

مقدمة

يعتبر الاتصال هو همزة وصل بين مرسل ومتلقي بين مؤسسة ومؤسسة، بين نقطة و أخرى لإيصال معلومات، بيانات وأفكار معتقدات وتأثير في تغيير سلوك ما اتجاه قضية أو موقف معين، وعليه لا يمكن تصور حياة دون تواصل وتبادل للآراء والانشغالات ولأهمية هذا الموضوع نجد كل مؤسسة باختلاف طبيعتها، اقتصادية كانت سياسية اجتماعية ثقافية صحية...تستخدم نوع اتصالي ووضعت في خدمتها على حسب مجالها وتخصصها للوصول إلى أهدافها وغاياتها المرجوة، وهذا ما عملت المؤسسات الصحية جاهدة على إنشاء وتكوين اتصال فعال متين، تحت مسمى الاتصال الصحي الذي يعمل على توفير للمعلومات الصحية الهادفة والدقيقة للمتلقي بهدف التوعية والإرشاد والنصح، وتوجيهه نحو قضايا صحية تنفع حياته، ومن أجل العمل على تغيير السلوكيات السلبية الخاطئة إلى سلوكيات جديدة إيجابية نافعة له ولحياة العامة، وذلك بإتباع خطط وإستراتيجيات اتصالية سواء كانت مباشرة بين طبيب ومرضى أو بشكل غير مباشر بالاعتماد على أساليب اتصالية متعددة مرئية، مسموعة، انترنت مواقع تواصل الاجتماعي وكل هذا من أجل إنجاح العملية الاتصالية والاتصال الصحي. وظهرت أهمية البحث في هو تطويره في أزمة كوفيد 19 من أجل صياغة معلومة الصحية الموثوقة ومن أجل ضمان سلامة العامة، والمؤسسات الصحية الجزائرية كغيرها من بلدان العالم حاولت تطوير واهتمام بموضوع تكوين أساليب التواصل الفعالة، وذلك لتجنب تخويف الناس ونشر إشاعات وكلام ليس له قاعدة صحيحة ونشر الوعي والتوعية الصحية بأضرار كوفيد 19، ولأهمية هذه المسألة ألا وهي أساليب التواصل الصحية لنشر معلومات صحيحة لضمان سلامة عامة ومن هذه الأخيرة نطرح إشكالية دراستنا: ما هي الأساليب الاتصالية التي تبنتها المؤسسات الصحية الجزائرية أثناء جائحة كوفيد19؟

وتفرعت إشكالية إلى مجموعة تساؤلات :

- ماذا نقصد بالاتصال والتواصل الصحي؟
- ما هي أشكال الاتصال الصحي التي اعتمدها المؤسسة الصحية الجزائرية أثناء جائحة؟
- ما هي أهداف و أهمية التوعية الصحية؟

الجزائرية في نشر الوعي والتثقيف الصحي للمواطنين خلال جائحة كورونا

Algeria in spreading awareness and health education for citizens during a pandemic

د. طالب كبحول زياني سلطانة فايزة حمزاوي زهية

جامعة خميس مليانة / جامعة المدية

ملخص

لوسائل الإعلام دور كبير في التوعية في جميع المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، التربوية والصحية، فالجانب الصحي مهم جدا وهو ما تبين خلال أزمة فيروس كورونا، التي مست العالم بأكمله، وأضحت الحكومات والمؤسسات الصحية تعول على وسائل الإعلام في التوجه للأفراد لتحسيسهم بخطورة المرض، ولنقل المعلومات ولحثهم على الأخذ بالإجراءات الوقائية للمحافظة على صحتهم وصحة من يحيط بهم، والارتقاء بالوعي الصحي للمواطنين حفاظا على سلامتهم، والمساهمة في إكساب الأفراد لثقافة صحية تسمح بمواجهة الأزمات الصحية المحتملة الوقوع، وهو الأمر الذي دفعنا للقيام من خلال هذه الورقة البحثية بدراسة الأساليب التي تم اعتمادها من طرف المؤسسات الصحية الجزائرية في الاتصال الصحي وما إذا كانت حققت المطلوب، و التعرض للعراقيل التي اعترضت سبيلها. الكلمات الدالة: الوعي الصحي والتثقيف الصحي، الاتصال الصحي، وسائل الإعلام والاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي، الحملات الصحية، فيروس كورونا.

Abstract

The media has a major role in raising awareness in all economic, political, social, educational and health fields. The health aspect is very important, which appeared during the Corona virus crisis, which affected the whole world, and governments and health institutions have become dependent on the media to reach out to individuals to raise awareness of the seriousness of the disease, to convey information and to recommend that they take preventive measures to safeguard their health and that of others. those around them, and to raise citizens' awareness of health in order to preserve their safety, and contribute to providing individuals with a healthy culture enabling them to resist health crises. What led us to make through this research to study the methods which were adopted by the Algerian health establishments as regards health communication and their effectiveness, and the exposure to the obstacles which they met.

Keywords: Conscious and cultural sanitary- Sanitary contact- Multimedia. Social media- Sanitary campaigns- Corona virus.

زيادة حاجة القائمين بالاتصال في ميدان الصحة للإقناع على امتداد مراحل تدفق المعلومات الصحية باتجاه الجمهور وعليه نسعى لشرح عملية تبني لقاح كوفيد 19 في السياق الجزائري عبر تطبيق افتراضات أحد أهم النظريات التي فسرت علميا تأثير وآليات نشر المبتكرات الجديدة في المجتمعات النامية.

وتوصلت إلى جملة من النتائج أهمها: فرض التعامل الإعلامي مع جائحة كورونا على وسائل الإعلام الجزائرية تبني أساليب الإعلام العلمي والصحي خاصة، لذلك يمكن بعد الجائحة خلق فروع علمية في المؤسسات الإعلامية، كما يمكن خلق فرع إعلامي في المؤسسات الصحية لتحقيق التكامل بين كل مكونات النسق الاجتماعي بما يخدم التصدي للمخاطر التي تهدد الصحة العامة والأمن الإنساني إن استيعاب مراحل عملية التبني وتكييف المضامين الاتصالية وفقا له من شأنه تسريع عملية التبني خاصة في حالات الأزمات .

