

دور المسؤولية المجتمعية للشركات في تعزيز التغطية الصحية الشاملة

(إشارة إلى بعض التجارب الدولية)

The role of corporate social responsibility in enhancing universal health coverage (Referring to some international experiences)

مكي حسام*

جامعة حسبية بن بوعلي - الشلف (الجزائر)، he.mekki@univ-chlef.dz

مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية

تاريخ النشر: 2024/09/30

تاريخ القبول: 2024/09/25

تاريخ الاستلام: 2024/02/16

ملخص:

يشهد العالم زيادة في الحاجة إلى تفعيل مسؤوليات الشركات الاجتماعية، نظرا لعجز الحكومات في هذا المجال، تعتبر الأزمات الصحية فرصة للشركات لتعزيز عروضها وتقديم الدعم، مما يساهم في تحسين سمعتها ومكانتها التنافسية، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى قدرة الشركات على تحقيق توازن بين المصالح التجارية والمسؤولية المجتمعية، وخاصة فيما يتعلق بتحقيق التغطية الصحية الشاملة، كما تهدف الدراسة إلى تحديد أوجه مشاركة الشركات في مواجهة جائحة فيروس كورونا واستخدامها لمواردها لمعالجة التحديات الاجتماعية، مع التركيز على النوايا الحقيقية وراء تلك الجهود، ومدى استمرارها في المستقبل، يستند البحث على إستعراض تجارب دولية، مع التطرق إلى حالة الجزائر.

تشير النتائج إلى أن العديد من الشركات أظهرت إلتزاما كبيرا تجاه المجتمع من خلال تبرعات هامة خلال أزمة كورونا وتحول في أنشطة أعمالها وإعتماد سياسات مسؤولة لحماية صحة الموظفين وأسرتهم، وتعتبر هذه الفرصة فريدة لتغيير ثقافة هذه الشركات نحو قيم المسؤولية المجتمعية والمساهمة في تشكيل ثقافة مشتركة بين رجال الأعمال وأصحاب المصلحة مستقبلا.

كلمات مفتاحية: المسؤولية المجتمعية للشركات، التغطية الصحية الشاملة، أصحاب المصلحة، أزمة كورونا.

Abstract:

The increasing need to activate corporate social responsibilities is evident worldwide, given governments' shortcomings, Health crises offer companies an opportunity to enhance offerings, improve reputation, and competitive position, this study examines companies' ability to balance commercial interests and social responsibility, particularly in achieving universal health coverage, it explores their involvement in addressing the Corona pandemic and utilizing resources to tackle social challenges, focusing on true intentions and future sustainability, the research draws on international experiences and also examines the case of Algeria.

The results indicate that many companies have demonstrated significant commitment to society through substantial donations, transformed business activities, and responsible policies to protect employees and their families health during the corona crisis, this unique opportunity fosters a cultural shift towards corporate social responsibility values, contributing to a shared culture between businesses and stakeholders in the future.

Keywords: Corporate social responsibility; universal health coverage; stakeholders; corona crisis

* المؤلف المرسل.

عدد خاص بفعاليات المنتدى الدولي : المسؤولية المجتمعية للشركات التجارية ومظاهر حمايتها لإصحاب المصلحة

المنعقد يوم 15 جانفي 2024 عبر التحاضر المرئي من بعد Google Meet

مقدمة:

على مدى عقود، كانت مسؤولية الشركات الاجتماعية محورا رئيسيا ضمن مفهوم حوكمة الشركات، ركزت الأبحاث في هذا المجال على مسألة الأداء الاجتماعي للشركات، نتيجة لتأثيرها الواضح على المجتمع، وارتفعت هذه الاهتمامات بشكل خاص بعد صدور كتاب "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال" ل بويل وظهور منظور جديد في حوكمة الشركات يعرف بـ "منظور أصحاب المصلحة"، والذي دعا العديد من الهيئات الدولية إلى اعتماده. ورغم تباين التطبيق العملي لهذه المفاهيم من بلد إلى آخر، إلا أن كفاءتها لم تظهر بشكل واضح حتى انتشار فيروس كورونا العالمي. منذ نهاية عام 2019، شهد العالم إنتشار فيروس كورونا بشكل سريع، مما دفع الشركات في جميع أنحاء العالم إلى التحرك وتقديم الدعم باستخدام مواردها لمساعدة المجتمعات والحكومات في هذه الفترة الصعبة، زادت الطلبات بشكل كبير على منتجات التطهير والأقنعة التي تلعب دورا حاسما في الحد من انتشار الفيروس، ورغم وجود طلب عال، واجهت الشركات تحديات في توفير هذه المنتجات بسبب إضطرابات في سلاسل التوريد والطلب، للتغلب على هذه التحديات، قامت الشركات، حتى التي لم تكن لديها تجربة سابقة في هذا المجال، بتوجيه مواردها لتصنيع وتوزيع وبيع المنتجات على نطاق واسع، هذه الجهود تعكس تحولا نحو مبادرات حقيقية في ميدان المسؤولية الاجتماعية للشركات، نتيجة للأزمة استفقت الشركات إلى التحديات التي تواجهها أنظمة الرعاية الصحية، وبفضل هذا التحسن في الأداء، أصبحت إستدامة الجهود ضرورية لتحسين التغطية الصحية الشاملة.

أهداف الدراسة: تظهر أهداف هذه الدراسة في ما يلي:

- 1- توضيح ماهية المسؤولية المجتمعية للشركات و أهميتها
- 2- إبراز الأوجه التي تساهم بها المسؤولية المجتمعية لمواجهة تحديات جائحة كورونا و الاستفادة منها مستقبلا لتحسين التغطية الصحية الشاملة.

إشكالية البحث: من خلال ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- كيف يمكن للشركات أن تساهم في تحسين التغطية الصحية الشاملة من خلال مبادراتها للمسؤولية المجتمعية؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية المجتمعية للشركات؟
- ما هي أهم الدروس التي يمكن للشركات الاستفادة منها في مواجهة جائحة كورونا و التخفيف من آثارها؟
- فرضيات الدراسة: بغرض معالجة إشكالية الدراسة ارتأينا طرح الفرضيات التالية:
- المسؤولية المجتمعية للشركات هي إلتزام طوعي وأخلاقي من قبل الشركات إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

- إستفادت الشركات من تقوية سلسلة التوريد و الإستثمار في صحة الموظفين و تعزيز التحول الرقمي، بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في تحسين التنمية الاقتصادية، تعكس هذه الدروس أهمية إستعداد الشركات لمواجهة التحديات الإستثنائية مما يساعدها في التكيف السريع في المستقبل.

منهجية البحث: تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة للإجابة عن الإشكالية المطروحة، يهدف المنهج الوصفي إلى وصف وتوضيح مفاهيم المسؤولية المجتمعية والتغطية الصحية الشاملة، بينما يهدف المنهج التحليلي إلى تحليل جوانب المسؤولية المجتمعية للشركات في مجال الصحة، وخاصة خلال فترة جائحة كورونا.

خطة البحث: لمعالجة الإشكالية قمنا بتقسيم البحث إلى 3 محاور وفق الخطة التالية:

المحور الأول: التأسيس النظري للمسؤولية المجتمعية.

المحور الثاني: التغطية الصحية الشاملة وأهدافها.

المحور الثالث: نماذج عن تطبيقات المسؤولية الإجتماعية للشركات في مجال الرعاية الصحية.

المحور الأول: التأسيس النظري للمسؤولية المجتمعية

تطور مفهوم المسؤولية المجتمعية مع تغير توقعات المجتمع نحو دور الشركات في معالجة القضايا الإجتماعية والبيئية، في الماضي، كانت الشركات تركز فقط على الربح، ولكن الآن يتوقع منها أن تكون مسؤولة إجتماعيا، المسؤولية المجتمعية أصبحت مهمة لتحسين السمعة و يمكن للشركات أن تساهم في التغيير الإجتماعي الإيجابي من خلال إستخدام مواردها وتأثيرها في معالجة المشكلات الإجتماعية والبيئية.

