

أعباء إدارية تعيق وصول المراهقين لخدمات الصحة النفسية: دراسة مهمة

تأليف

مدرس الدكتور محمد لوتي

فبراير 8, 2026

اقتبس من هذا المقال

مدرس الدكتور محمد لوتي (2026). أعباء إدارية تعيق وصول المراهقين لخدمات الصحة النفسية: دراسة مهمة. عرب سايكولوجي. تم الاسترجاع من <https://arabpsychology.com/?p=118493>

تخيل أنك مراهق تعاني من ضغوط نفسية متزايدة، أو أنك ولي أمر تبحث عن مساعدة لطفلك. الخطوة الأولى غالباً ما تكون البحث عن مركز صحي يقدم خدمات الصحة النفسية. ولكن ماذا لو كانت هذه الخطوة، التي يفترض أن تكون بداية التعافي، مليئة بالعقبات والإجراءات المعقدة؟ هذا ما كشفه بحث حديث، حيث أظهر أن الأعباء الإدارية قد تكون حواجز حقيقية أمام الحصول على الرعاية الصحية النفسية، خاصة بالنسبة للشباب وأسرهم ذوي الدخل المحدود.

منهجية البحث

قام باحثون بدراسة متعمقة حول التحديات التي تواجه الأفراد عند محاولة الوصول إلى خدمات الصحة النفسية في مراكز الصحة النفسية المجتمعية (CMHCs) ومراكز الرعاية الصحية المؤهلة اتحادياً (FQHCs) - وهما من أهم المراكز التي تقدم الرعاية للمرضى الذين يعتمدون على برنامج Medicaid للتأمين الصحي في الولايات المتحدة. اعتمدت الدراسة على مزيج من الأساليب البحثية، ما يعرف بالمنهجية المختلطة (mixed-methods)، بدأ الباحثون بإجراء مقابلات شبه منظمة (semi-structured interviews) مع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات والمراكز المجتمعية. ثم قاموا بتطبيق أسلوب "المتسوق السري" (mystery shopper) خلال جائحة كوفيد-19، حيث تظاهروا بأنهم عملاء محتملون للخدمات، بهدف تقييم الإجراءات والعمليات المتبعة في المراكز. ركزت الدراسة على مقاطعة حضرية كبيرة في الولايات المتحدة، وسعت إلى الإجابة على ثلاثة أسئلة رئيسية: ما هي أنواع الأعباء الإدارية التي تواجه الأفراد عند محاولة الوصول إلى خدمات الصحة النفسية للمراهقين وأسرهم؟ وكيف تؤثر هذه الأعباء على العملاء المحتملين من حيث الجهد المطلوب، والالتزام بالإجراءات، والتأثير النفسي؟ وكيف تعمل هذه الأعباء كحواجز منفصلة أمام الحصول على الرعاية الصحية النفسية؟

النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مراكز الرعاية الصحية المؤهلة اتحادياً (FQHCs) تفرض مجموعة متنوعة من الأعباء الإدارية على العملاء المحتملين، أكثر من مراكز الصحة النفسية المجتمعية (CMHCs). من بين هذه الأعباء، كان على المرضى تحديد طبيبهم الأساسي (primary care physician) ضمن شبكة المركز من خلال التأمين الصحي قبل حجز موعد، وهو إجراء قد يكون معقداً وغير واضح. كما واجه العملاء صعوبات في التنقل عبر أنظمة الرد الآلي المعقدة للهاتف، وعدم الرد على المكالمات الهاتفية، والتفاعلات غير المهذبة أو التمييزية مع موظفي الحجز، وعمليات الإحالة المعقدة. هذه الإجراءات، التي تبدو بسيطة للوهلة الأولى، يمكن أن تخلق عبئاً كبيراً على الأفراد والأسر، خاصة أولئك الذين يعانون بالفعل من ضغوط نفسية.

أشار الباحثون إلى أن هذه الأعباء الإدارية لا تمثل مجرد إزعاج، بل يمكن أن تفرض تكاليف حقيقية على العملاء المحتملين. فالجهد المطلوب لفهم الإجراءات والالتزام بها يمكن أن يكون مرهقاً، وقد يؤدي إلى تثبيط عزيمة الأفراد عن طلب المساعدة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسبب هذه الأعباء شعوراً بالإحباط واليأس، مما يزيد من تفاقم المشكلات النفسية التي يعاني منها الأفراد.

تداعيات البحث

تؤكد هذه الدراسة على أن الأعباء الإدارية يمكن أن تكون حواجز منفصلة أمام الحصول على الرعاية الصحية النفسية، خاصة بالنسبة للفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع. وهذا يعني أن مجرد توفير خدمات الصحة النفسية ليس كافياً؛ بل يجب أيضاً التأكد من أن هذه الخدمات سهلة الوصول إليها.

يقترح الباحثون، بقيادة د. آدمز، ضرورة اتخاذ إجراءات على المستويين التنظيمي والنظامي لتقليل هذه الأعباء. على المستوى التنظيمي، يمكن للمراكز تبسيط الإجراءات، وتحسين أنظمة الرد على المكالمات الهاتفية، وتدريب الموظفين على التعامل مع العملاء باحترام ومهنية. على المستوى النظامي، يمكن للحكومات والجهات المعنية تبني سياسات تهدف إلى تقليل التعقيد الإداري في نظام الرعاية الصحية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات للمحتاجين. إن معالجة هذه الأعباء الإدارية ليست مجرد مسألة كفاءة إدارية، بل هي مسألة عدالة اجتماعية وصحة عامة. فالسماح للعقبات الإدارية بمنع الأفراد من الحصول على الرعاية التي يحتاجونها يمكن أن يكون له عواقب وخيمة على صحتهم ورفاههم.

Reference

Adams, D.R. (2026). *Administrative Burdens as Distinct Barriers to Accessing Mental Health Services in Community Mental Health Centers and Federally Qualified Health Centers: A Mixed-Methods Assessment*. Community Mental Health Journal

DOI: 10.1007/s10597-025-01506-4