حققت التجربة الاتصالية مع أزمة كورونا مكاسب لا بد من تثمينها بعد زوال الوضع المتأزم من بينها تفعيل وسائط الاتصال الرقمي في مختلف مجالات الحياة، وتحسين فاعلية العلاقات العامة والاتصال الأزماتي في مختلف الهيئات الحكومية عبر خلايا الاتصال التي وظفت الطرق العلمية في التعامل مع الأزمات واكتسبت الحكومة خبرات التخطيط الاتصالي لإدارتها.

الدراسة الثانية

دراسة رضوان جحنيط، إبتسام مروشي تحت عنوان: حملات الاتصال العمومي ودورها في نشر كل من الوعي الصحي والثقافة الصحية في المجتمع أثناء جائحة كورونا، مديرية الصحة لولاية سطيف أمودجا، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية الاهتمام بالمجال الصحي خاصة فيما يتعلق بالثقافة الصحية، وذلك اعتمادا على حملات الاتصال العمومي والتي تعمل على تحفيز المواطنين على إتباع نصائح الحفاظ على الصحة الفردية والعامة والتقليل من نسبة الإصابة بالأمراض والأوبئة، خصوصا في الوضع الراهن الذي يعيشه العالم نتيجة انتشار فيروس كورونا وتفاقمه و الذي يتطلب إجراءات احترازية ووقائية في ظل ندرة اللقاح وعدم إيجاد حلول نهائية للسيطرة على الوباء حيث أن حملات الاتصال العمومي من شأنها أن تعزز الوعي الصحي في المجتمع وتساهم في التقليل من انتشار العدوى و خفض معدل الوفيات.

– ما هو واقع الاتصال الصحي في الجزائر في أزمة كوفيد 19؟
– ما هي العراقيل التي أعاقت مسار التوعية الصحية في الجزائر؟

أهداف الدراسة

- محاولة التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالاتصال والتواصل الصحي وكذا المعلومات الصحية الهادفة .
- التعرف على أبرز الأساليب والأشكال الاتصالية التي اعتمدها مؤسسة صحية جزائرية أثناء جائحة كوفيد 19.
- التعرف على واقع الاتصال الصحي في الجزائر في أزمة كوفيد 2020.

أهمية الدراسة :

محاولة تسليط الضوء على موضوع جد مهم وحساس جدا في قطاع الصحة ألا وهو ضرورة البحث المعمق حول الاتصال الصحي ووضع له إستراتيجيات وخطط فعالة، من أجل إيصال معلومة صحية صحيحة للمتلقي لحماية نفسه والعامة من مخاطر الأمراض والأوبئة، ولن يحدث إلا باختيار الوسيلة المناسبة للظرف وحتى توخي الحذر في نوعية الرسالة فيجد ذاتها على اعتبار أنها إحدى إستراتيجيات التواصل الصحي الأكثر إقناع، وكذا ضرورة تطوير واستخدام كل وسائل وأشكال الاتصال من أجل الوصول إلى كل جمهورها كافة، وهذا الموضوع المهم، أزمة كوفيد 19 هي كانت دافع و نقطة تحول في توجيه النظر لضرورة تحسين وتطوير أساليب التواصل الصحية .

الدراسات السابقة

دراسة عبد المنعم رفاض تحت عنوان: التدفق الاتصالي الصحي في الجزائر خلال جائحة كورونا: قراءة في مراحل تبني لقاح كوفيد 19 من منظور انتشار المبتكرات، هدفت هذه الدراسة إلى تقديم قراءة تحليلية لبيئة الاتصال الصحي في الجزائر خلال فترة التصدي لجائحة كورونا، وفحص القدرة التفسيرية لنظرية انتشار المبتكرات للباحث «إفريتووجزر» لفهم مراحل تدفق الاتصال ضمن هذه البيئة وأدوار قادة الرأي في إقناع الأفراد بتبني فكرة التلقيح ضد كوفيد 19 في ظل التدفق الكبير للمعلومة الصحية وتعدد مصادرها وما ارتبط بهذا التعدد من انتشار للإعلانات الصحية وكذا الإشاعات والأخبار الكاذبة والتي زادت من عدم اليقين لدى الفرد حول فكرة التلقيح وأدت إلى ارتباك هو تراجع ثقته في مصادر المعلومة الصحية، وبالتالي

■ التوعية الصحية

هي نشاط علمي وفني مخطط يعتمد على نشر الحقائق العملية والخبرات المكتسبة، تهدف إلى تمكين أفراد المجتمع من الإلمام بالمعلومات والحقائق الصحية وإحساسهم بالمسؤولية نحو صحتهم وصحة غيرهم من خلال غرس ونشر الممارسات الصحية السليمة، وتولد لدى أفراد المجتمع الرغبة في الاستطلاع وتغرس فيهم حب اكتشاف المزيد، كون الصحة موضوع يتسم بالنشاط والتطور المتسارع- ويجمع الباحثون على أن التوعية الصحية هي عملية تزويد الأفراد أو المجتمع بالخبرات اللازمة بهدف التأثير في معلوماتهم، اتجاهاتهم وسلوكياتهم الصحية نحو الأفضل من خلال الندوات، اللقاءات، المؤتمرات ومختلف الوسائل الإعلامية والوسائط التكنولوجية .

والتوعية الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي تشير إلى مجموعة الأنشطة التواصلية والإعلامية التحسيسية والتربوية الهادفة إلى خلق وعي صحي، باطلاع الناس على واقع الصحة وسبل الحفاظ عليها، وتقديم المعلومات الصائبة حول قضايا الصحة النفسية العقلية والجسدية.

