

"خدمات التأمين الصحي واثرها في استدامة الموارد البشرية"

(دراسة تحليلية في شركة التأمين العراقية العامة)

Health insurance services in the sustainability of human resources

(Analytical study in the Iraqi insurance company)

علي مظهر عبد المهدي

المستخلص

للتأمين الصحي ومنافعه أهمية كبيرة ومؤثرة على العاملين الذين يمثلون راس المال البشري لكل منظمة كونها ترتبط بالوقوع الصحي لهم فأهتمام المنظمة بواقع عامليها الصحي سينعكس أيجاباً على إنتاجهم ومردودهم الأيجابي كونه مرتبط بالرضا الوظيفي للعاملين ونظراً لهذه الأهمية تم اختيار منافع التأمين الصحي واثره في الحفاظ على الموارد البشرية فتناولت الدراسة في مباحثها أهم واخر ماتم كتابته من مفاهيم واستعراضات أدبية وأغناء جانبها النظري أما الجانب العملي فقد تناول البيانات المالية وتحليلها للفترة من ٢٠١٣-٢٠١٧ لمعرفة الاثر والعلاقة ما بين المتغيرين الذين تم أستعراضهما في الجانب النظري وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج والتي على اساسها تم وضع الاستنتاجات العملية ، والتي على اساسها تم صياغة التوصيات الضرورية للشركة .

Abstract

Health insurance and its benefits are of great importance and impact on the employees who represent the human capital of each organization because they are related to the health reality. The study took into account the most important and the last of his writing of the concepts and literary reviews and enriched the theoretical part of the practical side has addressed the financial data and analysis for the period from 2013 to 2017 to know the impact and the relationship between the variables that They were reviewed on the theoretical side. The study came out with a number of results, on the basis of which practical conclusions were drawn and reflected what was observed on the basis of which the recommendations were formulated

المقدمة

يتعرض الإنسان لأخطار عديدة اذا تحقق بعضها أو أحدها تؤدي الى خساره ماليه يقاسى منها شخصيا او من يعتمدون عليه ماديا. فظاهرة الحوادث أو المرض يترتب على تحققها إنقطاع الدخل أو دفع مبالغ عالية للعلاج ، مما يؤدي الى انخفاض دخل الفرد مع ارتفاع معدلات الإنفاق بالنسبة لتدهور حاله الصحيه والجسميه ، وظاهره العجز يترتب على ظهورها انخفاض الدخل او انقطاعه حسب جسامه الحادث. والتأمين الصحي بوثائقه المتعدده يغطي الخساره الماليه الناتجه عن تحقق الظواهر الطبيعيه بالنسبه لحياه الإنسان.

فوجد التأمين الصحي ابتداء والهدف منه حماية الافراد والحفاظ على حياتهم واعطاء الاستمرارية على مزاوله حياتهم الانتاجية وحماية المتمثلة بالموارد البشرية والحفاظ عليهم ، كما يقوم بتجميع المدخرات

والمساهمة بتمويل خطط التنمية البشرية. ويعتبر ضرورة من ضرورات الاقتصاد وخاصة بالنسبة للدول النامية كونه احد الابعاد المهمة التي تعمل على التطور وتراكم رؤوس الاموال لذلك كان لا بد من النهوض بهذا المفصل الحيوي والمهم والعمل على تحسين الرضا الوظيفي .

أن من أهم وسائل تحقيق الأداء الناجح في منظمات الأعمال الحديثة، هو القدرة على المحافظة على الراس المال البشري فيها، وإدارتها بأسلوب كفؤ وفعال في عملياتها المختلفة، بهدف تقليل التكاليف، وادخار الجهد والوقت، وتحسين جودة مخرجاتها، وأن الكفاءة تحتل أهمية خاصة بالنسبة للشركات ، لانها مطلوبة بتقديم خدمات ذات جودة عالية، علماً بأن شركات التأمين تتميز بتعدد وتنوع التركيبة البشرية العاملة فيها .

من خلال ما تم أستعراضه تنعكس أهمية البحث ومتغيراته ، وعليه فقد تكونت هيكلية البحث من أربعة مباحث، تناول المبحث الأول منهجية البحث ، في حين اختص المبحث الثاني بالإطار النظري للبحث من خلال ثلاث مطالب، المطلب الأول يتناول التأمين الصحي ، واختص المطلب الثاني باستدامة الموارد البشرية ، اما المطلب الثالث اختص بعلاقة التأمين الصحي باستدامة الموارد البشرية، في حين تضمن المبحث الثالث الإطار العملي للبحث ، وأخيراً تضمن المبحث الرابع الإستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول / منهجية البحث :-

تمثل منهجية البحث خارطة الطريق أو العمود الفقري لأي بحث لأنها تحدد للباحث المسار الذي يجب أن يسير فيه البحث وتتيح منهجية البحث للمعنيين بالإلمام بالكيفية التي سيتم من خلالها تنفيذ إجراءاته، إذ يقدم هذا البحث عرضاً لمنهجية البحث المتضمنة

أولاً - مشكلة البحث.

ثانياً - أهمية البحث.

ثالثاً - أهداف البحث.

رابعاً - مخطط البحث الفرضي

خامساً - فرضية البحث.

اولاً:مشكلة البحث

تبرز مشكلة البحث بسؤال جوهري مفاده هل بالإمكان للمنظمة وإدارتها ان تحافظ على استدامة مواردها البشرية من خلال الاستقرار الصحي والنفسي بواسطة التأمين الصحي لما يعكسه على الرضا الوظيفي لديهم، وفي ضوء ما سبق يمكن بيان مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:-

١- ما تصور قيادات المنظمة المبحوثة عن نتائج التأمين الصحي؟

٢- ما هو دور التأمين الصحي في تحقيق الرضا الوظيفي ؟

٣- هل هناك علاقة بين التأمين الصحي واستدامة الموارد البشرية

ثانيا :اهمية البحث

تتبقى أهمية البحث من أهمية المتغيرات المبحوثة والتي تلعب كل منها دوراً متميزاً في واقع حال عمل الإدارة في شركة التأمين العراقية وبالتالي تكون لها الآثار المحتملة الإيجابية والسلبية في شركة، وتتجلى أهمية البحث في الآتي :-

- ١- تتبقى أهمية البحث من خلال تركيزه على قطاع حيوي كقطاع التأمين والذي يلعب دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي للبلد وتطويره، لهذا فإن دراسة هذين المتغيرين (التأمين الصحي واستدامة الموارد البشرية) سيساعد المنظمة المبحوثة في الارتقاء بمستوى اداء خدماتها .
- ٢- إسهام النتائج العملية للبحث وتوصياته في إجراء دراسات أعمق بالنسبة للمهتمين بهذا المجال عن طريق الأفادة منها
- ٣- إن الخدمات التي تقدمها الشركة المبحوثة، ذات مساس مباشر بالمجتمع وتطلعاته. وكون مجال الشركة هو حماية المواطنين من الاخطار التي يتعرضون لها فإن مخرجاتها ذات طابع استراتيجي ويفترض بقياداتها أن تأخذ بنظر الاعتبار مواجهة ما يمكن أن يستجد مستقبلاً من خلال ما يتخذ اليوم من قرار اعتماداً على النظرة الثاقبة للمستقبل.
- ٤- توضيح دور التأمين الصحي في استدامة الموارد البشرية

ثالثاً: اهداف البحث

- ١-بناء اطار مفاهيمي متكامل لمتغري الدراسة (التأمين الصحي و استدامة الموارد البشرية) .
- ٢-قياس دور استدامة الموارد البشرية تأمين.
- ٣-التعرف على مدى ادراك المنظمات باهميته التأمين الصحي على الاستقرار الاجتماعي والاقتصاد على الموارد البشرية.
- ٤-تقديم التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج التي سيتم التوصل اليها.

رابعاً: فرضية البحث

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة مابين متغري البحث المتمثلين (التأمين الصحي ، واستدامة الموارد البشرية)

خامساً : حدود البحث - تتمثل حدود البحث بما يأتي:-

- ١- الحدود العلمية : يعبر عنها بالمتغيرين المبحوثين (التأمين الصحي و استدامة الموارد البشرية) في المنظمة المبحوثة.
- ٢- الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للبحث بـ (شركة التأمين العراقية) لغرض إجراء الجانب الميداني
- ٣- الحدود الزمانية: استغرقت من ٢٠١٨ /٨/١٢ لغاية ٢٠١٨ /٩/٢٤ تمثل مدة البحث الحالي .

