



توفير احتياجات الصحة الإيجابية للشباب في مصر

التقييم الكمي للعيادات صديقة الشباب

ديسمبر ٢٠٠٧

In July 2011, FHI became FHI 360.



FHI 360 is a nonprofit human development organization dedicated to improving lives in lasting ways by advancing integrated, locally driven solutions. Our staff includes experts in health, education, nutrition, environment, economic development, civil society, gender, youth, research and technology – creating a unique mix of capabilities to address today's interrelated development challenges. FHI 360 serves more than 60 countries, all 50 U.S. states and all U.S. territories.

Visit us at www.fhi360.org.

شارك في الإعداد:

د. طارق هلال- مستشار الهيئة الدولية لصحة الأسرة

د. شريف سليمان - الهيئة الدولية لصحة الأسرة

د. دعاء عرابي - الهيئة الدولية لصحة الأسرة

شكر وتقدير

تشكر الهيئة الدولية لصحة الأسرة (FHI) صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) على توفير الدعم المادي اللازم لإجراء تلك الدراسة وإعداد هذا التقرير.

كما تشكر الهيئة الجمعية المصرية لتنظيم الأسرة (EFPA) على مساعدة فريق الدراسة وتيسير مهمتهم من خلال توفير المعلومات والبيانات اللازمة والسماح لهم بعقد مقابلات مع موظفي الجمعية والقرناء.

وشكر خاص لكل من الأطباء، القراء، الممرضات، الأخصائيين الاجتماعيين ومقدمي المشورة والذي تميزت مشاركتهم بالوضوح كما نشكر بشكل خاص د. عمرو العياط مدير البرامج والمسئول عن العيادات صديقة الشباب لمساعدته ودعمه للعمل وتقديم ما يلزم من معلومات.

وأخيراً، نتوجه بالشكر إلى الشباب الذين شاركوا في مجموعات المناقشة البؤرية والذي لولاهم لما تم هذا العمل.

قائمة المحتويات

٥ قائمة الاختصارات
٦ مقدمة
٧ الغاية والأهداف
٨ منهجية وأدوات الدراسة
٩ وصف العيادات التي تم تقييمها
١٩ موارد وخدمات العيادات التي تم تقييمها
٢٠ المقابلات التي أجريت مع مقدمي الخدمة والقرناء في العيادات التي تم تقييمها
٢٨ مقابلات مع المترددين بعد تلقي الخدمة
٣٣ النتائج والتوصيات

قائمة الاختصارات

الإيدز	AIDS
الرعاية أثناء الحمل	ANC
الجمعية المصرية لتنظيم الأسرة	EFPA
مجموعات النقاش البؤرية	FGD
الهيئة الدولية لصحة الأسرة	FHI
تنظيم الأسرة	FP
فيروس نقص المناعة البشري	HIV
المواد الإعلامية ووسائل الاتصال	IEC
وزارة الصحة	MOH
الصحة الإنجابية	RH
الأمراض المنقولة جنسياً	STIs
صندوق الأمم المتحدة للسكان	UNFPA
المشورة والفحص الطوعي	VCT
العيادات صديقة الشباب	YFCs

مقدمة

يمثل الشباب أحد الدعائم الأساسية في أي مجتمع، وفي مصر يشكل الشباب قطاع سكاني كبير. وبالرغم من ذلك فإن الشباب لا يتلقون الاهتمام اللازم ويفتقرون لمعلومات الصحة الإنجابية ونقل نسب استخدامهم لوسائل تنظيم الأسرة. والشباب هم الفئة الأكثر احتياجاً للخدمات الصحية التي غالباً لا يتم تلبيةها، والأكثر تعرضاً للإصابة بفيروس نقص المناعة البشري، وارتفاع نسبة وفيات الأمهات نتيجة عدد من العوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وقضايا النوع المعقدة. بالرغم من ذلك فإنه لا يمكن تحقيق الكثير من الأهداف القومية والعالمية الإنمائية والصحية مثل الأهداف الإنمائية للألفية (MDGs) وأهداف المؤتمر العالمي للسكان والتنمية (ICPD) بدون توفير احتياجات الشباب.

يعتبر تقديم الخدمات الصحية المتكاملة الصديقة للشباب من الأمور الضرورية في مساعدة الشباب لاتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بصحتهم الإنجابية وتمكينهم من تطبيق هذه القرارات. تدعم هذه الرؤية الهيئة الدولية لصحة الأسرة (FHI) التي تعمل منذ ٣٠ عام، بالتعاون مع المنظمات القومية والعالمية في أكثر من ٨٠ دولة حول العالم، في تحسين الصحة الإنجابية وصحة الأطفال وتوفير الأساليب الحديثة لتنظيم الأسرة ومنع انتقال الأمراض المنقولة جنسياً ومنها فيروس نقص المناعة البشري/الإيدز.

