

تعاون ما نتهاون

937 من وراء البلاغ وها وراءه

دشنت وزارة الصحة في عهد وزيرها المبدع توفيق الربيعة خدمة 937 وهي خدمة استجابة سريعة تعنى بخدمة المريض وتسريع حل مشاكله مع الخدمات الصحية ومنشأتها وأفرادها وفق المعايير الطبية الصحيحة، هذه الخدمة يسرت على المواطنين كثيرا من أمورهم واختصرت كثيرا من الوقت واختزلت كثيرا من صور المطالبات السابقة التي كان يحتاجها المريض.

فوق هذا تم ربط مؤشر هام مع هذه الخدمة وهو رضا المستفيد من خلال قياس مستوى ما يقدم له من خدمات في جودتها وسرعة إنجازها، هذا المؤشر يقي صانع القرار الصحي كلما بكثير من القضايا الجوهرية التي تهم المريض وفوق هذا نتيج هذه الخدمة لوزارة الصحة كما هائلنا من البيانات والحالات التي يمكن أن تساهم في حلحلة الأخطاء وتجاوزها والعمل على عدم تكرارها مرة أخرى.

علي المطوع

في المقابل يصبح الممارس الصحي ومن خلال عمله وجهده مرتبطين بهذا النوع من الخدمة، فقياس مستوى رضا المريض شيء مهم للمنظومة الصحية إن لم يكن أهمها على الإطلاق، ومعرفة جوانب القصور والنقص تتأتى من خلال هذه الخدمة وبها أيضا يتم تسريع الإجراءات الهامة والعاجلة التي تقتضيها كل حالة وخصوصيتها وما تحتاجه من تدخل إجرائي عاجل صحيح.

وبما أن الحاجة والمنطق المتعارف عليه يحتمان على صانع القرار إعادة ضبط وتدقيق وتصحيح كل وسائله التي يستخدمها للقياس، فإن التجربة تقول إن هذه الخدمة قد يسوؤها شيء من الخطأ تجاه الممارس الصحي، فالواقع يقول إن بعض

إلا وسيلة للتلاعب بالحوار من أجل القفز على الحقيقة/ المعنى نحو شيء آخر مختلف للغاية أثناء الجدل، وقدرتها على تحوير/ عبث / تلاعب بالمعنى!.

وقد تكون خيانة المعنى بطريقة تجارية، والفكرة للتأمل فقط، عندما أعلنت الأجهزة الرقابية على الألعمة بضرورة أن تفصح الشركات عن «القشطة الطبيعية أو عن شبيه القشطة» عن الجبن الحقيقي و«شبيه الجبن» والسؤال المطروح سابقا هل تمت خيانة المعنى في السنوات السابقة بفعل «لمصق» على علبه، الأمر لم يتوقف عند نقد الماضي، فالمسألة قائمة، حين تضع الشركة اسمها والتصميم دون أن تضع الاسم التجاري للمنتج، لأن الصورة النمطية القديمة في ذهنك مستقرة على النوعية، فأنت لا ترى إلا اسم الشركة المنتجة فقط ورسوخ في ذهنك (قشطة وجبن)، وعند التدقيق ستري أن كلمة «شبيه القشطة» و«شبيه الجبن» صغيرة جدا بحجم الأثر الذي تتركه خطوات نملة على صفحة الرمال!

فلسفيا جزء من خيانة المعنى، وصف ما لا يمكن معرفة ماهيته، دون الإفصاح عن العجز، فنقول عن الكهرباء إنها سيل من الإلكترون، بينما لا نعرف الإلكترون إلا ما نعرف أثره، ولو عرفناه فيبقى هو رؤيتنا له وليس هو كما هو في حقيقته لا في حركته ولا في ذاته!