أولا : مفهوم المسؤولية المجتمعية:

شهد مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات تطورا جوهريا على مدى السنوات، متناسبا مع التحولات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية، على الرغم من تعقيد تحديد تعريف شامل للمسؤولية الاجتماعية، نظرا لارتباطه بالبحث في المجتمع وتحدياته، فإن هناك اتفاقا على أن المبدأ العام الذي تقوم عليه المسؤولية المجتمعية في المؤسسات بممارستها هو بوضع مصلحة المجتمعات كهدف أمام كل شركة و المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومن بين التعاريف التي أعطيت للمسؤولية المجتمعية ما يلي:

أول من صاغ مصطلح المسؤولية المجتمعية وهو بوبن عام 1953 في كتابه بعنوان "المسؤوليات الاجتماعية لرجال الأعمال"، بحيث يرى أنها "إلتزامات رجال الأعمال بمتابعة تلك السياسة، و إتخاذ القرارات أو إتباع خطوط العمل المرغوبة مع الأخذ بعين الإعتبار أهداف المجتمع وقيمه"¹، وقد خضع هذا التعريف إلى تطوير وإعادة التعريف بحيث أثرت معنى المسؤولية المجتمعية للشركات.

قدم جونسون "Johnson" (1971) وجهة نظر ثانية لمفهوم المسؤولية المجتمعية وهي أن المنظمات تنفذ برامج إجتماعية لإضافة أرباح للمنظمة، وهذا الرأي ينظر على أن المسؤولية المجتمعية تعظيم للأرباح على المدى الطويل². وإقترح هولمز "Holms" وجهة نظر مختلفة حول المسؤولية المجتمعية، حيث ينظر إليها على أنها التزاما للمؤسسة تجاه المجتمع الذي تنشط فيه، من خلال مساهمتها في مجموعة متنوعة من الأنشطة الاجتماعية ومن بينها تحسين الخدمات الصحية³.

وفقا لتعريف البنك الدولي، فإن المسؤولية المجتمعية لرجال الأعمال تتجلى في إلتزامهم بالمساهمة في التنمية المستدامة، وذلك عن طريق التعاون مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس، وبالتالي، يعود ذلك بالنفع على الإقتصاد والتنمية أيضا، يتطلب الدور التنموي للقطاع الخاص إرادة وتحفيز لصناع القرار داخل المؤسسة⁴.

وفي تعريف المنظمة العالمية للمعايرة (الأيزو) فالمسؤولية المجتمعية للمؤسسات تشير إلى مسؤولية المؤسسة عن نشاطاتها تجاه مجتمعها وحرصها على إختبار الأنشطة التي تسهم مع منفعة المجتمع، إذ تقوم المسؤولية المجتمعية على إحترام الأنظمة والقوانين، وإحترام الأخلاقيات في الأداء والسلوك في ممارسات المؤسسة اليومية⁵.

على الرغم من أن المصطلحات "المسؤولية الاجتماعية" و "المسؤولية المجتمعية" تشابهت في اللغة الإنجليزية، إلا أن الباحثة بورزيق خيرة أضافت أن المسؤولية المجتمعية هي مفهوم أكثر شمولاً يشمل البعد الخيري والإنساني، فيمكن أن ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية كجزء من المسؤولية المجتمعية وأحد مستوياتها، وبالتالي، يعتبر إعتقاد مصطلح المسؤولية المجتمعية أكثر شمولية وإلتزاما للمنظمات⁶.

بإختصار يمكننا أن نتبنى من خلال ما سبق التعريف التالي:

المسؤولية المجتمعية للشركات هي الإلتزام المستمر للشركات بالمساهمة في الربح إقتصاديا مع العمل على تحسين جودة الحياة وحل المشكلات الاجتماعية داخل نطاق أنشطتها و خارجها، كما أن الإلتزام المستمر يعكس إستعداد الشركات لتحمل المسؤولية في مواجهة التحديات المتغيرة في المجتمع و تحقيق التنمية المستدامة.

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

عندما تدرك المؤسسة دورها ومسؤوليتها في المجتمع بعيدا عن تحقيق الأرباح، فإنها توجه جهودها ومواردها نحو تحقيق الفوائد الاجتماعية والبيئية بجانب أهدافها التجارية، يصبح من الضروري للمؤسسات أن تتخذ مبادرات أخلاقية سواء كانت هذه المساهمة جزءا من رغبتها في تحسين سمعتها أو لأنها تشعر بالمسؤولية تجاه تحسين المجتمع، هذا النهج ليس إختياريا بل يجب أن يكون جزءا من استراتيجية الشركة، عندما يبرز دور الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء الثقة وتعزيز العلاقات مع المجتمع المحلي والفئات المختلفة فيه، بالإضافة إلى ذلك، عندما تعترف المؤسسة بأهمية دور المجتمع في تحقيق أهدافها، فإنها تبني علاقات تعاونية مستدامة تتيح لها الإستفادة من معرفة المجتمع وتعزيز فعاليته في تنفيذ

خطتها وبرامجها، وعند تنفيذ مشاريع خيرية وإجتماعية تساهم المؤسسة في خلق فرص عمل جديدة وتحسين الظروف الاقتصادية والإجتماعية للمجتمع المحلي⁷.

هناك صلة إيجابية بين الممارسات الإجتماعية للشركة وأدائها المالي، في الدراسة التي أجريت عام 1999، وجد أن الشركات التي تعلن بوضوح عن إلتزامها بالمبادئ الأخلاقية قد حققت أداءً ماليًا أفضل مقارنة بالشركات التي لم تقوم بذلك بحيث فاقتها بمعدل 2 إلى 3 مرات من حيث القيمة السوقية للمؤسسة، هذا يعود إلى ثقة المستثمرين والمستهلكين في الشركات التي تمارس المسؤولية الإجتماعية، مما يؤدي إلى تحسّن سمعتها وزيادة قيمة أسهمها في السوق، وبالتالي، تكون لديها فرصة أفضل لجذب الإستثمار والعملاء، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسّن أدائها المالي ونموها⁸.

تعتمد كفاءة الشركات على عوامل مختلفة بما في ذلك الكفاءات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية⁹، جهود المنظمات في مجال المسؤولية الاجتماعية ولاسيما فيما يتصل بالموارد البشرية تستطيع أن تلعب دورا بارزا في تحسّن أدائها الشامل وفعاليتها، على سبيل المثال، عندما تعتمد الشركات سياسات مثل جداول العمل المرنة وبرامج الرعاية الصحية للموظفين، يمكن لذلك أن يسفر عن تقليل الغيابات وزيادة الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، مما يسهم في تعزيز الإنتاجية وخفض تكاليف التوظيف، فقد وجدت دراسة أجريت على عينة من 15 من أكبر الشركات، والتي أجرتها مجموعة (Medstat) بالتعاون مع المركز الأمريكي للإنتاجية والجودة، أن الاستثمار في برامج الرعاية الصحية قادر على تقليل التكاليف الناتجة عن الإصابات والمشاكل الصحية بنسبة تصل إلى 30%¹⁰.

في ظل توسع نطاق الوصول إلى المعلومات، أصبح المستهلكون يولون إهتماما متزايدا لممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات، يعكس ذلك أهمية تبني الشركات لسياسات إجتماعية مستجيبة لزيادة مبيعاتها وتعزيز الولاء لدى العملاء، تبين الدراسات أن المواطنين أصبحوا أكثر تفهما ووعيا بالقيم والمعايير التي تتجاوز مجرد المظاهر الظاهرة للسلع والخدمات، عندما تساهم شركة معينة في حل مشكلة إجتماعية، قد يرى المجتمع بضرورة دعم الشركة والتعاون معها في تحقيق أرباحها، وذلك لأن الشركات التي تتخذ موقفا بشأن القضايا الإجتماعية يمكنها جذب العملاء المخلصين، وتحفيز الموظفين، وتمييز علامتها التجارية في السوق، على سبيل المثال، وجد إستطلاع أجرته شركة نيلسون (Nielsen) أن 55% من المشاركين على مستوى العالم على استعداد لدفع مبالغ إضافية مقابل منتجات وخدمات الشركة¹¹، علاوة على ذلك، فإن 87% من المستهلكين هم أكثر عرضة لشراء منتج من شركة تدافع عن القضايا التي تهمهم، و76% سيرفضون شراء منتج إذا اكتشفوا أن الشركة تدعم قضية تتعارض مع معتقداتهم¹²، يشير هذا إلى أن هناك عوامل غير مادية تؤثر على اختياراتهم وتفضيلاتهم، على الرغم من أن هذه القيم غير ملموسة بشكل مباشر، إلا أنها تلعب دورا مهما في تشكيل سلوك المستهلكين واختياراتهم، يمكن تحديدها بفضل الوعي المتزايد لدى المستهلكين والعملاء، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركات بناء العلاقات وخلق فرص التعاون مع الشركات الأخرى التي لديها نفس المسؤوليات الاجتماعية،

يمكن أن يكون التعاون مع الشركات الأخرى أداة قوية لنمو الأعمال بغض النظر عن حجمها أو صناعتها، كما يمكن للشركات أن تكتسب مزايا إضافية من الحكومات، مما يجعلها تتفوق في بيئة الأعمال المنافسة¹³.