تتعاون الهيئة الدولية لصحة الأسرة مع صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) والجمعية المصرية لتنظيم الأسرة (EFPA) من أجل تحسين خدمات الصحة الإنجابية المقدمة للشباب في العيادات صديقة الشباب (YFCs) المدعومة من قبل UNFPA. بدأت الهيئة الدولية لصحة الأسرة نشاطها في ٨ من هذه العيادات عن طريق تقييم الانجازات السابقة والعوائق التي مرت بها والدروس المستفادة والوضع الحالي لضمان المتابعة والتقييم الفعال للمشروع في مراحله المختلفة. باستخدام المنهج التشاركي الذي ضم مقدمي الخدمة والقراء والمتريدين، تم تقييم الوضع الراهن للعيادات، وظروف العمل (ساعات العمل، الموقع، البنية الأساسية، البيئة، الخصوصية، السرية، الموارد، نظم العيادة) بالإضافة إلى استطلاع رضا المترددين عن الخدمات المقدمة، ومدى تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تلبية احتياجات الشباب. يهدف التقييم في المقام الأول إلى تدعيم أداء العيادات صديقة الشباب من خلال تحديد الموارد المتاحة، والفجوات الموجودة في تقديم الخدمات، والاحتياجات التدريبية لفريق العمل بالإضافة إلى تحقيق شعار "العيادات صديقة الشباب".

الغاية والأهداف

الغاية

تتمثل الغاية الرئيسية من هذه الدراسة إلى تقييم ثماني عيادات يدعمها صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA بهدف وضع إستراتيجية لدعم أدائها وأهدافها المتعلقة بالصحة الإنجابية للمراهقين وتشجيع الشباب على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه العيادات.

الأهداف

1. التعرف على الوضع الراهن للعيادات صديقة الشباب المختارة (YFCs) وخاصة بيئة وفريق العمل، والموارد المتاحة، والتجهيزات، ونظام العمل، وتقديم الخدمات المتكاملة وجودة الخدمات الأساسية.
2. استطلاع وجهة نظر المترددين والعاملين فيما يخص جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات واقتراحاتهم لتحسينها.

منهجية وأدوات الدراسة

تم استخدام الأساليب التالية:

وصف العيادات التي تم تقييمها

قام فريق العمل بملاحظة العيادات وعقد المقابلات مع المديرين لتوضيح النقاط المبهمة. وقد ساهم ذلك في تمكين فريق العمل من تحديد دقة ومصداقية البيانات التي تم جمعها.

قائمة تحقق للموارد والخدمات المقدمة

تم وضع قائمة تحتوي على ١٢ جزء لتقييم الموارد والخدمات المقدمة. تم تصميم الجزء الأول لتقييم منطقة الاستقبال والانتظار بإجمالي ٤ نقاط، تناول الجزء الثاني بيئة العمل بإجمالي ٦ نقاط، اختص الجزء الثالث بتقييم الأثاث الخاص بكل غرفة بإجمالي ٦ نقاط، تناول الجزء الرابع حالة دورات المياه وتوافر المياه والصابون بإجمالي ٦ نقاط، تناول الجزء الخامس التسجيل وحفظ المستندات بإجمالي ٩ نقاط. اهتم الجزء السادس بتوافر وسائل منع الحمل بإجمالي ٥ نقاط، في القسم السابع تم تناول توافر الوسائل التعليمية والإيضاحية بإجمالي ٩ نقاط. تناول الجزء الثامن ممارسات منع انتشار العدوى بإجمالي ٨ نقاط. اختص الجزء التاسع بالإدارة بإجمالي ٤ نقاط. تم تصميم الجزء العاشر والحادي عشر والثاني عشر لتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة مع التركيز على عملية المشورة، وتاريخ الحالة، وأساليب الفحص بإجمالي ١٤، و٩، و١٣ نقطة على التوالي. بهذا يصل عدد النقاط الإجمالية إلى ٩٣ نقطة.

عقد المقابلات مع مقدمي الخدمة والقرناء

عقدت المقابلات مع ٧ إلى ٨ أعضاء في كل عيادة. وتم إعداد استبيان وملئه بمعرفة مجموعة من جامعي البيانات المدربين لكل عيادة. وصل العدد الكلي للمقابلات التي تم إجرائها مع مقدمي الخدمة والقرناء إلى ٦٣ مقابلة. أدخلت البيانات وأجري التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Excel.

مقابلات مع المترددين بعد تلقي الخدمة

عقدت المقابلات مع ٥ إلى ٦ عملاء في كل عيادة. وتم إعداد استبيان وملئه بمعرفة مجموعة من جامعي البيانات المدربين في كل عيادة من العيادات الثمانية. وصل إجمالي عدد المقابلات إلى ٤٣ مقابلة.

