

## معاً نحو خدمةٍ طبيةٍ أفضل



ونحن في القرن الواحد والعشرين، رغم التقدم الهائل في العلوم الطبية، وتكنولوجيا الدواء، واستطاعة كل إنسان أن يصل إلى معلوماته الطبية وإحتياجاته العلاجية، لكننا مازلنا بحاجة إلى الطبيب المعالج، صاحب الكفاءة والعلم والخبرة، وهذا الإحتياج البشري للعلاج من حب الإنسان للعافية، وهو الركن الثاني في مقومات حياة البشر بعد إحتياجه الأول للأمن، واستدل على ذلك بقوله صلى الله عليه وسلم: «من بات أهناً في سربه معافى في بدنه يهلك قوت يومه ويلته فقد حيزت له الدنيا»، فإحتياج الإنسان للصحة والعلاج، مقدم على حاجته للغذاء والطعام.

ولذلك تبنت كل دول العالم إنشاء وزارات تعنى بصحة بني الإنسان، وأهلت الجامعات والهيئات العلمية كوادر طبية وتطبيقات، على مستوى إحتياج بني البشر للعلاج، وتوصلت المراكز البحثية لأدوية وعلاجات انطلقت من مراقبتهم لتطور الأمراض المختلفة، التي تصيب البشر وغيرهم من الكائنات الحية.

وبلادنا المملكة العربية السعودية، أنشأت وزارة الصحة من عهد المؤسس جلالة الملك عبد العزيز رحمه الله، 1370م وكان سهوالزهير الشاعر عبدالله الفيصل أول وزير للصحة بالمملكة لكن المملكة أنشأت مصلحة الصحة العامة قبل ذلك وتحديدا في عام 1363م

وقد تبنت دولتنا أيدها الله، تقديم الرعاية الطبية والدواء مجاناً للمواطنين، وتحملت نفقات علاجهم داخل وخارج المملكة، وأهلت من أبنائها كوادر طبية وتطبيقات. على مستوى عالٍ من خلال الجامعات السعودية، في مختلف المناطق، ومن خلال البرامج الابتعاث الخارجي للدراسة والتدريب، وأنشأت حكومتنا المستشفيات ومراكز الرعاية الأولية في كل المحافظات والقرى والهدن لرعاية كل المواطنين السعوديين وتصرف لهم الأدوية مجاناً، على امتداد رقعة هذا الوطن المعطاء.

ومستشفياتنا تقدم خدمات جليلة لكل الناس سواء مواطننا أو مقيماً أو حاجاً أو معتمراً، وهذا محل شكر وتقدير لوزارة الصحة، ومحل اعتزاز وفخر للوطن والمواطن.

ونحن نثق تهاً في أبناء هذا الوطن المؤهلين طبيًا، لتقديم الرعاية العلاجية اللازمة لأبنائنا وبناتنا المواطنين والمواطنات في مختلف المناطق .

لكنني بالذهس ومع خيوط الفجر النولى، توجهت إلى أحد المستشفيات القريبة، وهي ابنتي زارعة الكلى وهي تتألم من بطنها وكليتها بشكل كبير وهفاجى، وعندها دخلت مستشفى شهد حوالي الساعة السادسة صباحا، وجدت المدير المناوب والموظفين حيث جهزوا أوراقنا وحولونا إلى الطبيب الوجود، وهو طبيب عام، وليس أخصائيا أو استشاريا، لكنه كتب لنا بعض التحاليل والأشعات اللازمة، وبعد أن اجرينا التحاليل رجعنا إلى الطبيب؛ وأنا اتلفت يهنةً ويسرة، ظانًا أنه سيستدعى أخصائي الباطنية، لكنني فوجئت بأن قسم الطوارئ ليس به سرير فارغ لتنام عليه ابنتي المريضة، وأنا أعلم أن قلة الأسرة في أقسام الطوارئ في مستشفياتنا؛ ليس ذنب إدارة المستشفى أو الأطباء فيه، وإنما هو بسبب قصور التخطيط الهندسي السليم عند إنشاء المستشفيات، فعندها يكون عدد سكان المحافظة يبلغ حوالي ١٠٠ الف نسمة ويخدمهم ستة أسرة في قسم الطوارئ بمستشفاهم فهذا سيوجد خلًا كبيرًا في تقديم الخدمة للمريض، انتظرت ابنتي واقفةً وأنا أسأل هل هناك أخصائي للباطنة، فأجابوني بأنه تم استدعاء الأخصائي، لكننا انتظرنا ثلاث ساعات وابنتي زارعة الكلى المريضة تتألم، حينها اضطررت للإتصال هاتفياً، بالإستشاري المشرف على حالتها؛ في مستشفى الهلك فيصل التخصصي بجدة، لنوضح له المشكلة المفاجئة التي أصابتها؛ فأجابنا الاستشاري الدكتور نفاع الحربي من مستشفى الهلك فيصل التخصصي بجدة فوراً، وتحدث مع الطبيب المناوب، وسأله عن قراءات التحاليل التي أجريت لها بالتفصيل، ووجه بتحويلها فوراً وبشكل طارئ، إلى مستشفى يوجد به إستشاري مختص بالكلى . في حوالي الساعة التاسعة صباحاً، كتبوا التحويل لمستشفى الهلك فهد بجازان، وحينها حضر الغائب المنتظر اخصائي الباطنة، بعد مرور ثلاث ساعات من قدومنا، حضر ونحن نغادر المستشفى لكان آخر، لعلنا نجد من يعالج مريضنا بشكل أفضل .

