"الثقة كمتغير لتطوير خدمات الرعاية الصحية الحكومية بالمراكز الصحية بالحضر"

(دراسة مطبقة على المراكز الصحية بمنطقة حدائق القبة الطبية بالقاهرة)

إعداد

مصطفى عبدالمنعم كامل السيد

الباحث بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

الثقة

مقدمة حول الثقة:

لا أظن أن أحداً يريد دليلاً علي تآكل عنصر الثقة بين الأفراد والمؤسسات في مجتمعنا، فأعراض المرض واضحة على كل المستويات، وعلامات التراجع تبدو جلية في العلاقات التي تبني بكاملها على عنصر الثقة مثل علاقة الطبيب مع مريضه، والمحاسب مع عميله، والمحامي مع موكله، أي في كل العلاقات المهنية.

وعلامات التآكل تزداد مع شيوع الشك لدي الناس حول صدق المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يتعاملون معها، فالثقة تتداعي عندما يشك المستهلك في المنتج والبائع، وعندما يشك المؤمن في رجل الدين وأيضا عندما يرتاب المواطن في الحكومة والمعارضة علي نحو سواء فلا يصدق أي منهما.

وبصفة عامة فإن للثقة نوعين، النوع الأول هو الثقة الخاصة وهو الشائع في وعينا التقليدي، فأن تثق بشخص ما في اللغة العربية يعني أن تأمن له وتصدقه وتعاهده وتربط به نفسك، ومن ثم يساعدك على درء الخطر الغامض والداهم الذي يتهددك.

ومثل هذا النوع يبني علي الثقة بمن تعرفهم من الآخرين كنتاج للعلاقات الاجتماعية المباشرة، وهي لذلك تكون في أوضح صورها في المجتمعات الريفية والقبلية.

أما النوع الأخر فهو الثقة الاجتماعية التي تتعلق بمؤسسات المجتمع وأشخاصه الذين لا تعرفهم، والثقة في هذا الإطار تعني الحفاظ علي العهود والوعود مع من لا نعرفهم. ومفهوم الثقة الاجتماعية بهذا المعني مفهوم حديث لم يكن واردا ولا موجودا في المجتمعات التقليدية، وإنما دخل القاموس الفلسفي والسياسي في أوروبا في منتصف القرن السابع عشر في نفس الفترة التي ظهرت فيها نظرية الاحتمالات في الرياضيات ونظرية الإنسان العقلاني والعقلانية في الفلسفة.

كما أنه يرتبط بشكل خاص بما أحدثه علماء الدين الغربيون في تغيير الشكل التقليدي للإيمان الديني الذي أدي إلي التحول نحو الأدلة الثبوتية المؤيدة للإيمان بدلاً من الإيمان الغامض.

وقد أدت هذه التحولات والتطورات في مجالات العلم والفلسفة والدين إلي تغير مفهوم الخطر الذي لم يصبح مرعباً بقدر ما أصبح تحديا تتم مواجهته "بالثقة".

ومن ثم يكون مفهوم الثقة الاجتماعية أحد القيم الأخلاقية الحديثة التي نشأت مع التحولات السلوكية المصاحبة لولادة المجتمع الحديث والحداثة، وهذه الثقة الاجتماعية هي التي بني عليها مفهوم المجتمع والخير العام.

مثل هذه الثقة الاجتماعية ونتائجها لم تكن موجودة في ثقافتنا العربية التقليدية، ففي الأدبيات العربية تجد الحديث عن الثقة في الله والثقة بالنفس ولكنك لا تجد الثقة بمن لا تعرفهم أو الثقة في المجتمع العام أو المؤسسات.

وعندي أن أزمة الثقة الحادة التي نمر بها ليست أزمة في مفهوم الثقة بشكل عام، وإنما هي أزمة في مفهوم الثقة الاجتماعية كمفهوم حديث، فمشروع الحداثة العربي كان بسبيله لإنجاز الثقة الاجتماعية في طبعتها العربية، لكن الحرب علي الحداثة ومنجزاتها والتي أدت إلي اهتزاز النسق ألقيمي والأخلاقي الذي صاحب مشروع الحداثة، تلك الحرب ضعضعت ما تراكم من خبرة المجتمع من الثقة الاجتماعية، والأسوأ أنها تحاول أن تجر المجتمع إلي الشكل التقليدي من العلاقات الاجتماعية التي تجاوزها التاريخ بشكل لا يمكن أن تتحقق معه الثقافة التقليدية إلا كمسخ مشوه، وهو ما نشاهده الآن من تمدد لظاهرة استدعاء مظاهر الالتزام الديني والاجتماعي الطقوسية منها والشكلية بشكل كاسح كتعبير عن الأزمة.

ولأن الثقة الاجتماعية لا يمكن أن تقوم إلا إذا توافق المجتمع علي نسق من القيم الأخلاقية العليا التي تحمي الحريات الشخصية والعامة وتحفظ الأمن والاتساق للمجتمع، فإن الخروج من أزمة الثقة ينبغي أن ينطلق من الدفع المستمر في اتجاه تبني أخلاق الحداثة في نسختها المحلية في مؤسساتنا الحكومية دون الدخول مع المتشككين في متاهة التغريب والتعريب(١).

أهمية الثقة:

بالرغم من أنه يمكن لنا تقديم تعريفاً للثقة على حد سواء باعتبارها الحالة النفسية والموقف الاجتماعي والعلاقات بين البشر، وحيث أن المكونات العقلية للثقة هي: معتقدات محددة، وأهداف واضحة، مع إبداء اهتمام خاص إلى التقييمات والتوقعات.

فإن الثقة هي رهان ينطوي على بعض المخاطر، وإن تحليلها أكثر تعقيداً.

وأن أشكال الثقة الاجتماعية، استناداً إلى النظرية العقلية بشكل خاص تستند على الأخلاق والسمعة والتصرف، والسلطة ما يعرف (بثلاثية الثقة).

وهذا يفسر لنا لماذا الوعود والعقود والسلطات يمكن أن تزيد ثقتنا عن طريق تعديل التمثيلات العقلية لدينا، ففي الثقة نستند إلى المكونات المعرفية، واستخدام"درجة من الثقة" كأساس لاتخاذ قرار عقلاني لنفسر هل الثقة عملية عقلانية.

لذلك يجب المساهمة في كل من التحليل ألمفاهيمي والاستخدام العملي للثقة في النظرية الاجتماعية(٢).

وحيث أن هناك ضرورة متزايدة للاهتمام بالثقة لأنه إذا نظرنا إلى الوراء على مدى التاريخ، كانت الثقة واحدا من المفاهيم الاجتماعية والسياسية الأهم لأن الثقة لديها القدرة على أن تتخلل تقريبا كل جانب من جوانب الثقافة.

ومن خلال الحصول على فهم الثقة نكتسب التبصر في العلاقات المتبادلة والتبعات التي تجعل وظيفة النظم الاجتماعية واضحة لدينا ووجود هذا الفهم والثقافات لدى المجتمعات يمنحهم القدرة على تحسين أنفسهم وتصبح الديمقراطيات أكثر فعالية في جميع جوانب المساعي الاجتماعية والسياسية.

