

دور منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمات الصحية

دراسة حالة منظمة قلعة كركوك لرعاية الأيتام

أ.م.د. سوسن إبراهيم رجب¹ ، م.د. عصام صلاح الدين البياتي²

انتساب الباحثين

^{1,2} المعهد التقني/ كركوك، الجامعة
التقنية الشمالية، العراق، الموصل،
41014

¹dr_sawsanibrahimrajab@ntu.
edu.iq

²isam975@nut.edu.iq

¹ المؤلف المراسل

معلومات البحث
تاريخ النشر : آب 2022

الخلاصة

تهدف الدراسة الى بيان ماهية منظمات المجتمع المدني، ودورها الداعم للمجتمع، وتحديدًا في المجال الصحي، اذ نتيجته لتشابك وتعقد المتطلبات الحياتية، وفي ضوء عدم كفاية المنظمات الصحية الحكومية التي لا تستطيع اداء دورها المطلوب نتيجة لمجموعة محددات فرضت عليها؛ ظهرت حاجة ملحة لوجود جهات اخرى غير حكومية تقدم الدعم، والاسناد الصحي لأبناء المجتمع وتحديدًا هؤلاء الذين يكونون بحاجة مستمرة الى متابعة صحية، او من الذين لا يمتلكون القيمة المالية الكافية للحصول على هذه الخدمة، او من يحتاجون الى عناية ورعاية صحية او دوائية لا توفرها المنظمات الصحية الحكومية في ظرفنا الحالي، وتم في هذه الدراسة تشخيص ودراسة حالة منظمة قلعة كركوك لرعاية الأيتام، إحدى منظمات المجتمع المدني العاملة في محافظة كركوك والمجازة من قبل امانة مجلس الوزراء، وبيان دورها وأنشطتها الانسانية في تقديم الخدمات الطبية للفئات المتعفة من ابناء المجتمع، واليات التعامل مع هذه الحالات التي مكنت من توصيل الخدمة لهم بالشكل الذي يناسب كل حالة تمت متابعتها من قبل المنظمة، وتوصلت الدراسة في الختام الى مجموعة من الاستنتاجات، وكان منها المجتمع المدني بمنظوماته وكياناته مستقلا عن الحكومة ولكنه يعمل على اسناد ودعم المجتمع في مختلف الجوانب. اذ تسعى هذه المنظمات للارتقاء بالمجتمع، وذلك من خلال الخدمات والأفكار التي تقدمها للأفراد بهدف التنمية والتطور.

الكلمات المفتاحية: منظمات المجتمع المدني، عناصر تكوين منظمات المجتمع المدني، الخدمات الصحية

The Role of Civil Society Organizations in Providing Health Services A Case Study of Kirkuk Castle Organization for Orphans Care

Assist. Prof. Dr. Sawsan Ibrahim Rajab¹ ,

Lec. Dr. Issam Salah Al-Din Al-Bayati²

Abstract

The study aims to clarify the nature of civil society organizations, and their supportive role for society, specifically in the health field, as a result of the complexity and complexity of life requirements, and in light of the insufficiency of government health organizations that cannot perform their required role as a result of a set of determinants imposed on them; There is an urgent need for the presence of other non-governmental agencies that provide support and health support to the members of society, specifically those who need continuous health follow-up, or those who do not have sufficient financial value to obtain this service, or those who need care and health or medical care that are not provided by organizations Government health in our current circumstance, and in this study, a case study was diagnosed and the case of the Kirkuk Castle Organization for Orphans Care, one of the civil society organizations operating in the Kirkuk governorate and approved by the Secretariat of the Council of Ministers, and a statement of its role and humanitarian activities in providing medical services to the needy groups of the community, and the mechanisms of dealing With these cases that made it possible to deliver the service to them in a manner that suits each case that was followed up by the organization, the study concluded in the end to a set of conclusions, including the civil society with its organizations and entities independent of the government, but it works to assign and support the community in various aspects. These organizations

Affiliation of Authors

^{1,2} Technical Institute /
Kirkuk, Northern Technical
University, Iraq, Mosul,
41014

¹dr_sawsanibrahimrajab@ntu.
edu.iq

²isam975@nut.edu.iq

¹ Corresponding Author

Paper Info.

Published: Aug. 2022

seek to advance society, through the services and ideas they provide to individuals with the aim of development and development.

Keywords: Civil Society Organizations, Elements of Civil Society Organization Formation, Health Services

المقدمة:

اصبح للدور الذي تقوم به منظمات المجتمع المدني على اختلاف تخصصاتها اهمية في النهوض بمكانة المجتمع في وقتنا هذا، واكتسبت منظمات المجتمع المدني اهمية متزايدة اكثر مع تقدم الايام وتواليها، وتحديدًا مع محدودية دور الحكومات وعدم تمكنها من القيام بمفردها بالمهام كافة وتلبية جميع الاحتياجات التي تعد من اساسيات الحياة وضرورتها، الامر الذي ترافق معه تعقيد وتشابك الظروف الحياتية في العراق بعامه، وبروز مفاهيم جديدة في ما يتعلق بحقوق الانسان، والظروف الايجابية للحياة، والبيئات الامنة، والمشاركة المجتمعية والسياسية، والثقافة المدنية والعامّة، وزيادة دور الافراد وتدخلهم في الشؤون العامة، فكان لابد من وجود جهة اخرى تساند المجهود الحكومي وتكمل دوره لتوفير وتلبية الاحتياجات العامة لأفراد المجتمع وصولاً الى مجتمع متقدم متطور، يؤمن بالإنسان والانسانية ودورها في المجتمع، وهنا تقوم منظمات المجتمع المدني بدور فاعل في تنمية المجتمع، وتحديدًا ان نشأتها نابعة من احتياج فعلي لها في المجتمع، وفي العقدين الاخيرين برزت منظمات المجتمع المدني كشريك اساسي في بناء، وتنمية، واسناد المجتمع، وزاد الاهتمام بدورها نتيجة التطورات التقنية والتحولت الاقتصادية والتغيرات الاجتماعية وما يشهده العالم من تغيير في انظمة الحكم وسياسته، وزيادة الاهتمام بمفاهيم حديثة كحقوق الانسان، والتنمية البشرية، وراس المال البشري التي تسعى جميعها الى تكريس مكانة الانسان واعطائه دوراً بارزاً في المساهمة في بناء المجتمع، بناءً صحيحاً، متيناً، وهنا ولغرض الوصول الى هذه الغايات لابد ان يكون الانسان هو الاداة وهو الهدف، وينبغي ان تتوفر له اسس الحياة الكريمة الصحيحة ومنها ما يخص الجانب الصحي الذي يشهد ضعفاً او تأخراً في اقل تقدير في هذا الميدان، الذي سعت منظمات لمجتمع المدني على قدر استطاعتها تعويض او سد بعض النقص، والقصور الحال فيه من خلال توفير المستلزمات العلاجية، او الدوائية، او الطبابة المدربة والمهيئة للعلاج في داخل العراق، او العمل على تفسير المرضى وعالجتهم خارجه في مستشفيات تمتلك الادوات المناسبة لمعالجة بعض الحالات التي استعصى علاجها في العراق؛ ومن هنا جاءت هذه الدراسة للانطلاق في تحليل دور منظمات المجتمع المدني في

تقديم الدعم والاسناد الصحي للمحتاجين من المرضى الذين عجزت، او لم تتمكن المؤسسات لصحية من تقديم الدعم والاسناد الصحي إليهم.

