

قياس مستوى خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظيفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة

(دراسة تطبيقية على مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان")

رعاية منزلية

2018

علاج طبيعي

نشاط

تأهيل

علاج وظيفي

رحلات

رياضة

إرشاد نفسي

رعاية اجتماعية

إعداد: مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"



قياس مستوى خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظيفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2018

(دراسة تطبيقية على مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان")

إعداد:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"
مكتب التخطيط والتطوير

الدوحة - 2019

حقوق الطبع محفوظة لـ:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

الدوحة - الطبعة الأولى 2019

لا يجوز إعادة نشر هذه الدراسة أو أجزاء منها
إلا بإذن خطي مسبق من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

قياس مستوى خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2018

(دراسة تطبيقية على مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان")

فريق إعداد الدراسة:

مدير مكتب التخطيط والتطوير	مريم إبراهيم الأنصاري	الباحث الرئيسي
أخصائي تخطيط وتطوير	شيماء يوسف الكواري	الباحث المساعد
أخصائي تقييم ومتابعة	ياسمين محمد شمسي	المعالجة الإحصائية
منسق تقييم ومتابعة	شيخة عبدالله	المتابعة والتنسيق
مراجع لغوي متعاون	شريف الشريف	التدقيق اللغوي
مصمم ومخرج فني متعاون	هيثم الطيب محمد	الإخراج الفني والتصميم

المحتويات

7	المقدمة
13	المحور الأول: منهجية الدراسة (الأهداف، المشكلة وتساؤلاتها، أهمية الدراسة وحدودها)
15	أولاً: أهداف الدراسة
15	ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
16	ثالثاً: أهمية الدراسة
17	رابعاً: حدود الدراسة
18	خامساً: أهم المصطلحات والمفاهيم
19	المحور الثاني: الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"
21	أولاً: خدمات الرعاية النهارية
24	ثانياً: خدمات الرعاية المنزلية
28	ثالثاً: خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي
31	المحور الثالث: الإطار التطبيقي (إجراءات الدراسة الميدانية)
33	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
34	ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة
34	ثالثاً: منهج الدراسة
34	رابعاً: أدوات الدراسة
35	خامساً: خطة العمل الميداني
36	سادساً: نتائج الدراسة
51	المحور الرابع: خلاصة النتائج والتوصيات
53	أولاً: خلاصة النتائج
54	ثانياً: التوصيات
58	المراجع والمصادر
59	الملاحق

تتسارع الدول والمجتمعات لتحقيق معدلات ومستويات أرقى للتنمية، وتحسين نوعية الحياة، والارتقاء بالإنسان في المجتمع. ومن ثم فإن التنمية لا يمكن أن تكون دون الاعتماد على الإنسان، فهو الذي يصنعها ويوجهها، ويستفيد من عائداتها، فالتنمية الإنسانية ليست مجرد تنمية لموارد بشرية، أو وفاء بالاحتياجات الأساسية للناس، وإنما هي تنمية شاملة متكاملة للبشر وللمؤسسات المجتمعية، حيث لم يعد يُنظر إلى التنمية في الوقت الحاضر على أنها تعني النمو الاقتصادي وحده، بل أصبح الاهتمام يتجه إلى التنمية البشرية، حيث إن الإنسان هو الأداة الأساسية لكل تقدم في المجتمع؛ لذا كان من الضروري أن يزداد الاهتمام بالعنصر البشري.

وبما أن كبار السن أحد مكونات هذا العنصر في المجتمعات الإنسانية، وجب الاهتمام بهم حيث إن رعاية كبار السن والاهتمام بهم وبمشكلاتهم أضحت تشغل مكاناً بارزاً واهتماماً متزايداً في السنوات الأخيرة.

وبالرغم من الزيادة الكبيرة والمطردة في أعداد كبار السن وما صاحبها من مشكلات اقتصادية وصحية واجتماعية إلا أنه وحتى العام 1940 لم يكن هناك اهتمام يذكر بهذه الفئة من أفراد المجتمع، وقد كانت مبادرة الجمعية العامة للأمم المتحدة في تخصيص العام 1982 ك بداية الانطلاقة؛ ليكون سنة دولية للعناية بالمسنين من خلال الحث على الاهتمام بقضايا الشيخوخة والمسنين، ودراسة أحوالهم والخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية المقدمة لهم، والتي ظلت لقرون عديدة محصورة في النطاق الأسري، في ظل سيادة نظام الأسرة الممتدة.