المبحث الثاني : الاطار النظري : متغيرات البحث

المطلب الاول : التأمين الصحي

تمهيد : التأمين الصحي قطاع خدمي مهم لما له لما يمتلكه خصائص ومزايا عديدة تؤثر على القطاعين الاجتماعي والاقتصادي، كونه يلعب دور في حماية الفرد باعتباره أهم عامل من عوامل العملية الإنتاجية، فتوفير الأمن والطمأنينة للفرد يساهم في زيادة إنتاجيته، مما يؤدي إلى التنمية والتطور، فالتأمين الصحي له أهمية كبرى في الحفاظ على صحة وسلامة العمال والموظفين، وبالتالي المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذلك لابد من تفعيل برامج التأمين الصحي وتخصيص المزيد من مصادر التمويل لدعمه ونشره، وزيادة الوعي لدى العمال لأهمية التأمين الصحي في حياتهم خاصة العمال الذين يعانون ضعف الدخل كونهم غير قادرين على تحمل التكاليف الطبية بمفردهم ، إن التأمين الصحي بقدر ما هو حاجة ملحة لكافة المواطنين بقدر ما هو نظام معقد وصعب التطبيق مما يعكس صعوبة تقديمه بالشكل الأمثل نظراً لارتفاع التكلفة المادية للعلاج، كما يعد التأمين الصحي من أكثر المواضيع التي تشغل حكومات الدول المتقدمة والنامية، ومن أكثر المواضيع الصعبة التطبيق والارضاء والقبول للمواطنين وذلك لصعوبة تأمين التغطية الكاملة نظراً لتكلفتها المرتفعة جداً في ظل تزايد أعداد السكان وارتفاع تكلفة الطبابة والعلاج بشكل دائم. (نصر ، ٢٠٠٧: ص ١٠) وعليه فأن في هذا المطلب سوف يتم تناول الفقرات الآتية:

اولاً: مفهوم التأمين الصحي

ثانياً : أهمية التأمين الصحي

ثالثاً: اهداف التأمين الصحي

رابعاً : انواع التأمين الصحي

خامساً: مزايا التأمين الصحي

سادساً: المكونات الاساسية لنظام التأمين الصحي

اولاً : مفهوم وتعريف التأمين الصحي :

تأمين الصحي هو نظام يتم من خلاله جمع جزء من المال من المستفيدين في صورة أقساط سنوية تدفع مقابل توفير الرعاية الصحية لهم عند حاجتهم لذلك خلال سنة التعاقد . وتقوم الشركات التي تمارس هذا النوع من التأمين باعتماد مبدأ توزيع الخطر على المشتركين كأساس في ممارسة النشاط . وتتأثر إدارة محفظة التأمين الصحي وعملية التسعير بعدة عوامل أهمها عدد المستفيدين، والحالة الصحية للمجتمع ككل في ظل ظروف مجتمعية خاصة تشمل التوزيع العمري لفئات السكان ، والمعدلات المرضية، ومعدلات الإقامة بالمستشفى، وتوزيع السكان على المناطق، ونوع برامج التأمين الصحي المطلوبة.(باشا ، ٢٠٠٥: ص ٣)

كما وردت عدة تعريفات أخرى للتأمين الصحي وحسب جدول (١) :

جدول (١) تعريفات التأمين الصحي وفق آراء مجموعة من الكتاب والباحثين

ت	أسم الكاتب ورقم الصفحة	السنة	التعريف
1	فراس & محمد : ٧	٢٠٠٩	حماية المواطن ضد أخطار المرض، أو الإصابة وذلك بتقديم رعاية طبية عاجلة لكل من يحتاج إليها، وتعويضه ضد العجز المؤقت الذي ينتج عن المرض أو الإصابة وفقاً لنظام التأمين الصحي
2	ملحم : ٣٠٩	٢٠١٢	وسيلة لدفع بعض أو كل تكلفة الرعاية الصحية، فهو يحمي المؤمن عليهم من دفع التكلفة العالية للعلاج في أحوال المرض
3	اسعد & حبيب	٢٠١٦	تأمين ضد ارتفاع تكاليف الخدمة الطبية ونظام تكافل يضمن تقديم الخدمة الصحية لمجموعة من المشتركين مقابل قسط تأميني تحدده شركة التأمين في عقد الاتفاق، بهدف حماية المواطن ضد أخطار المرض أو الإصابة.
4	Adam Felman : 1	٢٠١٨	هو نوع من التغطية التأمينية التي تغطي تكاليف النفقات الطبية والجراحية للشخص المؤمن عليه

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات اعلاه
بناء على ما تقدم يرى الباحث ان التأمين الصحي هو عقد تكافلي ووسيلة حماية اجتماعية ضد ارتفاع تكاليف الخدمات الطبية يشترك في مواجتها عدد من المشاركين يطلق عليهم (المؤمن له) تديرهم شركة التأمين ويطلق عليها (المؤمن).

ثانيا : اهمية التأمين الصحي

- ١- يعد الية للحصول على الرعاية الصحية في بيئة تتزايد فيها تكاليف الرعاية الصحية على نحو مستمر وقد تفوق تكاليف الرعاية الصحية الزيادة في الأجور مما يجعل أكثر الناس بحاجة إلى المزيد من المساعدة في تغطية النفقات الطبية والصحية ويقدم التأمين قدر من الحماية للمستهلكين ولاسيما لذوي الدخل المحدود(محمد، لافي ٢٠١٢: ٦) .
- ٢- صحة الإنسان الذهنية والحيوية هي العامل الأساسي لكل قدراته الإنتاجية ، والقدرة على تحمل أعباء الرعاية الصحية تعتمد على ما يتيح الاقتصاد الوطني من إمكانيات واعتمادات خاصة بتنمية الموارد والطاقات في قطاع الصحة والدواء.
- ٣- تعميق مبدأ المشاركة بين الدولة والمواطن وبين صاحب العمل والموظف وبين الموظفين أنفسهم.
- ٤- أصبح الاهتمام بصحة المواطن أولوية قصوى ليس لاعتبارات إنسانية أو اجتماعية فحسب إنما لاعتبارات اقتصادية بحتة، فهو من أساسيات التنمية البشرية وهدفاً من أهدافها، لأن الاهتمام بالصحة يعتبر اهتماماً بالتنمية (www.misyemen.com).

- ٥- المساهمة في توفير الموارد المالية اللازمة لتمويل نفقات العلاج الباهضة التكاليف وتقليل الأعباء على ميزانية الفرد. (www.alwasatnews.com)
- ٦- تحقيق العدالة من خلال توفر الخدمات العلاجية على اساس الاحتياج وليس على اساس دخل الفرد ، في هذا الحالة سيعود بالفائدة على اكثر الاشخاص مرضاً والذين عادة من غير المتعلمين ومن اصحاب الدخل الوطئ لان الفئات تضم الافراد الاكثر تعرضاً للإصابة بالامراض والاكثر إهمال لصحتهم . (العكلي ، ٢٠١٠ : ٣٠)
- ٧- تخفيض الضغط على المرافق العامة (الصانع ، ٢٠٠٣ : ٤)

ثالثاً : أهداف التأمين الصحي:

- ١- ترسيخ مفهوم وفلسفة ومبادئ التأمين الصحي كألية من أليات التكافل الاجتماعي لتحقيق شمولية التغطية السكانية والخدمات الطبية لكافة شرائح المجتمع بجميع فئاتهم العمرية ومقدراتهم الاقتصادية وتركيباتهم الاجتماعية واحوالهم الصحية المتباينة لتحقيق التكافل والعدالة والمساواة في المجتمع .
- ٢- تحقيق أعلى مستوى ممكن من الصحة وتقوية روح التكافل الاجتماعي من خلال توفير الخدمات الطبية الشاملة والمتكاملة بأسلوب تكافلي يضم كافة افراد المجتمع.
- ٣- إدارة نظام قومي للتأمين الصحي بالتنسيق مع الادارات التنفيذية لتقديم أفضل الخدمات الطبية للمؤمن لهم و تطويرها وفقاً لمبدأ المشاركة في التكلفة
- ٤- وضع الاسس العامة لكيفية المشاركة في تخفيف عبء تكلفة العلاج على الاسر و الدولة (سلامة ، ٢٠١٠ : ص ٨)
- ٥- مشاطرة المخاطر الصحية بين أصحاب الاحتياجات الكبيرة والاحتياجات الصغيرة مستنداً الى القيم والاعراف الاجتماعية الرشيدة
- ٦- رفع مستوى الرضى الوظيفي والاطمئنان الاجتماعي لدى الفرد. www.misyemen.com

رابعاً: انواع وثائق التأمين الصحي (الطائي واخرون ، ٢٠١١ : ص ٣٠٣)

- ١-الرقاد في المستشفى : وتعوض بموجب هذه الوثيقة نفقات الرقاد في المستشفى ، اجور الغرفة والصور الشعاعية والتخطيط والتحليل المختبرية والتمريض والادوية اللازمة وماشابه .
- ٢-نفقات الجراحة : وتعوض بموجب هذا الغطاء تكاليف العمليات الجراحية
- ٣-المعالجة النظامية : يغطي اجور الاطباء وزياراتهم الى المستشفى او البيت ، ويدمج هذا الغطاء في الغالب بالاغطية الاخرى .
- ٤-المعالجات الرئيسية : يعوض عن تكاليف العالية لبعض الحالات المرضية او الحوادث ، مع تحديد مبلغ يتحملة المؤمن له عن كل الحادث .
- ٥-دخول عن العوق : ويعوض المؤمن له بموجب هذا الغطاء عن الخسارة دخله بسبب المرض أو العوق ، الذي أدى إلى توقفه عن العمل ، اما لعدد من السنوات او مدى الحياة ، حسب نوع الغطاء .