المبحث الاول : منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة :

يعاني النظام الصحي في العراق من مشكلات عدة، تمثلت بعدم قدرتها على الايفاء بمتطلبات المواطنين من الخدمات الصحية، ومن ثم ظهرت الحاجة الى دعم هذا القطاع من قبل منظمات المجتمع المدني التي ترى نفسها شريكا اساسيا للمنظمات والمؤسسات الحكومية، وداعمة وساندة للمجتمع، اذ ظهرت في العراق حاجة ملحة لمعالجة حالات صحية لم تكن موجودة بكثرة مسبقاً، والبعض منها يحتاج الى معالجات لا تتوفر الامكانيات الكافية لإدائها، وتقديمها لمن يحتاجها، وفي مثل هذه الحالات كان لمنظمات المجتمع المدني المهتمة بالجانب الصحي دور في توفير هذه الخدمات، اما بالتفسير الى دول اخرى لتلقي الرعاية الصحية، او من خلال استقدام متخصصين، او من خلال توفير المستلزمات الطبية، فضلاً عن دور هذه المنظمات بتقديم الدعم الصحي لمن يحتاجه للمتعافين من المرضى بالتعاون مع الجهات الطبية في داخل العراق، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الاتي:

هل لمنظمات المجتمع المدني المتخصصة بالدعم والاسناد الصحي دور في ايصال، وتقديم الخدمات الصحية لمن يحتاجها من المرضى في العراق؟

ثانياً : أهمية الدراسة :

التحولات التي عاشها العراق بعد العام 2003، اسهمت بظهور منظمات المجتمع المدني وابرز دورها، داعمة للمجتمع، ومطالبة بحياة افضل للجميع، ومن هنا تأتي أهمية وضرورة تسليط الضوء على الدور الانساني للمنظمات التخصصية في تقديم الخدمات، وتيسير وصولها لمن يحتاجها من المرضى وتحديدًا ممن لم يجد علاجه في المؤسسات الصحية الحكومية، او من المتعافين الذين لا يتمكنون من تلقي هذه الخدمات.

ثالثاً : أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الاهداف الآتية :

- 1- التعريف بمنظمات المجتمع المدني في كونها منظمات داعمة للمجتمع وساندة ومكملة لدور المنظمات والمؤسسات الحكومية.
- 2- بيان دور منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين داخل وخارج العراق، واليات تقديم هذه الخدمة.

رابعاً : فرضيات الدراسة :

تستند الدراسة الى فرضية رئيسة مفادها :

"تدعم منظمات المجتمع المدني المتخصصة في تقديم المساعدات الانسانية والصحية الحكومة في تقديم الخدمات الصحية للفئات المتعفة من المواطنين"

خامساً : حدود الدراسة:

1. حدود الدراسة الزمانية : تمتد المدة الزمنية قيد الدراسة خلال المدة [2018 – 2021] .
2. حدود الدراسة المكانية : تركز الدراسة على الخدمات الصحية المقدمة من قبل المنظمة المبحوثة لمواطني محافظة كركوك.

سادساً : اسلوب الدراسة :

لتحقيق اهداف الدراسة، وبيان مدى صحة فرضيتها تم اعتماد اسلوب دراسة الحالة للمنظمة المبحوثة، اذ تم الاعتماد على سجلات المنظمة، وبياناتها المقيدة لكل حالة راجعتها، والمراجعات الطبية، والمعالجات الصحية التي تمت على وفق لكل حالة، وبما يناسبها، وصولاً الى تحقيق افضل النتائج لكل مستفيد من الخدمة.

المبحث الاول: الاطار النظري**المحور الاول: منظمات المجتمع المدني****1- منظمات المجتمع المدني، النشأة، المفهوم، الاهمية**

كان الظهور الاول لمفهوم المجتمع المدني ضمن الحضارة الاغريقية، اذ تمت الإشارة اليه من قبل المفكر اليوناني ارسطو باعتباره " مجموعة من الافراد متفقين على سياسة معينة، يخضعون لقانون محدد"، ووفقاً لهذا التعريف دمج ارسطو بين الدولة والمجتمع المدني، اذ كان يراهما تسميتين لمفهوم واحد يمثل بتجمع سياسي اعضائه المواطنون، الذين يعترفون، ويخضعون، لقانون الدولة الذي يحدد السلوكيات العامة التي ينبغي ان تعتمد من قبل الجميع. الا ان هذا المفهوم تغير وبدا يفصل بين الدولة، والمجتمع، اذ مع بزوغ علاقة الانتاج، والرسمالية في القرن الثامن

عشر ظهرت الاصوات التي تنادي بحق الدفاع عن المواطن ضد الاستبداد السياسي الذي مورس على المجتمع من قبل الرأسماليين الذين استبدوا بالسلطة واحكموا سيطرتهم على مقدرات المجتمع، واستبعاد الافراد العاملين في المؤسسات الانتاجية التي يمتلكها ثلة من الرأسماليين الذين يتحكمون برؤوس الاموال، ويتصرفون وفقاً لأهدافهم، ومصالحهم الشخصية، وهنا كان دور الجمعيات اكثر وضوحاً وتحديداً في مجال تقليص الهيمنة الحكومية، واعطاء فسحة اكبر للمجتمع المدني الذي يسهم جنباً الى جنب مع الهيئات الحكومية في ادارة المجتمع بجميع مكوناته، على ان تكون الحصاة الاكبر لإدارة المجتمع لممثليات المجتمع المدني، ويكون دور الحكومة التخطيط والاشراف، والمتابعة، مع تقديم الدعم والاسناد اللازم لدعم الجهود الجماعية الهادفة للوصول الى مجتمعات افضل للإنسان، وهنا كان بداية الصراع الطبقي بين الافراد والحكومات، وانقسام المجتمع الى طبقات متفاوتة في المستوى المادي، والثقافي، والاجتماعي، تختلف كل طبقة عن الاخريات في الاهداف، والغايات التي ترغب وتجتهد في الوصول اليها، فكان لابد من ان يأخذ المجتمع المدني مفهوماً جديداً يركز على فكرة عدم منافسته للحكومة، وانما يعتمد مفهوم التنافس على خلق مجتمع افضل تتوفر فيه الفرص المناسبة كي يعيش الجميع حياة كريمة، امانة [1].

وبدأت تعريفات المجتمع المدني اكثر وضوحاً في تشخيص هويتها، اذ عرفت على انها "مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، أي بين المنظمات العائلية ومنظمات الدولة التي لا مجال للاختيار في عضويتها" [2]، فهذه التنظيمات التطوعية الحرة تنشأ لتحقيق مصالح أفرادها، أو لتقديم خدمات للمواطنين، أو لممارسة أنشطة إنسانية متنوعة، وتلتزم في وجودها، ونشاطها، بقيم، ومعايير الاحترام، والتراضي، والتسامح، والمشاركة، والإدارة السلمية للتنوع، والاختلاف. والمجتمع المدني وفقاً لـ [3] "مجتمع مستقل إلى حد كبير عن إشراف الدولة المباشر، فهو يتميز بالاستقلالية، والتنظيم التلقائي، وروح المبادرة الفردية، والجماعية، والعمل التطوعي، والحماسة من أجل خدمة المصلحة العامة، والدفاع عن حقوق الفئات الضعيفة، ورغم أنه يعلى من شأن الفرد إلا أنه ليس مجتمع فردية بل على العكس مجتمع التضامن عبر شبكة واسعة من المنظمات"، كما عرف المجتمع المدني بكونه أفراداً، وهيئات غير رسمية، فاعلة في مختلف المجالات التربوية، والصحية، والثقافية، والاجتماعية، والانسانية، وغيرها من المجالات التي تدعم الانسان والمجتمع بصفة عامة" [4]، كما عرفت من قبل [5] بكونها " مجموعة من الافراد المنظوين ضمن تجمع منظم، يتعاملون مع الحاجات

صحية، ورعاية لفئات خاصة مثل المعوقين ، والمسنين ، ورعاية الأيتام .

ب. المنظمات التنموية: وهي تشمل المنظمات العاملة في مجال الصحة، والتعليم، والزراعة، والبيئة، والمياه، والتدريب.

ت. المنظمات الدعوية والثقافية والبحثية: وهي تشمل المنظمات التي يهدف نشاطها الرئيس الى التأثير في السياسات العامة ، مثل منظمات حقوق الانسان، والتنقيف المدني، ودعم قضايا المرأة، فضلا عن المراكز البحثية والمنظمات الثقافية والفنية.

ث. الاندية الشبابية والرياضية: وهي المسجلة في وزارة الداخلية ووزارة الشباب والرياضة.

2- عناصر تكوين منظمات المجتمع المدني، واهدافها

تؤسس منظمات المجتمع المدني على اربعة عناصر اساسية، ويعد كل عنصر من هذه العناصر دعامة تقوم عليها منظمات المجتمع المدني لا يمكن الاستغناء، او التغاضي عنها، هي: [10].