خرجت من مستشفى شهد وفي ذهني ما يجعلني اتساءل، رغم جهال الهبنى، ونظافته، وتواجد موظفيه وكوادره التمريضية، لكن أين الأطباء الكفاء الذين قدمنا إلى هنا في حاجتهم، وأين الأسرة التي يهكن أن نكرم من خلالها حالة المرضى الإنسانية، في الراحة حتى يتم علاجهم؟، وما المانع ان يعتذروا من المريض وهرفته فوراً، اذا كانوا عاجزين عن علاجه، لأي سبب، أليس ذلك أفضل من الانتظار ساعات طويلة بدون خدمة طبية؟،

وبعد خمس وعشرين دقيقةً، كنت داخلًا لمستشفى الهلك فهد بجازان، وأنا أقول: هنا سأجد الطبيب المؤهل، والتشخيص السليم، لعلاج ابنتي، وحين دخلت باب الطوارئ صفعني منظر المرضى الواقفين على أقدامهم، في قسم الطوارئ بالمستشفى، وأنا أقول من المؤكد أن كل مريض من هؤلاء يعاني من ألم، قد يكون مشابهًا لها تعاني منه ابنتي، لكن أين كراسي الإنتظار، شاهدت بالقرب مني عددًا قليلًا من الكراسي، وزاهًا هائلًا من المرضى الواقفين، الذين لم يجدوا كرسيًا ينتظرون عليه، أو سريراً يتهددون فوقه، حتى يتم علاجهم، توجهت لموظف الإستقبال، وأنا أشرح له حالة ابنتي، وأعطيه الأوراق الثبوتية، سجل الموظف الحالة، وأعطاني ورقة أسلمها للغرفة المجاورة، التي بها طبيب عام، انتظرنا وانتظرنا كثيرًا، وابنتي واقفة على أقدامها؛ لكنني أشرت عليها بالجلوس على الأرض، فقد يخفف عنها معاناة الوقوف، التي لانعلم إلى متى ستتمدد، وبعد ان ارهقنا الإنتظار والوقوف الطويل في الطوارئ، عزمت امري وتوجهت للمدير المناوب فلم أجد، وعدت مرة أخرى فوجدت شخصًا في غرفته أظنه هو أو نائبه، قلت له: يا أخي، نحن أبناء بلد واحد، ونحمل هوية واحدة، وجئت إليك هنا؛ من أجل خدمة مريضتي، ونحن لنا ساعتان من الوقوف؛ أهام باب الطبيب، ألا يوجد في المستشفى كراسي انتظار تكفي، أو سرير، ليكرم المريض بالراحة عليه؟، وإلى متى سننتظر بهذا الشكل؟، لم يكن لديه إجابات مقنعة؛ لي كمرجع، أو لمريضتي. حينها سألته أين مدير المستشفى؟ فأشار إلى الهبنى المجاور، صعدت