وصف العيادات التي تم تقييمها

قائمة بالعيادات التي تم تقييمها

تم إجراء التقييم في ثمانية عيادات صديقة للشباب يدعمها صندوق الأمم المتحدة للسكان كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول ١ توزيع العيادات طبقاً للمحافظات والمناطق

العيادة	المنطقة	المحافظة	مسلسل
عيادة بنها	بنها	القليوبية	١
عيادة شبين القناطر	شبين القناطر		٢
عيادة الشناوى	المنصورة	الدقهلية	٣
عيادة المقاطعة	السنبلوين		٤
عيادة أبو عطة	الإسماعيلية	الإسماعيلية	٥
عيادة المبرة	الإسماعيلية		٦
عيادة شبين الكوم	شبين الكوم	المنوفية	٧
عيادة الباجور	الباجور		٨

عيادة بنها

موقع العيادة



- العنوان: عمارة (ب) بجانب محطة السنترال الإلكتروني - مدينة بنها الجديدة
- يحيط بالعيادة عدد من المنشآت الطبية العامة تضم المستشفى الجامعي، مركز طبي، مستشفى تعليمي، مستشفى التأمين الصحي، مكتب صحة بنها بالإضافة إلى العيادات الخاصة.
- تتكون العيادة من شقتين متصلتين في الدور الأرضي. الأولي تضم منطقة الانتظار، وغرفة للفحص، وغرفة للمشورة، ودورة مياه ومطبخ. بينما تضم الشقة الثانية ركن للمعلومات وعيادة للأمراض الجلدية ومعمل تحاليل ودورة مياه.

المواصفات الخارجية والداخلية للمبنى

- توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- لا توجد علامات إرشادية كافية لإرشاد الزائرين أو للفت انتباه المارة في الطريق
- تحتاج الحوائط الداخلية إلى الدهان
- لا توجد ستائر على نوافذ عيادة الجلدية
- غرف الفحص غير جيدة التهوية
- الإضاءة في ركن المعلومات غير كافية
- دورات المياه لا تعمل كما يجب وتحتاج إلى الإصلاح

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٥ مساءً إلى ٧ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ١٣ فرد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع)
- ١ طبيب أمراض جلدية (متواجد ٣ أيام في الأسبوع)
- ٢ ممرضة
- ٢ أخصائي اجتماعي
- ١ فني معمل
- ٥ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٢ فتيات)
- ١ حارس

عيادة شبين القناطر

موقع العيادة

- العنوان: عمارة بجوار المركز الصحي - شارع النعانية
- شقة مساحتها ٧٠ متر^٢ في الدور الأول في منطقة السوق بشبين القناطر
- يحيط بالعيادة بعض المنشآت الطبية العامة مثل المستشفى العام، والمركز الطبي، بالإضافة إلى العيادات الخاصة



تتكون العيادة من:

- غرفة صغيرة للأمراض الجلدية وأمراض النساء
- صالة صغيرة للانتظار والاستقبال
- غرفة للمشورة
- معمل صغير جداً
- ركن للمعلومات (غرفة صغيرة)
- دورة مياه
- مطبخ صغير

المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- لا توجد علامات إرشادية كافية لإرشاد الزائرين أو للفت انتباه المارة في الطريق
- غرفة الفحص غير جيدة التهوية
- دورات المياه لا تعمل كما يجب وتحتاج إلى الإصلاح

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٥ مساءً إلى ٧ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ١١ فرد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع)
- ١ طبيب أمراض جلدية (متواجد ٣ أيام في الأسبوع)
- ١ ممرضة
- ١ أخصائي اجتماعي
- ١ فني معمل
- ٥ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٢ فتيات)
- ١ حارس

عيادة الشناوي

موقع العيادة

- توجد العيادة بشقة في الدور الرابع في بناء عام بمنطقة الشناوي (منطقة حضرية) فوق وحدة إصدار جوازات السفر وتصاريح العمل
- تتكون العيادة من:
 - مكتب الطبيب ملحق به جزء للفحص الطبي وجزء آخر للتعقيم
 - صالة كبيرة للانتظار والاستقبال
 - غرفة للمشورة (جزء من منطقة الاستقبال)
 - معمل صغير
 - غرفة للحسابات
 - ركن للمعلومات (جزء صغيرة)
 - مكتب للمدير
 - ٢ دورة مياه
 - مطبخ صغير



المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- لا توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- تقع العلامة المتوفرة في شارع جانبي وتشير إلى عنوان العيادة وبعض الخدمات الطبية المختلفة مثل الصحة الإنجابية وخدمات تنظيم الأسرة والموجات فوق الصوتية والخدمات المعملية
- غرفة المشورة غير مناسبة للمشورة لأنها غير منعزلة الصوت بفواصل من الألومنيوم ولا يوجد بها ستائر مما لا يتناسب مع الخصوصية
- يقع ركن المعلومات في فاصل صغير غير منعزل الصوت، بسعة محدودة تستوعب من ٥ إلى ٧ أشخاص فقط



مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٦ مساءً إلى ٩ مساءً



مقدمي الخدمة (إجمالي ٢٠ فرد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع)
- ١ طبيب أمراض جلدية (متواجد ٣ أيام في الأسبوع)
- ٢ ممرضة
- ٢ أخصائي اجتماعي
- ١ فني معمل
- ٦ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٢ فتيات)
- ٢ حارس