المحور الثاني: التغطية الصحية الشاملة وأهدافها

التغطية الصحية الشاملة هي حق أساسي لكل إنسان، وتتطلب ضمان حصول جميع أفراد المجتمع على رعاية صحية جيدة دون أن يتعرضوا للضيق المالي، تكمن أهمية هذا النهج في تحسين الصحة العامة للمجتمع وتعزيز العدالة الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة، ومع ذلك، يواجه العديد من الحكومات تحديات في تمويل التغطية الصحية، وهو ما يستدعي تدخل الشركات وفهمها لأهمية التغطية الصحية الشاملة، لتحقيق هذا الهدف الذي يعود بالفائدة على الجميع من خلال توفير رعاية صحية شاملة وعادلة للجميع.

أولاً: مفهوم التغطية الصحية الشاملة:

التغطية الصحية الشاملة هي عبارة عن هدف وعنصر أساسي في أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، تنص المادة 8 من الهدف 3 من أهداف التنمية المستدامة على ما يلي: "تحقيق التغطية الصحية الشاملة، بما في ذلك الحماية من المخاطر المالية، والوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأساسية الجيدة والحصول على خدمات آمنة وفعالة وتوفير الأدوية واللقاحات الأساسية ذات الجودة العالية والميسورة التكلفة للجميع"¹⁴، حيث تتطلب التغطية الصحية الشاملة تحولا أساسيا في كيفية تحديد وتقديم الرعاية الصحية بالانتقال من النهج الخاص بمرض محدد والذي يركز على عدد الخدمات المقدمة إلى النهج الذي يركز على الأفراد و الذي يوفر الخدمات بشكل فعال وتوفير الصحة بشكل عادل تمكن الناس من عيش حياة صحية ومنتجة يكون فيها العملاء مشاركين نشطين في رعايتهم.

تتعلق الصحة العالمية بالسكان والأنظمة اللازمة لدعم السكان ليعيشوا بصحة جيدة، فهي تتعلق بمشكلة التنظيم والتوصيل، وليست مجرد مشكلة مرضية إذ أن الأدوية والتدخلات الأخرى للوقاية من الأمراض لن تكون لها قيمة إلا إذا وصلت إلى الأشخاص الذين يحتاجون إليها بطريقة تضمن استخدامها بشكل صحيح ومستدام.

وهذا يستلزم إحراز تقدم كبير وملحوس في ثلاثة مجالات رئيسية:

- تمكين جميع الأشخاص من الوصول إلى الخدمات.
- توفير كافة الخدمات الصحية الأساسية ذات الجودة العالية.
- حماية الناس من العواقب المالية الكارثية لدفع تكاليف الصحة.

ثانياً: أهداف التغطية الصحية الشاملة:

جملة من الأهداف التي تحققها التغطية الصحية الشاملة نخصرها في الأشكال التالية:

1- الأهداف الصحية: قد أظهرت الأدلة العديدة أن التغطية الصحية الشاملة تحقق تحسنا ملحوظا في صحة سكان البلدان التي تنتهجها، وقد استنتجت مجموعة من الباحثين هذا الأمر بعد تحليل بيانات من تقرير لجنة تابعة لمنظمة الصحة

العالمية، والذي يشمل معلومات من 153 بلداً، ووفقاً لهذا التقرير، بتوسيع نطاق التغطية الصحية الشاملة، يتاح للأفراد فرصة أكبر للحصول على الرعاية الصحية الضرورية وتحسين حالتهم الصحية، ويتضح أن الفئة الأكثر استفادة من هذه التغطية هم الأشخاص ذوو الدخل المنخفض، كما تشير دراسة حديثة إلى أن إصلاحات التغطية الصحية الشاملة تسهم في تحسين صحة المرأة في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط¹⁵، تغطية الرعاية الصحية تقلل من النفقات المدمرة وتسمح للمواطنين بتلبية احتياجاتهم الأساسية للصحة، مثل توفير الغذاء والتعليم، بالإضافة إلى ذلك، تحسين النتائج الصحية يساعد في بناء الثقة في النظام الصحي، مما يشجع الأفراد على اللجوء إلى العلاج ويعزز الكشف المبكر عن الأمراض والوقاية منها.

2- الأهداف الاقتصادية: يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الحيوية في الاقتصاد، حيث يوفر فرص عمل ويسهم في النمو الاقتصادي، يمكن أن يحقق الاستثمار في الصحة عوائد اقتصادية طويلة الأمد، حيث يقلل من تكاليف العلاج والرعاية طويلة الأمد، ويزيد من إنتاجية العمالة، ويحسن جودة الحياة والرفاهية، الاستثمار في الصحة يتطلب تخصيص موارد مالية وبنية تحتية قوية، ولكن العائدات الاقتصادية طويلة الأمد تبرر هذه الاستثمارات لذا تعترف الدول بقيمة الصحة وتعمل على تعزيز الاستثمار في القطاع الصحي لتحقيق الفوائد الصحية والاقتصادية المترتبة على ذلك، ومن الآثار المباشرة لتحسين الصحة على الناتج الإجمالي المحلي هي:

أ. **الإنتاجية:** بفضل التغطية الصحية الشاملة تكون إنتاجية السكان الأصحاء أكبر من إنتاجية السكان الذين يعانون من أمراض، كما أن الأصحاء أقل عرضة لطلب العطل المرضية.

ب. **الإدخار:** عندما يرتفع متوسط حياة الأفراد يفضل توفر الخدمات الصحية، هنا يميل الناس إلى الادخار الذي بدوره يساهم في الاستثمار.

ج. **الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية:** عند القضاء على الأمراض المستوطنة والمنتشرة والمعدية في أي منطقة هذا يساهم على الاستفادة والاستغلال الأمثل للموارد الموجودة في المناطق لأن خطورة انتقال هذه الأمراض قد زالت.

3- الأهداف الاجتماعية: هناك الكثير من الأهداف الاجتماعية التي توفرها التغطية الصحية ونذكر منها:

أ. **التعليم:** مفاده أن الأطفال الأصحاء يترددون إلى المدارس بنسبة أكبر من نظرائهم المرضى.

ب. **العوامل الديمغرافية:** يقصد بها أن مدة الحياة المتوقعة للأصحاء أكبر من المرضى، وتشير التقارير أن انخفاض معدل الوفيات تساهم بنسبة 11% في النمو الاقتصادي في البلدان ذات الدخل المتوسط والمنخفض و24% من النمو عند استخدام قيمة السنوات للعمر الإضافية لحساب الدخل الإجمالي للبلد¹⁶.

المحور الثالث: نماذج عن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الرعاية الصحية

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الرعاية الصحية تعكس إلتزام الشركات بتحقيق التنمية المستدامة وتحسين الصحة العامة، تعتبر هذه المبادرات قيمة وتهدف إلى دعم التغطية الصحية الشاملة وتحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، لقد ازدادت أهمية المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ خلال فترات الأزمات، مثل أزمة كورونا، مما يدفعنا إلى إستكشاف النقاط التي تم التركيز عليها والتي يمكن الإستمرار فيها لبناء مستقبل أفضل.