وأن الثقة في حد ذاتها صعب تحديدها ولقد اختلف العلماء إلى الإجماع على ما يعنيه هذا المصطلح على وجه التحديد حتى أن هناك القليل من الاتفاق على كيفية التعرف على وجود الثقة، وكيفية قياسها إلى حد ما، والثقة هي العملية التي من خلالها يقبل أحدهم التنازل

عن المسؤولية للعمل على بعض المهام إلى أشخاص آخرين، أو الجماعات، أو الوكالات، أو المؤسسات وتوجد حجة قوية، ولكن ليس بالتزكية، أن تقديم الثقة للآخرين من المصلحة الذاتية، وذلك من خلال الثقة ببعضهم البعض، وجميع الأطراف المعنية سوف تستفيد بشكل متبادل حيث أن الناس والمنظمات تميل للرد مباشرة لكمية الثقة التي وجهت لهم.

ويعتقد أن الثقة تلعب ثلاثة أدوار رئيسية في التفاعلات بين الناس والمنظمات، والثقة هي الأساس لأنها تحمل النسيج الاجتماعي العالمي، والثقة لا يمكن أن تكون متلازمة مع الخوف أو السلطوية، وإنما يجب أن تقوم على الإيمان المتبادل.

ويعتقد أن الثقة تلعب دور هاما في الحقيقة عندما يثق الأشخاص ببعضهم البعض يكون لدينا القدرة على نحو أكثر دقة وصدق تقييم مدى علاقاتهم ويمكننا القول بان الثقة شرطا للبقاء الاجتماعي، ويشير بوتنام (٢٠٠٠) أن الثقة والمشاركة المجتمعية يسيران جنبا إلى جنب وأن أولئك الذين يشاركون بنشاط في المجتمع هم عادة أكثر ثقة وجديرين بالثقة من جانب الآخرين، ونجد أيضاً أن العكس يكون صحيحاً حيث الذين لا يثقون في الآخرين هم أكثر عرضة للتورط في المجتمع.

و يمكننا القول بأنه من خلال الثقة نستطيع أن نبني علاقات مع أعضاء فاعلين آخرين، مما يجعل زيادة تعزيز وتشجيع للتفاعلات الصادقة، وأن الثقة تلعب دوراً رئيسياً في المجتمعات المنتجة والصحية من الناحية الاقتصادية، لأن تقريبا كل أنواع النشاط الاقتصادي تتطلب التعاون الاجتماعي في عالم الاقتصاد، والناس تدعم بعضها البعض لأنهم يعتقدون أنهم أعضاء في مجتمع من الثقة المتبادلة، ولو أنه لا يزال مجتمعا يعتمد اعتماداً كبيراً على قواعد وقوانين ولكن هناك دور كبير للثقة في العلاقات الاجتماعية المستمرة والصلات الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي، لأن قدرة الأفراد أو المنظمات للربط مع بعضها البعض يعتمد على الدرجة التي يمكن أن تضع مصالحها الخاصة جانبا والاندماج مع معايير وقيم المجتمع الأكبر.

والقيم المشتركة المطلوبة تتمثل في الثقة كما يؤدى هذا لازدهار الثقة المتبادلة وهو المطلوب لمجتمع مدني صحي وحيوي ولحيوية المؤسسات السياسية والاقتصادية.

والثقة ليست سمة سوداء وبيضاء إنها تقع على سلسلة متصلة، من الثقة وعدم الثقة كما الأضداد القطبية وتختلف درجة الثقة في مختلف الناس فهي متفاوتة، ولكنها يمكن أيضا أن تكون بدرجات متفاوتة من الثقة في الشخص نفسه للقيام بمهام مختلفة (بلاكبيرن، ١٩٩٨).

وهناك أربعة أسباب رئيسية لعدم الثقة وهى:

١) أن الظروف من العلاقات القائمة قد تغيرت.

٢) طرف واحد وضعهم في عدم ثقة من أجل تحقيق مكاسب فردية.

٣) النتيجة المحتملة قد تغيرت.

٤) الأخر لم يفهم تماما أو ليس لديه قدرة عن التعبير عن الرغبات والنوايا، والتوقعات.

وإن عدم الثقة يحتاج فقط إلى أن تقوم على جزء صغير من أي من هذه العوامل في حين أن الثقة تماماً تتطلب معرفة وافية بالحقوق والواجبات من الأطراف الأخرى (هاردن، ٢٠٠٣). وبالتالي، عدم الثقة تأتي بسهولة أكثر بكثير من الثقة.

فبدون الثقة لا يمكن أن يحدث التفاعل إلا في ظل نظام فائق من القواعد الرسمية والتنظيم، والثقة هي الحاسمة تقريباً في كل جانب من جوانب الحياة، ومن الأهمية بمكان للمجتمعات، والإنتاجية الاقتصادية، وبناء والحفاظ على الصلات الاجتماعية.

ويرى فرانسيس فوكوياما، أحد المعلقين الأكثر شهرة على الثقة، يدعي أن "الثقة متوقع أن تنشأ داخل المجتمع من سلوك منتظم، صادق وتعاوني على أساس المعايير المشتركة عادة من جانب الأعضاء الآخرين في هذا المجتمع"(٣).

إذا فالثقة هي قيمة أخلاقية ومعيار من معايير الإيمان بالطرف الآخر أي الطرف القائم على إدارة الشؤون العامة في أي امة وطنية كالحاكم والمسئولين والمؤسسات والقانون والخطط والتوجهات وغير ذلك، وافتقادها يعني فقدان الرابط الأخلاقي والفكري والنفسي بين أطراف الإنتاج والبناء الوطني، وتعد قيمة مادية لا يمكن إهمالها لأنها من ابرز واهم الأسس الإدارية في بناء أي دولة عصرية تسعى لتحقيق الاستقرار والطمأنينة الشاملة، وعندما نقول الإدارية، فإننا نعني بذلك الإدارة المدنية من مختلف جوانبها، سواء كانت السياسية أو الأمنية أو الاقتصادية، وكل ما يتعلق بإدارة شؤون الوطن والمواطن، والتي تتحرك على أساسها عجلة الإنتاج وتتقدم التنمية إلى المستقبل .

وتشير بعض الأدبيات إلي الثقة علي أنها اعتقاد المواطنين بأن الحكومة أو النظام السياسي سيعمل بأسلوب يتسق مع توقعاتهم، والمواطنون الذين يثقون في الحكومة أكثر عرضة للامتثال للقوانين ويتابعون المبادرات الحكومية، وأن الثقة تمثل التوجه العام للمواطنين نحو الحكومة، ويقوم هذا التوجه بناء علي التوقعات المعيارية للحكومة .

وحين نبحث في مفهوم الثقة بوجه عام يتضح لنا أنها متعلقة بقوة بحبل الصدق والأمانة والمصداقية والوفاق ومفهوم الحكم الرشيد والحاكم المستنير، فاصطلاحاً: هي التي يعتمد عليها في الأقوال والأفعال، قيل هي بحسب من أضيفت إليه، كالثقة بالله، والثقة بالمؤمنين، والثقة بالنفس، والمنهج، وعليه فان الثقة يجب أن ترتبط افتراضا بذلك الحبل، خصوصاً عندما تدور في رحى علاقة بين إطراف البناء والعمل الوطني في أي امة، ويقابلها أي الثقة في الجانب الآخر الشك والريبة وهي قيم سلبية وعوامل مدمرة ومقوضة لأركان الدولة المدنية، خصوصاً إذا تسيدت العلاقة المشار إليهما سلفاً، حيث تتحول مع الوقت إلى أداة تدمير للدولة وسرطان ينهش كل ركن من أركان استقرارها وأمنها ووحدة صفها وترابط مواطنيها ومناعتهم الوطنية ضد كل إشكال الفرقة والاختراقات الخارجية والصراعات الداخلية.