ولكن مع التغير الاجتماعي الحاصل في أغلب المجتمعات وظهور الأسرة النووية الصغيرة، والتغير المتسارع في القيم الاجتماعية السائدة لم يعد من اليسير على الكثير من الأسر توفير الرعاية للمسنين، وبالتالي ظهر ما يمكن أن يطلق عليه مشكلة المسنين، والتنبيه إلى زيادة الاهتمام بهم ورعايتهم اجتماعياً ونفسياً وصحياً ومعيشياً (السعوي 2016م)، حيث أصبحت رعاية المسنين اجتماعياً هي الأسلوب العلمي ذو العائد الاجتماعي والاقتصادي الذي يؤثر على التنمية الشاملة، وتتمثل هذه الرعاية في الاستفادة من خبراتهم وطاقاتهم.

وتعد عملية تحسين نوعية حياة المسنين هي الهدف الأسمى لكل رعاية ولكل خدمة تقدم لهم، وتختلف مقومات نوعية الحياة من شخص لآخر، سواء كانت على المستوى النفسي أو العقلي أو الجسمي ومن مختلف النواحي الصحية والاجتماعية والاقتصادية. (سالم، 2005).

وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع رعاية كبار السن والاهتمام بهم، ومنها دراسة مروة محمد شحته (2001) ”رؤية نفسية مستقبلية لرعاية كبار السن“، حيث تبنت هذه الدراسة رؤية نفسية مستقبلية لرعاية كبار السن، كما خرجت بمجموعة من المقترحات التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة مشكلات كبار السن ومنها مشكلة أوقات الفراغ. ومن تلك المقترحات التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة مشكلات كبار السن: التوسع في دور ضيافة كبار السن المجانية وتحسين أنماط الخدمات بها، والأخذ بنظام الدمج وليس العزل في إقامة كبار السن سواء بدور الضيافة أو نوادي كبار السن، والتهيئة النفسية والاجتماعية للمسنين قبل وصولهم إلى سن التقاعد حتى لا يحدث بصورة فجائية، وإيجاد مجالات عمل للمسنين تتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم، والإكثار والتنوع من النشاط الذاتي للمسنين، والعمل على تدريب كبار السن على برامج الرعاية والمراقبة للذات.

وتعتبر التجربة القطرية في رعاية كبار السن تجربة رائدة؛ ذلك أن دولة قطر قد وضعت الإنسان هدفاً أسمى وغاية كبرى في كافة السياسات والخطط والاستراتيجيات والبرامج التنموية، وبخاصة في برامج رعاية كبار السن، كما أن دستورها الدائم تضمن التأكيد على احترام الدولة والمجتمع للشيخوخة، وضرورة رعايتها من قبل الأسرة والمجتمع والجهات المعنية، كما وضعت التشريعات التي تؤمن حماية حقوقهم ورعايتهم. وتعد خدمات تمكين ورعاية كبار السن هدفاً من أهداف الاستراتيجية الوطنية لدولة قطر (2018-2022)، لذا أصبحت عملية توفير الخدمات المتطورة لكبار السن مسؤولية أساسية لدولة قطر حيث تؤكد سياستها على المواطن باعتباره هدفاً ووسيلة.

ويأتي هذا الاهتمام من خلال تركيز الدولة على تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية لفئة كبار السن في المجتمع القطري، والتي اكتملت في عام 2002م بتأسيس مركز تمكين ورعاية كبار السن ”إحسان“؛ وذلك بهدف تعزيز الاعتراف بدور كبار السن وإسهاماتهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وتمكينهم ودعم

مشاركتهم النشطة في جميع المجالات. وبدأ المركز اعتباراً من العام 2013 العمل تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي.

ويبرز دور مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في سعيه نحو تدعيم الصلة بينه وبين المجتمع بشكل عام وبينه وبين فئة المستفيدين (كبار السن) من خدماته بشكل خاص، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين، بالإضافة إلى أنه يسعى إلى الرقي بمستوى خدماته.

ويعتبر مركز "إحسان" وسيلة التواصل المباشر بالفئة المستهدفة (كبار السن) بدولة قطر، فهو يقوم بتوفير الاحتياجات الخاصة والمتطلبات المميزة للمواطنين والمقيمين من كبار السن، والتي تشمل جميع الخدمات التي يقدمها المركز من رعاية نهارية ورعاية منزلية وخدمات العلاج الطبيعي وغيرها من الخدمات.