عبدالحليم البراك

أبرز مثال تاريخي لخيانة المعنى يمكن تسجيله كوثيقة عربية؛ هي ما اصطلح عليه بأن «أعذب الشعر أكذب»؛ إذ يتم خيانة المعنى تماما بتقرير عدوية الشعر بالكذب، وأنه الأجل، وكأنه الضوء الأخضر للمبالغة في الوصف اللغوي على حساب المعنى. ثم تلا ذلك البلاغة بأساليبها المتنوعة لتقدم أو تبرر خيانة أخرى للمعنى عن طريق المبالغة من جهة أو التشبيه والاستعارات من جهة أخرى، فهي ربما قالت عن الرجل بأنه أسد لأنه شجاع، وبافتراض شجاعته، فإننا نقرر ونسوغ خيانة المعنى هنا، عن طريق تشبيه الإنسان بالأسد، لأنه (كحقيقة) ليس أسدا، وإن كان المعنى هنا مكشوفاً للغاية، لدرجة لا يشعر الإنسان بخيانة لتمرير خيانة المعنى إذا استطاع الإنسان خلق اللبس بين الحقيقة والكلام أو بين الواقع واللفظ.

والسؤال الذي قد يطرحه عليك أحد الأصدقاء، هل تريد أن تذهب معي أو تذهب مع فلان، فقد حصر خيارك في الشخص، ولم يترك لك الخيار في «هل تريد أن تذهب أم لا؟»، فخيانة المعنى هنا بخروجك من سياق الاختيار أصلا إلى سياق التخيير المحدد، وهذا ما يحدث في الدعايات المؤطرة، التي لا تمنحك خيارا تفترضه لنفسك، وهذا يقود لخيانة المغالطات المنطقية (اللغوية) للمعنى فهي ليست

مختلف للقيام أثناء الجدل، وقدرتها على تحوير/ عبث / تلاعب بالمعنى!.

وقد تكون خيانة المعنى بطريقة تجارية، والفكرة للتأمل فقط، عندما أعلنت الأجهزة الرقابية على الألعمة بضرورة أن تفصح الشركات عن «القشطة الطبيعية أو عن شبيه القشطة» عن الجبن الحقيقي و«شبيه الجبن» والسؤال المطروح سابقا هل تمت خيانة المعنى في السنوات السابقة بفعل «لمصق» على علبه، الأمر لم يتوقف عند نقد الماضي، فالمسألة قائمة، حين تضع الشركة اسمها والتصميم دون أن تضع الاسم التجاري للمنتج، لأن الصورة النمطية القديمة في ذهنك مستقرة على النوعية، فأنت لا ترى إلا اسم الشركة المنتجة فقط ورسوخ في ذهنك (قشطة وجبن)، وعند التدقيق ستري أن كلمة «شبيه القشطة» و«شبيه الجبن» صغيرة جدا بحجم الأثر الذي تتركه خطوات نملة على صفحة الرمال!

فلسفيا جزء من خيانة المعنى، وصف ما لا يمكن معرفة ماهيته، دون الإفصاح عن العجز، فنقول عن الكهرباء إنها سيل من الإلكترون، بينما لا نعرف الإلكترون إلا ما نعرف أثره، ولو عرفناه فيبقى هو رؤيتنا له وليس هو كما هو في حقيقته لا في حركته ولا في ذاته!

ولعل من خيانة المعنى هو وقع خطواتنا اليومية في علاقتنا، فالصداقة شيء، وما يحدث من تغييرات على الأصدقاء هو خيانة لمعنى الصداقة أو قبل بعبارة أخرى «ما صنعناه نحن عن صورة معنى الصداقة في أذهاننا، ومن زاوية أخرى، يبقى تعريف الصداقة خيانة للمعنى بين شخصين، فكيف نتحدث عن شيء واحد لكنه يملك تعريفين مستقلين عن بعضهما البعض، ويخون الإنسان المعنى بوصف حدث واحد، وفي هذا السياق نذكر قصة قصيرة لعدة أشخاص يصفون حدثا واحدا، فالحدث لم يتغير ولكن تغيرت اللغة، فتغير المعنى، وبصياغة أخرى تغير الإنسان تغيير المعنى، وبطريقة أخرى تغير الهدف فتغير المعنى حتى مات المعنى ولم يبق له وفيه من المعنى شيء، والأمر لا يتوقف عند اللغة التي ليست إلا معبرا عن شيء في القصة أعلاه، بل هو السلوك النفسي الفاضح الذي خان الحقيقة بسبب رغباته النفسية والشخصية ومصالحه الذاتية!