وفي هذا الإطار عرَف جاك سيترن انعدام الثقة علي أنها حالة من العداء تجاه القادة السياسيين والاجتماعيين ومؤسسات الحكم والنظام، والتي تعبر عن حالة من سخط الرأي العام تجاه النظام بسبب فشل الحكومة في "تلبية احتياجات أو تلبية توقعات المواطنين الأمر الذي يؤدي إلى تآكل الشرعية السياسية، كما أوضحت بعض الأدبيات أن غياب الثقة بين أعضاء العمل السياسي مؤشر علي تشبع النخبة الحاكمة بثقافة الاصطفاء السياسي، ونفي الآخر واستبعاده، وهي التقييم السلبي للسياسات العامة من قبل المواطنين الذين يرون تناقضاً بين المأمول والواقع، حيث يثق المواطنون في الحكومة عندما يشعرون بأنها تعالج القضايا بكفاءة، ويفقدون الثقة فيها عندما يشعرون بأنها مسئولة عن الاتجاهات غير المرغوب فيها.

ونحن حين نضع الثقة وضرورة توطيدها بين أطراف الإنتاج في أي امة وطنية كركن أساسي لا غنى عنه لتحقيق ما نطلق عليه بفكرة الدولة المطمئنة بكل أهدافها وغاياتها القائمة وأحلامها وطموحاتها المستقبلية القادمة، فان ذلك يأتي من إيماننا وإدراكنا لأهميتها العظيمة في الحاضر والمستقبل، وخطورة افتقادها أو حتى تراجع منسوبها على تلك العلاقة الوطنية

الوطيدة والمترابطة القائمة على الحقوق والواجبات بين الحاكم والمحكوم أو المواطنين ومؤسسات الدولة أو المسئولين ومن يقومون بخدمتهم وإدارة شؤون حياتهم، أو في القانون الذي ينظم سلوكياتهم ويحقق العدل والمساواة بينهم وغير ذلك من العلاقات التي تسير شؤون الدولة والمواطنين فيها في الداخل والخارج(٤).

وهناك شبه إجماع من الجميع على نطاق واسع على أهمية الثقة الاجتماعية في أكثر المجالات وقد تم وضع عدد من التفسيرات بالنسبة للتباين الصارخ في الثقة الاجتماعية بين البلدان.

ويبرز ضعف الثقة أقصى حالاته في ممارسات العمل السياسي، فمعظم الأفراد لا يثقون في تنظيماتهم السياسية الرسمية من جانب، كما لا يثقون في مؤسسات العمل السياسية المعارضة من جانب آخر، فالأفراد لا يثقون في حكوماتهم، وتصريحات المسئولين الرسميين، بل يصل الحد عند السواد الأعظم منهم إلى قراءة هذه التصريحات بشكل معكوس، فحينما يُصرح بعدم زيادة الأسعار، يقرؤها الأفراد بأنها تعني مباشرةً زيادة الأسعار، وحينما يتم الحديث عن الديمقراطية وتوسيع قاعدة الممارسة الشعبية، يقرؤها الأفراد على أنها المزيد من الديكتاتورية، وقمع المشاركة السياسية، وحينما تزداد مقولات الوحدة والتماسك العربي، يدرك الأفراد أن هناك المزيد من الانقسامات والتشرذم.

في ظل هذا التدهور المستمر في درجة الثقة، لا يجد الأفراد سوى المزيد من الارتباط بعوالمهم الضيقة، مثل الأسرة الصغيرة، أو العائلة الممتدة، أو القبيلة، أو الطائفة، أو الانتماءات العرقية والدينية الأخرى.،فهناك علاقة طردية بين ضعف درجات الثقة المتوافرة وتزايد الانتماءات الضيقة.

فمن مظاهر العمل الجمعي العربي المعاصر اقتصاره على تلك الانتماءات الضيقة التي تخدم أبناء الطائفة الواحدة أو أبناء الديانة الواحدة على ما عداهم من غيرهم من أبناء الوطن الواحد، وربما أبناء المنطقة الجغرافية الواحدة مثل الحي الواحد أو حتى الشارع الواحد.

فإن العالم العربي يمر اليوم بأزمة ثقة حادة على مستوى مجمل العلاقات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية، ومما يعمق من حدة هذه الأزمة، أنها تشتمل على كافة

العلاقات والمؤسسات المختلفة في المجتمعات العربية، كما أنها تشمل الأفراد من ناحية، والحكومات العربية من ناحية أخرى.

وبدون عودة هذه الثقة لتشمل كافة أرجاء حياتنا، وبشكلٍ خاص ثقتنا المتبادلة في بعضنا البعض، وثقتنا في حكوماتنا، وثقة حكوماتنا فينا، يصبح أي حديث عن التطور أو التنمية أو الديمقراطية أو حتى الشعارات الوطنية الصاخبة مجرد كلام فارغ يعمق من ضعف الثقة فيما بيننا، ويؤدي إلى المزيد من التخلف على كافة المستويات المجتمعية وهذا ما يبرز أهمية المشاركة في بناء الثقة(٥).

لأن من بين هؤلاء تلقى المشاركة في الجمعيات التطوعية أكثر الاهتمامات الآن، هناك أدلة تذكر أن المشاركة يمكن أن تؤدي إلى الثقة، لذا يجب أن نفحص العديد من المصادر حول الثقة بوجه عام وهل هي المساواة.

ويمكن أن نتصور المساواة في اثنين من الأبعاد: واحد هو المساواة الاقتصادية، والآخر هو تكافؤ الفرص.

مما يظهر انه من الواضح أن الدول التي سجلت أعلى ارتفاع في الثقة الاجتماعية أيضاً تسجل أعلى مستوى من التقدم الاقتصادي، وهم بلدان الشمال الأوروبي، وهولندا، وكندا .

ثانياً، وقد وضعت هذه البلدان الكثير من الجهد في خلق تكافؤ الفرص، خاصة فيما يتعلق بسياساتها للتعليم العام، وفرص سوق العمل والمساواة بين الجنسين كضرورة لزيادة الثقة الاجتماعية عن طريق الحد من عدم المساواة.

إلى حد كبير تم تجاهل الثقة الاجتماعية في المناقشات السياسية، وإلى حد كبير أيضاً تم استخدامها من قبل العديد من الحكومات والمنظمات السياسية لإرسال رسالة للناس أن الأشياء السيئة في مجتمعهم تقل مع زيادة العمل التطوعي.

ومع ذلك، فإن العديد من البلدان التي تعاني من مستويات منخفضة من الثقة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي قد تكون عالقة في ما يعرف بالفخ الاجتماعي.

لأن الثقة الاجتماعية لن تزيد إذا كانت عدم المساواة الاجتماعية هي السائدة، حيث أن النقص في الثقة يتعلق بكل من "الآخرين" الحكومة والمؤسسات المنفذة للسياسات العالمية.