- **العنصر الأول:** العمل الطوعي [التطوعي] .
- **العنصر الثاني:** مجتمع مدني منظم يقوم على أسس تنظيمية.
- **العنصر الثالث:** غاية وأهداف منظمات المجتمع المدني واستقلاليتها عن الحكومة.
- **العنصر الرابع:** ضرورة النظر إلى مفهوم المجتمع المدني باعتباره جزءا من منظومة مفاهيمية أوسع تشمل على مفاهيم مثل [الفردية، والمواطنة، وحقوق الإنسان، والمشاركة السياسية، والشرعية الدستورية].

اما عن الاهداف، فتتنوع اهداف منظمات المجتمع المدني، وتتشعب؛ اذ تسعى هذه المنظمات الى تبني مجموعة من الاهداف التي تتبع من ما تتحمله من مسؤوليات تجاه المجتمع ، ويمكن بيان ما تسعى هذه المنظمات الى تحقيقه من اهداف وفقا للاتي: [11]، [12]

- أ. صياغة سياسة أنشطة المنظمة بالتوافق مع قوانين الدولة التي تعمل فيها.
- ب. ضمان الحصول على الاموال اللازمة لإنجاز أنشطتها التي يتم من خلالها تحقيق الاهداف التي تأسست من اجلها.
- ت. التأثير الايجابي في مختلف القوانين والتشريعات التي توظف لخدمة المجتمع.
- ث. تحقيق وتعزيز فكرة الاستقلال والسيادة الوطنية.
- ج. تحسين الاوضاع المعيشية للفرد والمجتمع.
- ح. الاهتمام بالفئات المهمشة، او ذات الاحتياجات الخاصة.

الانسانية على اختلاف انواعها، واحجامها"، وعرف المجتمع المدني بكونه " منظمات تؤسس وتدار من قبل مواطنين دون أي تمثيل رسمي لطواقم أو وكالات حكومية، وتعدّ كيانا مستقلا وتمنح الحقوق والواجبات والصلاحيات والحصانات الضرورية كافة لتحقيق أهدافها الخيرية والانسانية مع المحافظة على استقلاليتها" [6].

وتأسيسا على ما تقدم يمكن تعريف المجتمع المدني بكونه " منظمات نشأت بإرادة افرادها الحرة، تقدم الدعم، والاسناد من خلال انشطتها المتنوعة للمجتمع بصفة عامة، او بصفة خاصة لفئة محددة مستهدفة، تعمل بجدية لضمان نيل الجميع افضل فرصة لحياة امنة، مستقرة، فضلا عن دورها الذي يضمن حماية الافراد في المجتمع من الاستغلال او الاستبداد من قبل المؤسسات الحكومية في ذات المجتمع".

وتأتي اهمية منظمات المجتمع المدني من دورها الذي تمارسه في تنمية، واستدامة القطاعات المختلفة في المجتمع، ومنها القطاع الصحي، والتعليمي، والثقافي، والاجتماعي، والتنموي، والمهني، وغيره من القطاعات العاملة ضمن المجتمع الذي تعمل فيه والذي اوجب وجود مثل هذه المنظمات لدعم واسناد المؤسسات الحكومية التي باتت عاجزة في بعض البلدان عن توفير بعض الاحتياجات الاساسية اللازمة لاستدامة الحياة، ويمكن تحديد هذه الاهمية بالاتي: [7] ، [8].

1. دعم المجالات الاساسية ضمن فئات محددة في المجتمع [الأيتام، والفقراء، والمحتاجين، والمهجرين]
2. بناء وانشاء المدارس، والمستشفيات، ومؤسسات البنية التحتية ذات المساس المباشر بحياة الانسان التي لا يمكن الاستغناء عنها للبقاء على قيد الحياة.
3. رعاية ودعم المرضى، والمعاقين، وكبار السن والعمل على اعادة تأهيلهم وادماجهم ضمن المجتمع.
4. تقديم الخدمات الصحية، والاجتماعية لمختلف فئات المجتمع.
5. انشاء مشاريع توفر فرص عمل تقلل من مشاكل البطالة وتأثيراتها السلبية.

وقد ظهرت اهمية منظمات المجتمع المدني في مجالات كثيرة تخدم المجتمع، بحيث يمكن تقسيم هذه المنظمات الى اربع مجموعات رئيسية وهي : [9]

أ. المنظمات المهمة بالأنشطة الاغاثية، والصحية، والرعاية الاجتماعية: وهي تشمل المنظمات التي يقوم نشاطها الرئيس على تقديم مساعدات اغاثية للأفراد او الجماعات ، او تقوم بتقديم خدمات

3- وظائف منظمات المجتمع المدني

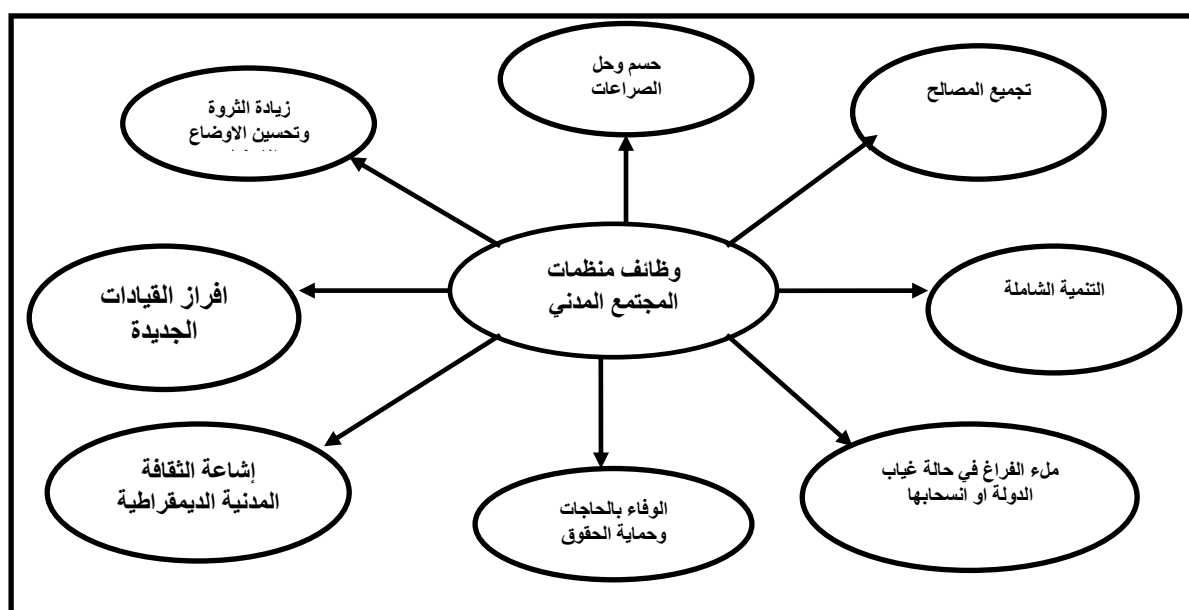
جوهر عمل المجتمع المدني هو تنظيم، وتفعيل، وتوفير المتطلبات الحياتية الأساسية للأفراد في المجتمع، بالتعاون مع المؤسسات الحكومية، والعمل على تحقيق أقصى درجات العدالة الممكنة في توزيع ونشر هذه المتطلبات لجميع فئات المجتمع، وتحديدًا تلك التي تكون بحاجة ماسة لخدمات المجتمع المدني [13]، ولغرض تحقيق هذا الأمر يقوم المجتمع المدني ممثلاً بمنظماته بالعديد من الوظائف التي تسهل وتيسر عملها، ويساعد في توجيه جهودها نحو المستفيدين من خدماتها بشكل مباشر، وتتمثل هذه الوظائف بالاتي: [14] ، [15] الشكل (1).

خ. تلبية احتياجات الأفراد في المجتمع وتمكينهم، والدفاع عن حقوقهم، وتوفير احتياجاتهم قدر الامكان، ولاسيما الاطفال، والنساء، والمرضى، والمعاقين، والفقراء.