أولاً: دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز التغطية الصحية:

إن إعادة تشكيل نماذج الأعمال للشركات أصبحت ضرورة أساسية تزايدت أهميتها خلال جائحة الكوفيد التي مرت بها المجتمعات، حيث أصبحت المؤسسات أكثر اطلاعا على الإحصائيات الصحية و أدركت أهمية الرعاية الصحية بالنسبة للموظفين والزائين والمجتمع ككل، وقد زادت مسؤوليتها الاجتماعية لتحقيق قيمة أعلى للأطراف المعنية في مجال الرعاية الصحية، وذلك في المجالات التي يعاني فيها القطاع الصحي من تحديات عديدة مثل تحسين الجودة وتخفيض التكاليف وتعزيز الوصول وتحقيق العدالة الاجتماعية للسكان و تمويل الرعاية الصحية، وتشمل أهم الممارسات والتجارب في مجال الرعاية الصحية في ما يلي:

1- ربط الإنتاجية بالعوامل الصحية:

ربطت شركة إنتل (Intel) إنتاجية العمال بمقاييس صحية مثل الوزن وضغط الدم، ونتيجة لذلك، تم تصميم برامج صحية للموظفين بشكل متزايد للتركيز على معالجة هذه العوامل الصحية، ينعكس تركيز الشركة على صحة الموظفين وعافيتهم في المعدل المسجل لإدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA)، والذي بلغ 0.93 لكل 100 موظف في عام 2021، كما أبرمت إنتل شراكة مع (Aetna)، وهي مزود مستقل للخدمات الصحية في الموقع توفر فحوصا بيومترية، بما في ذلك اختبار الكوليسترول والجلوكوز، والقياسات الأساسية لضغط الدم¹⁷، كما يعتقد أكثر من 90% من موظفين شركة إنتل أن لديها ثقافة سلامة قوية، بالإضافة إلى ذلك وافق 87% من الموظفين الذين شملهم الاستطلاع على مقاييس إنتل "السلامة قيمة"¹⁸، وبالتالي هذه النتائج قد تحسن صورتها الإيجابية في المجتمع، كما يجلب الموظفون المهوبون للعمل في مؤسسات تقدر صحتهم وعتهم براحتهم، مما يساعد المؤسسة على جذب أفضل الكفاءات، بالإضافة إلى أنه كلما أصبح الموظفون يتمتعون بصحة جيدة جسديا ونفسيا كلما كانوا أكثر قدرة على التركيز والإبداع، مما يعزز إنتاجيتهم وفعاليتهم في العمل، كما تساعد الشراكة مع شركات الخدمات الصحية على زيادة قاعدة عملائها وتحقيق المزيد من الأرباح و زيادة نشاطها في هذا القطاع وقد تشجع الشركات الأخرى على إبرام شراكات مماثلة مع مزودي الخدمات الصحية.

2- تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية:

يوجد العديد من التجارب توضح مدى تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية وهذا الأخير يعتبر من أحد أبعاد التغطية الصحية الشاملة وكأمثلة عن ذلك نجد التطبيب عن بعد يظهر كحلا مبتكرا لتعزيز إمكانية الوصول إلى الرعاية

الصحية، وخاصة في المناطق النائية التي لا تتوفر فيها مرافق طبية كافية، من خلال مساعدة شركات التكنولوجيا الصحية ومن بينها، شركة (Teladoc Health) التي تقدم خدمات التطبيب عن بعد الشاملة، بما في ذلك الرعاية الطبية العامة والرعاية المتخصصة وخدمات الصحة العقلية والرعاية الوقائية، مع التركيز على ضمان جودة رعاية متساوية للجميع في كل مكان، تتمثل مهمتها في تحسين تجربة المريض الشاملة من خلال تسهيل كيفية وصول الأشخاص إلى الرعاية الصحية من خلال تقديم رعاية افتراضية مبتكرة وفعالة مما يقضي على حاجة السفر والانتظار لفترات طويلة¹⁹، كما تتطلب الأمراض المزمنة أيضا مراقبة وإدارة مستمرة، ولهذا تم تصميم برامج الرعاية الافتراضية الخاصة بشركة (Omada Health) لمعالجة الحالات المزمنة بما في ذلك ارتفاع ضغط الدم ومشاكل العظام و مرض السكري ، يتضمن مُجهها بالاستفادة من أحدث التقنيات والتدريب الشخصي والدعم الاجتماعي لمساعدة الأفراد الذين يعانون من حالات مزمنة، تنفذ برامج الشركة بروتوكولات تغيير السلوك التي تم التحقق من صحتها سريريا وتركز على تحقيق نتائج صحية مستدامة لأعضائها، وبالإضافة إلى ذلك، تقوم المنصة بجمع وتحليل بيانات عالية الجودة لفهم كيف يمكن أن تؤثر التغييرات الصحية على الأفراد، ومن النتائج التي حققتها أنه 49% من المشاركين في المنصة فقدوا 05 % وأكثر من وزهم خلال 12 شهرا، و بينما 84% من المشاركين يشعرون برضى متزايد تجاه المعالجين²⁰.

الشركة (Luma Health) هي شركة تكنولوجيا تقدم خدمات الرعاية الصحية التي توفر تجربة اتصال حديثة تركز على الهاتف النقال للمرضى ومقدمي الرعاية، من خلال منصتها الصحية الرقمية، تعزز الشركة الوصول إلى الرعاية وتبسيط التواصل عبر رحلة المريض من جدولة الرقمية إلى تذكيرات المواعيد التلقائية إلى الزيارات الطبية عبر الإنترنت الآمنة وأكثر من ذلك، مع توسعها للعملاء الأكبر حجما ذوي الاحتياجات المعقدة²¹، كما ساعدت الشركة (Zendesk) في خفض أوقات الانتظار بنسبة 30% ، ورفع مؤشر رضا العملاء بـ 5 نقاط ، اعتمادا على التكنولوجيا لجمع بيانات المرضى الرئيسية يوفر لمقدمي الرعاية وقتا قيما، ويوفر أيضا الوقت للمرضى، مما يؤدي إلى تحسين العلاج وكذلك هذا النوع من التكنولوجيا تقلل التأخير والتردد الذي قد يواجهه المريض في زيارة مقدم الرعاية الصحية²².

حل مشكلة منح السجلات الطبية الحافظة والحفظ غير الفعال لها، وصعوبة تبادل المعلومات، ظهرت حاجة إلى منصة مركزية تمكن مقدمي الرعاية الصحية من الوصول إلى معلومات المرضى بطريقة آمنة وفعالة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، وفي هذا السياق، قدمت الشركتان (Epic Systems) و (Cerner Corporation) أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية التي تمكن مقدمي الرعاية الصحية من الوصول إلى معلومات المرضى بشكل آمن بغض النظر عن موقعهم، كما هناك قابلية للتشغيل البيئي أي تسمح هذه الأنظمة بالاتصال وتبادل البيانات مع أنظمة معلومات الرعاية الصحية الأخرى، وهذا يلغي الحاجة إلى السجلات المادية ويسهل على الأطباء التعاون ومشاركة المعلومات، يستخدم برنامج السجل الصحي الإلكتروني على نطاق واسع في كل مكان بدءا من مكاتب الرعاية الأولية الصغيرة وحتى بعض أكبر أنظمة الرعاية الصحية في العالم²³.

مدد خاص بفعاليات المنتدى الدولي : المسؤولية المجتمعية للشركات التجارية ومظاهر حمايتها لإصحاب المصلحة

المنعقد يوم 15 جانفي 2024 عبر التحاضر المرئي من بعد Google Meet

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية للشركات أثناء جائحة أزمة الكورونا:

خلال جائحة أزمة الكورونا، قد تبنت الشركات دوراً نشطاً في التصدي للأزمة وتقديم الدعم للمجتمعات المتأثرة، إتخذت الشركات أوجه متعددة للمساهمة في هذا الصدد، ومن بين هذه الأوجه نجد:

1- التبرعات المالية و تشجيع البحث العلمي:

قدمت الشركة (Dolce & Gabbana) الإيطالية الفاخرة دعماً مالياً لجامعة هيومانياتاس لدعم دراسة علمية تهدف إلى توضيح إستجابة الجهاز المناعي لفيروس سارس كوف-2 بهدف تطوير التشخيص والعلاجات²⁴، كما قدمت تبرعاً بقيمة مليون يورو لصندوق الاستجابة التضامنية لمكافحة كوفيد-19 التابع لمؤسسة الأمم المتحدة في دعم منظمة الصحة العالمية، وتهدف هذه التبرعات إلى دعم جهود رصد وجمع البيانات حول انتشار الفيروس وتعزيز وحدات الرعاية الحرجة في جميع أنحاء العالم وتوفير معدات الحماية للعاملين في الرعاية الصحية وتسريع تطوير اللقاحات والعلاجات²⁵.

تعتبر شركة (PT Adaro Energy) الأندونيسية واحدة من أبرز شركات تعدين الفحم والطاقة، أدركت الشركة القيود التي تواجهها مراكز الرعاية الصحية والكوادر الطبية بسبب نقص المعدات الطبية ومعدات الحماية الشخصية، لذا اتخذت مبادرة لدعمهم، تم توزيع مبلغ قدره 2.5 مليار روبية (حوالي 3 مليار دولار) إلى كلية الهندسة في إحدى جامعات إندونيسيا من أجل تصنيع 100 جهاز تنفس إصطناعي، سيتم توزيع هذه أجهزة التنفس الاصطناعي في المستشفيات التي تعاني من نقص في هذه الأجهزة، وذلك كجهود مشتركة بين جامعة إندونيسيا وشركة (PT Adaro) لمساعدة في مكافحة جائحة كورونا²⁶.