عيادة المقاطعة

موقع العيادة

- العنوان: شقة في الدور الأول في عمارة بقرية المقاطعة، فوق المجلس المحلي وبعض المكاتب الحكومية الأخرى
- تقع قرية المقاطعة على بعد ٤٥ دقيقة من مدينة المنصورة و ٢٥ دقيقة من منطقة السنبلوين
- تتكون العيادة من:
 - غرفة للكشف لأمراض النساء والتوليد
 - ركن للمعلومات
 - صالة كبيرة للانتظار والاستقبال
 - غرفة للمشورة
 - معمل
 - دورة مياه
 - مطبخ صغير



المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- لا توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- لا توجد علامات إرشادية كافية لإرشاد الزائرين أو للفت انتباه المارة في الطريق

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٥ مساءً إلى ٧ مساءً

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٦ مساءً إلى ٨ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ١٢ فرد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع)
- ١ ممرضة
- ١ أخصائي اجتماعي
- ١ سكرتير
- ١ فني معمل
- ٦ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٣ فتيات)
- ١ حارس

عيادة المبرة

موقع العيادة:

تقع العيادة في شارع دمنهور في مبنى الجمعية الأهلية في منطقة موقف الأتوبيس ومركز التسويق تتكون العيادة من:

- غرفة للكشف لأمراض النساء والتوليد
- صالة ضيقة للانتظار والاستقبال
- غرفة للمشورة
- ركن للمعلومات
- دورة مياه



المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- تقع العيادة في أحد الضواحي
- توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- تتكون العيادة من غرف منفصلة في الدورين الأرضي والأول. الغرف الموجودة في الدور الأرضي تضم:

- مساحة للمشورة في مدخل المبنى
- منطقة جانبية صغيرة للاستقبال
- غرفة للكشف

يضم الدور الأول:

- صالة صغيرة
- ركن صغير للمعلومات
- لا توجد علامات إرشادية كافية لإرشاد الزائرين أو للفت انتباه المارة في الطريق
- لا يوجد معمل وتجرى كافة التحاليل على مكتب في غرفة المشورة. يحضر فني المعمل عند طلبه وله وظيفة أخرى في عيادة أخرى.

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٦ مساءً إلى ٨ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ١٠ أفراد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع في الفترة الأولى و ٣ أيام في الفترة الثانية)
- ١ ممرضة
- ١ أخصائي اجتماعي
- ١ فني معمل (يعمل بعض الوقت)
- ٥ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٢ فتيات)
- ١ حارس

عيادة شبين الكوم

موقع العيادة:

- تقع العيادة في شقة في الدور الثالث من مبنى جديد في منطقة مكدسة بالسكان
- تتكون العيادة من:

- غرفة للكشف لأمراض النساء والتوليد
- صالة كبيرة للانتظار والاستقبال
- غرفة صغيرة للمشورة
- معمل
- غرفة للكشف لأمراض الجلدية
- غرفة صغيرة لركن المعلومات
- ٢ دورة مياه
- مطبخ



المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- لا توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- لا توجد علامة إرشادية في الشارع
- العلامة الوحيدة المتوفرة مثبتة على باب المبنى وتشير إلى خدمات الصحة الإنجابية
- غرفة المشورة صغيرة جداً
- يقع ركن المعلومات في غرفة صغيرة تستوعب بحد أقصى ٥ أفراد فقط

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٦ مساءً إلى ٩ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ١٦ فرد)

- ١ مدير
- ١ أخصائية نساء وتوليد (متواجدة ٦ أيام في الأسبوع)
- ١ طبيب للأمراض الجلدية (متواجد ٣ أيام في الأسبوع)
- ١ أخصائي للأمراض الباطنية (متواجد ٣ أيام في الأسبوع)
- ٢ ممرضة
- ١ أخصائي اجتماعي
- ١ سكرتير
- ١ فني معمل
- ٦ قرناء مدربين (٤ فتيان، ٢ فتيات)
- ١ حارس

عيادة الباجور

موقع العيادة:

- العنوان: شقة في الدور الأرضي في شارع الجيش (منطقة المياني الزراعية)
- تتكون العيادة من:
 - غرفة للكشف



- صالة كبيرة للانتظار والاستقبال
- غرفة للمشورة (مقطع من الألومنيوم في صالة الاستقبال)
- معمل كبير
- ركن للمعلومات
- دورة مياه



المواصفات الداخلية والخارجية للمبنى

- لا توجد علامة العيادة صديقة الشباب YFC
- تقع العلامة المتوفرة في شارع جانبي وتشير إلى بعض الخدمات الطبية المختلفة مثل الصحة الإنجابية والخدمات الصحية المتكاملة، والموجات فوق الصوتية، ومعمل التحليل، وتنظيم الأسرة
- داخل العيادة توجد قائمة بأسعار الخدمات الطبية المختلفة والمعمل والفحوصات وخدمات الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة.
- غرفة المشورة صغيرة غير مناسبة للمشورة، لأنها تتكون من فاصل من الألومنيوم لا يعزل الصوت ولا يوجد بها ستائر مما يعوق الخصوصية.