خامساً : مزايا التأمين الصحي:

إن توفير التأمين الصحي فيه الحل لكثير من المعضلات الصحية كما أن فيه فائدة لكافة الأطراف ابتداءً بالمواطن المؤمن عليه، مروراً بجهات العمل وانتهاءً بمقدمي الخدمات (الصحية والتأمينية) وذلك على النحو التالي:

١- المؤمن عليه (سواء كان موظفاً أو عاملاً أو طالباً أو غير ذلك):

أ- الاشخاص غير المؤمن عليهم يكونون أكثر عرضة لعواقب بعيدة المدى من الاشخاص المؤمن عليهم ، لان غير المؤمن عليهم يتعرضون لأمراض كان يمكن الوقاية منها ، ويكونون أكثر عرضة للأمراض المزمنة التي تقود الى أسوء العواقب الصحية . (محمد ، لافي، ٢٠١٢: ٦)

ب- التأمين الصحي يكفل أعلى حد ممكن من العدل والمساواة في تلقي الخدمات الصحية، فبطاقة التأمين الصحي يحملها مدير الشركة كما يحملها أبسط الموظفين كالسائقين والحرس والمراسلين وغيرهم، وحتى لو اختلفت درجة مسمياتهم الوظيفية، فالخدمات العلاجية الأساسية من أدوية وفحوصات وعمليات وغيرها لا تختلف باختلاف موقع الموظف في الهيكل الوظيفي.

ت- عند تطبيق التأمين الصحي لن يعد الموظف (أو العامل) بحاجة للتزلف والمحابة لهذا وذاك حتى يتمكن من الحصول على حقوقه بالمعالجة السليمة المنصفة، فالمعالجة سترتبط بوجود المرض أو عدمه وليس بمقدرة المرء على الإقناع واختلاق الأعذار والأمراض والتي غالباً ما تكون مفتعله. (احمد، ٢٠١٦: ص ١٠-١٢)

٢- لجهات العمل (سواء كانت جهات حكومية أو خاصة أو شبه حكومية):

أ- تستفيد جهات العمل من توفير التأمين الصحي لموظفيها وعمالها برفع الإنتاجية من خلال المحافظة على صحتهم وبالتالي رفع إنتاجيتهم والحد من الخسائر الناجمة عن الانقطاع عن العمل بحجة المرض..

ب- تطبيق التأمين الصحي يساعد جهات العمل أن تؤدي التزامها نحو العاملين بشكل عادل ومنصف بعيداً عن أية محاباة وانتقائية (احمد، ٢٠١٦: ص ١٠-١٢)

ت- يجعل الموظف يشعر بأنه أكثر ايجابية حيال عمله وصاحب العمل ، وذلك يدفع الموظفين للانخراط على نحو أكبر في الانشطة المرتبطة بالعمل .

ث- ترفع مستوى الرضا الوظيفي عند الموظفين من ادخار المزيد من الاموال وعدم اضطرارهم للدفع من مالهم الخاص على رعايتهم الصحية والخدمات الاخرى ، كما يشعرون بأن اصحاب العمل يهتم بهم . (www.alborsanews.com).

ج- كثير من المدراء يمضون وقتاً كبيراً في دراسة وحل المشاكل الصحية للموظفين والعمال وبالتالي فإن تطبيق جهاتهم للتأمين الصحي يوفر للمدراء وقتهم الثمين ويدخره للأمور الإدارية المتعلقة بمهامهم.

٣- لمقدمي الخدمات الصحية (سواء كانت مستشفيات أو أطباء أو صيدليات أو مراكز تشخيصية):

- أ- يستفيد مقدمو الخدمات من تطبيق التأمين الصحي بزيادة عدد المرضى، حيث يحدث تدفق كبير للمرضى لأن الجميع يصبحون قادرين على مراجعة مقدمي الخدمات الصحية بأسعار زهيدة أو مجاناً او أحياناً وذلك تحت مظلة التأمين الصحي.
- ب- عند وجود نظام للتأمين الصحي فإن مقدمي الخدمات الصحية يكونوا مطمئنين لأن الجهات المؤمنة قادرة على دفع أية تكاليف مهما ارتفعت، طالما أنها ضمن الشروط التعاقدية.
- ت- يستفيد مقدمو الخدمات الصحية من تطبيق نظام التأمين الصحي في أنهم يصبحوا قادرين على تقديم الخدمات الصحية (كل في اختصاصه) كما يجب أن تقدم، ضمن المعايير الفنية المعروفة دون أن يستوقفهم الوضع المادي والصحي لكل مريض.
- ث- أنظمة التأمين الصحي الحديثة التي تطبقها الجهات المتخصصة للتأمين الصحي تؤدي إلي رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة، كما تولد التنافس بين مقدمي الخدمات الصحية، لأن هذه الأنظمة تعطي المريض كامل الحرية في اختيار الطبيب والمستشفى الذي يريد، مما يعني أن جموع المرضى المؤمن عليهم سوف يتوافدون على المستشفيات ذات الخدمات الأفضل. www.misyemen.com
- ٤- المكاسب الوطنية المتحققة من خلال التأمين الصحي:

- أ- زيادة إنتاجية الموارد البشرية، وزيادة معدل النمو الاقتصادي..
- ب- الحد من استنزاف النقد الأجنبي الناتج عن نفقات العلاج في الخارج، مما يؤدي إلي مزيد من النمو الاقتصادي
- ت- وجود أنظمة التأمين الصحي يشجع المستثمرين في مزيد من الاستثمارات الصحية الكبرى وبالتالي المزيد من النمو والتنمية للوطن (احمد، ٢٠١٦: ص ١٠-١٢)
- ث- يساعد الحكومة في عملية تحويل تكاليف برامج مساعدات الرعاية الطبية باتجاه برامج الصحة العامة والخدمات الوقائية. (الصانع ، ٢٠٠٣: ٤)

سادساً : المكونات الأساسية لنظام التأمين الصحي

عند التخطيط لأي نظام التأمين الصحي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ثمانية عناصر لمكونات النظام اذا أهملت بعض جوانبه سيؤثر ذلك في فعالية وكفاءة هذا النظام وتشتمل هذه العناصر على مايلي

١- تحديد المستفيدين : ينبغي أن يراعى عند تحديد الفئات التي سيطبق عليها النظام التدرج في التغطية وفقاً لمدى توافر التمويل اللازم والمنشآت والتجهيزات والكوادر الصحية القادرة على تطبيق النظام بفعالية وكفاءة وكما يجب أن يؤخذ في الاعتبار الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة في المجتمع .

٢- تحديد مدى شمولية الخدمات المقدمة : يفضل إن يتم البدء بمجموعة خدمات صحية محدودة يمكن زيادة مدى شموليتها مستقبلاً افضل من البدء بخدمات أشمل يتعذر تقليصها فيما بعد وينبغي ان يراعى عند تحديد مدى شمولية الخدمات المقدمة أولويات هذه الخدمات مع وضع أولوية متقدمة لخدمات

الرعاية الصحية الأساسية كما يجب أن يراعى مدى تكلفة الخدمات الصحية ومدى توافرها أو إمكانية توفيرها (محمد ، لافي ، ٢٠١٢: ١٠)

٣- تحديد تكلفة النظام تحدد على المدى القريب والمدى البعيد للوقف على إمكانية تنفيذه والاستمرار فيه من عدمه ويشمل ذلك حساب تكلفة النظام وعمليات

٤- تحديد طرق التمويل هناك عدة طرق حسب ظروف البلد ومنها
أ- ميزانية الدولة

ب- اشتراكات يتحملها الأفراد المؤمن عليهم

ت- اشتراكات يتحملها أصحاب العمل

ث- اشتراكات يتعاون في تحملها كل من أصحاب العمل للأفراد والعاملين لديهم (ساعاتي، ٢٠١٦ :
٦-٨)