ولقد أصبحت الثقة الاجتماعية هامة وقبلت على نطاق واسع في مجال العلوم الاجتماعية لأن الثقة الاجتماعية هامة لارتباطها مع عدد أخر من المتغيرات والتي هي بالنسبة لمعظم الناس، مرغوب فيها للغاية وإن كان ذلك معيارياً.

وعلى المستوى الفردي، الناس الذين يعتقدون أن معظم الناس الآخرين في مجتمعهم بشكل عام يمكن الوثوق بهم، هم أيضاً أكثر ميلا للثقة و لديهم وجهة نظر إيجابية نحو مؤسساتهم الديمقراطية، للمشاركة أكثر في السياسة ويكونوا أكثر نشاطا في المنظمات المدنية.

كما أنهم يشاركون أكثر من غيرهم بالجمعيات الخيرية، وأنهم أكثر تسامحا تجاه الأقليات والأشخاص الذين لا يحبون أنفسهم.

بينما الواثقين لديهم أيضاً وجهة نظر أكثر تفاؤلاً خاصة تلك المتعلقة بفرص الحياة، ويكونون أكثر سعادة وتكيفاً مع حياتهم و كيف تسير نحو الأفضل(٦).

وعن أهمية الثقة يقول أحد حكماء الصين التي شاركت في بناء الحضارة منذ عشرات القرون، وبثت حكمتها لكل أرجاء المعمورة، يقول هذا الحكيم الصيني عندما سأله أحد تلاميذه، يا معلم ماذا يجب على الدولة للشعب؟ قال المعلم: إن من حق الشعب على الدولة أن توفر له أمورا ثلاثة، احدها عدة الحرب التي يدافع بها عن نفسه، وثانيها لقمة العيش التي تمسك حياته، وثالثها الثقة بالحكومة التي تستبقي له قوة دولته، فقال يا معلم: إذا لم يكن بد من الاستغناء عن واحد من ثلاثة فماذا يستغني عنه الشعب؟ فأجاب المعلم نستغني عن عدة الحرب لأننا نستطيع أن نخرج الأعداء من بلادنا إذا قاطعناهم ولم نتعامل معهم في شأن من شئون الاجتماع، فأنهم عند ذلك لا يستطيعون البقاء ولا يجدون مناصا من الجلاء، فلم يشأ التلميذ أن يسكت، فقال يا معلم إذا لم يكن بد من الاستغناء عن أحد الأمرين لقمة العيش والثقة فما الذي نستغني عنه منهما؟ فقال المعلم: نستغني عن لقمة العيش لان الموت كان ولا يزال حتما مقضيا على البشر، أما إذا انعدمت الثقة، فلا بقاء لدولة الشعب، وعند ذلك يتهافت عليه الأعداء ويتخلى عنه الأصدقاء .

وفي هذا السياق يرى فرانسيس فوكوياما أن الثقة هي كلمة السر في انتقال المجتمعات من حال إلى حال وتطور الدول من وضعية إلى وضعية مغايرة، فالثقة لها أثرها الإيجابي في تحقيق النمو والازدهار في المجتمعات كما تمثل قوة أساسية للثقافة في إيجاد مجتمع اقتصادي وسياسي متماسك ومتجانس فقدرة المجتمع على التعاون وتعزيز جوانب الثقة في ما بين أفراده

من ناحية، والثقة في ما بين الفرد والحكومة تعزز الرخاء والازدهار في بلد ما، ويرى فوكوياما انه عندما تزدهر القيم، يتصرف الأفراد انطلاقاً من أخلاقيات تعتبر أساسا لبناء الثقة بينهم، وتجعل التضامن هدفا في ذاته، بغض النظر عن المصالح الذاتية.

ويؤدي غياب الثقة والتضامن إلى فقدان فرص التقدم الاقتصادي، بسبب ما يطلق عليه علماء الاجتماع العجز في رأس المال الاجتماعي، وعليه يمكننا وباختصار شديد أن نؤكد على أن الثقة السياسية بمختلف جوانبها وتوجهاتها سواء كانت الثقة بالحاكم أو بالنظام السياسي ككل بدا بالدستور والقوانين، ومروراً بالمؤسسات والمسئولين وليس انتهاء بكل ما يتعلق بالمواطن في دولته هي اليوم وكانت بالأمس وستبقى من ابرز عوامل استمرار الأمن والاستقرار والطمأنينة في أي وطن، وأهم ركائز التنمية والديمقراطية والوفاق بين أطراف الإنتاج والعمل الوطني في أمة، وكل ذلك بالطبع يدور في إطار تحقيق ما أطلقنا عليه بالدولة المطمئنة في زمن الفوضى والاضطرابات والصراعات وفقدان المناعة الوطنية ضد كل أشكال الاختراقات الخارجية، وما بد أبدا لأي نظام سياسي مستنير وحكومة واعية من وضع الثقة على قمة الأولويات التي تصب في إطار بناء الدولة الآمنة المستقرة المطمئنة(٧).

ولدعم الثقة أهمية كبيرة لأن الثقة هي تعويل على الأمانة، فكلا العنصرين، الأمانة والتعويل عليها حيويان لأنه عندما لا تكون البدائل متاحة ربما نضطر للاستمرار في التعويل على أناس وأشياء فقدنا الإيمان بهم، لكن التعويل بدون أمانة يقود إلى سبيل لولبي منحدر من التوقعات الدنيا والسلوك الدفاعي والتعاون الضعيف، وتلك هي الحالة المؤسفة في بعض الميادين.

وإن عنصر التعويل الكائن في الثقة يلقي الضوء على الحساسية الكامنة في عملية منح الثقة، ربما نؤمن بجميع أنواع الأشياء، مثلاً بأن صحيفة معينة سوف تصدر غدًا، لكن ما لم نعوّل على تلك الصحيفة، وما لم يكن ثمة ما نراهن عليه في نشرها، فإننا بكل صراحة، لا نثق بها. فعلى الواثق تقع المسؤولية في أن يخذل أو يتحرر من الوهم أو أن يضلل، لأن الواثق يعتمد على الموثوق به .

فمثلاً: الإحباط أو التضليل في عملية الثقة بالباحثين يقوض الثقة المستقبلية، وبدوره يقوض الوظيفة المستقبلية للبحث العلمي.

وكما لاحظ عالم الاجتماع نيكولاس لوهمان Nikolas Lehmann فإن الثقة تيسِّر الحياة، وسيكون من قبيل تبديد الوقت أن ننظر وندقق في كل الإحاطات والعلل والتضليل المحتمل حدوثه من قبل أولئك الذين نعول عليهم، وفي كل العواقب المحتملة لتلك الإحباطات وكل الأفعال المخففة التي قد نتخذها.

وبدون الثقة سوف يصبح البحث العلمي مقودًا بأحابيل الخداع، ولكن الثقة العمياء ليست كافية ومثل هذه الثقة الساذجة تقود عموما نحو الإحباط مع جرعة إضافية من العار لكون المرء قد تعرض للخداع.

وإن الثقة المضمونة والسلوك الجدير بالثقة هما اللذان يدعمان ديمومة الثقة والتعاون(٨).