وفي الصين، قامت مجموعة "علي بابا" القابضة، التي تأسست بواسطة مؤسسها "جاك ما"، باتخاذ إجراءات وقرارات تعكس إلتزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الصين بشكل عام والمدن المتأثرة بشكل خاص، وقد أعلنت المجموعة عن تخصيص مبلغ 100 مليون يوان (حوالي 14.4 مليون دولار) لدعم البحث عن لقاح لفيروس كورونا، من هذا المبلغ، سيتم التبرع بمبلغ 40 مليون يوان (حوالي 5.8 مليون دولار) لدعم منظمين حكوميين وبمختبرين في الصين²⁷.

وهذه المبادرات تظهر إلتزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، وتظهر حرصها على دعم البحث العلمي وتطوير اللقاحات والعلاجات، فيما يتعلق بالجزائر، لاحظنا نقص في الشركات التكنولوجية المتخصصة في المجال الصحي، وقد يكون ذلك نتيجة لعدة عوامل، بما في ذلك قلة التمويل المتاح وصعوبة الحصول على إستثمارات للأبحاث والتطوير وتأسيس الشركات الناشئة، مما يدفع الشركات الكبرى الجزائرية إلى حمل هذه المسؤولية على عاتقها بالعمل على دعم هذه الشركات من خلال توفير التمويل اللازم وتسهيل عملية الحصول على الإستثمارات ويجب أيضاً العمل على تعزيز التعاون معها ومع الجامعات والمؤسسات البحثية لتطوير تقنيات جديدة في المجال الصحي و تمكن هذه الجهود من إستفادة جميع أصحاب المصلحة.

2- تدخلات تستهدف الموظفين:

في خضم جائحة كورونا، واجهت العديد من الشركات تحديات كبيرة، ومن أهمها الحفاظ على موظفيها، ودعمهم من خلال هذه الأوقات العصيبة، قامت بعض الشركات مثل شركة (AimbridgeHospitality) لإدارة الفنادق والضيافة العالمية صندوق إغاثة لتلبية الاحتياجات الأساسية لموظفيها الذين يعانون من صعوبات مالية بسبب جائحة كوفيد-19²⁸، وتضمنت مبادرات أخرى تقدم فرص إقامة لموظفيها المتأثرين بكوفيد-19، ومنحهم فرصا جديدة مثل الإجازة المدفوعة²⁹، كما أن فندق هيلتون قام بالتعاون مع شركات رائدة لإيجاد وظائف للموظفين العاملين في الفنادق المتوقفة مؤقتا، كما دخلت فنادق وايندهام في شراكة مع شركات رائدة لتقديم فرص عمل جديدة لموظفيها العاطلين عن العمل³⁰ وهناك شركات مثل (Home Depot) وغيرها من تجار التجزئة التي منحت للموظفين الذين يصابون بالفيروس كورونا إجازة مدفوعة الأجر³¹.

نظمت الشركة التابعة لحركة التعاون الإيطالية (Assimoco) إجتماعات مع معالجين نفسيين وجلسات تدريب ذاتي للمساعدة في دعم موظفيها من الناحية النفسية، في نفس الإتجاه، قامت الشركتان Siropack (وهي شركة تعبئة وشركة)، Trenord (وهي شركة نقل عام محلية بالسكك الحديدية) بتعزيز حزمة تأمين "مصممة حسب الطلب" تحديدا، في حالة انتقال العدوى بفيروس كوفيد-19، تتضمن هذه السياسة لكل موظف إقامة في المستشفى قيمته 100 يورو يوميا ودعم مالي (قيمته 3000 يورو) ورعاية منزلية بعد الخروج من المستشفى، تشمل التدخلات المساعدة إمكانية طلب عامل أسرة أو خدمة جليسة أطفال للموظفين لديهم أطفال أقل من 13 عاما³².

وفي الجزائر قامت سوناطراك، بدعم الجهود الوطنية لمكافحة انتشار فيروس كورونا منذ تفشيه في الجزائر، بما يقارب مليار دينار جزائري، إن إقامة إجازة استثنائية تعتبر تعبيراً عن المواطنة لدى الشركات العامة، في هذا الصدد، تعتبر سوناطراك من بين أكثر الشركات المواطنة حيث قامت بتعقيم أماكن العمل وإجراء الفحوص الطبية لعمالها، واستفاد بعض موظفيها من إجازة مدفوعة الأجر استثنائية³³.

تظهر مبادرات الشركات خلال جائحة كورونا إلتزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه موظفيها، فمن خلال تقديم الدعم المالي والمعنوي، حرصت الشركات على مساعدة موظفيها خلال هذه الأوقات العصيبة ومن المؤكد أن هذه المساعدات ستساهم في زيادة ثقة الموظفين في شركاتهم، مما سيؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وولائهم، فالموظف الذي يشعر بالتقدير والدعم من قبل شركته لا يفكر في الأجر فقط، بل يصبح أكثر حرصا على تقديم أفضل ما لديه لخدمة مصالحها وتحقيق أرباحها، وهذا يعد مكسبا كبيرا للشركات على المدى الطويل.

3- المساهمة في التوعية :

شركة "كوكاكولا" قامت بعرض إعلان في نيويورك يبرز شعارها الشهير، حيث يتم عرض كل حرف من الشعار بشكل منفصل، كما قامت شركة "ماكدونالدز" بإرسال رسالة إلى المجتمع من خلال تجزئة شعارها "م" إلى جزئين يمثل

الجزئين من الشعار "م" معنى التباعد الاجتماعي بالمثل، يتم تمثيل شعار أودي بأربع حلقات منفصلة في مقطع فيديو قصير تطلب من الناس البقاء في المنزل والحفاظ على المسافة بينهم³⁴، في يناير 2021، نظمت شركة الامارات العالمية لألمنيوم بالتعاون مع مؤسسة الامارات ومركز ابوظبي لادارة النفايات " تدوير " ورشة عمل افتراضية لاجتماعات المجاورة في أبو ظبي لتبادل أفضل الممارسات حياة صحية خلال فترة كوفيد-19 وشارك حوالي 150 فرد من شركة الامارات العالمية لألمنيوم و أفراد المجتمع المحلي في ورشة العمل³⁵، من الجدير بالذكر أن الجوانب الاجتماعية والصحية تعتبر محورا مهما في إهتمامات الجمهور، ولذلك فإن الشركات التي تظهر إهتمامها بهذه الجوانب يمكن أن تتمتع بمزايا تنافسية في سوق الأعمال، بحيث هذه المواضيع عادة تكون ملفتة للعملاء وبالتالي عملية التسويق للشركات قد تكون ناجحة وكما تدفع الزبائن الى دعم الشركات التي تعكس قيمهم وإهتماماتهم، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون تكلفة التوعية المبنية على الشعارات ضئيلة نسبيا، حيث يمكن للشركة الاستفادة من الموارد التسويقية الموجودة بالفعل، مثل الشعارات والعلامات التجارية، لنشر رسائل توعوية وتعزيزية.

4- تعزيز الاقتصاد المحلي وتوفير فرص العمل:

تعتبر جائحة كوفيد-19 واحدة من الظروف السلبية التي أثرت على الكثير من الأشخاص وأدت إلى فقدان وظائفهم وتحملهم صعوبات مالية نتيجة لتراجع دخولهم، ومع ذلك، إستجابت PT Pertamina، (الشركة الوطنية المسؤولة عن إدارة صناعة النفط والغاز في أندونيسيا)، لهذا الوضع من خلال تشجيع المجتمعات على تنفيذ مشاريع تربية سمك القراض وتربية الجراد والزراعة المائية وتربية الماشية، وحتى التشجيع على إنشاء ورشات إصلاح الدراجات النارية، من خلال هذه البرامج، توفر الشركة سنوات من التدريب والدعم المالي والمساعدات المادية، بهدف زيادة دخل الأفراد ومساعدتهم على التكيف مع جائحة كوفيد-19، بالإضافة إلى ذلك، تقوم الشركة بتشجيع شراء وتسويق المنتجات التي تنتجها هذه المجتمعات، وتوزيعها مجانا على الجمهور³⁶، تساهم المبادرات المحلية في تحسين مستوى المعيشة وتقليل مستويات الفقر والبطالة في المجتمعات المحلية، بفضل دعمها المالي والتدريب، فقد ساهمت أيضا في تحفيز الحركة الاقتصادية وخلق فرص عمل جديدة، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية وتعزيز النمو الاقتصادي ولكونها مبادرات تستهدف تحسين حياة المجتمع، ساهمت في حماية البيئة عن طريق تشجيع الزراعة المستدامة وتقليل التلوث بالإضافة إلى تعزيز الوعي البيئي، كما تمكن هذه المبادرات المجتمعات من الاعتماد على أنفسها وتحقيق التنمية المستدامة.