■ جائحة كورونا

— مفهوم الجائحة: الجائحة هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع وقد صنفتها منظمة الصحة العالمية في ستة مراحل، ليصف العملية التي ينتقل من خلالها الوباء من كونه مرض أصيب به أفراد قلة إلى تحوله إلى جائحة يليها مرحلة انتقاله ما بين البشر من فرد إلى آخر، ويتحول الأمر بالنهاية إلى جائحة مع انتشاره عالميا وضعف القدرة على السيطرة عليه.

— فيروس كورونا: يعد فيروس كورونا من فصيلة فيروسات (كورونا) الجديدة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي، الجيوب الأنفية والتهاب الحلق، حيث ظهرت أولى حالات الإصابة على صورة التهاب رئوي حاد، وينتقل الفيروس بين البشر بصورة سريعة وشرسة من خلال الشخص المصاب بالعدوى إلى شخص آخر عن طريق المخالطة القريبة دون وقاية.

■ الإعلام الصحي

— المعلومات الصحية الموثوقة هي عنصر أساسي في الصحة السليمة، لذلك فإن مصدر المعلومات له دور مركزي في الرعاية الصحية، كما أشار «كريستوفر ريسل» فإن الإعلام الجماهيري هو المصدر الأساسي للمعلومات الصحية بـ 49% و يلي ذلك الأطباء والممرضات

وتوصلت الدراسة إلى عديد من نتائج أهمها : ضرورة توفر المتخصصين في الرعاية الصحية وإلمامهم بالمعلومات الصحية، وكذا العمل التثقيف من استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي و وسائل الإعلام المرئية،المسموعة، المكتوبة لنشر الثقافة الصحية، كما يجب التواصل مع وزارة الصحة لعمل حملات صحية تثقيفية قادرة على إيصال المعلومة لأكبر عدد من أفراد المجتمع .

الإطار المفاهيمي للدراسة

مصطلحات الدراسة

■ مؤسسة صحية

يقصد بالمؤسسة الصحية كل هيئة طبية تستهدف تقديم الرعاية علاجية للأفراد سواء كانت الرعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية، وسواء كانت رعاية عامة أو رعاية متخصصة تقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية معينة أو يتبعون قطاعا مهنيا أو عنصريا... أو تقديم خدماتها للجميع بلا استثناء.

وهي هيكل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والمراكز التخصصية، أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة، والصيانة الطبية.

■ الاتصال الصحي

الاتصال: عملية إنسانية يتم على أساسها وصول كيانين أو نظامين إلى حالة من التفاهم على بعضها البعض من خلال عملية تبادل المعلومات، البيانات، الأفكار المشاعر والقناعات بحيث يكون أحد الأطراف المرسل والطرف الآخر هو المستقبل عبر الوسائط المتعددة، فهو السلوك الاتصالي الموجب بين أطراف العملية الاتصالية والنتائج عن تحقق القدر الضروري من الثقة والفهم المشترك، وليكون التواصل بهذا المعنى هدفا رئيسيا من أهداف العملية الاتصالية والمقصود بالتواصل في هذه الورقة البحثية التواصل الصحي، الذي يسعى إلى نشر المعرفة المعززة لصحة الأفراد والجماعات من خلال تغيير سلوكياتهم السلبية والتأثير على توجهاتهم وتجاربهم الصحية فهو التطور العلمي والنشر الاستراتيجي والتقييم النقدي لمعلومات صحية دقيقة وذات صلة وسهلة ويسيرة المنال تتبادلها قطاعات من الجمهور بغرض تحسين الصحة العامة.

■ مواقع التواصل الاجتماعي

يعرفها كل من دنا بويد Danah Boyd ونيكولا ليسون Nicole Ellison على أنها خدمات توجد كل شبكة الويب تتيح للأفراد بناء بيانات شخصية عامة أو شبه عامة خلال نظام محدود ويمكنهم من وضع قائمة لمن يرغبون في مشاركتهم الاتصال و رؤية قوائمهم أيضا .

كما نجد من يقدم تعريف للشبكات الاجتماعية الإلكترونية على أنها «مواقع تعطي المستخدمين مجموعة من الخدمات على أساس تكنولوجيات الويب التي تسمح للأفراد بناء محتوى خاص بصفحة شخصية ونظام من العلاقات الاجتماعية المتعددة ومشاركة الآخرين والتواصل معهم عن بعد دون قيود، وعرض بناء وتشكيل المحتوى في إطار من التعاون والتفاعل من خلال مجموعة من الروابط والاهتمامات المشتركة .

ولأن التكنولوجيات الحديثة والأجهزة الذكية أصبحت متاحة لدى قطاعات اجتماعية واسعة، ساهم هذا الانتشار في إعطاء زخم كبير لمواقع التواصل الاجتماعي، فهي اليوم توظف بشكل فردي وجماعي للتوعية الصحية، مما يصب في مصلحة المجتمع ووقاية أفراد هو معالجة المشاكل وتجاوز الأزمات.

الاتصال الصحي في الجزائر خلال جائحة كورونا

يعرف الاتصال الصحي بأنه كل الجهود والأنشطة التي تستهدف نشر المعلومات الصحية وتطوير المعرفة بشأن قضايا الصحة العامة، والتوعية بالسلوكيات الإيجابية الواجب إتباعها للحفاظ على صحة المجتمع وأفراد هو تبرز أهمية الاتصال الصحي خلال فترات الأزمات الصحية على شاكلة أزمة فيروس كورونا المسبب لمرض كوفيد 19، فالاتصال الصحي لا يرتبط فقط بالجوانب الصحية بل له صلة بطبيعة المجتمع وثقافته وعادات أفراد ونمط حياتهم وسلوكياتهم اليومية ويعتمد على عرض الممارسات الصحية السليمة وتعليم أفراد المجتمع كيفية إتباعها، إذ تقاس فاعليته بقدرته على تغيير السلوك وتحقيق الإقناع الاجتماعي، ويشمل غالبا خطط وسياسات اتصالية تعمل على التأثير في قرارات الفرد والمجتمع من أجل تبني سلوكيات جديدة.