وربما نصل إلى نتيجة غريبة بعد نهاية المقال، أننا سنختلف عن هذه الأمثلة؛ هل تمثل خيانة للمعنى فعلا أم إن هناك مبررا آخر غير الخيانة (هذا المصطلح العنيف) لتبرر لنا الاختلاف بين الوصف والمعنى؟!.

البلاغات المستقلة لا يمكن اعتبارها بلاغات صحيحة، إما في طبيعتها كونها إشكالا بسيطا جدا لا يحتاج أن يفتح له بلاغ رسمي، مثال ذلك عندما يأتي المستشفى ويسأل عن رقم ملفه الطبي كونه قد أصبح نسيا منسيا، إضافة إلى ذلك، بعض البلاغات تتكرر متجاوزة المعايير النظامية ومعايير الجودة كأن يطلب المريض تحويله من طبيب معالج في تخصص إلى طبيب آخر في تخصص آخر دون المرور بالإجراءات النظامية المتبعة وهكذا.

ومن الإشكالات الأخرى التي تبني عليها بعض هذه البلاغات وتسنل ضد الممارس الصحي، أن يتم تحويل مريض إلى أحد المستشفيات التخصصية الكبرى، وبعد أن يتم تحويله إلى هناك تفاعلا طبييا آخر في مركز آخر، يتعاطى مع الحالة بشكل مفاجئ وغير مجدول، ويبدأ بسؤال المستشفى الطرفي الذي حول الحالة عن بعض المتعلقات التي تخص هذا المريض مثل التقارير الطبية والشعاعية والشرائح الزجاجية والقولب الشمعية، وعندما لا يستطيع المستشفى الطرفي تلبية رغبة هذا الطبيب ومريضه القريب لسبب إجرائي وجيه، يتم شحن وتحريض المريض وأقاربه بعبارات استفزازية غير منهية مما يوجههم أن هذا المستشفى الطرفي مقصر ومنسوبوه متخاذلون، وهنا يستنجد المريض المغلوب على أمره بخدمة 937 لإثبات تقصير شخص بعينه في هذا المستشفى الطرفي، يحصل البلاغ ويوضع فيه اسم ذلك الممارس الصحي كمتهم بريء لا ذنب له، سوى فهم قاصر لطبيب صغير قليل الخبرة في مركز بعيد، تعامل مع حالة هذا المريض بطريقة أقرب للفرجة منها للإجراءات الصحية الصحيحة.

تفعيل الشراكة في هشاريع الإسكان

وليد الزامل

يعد البحث العلمي بمثابة عملية منهجية منظمة لتحليل الظواهر وتقدير الأدلة الموضوعية لتفسيرها وإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل والقضايا الحرجة، ويتميز البحث العلمي بكونه نشاطا علميا منظما غير قابل للاجتهاد أو العشوائية أو الصدفة، لذلك فإن الدلائل والتجارب العملية والحلول والنتائج التي يقدمها البحث العلمي تتسم بدرجة عالية من الموثوقية، وغني عن البيان، فإن الجامعات والجهات الأكاديمية لا يقتصر دورها على التدريس؛ بل هي بمثابة المنارات العلمية التي تستشرف المستقبل، وتساعد صانعي القرار، وتقترح السيناريوهات والبدائل للتعامل مع الأزمات أو مواجهة التحديات المستقبلية.