الدرج أبحث عن مديرالمستشفى، لعلي اجد حلا عنده، لكن الدكتور مدير المستشفى غير موجود، والدكتور الهدير الطبي للمستشفى غير متواجد ايضا، ووجدت سكرتير الهدير، طرحت عليه نفس الأسئلة، التي طرحتها على الهدير الهنوب او نانبه ، لكنني أيضاً لم أجد إجابات مقنعة، أين أسرة الطوارئ التي تكفي للحالات الطارئة؟، وأين كراسي الإنتظار للمرضى في قسم الطوارئ؟ ، ماهي الأسباب الحقيقية لقلتها وقصورها؟، وانها لا تفي بحاجة الراجعين أو نصفهم أو ربعهم ، أجابني: أنهم يحاولون جاهدين، في الوفاء باحتياجات المرضى ، وتكرم بالاتصال بقسم الطوارئ، وشرح لهم حالة المريضة ، رجعت ودخلت إلى الطبيب، وحولني لطبيب آخر عام أيضاً ، الذي كتب التحاليل اللازمة، على أن يستدعي إستشاري الكلى لمباشرة حالة المريضة، الطارئة والدرجة ، وبعد أن أجرينا التحاليل، إنتظرنا وانتظرنا وانتظرنا، وذهبت مرة ثانية للمدير لعله جاء دون فائدة. جلست عند سكرتير الهدير، على كنبه طويلة بيضاء ، ووالله لولا الحياء ، لطلبت من ذلك السكرتير. ان يغادر المكان، لأجيب بطفلي المريضة، لترتاح قليلا على تلك الكنبه، فهي افضل بهليون مرة من البقاء في مداخل الطوارئ، ويعلم الله انها اكثر حاجة منه لتلك الكنبه. وذلك المكان الهادي، اليس شعارهم الاله (المريض اولاً) نعم المريض اولاً لمن يؤمن بقيمة المريض. وألمه ومعانته. ويحضر ويتواجد ويسابق الزمن ليساعده على الحياه، ويبدل له علمه الذي منحه الله، ويقدم واجبه الوطني والانساني والديني، الذي التزم به امار الدولة. اما الشعارات فقط بهفردها ، ستظل ميتة بلا قيمة. فهي مثل الاجساد المهنطة، لاروح فيها ، ولا حياة لها، لكني سكت ولم اطلب مغادرت السكرتير مكتبه، لأن الغرفه والكنبه تلك، لا صلاحية له فيها، وخصصها له ومديره، ولم يخص مكانا لطفلة مريضة، في حالة حرجه، حتى لو لم تجد مكانا الا ارضية البلاط، في جنبات قسم الطوارئ، ما لامسني ولامس ابنتي من الاعياء، وما شاهدته واحسست به اعرق اثرا في نفسي وفي نفس طفلي، واكبر من ان استطيع الصمت عليه او تهريره .

خرجت من مكتب السكرتير، وعدت للانتظار مع ابنتي امار الطوارئ، وبعد الساعة الثانية والنصف ظهراً ، لم يحضر الإستشاري، الذي قالو لنا أنه سيياشر الحالة ، فقال لنا الطبيب العام الموجود؛ بعد أن شاهد نتائج التحاليل، أنه في أغلب الظن، أن هناك إنتهاب في البول ، وسيتحدث مع استشاري الكلى حول الموضوع، ذهب الطبيب وعاد، وصرف لها، مسكناً و هضاداً حيويًا، بناءً على تشخيصه الظني .

لم يكن لنا من بد، بعد الساعات الطويلة جداً من الانتظار(من حوالي الساعة التاسعة وخمس واربعين صباحا إلى الساعة الثانية وخمس واربعين بعد الظهر)، في هذا الوضع المتعب جدا لمريضتي ، في أسياح الطوارئ، وبدون رعاية طبية لها، حينها لم يكن أمامنا، إلا أن نأخذ العلاج الذي صرفوه لنا ونخرج، فليس بعد الوصفة العلاجية المقدمه إلا المغادرة.

لكن الحقيقة، أننا خرجنا بدون أن نُقدِّم خدمة علاجية كافية لمريضنا، ولا حتى مرضيةً لنا ، خرجت من المستشفى، وأنا أتساءل: والذي منع إستشاريي الكلى الموجودين في المستشفى من مباشرة حالة ابنتي الحرجة؟، الهصابة بالفشل الكلوي، والزراعة لكلية واحدة منقولة ، وتتناول أدوية خافضة للاماعة وتعاني الالها كبيرة بشكل مفاجئ في كليتها وبطنها ، وما هي الحالات التي أشغلتمهم؛ عن مباشرة حالة حرجة كهذه؟، أم أنهم غير موجودين أيضاً في المستشفى؟، مثل اخوتنا مدير المستشفى، ومديره الطبي .