د. تنمية الموارد البشرية، والارتقاء بها نحو الأفضل من النواحي كافة الصحية، والتعليمية، والثقافية، والمجتمعية وغيرها.

ذ. الاستجابة لاحتياجات مجتمعية ذات طابع خاص، قد لا تتمكن المؤسسات الحكومية من توفيره مهما كانت الاسباب.

ر. تقديم، وتنسيق الخدمات الخيرية، والاغاثية مع المؤسسات الحكومية.



الشكل (1) : وظائف منظمات الاعمال

المصدر: من اعداد الباحثين.

رعاية صحية، وعلاجية، ودوائية داخل البلد او خارجه، مجانا او بأسعار رمزية وتحديدًا للفئات المهمشة، التي تعاني من ضعف مالي يمنعها من شراء احتياجاتها التي تتوافق مع وضعها الصحي.

المحور الثاني: الخدمات الصحية:

1- مفهوم الخدمات الصحية، ومدلولاتها:

تعرف الخدمات الصحية على أنها " العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصاً، أو إرشاداً، أو تدخلاً طبياً ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول تحول حالة المريض الى حالة صحية أفضل" [16]، كما عرفت بانها "مجموعة من الوظائف التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء

يتضح من الشكل (1) ان منظمات المجتمع المدني تقوم بالعديد من الوظائف المتنوعة، والمتشعبة، التي تصب في خدمة الانسان، والمجتمع، ودعم الجهد الحكومي الذي يفترض ان يكون في الاساس لخدمة المجتمع بشكل عام. ومن هذه الوظائف توفير الاحتياجات الأساسية والصحية منها على وجه التحديد بالتعاون مع المؤسسات الحكومية، اذ يمكن ان تكون منظمات المجتمع المدني احد الروافد التي توفر للمواطنين من المرضى، وذوي الاحتياجات متطلبات دوائية، وعلاجية قد لا تتمكن الدولة من توفيرها، او تقوم بأسناد هذه الفئة من خلال تنظيم ملفات، وكشوفات تبين طبيعة حالة هؤلاء ونوع احتياجاتهم الصحية، والتنسيق مع المنظمات الدولية ذات التوجه والاهتمام بالشأن الصحي لتوفير ما يحتاجونه من

الصحية عبر ادوات ووسائل اعلامية ذات انتشار واسع مثل البرامج التلفزيونية المتخصصة بالتوعية والتثقيف والارشاد الصحي التي تسعى الى بيان مدى خطورة وضرر الامراض، وكيفية الوقاية منها، وتجنب التعرض لها، او يمكن توصيل هذه المعلومات عن طريق تطبيقات تثبت على اجهزة الجوال، او من خلال وسائل التواصل الاجتماعي من خلال اعلانات تثقيفية، او بتوزيع ونشر المنشورات التي يتم توزيعها على العامة في اماكن سكنهم، او عملهم.

ب- الخدمات العلاجية: تلك الخدمات التي تقدم للمريض بعد اصابته بمرض ما، وتقوم بإزالة عوارض المرض بعد تشخيصه، ومعالجة مسبباته، وتأثيراته عن طريق استخدام الادوية، او العمليات الجراحية، او المعالجات الفيزيائية، او النفسية التي تتطلبها الحالة الصحية.

يتطلب نجاح الخدمات الصحية بنوعها الوقائي، والعلاجي تعاوناً تاماً بين جميع الاطراف، اذ ينبغي ان يبدي المريض رغبته في التعاون مع معالجيه للتشافي من مرضه وتحسين وضعه الصحي، كما ينبغي ان يعمل الكادر الطبي بأفضل ما يمكن لتقديم الخدمات الصحية التي تتطلبها حالة المريض للوصول الى افضل النتائج التي تمكن المريض من العودة الى حياته الطبيعية كإنسان منتج في المجتمع.

3- خصائص الخدمات الصحية:

تتجسد الخدمات الصحية المقدمة من قبل المؤسسات الصحية بخصائص تتوافق مع كون ما يتم تقديمه هو خدمة بالأساس، فضلاً عن كونها صحية تقدم لفئة محددة من الناس الذين يحتاجون اليها في ظروف محددة خاصة، ويمكن تحديد هذه الخصائص بالاتي:

[21]

* عدم ملموسية الخدمات الصحية

لا توجد صورة واضحة عن ما دفع المريض من اجله المقابل المحدد والذي يقدر بمبلغ مالي يتوافق وطبيعة الخدمة الصحية المقدمة، فالشفاء عملية ليست فورية تتطلب وقتاً، وجهداً، وصبراً كي تعطي ثمارها، وتظهر نتائجها، وخلال هذه الفترة يمكن بيان مدى رضى المريض عن الخدمة الصحية من عدمه، ولابد من الاشارة الى ان قناعة المريض بتلقي الخدمة يأتي في المقام الاول قبل تلقي الخدمة الصحية التي تأتي بالترتيب الثاني.

• تلازم وتزامن إنتاج الخدمة الصحية واستهلاكها:

الخدمات الصحية تعمل ضمن قطاع الخدمات العامة، وتقدم في مؤسسات متخصصة بهذا المجال، فهي تنتج وتستهلك في ان

والاستمرار بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، والتعليمية، والاجتماعية وغيرها بشكل غير مباشر، بحيث تعطي للمريض القدرة على التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقراراته البيئية، والحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب" [17]، وعرفت [18] بكونها "الخدمات العلاجية، أو الاستشفائية، أو التشخيصية التي يقدمها احد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد، أو أكثر من أفراد المجتمع، مثل معالجة الطبيب لشخص مريض سواء كان ذلك في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي، أو العناية التمريضية التي يقدمها الممرضون للمريض، أو التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص، غير أن الرعاية الطبية قد تقدم رعاية صحية وقائية، حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصاً ما يمكن أن يقدم له توضيحات ومعلومات حول مرض ما وطرق انتشاره وطرق الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه في المستقبل. وبذلك يقوم الطبيب بدور الرعاية الصحية إلى جانب الرعاية الطبية".

وتأسيساً على ما تقدم يمكن تعريف الخدمات الصحية بكونها "مجموعة الأنشطة، والعمليات المتمثلة بالعلاج، والدواء، والعناية، فضلاً عن الاستشارات الطبية المختلفة التي تقدم للمريض بهدف تغيير حالته ووضعته الصحي الى حال ووضع افضل"

للقطاع الصحي وما يقدمه من خدمات صحية اهمية كبرى، فهذا القطاع مسؤول عن الصحة العامة، وحماية المواطن، والحفاظ على صحته ووقايته من اي اعراض، او مشكلات يمكن ان تؤثر في حالته الصحية من الناحيتين الجسدية والنفسية، كما ان القطاع الصحي مسؤول وبشكل مباشر عن تحسين نوعية الحياة، وزيادة القدرة الانتاجية للمجتمع، ومن هنا تسعى الدول الى توفير القسط الكافي والمناسب من الخدمات الصحية لمواطنيها وبأجور رمزية ان لم تكن مجانية في بعض الدول [19].

2- اصناف الخدمات الصحية

القطاع الصحي يقدم خدماته للمجتمع بشكل عام، ولتقديم هذه الخدمات لابد من ان تستخدم ادوات، ووسائل مادية، وبشرية، ومالية، توظف في اماكن، وتوقيتات محددة تمكن من وصول هذه الخدمات الى مستحقيها، ومحتاجيها في الوقت المناسب وبأفضل ما يكون كي تحقق النتائج المطلوبة، وتعطي المردود المتوقع منها، وتصنف هذه الخدمات الى صنفين وهما: [20]

أ- الخدمات الوقائية: هي ارشادات صحية تسعى المنظمات الصحية من خلال تقديمها الى تثقيف المواطن حول كيفية منع، او الحد من وجود المرض، ويتم ايصال المعلومات والارشادات

والرياضية، والثقافية، والاقتصادية والتعليمية وغيرها كثير، والذي يهتما في هذا الامر الانشطة والعمليات والبرامج التي تستهدف بها منظمات المجتمع المدني التمكين الاقتصادي بعامه، والنسوي منه على وجه التحديد، اذ اهتمت المنظمات ذات التوجهات النسوية او تلك التي تضع ضمن اهدافها صياغة برامج تدريبية وتأهيلية تمكن فئات من النساء لتطوير مهارتهن وقابليتهن في تأسيس وإدارة مشاريع مدرة للدخل، وقد ساعد منظمات المجتمع المدني في نجاح مساعيها في التمكين الاقتصادي انها تتسم بسمات ساعدتها في تحقيق اهدافها ومراميها، وتتعلق هذه السمات بالاتي:

أ- تتميز منظمات المجتمع المدني بالحيادية والاعتدال والوسطية في التعاملات مع جميع فئات المجتمع.
ب- قدرة منظمات المجتمع المدني على استقبال واستيعاب كم ونوع من الانشطة والعمليات التي تخدم المجتمع.
ت- تتميز منظمات المجتمع المدني الفاعلة برؤيتها الاستراتيجية للمستقبل.