5- المساهمة بإمكانياتها لتوفير وسائل الرعاية الصحية:

قامت الشركة (MGM Resorts International) بالتبرع بوحدات تبريد لمركز جامعة جنوب نيفادا الطبي لتخزين مجموعات اختبار لكوفيد-19، كما قدمت الشركة الدعم اللوجستي لمساعدة فريق عمل كوفيد-19 في نقل 250000 مجموعة اختبار سريع لكوفيد-19 وتلبية المتطلبات الحيوية للتخزين³⁷، وقامت الشركة (Melia Hotels International) بتحويل بعض فنادقها إلى مستشفيات و قامت شركات التصنيع في المملكة المتحدة بتحويل

مصانعها لإنتاج أجهزة التهوية ومعدات الحماية الشخصية ومعقم اليدين وما إلى ذلك، وبعضها قام بالتبرع بهذه المنتجات بدلا من بيعها³⁸، كما خلق الوضع الوبائي الصعب بطريقة ما فرصا جديدة فقامت الشركة الإيطالية (Miroglio Group) بالاستجابة للأزمة من خلال تحويل مصنعها في ألبا إلى إنتاج أقنعة الوجه³⁹، كما قامت الشركة (Calzedonia) بتحويل مصانعها لإنتاج الأقنعة والأثواب في إيطاليا ثم تدريب الموظفين على نوعية الإنتاج الجديد⁴⁰. في الجزائر، قام مجمع سونطراك بالتبرع بمجموعة من الوسائل للوقاية الصحية إلى المؤسسة الاستشفائية العمومية " المحقن " بارزويو وهران، وتمثل هذه المعدات في 15000 قناع واقى و 17000 وحدة من الوسائل الكحولية المطهرة و 900 لتر من مطهرات الأسطح و 200 زوج من القفازات⁴¹، كما قامت مجموعة النسيج والجلود العمومية (GETEX) التي تدير 23 وحدة من خلال فرعين بتصنيع كميات كبيرة من أقنعة الحماية في وحداتها الموجودة وسط البلد و الغرب والشرق⁴².

خصصت الشركات موارد مختلفة بأشكال مختلفة لقضية جيدة ولمساعدة المجتمعات المعنية حول العالم بنية تحسين حياة البشر، حتى إذا بدت هذه المنظمات مدفوعة بدوافع مالية خفية، لكنها تصرفت في أفضل مصلحة لأصحاب المصلحة وأخرجت مواردها، وهذا يعني أن هذه المنظمات تصرفت وفقا لبياناتها للاهتمام بمجتمعاتها، فإن الهدف المرجو وهو إستمرارية المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجال الصحي، لأنها ليست محصورة في فترة زمنية محددة، ولذلك، تعتبر فترة الجائحة فترة يقظة للشركات، حيث تتطلب منها تحمل مسؤولياتها بشكل متزايد، وبالتالي توفر الفترة بعد الجائحة فرصة فريدة للشركات للتغيير والتحسين، وتعمل كنقطة تحول لتعزيز ثقافة القيم المشتركة بين الشركات وأصحاب المصلحة الذين يتعاملون معها، ومن الأمثلة عن ذلك شركة سونطراك حينما منحت جائزة مالية تقدر ب 150 مليون لأفضل مقال علمي في 3 مجالات من بينها الأمن الصحي، ومن جهة أخرى قيام جامعة سطيف بتقديم منح لطلبة الدكتوراه للنشر في مجلات مصنفة A+ بجائزة 100 ألف دينار جزائري، و جامعة الجزائر3 التي تحضر مكافأة لأحسن الباحثين الذين قاموا بنشر أبحاث علمية في المجالات العالمية، هذه السلسلة من المبادرات تشير إلى ما يمكن توقعه من الشركات الأخرى في المستقبل لدعم البحث العلمي وخاصة في المجال الصحي.

خاتمة:

تسلط هذه الدراسة الضوء على دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق التغطية الصحية الشاملة، فمن الضروري أن تدرك الشركات أهمية المسؤولية الاجتماعية في تعزيز التغطية الصحية الشاملة، نظرا للغموض القائم حول هذين المصطلحين، هذا الوعي يحفز الشركات على إتخاذ مبادرات في مجال الأعمال الاجتماعية. أظهرت بيانات المسؤولية المجتمعية للشركات على مواقعها أن العديد منها كانت تتبنى مواقف خيرية وثقافات تنظيمية فضيلة قبل ظهور جائحة كوفيد-19، ولذلك، يمكن الاعتقاد أن الشركات التي كانت ملتزمة بشكل كبير بتلبية احتياجات المجتمع وتساهم في الأعمال الخيرية والصالح العام قبل الجائحة، ستستمر في الالتزام بتلك المبادئ الأخلاقية

مدد خاص بفعاليات المنتدى الدولي : المسؤولية المجتمعية للشركات التجارية ومظاهر حمايتها لإصحاب المصلحة

المنعقد يوم 15 جانفي 2024 عبر التناظر المرئي من بعد Google Meet

خلال الجائحة أيضا، ولقد قدمت هذه الشركات معايير أخلاقية عالية عندما تعاملت مباشرة مع المجتمعات والحكومات لمكافحة الجائحة، وتجاوزت مصالحها المالية الضيقة في هذه الفترة الصعبة، نرى أن المساهمة في الأعمال الصغيرة غير المكلفة يمكن أن تساهم في ترسيخ روح المسؤولية في الشركات، ومن المهم إضافة قوانين تجبر الشركات على تبني هذه المساهمات، ومع مرور الوقت، يمكن أن تتطور وتتعزيز هذه الروح تدريجيا، لتتحول إلى زيادة المساهمات الطوعية و تعزيز الدعم المالي للمبادرات الخيرية والمشاريع الاجتماعية، ولكن يجب أن تقدم الدولة حوافز جبائية للشركات التي تظهر التزاما كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية.

انطلاقا مما سبق، فإننا نستخلص النتائج التالية:

- المسؤولية المجتمعية للشركات تركز على سلامة الموظفين أي الشركة ترى بأن القوى العاملة المتعبة وغير الصحية لا يمكنها أن تساهم في تحقيق القيمة للمساهمين وتوزيع الأرباح.
- أوضحت التجارب بأن كوفيد-19 قد سّرع بعض عمليات إعادة التحويل الصناعي، مما سمح لبعض الشركات بتعديل نماذج أعمالها جزئيا ومجالات تخصصها، فوضعت العديد من الشركات أهدافها الخاصة جانبا لصالح المصلحة العامة الواحدة لحماية صحة السكان، وليس ذلك فالحسب، بل قد ترى الشركات أنها قد تتأثر سلبيا عندما تتدهور الحالة الصحية في البلد، حيث يمكن أن يؤثر ذلك على موظفيها و عملائها.
- توفير وسائل تكنولوجية متقدمة للتطبيق عن بعد يعد حلا مبتكرا يمكن للشركات أن تتبناه، من خلال استخدام الاتصالات عبر الإنترنت وتقنيات الاتصال الحديثة، يمكن للأطباء تقديم الرعاية والاستشارة للمرضى في المناطق النائية دون الحاجة إلى السفر البدني، وبالتالي، يمكن توفير الرعاية الصحية اللازمة للمرضى في أماكنهم دون إحداث تعطيل كبير في حياة الأطباء.
- لدى الشركات القدرة على التأثير في تصور الناس بسهولة، ويمكن أن تكون التغييرات في الشعار ورسائل التوعية مفيدة جدا، خاصة خلال فترات مثل جائحة كوفيد-19.
- تم ترجمة مسؤولية الشركات إلى تبرعات هامة، وتحويل أنشطة الأعمال وتبني سياسات مسؤولة لحماية صحة الموظفين وعائلاتهم، مما يظهر أن العديد من الشركات قد اكتشفت وفهمت بشكل أفضل مسؤولياتها ودورها في المجتمع.
- الشركات التي كانت ملتزمة بالمسؤولية الاجتماعية قبل الجائحة، أظهرت معايير أخلاقية عالية ومساهمة فعّالة في مكافحة الجائحة.