ويعد قطاع الإسكان أحد أهم القطاعات الحيوية التي تلامس قضايا المجتمع والبيئة المبنية والاقتصاد الوطني. ولعل دعم مشروعات الإسكان في شمال مدينة الرياض بمساحات أراض تتجاوز 20 مليون 2م يأتي من جملة اهتمامات القيادة الرشيدة في تطوير هذا القطاع الحيوي ضمن إطار توجهات الرؤية الوطنية 2030، ومن المتوقع أن تقتصر هذه المشاريع على تطوير أحياء سكنية تقليدية؛ بل هي أشبه بالمشاريع التنويرية المتكاملة التي يمكن أن تستوعب أكثر من نصف مليون ساكن ضمن إطار يتكامل مع رؤية مدينة الرياض كوجهة رئيسة للاستثمار. هذه المشاريع السكنية الكبرى سوف تحفز القطاع الخاص والبيئة

الكارثة بقدم القضية الفلسطينية، وتكرارها نيكاً الجروح، فالعداء الإسرائيلي يتكرر، بافتعال المشاكل لاكتشاف قدر ما تمتلكه حماس والفصائل من قوات وصواريخ، واستتارها لتفريغ مخزونها، كي تظلمن إسرائيل فترة من الزمن، قبل العودة مجددا لاستفزازهم.

صواريخ يصل قليل منها لمين إسرائيل، ويتم اعتراض الأغلبية بالقبة الحديدية، ولكنها فرصة لتدمير البنية التحتية لغزة، ومنصات إطلاق الصواريخ، والأبراج ومقار السلطة والشرطة.

سياسة إسرائيلية خبيثة نجحت فيها مرات عديدة برعاية أمريكا التي تعطيها «الحق الصريح في الدفاع عن النفس»!

وعلى الجانب الآخر يهيج الشارع المقدسي، وتخرج المظاهرات إلى الشوارع، وتدمر المباني وتدق قدسية المسجد الأقصى، بثقة أن الدول الداعمة لن تتأخر عن المبادأة لترميم القدس، وتلك لعبة كبيرة كثيرة المستفيدين، وتعطي الإسرائيليين الفرصة لتجريف منازل الفلسطينيين القديمة، وزرع المستوطنين بدلا عنهم، والعالم يفرج.

الشعوب العربية، تباينت مواقفها وأدوارها، وكثر الكلام والتظليل والتسويف، وتعاطف شأن تيار التطبيع، الذي يناقض معاني الإنسانية والعدالة.

مواقع التواصل تدق الإسفين وتزيد الطين بللا،

وهنا يبرز السؤال الأهم من يصمي الممارس الصحي من هذه البلاغات الكيدية، والتي قد تسبب له كثيرا من المشاكل داخل نطاق عمله وخاصة أن بعض أقارب المرضى يتسببون في هذه المشاكل إما قصدا أو عن سوء فهم وفي كلتا الحالتين النتيجة تؤذي الممارس الصحي وتخرجه عن نطاق اختصاصاته ومهامه الأهم؟ فالمعروف أن آلية إقبال البلاغ تتطلب إنهاءه بطريقة ترضي الشاكي، ورضاه الذي يريده قد يكون في أذية هذا الممارس الصحي الذي لم يقصر أصلا في أداء واجبه المهني، كل ما في الأمر أن هذا الشاكي لم يفهم أو لا يريد أن يفهم، وعليه فإن من حق الممارس الصحي المفترى عليه أن يجد وسيلة تحفظ له حقه وتعيد له هيبته داخل المكان وخارجه من خلال إقرار أهلية مساعدته على تصعيد هذه الشكوى الكيدية إلى النيابة العامة أو أي جهة رقابية أو حقوقية تستطيع وقف النظام مساءلة الشاكي عن دوافعه الحقيقية التي بموجبها رمى هذا الممارس الصحي بتك الفرية وذلك للتقصير، وهذا الأمر إن تم فإنه يزيد من فاعلية خدمات 937 ويرفع من مستوى ثقة الممارس الصحي في مرجعه كون حقوقه محفوظة مصانة من قبل النظام وآلياته التنفيذية، وفي هذا السياق أقترح أن توضع رسالة صوتية تنبه المستفيد المتصل على هذه الخدمة أنه مسؤول مسؤولية كاملة عن بلاغه ومصداقيته وإذا ثبت العكس فإن للجهة المقدمة للخدمة ومنسوبيها الحق في طلب حقها وحقوق منسوبيها العاملين في القطاع الصحي إن ثبت أن شكوى المستفيد كيدية غرضها الإضرار بالممارس الصحي ومنظومته الصحية وسمعتها في المجتمع.