إن أحد أهم أدوار الثقة هو دورها في تسهيل العمل الجماعي، وهو التعاون بين الناس لتحقيق الأهداف المشتركة، فنجد أن الاقتصاديون، سواء داخل أو خارج القطاع الصحي يؤكدون على الافتراضات السلوكية والتأكيد على القيم داخل المؤسسات وخاصة الثقة والسلوك.

وإن الثقة يمكن أن تكون عاملاً لتفعيل العلاقات وأن تكون حلاً لمشكلة المتقاعسين المعتمدين على غيرهم ويمكن لها أن تساعد الناس على توفيق مصالحهم مع غيرهم ويمكن أن توفر للقادة السياسيين الوقت اللازم لتنفيذ الإصلاحات ويمكن أن توفر للأصدقاء أو الشركاء التفاوض في علاقتهما.

ولكن قبل كل شيء فأن الثقة، لابد لها وأن تكتسب من خلال التفاعلات لأنها تعتبر ناقل رمزي للقيم وهي توصف بأنها مضادة للفردية الاقتصادية في السوق.

وأن أنواع السلوكيات المتوقعة التي تكمن وراء الثقة عادة وتشمل بعض التقنيات مثل: الكفاءة، والانفتاح، والقلق، والموثوقية (كولسون، ١٩٩٨).

وينظر أحياناً إلى الثقة في العلاقات كشكل من أشكال التبعية داخل مؤسسات الرعاية الصحية كمدونات أو قواعد أخلاقية وضعتها الدولة لحماية المواطن وهنا يتوافر أساس لظهور الثقة طوعاً داخل العلاقات بمثل تلك المؤسسات (ليفي، ١٩٩٨؛ ومان، ٢٠٠٠).

و للثقة أهمية كبيرة داخل الأنظمة الصحية حيث أن الدور الرئيسي للثقة في علاقات النظام الصحي إنتاج الصحة والرعاية الصحية يتطلب الإنتاج المشترك بين المريض والتعاون

بين العاملين بالنظام الصحي وكيف يمكن تسهيل هذه المستويات المختلفة من التعاون من أجل الثقة؟

أعتقد انه من خلال الدور الذي تلعبه الثقة بين الشخصيات في أي نظام صحي، وكذلك الطريقة التي بين الأشخاص لإعداد تشكيل الثقة المؤسسية.

وفي كلتا الحالتين التوقعات التي ترتكز عليها الثقة تتمثل في السلوكيات كاعتبارات حاسمة في قلب الرعاية الصحية لتوفير الرعاية للمريض والمريض هنا هو محور التفاعل و تقديم رعاية صحية فعالة له، لا تطلب فقط الرعاية كعرض أو سلعة ولكن أيضاً، قبول واستخدام الرعاية كخدمة من قبل المريض، حيث أن المريض يلعب دوراً حاسماً في العلاج الطبي الفعال وفي تغيير السلوك وهذا ضروري لمنع المشاكل الصحية وتعزيز السلوك الصحي.

وثمة علاقة قائمة على الثقة بين مقدم الخدمة والمريض يمكن أن يكون لها تأثير مباشر في عملية العلاج، لأنه يزيد أيضاً جودة ذلك التفاعل ويسهل الكشف من قبل المريض، وتسهم في تشجيع التغيرات السلوكية و تؤدى أكثر لاستقلالية المريض في صنع القرار بشأن العلاج.

ومع ذلك، فإن أهمية الثقة في هذه العلاقة سوف تختلف بالنسبة للمخاطر المتوقعة المرتبطة بالمرض، ودرجة من تقدير المريض في استخدامها والاختلافات في ظروف المريض مثل تعليمه والتطور ووصوله إلى المعلومات بطريقة علمية من عدمه(٩).

الثقة في مجال الرعاية الصحية:

إن البحث عن الثقة في مجال الرعاية الصحية شحيح نسبياً، ومع ذلك، فإن قياس ثقة الجمهور في الرعاية الصحية قد يكون مهما بالنسبة للحكومات حيث يمكن أن يوفر لهم معلومات عن أداء نظام الرعاية الصحية من المستفيدين وذلك من خلال منظور (Goudge وجيلسون، ٢٠٠٥).

حيث يجب أن يكون قياس ثقة الجمهور في الرعاية الصحية عرضة للتغيير.

لذلك فإن التغيرات في أداء نظام الرعاية الصحية يجب أن ينعكس من خلال قياس ثقة الجمهور في نظام الرعاية الصحية.

وذلك يقودنا لتساؤل هو: هل يمكن للثقة العامة في مجال الرعاية الصحية أن تستخدم كمقياس للأداء في نظام الرعاية الصحية؟

والثقة قبل كل شيء تعكس الاختلافات الثقافية.

الثقة تعتبر العنصر الرئيسي للمقارنة بين الأنظمة الصحية المختلفة.

الثقة أمر ضروري لحسن سير المجتمع.

كما قال فوكوياما "الثقة هي الشحوم التي تحافظ على عجلات تحرك المجتمع".

هناك شكلين مختلفين من الثقة: الثقة في العلاقات الشخصية والثقة العامة.

وتعرف الثقة هنا على النحو التالي: "رهان حول الوحدة المستقبلية لأفعال الآخرين".

وثقة الجمهور هي الثقة التي تم وضعها لجماعة أو شخص في مؤسسة مجتمعية أو نظام ما(١٠).

فالنظم الصحية هي مجموعة علاقات بطبيعتها والكثير من التحديات الأكثر أهمية في الأنظمة الصحية تتمثل في المشاكل الناتجة عن العلاقات والسلوك.

ومع ذلك فإن وجهات النظر الأدبية التي تكمن وراء تحليل السياسات الصحية تقليدية لأنها تقدم حلولاً محدودة وجزئية فقط ولا ترقى لأن تكون كنظرة ثاقبة للسلوك البشري والعلاقات بالقطاع الصحي وبالتالي من الضروري أن نتعلم بصورة أوسع عن السلوك والعوامل التي تؤثر عليه.

ولكن من الضروري أن نركز على الثقة ليس فقط في ما يتعلق برأس المال الاجتماعي وإنما الثقة ودورها في تسهيل العمل الجماعي والتعاون بين الناس لتحقيق الأهداف المشتركة.

وتكمن أهمية الثقة هنا في أنها تقدم بديلاً عن نهج الفردية الاقتصادية التي دفعت إلى تحليل السياسات العامة في العقود الأخيرة.

وبالرغم من كثرة المناقشات لتقديم تحليل للسياسات الصحية لم نستكشف المعنى الحقيقي للثقة ولم يتم وضع قواعد للثقة أو نتائج لها داخل النظم الصحية ولكن هناك العديد من وجهات النظر حول مفهوم الثقة.

فهناك جدل حول دعم الثقة والتعاون داخل النظم الصحية وهل هي ضرورية في إنتاج الخدمات الصحية وهل النظام الصحي القائم على الثقة يمكن أن يقدم مساهمة هامة في بناء القيم داخل المجتمع.

فنجد أن العلاقات داخل النظم الصحية بطبيعتها تواجه الكثير من التحديات وتتمثل احد أهم تلك التحديات في مشاكل العلاقات والتي تتمثل في مواقف الموظفين والعاملين بالخدمات الصحية نحو المرضى والتي يمكن أن تتسبب أحيانا في عدم الرضا عن الخدمات المقدمة بسبب عدم اكتساب هؤلاء العاملين لتقنيات جديدة في المواقف مع المرضى والتي تنتج بدورها عن طريق تحفيز الإدارة للعاملين لاكتساب الممارسات والسلوكيات الصحيحة في التعامل مع المرضى.