أهداف نشر الوعي الصحي

— إيجاد مجتمع ملم بالمعلومات والمشكلات الصحية فضلا عن الأمراض ومعدل الإصابة بها وأسبابها وطرق انتقالها وأعراضها والوقاية منها ووسائل مكافحتها.

24%، تزداد أهمية الإعلام الصحي بشكل أثناء الأزمات الصحية وظهور الأمراض والأوبئة على مستوى الأفراد والمجتمعات، فجائحة كورونا برزت هذا النوع من الإعلام المتخصص من حيث تبيان أدوارها وواجباته نحو الجمهور، فهو يقدم المعلومة الصحية الصحيحة المقتبسة من مصادرها المعلومة والمعروفة، لتفادي المعلومات الصحية مجهولة المصادر التي قد تؤثر على جمهورها، فالمعلومات الصحية الصحيحة التي تقدمها وسائل الإعلام تتسم بالمصداقية والموثوقية، لأنها تستعرض أطباء وخبراء في الصحة يقدمون المعلومات الصحية الصادقة، التي من شأنها مساعدة الجمهور على تعديل سلوكياتهم الصحية نحو الأفضل سواء على المستوى الشخصي أو العائلي أو المجتمعي.

— الإعلام الصحي هو ذلك النوع من أنواع الإعلام الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق حول المسائل والقضايا الطبية والتمريضية والصحية العارضة أو الطارئة التي تواجهها المجتمعات أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الإرشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد وليس بقصد الإعلان عن السلع أو الخدمات، وذلك من أجل التوعية الصحية والتثقيف الصحي.

■ التثقيف الصحي

يعتبر التثقيف الصحي وسيلة لتنمية الوعي الصحي الذي يعتبر معيار رقي الأمة وتطورها، فهو عملية تربوية يتحقق من خلالها تزويد الفرد بالمعلومات والخبرات قصد التأثير في معرفة ميوله وسلوكه من حيث صحته وصحة الأفراد من حوله.

بأنه عملية ترجمة الحقائق الصحية إلى أنماط سلوكية صحية وذلك بهدف تغيير الاتجاهات والعادات السلوكية غير السوية للفرد، ومساعدته على اكتساب الخبرات وممارسة العادات السلوكية الصحيحة.

■ حملات التوعية الصحية

الحملة عمل إبداعي تستعمل فيه تقنيات الاتصال بهدف الإقناع وهي تعتبر على المستوى الاجتماعي مجموعة من الجهود المخططة والمقصودة التي تهدف إلى تحفيز الفرد وإقناعه بضرورة تغيير أو تعدي لسلوكه، لأغراض غير تجارية لها مردود إيجابي على الفرد والمجتمع، ضمن أطر زمنية ومكانية محددة مسبقا، باستخدام كل وسائل الاتصال المتاحة، فكثير من الحملات تهدف إلى التأثير بشكل مباشر على المتلقي عن طريق تحريك استجاباته المعرفية والعاطفية.

وفي هذا السياق، قام عباس ميموني في وكالة الأناضول للأنباء بنشر مقال حول رقمنة القطاع الصحي في الجزائر بحيث قال لم تقتصر محاربة جائحة كورونا في الجزائر على الإجراءات الوقائية المعتادة، فالحكومة وجدت من احتضان ابتكارات علمية وتطبيقها عمليا سلاحا ناجعا، رقمنة قطاع الصحة في الأسابيع الأولى لانتشار الوباء عانت البلاد من تأخر وصول نتائج تحاليل الإصابات إلى المحافظات الداخلية بالطرق التقليدية، حيث يتم إجراؤها في معهد «باستور» بالعاصمة الجزائر وهو الوحيد الذي يملك المعدات اللازمة لذلك ولتجاوز هذا العائق وجدت وزارة الصحة في تطبيق رقمي ابتكره مهندس جزائري يملك مؤسسة خاصة بمجال الحلول الرقمية الحل الأمثل للمشكلة من خلال تطبيقه الخاص بتحليل البيانات.

وهذا التطبيق يسمح لجميع المؤسسات الإستشفائية في البلاد بطلب إجراء تحاليل كورونا والحصول على النتائج في نفس اليوم، بعدما كانت العملية تتم ورقيا وتأخذ مدة أربعة أيام و فعليا يمكن من خلال التطبيق معرفة خريطة انتشار الوباء بشكل دقيق، إضافة إلى أنه يتيح حوسبة الملفات الطبية لجميع المصابين.

أهمية الاتصال الصحي خلال أزمة كورونا

يهدف الاتصال الصحي إلى رفع مستويات المعرفة والاتجاهات والممارسات المتصلة بالأخطار الصحية للحد منها حيث تعد من القضايا الأكثر استهدافا من قبل البرامج والخطط الاتصالية لما لها من آثار سلبية على استقرار المجتمع حيث أكدت العديد من الدراسات على أهمية الاتصال الصحي كقناة أساسية لنقل المعلومات ومساهمتها في الحد من الأخطار.

فأكثر الحملات شمولا قد تحقق نجاحا كاملا حيث تعد مساهمة وسائل الاتصال وتشجيعها لتغيير سلوك وممارسات الأفراد جزءا من حل المشكلات الصحية. وهو ما أدى إلى اتساع دائرة الاهتمام بالبرامج الاتصالية الصحية والتغييرات التي عرفتها، فقد برزت أهمية التخطيط متعدد الخلفيات لهذه البرامج.

وعليه وفي ظل ما شهده العالم من انتشار غير مسبوق لوباء كورونا، فرض تحديا على المؤسسات والهيئات العمومية وخاصة المؤسسات الصحية تمثل في إيقاف انتشاره والحد من مخاطره على صحة و حياة الأفراد وذلك من خلال الالتزام الجاد والصارم بتعليمات الوقاية، وأضحى الوعي الصحي للأفراد يلعب دورا مصيريا في الحد من

- إيجاد مجتمع يكون أفراداه قد فهموا وأيقنوا أن حل مشاكلهم الصحية والمحافظة على صحتهم هي مسؤوليتهم قبل أن تكون مسؤولية جهات الحكومية .
- إيجاد مجتمع يتبع أفراداه الإرشادات والعادات الصحية السليمة كذلك يشتركون إيجابيا في حل مشاكلهم الصحية ويبدلون المال والجهد في هذا السبيل.
- إيجاد مجتمع يكون أفراداه قد تعرفوا على الخدمات والمنشأة الصحية المتوفرة في بلدهم وتفهموا الغرض من إنشائها وكيفية الانتفاع بها بطريقة منظمة ومجدية.