٥- تحديد طرق تقديم الخدمات

أ- نظام التأمين الاجتماعي وهو تأمين إجباري بحكم القانون قد ينفذ من خلال مركزية واحدة تتبعها هيئات فرعية أو أكثر من هيئة وكال منها فروع منتشرة جغرافيا لتغطية بالخدمة التأمينية فئة متجانسة من الأفراد وتقدم خدماتها بإحدى الطرق الآتية تقديم الخدمات من قبل المستشفى تتبع الدولة تقدم من قبل القطاع الخاص بالتعاقد او المشاركة مع الدولة

ب- نظم التأمين الصحي الخاص تعاقد أصحاب العمل أو الأفراد او كليهما معا مع شركات التأمين الخاصة والتي تقوم بدورها بالتعاقد مع مجموعة من المنشآت الصحية والأطباء لتقديم الخدمات الصحية للمستفيدين الذين تم تحصيل أقساط أو اشتراكات سنوية أو شهرية منهم نظير ذلك وتقوم شركات التأمين بسداد المطالبات المالية للمنشآت الصحية وفقا لنصوص العقود بينهم

٦- تحديد طرق دفع المطالبات وفقا لنوعية التأمين وذلك على النحو الآتي

أ- في حالة التأمين الاجتماعي

أ-١- ميزانية مبينة على عدد المؤمن عليهم ومتوسطات استعمال الخدمات،

أ-٢- محاسبة الأطباء بالحالة، بالفترة، بالساعة، بالتشخيص، أو بالراتب الشهري

ب- في حالة التأمين الخاص:

ب-١- تعويض المريض وفقاً للفواتير التي يقدمها في حدود شروط بوليصة التأمين

ب-٢- دفع المطالبات المالية مباشرة للمنشآت الصحية وفقاً للعقود المبرمة بينهم

٧- تحديد تعبئة النظام : يجب تحديد الجهة التي سوف يتبعها النظام وإذا كانت جهة حكومية هل تكون وزارة ام هيئة تابعة لوزارة او هيئة مستقلة.

٨- ادارة النظام يعد العنصر الحاسم في نجاح تطبيق اي نظام وتتطلب وضع مجموعة من النظم الفرعية وتدريب العاملين عليها ويشتمل ذلك على نظم السجلات الطبية للمرضى ونظم المعلومات ،النظم

المحاسبية نظم ضمان الجودة الخدمة نظم رقابة الاستعمال واكتشاف حالات الانحراف والنظم الإلكترونية
www.kau.edu.sa..

المطلب الثاني : استدامة الموارد البشرية

تمهيد : استدامة الموارد البشرية

تعتبر استدامة الموارد البشرية المتمثلة في العاملين بالشركة من مختلف الفئات والمستويات و التخصصات الدعامه الحقيقية التي تستند إليها الشركة و الإدارة الحقيقية لتحقيق أهدافها وفهم مصدر الفكر والتطور , وهم القادرون على تشغيل وتوظيف باقي الموارد المتاحة للشركة ، من المعلوم فان اهم الاهداف ادارة الموارد البشرية في الشركات هي السعي والعمل و ايصال العاملين بإنتاجهم إلى أقصى كفاءة ممكنة.

كما أن المورد البشري هو المتغير المحوري في كل المنظمات، والذي بدونها تفقد الأصول المادية قيمتها تماما. فالوصول على العنصر البشري وإعداده وتحفيزه والمحافظة عليه يعتبر نشاطا ضروريا لكي تستطيع المنظمة الوصول إلى غايتها. ويصبح بالتالي من الضروري تخطيط وتنظيم وقيادة وتقييم الموارد البشرية في أي منظمة. (سلطان ، 2003 : ص ٩) وعليه فأن في هذا المبحث سوف يتم تناول الفقرات الآتية:

أولاً: مفهوم الموارد البشرية واستدامتها

ثانياً : أهمية الموارد البشرية واستدامتها

ثالثاً: اهداف الموارد البشرية واستدامتها

رابعاً : ابعاد تنمية الموارد البشرية واستدامتها

خامساً: ادارة سلامة الموارد البشرية واستدامتها

سادساً: دور إدارة الموارد البشرية في الحفاظ على سلامة المهنية

أولاً : مفهوم الموارد البشرية

اختلف علماء الإدارة في تسمية الوحدة الإدارية من المنظمة والتي تهتم بالعنصر البشري فيها، وبالتالي في تسمية النشاطات الخاصة بهذه الوحدة، فمنهم من سماها إدارة الأفراد، ومنهم من سماها إدارة الموارد البشرية، أو إدارة الأشخاص، أو إدارة الموارد البشرية، أو إدارة شؤون العاملين، أو إدارة شؤون الموظفين (ربايعة، ٢٠٠٣ : ص ١٩) كما وردت عدة تعريفات أخرى للموارد البشرية وادارتها واستدامتها وحسب جدول (٢) :

جدول (٢)

تعريفات ادارة الموارد البشرية واستدامتها وفق آراء مجموعة من الكتاب والباحثين

ت	أسم الكاتب ورقم الصفحة	السنة	التعريف
١	وصوص ، الجوارنة	٢٠٠٩	وهي عملية بناء القدرات البشرية، للوصول إلى مستوى رفاه إنساني راق، والتوظيف الكفاء لهذه القدرات.

٢	نوري، كورتل ٣١١،	٢٠١١	تراكم راس المال البشري، وهي استثمار فعال للتنمية الاقتصادية
٣	Dessler,30	٢٠١٣	مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه
٤	أبو اسنينة ١٣،	٢٠١٧	عبارة عن وظيفة هامة في المنظمات على اختلاف أنواعها، وعملية إدارية تشتمل على تخطيط وتوجيه ورقابة والاحتفاظ بالأفراد داخل المنظمة لتحقيق أهدافهم واهداف المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية

بناء على ما تقدم يرى الباحث ان استدامة الموارد البشرية عبارة عن مجموعة من العاملين تعول عليهم المنظمة في تحقيق أهدافها ورسالتها بشكل متميز وتقوم بتطوير مهاراتهم وفعالية أدائهم وتحقيق أستقرارهم الاجتماعي والاقتصادي لما يعكسه بشكل ايجابي على انتاجهم .

ثانياً : أهميته الموارد البشرية واستدامتها :

تؤدي إدارة الموارد البشرية دوراً مؤثراً في تنمية الموارد البشرية، وتظهر أهميتها من خلال العناية بالعنصر البشري باعتباره المورد الرئيسي في المؤسسة ولتزايد أهمية العلاقات الإنسانية وتحفيز العاملين واشباع حاجاتهم ولأن نجاح وفشل أي منظمة مرهون بالعنصر البشري، بالإضافة إلى أن النفقات التي تتحملها المنظمات لتغطية أجور وتعويضات الموظفين تشكل جزءاً كبيراً من نفقاتها فإن أفضل الاستثمار يجب أن يوجه لإدارة الموارد البشرية، وهذا يتطلب الاستفادة منها وحسن استخدامها والمحافظة عليها والعمل على تحسين أدائها باستمرار ولهذا لا بد من تبني أسلوب إنساني في التعامل مع الموارد البشرية واشباع حاجاتها(بوبكر، ٢٠١٧: ١).

تزداد أهمية خاصة لإدارة الموارد البشرية، كونها تعود بالنفع على مستوى المؤسسة، وعلى مستوى الدولة ، وعلى مستوى الأفراد أنفسهم، وذلك حسب التالي:

١- على مستوى الشركة (المنظمة) :

أ- تعتمد جميع أعمال الشركات على الموارد البشرية، وأي خلل في هذه الموارد يؤثر سلباً على الأعمال الأخرى.

ب- وجود موارد بشرية مؤهلة في المؤسسة يزيد من قيمة الموارد الأخرى ، وتزيد قيمة الموارد البشرية مع مرور الزمن، في حين تتناقص قيمة الموارد المادية الأخرى في المنظمة.

ت- تنمية الموارد البشرية تؤدي إلى زيادة في الإنتاج والاقتصاد في النفقات (عبد الرحمن ، ٢٠١٠ : ٨٥)

ث- ان الموارد البشرية تعتبر من اهم الموجودات في المنظمات (Amin et al, 2004: 125)

ج- يساعد حسن تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية على عدم إعاقة أعمال الادارات الاخرى بالمنظمة. (القحطاني، ٢٠٠٨: ٢٥).

ح- تزويد العاملين بالمهارات، والمعارف التي تستخدمها الآن أو في المستقبل، وتطوير المهارات العامة للعاملين في المنظمة ليكونوا أكثر تهيؤ لقبول تحديات مهام جديدة أوكلت لهم، وتطبيق منظم بعيد الأمد للمعارف والعلوم السلوكية لتطوير فاعلية المنظمة وقدرات مواردها البشرية واستثمار منظم في تعليم الناس أفعال قوية تمكنهم من تحقيق الهدف (عبود الطائي، ٢٠١١: ٨٣).