ونستطيع القول بأن هناك قلق دولي من ضعف الاستجابة بأنظمة الرعاية الصحية نحو مستخدميها، لاسيما في البلدان ذات الدخل المنخفض، ويعكس هذا بعض المشكلات (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠١).

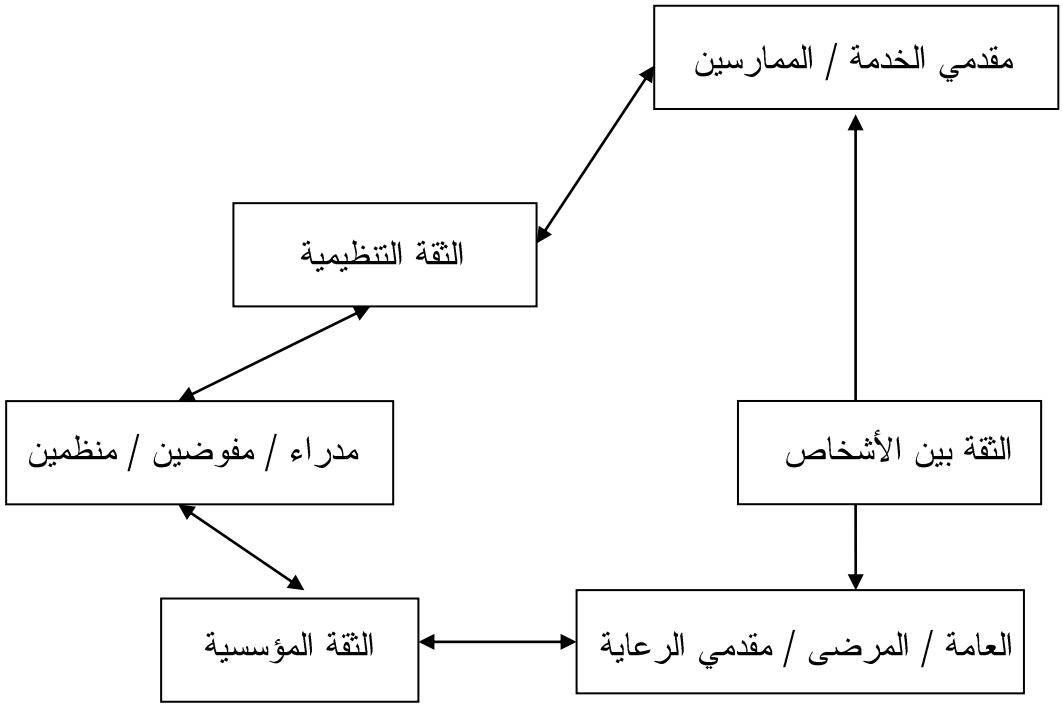
في الوقت نفسه أعلنت منظمة الصحة العالمية عن قلقها إزاء العلاقات بين أنظمة الرعاية الصحية والمجتمع وينعكس ذلك بخاصة في المناقشات الشعبية والتي تمثل مستوى أكثر انخفاضاً في الثقة داخل النظم الصحية(١١).

وفي سياق الرعاية الصحية تشير الأدلة إلى تبنى مفهوم الثقة في الكفاءة (المهارة والمعرفة) وكذلك ما إذا كان مقدم الخدمة يميل إلى الصدق والسرية والرعاية وإظهار الاحترام تجاه العملاء.

في حين أن طالب الخدمة يفضل أن يكون لديه كلا من المهارات والاتصالات الفنية والاجتماعية.

تتوقف درجة الثقة في البيئات الطبية على التوقعات الإيجابية فيما يتعلق بكل من اختصاص الطرف الآخر (الثقة والكفاءة)، وأنها ستعمل في مصلحتهم (الثقة المقصودة).

رسم يوضح علاقات الثقة بمؤسسات الرعاية الصحية :



يمكننا أن نميز بين علاقات الثقة على المستوى الجزئي بين المريض والطبيب، أو بين الطبيب وآخر أو بين الطبيب والمدير، وذلك على المستوى الكلي والذي يشمل المريض وثقة الجمهور في الأطباء والمديرين بشكل عام، في مؤسسة رعاية صحية معينة.

وتشير الدراسات أن علاقات الثقة في القوى العاملة، بين مقدمي الخدمات بعضهم البعض وبين مقدمي الخدمات والمديرين، قد تؤثر أيضاً على علاقات المريض ومقدم الخدمة ومستويات الثقة ويشير هذا إلى أن الثقة ليست ترتيبية في المقام الأول أو سمة فردية أو حالة

نفسية، ولكن هي التي شيدت داخل المؤسسات مجموعة من السلوكيات الشخصية أو من هويات مشتركة.

وتستند هذه السلوكيات من قبل مجموعات من القواعد المؤسسية والقوانين والعادات.

ولفحص الثقة في مجال الرعاية الصحية ننظر إلى الأدلة التجريبية على مستوى الثقة الشخصية بين المريض والطبيب وقد قيل أن الثقة هي مهمة لآثاره العملية العلاجية المحتملة(١٢).

هذا وقد جرت العادة على اعتبار الثقة حجر الزاوية في العلاقات بين الطبيب والمريض، لأن الثقة مهمة أيضاً على المستوى المؤسسي خصوصاً في المستشفيات وشركات التأمين ونظم الرعاية الصحية لأنها قد تؤثر على دعم المريض من الاستفادة من الخدمات وبالتالي تؤدى إلى الجدوى الاقتصادية والسياسية.

وإذا بحثنا في التغيرات الحادثة في علاقات الثقة داخل أنظمة الرعاية الصحية، نجد أن علاقات الثقة من قبل الطرف الأول (المريض) بوجود توقعات إيجابية فيما يتعلق بكل من اختصاص الطرف الآخر (الطبيب) وأنه سيعمل في تحقيق أفضل نتيجة في سياق الرعاية الصحية إلا أن هناك تغييرات على حد سواء في الثقة الشخصية المتمثلة في العلاقات والثقة المؤسسية، فتقليديا يضع المرضى مستويات عالية من الثقة في العاملين بمجال الرعاية الصحية.

وقد اتسمت هذه العلاقات من الثقة بين الأفراد بالثقة العمياء، والثقة تتجسد في نتيجة المعرفة لدى المريض ومن العلاقة مع الطبيب الشخصي.

فإن الثقة المؤسسية مع ممارسي الرعاية الصحية بشكل عام ومنظمات الرعاية الصحية تتمثل في شهرة المؤسسة الصحية، فإن كانت عالية قد يكون هذا جيداً وله تأثير مرتفع على المرضى من خلال الثقة في التعامل مع الطبيب ولربما كان ذلك أيضاً بسبب الوضع المهني للطبيب كما يضمن توفير مصطلح حديث نسبياً من الرعاية الصحية (كدولة حق الرعاية).

ومع ذلك، فإننا نزعم أن هذه العلاقات قد غيرت جذرياً في الهيكل التنظيمي للرعاية الطبية وثقافة تقديم الرعاية الصحية والتي تم المطالبة بها من قبل التغيير الاجتماعي على نطاق أوسع.