الأساليب والأشكال الاتصالية في المؤسسات الصحية أثناء جائحة كوفيد 19

واقع الاتصال في المؤسسات الصحية الجزائرية 2020

بالنظر إلى حالة المؤسسات الصحية في الجزائر ووضعتها باعتبار معظمها تابع للقطاع العام 263 مؤسسة صحية عامة، وبالتالي قلة وضعف إمكانياتها نجد عامل المنافسة يلعب دور رئيسي في تحسين خدماتها خاصة مع تنامي ظهور المستشفيات والعيادات الخاصة 1108 عيادة خاصة، هذه الأخيرة التي تعرف فيما بينها تنافسا حادا يحتم على كل واحدة منها السعي لجذب المرضى إليها حتى تضمن البقاء والاستمرار وهذا لن يكون بالأمر السهل، إن لم تنتهج هذه المؤسسات الصحية أسلوب إداري جيد قوامه مدروس علميا ومبني على الممارسة الاتصالية والفعالة.

وهذا ما أثبتته لنا الأزمة العالمية التي اجتاحت العالم و كشفت الفجوات التي تعاني منها المؤسسات الصحية الجزائرية، فأظهرت عدم مواكبة المؤسسات الصحية الجزائرية للإفرازات التكنولوجية الحديثة والتي بدورها تعد عنصر أساسي للمنهج الاتصالي المبني على الوسيلة والمواكبة المعلوماتية.

احتلت الجزائر المرتبة 173 عالميا في مؤشر لأمن الصحي العالمي (GHS) للعام 2019 بين الدول الأخيرة والملون بالأحمر لعدم استعدادها لمواجهة الأزمات، هذا ما دفع بوزارة الصحة الجزائرية للسعي جاهدة لرقمنة قطاع الصحة على جميع المؤسسات الصحية في القطر الوطني العامة والخاصة من خلال إستراتيجية التصرف السريع والمدروس.

وعليه أظهرت لنا الأزمة الأخيرة مدى أهمية الدراسة العلمية للعملية الاتصالية كمنهج حاضر ولين يتماشى مع جميع الظروف.

وعليه ساهم الانتشار الرهيب للفيروس في رفع المستوى الصحي للأفراد خوفاً من انتشار العدوى، ولوحظ ذلك من خلال تزايد الإقبال على استخدام المطهرات والاهتمام بالنظافة الشخصية، والتعرف إلى أهمية هذه الإجراءات بشكل عام والأهم أنها ستصبح عادات مكتسبة بعد انتهاء الفيروس، كما بدأ الوعي الصحي في الانتشار بين أفراد المجتمع حول كيفية مواجهة الأمراض والفيروسات والتعرف إلى طبيعتها والوقاية منها. فضلاً عن ذلك تقليل الإقبال على الوجبات السريعة والجاهزة وذلك خوفاً من نقل العدوى.

ورغم كل ما تبذله المجتمعات للتوعية إلا أن الأمر اصطدم بمشكلة بعض الذهنيات التي لم تتقبل الوضع ورفضت الامتثال للتعليمات المفروضة، كما رفضت فكرة العزل المنزلي. فقد لوحظ لدى بعض المجموعات الإنكار من خلال افتراض البعض عدم وجود خطر حقيقي للفيروس، كما يفترض البعض أن هذا الفيروس يدخل في إطار نظريات المؤامرة، بينما يلجأ البعض الآخر إلى السخرية والتهمك. وفضل عدد آخر من الأفراد اللجوء إلى بعض الممارسات التقليدية في مجال التداوي والوقاية واعتبارها أكثر نجاعة في الوقاية والشفاء في حالة الإثابة. وقد يفسر هذا السلوك بالفجائية، فجائية الوضع وعدم استعداد الأفراد لمواجهة الوضع الحالي، كما أن بعض الذهنيات ذات المرجعية التقليدية تفتقر إلى المرونة الكافية للتعامل بشكل عقلائي مع المستجدات والمستحدثات لذا ترفض التغيير.

ولكن مما لا شك فيه أن الأزمة الحالية ستؤدي إلى تغييرات مستقبلية مؤكدة في نمط الحياة والثقافة الصحية للأفراد ويحتاج إلى برامج حكومية وخطط واستراتيجيات مبرمجة أكثر جدية على المدى البعيد. والأهم من كل هذا وذاك هو بناء استراتيجية واضحة قوامها البناء العلمي للرسالة الصحيحة المقدمة للجمهور من طرف أخصائيين ومساهمة المختصين في إعداد التخطيط للبرامج الصحية.

إستراتيجية الاتصال الصحي

تتمثل في وضع الخطة ثم التعرف على اهتمامات وأولويات وسائل الاتصال- وكذا التعرف على اهتمامات الجمهور وخصائصه- اهتمامات وأولويات السياسات. وفيما يلي شكل توضيحي:

تفشيته. واعتبرت موضوعات الوعي الصحي والاحترازمات الوقائية أولى الموضوعات التي اهتمت بها مختلف المنظمات والجمعيات الحكومية العامة والخاصة.

لعب الاتصال الصحي دوراً مهماً في عملية التحسيس بخطورة مرض كورونا حيث يعتبر مفتاح عملية تغيير المعرفة والاتجاهات وتبني أفكار جديدة فقد عمل على تزويد الفرد بثقافة صحية من خلال النصائح والتوجيهات المقدمة وتوجيهه لإتباع سلوك إيجابي معين، فوسائل الإعلام تتوجه للجماهير وتثير انتباههم عبر الاستمالات العاطفية كالترغيب والتخويف والتحذير أو من خلال العقل باستخدام الحجج والبراهين والأرقام.