خ- تغيير القيم الوظيفية لدى العاملين حيث يتطلعون إلى الإحترام والتقدير والمشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم. (حسونة، ٢٠٠٧: ١٤).

٢- على مستوى الأفراد:

أ- تعمل تنمية الموارد البشرية علا تطوير الأفراد ، مما يشبع الحاجات لديهم.

ب- الاهتمام في الموارد البشرية يعود بالاستقرار على العاملين، من خلال تحقيق الرضا النفسي لديهم.

ت- تعود تنمية الأفراد بالنفع والفائدة عليهم في كل المجالات: النفسية والمادة والمعنوية.

٣- على مستوى الدولة:

أ- تعتبر الموارد البشرية المؤهلة والفاعلة جزء من ثروة الدولة، التي تمنحها القدرة على التنافس في المجالات العالمية.

ب- يحمي الاهتمام بالموارد البشرية الدولة من الوقوع في معضلة التبعية الاقتصادية.

ت- يقلل الاهتمام بالموارد البشرية من نزيف الأدمغة في الدولة (أبو زايد ، ٢٠٠٨: ١٠)

ثالثا : أهداف إدارة الموارد البشرية واستدامتها:

يتمثل الهدف الاساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات بتزويدها بموارد بشرية فاعلة وتطويرها تطويراً يلبي رغبات واحتياجات المنظمة، وينبثق من هذا الهدف الأساسي مجموعة أخرى تتمثل بالأهداف الآتية:-

١. الأهداف الاجتماعية:- تتمثل هذه الاهداف بتحقيق أهداف المجتمع عن طريق استخدام وتشغيل الأفراد بالاعمال المختلفة وعلى وفق كفاءتهم وبما يتيح الفرصة للمجتمع للتطور والنمو في جميع جوانبه وإدارة الموارد البشرية غالبا ما تستجيب لبعض المحددات الاجتماعية في هذا المجال كالتشريعات والقوانين الخاصة بالعمل والعاملين.

٢. الأهداف التنظيمية : لما كانت إدارة الموارد البشرية نظاما في المنظمة، وهي جزء من النظام الأشمل (المنظمة) فهي تؤدي وظائفها بشكل مترابط مع الأجزاء الأخرى أو الأنظمة الأخرى للمنظمة وتبرز الأهداف التنظيمية لإدارة الموارد البشرية من خلال وظائفها التنفيذية الاستشارية.

٣. الأهداف الوظيفية: تتحقق هذه الأهداف من خلال قيام إدارة الموارد البشرية بالوظائف التخصصية المتعلقة بالأفراد العاملين في جميع أجزاء المنظمة وعلى وفق حاجاتهم.

٤. الأهداف الانسانية: تتمثل هذه الاهداف بمساعدة العاملين على اشباع رغباتهم وحاجاتهم بعدّهم بدرجة اساسية هدف العملية الانتاجية فضلا عن كونهم عنصرا مهما من عناصر الانتاج (عباس، علي، ٢٠٠٧: ٣٣).

٥. هدف تحقيق الكفاءة الانتاجية: يتم تحقيق الانتاجية من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المنظمة، لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مجتمعة التي تسمى بالمدخلات ، على فرض ان المورد البشري هو الذي يستخدمها (مواد، وآلات، وتكنولوجيا...) وعلى مستوى أدائه وكفاءته يتوقف حسن هذا الاستخدام الذي ينتج عنه مخرجات (سلم، وخدمات) بالكميات والمواصفات المطلوبة بأقل تكلفة. (عبدالرحمن، ٢٠١٠: ٢٥)

٦. تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي : الكفاءة الانتاجية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح والمنافسة والبقاء للمنظمة، فتحقيق مخرجات بكفاية عالية (كمية + مواصفات + أقل تكلفة)، من خلال استخدام كفاء للموارد (المدخلات)، يجب أن يكون بمستوى عالٍ من الجودة، لتحقيق الرضا لدى عملاء المنظمة (الحدراوي، واخرون ، ٢٠١٨ : ٢٦).

رابعاً : أبعاد تنمية الموارد البشرية واستدامتها .

جاءت أهمية تنمية الموارد البشرية من منظور متعدد الأبعاد منها (شلتوت، ٢٠٠٩: ص ٢٤-٢٥)

١- البعد الثقافي: ينعكس تزايد نسبة المثقفين من الموارد البشرية في التنمية الحضارية للمجتمع، وزيادة معرفة الفرد وتمسكه بما يخص وطنه من العقائد الدينية، والتراث الثقافي، واللغة والأداء، وازدياد درجة الوعي لديه بما يدور حوله.

٢- البعد الاقتصادي: تساهم الموارد البشرية المؤهلة والمدربة في تنفيذ عدة برامج التنمية الاقتصادية، بما يحقق التقدم للدولة ويوفر احتياجات سكانها من السلع والخدمات، إضافة إلى أن الفرد المؤهل تعليماً وتدريباً لديه فرصة أكبر للعمل كمواطن منتج يحقق قيمة مضافة تساهم في تنشيط الدورة الاقتصادية.

٣- البعد الاجتماعي: يساعد التعليم في تنمية قدرات الفرد الذهنية، والفكرية، ويكسبه الأنماط والقيم السلوكية المتوازنة، مما يجعله أكثر قدرة على تفهم المشكلات الاجتماعية، وترسيخ الروابط الأسرية، إضافة إلى تأثيره الملموس في شعور الإنسان بالذات .

٤- البعد العلمي: يوفر التعليم الكوادر العلمية القادرة على البحث، والابتكار، والاختراع، والتطوير بما يساهم في إحداث النقلة الحضارية المختلفة، وإحداث التقدم التقني في شتى مجالات الحياة، والتحسين المستمر في وسائل المعيشة .

٥- البعد الأمني: تؤدي العناية بتعليم وتدريب الفرد إلى تخفيض نسبة البطالة، والتي تتناقض مع ارتفاع مستوى التعليم والتدريب، مما يساهم في تحقيق الاستقرار الأمني للمجتمع، إضافة إلى أفعال الأفراد أنفسهم بضرورة وجود هذا الاستقرار .

خامساً : ادارة سلامة الموارد البشرية واستدامتها

تتكون هذه الوظيفة من نشاطين فرعيين متكاملين، يهدفان إلى توفير السلامة والصحة للموارد البشرية في مكان عملها.

- ١- توفير السلامة: من خلال تصميم برامج فنية إدارية مشتركة لحماية الموارد البشرية من حوادث وإصابات العمل التي قد تتعرض لها أثناء ممارستها لأعمالها.
- ٢- توفير الصحة: من خلال تصميم برامج صحية طبية بيئية، تحمي الموارد البشرية من الأمراض الناتجة عن طبيعة العمل ومناخه المادي. (خديجة ، ٢٠١٧ : ١٤)
- سادساً: دور إدارة الموارد البشرية في الحفاظ على سلامة المهنية
تقوم إدارة الموارد البشرية بدور هام للحفاظ على سلامة الموظفين المهنية وذلك من خلال العديد من الاجراءات
- ١- تحليل أساليب الاداء للتعقب بالمخاطر والمشكلات المحتملة ، وبالظروف التي يمكن أن تنشأ عنها إصابات خطيرة لغرض السيطرة عليها .
- ٢- نشر الوعي الوقائي بين العاملين من خلال إعداد برامج تثقيف وتوعية .
- ٣- توفير الخدمات الطبية اللازمة لضمان الصحة الجسمية والنفسية للعاملين .
- ٤- توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة للعاملين من خلال إشاعة العلاقات الانسانية في العمل .
- ٥- النظر الى وظيفة السلامة المهنية بأنها من الوظائف الاساسية للمنظمة ، وبالتالي قد يكون من الضروري إيجاد وحدة تنظيمية متخصصة بالسلامة والصحة المهنية تشرف على تطبيق برامج السلامة ونظمها واجراءاتها وتقديم المساعدة للرؤساء والمشرفين والعاملين الاخرين في كل ما يتعلق بالسلامة في العمل .
- ٦- الاهتمام بإدارة التوتر وضغوط العمل للتخفيف من الامراض النفسية
- ٧- نظام الرقابة للحفاظ على سلامة الفرد من الامراض النفسية (حجازي ، ٢٠١٠ ، ٣٢-٣٣)