ث- تعطي منظمات المجتمع المدني للعاملين فيها والمتعاونين معها حيزا كافيا من حرية التصرف واتخاذ القرارات التي ينبغي ان تصب في خدمة المنظمة من حيث الرؤية، والرسالة، والأهداف، والاداء.

تسعى منظمات المجتمع المدني الى تحفيز قوة المرأة النابعة من طاقات كامنة غير مستثمرة، طاقات كامنة في عقلها، وكيانها. فالمرأة بحسها الفطري تتمكن من تشخيص وتحديد كيفية التعامل مع ما تمتلكه من موارد وان كانت ضئيلة، وبإمكانها التكيف مع المتغيرات والمحددات لتتمكن قدر الامكان من مواكبة الحياة بضغوطها المختلفة، وهنا يأتي يكون لمنظمات المجتمع المدني دورا واضحا في شحذ الهمم، وتوجيه الطاقات، واستثمار القدرات والقابليات الخلاقة للمرأة في بناء مجتمعها من خلال مشاريع تعود بالنفع على الجميع، مشاريع يمكن قرأت نتائجها الايجابية في المجتمع، مشاريع تنتشل ليس فقط المرأة من معاناة العوز والحرمان بل وتنتشل من يكون على تماس بهذه المشاريع من واقع مضني الى واقع افضل.

المبحث الثاني: الاطار الميداني

1- وصف وتشخيص مجتمع الدراسة

منظمة قلعة كركوك لرعاية الايتام، واحدة من المنظمات غير الحكومية، وغير الربحية، تسعى للمشاركة في بناء مجتمع مدني متحضر ومتطور، يحترم حقوق الجميع، من خلال تنفيذ برامج ومشاريع تنمي الفرد، والمجتمع، بدأت المنظمة عملها في محافظة

واحد وبشكل مباشر غير قابلة للاسترجاع، ومدى جودتها لا يظهر خلال استهلاكها لتطلب هذه الخدمة وقتا وجهدا كي تعطي نتائجها المطلوبة.

• عدم قابلية الخدمة الصحية للتخزين

تصمم المؤسسات الصحية خدماتها لتقدمها في فترة زمنية محددة واذا لم تستخدم هذه الطاقة في فترة محددة ستهدر هذه الخدمة، اذ لا يمكن تخزين الخدمة الصحية كي يتم تقديمها في فترات لاحقة مستقبلا، فمثلا إذا كان بإحدى المستشفيات خمس عشرة غرفة عمليات مزودة بطاقم جراحي متكامل وجاهز للعمل على نحو ملائم وسليم لملء جميع الأوقات أو لو تم هدر جزء كبير من الوقت بين الحالات فإن جزءا من القدرة أو المكانية المتاحة قد فقد.

• مشاركة المريض في إجراءات الخدمة

يعد المريض (او ما يعانيه من حالة مرضية)، او من يتلقى الخدمة والرعاية الصحية مدخلات الى المنظمة الصحية، وتكون مخرجات هذه المؤسسات تشخيص الحالة المرضية، ووصف العلاج والتداوي المطلوب لمعالجتها، فضلا عن تفاعل المريض والمؤسسة الصحية من خلال تقديم الرعاية الصحية التي يمكن تشبيهها بالعمليات في اطار المنظومة العلاجية.

4- الرابط الفلسفي بين منظمات المجتمع المدني والخدمات الصحية

منظمات المجتمع المدني منظمات طوعية تعمل في الحيز الرابط بين المنظمات الحكومية والمجتمع، تؤسس هذه المنظمات بناء على ارادة حرة من قبل مؤسسيها، والانضمام اليها والحصول على عضويتها امر اختياري طوعي، وتستند في عملها إلى القوانين المنظمة لعمل منظمات المجتمع المدني، فضلا عن الخدمات التي تسعى لتقديمها للمجتمع. تتسم اعمال منظمات المجتمع المدني بكونها اعمالا غير ربحية، سلمية، تعزز روح التسامح واحترام الذات واحترام الآخر وتقدير وجهة نظره ورأيه مهما كان هذا الرأي مختلفا. ومن ثم فإن منظمات المجتمع المدني هيئات لها العديد من الاهتمامات التي تتوافق مع توجهاتها، وأهدافها، وسياسة العمل فيها.

لقد تطور عمل منظمات المجتمع المدني وتوسع ليشمل العديد من الانشطة والعمليات التي يمكن ان تتداخل فيها ومعها منظمات القطاع الحكومي والقطاع الخاص لتقديم خدماتها لأكبر فئة من المستفيدين من هذه الخدمات، اذ دخلت هذه المنظمات من خلال انشطتها وبرامجها في العديد من المجالات الاجتماعية، والسياسية،

ب- رفع القدرات الاقتصادية للعوائل المتعففة، والنساء منهن على وجه التحديد بتدريبهم على أساليب مهنية حديثة ترفع من قدراتهم وتزيد من مهاراتهم.

ت- التنسيق والعمل مع الجهات الرسمية لتفعيل العمل بالقوانين المعنية بحقوق المرأة، والطفل في العراق وفق معايير إنسانية متقدمة استناداً للمواثيق الدولية .

ث- المشاركة في مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية من أجل تفعيل دور المرأة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقضاء على كل أشكال التمييز السليبي ضد المرأة.

ح- تقديم الدعم المالي للمتغففين والايتم بالقدر الذي يفي ببعض المتطلبات الحياتية، ومنها على وجه التحديد الدراسية لفئات الطلبة في المراحل الدراسية المختلفة.

ج- تقديم الخدمات والدعم الصحي للحالات المرضية بالتنسيق مع عدد من الاطباء في محافظة كركوك، مع توفير بعض التجهيزات الضرورية المناسبة للحالات المرضية (كرسي معوقين، عكازات، حجلة مشي.....الخ).

2- برامج ومشاريع منظمة قلعة كركوك لرعاية الايتام في المجال الصحي :

سعت منظمة قلعة كركوك لرعاية الايتام منذ تأسيسها الى اداء العديد من المهام التي تتوافق مع غاياتها وأهدافها، وسنركز على تقديم الخدمات الصحية الموجهة للمرضى من العوائل المتعففة، والايتم، والارامل والمطلقات، اذ سعت المنظمة وبجهود دؤوبة الى ايجاد مبادرات انسانية في الجانب الصحي تمكن من تقديم الخدمات الصحية من فحوصات، وما تتطلبه من اجراءات طبية اخرى ضرورية لتشخيص المرض بشكل صحيح، وتحديد ماهية المعالجات الدوائية او الفيزيائية، او حتى العمليات الجراحية ان تطلبت الحالة. وينبغي الاشارة الى ان اغلب الحالات المرضية التي تبنتها المنظمة والموجهة للفئة التي تستهدفها، تسعى بشكل عام لعلاج الحالات المرضية، والحد من تأثيرات المرض السلبية على الانسان والعائلة، لما تفرز من مشكلات مالية، ونفسية، واجتماعية وتحديدا ان جميع الحالات المرضية التي تمت رعايتها والاهتمام بها هي من الطبقة الفقيرة المعتمدة التي لا تجد كفايتها المالية اليومية، ولا تتمكن من تحمل تكاليف الرعاية الصحية ومتطلباتها. ولتحقيق هدف المنظمة المتمثل بتسهيل تقديم الرعاية والخدمات الصحية، اعتمدت المنظمة خطة عمل من ثلاثة محاور رئيسية، وتمثلت هذه المحاور بالآتي:

كركوك، تاهلت للعمل المدني بموجب الاجازة الممنوحة لها من قبل مكتب المنظمات غير الحكومية، حيث سجلت في الامانة العامة لمجلس الوزراء، مكتب مساعدة المنظمات غير الحكومية بالشهادة المرقمة (z116585) والصادرة في 2018/9/18، وأسهمت بتقديم خدماتها لشريحة واسعة من المستفيدين من برامجها الداعمة وكان توجهها الاول والاساس دعم ورعاية المتغففين، والايتم من خلال تقديم التجهيزات اللوجستية الخاصة بدراساتهم على اختلاف مستوياتهم التعليمية من ملابس، وقرطاسية، وكتب، واجهزة طبع، واستنساخ، فضلا عن تخصيص رواتب مالية لهؤلاء الطلبة تعيينهم على بعض متطلباتهم اليومية، كما قدمت المنظمة خدماتها للارامل والمطلقات والعوائل المتعففة من خلال تأسيس مشاريع صغيرة تدار من قبل هؤلاء النسوة، واغلبها مشاريع منزلية تمكنهن اقتصاديا من خلال توفير عائد مالي بسيط يسد بعض الحاجات الحياتية الاساسية، كما انها بدأت بتقديم الدعم الصحي للعديد من الحالات التي سجلت ضمن الفئة المستهدفة من قبلها، وكان للمنظمة ضمن برنامج اعد خصيصا لتقديم الخدمات الصحية، والمستلزمات اللازمة والمرافقة لها دور في معالجة العديد من هذه الحالات، ووصولها مرحلة الشفاء التام، او توفير مستلزمات تعين بعض المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة وتسهيل عليهم التعامل مع متطلبات حياتهم اليومية. فضلا عن العديد من الاهداف الاخرى التي تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال عملها اليومي، وتواجدها في مجتمع محافظة كركوك، وتأتي في مقدمة هذه الاهداف الاتي:

أ- تحقيق حياة اقتصادية أفضل للمرأة والرجل على حد سواء في العراق بشكل عام، وفي محافظة كركوك بشكل خاص.

ب- تمكين المرأة والنهوض بها لتفعيل كامل قدراتها لتتعمق بحدية مستقرة وأمنة.

ت- المساهمة في تنمية وتطوير اقتصاد محافظة كركوك عن طريق التمكين والتمهين وجعل الجميع عضوا فاعلا منتجا ضمن اقتصاد منفتح لسوق حرة تضمن للجميع حرية العمل والمساواة في الفرص، والعدالة في الحقوق والواجبات.

اما عن الاليات التي تعتمدها المؤسسة في تحقيق اهدافها، فالمؤسسة تتفق مع ان هناك وسائل وأساليب يمكن من خلالها تحقيق الاهداف والغايات والمرامي، وتتمثل هذه الاليات بالاتي:

أ- ايجاد وزيادة فرص التعليم والتعلم، ومصادر الحصول على المعرفة والمهارة في ميادين الصناعة والاقتصاد والعلوم المختلفة.

3- تشخيص نوع الخدمة المقدمة من قبل المذكورين في الفقرة (1)، من حيث التخصص بالمعاينة والمعالجة، والعمليات الجراحية، والخدمات الطبية المرافقة واللازمة مع كل حالة.

المحور الرابع: بناء قاعدة بيانات للعوائل، والافراد الذين تم استقبالهم من قبل المنظمة الذين سيحاولون، او تمت احوالهم على الجهات الطبية لتلقي الخدمات الطبية والعلاجية، ومتابعة هذه الحالات اثناء المعالجة وما بعد الانتهاء منها لبيان مدى الاستفادة المتحققة لمتلقي هذه الخدمة.

المحور الخامس: رصد جزء من المبالغ المقدمة الى المنظمة والمتحصلة من افراد المجتمع المتبرعين والداعمين لأعمالها الخيرية التي تأتي جميعها بصيغة تبرع او زكاة، وتخصيص هذه المبالغ لدفع اجور الخدمات الطبية والصحية والعلاجية التي تقدم من بعض المذكورين ضمن المحور الاول بأجور رمزية، او خدمات واجبة الدفع وتحديد العمليات الجراحية التي تتم في المستشفيات الحكومية والتي تلزم دفع اجور مقابل الحصول عليها، مع الاخذ بنظر الاعتبار تسجيل هذه المبالغ في سجلات اصولية مرفقة بالوصلات المؤيدة لصرف المبالغ.

لقد قامت المنظمة منذ بدئها بهذا البرنامج بتقديم الخدمات الطبية والعلاجية بالتعاون مع الاطباء وغيرهم وبما يتناسب والحالة المرضية التي احولت اليهم، اذ تم استقبال العديد من الحالات المرضية التي تمت احوالها الى الجهات المذكورة في المحور الاول، ويبين الجدول (1) عدد الحالات ونوع الخدمات المقدمة لها.

المحور الاول: تشكيل لجنة من اعضاء المنظمة تكون مهمتهم تكوين، وتشبيك العلاقات والتواصل والاتصال، وتوصيل الحالات المرضية التي تحتاج الى مداخلة طبية مع الاطباء، او الاطراف الاخرى ذات العلاقة بالخدمة الصحية، والطبية والذين سيقدمون هذه الخدمات، فضلا عن متابعة كل حالة وتقديم تقرير كامل لإدارة المنظمة يبين النتيجة النهائية وما تم انجازه من اعمال ومهام.

المحور الثاني: تأسيس شبكة من العلاقات مع مجموعة من الاطباء من ذوي التخصصات الطبية المختلفة والمشهود لهم بالكفاءة، والقدرة العالية في مجال الاختصاص، والراغبين في التعاون مع المنظمة، وتقديم الدعم والخدمات الصحية، للحالات المرضية التي يتم ترشيحها للمعالجة وبحسب وضع المريض من حيث الخطورة، او السرعة المطلوبة للمداخلة الطبية، يقدم هؤلاء الاطباء خدماتهم الطبية والعلاجية مجانا او بأجور رمزية.

المحور الثالث: صياغة برنامج الرعاية الصحية والطبية، يتضمن البرنامج مجموعة من الفقرات، وفقا للآتي:

1- قاعدة بيانات تحوي بيانات عن تخصصات، وعناوين كل من الاطباء، المحللين، والمعالجين الفزيائيين، ومتخصصي الاشعة والسونار، وفاحصي البصر، وصيادلة، وتجهيزات طبية، واي تخصص طبي او صحي اخر غير ما ذكر ضمن هذه الفقرة.

2- تحديد اليات التعاون والتعامل مع المذكورين ضمن الفقرة (1)، ويقصد ضمن هذه الفقرة نوع الخدمة المقدمة من قبلهم، مجانا، او بأجور رمزية.

جدول (1) الحالات المرضية التي تم استقبالها واحالتها

ت	نوع الحالة المرضية	عدد الحالات	عدد الاطباء المتعاونين	موقع المراجعة	نوع الخدمة
1	نسائية وتوليد	5	1	عيادة طبية خاصة	فحص، تشخيص، معالجة
2	باطنية	29	3	عيادة طبية خاصة	فحص، تشخيص، معالجة
3	جملة عصبية	20	1	عيادة طبية خاصة	فحص، تشخيص، معالجة
4	تخطيط قلب	11	1	عيادة طبية خاصة	تنظيم تخطيط للقلب وتشخيص الحالة
5	عيون	22	1	عيادة طبية خاصة	فحص، تشخيص، معالجة
6	عمليات جراحية	7	2	عيادة طبية خاصة	مستشفى حكومي

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على سجلات المنظمة المدروسة

المرضية، وبهذا نرى دورها الواضح في دعم المجتمع من خلال ما وضعته لنفسها من أهداف وتجشمت مسؤولية تحقيقها مع افتقار قدراتها المالية.