فالاتصال لديه قدرة على نشر القيم الاجتماعية وتقديم الدعم الاجتماعي للأفراد كما انه يطرح القضايا الاجتماعية المعاشة المتعلقة بحياة وصحة الفرد والأسرة والطفل، فنشر الوعي الصحي يساهم إلى حد كبير في القضاء على بعض السلوكيات غير الصحية والتي تضر بالفرد هذا من جهة ومن جهة أخرى يساهم الوعي الصحي في التقليل من حجم الإصابة بالمرض، من خلال حصص الإرشادات الطبية الموجودة بالبرامج السابقة أو التي تمت برمجتها من أجل التوعية والتحسيس والوقاية والتوجيه كالقيام بتغطية القوافل التحسيسية والأيام الدراسية والندوات المنظمة من طرف وزارة الصحة أو بعض الجمعيات المتخصصة أو المجتمع المدني وعرض للأخبار المحلية وتكثيف الإعلانات على أمواج القنوات الإذاعية الوطنية والمحلية.

كما شهدت هذه الفترة الاعتماد بصفة واسعة على منصات التواصل الاجتماعي و أصبحت في كثير من الأحيان بديلاً عن شاشات التلفزيون والراديو لذلك قامت كبرى الوسائل بالاعتماد على المنصات لإيصال المحتوى للجمهور، كما زاد عدد المؤسسات الرسمية والمسؤولين السياسيين والصحافيين الذين يستخدمون لوسائل التواصل الاجتماعي لبث التصريحات و تفسير بعض المواقف والأمر والقرارات الهامة عبر حسابات رسمية وسمحت ببث الأحداث و الفيديوهات خلال الحجر المنزلي.

و بالرغم من ما قيل فان هذه الفترة شهدت تصالفاً للقنوات الرسمية التقليدية مع جمهورها و هذا حسب دراسة قام بها معهد رويترز لدراسة الصحافة التابع لجامعة أكسفورد البريطانية فمن خلال تقريره السنوي للعام 2020 فقد أكد تحقيق القنوات التلفزيونية التقليدية في ست دول من مختلف القارات، و لقد ساهم الإغلاق الكلي في ذلك.

- رابعاً: التنفيذ والمتابعة من خلال خلق مناخ داعم إيجابي لحشد أكبر قدر ممكن من المشاركة، أما المتابعة فتركز على المخرجات للتأكد من أن جميع الأنشطة التي خطط لها تتم في موعدها المحدد وإن كان العكس يتم التعامل فوراً مع أي مشكلات قد تظهر.
- خامساً: تقييم الأثر بحيث يتم قياس التقييم من خلال مدى تحقيق البرنامج لأهدافه ومدى فاعليته في إحداث تغيير الأنشطة المختلفة على الفئات المستهدفة، ويساعد على تحسين البرنامج وإعادة تصميمه.
- سادساً: التخطيط المستمر بحيث يكون من خلال التكيف مع الظروف المتغيرة والتخطيط للاستمرار وتحسين الكفاءة الشخصية.

وسائل وأساليب الاتصال المستخدمة في التوعية الصحية

تعتمد الإدارات الصحية على برامج التثقيف الصحي للتأثير في سلوكيات الأفراد بشكل إيجابي ولنشر الوعي وخلق ثقافة صحية وهو ما يتطلب توفير وسائل وأساليب معينة حيث تتم عن طريق:

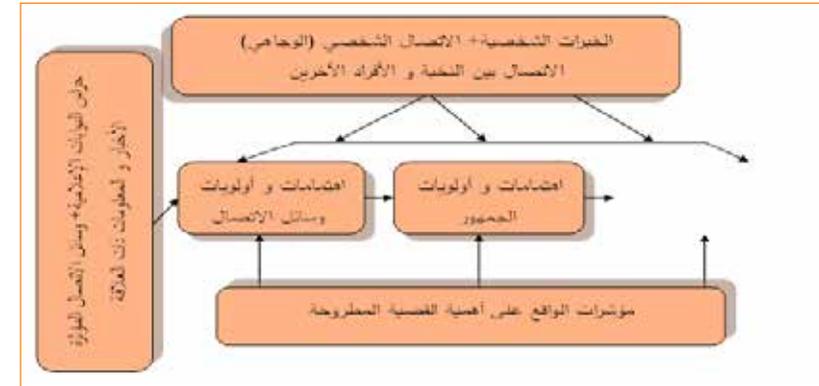
1- الاتصال المباشر أو المواجهي

هنا يكون الاتصال مباشرة سواء كان بالصدفة أو مخطط له كلقاء الطبيب مع أسرة المريض وله تأثير هام وقوي إذا أحسن أسلوبه واستخدم مهاراته قد تكون جماعية أو فردية وفي الحالتين يقدم المعلومات والأسس الصحية وطرق الوقاية من مرض أي حوار ونقاش تتخلله أسئلة يتم الإجابة عنها. وهو طريقة فعالة جدا وقوية من حيث التأثير وتتسم بالمرونة والوضوح والمصداقية²، كالمحاضرات والندوات والمليقيات أو الزيارات التي تقوم بها فرق طبية إلى المنازل لشرح طرق لفحص المرضى وللتوعية من اجل الوقاية وإتباع الإجراءات الوقائية والاحترازية من المرض، وكذا زيارات المدارس لتوعية الأطفال والقيام ببعض النشاطات التحسيسية حول التعقيم واستعمال الواقي الصحي والمطهرات الطبية...