المطلب الثالث : علاقة التأمين الصحي باستدامة الموارد البشرية

الموظف هو أساس العملية الإنتاجية في أي مجتمع يريد التقدم والتطور، لذلك يجب التركيز على تطوير الموظف ومتطلباته، وفي ذات الوقت يجب مراعاة الضغوط الحياتية التي يتعرض لها، سواء كانت ضغوطاً نفسية أو اجتماعية، وهذا أمر طبيعي يمر به جميع البشر، وحالة اللامبالاة التي يبديها المديرين وأرباب العمل تجاه الصحة النفسية أو البدنية للعاملين لديهم، يجب أن تحل بحل مقبول وتجد نهاية سعيدة لها، وإلا فإن أرباب العمل أنفسهم، هم من سيجنون في النهاية مردوداً سيئاً من ناحيتي مستوى الإنتاجية للعاملين لديهم، ومقدار المكاسب المادية التي تحققها إداراتهم أو شركاتهم، ان الشركات التي تعمل على توفير الخدمات النفسية المريحة، مثل التقدير بالحوافز ومراعاة الجوانب الصحية والنفسية لدي الموظف، وتوفير التأمين الصحي والتأمين ضد المخاطر، وتوفير أماكن للترفيه في المؤسسة ليقضي فيها الموظف بعض الوقت من الراحة، هو مطلب قانوني وأيضاً من مسببات زيادة الإنتاج، إلى جانب أن من حق أي موظف أن يحصل على توفير ضمان ضد المخاطر، من الشركة أو المؤسسة

التي يعمل فيها، لأنه ربما يكون العائل الوحيد لأسرة وهو يحمل همّ تلك الأسرة، ولا بد أن يشعر الموظف بعبء واهتمام المؤسسة أو الهيئة <https://www.alittihad.ae/Article/42046/2014> ، ان علاقة التأمين الصحي بتنمية الموارد البشرية علاقة مترابطة وبصورة غير مباشرة إذ تؤثر تقديم هذه الخدمة على زيادة الرضا الوظيفي والاحساس بأهتمام ادارة المنظمة بالموظف من الناحية الاخرى فأن خدمة التأمين الصحي ستزيل احد المشاكل المادية والنفسية للعاملين خاصة مما يعانون من أمراض وضعف المناعة وبالتالي سينعكس على الاداء والعمل بصورة ملفتة .

المبحث الثالث : الاطار العملي

المطلب الاول : معلومات عن شركة التأمين العراقية العامة

١- تاسيس الشركة : تأسست الشركة في ١٤/١٠/١٩٥٩ استنادا إلى قانون الشركات التجارية رقم (٣١) لسنة ١٩٥٧ في بغداد كشركة أهلية باسم (شركة التأمين العراقية) تمارس جميع أنواع التأمين وإعادة التأمين، في عام ١٩٦٤ تم تأميمها بموجب قرارات تأميم الشركات وتخصصت بأعمال التأمين على الحياة ونقلت إليها محافظ جميع الشركات الأجنبية والعربية العاملة في السوق العراقية في حينه، في عام ١٩٨٨ صدر القرار رقم (٣٩٢) الخاص بالغاء التخصص والسماح للشركة مجدداً بمزاولة جميع أنواع التأمين وياشرت بالاكنتاب بأعمال تأمين السيارات التكميلي والبحري . البضائع والحريق والحوادث المتنوعة والهندسي، في عام ١٩٩٧ صدر قانون الشركات العامة الذي فتح للشركة أبواباً واسعة من أجل المنافسة والتطوير، كما صدر في عام ٢٠٠٥ القانون رقم (١٠) الخاص بتنظيم أعمال التأمين والذي بموجبه تم تنظيم عمل شركات التأمين في ظل الاقتصاد الحر والمنافسة، تهدف الشركة إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع وما يحققه من نمو في وثائق التأمين المسوقة والإيرادات المتحققة منها.

٢- رأس مال الشركة : يبلغ رأسمال الشركة الاسمي والمدفوع ملياري دينار خصص مليار دينار منه للاكنتاب بأعمال التأمين الاسلامي هذا إضافة الى إجمالي اصول تزيد عن (٥٧) مليار دينار حسب القيمة الدفترية . واستناداً الى التعليمات رقم (١٥) لسنة ٢٠١٢ الخاصة بالحد الأدنى لرأس المال والمنشورة في الوقائع العراقية العدد ٤٢٣٩ في ٢١/٥/٢٠١٢ ، حصلت موافقة مجلس ادارة الشركة والوزارة على زيادة رأس المال الى سبعة مليارات دينار واحيل الموضوع الى لجنة تحديد رؤوس الاموال في وزارة المالية لغرض دراسته ورفعته الى مجلس الوزراء للمصادقة.

٣- الهيكل التنظيمي : يتألف الهيكل التنظيمي لشركة التأمين العراقية العامة من :-

أ- مجلس الادارة : وهو أعلى سلطة تشريعية في الشركة ويتألف بموجب قانون الشركات العامة رقم(٢٢) لسنة ١٩٩٧

ب- اقسام الشركة : اقسام الشركة وعددها ستة عشر قسماً يتولى المدير العام من خلالها إدارة شؤون الشركة وممارسة الإشراف والتوجيه وهي كل من (التسويق ، الاستثمار ، التخطيط والمتابعة ، القانوني ،

الحريق والحوادث ، الرقابة الداخلية ، خدمة الوثائق ، الفني ، الاصدار ، المالي ، الاداري ، التأمين الجماعي ، السيارات ، التأمين البحري ، الحاسبة الالكترونية ، قسم التأمين الهندسي (ج- الفروع الجغرافية :وعدها تسعة عشر فرعاً ستة منها في بغداد و ثلاثة عشر فرعاً في مركز كل محافظة من المحافظات القطر (فرع الرصافة ، فرع الكرخ ، فرع السعدون ، فرع الكاظمية ، فرع الاعظمية، فرع بغداد الجديدة ، فرع النجف الاشرف ، فرع كربلاء المقدسة ، فرع كركوك ، فرع القادسية ، فرع ذي قار ، فرع الانبار ، فرع ديالى ، فرع نينوى ، فرع ميسان ، فرع واسط ، فرع بابل ، فرع المثنى ، فرع البصرة)

المطلب الثاني : تحليل بيانات الشركة

اولاً : الاقساط الكلية واقساط التأمين الصحي

جدول رقم (٣)

تطور أقساط التأمين الإجمالية المتحققة والتأمين الصحي للاعوام ٢٠١٣ - ٢٠١٧ (بالدينار)

السنة	الإقساط المتحققة	التأمين الصحي	نسبة اقساط الصحي
٢٠١٣	٥١٢٧٥٢٨٨.٠٠٠	١٢١٨٥٨٨.٠٠٠	%٢,٣٨
٢٠١٤	٦٠٣٧٠٦٣٠.٠٠٠	١٧١٤٦٧٩٨.٠٢	%٢,٨٤
٢٠١٥	٦٣٤٦٨٠٤٨.٠٠٠	١٥٢٩٥٦٥٦٢١	%٢,٤١
٢٠١٦	٥٣١٧٨٣٢٢.٠٠٠	٢٠٣٠٢٣٦٢١٥	%٣,٨٢
٢٠١٧	٤٩٤٥٩٣٢٩.٠٠٠	١٩٣٦٣٩٨٣٨٨	%٣,٩٢

نلاحظ من خلال جدول (٣)

١- ان الاقساط المتحققة لعام ٢٠١٣ بلغت (٥١٢٧٥٢٨٨.٠٠٠) دينار وفي عام ٢٠١٤ بلغت (٦٠٣٧٠٦٣٠.٠٠٠) اما في عام ٢٠١٥ بلغت الاقساط المتحققة (٦٣٤٦٨٠٤٨.٠٠٠) دينار اما في عام ٢٠١٦ بلغت الاقساط المتحققة (٥٣١٧٨٣٢٢.٠٠٠) دينار اما الاقساط المتحققة لعام ٢٠١٧ بلغت (٤٩٤٥٩٣٢٩.٠٠٠) دينار .

٢- نلاحظ من خلال جدول رقم (٣) ان افضل نسبة حققتها الشركة في عام ٢٠١٥ ، حيث شهدت نمو كبير في أقساط التأمين مما يدل على أتباع سياسة ناجحة مما انعكس على زيادة في الاقساط من خلال الاسراع بإيجاد الحلول ووضع الآليات المناسبة ، اما ادنى نسبة حققتها الشركة في عام ٢٠١٧ بسبب

أ- قلة التخصيصات المالية للتأمين لدوائر الدولة ضمن الموازنة الاتحادية

ب- قلة مبالغ القروض والسلف الممنوحة للشركات والمواطنين لتنشيط الاعمال متأثر سلباً على ارباح الشركة

ت- عدم طرح منهاج استثماري ضمن الموازنة لعام ٢٠١٧ .