ولعل المواقف العامة تجاه المهنيين وسلطتهم باعتبارهم خبراء طبيين أيضاً تتغير مما يعكس انخفاضا أعم في الثقة في الخبراء والمؤسسات الصحية.

وأن انخفاض مستوى الثقة المؤسسية وظهور المرضى الأكثر استنارة يتيح المزيد من خيارات العلاج ومزيد من التحديات لكل من الحكومات والمهن الطبية ويثير مسألة ما إذا كان الثقة لا تزال ذات صلة ولازمة لتوفير الرعاية الطبية حالياً.

ومن ذلك نستنتج ضرورة وجود الثقة داخل الأنظمة الصحية لأنه وبدون أن نجادل فإن الثقة لا تزال ضرورية داخل الرعاية الصحية، حتى لو كان مريض اليوم لم يعد يعتمد حصراً على "طبيب العائلة" كمدخل للرعاية الطبية.

والثقة تشجع على استخدام الخدمات، وتسهل الكشف عن المعلومات الطبية الهامة ولها تأثير غير مباشر على النتائج الصحية على المريض من خلال الارتياح، والالتزام والاستمرارية، خاصة وأن بعض المرضى قادرين على المشاركة في اتخاذ القرارات.

والثقة تتطلع إلى أن تعكس التزام لعلاقة مستمرة في حين هناك رضا يميل إلى أن يكون على أساس الخبرة السابقة ويشير إلى تقييم الأداء كمؤشر على مستويات عالية من السلوك في المستقبل من الثقة المؤسسية لذا لا تزال الثقة مهمة جداً(١٣).

أهمية الثقة في الرعاية الصحية:

يعتقد أن الثقة تكون موجودة وبشكل خاص لتوفير الرعاية الصحية لأنها تتمثل في نقل المريض من حالة من عدم اليقين وعنصر مخاطرة فيما يتعلق باختصاص ونوايا الممارس على المريض إلى الثقة بين الأفراد داخل المنظومة الصحية ويتعلق ذلك بعوامل مرتبطة بتباين المعلومات والعلاقات غير المتكافئة التي تنشأ من طبيعة متخصصة علمية ومعرفة طبية لدى الطبيب يقابلها عدم فهم و قلق من المريض.

ولفحص الثقة في الرعاية الصحية نميل إلى التوقف على الحجج النظرية والتي تستكمل أحيانا بالأدلة التجريبية في مستوى الثقة الشخصية بين المرضى والممارسين حيث قيل أن الثقة مهمة لآثاره العملية العلاجية المحتملة ونجاحها.

ويعتقد أن الثقة تكون هي الأكثر وضوحاً لتوفير الرعاية الصحية لأنها تتمثل في إعداد حالة من اليقين وعنصر مخاطرة فيما يتعلق باختصاص ونوايا الممارس على المريض وأن الحاجة إلى الثقة بين الأفراد تتعلق بالعديد من العوامل المرتبطة ببعضها فضلاً عن تباين المعلومات والعلاقات غير المتكافئة التي تنشأ من طبيعة متخصصة من معارف علمية وطبية بالنسبة للطبيب والمريض الذي لا يعلم عنها شيئاً.

وبالنسبة للثقة في الخدمات الصحية هناك ثلاث جهات رئيسية فاعلة لها هي: الدولة، ممارسي الرعاية الصحية، والمرضى أو الجمهور.

كما تتطلب الثقة في قواعد الإجراءات التنظيم الذاتي والترخيصات المهنية للدولة للتأكد من أن العاملين في مجال الصحة والرعاية الصحية مؤسسات تعمل في مصلحة المرضى والمواطنين ومستخدمي خدمة موثوق بهم بأدائهم والمعرفة والخبرة من جانب المهنيين الصحيين لتقديم الخدمة المختصة التي اجتمعت احتياجاتهم من أجلها مما يهدف إلى الوثوق في قدرة الدولة على ضمان العدالة في توزيع السلع والخدمات العامة.

وقد اتسمت الثقة كمفهوم متعدد الطبقات والذي يتكون أساساً من عنصر معرفي (على الأحكام العقلانية والأفعال) والبعد الوجداني (على العلاقات والروابط العاطفية التي تتولد من خلال التفاعل والتعاطف والاندماج مع الآخرين).

ويؤثر عدم اليقين ومستوى المخاطر سواء كان ذلك بصورة عالية أو متوسطة أو منخفضة على الثقة، كذلك عنصر المخاطرة التي يمكن جنيها من عدم يقين الفرد بشأن الدوافع والنوايا والإجراءات المستقبلية تجاه الآخرين تؤثر على الثقة(١٤).

وهناك أشكال جديدة من الثقة داخل الرعاية الصحية:

من الضروري الاهتمام بالمرضى الأكثر استعداد للمشاركة في صنع القرار لدعم الاعتماد المتبادل بين الطبيب والمريض.

الثقة الآن مشروطة لاعتمادها على التفاوض والاتصالات، وتوفير المعلومات، واستخدام "أدلة" لدعم القرارات.

هذا مهم بشكل خاص في إدارة العملية العلاجية للعديد من الأمراض المزمنة مثل (السكري) حيث يعتمد النجاح على التغييرات التي يمكن أن تجعل المريض أكثر تفاؤلاً والتي تتطلب شراكة بين المريض وطبيب الرعاية الصحية.

ولتحقيق مثل هذه الأشكال الجديدة من الثقة بالطبع يتطلب المزيد من الكفاءة المتواصلة من جانب الأطباء، فالطرق التي يتفاعل بها الأطباء مع مستخدمي الخدمة يجب أن تتغير، وتوفير المعلومات ودعم مشاركتهم في صنع القرار يتطلب مهارات أكبر من الاتصال ويمكن أن يؤدي ذلك من خلال مشاورات أطول و أكثر.

وهذا يعتمد أيضاً على 'الاستعداد والقدرة على تبني المزيد من المرضى لموقف نشط، وإذا كان لديهم إمكانية الوصول إلى الموارد (المالية، والوقت، والطاقة) للقيام بذلك.

وحينما تكون الثقة بين الأفراد هي الأكثر شرطية تلك هي الثقة المؤسسية وهي تفترض مستويات عالية من الرعاية ويتطلب من الجمهور على نحو متزايد توفير المعلومات(١٥).

وتحديداً تؤثر الثقة من جانب الطبيب من خلال تأثيره على مجموعة متنوعة من المعتقدات ووجهات النظر العامة،وكذلك من خلال الكثير من العوامل المؤسسية، مثل العوامل الدينية المتعلقة بالصحة.

ولذلك فإن الثقة هي عنصر أساسي في العلاقة بين الطبيب والمريض، وهي قضية هامة في مجال الرعاية الصحية اليوم لأنه لا يمكن التنبؤ بها ضمن مجموعة متنوعة من السلوكيات الصحية والنتائج.

وعلى سبيل المثال، ترتبط الثقة مع مختلف جوانب الالتزام، واستمرارية الرعاية مع طبيب معين، ورضا المرضى، وبالإضافة إلى ذلك، ترتبط مستويات الثقة إلى نتائج صحية

لاحقة، مثل تحسين الأعراض، ومعدلات الوفيات، وعلى المستوى المجتمعي، في الثقة في الأطباء والرعاية الصحية.