مواعيد العمل

- الفترة الأولى: من ٩ صباحاً إلى ١ ظهراً
- الفترة الثانية: من ٦ مساءً إلى ٩ مساءً

مقدمي الخدمة (إجمالي ٢٠ فرد)

- ١ أخصائية نساء وتوليد (تعمل بعض الوقت)
- ١ ممرضة
- ١ أخصائي اجتماعي
- ١ فني معمل
- ٦ قرناء مدربين (٣ فتيان، ٣ فتيات)
- ١ حارس

موارد وخدمات العيادات التي تم تقييمها

تم استخدام قائمة تحقق لتقييم الموارد المتاحة وجودة الخدمات الصحية المقدمة في كل عيادة. تتكون القائمة المرجعية من ١٢ جزء لتقييم النواحي المختلفة من الخدمات المقدمة بإجمالي نقاط لكل جزء. عدد النقاط الإجمالية للأجزاء يصل إلى ٩٣ نقطة. يوضح الجدول التالي النقاط الخاصة بكل جزء وإجمالي النقاط الخاصة بكل عيادة.

جدول ٢ نتائج القائمة المرجعية لكل عيادة

الباжور	شبين الكوم	المبرة	أبو عطوة	المقاطعة	الشناوي	شبين القناطر	بنها	عناصر التقييم (الدرجة الإجمالية)
٣	٤	٢	٢	٤	٣	٢	٢	١ الاستقبال ومكان الانتظار (٤)
٦	٦	٥	٤	٤	٦	٥	٣	٢ النظافة، الإضاءة والتهوية لكل حجرة (٦)
٣	٦	٤	٣	٦	٦	٤	٣	٣ الأثاث في كل حجرة (٦)
٢	٦	١	٤	٥	٦	٤	٥	٤ وجود حمامات (٦)
٧	٩	٩	٩	٨	٩	٩	٦	٥ السجلات والتقارير (٩)
٤	٥	٥	٥	٥	٥	٥	٤	٦ وسائل تنظيم الأسرة (٥)
٧	٩	٨	٩	٨	٩	٧	٨	٧ معرفة المعلومات و وسائل الاتصال (٩)
٦	٨	٨	٨	٧	٧	٧	٦	٨ التحكم في العدوى (٨)
١	٣	١	٣	١	٤	٤	٢	٩ الأعمال الإدارية (٤)
٨	١٤	٧	١٢	١٢	١٤	١٢	١٠	١٠ المشورة (١٤)
٧	٩	٧	٧	٩	٩	٨	٦	١١ التاريخ الطبي (٩)
٩	١٣	١١	٩	٨	١١	١١	١٠	١٢ الفحص (١٣)
٦٣	٩٢	٦٨	٧٥	٧٧	٨٩	٧٨	٦٥	الدرجة (٩٣)
٦٧,٧%	٩٨,٩%	٧٣,١%	٨٠,٢%	٨٢,٨%	٩٥,٩%	٨٣,٩%	٦٩,٩%	نسبة إجمالي الدرجات

أحرزت عيادة شبين الكوم وعيادة الشناوي ٩٨,٩% و ٩٥,٧% على التوالي. حصلت ثلاث عيادات على ما يزيد عن ٨٠% وهي شبين القناطر (٨٣,٩%)، المقاطعة (٨٢,٨%)، أبو عطوة (٨٠,٦%). بينما حصلت ثلاث عيادات على نسبة تقل عن ٧٥% وهي المبرة (٧٣,١%)، بنها (٦٩,٩%)، الباجور (٦٧,٧%).

الخلايا التي تم تظليلها توضح أن الدرجة الإجمالية الخاصة بهذا الجزء قد تم تحقيقها^١

المقابلات التي أجريت مع مقدمي الخدمة والقرناء

تم إعداد استبيان لجمع المعلومات من مقدمي الخدمة والقرناء. وصل العدد الكلي للأشخاص اللذين تم إجراء الاستبيان معهم إلى ٦٣ فرد (٣٥ فرد من مقدمي خدمة و٢٨ من القراء). أوضحت المقابلات الآتي:

- معظم مقدمي الخدمة (الأطباء، الأخصائيين الاجتماعيين، الممرضين) ليس لديهم معلومات كافية عن الغاية والأهداف الرئيسية للعيادات صديقة الشباب، ويعتقدون أن هدف هذه العيادات هو تقديم المعلومات.
- يحتاج التنسيق بين مقدمي الخدمة والقرناء إلى التعزيز للمساعدة في تحقيق الأهداف المرجوة.
- ذكر كلاً من مقدمي الخدمة والقرناء النقاط التالية كأسباب ممكنة لضعف التردد على العيادات صديقة الشباب:

- القصور في الدعاية
- معارضة المدرسين وأولياء الأمور فكرة العيادات صديقة الشباب لتخوفهم من تقديم التعليم الجنسي لصغار الذكور والإناث.
- اعتقاد المجتمع المحلي أن مفهوم العيادات صديقة الشباب مأخوذ عن الغرب ويشجع الممارسات الجنسية الحرة وينتهك التعاليم الدينية والعادات والتقاليد المحلية.
- اعتقاد الشباب أن الخدمات ليست مقدمة إليهم بل تقتصر على المتزوجين لأن بعض العيادات تحمل يافطة "عيادة الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة"
- بعض العيادات تقع في طابق علوي مما يصعب الأمر على المرضى والمترددین على خدمات تنظيم الأسرة ، لذا يفضلون الذهاب إلى مركز طبي قريب يقع في الدور الأرضي.
- تعوق المساحة المحدودة والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي في بعض العيادات تقديم الخدمات.
- تدمر القراء من قلة المكافآت المالية
- اقترح مقدمي الخدمة الآتي لتحسين الخدمات المقدمة في العيادات صديقة الشباب:
 - إضافة حجرة للولادة مع تجهيزها بالأجهزة اللازمة
 - تقديم خدمة التطعيم
 - إدخال تخصصات أخرى في العيادات صديقة الشباب
 - إدخال تحاليل طبية أكثر تقدماً مثل تحليل الالتهاب الكبدي الوبائي والتحليل الهرمونية
- اقترح القراء الآتي لتحسين الخدمات المقدمة في العيادات صديقة الشباب:
 - زيادة عدد القراء العاملين في كل عيادة لإحلال من يتركون مواقعهم
 - تزويد ركن المعلومات بالكتيبات والملصقات والمواد الأخرى التي تركز على فيروس نقص المناعة البشري/الإيدز والأمراض المنقولة جنسياً
 - زيادة عدد أجهزة الكمبيوتر وصيانة الأجهزة الموجودة

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

- الدعاية للعيادات صديقة الشباب في المناطق التي يتجمع فيها الشباب مثل مراكز الشباب، والنوادي الرياضية والأماكن الأخرى.

فيما يلي النتائج التفصيلية للمقابلات التي عقدت مع مقدمي الخدمة:

جدول ٣-١١ الرأي الخاص بساعات العمل

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٣٥	١٠٠
سيئ	٠	٠

جدول ٣-١٢ إتاحة وقت للراحة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٥	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ٣-٣ أ إمكانية الوصول للعيادات

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٢	٩١
لا	٣	٩

جدول ٣-٤ أ نظافة العيادات ودورات المياه

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٣٢	٩١
سيئ	٣	٩

جدول ٣-٥ أ توافر الموارد الضرورية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٢	٩١
لا	٣	٩

جدول ٦-٣ أ توافر المعدات الضرورية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣١	٨٩
لا	٤	١١

جدول ٧-٣ أ الرأي الخاص بالعيادات صديقة الشباب

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٣٤	٩٧
لا تعليق	١	٣

جدول ٨-٣ أ التوزيع العادل لمهام العمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٤	٩٧
لا	١	٣

جدول ٩-٣ أ بيئة العمل محفزة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٧٧
لا	٨	٢٣

جدول ١٠-٣ أ علاقة جيدة بين الموظفين والمديرين

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٤	٩٧
لا	١	٣

جدول ١١-٣ أ علاقة جيدة بين الموظفين والمتريدين

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٥	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ١٢-٣ أ توافر دعم من الزملاء

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٣	٩٤
لا	٢	٦

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ٣-١٣ أ السرعة في توفير متطلبات العمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٤	٩٧
لا	١	٣

جدول ٣-١٤ أ الصعوبات الخاصة بالعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	١٥	٤٣
لا	٢٠	٥٧

جدول ٣-١٥ أ تقدير المديرين للعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٩	٨٣
لا	٦	١٧

جدول ٣-١٦ أ تم تلقى التدريبات اللازمة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٥	٧١
لا	١٠	٢٩

جدول ٣-١٧ أ المشاركة في تخطيط الأنشطة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٨	٨٠
لا	٧	٢٠

جدول ٣-١٨ أ أهمية جودة الرعاية الطبية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٥	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ٣-١٩ أ المتابعة المستمرة للعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣١	٨٩
لا	٣	٨,٥
لا تعليق	١	٢,٥

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ٢٠-٣ أ وجود نظام للشكوى خاص بالعاملين

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٤	٩٧
لا تعليق	١	٣

جدول ٢١-٣ أ الراتب موازى للجهد المبذول

الرأي	العدد	النسبة
نعم	١٣	٣٧
لا	٢٢	٦٣

جدول ٢٢-٣ أ وجود تسهيلات في نظام الأجازات

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٣٠	٨٦
لا	٥	١٤

فيما يلي النتائج التفصيلية للمقابلات التي عقدت مع القراء:

جدول ١-٣ أ ب الرأي الخاص بساعات العمل

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٢٧	٩٦
سيئ	١	٤

جدول ٢-٣ ب إتاحة وقت للراحة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

جدول ٣-٣ ب إمكانية الوصول للعيادات

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٦	٩٣
لا	٢	٧

جدول ٤-٣ ب نظافة العيادات ودورات المياه

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٢٧	٩٦
سيئ	١	٤

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ٥-٣ ب توافر الموارد الضرورية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٥	٨٩
لا	٣	١١

جدول ٦-٣ ب توافر المعدات الضرورية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢١	٧٥
لا	٧	٢٥

جدول ٧-٣ ب الرأي الخاص بالعيادات صديقة الشباب

الرأي	العدد	النسبة
جيد	٢٨	١٠٠
سيئ	٠	٠

جدول ٨-٣ ب التوزيع العادل لمهام العمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

جدول ٩-٣ ب بيئة العمل محفزة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٣	٨٢
لا	٥	١٨

جدول ١٠-٣ ب علاقة جيدة بين القراء والمديرين

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

جدول ١١-٣ ب علاقة جيدة بين القراء والشباب

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٥	٨٩
لا	٣	١١

جدول ١٢-٣ ب توافر دعم من الزملاء

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٨	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ٣-١٣ ب السرعة في توفير متطلبات العمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

جدول ٣-١٤ ب الصعوبات الخاصة بالعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٣	٨٢
لا	٥	١٨

جدول ٣-١٥ ب تقدير المديرين للعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٦	٩٣
لا	٢	٧

جدول ٣-١٦ ب تم تلقي التدريبات اللازمة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٨	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ٣-١٧ ب المشاركة في تخطيط الأنشطة

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

جدول ٣-١٨ ب أهمية جودة الرعاية الطبية

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٨	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ٣-١٩ ب المتابعة المستمرة للعمل

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٧	٩٦
لا	١	٤

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ٢٠-٣ ب وجود نظام للشكوى خاص بالقرناء

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٤	٨٦
لا	٤	١٤

جدول ٢١-٣ ب المكافأة موازية للجهد المبذول

الرأي	العدد	النسبة
نعم	١٩	٦٨
لا	٩	٣٢

جدول ٢٢-٣ ب وجود تسهيلات في نظام الأجازات

الرأي	العدد	النسبة
نعم	٢٦	٩٣
لا	٢	٧

مقابلات مع المترددين بعد تلقي الخدمة

تم إجراء مقابلات المغادرة في شكل استبيانات مع ٥ إلى ٦ عملاء في كل عيادة. وصل العدد الإجمالي إلى ٤٣ سيدة. متوسط سن المترددين كان ٣٠,٤٦. أوضحت المقابلات التالي:

- معظم المترددين على العيادة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة متابعة الحمل
- سهولة وصول معظم المترددين للعيادات
- لم يعاني معظم المترددين من أية مشاكل عند شراء التذاكر ووجدوا أسعار التذاكر ملائمة
- يعتقد معظم المترددين أن العيادات جيدة التهوية ونظيفة
- يعتقد ما يقرب من ٥/١ المترددين أن الكراسي الموجودة في منطقة الاستقبال غير كافية
- أجاب أكثر من نصف المترددين أن دورات المياه نظيفة
- لم يواجه معظم المترددين أية مشكلات مع نظام الحفظ أو التسجيل
- يعتقد معظم المترددين أن وقت الانتظار المستغرق قبل الدخول إلى الطبيب قصير
- أعرب كل المترددين عن رضاهم عن الخدمات المقدمة وأنهم يتلقون من الأطباء والمرضين معاملة طبية مع المحافظة على السرية والخصوصية
- مما يؤثر الدهشة أن ٦٢,٨% من المترددين ليس لديهم دراية بأن العيادات تقدم خدمات صديقة للشباب
- اقترح ٣٠ عميل الآتي لتحسين الخدمات المقدمة:
 - زيادة التخصصات الطبية المتوفرة بالعيادات
 - تحسين الخدمات المعملية
 - تجديد دورات المياه
 - توفير الأدوية والتطعيمات
 - تغيير موقع العيادة (شكا بعض المترددين من عدم ملائمة المكان والموقع في الأدوار العليا، مما يتطلب جهداً للوصول)

فيما يلي النتائج التفصيلية للمقابلات التي أجريت مع المترددين:

جدول ١-٤ إمكانية الوصول للعيادة

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩١	٣٩	نعم
٧	٣	متوسط
٢	١	لا

جدول ٢-٤ ملائمة نظام تذاكر الكشف

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩٨	٤٢	نعم
٢	١	متوسط
٠	٠	لا

جدول ٣-٤ القدرة على دفع ثمن التذكرة

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩٨	٤٢	نعم
٢	١	لا

جدول ٤-٤ ملائمة مكان الانتظار

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩٣	٤٠	نعم
٧	٣	لا

جدول ٥-٤ وجود مقاعد في منطقة الانتظار

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٨٦	٣٧	نعم
١٤	٦	لا

جدول ٦-٤ نظافة الحمامات

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٦٨	٢٩	نعم
٩	٤	متوسط
١٤	٦	لا
٩	٤	لم يستخدم الحمامات