٣- ونرى أن شركة التأمين العراقية في سنة ٢٠١٣ قد حققت اقساط التأمين الصحي (١٢١٨٥٨٨٠٠٠) بنسبة ٢,٣٨ من صافي الاقساط الكلية ، اما في عام ٢٠١٤ حققت الشركة اقساط التأمين الصحي (١٧١٤٦٧٩٨٠٢) وبنسبة (٢,٨٤%) من صافي الاقساط لعام ٢٠١٤ ، ونلاحظ في عام ٢٠١٥ (١٥٢٩٥٦٥٦٢١) وبنسبة (٢,٤١%) صافي الاقساط لعام ٢٠١٥ ، حققت الشركة اقساط التأمين الصحي (٢٠٣٠٢٣٦٢١٥) وبنسبة (٣,٨٢%) للعام ٢٠١٦ ، وفي عام ٢٠١٧ حققت الشركة اقساط التأمين الصحي (١٩٣٦٣٩٨٣٨٨) وبنسبة (٣,٩٢%)

٤- يتبين مما عرض اعلاه بأن هنالك تذبذب وزيادة في السنوات الاخيرة بنسب التأمين الصحي من الاقساط مما يعكس الاهمية المتزايدة له .

٥- يتبين من الجدول رقم(٣) أن أقساط التأمين الصحي قد بلغت ذروتها بالزيادة في عام ٢٠١٦ بمقدار (٣,٨٢%) وفي عموم ذلك ورغم ظروف البيئة العراقية إلا أن هناك تطور ونمو نسبي .، في عام ٢٠١٣ تراجعت الاقساط قلة الايرادات بسبب السياسات المالية .

ثانياً : التعويضات المتحققة والتعويضات التأمين الصحي

جدول رقم (٤)

تطور التعويضات المدفوعة وتعويضات التأمين الصحي للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٧ (بالدينار)

السنة	التعويضات المدفوعة	تعويضات التأمين الصحي	نسبة التعويضات المدفوعة الى تعويضات التأمين الصحي %
٢٠١٣	٢٥٥٩٠٤٠١٠٠٠	١٠٢٢٦٣٩٠٠٠	%٤,٠٠
٢٠١٤	٣٢٤٨١٦٣٥٠٠٠	١٩٩٧٤٦٩٦٣٢	%٦,١٥
٢٠١٥	٣٥٣٠٩٧٨٩٠٠٠	٢٣٧٠٣٠٤٩٠٩	%٦,٧١
٢٠١٦	٣٠٦٨٤٢٢٤٠٠٠	٢١٣٠٨٥٦٥٦٤	%٦,٩٤
٢٠١٧	٢٦٥٢٦٥٢٥٠٠٠	٢٠٩٣٧٩٨٧٢٩	%٧,٨٩

المصدر : أحصائيات قسم التخطيط والمتابعة

يلاحظ من الجدول (٤) أعلاه بأن

١- بلغ مجموع المبالغ التي دفعتها الشركة الى المشمولين بالتغطية التأمينية خلال عام / ٢٠١٣ (٢٥٥٩٠٤٠١٠٠٠) ، اما في عام ٢٠١٤ بلغت (٣٢٤٨١٦٣٥٠٠٠) ، من خلال الجدول اعلاه بلغت التعويضات المدفوعة خلال عام ٢٠١٥ (٣٥٣٠٩٧٨٩٠٠٠) ، اما في عام ٢٠١٦ بلغت التعويضات المدفوعة (٣٠٦٨٤٢٢٤٠٠٠) ، في حين بلغت التعويضات المدفوعة عام ٢٠١٧ (٢٦٥٢٦٥٢٥٠٠٠) .

٢- اما بالنسبة الى تعويضات التأمين الصحي من التعويضات الكلية المشمولين بالتغطية في عام ٢٠١٣ بلغت (١٠٢٢٦٣٩٠٠٠) بنسبة مقدارها (٤,٠٠%) من التعويضات الكلية ، في حين بلغت

تعويضات التأمين الصحي المدفوعة خلال عام ٢٠١٤ (١٩٩٧٤٦٩٦٣٢) بنسبة مقدارها (٦,١٥%) من التعويضات الكلية ، اما في عام ٢٠١٥ بلغت تعويضات التأمين الصحي المدفوعة (٢٣٧٠٣٠٤٩٠٩) بنسبة مقدارها (٦,٧١%) من التعويضات الكلية ، بلغت تعويضات التأمين الصحي المدفوعة عام ٢٠١٦ (٢١٣٠٨٥٦٥٦٤) بنسبة مقدارها (٦,٩٤%) من التعويضات الكلية ، شهد التعويضات المدفوعة لحملة الوثائق عام ٢٠١٧ (٢٠٩٣٧٩٨٧٢٩) بنسبة مقدارها (٧,٨٩%) من التعويضات الكلية بزيادة بنسبة التعويضات التأمين الصحي عن العام السابق .

٣- في عام ٢٠١٧ بلغت التعويضات المدفوعة للتأمين الصحي واحتلت اعلى نسبة من بين الاعوام الخمسة مدار البحث ، وشهد عام ٢٠١٣ انخفاض بالتعويضات المدفوعة للتأمين الصحي مقارنة بالاعوام الخمسة ، مما يدل على في زيادة الوعي التأميني لدى المنظمات ووفاء شركة التأمين العراقية بالتزاماتها .

٤- من البيانات الجدول اعلاه نجد ان التعويضات في تزايد مستمر وبلغت ذروتها في عام ٢٠١٧ ، مما يدل على التزام الشركة بالتعويضات المدفوعة لحملة الوثائق التعويضات .

٥- ان النسب المتزايدة للتعويضات المدفوعة للتأمين الصحي تعكس مدى التزام شركة التأمين العراقية بالأيفاء بالتعويضات المدفوعة وشمول الحالات .

ثالثا :مقارنة الاقساط التأمين الصحي وتعويضات التأمين الصحي

جدول رقم (٥)

مقارنة الاقساط التأمين الصحي و تعويضات التأمين الصحي المدفوعة للأعوام ٢٠١٣-٢٠١٧ (بالدينار)

نسبة التعويضات التأمين الصحي الى اقساط التأمين الصحي %	وثائق وتعويضات التأمين الصحي		وثائق واقساط التأمين الصحي		السنة
	عدد الوثائق	تعويضات التأمين الصحي	عدد الوثائق	اقساط التأمين الصحي	
٨٣,٩٢%	٢٠١٥	١٠٢٢٦٣٩٠٠٠	٢٠٥	١٢١٨٥٨٨٠٠٠	٢٠١٣
١١٦,٤٩%	٢٨٠٧	١٩٩٧٤٦٩٦٣٢	٢٨٢	١٧١٤٦٧٩٨٠٢	٢٠١٤
١٥٤,٩٧%	٢٨٢٢	٢٣٧٠٣٠٤٩٠٩	٢٥٦	١٥٢٩٥٦٥٦٢١	٢٠١٥
١٠٤,٩٦%	٢٥٢٠	٢١٣٠٨٥٦٥٦٤	١٩٤	٢٠٣٠٢٣٦٢١٥	٢٠١٦
١٠٨,١٣%	٢١٨٦	٢٠٩٣٧٩٨٧٢٩	١٨٣	١٩٣٦٣٩٨٣٨٨	٢٠١٧

المصدر : أحصائيات قسم التخطيط والمتابعة

نلاحظ من خلال جدول رقم (٥) مايلي

- ١- من البيانات اعلاه نجد ان الشركة تحقق نمو في الاقساط لكن هنالك نوع من التباين .
- ٢- نستنتج من الجدول اعلاه أن تعويضات التأمين الصحي وعدد الوثائق في تزايد مستمر .

- ٣- استحوذت تعويضات التأمين الصحي لعام ٢٠١٥ وبنسبة (١٥٤,٩٧%) على المرتبة الاعلى بين الاعوام الخمسة ، في حين انخفضت التعويضات التأمين الصحي عام ٢٠١٣ .
- ٤- نلاحظ من بيانات الجدول ان عدد الوثائق تعويضات التأمين الصحي في تزايد مستمر مما يدل على التزام وايفاء الشركة بطلبات الزبائن .
- ٥- نلاحظ من الجدول اعلاه زيادة نسب تعويضات حيث فائقت الاقساط الخاصة بالتأمين الصحي.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

تضمن هذا المبحث أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث من واقع شركة التأمين العراقية ، وما تبلور عنها من توصيات تدعم عمل الشركة المبحوثة، لذا فقد تم تقسيم المبحث الى مطلبين وكالاتي:

المطلب الأول / الاستنتاجات

- ١- يعتبر التأمين الصحي من الانشطة الأساسية والرئيسية التي تمارسها شركة التأمين العراقية أيماناً منها بأهميته في ديمومة وأستدامة الموارد البشرية .
- ٢- أن احد أهم أهداف المنظمات هو المحافظة على راس مالها البشري المتمثل بالعاملين فيها وهي في سعي وعمل دائم على تطويرهم والمحافظة عليهم والوصول باقصى كفاءة ممكنة لهم .
- ٣- يعتبر التأمين الصحي أحد أفضل الوسائل الانسانية للمساعدة على أشباع حاجات العاملين الصحية الاساسية والتي قد تكون أكثر اسباب الرضا الوظيفي لديهم .
- ٤- يتبين من خلال مراجعة بيانات الشركة بأن هنالك اهتمام متزايد بأقتناء غطاء التأمين الصحي أيماناً من المنظمات بأهميته الكبيرة في الحفاظ على مواردهم البشرية وديمومتها وأشباع رغباتهم وحاجاتهم الصحية الخاصة .
- ٥- يتبين من خلال بيانات الشركة الخاصة بالتعويضات بأن شركة التأمين العراقية على قدرتها على الايفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم وتقديم الخدمة بأفضل وجه .
- ٦- من الملاحظ من خلال مراجعة ومقارنة تطور نسب زيادة الطلب على وثائق التأمين الصحي بأن هنالك اهتمام متزايد وبصورة دائمة على اقتناء التأمين الصحي .