وتعد الجودة في تقديم الخدمات من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات الخدمية المتميزة حيث إن المؤسسة الخدمية تسعى إلى رفع مستوى أدائها بتبني استراتيجيات تطويرية تركز على تقديم الخدمة وفقاً لمعايير عالية الجودة؛ للتميز في الأداء بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع وللحصول على قاعدة جماهيرية كبيرة.

ولتحقيق تطور ونمو المؤسسة الخدمية يتم إعداد دراسات استطلاعية للتمكن من معرفة رضا المستفيدين ومحور اهتمامهم وحاجاتهم وتوقعاتهم؛ حيث إن قياس جودة الخدمة مرتبط ومعمد بشكل أساسي على رضا المستفيد ورأيه تجاه الخدمة المقدمة له من قبل المؤسسة، خاصة وأن قياس رضا المستفيدين هو العامل المؤثر في عمليات التحسين المستمرة، التي تدركها استراتيجيات نظم إدارة الجودة حول حيوية وأهمية ارتياح المستفيد، والذي يعد سبباً رئيساً في نجاح أية مؤسسة.

ومن الدراسات التي أجريت في المجتمعات العربية حول قياس مستوى الخدمات المقدمة للفئة المستفيدة دراسة محي الدين فايد حرارة 2014 (تقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين)، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين بالمعهد، حيث إن جودة الخدمة من المجالات الأكثر أهمية في قطاع الخدمات. وقد قامت الدراسة

على استخدام مقياس جودة الخدمة لمكون من خمسة أبعاد رئيسية هي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى الخدمة في معهد الأمل أعلى من المتوسط بوجه عام، ومرتفع بعض الشيء في التعاطف، والسلامة، والأمان، وأعلى من المتوسط في الجوانب المادية، ومتوسط في الاعتمادية.

كما أظهرت الدراسة وجود دلالة إحصائية في مستوى الخدمة المقدمة تعزى لمتغير النوع لصالح المعلمات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الوظيفة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في المعهد تعزى لمتغير المؤهل العلمي على المجالات الاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في المعهد تعزى لمتغير فترة الدوام.

وأظهرت دراسة وفاء علي سلطان 2012 (أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين - دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة) والتي هدفت إلى معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة إلى المستفيدين في المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مجال جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات الأهلية. وعلى ضوء الاستنتاجات صيغت مجموعة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية، والنظر إليها على أنها نظام متكامل من الخدمات.

وسلّطت دراسة أسامة الفراج 2009 (تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى) الضوء على مستوى الرضا عن الخدمات الطبية التي تقدمها مستشفيات التعليم العالي في سوريا، من خلال استطلاع الآراء والانطباعات الشخصية للمستفيدين من هذه الخدمات. واستهدف البحث تكوين مقياس يساعد في قياس فاعلية الخدمات وتقييم جودتها، وذلك من وجهة نظر المرضى. وقد تجاوز مستوى الرضا العام القيمة 2.5 نقطة بالمتوسط على مقياس (من 1 إلى 4)، وعبر 75% من المرضى عن رضاهم عن الخدمات التي قدمتها المستشفيات التعليمية. وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام النموذج المقترح لقياس مستوى الرضا في مستشفيات

التعليم العالي في سوريا؛ مما يتيح للقائمين على إدارة هذه المستشفيات الاستفادة من نتائج هذا القياس لتحسين واقع خدماتها، وتحقيق التعاون بين المستفيدين والمعنيين بتقديم الخدمة.

ومن هنا ارتأى مكتب التخطيط والتطوير بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" عمل دراسة لقياس مدى رضا المستفيدين عن مستوى خدمات الرعاية المقدمة بالمركز، حيث تؤكد منظمة الصحة العالمية على ضرورة إعداد الأبحاث والدراسات الاستطلاعية والميدانية عن الخدمات المقدمة بالجهات والمؤسسات، ولذلك نقدم هذه الدراسة التي تقيس مدى رضى الفئة المستفيدة عن مستوى خدمات الرعاية الرئيسة بالمركز وهي خدمة الرعاية النهارية وخدمة الرعاية المنزلية وخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة من الخدمة.

