

أنسنة المستشفيات، ضرورة ملحة

المهندس سليمان هارون
نقيب المستشفيات في لبنان

تعود جذور القطاع الاستشفائي في لبنان الى منتصف القرن التاسع عشر عندما اسس الاخوان ميخائيل وجبور طوبيا من عمشيت مستشفى مار مخايل سنة ١٨٥٠ وبدأ العمل في منزل احدهما ريثما تم إنشاء مبنى كامل للمستشفى سنة ١٨٩٢. كما ان قسما من السرايا الكبيرة، مركز رئاسة الحكومة اليوم، استعمله العسكر العثماني كمستشفى ابتداء من سنة ١٨٦٥.

اما الانطلاقة العلمية فكانت مع افتتاح كلية الطب سنة ١٨٦٧ في المدرسة الانجيلية السورية التي اصبحت لاحقا الجامعة الاميركية في بيروت، ثم بدأ العمل في اول مستشفى للجامعة الاميركية سنة ١٩٠٢. افتتحت كلية الطب في جامعة القديس يوسف سنة ١٨٨٦ ثم مستشفى اوتيل ديو الذي وضع حجر الاساس فيه سنة ١٩٢٣. ثم تلا ذلك تأسيس مستشفى القلب الاقدس والمستشفى الالماني الذي صار اسمه السان شارل ومستشفى بحنس الخ ...

هكذا كانت الانطلاقة علمية بامتياز على ايدي جمعيات دينية اجنبية جاءت تنشر العلم والاخلاق في هذا البلد الصغير، الخاضع للنير العثماني الذي كان مفروضا على كل المنطقة العربية، فصار يحاضر في كليات الطب فيه خيرة من الاساتذة الاجانب. وصار يقصدها الشباب والشباب من كل بلدان الجوار للتعلم واكتساب الخبرة، كما قصدها المرضى للحصول على العناية الطبية. الى جانب السمة العلمية، برزت ايضا الناحية الانسانية كونها لصيقة بروية ومهمة هذه الجمعيات الدينية المؤسسة التي كان هدف عملها هم الناس الفقراء اولا.

اليوم، بعد مرور اكثر من قرن على هذه الانطلاقة، وبلوغ عدد المستشفيات في لبنان اكثر من ١٥٠ مستشفى، نلاحظ نوعا من الود المفقود بين هذه المؤسسات بوجه عام وبين الناس. نسمع دائما كلاما عن اشكالات في غرف الطوارئ بين العاملين في المستشفى وبين الوافدين اليه، كلاما آخر عن عدم تمكن المريض من الدخول الى المستشفى لاسباب مالية، وآخر عن سوء المعاملة من قبل الطواقم التمريضية، وكذلك عن عدم الاهتمام بالشكل الكافي من قبل الطبيب، الى شكاوى كثيرة نسمعها كل يوم وهي وان لم تكن كلها صحيحة الا انها تشير الى خلل ما في التعاظم بين الناس والمستشفى.

الاسباب متعددة والمسؤولية تقع على عاتق جميع الافرقاء واهم هذه الاسباب:

١. الضغوط المالية التي تتطلب من المستشفى الحفاظ على التوازن المالي الذي يؤمن استمراريته، ومواكبة التطور العلمي مع ما يتطلب هذا الامر من تحديث معداته بشكل دوري، والحفاظة على الموارد البشرية الكفوءة وتلبية متطلبات انظمة مراقبة الجودة المطلوبة منها كي يسمح له بممارسة عمله. هذا يفرض ان تتأمن نسبة معقولة من الارباح حتى بالنسبة للمؤسسات التي لا تبتغي الربح.

٢. ان التغطية التي تؤمنها الجهات الضامنة ليست كافية والمريض يتحمل جزءاً، احيانا مهماً، من التكاليف ليس بمقدوره دائما تأمينه، مما يتسبب باشكالات بين المريض وادارة المستشفى.

٣. ان مستوى التخاطب اللائق بين الناس في لبنان اصبح منخفضا بشكل ملحوظ، وعلى كافة المستويات فما نراه على شاشات التلفزة من كميات هائلة من الشتائم والتلاسن بين السياسيين الذين يفترض فيهم ان يكونوا قدوة، لا يختلف ابدا عما نراه في الشارع بين عامة الناس ولا سيما عديمي الاخلاق منهم. وما يحدث هنا وهناك يحدث ايضا في غرف طوارئ المستشفيات التي تتعرض للتكسير والعاملين فيها للضرب بدون اسباب وجيهة.

٤. ان العمل التمريضي هو صعب جدا بطبيعته والمرضون يقعون دائما تحت ضغوطات جسدية ونفسية سيما انهم غالبا ما يعملون ساعات اضافية نهاراً وليلاً، وعلى المرضى ان يتفهموا هذا الامر، وان المرضى دائما لهم مهام محددة ولا وقت لديهم للمجاملة في اغلب الاحيان، او لتلبية طلبات خارجة عن نطاق العمل التمريضي وتدخل في نطاق العمل الفندقية. وفي الوقت نفسه على المرض ان يتفهم الوضع النفسي للمريض، الذي يأتي الى المستشفى بطبيعة الامور مجبرا بسبب مرضه، وهو بالتالي، بحاجة الى الاهتمام به بشكل لائق ولطيف ومتفهم.

٥. الطبيب هو المسؤول الاول عن علاج المريض وعليه ان يمضي الوقت الكافي ليشرح له عن مرضه وعن سبل المعالجة. من الثابت ان المريض يتأثر كثيراً بكلام طبيبه وهذا الكلام يمكن ان يثير حفيظته كما يمكن ان يهدئه وفي المقابل على المريض الا يطلب ان يأتي اليه الطبيب وفق مزاجه وفي الاوقات التي يرتأبها هو.

ان المستشفى ليس مكانا ساكنا او مغلقا، بل هو في حركة دائمة: المرضى والمعالجين وتنظيم العلاج والاستفادة من التقدم العلاجي والتقني. ولكن لا ننسى ان على المستشفى ايضا ان يواكب التغييرات الاجتماعية والثقافية. في هذا الاطار نطرح عنوان "أنسنة المستشفيات" وضرورة العمل في هذا الاتجاه نظراً الى الحالة السيئة التي وصلنا اليها في لبنان على هذا الصعيد.

المستشفى يشكو وكذلك المريض والمرضون والطبيب وجميع مقدمي العناية الطبية. حان الوقت لكي نضع المريض في وسط الاهتمام، ولكن مع تأمين شروط العمل العادلة لمقدمي الخدمات كي يقوموا بواجباتهم بالمستوى المطلوب.