الاستثمارية والجهات ذات العلاقة ضمن إطار عمل تشاكري متكامل لإنتاج بيانات سكنية مستدامة.

ويأتي القطاعان البحثي والأكاديمي في مقدمة القطاعات التي يؤمل مشاركتها في المشاريع التنموية لاسيما مع التحول في نظام الجامعات السعودية نحو الاستقلالية المنضبطة والاستغلال الأمثل للموارد البشرية وعقد الشراكات البنينة.

أذكر أنه في عام 2018، نظمت كلية العمارة والتخطيط في جامعة الملك سعود ممثلة بوحدة أبحاث الإسكان السعودي ندوة بعنوان (تفعيل الشراكة في بحوث الإسكان). وجاءت هذه الندوة لتؤكد أهمية العمل المشترك بين كافة القطاعات ذات العلاقة لمواجهة تحديات الإسكان ومواكبة رؤية المملكة 2030.

لقد قدمت هذه الندوة مقترحات بحثية واعدة في مجال الإسكان والبيئات السكنية المستدامة شارك في إعدادها نخبة من طلاب الدراسات العليا في كلية العمارة والتخطيط. واقترحت الندوة عدة توصيات لتفعيل الشراكة منها: تكوين قاعدة بيانات إسكانية ترتبط بنظام المعلومات الجغرافية، وذلك لتعزيز عملية اتخاذ القرار؛ وتوسيع قاعدة البحث العلمي في مجال الإسكان؛ والعمل بالمشاركة على تأسيس منصات الكترونية لرصد مشاكل الإسكان لاسيما تلك المتعلقة بالتنموي، وتملك المسكن، ودعم الأسر الأشد حاجة.

في الواقع تزخر كليات العمارة والتخطيط في الجامعات السعودية بالعديد من الخبرات والكوادر البشرية المؤهلة، وهو ما يشكل قاعدة صلبة لتعزيز مستوى الشراكة في مشاريع الإسكان. وغني عن البيان، فإن نقل المعرفة بين الجهات الأكاديمية وقطاع الإسكان لا يقتصر على الاستشارات البحثية التي لا يتجاوز نطاق تأثيرها مشروعا بحثيا أو تقريرا استشاريا ينتهي مفعوله خلال فترة زمنية قصيرة.

إن بناء منظومة تعاونية فاعلة سوف تعزز من تبادل الخبرات لتشمل أحدث العلوم والمعارف في مجال تقنيات البناء، وأنماط تصميم الوحدات السكنية، وتخطيط المشاريع السكنية. وهكذا فإن توسيع قاعدة العمل المشترك بين الجهات الأكاديمية وقطاع الإسكان أصبح مطلبيا ملحا.

وعلى الرغم من وجود العديد من المبادرات بين الجامعات السعودية والجهات الحكومية في المجالات العلمية والبحثية إلا أن تفعيلها والاستفادة منها على أرض الواقع يدور في فلك الإجراءات التي تقف عند توقيع مذكرات التفاهم. وختاماً، من الأهمية بمكان تعزيز العمل المشترك بين الجهات الأكاديمية والقطاعات الحكومية عن خلال أجندة واضحة ضمن إطار برنامج زمني يتم متابعته والإشراف عليه من قبل لجان مشتركة لتحقيق المستهدفات المأمولة.

بكيل الشتائم والتهم وإعادة تصنيف الشعوب العربية، فهذا شعب خائن يبيع الأرض، وهذا شعب مطع لا كرامة له، وهذا شعب صامت صمت الشياطين، وهذا مستفيد، وهذا عميل، وهذا سبب الكارثة!

الوعي العربي مصاب بالفصام، ومن يتحدث عن الكارثة وأسبابها الحقيقية، وأصول التعامل مع أطرافها الخارجية بالعقل والقانون الدولي، يصبح شاذاً منبوذاً الرؤية في نظر الشعوب التي ملت انتظار النصر.