المطلب الثاني: التوصيات

بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في المطلب السابق يعرض المطلب الحالي جملة من التوصيات الضرورية للشركة.

- ١- زيارة الاهتمام بستويق وثيقة التأمين الصحي وخلق فرص جديدة لغرض هذه التغطية المهمة لما لها من أهمية كبيرة في المحافظة على أستدامة الموارد البشرية
- ٢- العمل على اختيار مجموعة من رجال البيع وتدريبهم بشكل جيد ومتميز تمكنهم من القدرة على أقناع المنظمات بأقتناء هذه الوثيقة المهمة .

- ٣- اجراء البحوث والدراسات التي من شأنها أن تطور وتحسن تغطية التأمين الصحي وزيادة منافعه الاجتماعية والاقتصادية .
- ٤- السعي الى الابتكار والأبداع في تقديم الأفكار الجديدة التي تستطيع شركات التأمين من خلالها تقديم خدمات التأمين العامة وبالاخص التأمين الصحي بصورة متميزة والتي من خلالها تستطيع جذب اكبر قدر ممكن من الزبائن .
- ٥- وضع خطط استراتيجية طويلة الامد تستند بالاسس العلمية والتنبؤية لتطوير الموارد البشرية واساليب ديموميتها واستدامتها .
- ٦- نشر الوعي التأمين واستعراض منافعه على جميع الأصعدة وتعريف الجمهور بأهميته الاجتماعية والاقتصادية .
- المصادر

أولاً:- المصادر العربية الكتب

- ١- الطائي ، يوسف حجيم واخرون، ٢٠١١، "ادارة التأمين والخطر" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ٢- القحطاني، محمد بن دليم (٢٠٠٨)، "إدارة الموارد البشرية: نحو منهج استراتيجي متكامل"، الطبعة الثانية، العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض
- ٣- ساعاتي ، عبدالإله بن سيف الدين ، ٢٠١٠، قياس مستوى وعي المجتمع السعودي ، بالضمان الصحي
- ٤- سلطان ،محمد سعيد انور، ٢٠٠٣، ادارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الطبعة الاولى ، الاسكندرية ، مصر
- ٥- ربايعه، علي، ٢٠٠٣، إدارة الموارد البشرية" تخصص نظم المعلومات الإدارية"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع،
- ٦- عبد الرحمن، بن عنتر (٢٠١٠)، "إدارة الموارد البشرية المفاهيم والأسس الأبعاد الاستراتيجية" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٧- مراد محمود حسن حيدر، التأمين الصحي أنواعه وأحكامه ، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2009
- ٨- منير نوري، فريد كورتل، ٢٠١١، إدارة الموارد البشرية مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- ٩- وصوص ،ديمه محمد ،الجوارنة ، المعتصم بالله، ٢٠٠٩، التنمية البشرية المستدامة و النظم التعليمية دار الخليج ، عمان ، الاردن .
- الرسائل والاطاريح والدوريات والمجلات

- ١٠- ابو زايد ، بسمة احمد ابراهيم ،٢٠٠٨، واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العامة في فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة غزة ، فلسطين .
- ١١- احمد ، صديقة منصور ،٢٠١٦، تقرير حول التأمين الصحي بمملكة البحرين بين الواقع والطموح، إدارة البحوث والمعلومات ، المنامة، البحرين .
- ١٢- اسعد ،باسل أنور، حبيب محمود ، ٢٠١٦، دراسة تحليلية لواقع التأمين الصحي الحكومي من وجهة نظر العاملين في مديرية السياحة باللاذقية، - مجلة جامعة البعث - المجلد - 83 العدد3
- ١٣- الصانع ، غدير علي ،٢٠٠٣، العوامل المؤثرة على قيمة القسط التأمين الصحي التعاوني ، رسالة ماجستير في الادارة العامة ، الرياض .
- ١٤- العكيلي ، نعيمة محسن ،٢٠١٠، التمويل الحكومي في القطاع الصحي ودوره في تحسين مستوى الخدمات الصحية في العراق ، دبلوم عالي ادارة مستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ١٥- بوبكر، علام إدارة الموارد البشرية للبلديات في الجزائر ، دراسة حالة بمدينة سعيدة ، رسالة ماجستير ،جامعة الدكتور مولاي الطاهر_ سعيدة_كلية الحقوق والعلوم السياسية، ٢٠١٧
- ١٦- خديجة ، يحيوي ، ٢٠١٧، دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية ، رسالة ماجستير دراسة حالة مجموعة من المنظمات السياحية في الجزائر جامعة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير .
- ١٧- حسونة، فيصل (٢٠٠٧)، " إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان.
- ١٨- حجازي ، هاني خليل ، ٢٠١٣، دور حماية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في المستشفيات غير الحكومية ، رسالة ماجستير كلية التجارة ،قسم ادارة اعمال ،غزة ، فلسطين .
- ١٩- الأشقر فراس ، ناصر محمد، 2009 ، سبل تفعيل صناعة التأمين والوعي التأميني في سورية، مجلة جامعة تشرين، المجلد 31 ،
- ٢٠- باشا ، حسان شمسي ، التأمين الصحي بين الشرعية والواقع ،مؤتمر مجمع الفقه الاسلامي الدورة السادسة عشرة ٩-١٤/٤/٢٠٠٥، دبي ، الامارات العربية
- ٢١- الحدراوي ،واخرون ،٢٠١٨، دور القيادة المستدامة في تحقيق التفوق التنظيمي ، دراسة تحليلية في مطار النجف الدولي ، مجلة مركز دراسات الكوفة .
- ٢٢- شلتوت، أماني (٢٠٠٩)، " تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي لتعظيم الاستثمار في العنصر البشري"، رسالة ماجستير غير منشورة - مقدمة لقسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، ص٢٤-٢٥ .
- ٢٣- سلامة ، سلمان ، التأمين الصحي ودوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية ،جامعة دمشق ، كلية الادارة والاقتصاد.٢٠١٠.

- ٢٤- عبود، محمد، الطائي، علي (٢٠١١)، "الأساليب الحديثة لتنمية وتطوير الموارد البشرية في وزارة التعليم العالي دائرة (البحث والتطوير) ووزارة التخطيط) المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات:دراسة مقارنة"، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد٣، عدد٦، ص٨٣.
- ٢٥- محمد أبو اسنينة، ٢٠١٧، تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية وطرق تطويرها ، رسالة ماجستير جامعة الخليل ، كلية الدراسات العليا، ادارة اعمال،فلسطين .
- ٢٦- ملحم ، احمد سالم ،التأمين الاسلامي دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الإسلامية،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن،٢٠١٢.
- ٢٧- محمد ، اياد طاهر ، لافي ، عبير مزهر ، ٢٠١٢، نظام مقترح لنظام التأمين الصحي في العراق ، دبلوم عالي ادارة مستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
- ٢٨- نصر،خديجة حسن، 2007 ، نظام التأمين الصحي في مناطق السلطة الفلسطينية .البيئة الوطنية المستقلة لحقوق المواطن، سلسلة تقارير قانونية رقم 68،السلطة الفلسطينية، رام الله ، ص ١٠

ثانياً:- المصادر الاجنبية

الكتب- Books-

- 29- Amin, Muslim & wank hair uzzaman wan is mail, siti zaleha Abdul Rasid, Richard Daverson Andrew selemani, (2014), "the impact of humanre source management practices on performance: Evidence from a public university, the TQM journal, vol.26 iss:1pp.26-45.
- 30- Dessler, G.(2013). Human Resource Management, 13thedition. New Jersy, USA: Pearson Education, Inc

الانترنت- INTERNAT-

- 31- <https://www.investopedia.com/terms/h/healthinsurance.asp>
- 32- <https://www.misyemen.com/index.php/ar/constraints-and-solutions>
- 33- <https://www.alittihad.ae/Article/42046/2014>
- 34- www.alwasatnews.com
- 35- www.kau.edu.sa.com