التوصيات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها، فإننا نقدم التوصيات التالية:

- يجب على الفنادق و الشركات عموما أن تعلن عن جميع ممارساتها في مجال المسؤولية الاجتماعية على مواقعها الإلكترونية، لأن العديد من العملاء والشركاء التجاريين والمهتمين بالعمل فيها يستعرضون مواقع الفنادق والشركات

مدد خاص بفعاليات المنتدى الدولي : المسؤولية المجتمعية للشركات التجارية ومظاهر حمايتها لإصحاب المصلحة

المنعقد يوم 15 جانفي 2024 عبر التناظر المرئي من بعد Google Meet

للحصول على المعلومات حولها قبل إتخاذ قرارهم وبالتالي يمكن أن يؤثر هذا على قراراتهم بشأن التعاون مع هذه الشركات أو الاختيار بين الفنادق المختلفة، لأن الإعلان عن المسؤولية الإجتماعية على مواقع التواصل الإجتماعي يساهم في تعزيز السمعة والشفافية وبناء علاقات قوية بينهم.

- يجب على الشركات تقديم تمويل للبحث والتطوير في مجال الطب وعلاج الأمراض المزمنة.
- في البيئة التنافسية الحالية، أصبح من الصعب على الأطباء من التنقل المستمر الى المناطق النائية و الإقامة في الفنادق، يجب ان تقدم الشركات بعض الحلول لتقليل تكلفة إقامة الاطباء، وفي ضوء التطور التكنولوجي يمكنها توفير وسائل تكنولوجية متقدمة لتطبيب عن بعد، مما يقلل من حاجتهم الى السفر المستمر، كما يمكنها أن تقدم حوافز للأطباء للبقاء في المناطق الريفية.
- يجب أن تكون الشركات على استعداد لاتخاذ إجراءات وقائية للحفاظ على صحة موظفيها، يجب أن تضمن استراتيجية الشركة فحوصات طبية منتظمة للتشخيص المبكر والتدخل في حالة وجود أي مشكلة صحية و يجب أن تتحمل المؤسسة كامل تكاليف العلاج مع استلام كافة الرواتب في الشهور الأولى من المرض، ويجب أن تركز الاستراتيجية أيضا على الوقاية من التوتر المهني والإرهاق، وتوفير بيئة عمل صحية ومشجعة للموظفين.
- تقدم مقياس جودة الخدمات الصحية في الجزائر نتائج ضعيفة، فمن الواضح أن المستشفيات الحكومية لم تحافظ بشكل كاف على جودة الخدمات المقدمة، لذا يمكن للشركات أن تساعد في إدارة المستشفيات العامة من خلال توفير البنية التحتية الأساسية الضرورية مثل توفير جهاز التنفس الصناعي والمعدات الطبية والأدوية و تحفيز الأطباء.
- تتطلب المسؤولية الاجتماعية من الشركات تقديم إعلانات تسويقية تحمل شعارات صحية آمنة وغير مضللة، لأنه هذا قد يلفت الجماهير مما يعود بالنفع على مبيعات الشركة .

قائمة المراجع:

الكتب العربية:

- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة 4، 2015.

الكتب الأجنبية:

-Archie.B. Carroll, Corporate social responsibility evolution of a definitional construct, Business & Society, Vol 38, 1999.

-H. R. Bowen, Social responsibilities of the businessman, Harper & Brothers, New York, 1953.

-Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée, la responsabilité sociale des entreprises », Edition la Découverte, 2007, p23.

المقالات:

عدد خاص بفعاليات المنتدى الدولي : المسؤولية المجتمعية للشركات التجارية ومظاهر حمايتها لإصحاب المصلحة

المنعقد يوم 15 جانفي 2024 عبر التحاضر المرئي من بعد Google Meet

-أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: مجالاتها، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية)"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، 1997.

-قمان مصطفى ويوسعدية مسعود، مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في إدارة الأزمات و الوقاية منها أزمة فيروس كورونا -Covid (19 نموذجاً، 2021).

-He.H, Harris.L, The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy, Journal of Business Research, 2020.

-World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, Working Paper, 2005.

-Y Rosilawati, Corporate Social Responsibility and contributions Towards Society Amid covid-19 Pandemic in Indonesia, Technium Soc. Sci. J,2021.

المواقع الالكترونية:

- بوزريك خيرة، الفرق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية، موقع الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية، على الرابط : <https://csrsa.net/post/1343>، تاريخ التصفح: يوم 20 ديسمبر 2023، على الساعة 16h45.

- سونطراك تطلق مبادرة التبرع بأجرة عمل، على الموقع: <https://www.sabqpress.dz/> ، تاريخ الاطلاع: 28 ديسمبر 2023، على الساعة 20h26

- موقع وكالة الأنباء الجزائرية، الرابط: <https://www.aps.dz/ar/societe/90097-2020-07-25-17-57-07> ، أطلع عليه يوم 2023/12/31، على الساعة 23h00.

- Reynaud. E, Développement durable et entreprise : Vers une relation symbiotique, Journée AIMS Atelier développement, ESSCA, Angers, P1-P15.

- Klaus, Leigh Ann, Best practices cut health and productivity management costs, sur le site : <https://www.proquest.com/openview/98fb933c8b913d73ddd8a3aaf05d5942/1?pq-origsite=gscholar&cbl=34671> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 16h40.

- Nielsenq, Doing well by doing good, sur le site: <https://nielsenq.com/global/en/insights/report/2014/doing-well-by-doing-good/> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 17h45

- Cof, 2017 Cone Communications CSR Study, sur le site : <https://cof.org/content/2017-cone-communications-csr-study> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 18h30

- United Nations, Sustainable Development Goal3, Target 3.8, sur le site : <https://sustainabledevelopment.un.org/sdg> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 18h50

- Bite, Intel – Providing health & wellness programs for employees, sur le site : <https://www.bitc.ie/csreasestudies/intel-providing-health-wellness-programs-for-employees/>, consulté le mardi 26 décembre 2023 à 18h50.

- Intel, Corporate Responsibility report, sur le site: <https://csrreportbuilder.intel.com/pdfbuilder/pdfs/CSR-2021-22-Full-Report.pdf> , consulté le mardi 26 décembre 2023 à 19h42.

-
- Teladoc health , Teladoc Health Reports Fourth Quarter and Full Year 2022 Results, sur le site: <https://ir.teladochealth.com/news-and-events/investor-news/press-release-details/2023/Teladoc-Health-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2022-Results/default.aspx> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 13h51.
 - Omadahealth, Who-we-serve, sur le site : <https://www.omadahealth.com/who-we-serve/health-plan> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h00
 - Fiercehealthcar, Patient engagement platform Luma Health picks up \$130M to automate provider-patient communications, sur le site : <https://www.fiercehealthcare.com/digital-health/patient-engagement-platform-luma-health-picks-up-130m-to-automate-provider-patient> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h15.
 - Zendesk, 3 ways healthcare companies are improving customer experience, sur le site: <https://www.zendesk.com/blog/3-ways-healthcare-companies-are-improving-customer-experience/>, consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h25.
 - folio3 digitalhealth, cerner-vs-epic-pros-and-cons, sur le site: <https://digitalhealth.folio3.com/blog/center-vs-epic-pros-and-cons/> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h40.
 - Dolcegabbana, <https://world.dolcegabbana.com/coronavirus-dolcegabbana-and-humanitas-together-for-research> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h40
 - Gucci, sur le site <https://www.gucci.com/us/en/stories/inspirations-and-codes/article/gucci-donation-covid-19>, consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h52
 - Ayu, W. (2020), University Indonesia, sur le site <https://www.ui.ac.id/en/ui-dan-adaro-siapsalurkan-100-unit-ventilator-covent-20-senilai-rp25-miliar/> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 15h00.
 - Oyo Hotels & Homes, <https://www.oyorooms.com/officialoyoblog/2020/05/08/oyocommitted-to-employees-customers-asset-partners-in-uk> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 16h00.
 - Hotel management, <https://www.hotelmanagement.net/human-resources/hilton-helps-displaced-employees-find-temporary-jobs> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 08h00.
 - Wyndhamhotels, sur le site : <https://corporate.wyndhamhotels.com/news-releases/wyndham-unites-with-leading-companies-to-offer-alternative-employment-opportunities-to-affected-team-members/>, consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 08h30.
 - Mit, sur le site : <https://direct.mit.edu/daed/article/152/1/131/115010/Supply-Chains-amp-Working-Conditions-During-the> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 09h05.
 - Statischeurofounda, sur le site https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/IT-2020-13_1559.html, consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 10h15.
 - Cnn, sur le site : <https://edition.cnn.com/2020/03/26/business/social-distancing-brand-logos-coronavirus/index.html> consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 20h45.