وقد وجد الانخفاض في مستوى الثقة في الأطباء على مدى العقود القليلة الماضية من خلال الدور الذي قد تلعبه العوامل الثقافية، مثل الدين، في التأثير على الثقة وكيف يشعر المرضى تجاه أطبائهم ونظام الرعاية الصحية(١٦).

لهذا يجب النظر إلى كيف ولماذا علاقات الثقة في سياق الرعاية الصحية آخذه في التغير، بحجة أنه على الرغم من أن الثقة قد تكون الآن مشروطة أكثر فإنه لا تزال الثقة في غاية الأهمية لكلا من مقدمي الرعاية الصحية والمؤسسات.

مما يطرح سؤالاً هاماً كيف تغيرت علاقات الثقة داخل الرعاية الصحية؟

لأن هناك تميز لعلاقات الثقة بوجود توقعات إيجابية فيما يتعلق بكل من اختصاص الطرف الآخر وأنها ستعمل أفضل في سياق الرعاية الصحية إن كانت هناك تغييرات على حد سواء في الثقة الشخصية بالعلاقات أو الثقة في العلاقات المؤسسية.

حيث أن المرضى وضعوا مستويات عالية من الثقة في العاملين في مجال الرعاية الصحية. وقد اتسمت هذه العلاقات الشخصية بالثقة والثقة التي وضعت تتجسد نتيجة لمعرفة المريض والعلاقة الشخصية مع الطبيب والثقة المؤسسية في ممارسي الرعاية الصحية بشكل عام، حيث تميل منظمات الرعاية الصحية والنظم أيضاً أن تكون بناءات الثقة عالية.

وهذا ما يفسر ضرورة الثقة وأهميتها للرعاية الصحية ولن نجادل أن الثقة لا تزال ضرورية للرعاية الصحية، حتى لو كان مريض اليوم لم يعتمد حصراً على" طبيب العائلة" كمدخل للرعاية الصحية.

فالثقة تشجع استخدام الخدمات، وتسهل الكشف عن المعلومات الطبية الهامة ولها تأثير غير مباشر على النتائج الصحية من خلال رضا المرضى، والالتزام والاستمرارية حيث أن الثقة تعكس التزام لعلاقة مستمرة يسودها الارتياح وتميل إلى أن تكون على أساس من الخبرة السابقة وتشير إلى تقييم الأداء (كمؤشر).

وبالنظر إلى أن الثقة لا تزال مهمة، ينظر أيضا إلى كيف يمكن تطوير أشكال جديدة من العلاقات والثقة المستمرة؟

فهناك أدلة كثيرة على أن هناك عوامل تشجع المريض على الثقة في الأطباء:

منها الكفاءة الفنية للطبيب، واحترام وجهات نظر المريض، وتبادل المعلومات، وثقة الأطباء في قدرة المريض على إدارة المشاركة في العلاج، حيث جرت العادة على اعتبار الثقة حجر الزاوية للعلاقات الفعالة بين الطبيب والمريض، حيث أن الحاجة إلى الثقة الشخصية تتعلق بالتعرض لسوء بالنسبة للمريض، وتباين المعلومات الناشئة عن طبيعة متخصصة في المعرفة الطبية بالنسبة للطبيب، وعدم اليقين وعنصر المخاطرة فيما يتعلق باختصاص ونوايا الممارس على المريض الذي يعتمد علاجه، ودون الثقة لن يستطيع المريض الوصول إلى الخدمات بشكل جيد على الإطلاق، ناهيك عن الكشف عن جميع المعلومات ذات الصلة طبياً التي يحتاج لها المريض.

والثقة أيضاً هامة على المستوى المؤسسي، والثقة لاسيما في المستشفيات وشركات التأمين وأنظمة الرعاية الصحية قد تؤثر على دعم المريض والاستفادة من الخدمات وبالتالي وجودها يؤدى إلى الجدوى الاقتصادية والسياسية(١٧).

المراجع

(١) حنا جريس: الثقة من أخلاق الحداثة مقال بجريدة الأهرام، الأهرام الرقمي، ٢٤ أكتوبر ٢٠١٤ .

(2) Cristiano Castelfranchi and Rino Falcone: Social Trust, A Cognitive Approach National Research Council – Institute of Psychology Unit of AI, Cognitive Modeling and Interaction Roma – Italy, 2007. p (29).

(3) Adam Liljeblad, William Borrie, Alan Watson : Monitoring trust as an evaluation of the success of collaborative planning in a landscape – level fuel hazard reduction treatment project in the bitterroot valley , Montana. University of Montana, USDA forest service Rocky mountain research station Final report, march 2005 , p.p (1-26).

(٤) وفاء داوود: أزمة الثقة في مصر ما بعد الثورة، مقال بجريدة اليوم السابع، القاهرة ، ١٣ ابريل ٢٠١٣ .

(٥) صالح سليمان عبدالعظيم: أزمة الثقة في المجتمعات العربية ، مقال بموقع ديوان العرب، ٢٩ ديسمبر ٢٠٠٦.

(6) Delhey, J., and Newton, K: Who trusts? The origins of social trust in seven societies, European Societies, 2003. 5(2) , p.p (93-137).

(٧) محمد بن سعيد الفطيسى: الثقة السياسية ودورها في توطيد أركان الدولة المطمئنة، مقال بصحيفة السياسي الالكترونية، ٣ أغسطس ٢٠١٤. www.alsiasi.com

(8) Physics Today Magazine: Caroline Whit beck: Trust and the Future of Research, November 2004 p.p (25-26).

(9) Lucy Gilson: Trust and the development of healthcare as a social institution Centre for Health Policy, University of Witwatersrand and Health Economics and Financing Program, London School of Hygiene and Tropical Medicine, Johannesburg, South Africa, 2000 P.P (64. 65).

(10) Evelien Vander: Scheme Public trust in health care, A comparison of Germany, The Netherlands, and England and Wales, Netherlands Institute for Health Services

.Research, Utrecht, The Netherlands, 2007, p (57-58).

www.emeraldinsight.com/1477-7266.htm

(11) Lucy Gilson: trucst and development of health care , Ibid, P.P (69. 70).

(12) Michael Calnan and Rosemary Rowe: Trust relations in the 'new' NHS theoretical and methodological challenges Department of Social Medicine University of Bristol 'Taking Stock of Trust' E.S.R.C Conference London School of Economics December 2005, p.p (20 – 22).

(13) Rosemary Rowe and Michael Calnan: Trust relations in health care – the new agenda MRC HSRC, Department of Social Medicine, University of Bristol, Canynge Hall, White ladies Road, Bristol, UK, 2015, pp. 36-37.Rosmary P.P (36- 37).

e-mail : Rosemary.Rowe@bristol.ac.uk

(14) Michal Calnan and Rosmary Rowe: trust relations, ibid, p.p (17-19).

(15) Rosmary Rowe and Michael Calnan: trust relations in health care, ibid, p (38).

(16) Maureen R. Benjamin's : PhD Religious Influences On Trust In Physicians And The Health Care System Sinai Urban Health Institute INT'L. J. Psychiatry In Medicine, 2006 Vol.36(1) p. (16).

(١٧) مجلة جمعية الصحة العامة الأوروبية: نشرتها مطبعة جامعة أكسفورد، العدد السنوي ٢٠٠٦، ص.ص (١١٦-١٢٢).