المبحث الثالث: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات

- 1- المجتمع المدني كيانات ومنظمات متنوعة الاتجاهات والمسارات، تشترك في رغبتها في بناء مجتمع انساني افضل تؤسس بصفة شخصية تطوعية من قبل عدد من الافراد يرغبون بتقديم خدمة للمجتمع.
- 2- المجتمع المدني بمنظوماته وكياناته مستقل عن الحكومة ولكنه يعمل على اسناد ودعم المجتمع في مختلف الجوانب. اذ تسعى هذه المنظمات للارتقاء بالمجتمع، وذلك من خلال الخدمات والأفكار التي تقدمها للأفراد بهدف التنمية والتطور.
- 3- الخدمات الصحية حق مكتسب للمواطن وليست ترفاً، وهي من واجبات الحكومة الاساسية التي ينبغي ان تقدمها لشعوبها، بأجور رمزية، او دون اجر، ودور منظمات المجتمع المدني في هذا الجانب هو تقديم الدعم والاسناد إلى الدولة.
- 4- الخدمات الصحية متنوعة ومتعددة تتوافق مع الحالة الصحية التي يمر بها المريض ويفترض عند تقديمها للمريض تحول حاله الى حال افضل واحسن مما كان عليه سابقاً.
- 5- للفقر وجه قبيح يجتهد في اذلال وإهانة الانسان، وتحديد المرأة والطفل، اذ نتيجة الحاجة وانعدام الموارد المالية تعاني العديد من النساء والاطفال من امراض لا يتمكنون من الحصول على الخدمات الطبية والعلاجية الضرورية واللازمة لشفائها.
- 6- تمكنت المنظمة المدروسة من تنفيذ برامج الرعاية الطبية والصحية بشكل جيد، اذ تمكنت من تقديم خدمات علاجية، وطبية، وصحية بالتعاون مع مجموعة من الكوادر الصحية التي قدمت خدماتها مجاناً، او بأجور رمزية، وبذلك كان للمنظمة المدروسة دوراً واضحاً في هذا الميدان من خلال النتائج المتحققة عن كل حالة مرضية.
- 7- جميع الحالات المرضية وفقاً لدفاتر المنظمة المدروسة جاءت من محافظة كركوك [مركز المدينة، واقتصادها ونواحيها]، وكان ذلك بسبب افتقار المنظمة المدروسة للموارد المالية واعتمادها على المتطوعين والمتبرعين بالأموال، الامر الذي حدد مستفيديها ضمن رقعة جغرافية معينة.
- 8- تعاون المنظمة المبحوثة مع الجهات الداعمة لها من العاملين ضمن الملاكات الطبية على اختلاف تخصصاتهم ووظائفهم

بناءً على معطيات الجدول (1) يتضح الآتي:

- 1- عدد المستفيدين من برنامج تقديم الخدمات الصحية والطبية منذ تاريخ البدء به والموفق مطلع شهر كانون الاول للعام 2020، ولغاية اعداد هذه الدراسة نهاية شهر حزيران من العام 2021، قد بلغ (94) حالة مرضية.
 - 2- الفئة العظمى المستفيدة من هذا البرنامج وفقاً لسجلات المنظمة هم من النساء، ويعود هذا الى اغليهن من الارامل، والمطلقات من المتعقات اللواتي لا يتمكن من الحصول على الخدمات الطبية والصحية لانعدام امكانياتهن المالية وعدم قدرتهن على دفع هذا النوع من الكلف، مع التنويه الى أن المنظمة قدمت خدماتها للرجال ايضاً، اذ لم تحدد المنظمة جنس، او عمر، فئة المستفيدين من الخدمات الطبية والصحية.
 - 3- جميع الخدمات الصحية والطبية والعلاجية قدمت ضمن القطاع الخاص، ولم يكن هناك دور ملحوظ للمؤسسات الحكومية الصحية في هذا المجال باستثناء العملية الجراحية التي شخّصت في عيادة خاصة واجريت في مستشفى حكومي يعمل فيه الطبيب الجراح.
 - 4- جميع الحالات كانت تحتاج الى معالجات دوائية، مرفقة ببعض التجهيزات اللازمة لبعض الحالات، عدا (7) حالة احتاجت الى عملية جراحية.
 - 5- جميع الحالات شفيت، وكانت نتائجها جيدة، اذ تمت متابعة كل حالة عن كثب من قبل ملاك المنظمة المختص بهذا البرنامج اثناء تقديم الخدمة، وما بعدها.
 - 6- جميع المستفيدين تمت معالجتهم في محافظة كركوك [المركز] وذلك لعدم قدرة المنظمة على الاستعانة بخدمات طبية وعلاجية خارج كركوك لعدم توفر المبالغ الكافية لها، الامر الذي فرض على ادارة المنظمة التحرك ضمن الحدود الجغرافية لمحافظة كركوك وتحديد الاطباء المتواجدين في مركز المدينة فقط.
- وتأسيساً على ما تقدم نرى ان منظمة قلعة كركوك لرعاية الايتام ايماناً منها بدور منظمات المجتمع المدني في مساندة ودعم الانسان والمجتمع، والارتقاء بهم نحو مستويات افضل اسهمت من خلال برنامجها المخصص لتقديم الخدمات الطبية والعلاجية في مد يد العون والمساعدة للعديد من الحالات المرضية التي تمت معالجتها بعد احالتها الى الاطباء المتعاونين والمتعاطفين مع المنظمة ودورها الانساني في خدمة المجتمع، كما انها قد اسهمت من خلال هذا البرنامج بتخفيف العبء المالي عن المستفيدين من خلال تكفلها بعرضهم على الاطباء المختصين وفقاً لنوع الحالة

5- التعاون بين منظمات المجتمع المدني، ومنظمات القطاع الخاص والحكومي لتذليل الصعوبات والعقبات التي تواجه المنظمات المهمة بالجانب الصحي اثناء تقديم هذه الخدمات للمستفيدين منها، اثناء، وما بعد تقديمها ومتابعة الحالات للوقوف على النتائج النهائية والموقف الصحي لكل مستفيد.

6- تأسيس قاعدة بيانات تتضمن جميع المعلومات الخاصة بمنظمات المجتمع المدني، بدء من التأسيس والحصول على الاجازة الرسمية من الامانة العامة لمجلس الوزراء/ مكتب مساعدة المنظمات غير الحكومية، مع الاوراق الرسمية والثبوتية كافة التي تثبت شخصية المنظمة وكيانها، كما تتضمن القاعدة بيانات وافية عن جميع العاملين في المنظمة [المتواجدين، والذين انسحبوا من العمل فيها لأي سبب من الاسباب]، والمشاريع والبرامج التي نفذتها المنظمة، والجهات الداعمة والساندة والممولة والمشاركة لها وفقا لجدول زمنية، وأي معلومات اخرى يمكن ان تكون مفيدة للبحث والدراسة فضلا عن المتابعة والتقييم لبيان المنظمات الفاعلة من غير من المنظمات التي لم يكن لها دور ايجابي في خدمة، وتنمية المجتمع والارتقاء به.

7- وضع استراتيجية وطنية صحية تقدم الخدمات العلاجية والطبية بمختلف انواعها، تشترك في صياغتها المنظمات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني المهمة بالجانب الانساني والصحي منه، وذلك باعتبار ان الخدمات الصحية والعلاجية مسؤولية مشتركة ينبغي على الجميع المشاركة في تقديمها بأفضل ما يمكن، وبشكل مجاني او بأجور رمزية وتحديد في دولة غنية بموارد وامكانات تمكنها من تقديم هذا النوع من الخدمات وبجودة عالية تضاهي الدول المتقدمة والمتطورة في الجانب الصحي والعلاجي.

8- توجيه البرامج وتكثيف الجهود الموجهة نحو تقديم الخدمات الصحية والطبية وتحديد في ظل الظروف الحالية التي يمر بها العالم اجمع نتيجة جائحة كورونا وتأثيراتها السلبية.