- Ega, sur le site : <https://media.ega.ae/ar-ae/> ,consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 22h15.

- MGM-Resorts, sur le site:

<https://investors.mgmresorts.com/investors/newsreleases/press-release-details/2020/MGM-Resorts-International-Provides-Critical-Resources-And-Support-To-Community-Partners-As-They-Respond-To-The-COVID-19-Crisis/default.aspx> ,
consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 22h30.

- tsa algérie, sur le site: <https://www.tsa-algerie.dz/covid19-getex-lance-la-fabrication-de-masques-de-protection/> consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 23h20.

التهميش:

¹ H. R. Bowen, Social Responsibilities of the Businessman, Harper & Brothers, New York, 1953, P50

² Archie.B. Carroll, Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct, Business & Society, Vol 38, 1999, P274.

³ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن، الطبعة 4، 2015، ص 49.

⁴ World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, Working Paper, 2005, P1.

⁵ Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée, la responsabilité sociale des entreprises », Edition la Découverte, 2007, p23.

⁶ بوزريق خيرة، الفرق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية، موقع الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية، على الرابط : <https://csr.a.net/post/1343>، تاريخ التصفح (يوم 20 ديسمبر 2023، على الساعة 16h45).

⁷ أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: مجالاتها، معوقات الوفاء بما (دراسة ميدانية)"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، 1997، ص20.

⁸ تيميزار أحمد، ضيائي نوال ، المسؤولية الاجتماعية بين مفهوم الترف المؤسسي ومفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، ص 11.

⁹ Reynaud. E, Développement durable et entreprise : Vers une relation symbiotique, Journée AIMS Atelier développement, ESSCA, Angers, P1-P15.

¹⁰ Klaus, Leigh Ann, Best practices cut health and productivity management costs, sur le site:

<https://www.proquest.com/openview/98fb933c8b913d73ddd8a3aaf05d5942/1?pq-origsite=gscholar&cbl=34671> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 16h40.

- ¹¹ Nielseniq, Doing well by doing good, sur le site: <https://nielseniq.com/global/en/insights/report/2014/doing-well-by-doing-good/> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 17h45
- ¹² Cof, 2017 Cone Communications CSR Study, sur le site : <https://cof.org/content/2017-cone-communications-csr-study> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 18h30
- ¹³ الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف الأبحاث العلاقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتومات والقضايا الر، منشورات الأمم المتحدة 2004، ص 9-7.
- ¹⁴ United Nations, Sustainable Development Goal3, Target 3.8, sur le site : <https://sustainabledevelopment.un.org/sdg> , consulté le mercredi 21 décembre 2023 à 18h50
- ¹⁵ ديفيد نكلسن، وآخرون، توفير التغطية الصحية الشاملة: دليل إرشادي لصناع السياسات، تقرير مدى التغطية الصحية الشاملة لمؤتمر القمة العالمي لهبتكار في الرعاية الصحية VISH، قطر 2015، ص 7.
- ¹⁶ تقرير منتدى التغطية الصحية الشاملة التابع لمؤتمرويش، مرجع سابق، ص 8.
- ¹⁷ Bitc, Intel – Providing health & wellness programs for employees, sur le site: <https://www.bitc.ie/csccasestudies/intel-providing-health-wellness-programs-for-employees/>, consulté le mardi 26 décembre 2023 à 18h50.
- ¹⁸ Intel, Corporate Responsibility report, sur le site: <https://csrreportbuilder.intel.com/pdfbuilder/pdfs/CSR-2021-22-Full-Report.pdf> , consulté le mardi 26 décembre 2023 à 19h42.

- ¹⁹ Teladoc health , Teladoc Health Reports Fourth Quarter and Full Year 2022 Results, sur le site: <https://ir.teladochealth.com/news-and-events/investor-news/press-release-details/2023/Teladoc-Health-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2022-Results/default.aspx> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 13h51.
- ²⁰ Omadahealth, Who-we-serve, sur le site: <https://www.omadahealth.com/who-we-serve/health-plan> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h00
- ²¹ Fiercehealthcar, Patient engagement platform Luma Health picks up \$130M to automate provider-patient communications, sur le site : <https://www.fiercehealthcare.com/digital-health/patient-engagement-platform-luma-health-picks-up-130m-to-automate-provider-patient> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h15.
- ²² Zendesk, 3 ways healthcare companies are improving customer experience, sur le site: <https://www.zendesk.com/blog/3-ways-healthcare-companies-are-improving-customer-experience/>, consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h25.
- ²³ folio3 digitalhealth, cerner-vs-epic-pros-and-cons, sur le site: <https://digitalhealth.folio3.com/blog/center-vs-epic-pros-and-cons/> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h40.
- ²⁴ Dolcegabbana, <https://world.dolcegabbana.com/coronavirus-dolcegabbana-and-humanitas-together-for-research> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h40
- ²⁵ Gucci, sur le site <https://www.gucci.com/us/en/st/stories/inspirations-and-codes/article/gucci-donation-covid-19>, consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 14h52
- ²⁶ Ayu, W. (2020), University Indonesia, sur le site <https://www.ui.ac.id/en/ui-dan-adaro-siapsalurkan-100-unit-ventilator-covent-20-senilai-rp25-miliar/> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 15h00.
- ²⁷ قمان مصطفى ويوسعدية مسعود، مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في إدارة الأزمات و الوقاية منها أزمة فيروس ورونا (Covid-19) نموذج 021 ، ص 109 .

²⁸ Oyo Hotels & Homes,

<https://www.oyorooms.com/officialoyoblog/2020/05/08/oyocommitted-to-employees-customers-asset-partners-in-uk> , consulté le jeudi 27 décembre 2023 à 16h00.

²⁹ Hotel management, <https://www.hotelmanagement.net/human-resources/hilton-helps-displaced-employees-find-temporary-jobs> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 08h00.

³⁰ Wyndhamhotels, sur le site : <https://corporate.wyndhamhotels.com/news-releases/wyndham-unites-with-leading-companies-to-offer-alternative-employment-opportunities-to-affected-team-members/> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 08h30.

³¹ Mit, sur le site : <https://direct.mit.edu/daed/article/152/1/131/115010/Supply-Chains-amp-Working-Conditions-During-the> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 09h05.

³² Staticeurofounda , sur le site https://static.eurofound.europa.eu/covid19db/cases/IT-2020-13_1559.html, consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 10h15.

³³ سونطراك تطلق مبادرة التبرع بأجرة عمل، على الموقع: <https://www.sabqpress.dz/> ، تاريخ الاطلاع: 28 ديسمبر 2023 على الساعة 20h26

³⁴ Cnn, sur le site : <https://edition.cnn.com/2020/03/26/business/social-distancing-brand-logos-coronavirus/index.html> consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 20h45.

³⁵ Ega, sur le site : <https://media.ega.ae/ar-ae/> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 22h15.

³⁶ Y. Rosilawati, Corporate Social Responsibility and contributions Towards Society Amid covid-19 Pandemic in Indonesia, Technium Soc. Sci. J,2021, p10

³⁷ MGM-Resorts, sur le site: <https://investors.mgmresorts.com/investors/newsreleases/press-release-details/2020/MGM-Resorts-International-Provides-Critical-Resources-And-Support-To-Community-Partners-As-They-Respond-To-The-COVID-19-Crisis/default.aspx> , consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 22h30.

³⁸ He.H, Harris.L, The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy, Journal of Business Research, 2020, p3.

³⁹ SILVIA.R, Reactions of companies and consumers to the covid-19 crisis in Italy, 2020, p57

⁴⁰ SILVIA.R, op.sit, p56

⁴¹ موقع وكالة الأنباء الجزائرية، الرابط: <https://www.aps.dz/ar/societe/90097-2020-07-25-17-57-07> ، أطلع عليه يوم 2023/12/31، على الساعة 23h00.

⁴² tsa algérie, sur le site: <https://www.tsa-algerie.dz/covid19-getex-lance-la-fabrication-de-masques-de-protection/> consulté le vendredi 28 décembre 2023 à 23h20.