2- الاتصال الغير المباشر

هنا يتصل القائم بالإعلام الصحي مع الناس من خلال استعمال أساليب ووسائل أخرى لإيصال المعلومات والحقائق إلى الرأي العام من خلال استخدام وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون والصحف والملصقات والصور والأفلام السينمائية

الشكل رقم 01



المصدر: محمد الصرايرة: استراتيجيات الإعلام والتعليم الاتصال في المجال الصحي، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة

العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 4، اربد، الأردن، 1995، ص 173

خطوات عملية الاتصال الصحي

- تتم من خلال مجموعة من الخطوات المنظمة والمدروسة، نوجزها فيما يلي:¹
- أولاً: عملية التحليل وتبدأ برصد المعلومات وتقديم صورة تفصيلية ومعمقة عن المشكلات الصحية الرئيسية التي سيتم معالجتها وتحديد الجمهور المستهدف وصولاً إلى صانعي القرار وغيرهم من ذوي التأثير.
- ثانياً: التصميم الاستراتيجي أين يتم تحديد أهداف العملية الاتصالية بطريقة واقعية والفئات المستهدفة منها والتغيير المطلوب والعوامل المحيطة) العقبات المتوقعة (، وكذا تحديد الخطوط العريضة للمضمون ولقنوات الاتصال الملائمة، وتحديد الإستراتيجية التنظيمية والإدارية، والكلفة والنفقات المتوقعة ووضع جدول زمني لكل مرحلة من مراحل العملية.
- ثالثاً: الإعداد والتقييم وفيها يتم إعداد الرسائل الإعلامية بطريقة علمية إبداعية لإثارة مشاعر الفئات المستهدفة وتحفيزها حيث يتم إعداد مفاهيم الرسالة ومكوناتها وتقييمها مسبقاً مع عينة ممثلة للفئات المستهدفة ومراجعة الرسائل والمواد ومن ثم إعادة تقييم المواد للتأكد من جودتها.

التوصيات

- ضرورة تكثيف الجهود بين مختلف الهيئات الرسمية أو غير الرسمية فالأزمات الكبرى والفجائية لا يمكن لجهود الدولة ومؤسساتها تغطيتها لذا على الأفراد و المجتمع المدني المشاركة في ذلك، من باب أن لهم مسؤولية اجتماعية اتجاء مجتمعاتهم و اتجاء الآخرين من خلال إتباع سلوك المواطنة.
- ضرورة تبني استراتيجيات للاتصال الصحي واضحة المعالم وتمس كل المجالات والأطراف مع تكثيف واستغلال أمثل لكل الوسائل الإعلامية والاتصالية المتاحة، خاصة الاستفادة من الوسائل الجديدة والتقنيات الحديثة في تطوير البرامج والمضامين الصحية التي تكون هي الأخرى بإشراف كفاءات ومختصين في هذا المجال.
- الخلق والإبداع في شكل المعلومات المقدمة والاستغناء على الأسلوب الكلاسيكي الذي لم يعد يوّقي أكله، و ذلك بالاعتماد على الاستمالات العاطفية والإقناع لتوجيه و تغيير سلوكيات الأفراد.
- الاستغناء على اللغة الأجنبية في التواصل مع المواطنين حيث أن المؤسسات الصحية مازالت تتعامل باللغة الفرنسية وهو ما يلاحظ في الملصقات المستعملة وفي الحوارات التي تبث عبر وسائل الإعلام، و هو الأمر الذي لا يفهمه العامة خاصة المصطلحات العلمية.

خاتمة

لا يمكن بأي حال إنكار دور الإعلام الصحي في توعية الأفراد وفي تبنينهم لسلوك صحي سليم و رفع المستوى الصحي لأفراد المجتمع وذلك بتوسيع و اكتساب معارف ومعلومات علمية وطبية وكذا العمل على نشر ثقافة صحية تسمح بتغيير سلوكيات الأفراد نحو الأفضل وتحسيسهم بمسؤوليتهم الاجتماعية اتجاء الآخرين واتجاء المجتمع، من خلال احترام و الالتزام بالتدابير الوقائية والعلاجية المتخذة من قبل الحكومة والمؤسسات الصحية للحفاظ على سلامة الأفراد، ومشاركته في مجابهة الأخطار المحتملة.

الثابتة والمتحركة و الوسائل الجديدة وغيرها من الوسائل الإعلامية.³ كالحوارات أو مناقشات مع مختصين التي تعرض بالإذاعة أو التلفزيون وتفتح الاتصال بالمواطنين لمعرفة انشغالاتهم، والتعرض خلال الحديث لأسباب ظهور الأمراض والأوبئة واستعراض أعراض المرض التي قد تظهر على المريض، بالإضافة إلى الاستشهاد بالأرقام والإحصائيات الدقيقة لعدد المصابين أو الوفيات أو الحالات التي شفيت تماما من المرض وكذا مختلف الإجراءات المتخذة من قبل الدولة كتوفير اللقاح والأجهزة الطبية. بالإضافة إلى استخدام المطويات من خلال الحملات واللافاتات الشهرية والملصقات والرسوم التعبيرية للإرشاد الطبي.

العواقب التي تقف أمام التوعية الصحية: هناك عدة عوامل نذكر منها:⁴

- القيم المتوارثة التي تعمل على الحفاظ على قيم المجتمع والتمسك بها فهي تقف عائقا أمام كل ما هو جديد كإتباع الطرق غير العلمية لعلاج مشاكل الصحة. بالإضافة إلى التمرکز الذاتي للثقافة حيث كل مجتمع يظن انه يعيش أفضل من غيره لذا يتمسك بطريقة عيشه.
- نسبية القيم حيث قد يختلف الأفراد في الحكم عليها فما يراه احد سلبى قد يراه آخر ايجابيا.
- قوى تماسك الجماعة أي شعور الأهالي بالالتزام المتبادل بين أفراد الجماعة الواحدة من جهة والتحزب أي انقسام المجتمع إلى قسمين متعادلين أو أكثر فإذا تم التعامل مع حزب معين دون الآخر فان هذا الأخير يصبح معاديا للمنظومة الصحية.
- إدراك المشكلة فما يدركه الطبيب لا يدركه الإنسان العادي وعدم الثقة في الحكومة فدائما يعتقد أن الأمر لمصلحتها لا لمصلحة المواطنين.
- مشكل اللغة فاعلم الأطباء يتعاملون باللغة الفرنسية وبعض المصطلحات التقنية التي قد لا يفهمها المواطن البسيط و تصعب ترجمتها وإشكالية المصطلح العلمي.⁵
- تباين المستوى الاقتصادي للأفراد، من حيث الإمكانيات المادية، مكان الإقامة، طبيعة السكن، المستوى الغذائي، عدم توفر الخدمات الصحية في المناطق النائية، امتلاك وسيلة نقل...
- تدني جودة المضمون الإعلامي الصحي وعدم وجود كوادر أو مختصين في هذا المجال.
- عدم وجود إستراتيجية إعلامية واضحة.

