة من مستشفيات بغداد). الإدارة و الإقتصاد العراق, (90).
- برى د. (2016). التواصل الصحي (النظرية و الممارسة). المركز القومي للترجمة شارع الجبلاية بالأوبرا الجزيرة القاهرة : الطبعة 1 القاهرة .
- زناد د. . (2008). سلوك الملاءمة العلاجية و علاقته بالمتغيرات النفسية المعرفية و السلوكية لدى مرضى العجز الكلوي المزمن و الخاضعين لتصفية الدم (الهيموديالیز) دراسة ميدانية من خلال نموذج علم النفس الصحة (أطروحة دكتوراة). جامعة الجزائر كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطوفونيا , الجزائر.
- شيلي ت. . (2013). علم النفس الصحي. دار الحامد للنشر و التوزيع عمان الأردن : الطبعة 2 .
- فهد حمادي ف. (2005). كفاءاة الخدمات الصحية في مدينة بغداد و بعض المتغيرات الإقتصادية و الاجتماعية المؤثرة فيها (أطروحة دكتوراة). جامعة بغداد المعهد العالي للتخطيط الحضري و الاقليمي , بغداد العراق.
- محمد ابراهيم م. . (1983). طبيعة حماية المستهلك في مجال الخدمات الصحية . المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة أسيوط القاهرة , (4).
- رودهام ك. (2009). علم النفس الصحي. مكتبة الأنجلو المصرية : جامعة جنوب الوادي
- منظمة الصحة العالمية ج. ا. ا. . (2016). إطار الخدمات الصحية المتكاملة التي تركز على الناس. جمعية الصحة العالمية التاسعة و الستون : البند 16-1 من جدول الأعمال المؤقت.