تركي والإخوان يظنون يرقصون رقصة استمطار الفوضى، وتبيان تأثيرهم الخفي. الانتهاكات الإسرائيلية تستمر وتتعاظم في دولة تدعي الديمقراطية وهي عنصرية حتى النخاع، في تعاملها مع عرب فلسطين بالفصل العنصري.

إيران تغطي أصابعها الملوثة بالدماء، وتظل تنتظر حصد فوائد الكارثة بقرب الفرج عن مفاعلهما، وتثبت وجود أذرعها وصواريخها وميليشياتها.

فعلا، العيد هذا العام مختلف، والمقال، الذي يمتلك بعض معالم الفرحة، لا مكان له اليوم. مقال يفوت، وربما نعود له في فترة فرج مسروقة وبهجة لم نعد نبغها في شرق أوسط تعمه الفوضى وتكتبه الخيانات والفساد والانسلاخ من كل الكيم.

هقال عاجل بديل

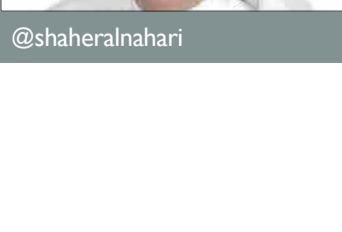
لا صوت يعلو على أصوات الكوارث، وكم يمر علينا نحن الكتاب من ظروف نكتب فيها مقالاتنا مقدما لكثرة نعتقد بأهميتها، أو مناسبة مرتقبة، نتمنى أن نشارك فيها مشاعرنا مع القراء.

ومناسبة عيد الفطر الحالي، كانت مرتقبة محببة عندي، تجتمع فيها الذكريات الحميمية، بالأمانيات القادمة، وكنت قد كتبت لها مقالا مهيبا بالبن، ومطرزا بالمعمول وحلوى الشوكولاته، تنتثر حول جنبنة عريكة بالسمن والعسل، وفرحة تكمل عبيدات الأطفال، وبسمات سعادة تحاول الظهور من تحت الكمامة، وتضرم وجوه الأجنة وأعين الأصدقاء، دون مقولة «السلام نظر»، ومصافحات بقبضة اليد، تبعاً لأحكام فرضتها الجائحة في مخيلاتنا وأنفسنا.

ولكن الكارثة، التي حصلت في حي الشيخ جراح بالقدس، وتطاوت لقطاع غزة، ثم لم تلبث أن أحرقت مدن إسرائيل والضفة، كارثة إنسانية جعلت العالم يتوقف أمام ما يحدث، وجعلتني أفسر أسام الشاشات أبحث عن عيدي، الذي تبخر، وفرحتي المحترقة، وأبراج «نافوخي»، التي تساقطت، كما أبراج غزة، دون تنبيه بموعد تفجير، لأدرك أن العيد لن يتمكن من الحضور، حتى وإن رأينا الهلال بأنفسنا، فانفتحت خانة المقال المعد مسبقاً بضراوة الحرائق والتفجيرات.

شاهر النهاري

@shaheralnahari



مؤسسة مكة للطباعة والإعلام

مكة

المكرمة • Makkah AlMukarramah

رئيس مجلس الإدارة
عبد العزيز بن محمد عبده يمانى

المدير العام المكلف
ورئيس التحرير
موفق بن سعد النويصر
alnowaisir.m@makkahnp.com

مدير مركز المحتوى الإبداعي
علي حسين بن مطير
muter.a@makkahnp.com

المركز الرئيسي: مكة المكرمة

هاتف: 0125201733 ص.ب 5803
فاكس: 0125203055 الرمز البريدي 21955

فاكس الإعلانات: 0125201423
فاكس الاشتراكات: 0125200734
الاشتراكات: 0504720131

makkah@makkahnp.com

الرياض

جوال: 0500675899 ص.ب 25162
فاكس: 0114066991 الرمز البريدي 11466
فاكس الإعلانات والاشتراكات: 0114066991

gov@makkahnp.com

الدمام

جوال: 0504178354
gov@makkahnp.com

رقم الإيداع: 1762/1435
ردمد: 1658-6646

الرقم الموحد: 920003453