جدول ٧-٤ نظام كفاء لتسجيل للعملاء

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٨٣	٣٦	نعم
٥	٢	متوسط
٧	٣	لا
٥	٢	لم يستفد من الخدمات (٢ ذكور)

جدول ٨-٤ السرعة في التسجيل

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩١	٣٩	نعم
٠	٠	متوسط
٧	٣	لا
٢	١	لم يستفد من الخدمات

جدول ٩-٤ استجابة جيدة من الموظفين لاحتياجات العميل

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩٨	٤٢	نعم
٢	١	لا

جدول ١٠-٤ الرضا عن الخدمات المقدمة

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
١٠٠	٤٣	نعم
٠	٠	لا

جدول ١١-٤ تقبل فكرة العيادات صديقة الشباب

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٣٥	١٥	نعم
٢	١	لا
٦٣	٢٧	لا يعلم عنها

جدول ١٢-٤ الرضا عن النظافة

النسبة لكل المترددين	العدد	الرأي
٩٨	٤٢	نعم
٢	١	لا

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ١٣-٤ إمكانية الحصول على خدمات العيادة بطريقة جيدة

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٣٨	٨٨.
لا	٥	١٢

جدول ١٤-٤ فترة الانتظار لتلقي الخدمة

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
طويلة	٧	١٦
قصيرة	٣٦	٨٤

جدول ١٥-٤ التفاعل بين الممرضة والعميل

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
جيد	٤٣	١٠٠
سيئ	٠	٠

جدول ١٦-٤ التفاعل بين الطبيب والعميل

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
جيد	٤٣	١٠٠
سيئ	٠	٠

جدول ١٧-٤ فترة الفحص ملائمة

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٤٢	٩٨
لا	١	٢

جدول ١٨-٤ الطبيب كفء

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٤٣	١٠٠
لا	٠	٠

جدول ١٩-٤ ضمان الخصوصية والسرية للمريض

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٤٣	١٠٠
لا	٠	٠

التقييم الكمي للعيادات الصديقة للشباب

جدول ٢٠-٤ الاستجابة لاحتياجات العميل

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٤٢	٩٨
متوسط	١	٢
لا	٠	٠

جدول ٢١-٤ المعرفة بالخدمات المقدمة في العيادة

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
جيدة	٨	١٩
متوسطة	٢٣	٥٣
لا يعرف	١٢	٢٨

جدول ٢٢-٤ الطبيب يقدم معلومات كافية بالنسبة للعلاج

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٣٧	٨٦
لا	١	٢
لا يوجد علاج	٥	١٢

جدول ٢٣-٤ التفاعل ما بين فني المعمل والعميل

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	١٤	٣٣
لا	١	٢
لم يستخدم خدمات المعمل	٢٨	٦٥

جدول ٢٤-٤ الرضا عن خدمات المعمل

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	١٢	٨٠
لا	٣	٢٠

جدول ٢٥-٤ وجود اقتراحات لتحسين الأداء

الرأي	العدد	النسبة لكل المتردين
نعم	٣٠	٧٠
لا	١٣	٣٠

النتائج والتوصيات

النتائج

تعتبر العيادات صديقة الشباب من المرافق القيمة بالنسبة للشباب، نظراً لأنها تقدم باقة متكاملة تضم خدمات الصحة الإنجابية والمعلومات. أظهر التقييم الكمي ضرورة إزالة الفجوات التالية لضمان فاعلية هذه العيادات في تقديم خدمة صحة إنجابية متكاملة للشباب:

- معظم مقدمي الخدمة ليس لديهم معلومات كافية عن الغاية والأهداف الرئيسية للعيادات صديقة الشباب، ويعتقدون أن هذه العيادات تعمل على تقديم المعلومات الخاصة بالصحة الإنجابية.
- سوء التنسيق بين مقدمي الخدمة والقرناء فيما يتعلق بتخطيط وتنفيذ الأنشطة التي تستهدف الشباب.
- تمثل السيدات المتزوجات معظم المترددين
- معظم المترددين يترددون على العيادة للحصول عن خدمات تنظيم الأسرة وخدمات متابعة الحمل
- قليلاً ما يستخدم الذكور الخدمات التي تقدمها العيادة ونادراً ما يتردد عليها الشباب

التوصيات

- تحتاج العيادات صديقة الشباب إلى الدعاية لتغيير الاعتقادات الخاطئة في المجتمعات المحلية بأنها عيادات خاصة بالصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة وتقديم خدماتها للسيدات المتزوجات
- وضع أساليب مبتكرة وتفاعلية لتشجيع الشباب غير المتزوجين من الذكور والإناث على التردد على العيادات دون الخوف من تعرضهم للوصم
- اشترك مقدمي الخدمة والقرناء والمترددين والشخصيات الهامة في المجتمعات المحلية في تخطيط أنشطة الدعاية وتنفيذها وتحسين جودة الخدمات المقدمة