ففي لحظة الأزمة لن تكفي جهود الدولة ومؤسساتها فهي تحتاج إلى إشراك جميع أفراد المجتمع والعمل سويا في سبيل القضاء على الفيروس، لذا فالاتصال الصحي له دور كبير في نشر الوعي الصحي والتثقيف الصحي للأفراد.

غير انه خلال الأزمة الأخيرة على الرغم من أنها كانت فجائية وغامضة نوعا ما إلا أنه لوحظ نقصا كبيرا في العديد من المجالات، سواء من ناحية الامكانيات المادية والبشرية ونقص الكوادر والمختصين أو من ناحية التوفر على التقنيات والتحكم فيها. وكذا بناء استراتيجيات واضحة وفعالة في مواجهة الأخطار تقوم على تصميم برامج إعلامية جيدة تحوي مضامين ذات رسائل واضحة وهادفة ومقنعة وذلك بالتنسيق مع خبراء ومختصين في المجال كذا الاعتماد على البحث العلمي والدراسات و الأبحاث المنجزة في هذا المجال، كما أن العملية تحتاج تكاثف جهود كل الأطراف الفاعلين بداية من الأسرة ومؤسسات التنشئة إلى مختلف الهيئات والحكومة و كذا المجتمع المدني.

الهوامش

1. امال توهامي: الإعلام الصحي والتنمية الشاملة... قراءة في المفهوم وتحديات العلاقة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 47، المجلد أ، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، جوان 2017، ص 305.
2. محمد قارش و مختارجلولي، مرجع سبق ذكره، ص 39.
3. أمال توهامي، مرجع سبق ذكره، ص 306.
4. عبد المجيد الشاعر و رشدي قطاس: التغذية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004 ص 13.
5. أسعد يوسف ميخائيل: أسس التربية الجنسية، دار النهضة للطبع والنشر، القاهرة، 1995، ص 55.

قائمة المراجع

- سعيدة رحمانية: تقييم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية من وجهة نظر المرضى (دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 4، الجزائر، 2022.
- نادية خريف: أساليب قياس الأداء والفعالية بالمؤسسة الصحية وسبل تطويرها، مجلة رؤى اقتصادية، العدد الثالث، ديسمبر 2012.
- صدام رابيس عنوان المقال: التواصل، التوعية الصحية وإشكالية السياق وإطار تحسين فاعلية التواصل في مجال التوعية الصحية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 9، العدد 2، 2021.
- جمال الدين مدفوني: مواقع التواصل الاجتماعي والتوعية الصحية من مخاطر فيروس كورونا دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين في الجزائر، مجلة وطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 3، العدد 5، 2020.
- بلخضر مسعودة أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمستشفى عبدالله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 3، نوفمبر 2021.
- هدى ساكر و جلال الدين بو عيطي: اتجاهات الأطباء نحو المناخ التنظيمي بالمؤسسة الصحية في ظل تداعيات فيروس كورونا، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 14، عدد 2، 2021.
- منير طيبي: الثقافة الصحية في وسائل الإعلام بين إشكالية التوعية وعادات السلوك، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 4، العدد 1، شهر جانفي 2021.
- شهرزاد نوار و كلتوم فير: الثقافة الصحية والوعي الصحي: قراءة في المفهوم والدلالة، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، جوان 2020.
- محمود عياد: التعرض لحمولات التوعية الصحية عبر وسائل الإعلام بالجزائر دراسة مسحية في ضوء إدراك الحقائق المعرفية لجائحة كورونا، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 1، جانفي 2021.
- عبد المنعم رقا: التدفق الاتصالي الصحي في الجزائر خلال جائحة كورونا، قراءة في مراحل تبني لقاح كوفيد 19 من منظور انتشار المبتكرات، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، المجلد 4، العدد 2، ديسمبر 2021.
- رضوان جحنيط و ابتسام مروشي: حملات الاتصال العمومي ودورها في نشر كل من الوعي الصحي والثقافة الصحية في المجتمع أثناء جائحة كورونا مديرية الصحة لولاية سطيف أمودجا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم المجلد 9، العدد 3.
- ايمان عكروف و رشيدة سيبي: المنهج التأسيسي للاتصال التنظيمي للمؤسسات الصحية الجزائرية وعراقيله، دراسة تحليلية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد 1، جانفي 2022.

- محمد الصرايرة استراتيجيات الإعلام والتعليم الاتصال في المجال الصحي، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد4، اربد، الأردن، 1995.
- شهرزاد نوار وكتوم فير: الثقافة الصحية والوعي الصحي: قراءة في المفهوم والدلالة، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد02، العدد02، الجزائر، جوان2020.
- محمد قارش ومختار جلولي: اساليب الاتصال الصحي في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد11، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جوان 2015،
- طارق عبود: دور وسائل الإعلام و شبكات التواصل الاجتماعي في جائحة كورونا، المعهد المصري للدراسات- دراسات سياسية، مصر، جوان2021..
- امال توهامي: الإعلام الصحي والتنمية الشاملة... قراءة في المفهوم وتحديات العلاقة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 47، المجلد أ، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، جوان 2017 .
- عبد المجيد الشاعر و رشدي قطاس: التغذية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- أسعد يوسف ميخائيل: أسس التربية الجنسية، دار النهضة للطبع والنشر، القاهرة، 1995.