9- الاطلاع على قصص نجاح وتجارب دول ومنظمات كان لها السبق في مجال تقديم الخدمات الصحية، ومحاولة التعرف على حيثيات التطبيق الفعلي لهذه التجارب وماهية الصعوبات والمعوقات التي اعترضتهم؟ وكيفية المعالجة التي اعتمدها هذه المنظمات او الدول للخروج بنتائج ايجابية جعلت تجربتهم من التجارب الناجحة التي يقتدى بها من قبل الآخرين، مع ضرورة التنويه الى الاختلافات بين كل مجتمع والية معالجة هذه

اظهر رغبة هذه الجهات بتقديم الدعم والاسناد الطبي ايمانا منهم بدورهم الانساني وواجبهم في خدمة الانسان والمجتمع. 9- لم يكن هناك أي دور لأي جهة رسمية تمثل المؤسسات الصحية في المحافظة، مما يدل على ضعف التواصل بين المنظمات الحكومية الصحية، ومنظمات المجتمع المدني، وعدم رغبة هذه الجهات، او قدرتها في دعم برامج منظمات المجتمع المدني الا بعد الحصول على موافقات الجهات الرسمية في وزارة الصحة، والحصول على هذا النوع من الموافقات يتطلب معاملات روتينية، واجراءات معقدة تتطلب وقتا طويلا قد لا يكون متوفرا لبعض الحالات المرضية الحرجة التي تتطلب مداخلات صحية وعلاجية سريعة.

10- لا يوجد تنسيق بين منظمات المجتمع المدني الداعمة للخدمات الصحية، اذ تعمل كل منظمة لوحدها وتجتهد في توفير هذه الخدمات دون تنسيق مع المنظمات الاخرى التي قد تكون مفيدة لبعضها البعض في هذا المجال من حيث توفير المعلومة، والخبرة، والعلاقات، والاتصالات وغيرها.

ثانيا: المقترحات

1- بناء ثقافة مجتمعية تقوم على ان الحياة تبنى على اساس التعاون بين الجميع، وان العلاقات بين الجميع علاقات تكاملية، وتأثيرية، فالعلاقات بين منظمات المجتمع المدني وافراد المجتمع علاقة ترابط، وتكامل بعيدة المدى، ذات نتائج ملموسة وقابلة للقياس.

2- الداعم الاول للمرأة والطفل والساند لهم في الحياة هم الخيرون من ابناء المجتمع، اذ نتيجة لغياب الرجل، او قصور دوره لأسباب خارجة عن ارادته تتعرض المرأة والطفل وتحديد المتعفيين منهم الى مواقف، واحتياجات تتطلب دعم المجتمع بأفراده ومؤسساته لهم.

3- ضرورة تعاون جميع الاطراف المهمة بالجانب الانساني على مستوى منظمات المجتمع المدني، والمنظمات الحكومية، والقطاع الخاص وذلك كون الجميع مسؤولا عن اداء دوره في دعم واسناد، وتنمية الانسان، والمجتمع.

4- تعاون منظمات المجتمع المدني ذات الاهتمام بالشأن الانساني بعامة، وتلك التي تهتم بدعم الجانب الصحي على وجه التحديد، في التنسيق للبرامج الصحية والعلاجية وذلك لتبادل المعلومات، والخبرات، والاستفادة من العلاقات التي يمكن توظيفها لخدمة عدد اكبر من الذين يحتاجون الى خدمات طبية وعلاجية.

قدرات منظمات المجتمع المدني في كركوك، كركوك، العراق.

[8] Crain, Jon & Stivachtis, Yannis A., (2009), "The "State-Society" Myth In Civil Society Theory: Reconceptualizations Of Sovereignty And Power In The Context Of Minimal State Capacity", Journal of Political & Military Sociology, Vol. 37, No. 2.

[9] بياضي، محي الدين، (2012)، "المجتمع المدني في دول المغرب العربي ودوره في التنمية السياسية"، اطروحة ماجستير غي منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

[10] أحمد، محمد عبد الرزاق، (2005)، "تطبيقات اقتصاديات التنمية في تكوينات الجمعيات التعاونية بالسودان (1945-2005) م"، اطروحة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم، برامج البحوث والدراسات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، وزارة العلوم والتقانة، معهد الأبحاث الاقتصادية والاجتماعية، الخرطوم، السودان.

[11] كسبه، قدي فضل، (2013)، "منظمات المجتمع المدني ودورها في تعزيز مفهوم المواطنة في فلسطين"، اطروحة ماجستير غي منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

[12] Arslan, Ahmad, Kamara, Samppa, Golgeci, Ismail, & Tarba, Shlomo Yedidia, (2022), "Civil society organisations' management dynamics and social value creation in the post-conflict volatile contexts pre and during COVID-19", International Journal of Organizational Analysis, Vol. 30 No. 7, pp. 20-33, Emerald Publishing Limited, -934 8835, DOI 10.1108/IJOA-01-2021-2573.

[13] Bannett, E., Coule, T., Damm, C., Dayson, C., Dean, J. and Macmillan, R. (2019), "Civil society strategy: a policy review", Voluntary Sector Review, Vol. 10 No. 2, pp. 213-223.

[14] Bendell, J. (2017), Terms for Endearment: Business, NGOs and Sustainable Development, Routledge, New York, NY.

الاختلافات لغرض تحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه التجارب.

10- تبني منظمة قلعة كركوك لرعاية الإيتام اليات عمل حديثة مبنية على اساس البرمجة الالكترونية، والأرشفة الرقمية لكل البرامج والأنشطة التي تم انجازها في المنظمة ومنها برنامج تقديم الخدمات الصحية والطبية والعلاجية.

11- المنظمة المدروسة بحاجة الى تسليط المزيد من الضوء اعلاميا وذلك لبيان دورها الفاعل في دعم المجتمع.

المصادر:

[1] خليل ، حامد، (2000)، "الوطن العربي والمجتمع المدني"، كراسات إستراتيجية ، مجلة فصلية تصدر عن مركز الدراسات والبحوث الإستراتيجية ، جامعة دمشق ، لعدد الأول - السنة الأولى.

[2] عبد المطلب، حسين، (2006)، "دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الصناعة العربية"، <http://www.alokab.ps>.

[3] الجحاني ، الحبيب ، (1999) ، "المجتمع المدني بين النظرية والممارسة"، مجلة عالم الفكر، العدد الثالث، المجلد السابع والعشرون ، الكويت.

[4] Michael, Philip G., (2013), "The Role of Non-Governmental Organizations in Development Sector Skills The of Workers in Education", <http://www.gdrc.org/ngo/jp-civil-society.html>

[5] McKague, Kevin, (2014), "An Integrated Approach to Poverty Alleviation: Roles of the Private Sector, Government and Civil Society", The Business of Social and Environmental Innovation

[6] Devarajan, Shantayanan, (2014), "Can Civil Society Overcome Government Failure in Africa?", The World Bank Journal, First published , October.

[7] عبد اللطيف، ذكرى عبد الحافظ، (2008)، "دراسة عن آراء الناشطين المدنيين حول دور منظمات المجتمع المدني في كركوك"، ورقة عمل قدمت الى المؤتمر الاستراتيجي لبناء

[15] Aziz, Tom Chavangi,(2015), "Legislating the Counter-Trafficking in Persons Act: The Advocacy Role of Civil Society", Rights and Legal Institutions, Bergen, Norway

[16] البكري، ثامر، (2005)، "تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[17] عبد الرزاق، ألاء نبيل، (2011)، "إستخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية : حالة دراسية في عينة من مستشفيات مدينة بغداد"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 90 .

[18] محفوظ، ميمي، (2019)، "الخدمات الصحية"، التعريف والخصائص، <https://manajmnt.blogspot.com>.

[19] سفيان، عصماني سفيان، (2006)، "دور التسويق في قطاعات الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة حالة مصحة الصنوبر بمدينة سطيف"، جامعة محمد بو ضياف مسيلة، اطروحة ماجستير غير منشورة، سطيف-الجزائر.

[20] الفراج، أسامة، (2009)، "تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: 25، العدد الثاني، دمشق، سوريا.

[21] اوزجان، يشار، (2008)، "الأساليب الكمية في إدارة الرعاية الصحية (تقنيات وتطبيقات)"، ترجمة: عبد المحسن بن صالح الحيدر، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.