الاستشاريون العاملون في البرامج العلاجية، في مستشفياتنا السعودية ، يفوق سلم رواتبهم؛ ويصل إلى أعلى من المرتبات التي يتقاضاها الوزراء في المهلكة ، وتهنحهم الدولة ميزات ممتازة، وبدل للسكن، وكل شيء، لهاذا لا يباشرون حالة ابنتي الحرجة زارعة الكلى؟ التي وصلت لقسم الطوارئ في المستشفى الهلك فهد بجازان، وهم موجودون في نفس المبنى.

وأين أذهب بهرضي؟ وليس لنا مكان غير هذا ، اخذنا المسكن والهضاد الحيوي ،

وخرجنا، وانا أشاهد تلك اللوحة معلقة، خلف موظف الاستقبال، وكتوب عليها ، (المريض أولاً)، لكنني وبكل

مصداقية مع وزارتنا للصحة، اني لم الهمس اليوم هنا اثباتا عمليا لهذا الشعار ، ويحتاج منكم الى جهود اكثر ايجابية لتحقيقه، وانتم تستطيعون ولستم عاجزين عن ذلك.

خرجنا مع ابنتنا المريضة، وفي نفس الليلة بعد ذهاب مفعول المسكن، عادت اللام لابنتي أكثر من ذي قبل ، ويبدو أن الموضوع ليس إنتهاياً في البول، حينها عزمنا الرحيل عن مستشفياتنا، متوجهين شمالاً إلى منطقة أخرى، لعلنا نجد طبيباً استشارياً ، يرضى بأن يباشر حالة ابنتنا المرضية الحرجة، ويقدم لها الرعاية اللازمة ، ويؤمّن بدوره الإنسان في مساعدة المرضى على تجاوز الأهمر ، بشكل أكثر عمقا ورسوخا، من دوره كموثف فقط .

وابنتنا تستحق ان نقف معها ، ونسافر من أجلها، ونجتهد لتخفيف آلامها ، رحلنا ونحن ننظر خلفنا لمن نبهرم ونقدرهم ، من المسؤولين في مستشفياتنا، و اطبائنا المؤهلين، اين دورهم في تطوير خدماتنا الطبية؟. صعدنا أول طائرة متجهة إلى جدة، وركبنا السيارة ، متوجهين إلى طوارئ مستشفى الهلك فيصل التخصصي بجدة، أدخلوا المريضة فوراً، إلى قسم الطوارئ، وحضر الاستشاريون لمباشرة حالتها فوراً، واتضح ان لديها التهاب في الكلى القديمة، نوهوها وأعطوها العلاجات اللازمة، وجدنا هناك رجلاً ونساء، من ابناء وطننا ومن المهقيين بيننا؛ يتسابقون لخدمة المريض، وتخفيف آلامه، ويهتلون الوجه المشرق، للطبيب السعودي، ومستشفيات المهلكة، ومازالت ابنتي شهد، منومة في مستشفى الهلك فيصل التخصصي الى الآن.

وتراودني هنا، أسئلة حائرة، اتمنى لو اجد لها، اجابة تقنعني، او جوابا برصيتي، ماهو الفرق الحقيقي بين استشاريي الكلى، في مستشفى الهلك فهد بجازان، ومستشفى الهلك فيصل التخصصي بجدة، ولهذا لم يحضر هؤلاء وباشر أولئك حالة المريضة مباشرة ، و ماهو الفرق الحقيقي بين المستشفىين، إدارة وأطباء ؟ ، لدي قناعة تامة، أن هناك فوارق ها، تستحق أن يدرسها المخططون؛ للرعاية الطبية في وطننا، وأن يقف عليها المسؤولون، في وزارة الصحة، وفي فروعها .

وعندما كتبت تجربتي في اليومين السابقين ، لا أريد من خلالها، أن انتصر لنفسي بشيء، ولا لابنتي المريضة، لا والله.

لكنني أحب بلدي، وأريد من خلال سردها، أن أوضح لكل مسؤول في وزارة الصحة، أنه هالم يتم تقدير العلاج المناسب للمواطنين المرضى، فإنها سنظل جهودهم ناقصة، وهالم توفر الأماكن الكافية ، والأسرة اللازمة في المستشفيات، لاستقبال مرضانا وحالاتهم الطارئة، فإنه سيظل تخطيطهم مجزأً وقاصراً، ولن تصل رسالتهم الإنسانية إلى مبتغاهما ، إلا من خلال التخطيط الجيد، والعمل الدؤوب، والرقابة الكافية؛ لكوادهم الطبية، في كل مستشفياتنا ومراكزنا الرعاية، وهالم تثار مراجعات كبيرة لهذه الخدمات، وجوانب القصور فيها، فإننا سنظل بهزل، عن التطوير الهواكب لزيادة أعداد السكان في المهلكة.

وأنا أقدر تهماً جهود إخوتنا وأخواتنا، في المستشفيات، وإخلاصهم وإجتهادهم، لتقديم أفضل ما يستطيعون تقديمه للناس، وأعلم جيداً، أن أيّ عمل بشري هو محل القصور، وتقع فيه كثير من الأخطاء ، لأن البشر في النهاية، ليسوا هلائكة منزلين من السماء، والطب هو إجتهاد بشري، ناتج عن تفكير الإنسان، وتراكم التجارب والخبرات. والعمل الطبي، ليس منزهاً من الأخطاء، والقصور في ثناياه.

لكننا، يجب ان لا نستسلم للأخطاء والعقبات، وان تكون دافعا قويا، في طريق تهمية وطننا ، ورؤيتنا القادمة، وسعينا لحياة أفضل، لنا، ولذبنائنا، واحفادنا، واجيالنا القادمة ، ونستلم الدروس من اخطائنا، وعثراتنا، اذا كنا صادقين في حبا لوطننا وانتمائنا له، ونسعى جوعا بقلب واحد ينبض ولاء لبلادنا، ويهدف لتطوير الخدمات المقدمة للإنسان.

وهنا لابد أن نوجد شراكات قوية؛ وبناءة، بين المجتمع، والهيئات الطبية، والمستشفيات، في كل المحافظات، وأن يستمع المسؤولون في وزارة الصحة وإدارات المستشفيات؛ بشكل جيد، لجوانب القصور التي يلامسها

المرضى ومرافقهم ، من خلال مراجعاتهم، للعيادات المختلفة في مراكزنا الطبية، ومستشفياتنا ، وأن تتبنى وزارة الصحة بفروعها المختلفة في المناطق، رؤية المواطن، لتغطية جوانب القصور، التي تعوق علاجه، وأن تسعى بشكل دائم، لتغطية الثغرات الكثيرة، الوجودية في عهدهم الطبي الإنساني ، وبذلك ، يهكنا أن نجسر الهوة بين احتياجات المرضى وما يقدهم الأطباء في مستشفياتنا.

لأن المستشفيات ومراكز الرعاية، أنشئت أساساً، من أجل علاج المواطن، وأن الهيزانيات الضخمة، التي ترصدها الدولة دائماً، للرعاية الصحية، هي من أجل صحة المواطن ، وأن ادارات المستشفيات، و كل المسؤولين في وزارة الصحة، وعلى رأسهم معالي الوزير. تم تعيينهم، من أجل تقديم أفضل الخدمات العلاجية للمواطنين . ويجب ان يكونوا على قدر المسؤولية، التي التزموا بها أمام ولاة الأمر حفظهم الله.

وان يقدهم رسالتهم : الإنسانية الطبية، بشكل يجسد أهداف الدولة السامية، في الرعاية الصحية لبناء وبنات هذا الوطن، وان يلبوا احتياجات المرضى، وحقهم الانساني، في علاجهم، وتخفيف معاناتهم وآلامهم.

وهالم تبادل وزارة الصحة وفروعها وإداراتها، وتجتهد وتستوع جيداً، لاحتياجات الناس، وتغطي جوانب القصور، في خدماتها الطبية، المقدمة للمواطنين ، فإن الحاجة سنظل قائمة ، والقصور سيظل موجودا، وستتسع وتنوع الأخطاء، وستتجدد وتصبح المعوقات، عاها بعد عام ، كلما زادت اعداد السكان ، وستجد الوزارة نفسها عاجزة، عن تقديم خدمات طبية لائقة، بالمواطن السعودي .

فعندها يذهب مواطن بهريضة، إلى مستشفى، ولا يجد طبيباً قادراً على تشخيص حالته، وإعطائه العلاج اللازم، ومساعدته في تخطي مرضه ومعاناته، فإنه يغادر المستشفى، وفي ذهنه أسئلة حائرة،

أولها ماذا استفدنا من قدومنا إلى هذا المكان ؟،

وأخرها إلى أين أذهب لأجد طبيباً يعالج مريضتي ؟ .