ويعد قياس رضى الفئة المستفيدة عن مستوى الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان" من أبرز آليات التقييم والمتابعة وهي خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل بشكل مستمر.

ولقياس رضا المستفيدين عدة فوائد فهو يساعد في توسيع الأنشطة والخدمات لنطاق أكبر أو في تقليلها أو إلغائها واستبدالها بأنشطة أخرى، كذلك يساعد على عدم تكرار الأخطاء وتجنبها، كما يجيب عن أسئلة عديدة مثل: هل تجري عملية تقديم الخدمة وفق المواصفات؟ وهل يتم مواجهة مشاكل التنفيذ وعقباته على النحو الذي يحافظ على جودة الأداء؟ وهل يلبي المركز طموحات الفئات المستهدفة منه؟

ولقياس جودة الخدمات المقدمة كان لابد من إعداد استطلاع رأي ميداني من خلال إعداد استبانة مُحكَّمة توزع على عينة من الفئة المستفيدة، للإجابة عن بعض الأسئلة حول الخدمات الرئيسة التي يقدمها المركز والمتمثلة في الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي.

ويهدف المسح الميداني إلى استطلاع آراء المستفيدين من ذويهم؛ للوقوف على مدى رضا الفئة المستهدفة عما يقدمه لهم المركز من خدمات، والتعرف على أسباب عدم تحقق أهداف المركز حسب التصور المبدئي للعمل، ومعرفة ما إذا كانت الفئات المستهدفة قد استفادت

بالفعل من العوائد المتوقعة من الخدمة، وحتى يتبين للمشرفين على تنفيذ الخدمة مدى إمكانية توسيع نطاق الخدمة لتشمل مناطق أخرى، وتجنب تكرار نفس الأخطاء في المراحل القادمة من تقديم الخدمة، ورفع النتائج لأصحاب القرار في المركز لاتخاذ الوسائل اللازمة لتطوير الخدمات.

ومن هنا تنبثق أهمية هذه الدراسة والمسح الميداني المرتبط بها من كونها محاولة لإلقاء الضوء على دور مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في تقديم خدمات متميزة لكبار السن، ونأمل عند الانتهاء من الدراسة الخروج بتوصيات هامة تسهم في الارتقاء بالخدمة إلى أرفع المستويات، والاستفادة من الاقتراحات والملاحظات التي سيسعى المركز بكل طاقته لتحقيقها.

وجاءت هذه الدراسة في أربعة محاور:

- **المحور الأول:** منهجية الدراسة؛ وتشمل أهداف الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها وتفسير المصطلحات والمفاهيم التي شملتها الدراسة.
- **المحور الثاني:** الجانب النظري؛ ويتضمن عرضاً مفصلاً للخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" المتمثلة في خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي.
- **المحور الثالث:** وقد حُصص للجانب التطبيقي للدراسة. وقد استعرضنا في هذا المحور الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة؛ كأسلوب جمع العينة، وتحليل البيانات وتفسيرها.
- **المحور الرابع:** ويشمل أهم النتائج والتوصيات.

المحور الأول:

منهجية الدراسة

(الأهداف، المشكلة وتساؤلاتها، أهمية الدراسة وحدودها)

المحور الأول:

منهجية الدراسة

(الأهداف، المشكلة وتساؤلاتها، أهمية الدراسة وحدودها)

أولاً: أهداف الدراسة

تم تنفيذ الدراسة من قبل مكتب التخطيط والتطوير بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وذلك بهدف:

1. التعرف على مدى رضى الفئة المستفيدة عن مستوى خدمات الرعاية النهارية وخدمات الرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي؛ المقدمة لهم بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

2. قياس مستوى الخدمات المقدمة بالمركز، وبالتالي تقييم تلك الخدمات والاستفادة من نتائجها؛ لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتطويرها، وفقاً لخطط تطويرية واستراتيجيات مدروسة.

3. تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول خدمات الرعاية النهارية وخدمات الرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

4. إنشاء نظم دعم اجتماعية تهدف إلى تعزيز قدرة ودور المركز على رعاية كبار السن وسط أسرهم.

5. محاولة تقديم بعض الحلول والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين وتطوير واقع الخدمات المقدمة لكبار السن في مركز تمكين ورعاية كبار السن.

ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تسعى مؤسسات المجتمع المدني إلى تدعيم الصلة بينها وبين المجتمع بشكل عام، وبين فئة المستفيدين من خدماتها بشكل خاص؛ وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين، بالإضافة إلى أنها تسعى إلى الرقي بمستوى خدماتها؛ حيث تشكل طبيعة الخدمات المقدمة من قبل المركز جزء التواصل المباشر بالفئة المستهدفة؛ حيث يمكن من خلاله قياس مدى فاعلية وأثر الخدمات المقدمة.

ولأن مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" يعتبر الرائد في مجال خدمة الفئة المستهدفة من كبار السن في دولة قطر؛ لذا فإنه يضع في مقدمة أولوياته قياس وتقييم جودة الخدمات التي يقدمها ومعرفة مستوى الرضا عنها بين الجمهور المستفيد من المجتمع.

ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

• ما مدى رضى الفئة المستفيدة عن مستوى خدمات الرعاية النهارية وخدمات الرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي المقدمة لهم بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"؟

ويندرج من السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية المتمثلة في التالي:

1. ما مدى جاهزية المكان لتقديم الخدمات لكبار السن؟
2. هل إجراءات التسجيل في الخدمة سهلة؟
3. هل الخدمات المقدمة تقدم بشكل منظم؟
4. هل الأجهزة ومستلزمات تقديم الخدمات متوفرة وكافية؟
5. هل الكادر الوظيفي الذي يقدم الخدمات على دراية ومعرفة تامة؟
6. هل يتعامل الكادر الوظيفي مع كبار السن المستفيدين بشكل لائق؟
7. ما المستوى العام للاستفادة من الخدمة؟
8. ما المقترحات من وجه نظر الفئة المستفيدة؛ لتطوير الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان"؛ لتحسين نوعية حياتهم؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1. تقديم رؤية واضحة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لكبار السن في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، ومستوى توافقها مع رغباتهم واحتياجاتهم.

2. معرفة مستوى الخدمات المقدمة لكبار السن في المركز.
3. رفع مستوى هذه الخدمة بما يحقق حاجات ورغبات كبار السن.
4. توفير قاعدة من المعلومات تساعد صانعي القرار في تقديم كل ما هو أفضل لرعاية كبار السن، وذلك من أجل رفع مستوى جودة الخدمات وتطويرها، بما يتناسب مع تطلعات وآمال الفئة المستفيدة والعاملين بالمركز.
5. ارتباط محتواها وتساؤلاتها البحثية برسالة وثقافة العمل بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" الذي يعمل تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، حيث تناولت شريحة كبار السن وهي الفئة المستهدفة من خدمات المركز.
6. تدعم هذه الدراسة ما جاء بقطاع الحماية الاجتماعية باستراتيجية التنمية الوطنية الثانية لدولة قطر 2018-2022 حيث تبنت نظاماً للحماية الاجتماعية لجميع المواطنين، يحرص على إنشاء نظام رعاية اجتماعية متكامل فعال ومستدام.

رابعاً: حدود الدراسة

1. **الحدود العلمية:** اقتصرت الدراسة على قياس وتقييم خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
2. **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة في أندية "إحسان" للرعاية النهارية وقسم العلاج الطبيعي والوظائفي بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بمدينة الدوحة المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية في منازلهم.
3. **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة خلال العام 2018.
4. **الحدود البشرية:** شملت الدراسة كبار السن المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية في نوادي "إحسان" وخدمات الرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

خامساً: أهم المصطلحات والمفاهيم

المؤسسة	المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي.
المركز	مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
كبير السن	يعرّف كبير السن من الناحية الرسمية والقانونية بأنه كل فرد بلغ من العمر 60 سنة وأكثر.
الرعاية النهارية	تتمثل الرعاية النهارية في تأمين حياة طبيعية لكبار السن من خلال خدمات تدريبية وتأهيلية وفق خطط متنوعة تتمثل في برامج التدريب والعلاج الطبيعي والوظيفي، إضافة إلى برامج الإرشاد الأسري في كل ما يخص كبار السن وأسرتهم.
نادي "إحسان"	هو مكان تم تجهيزه لاستقبال كبار السن المستقلين غير المقيمين؛ لتقديم خدمات الرعاية وأنشطة التمكين، خلال الفترة النهارية فقط.
الرعاية المنزلية	هي تقديم خدمة منزلية لكبير السن، وتعنّى بتوفير مجموعة من الخدمات النفسية والصحية والاجتماعية والعلاج الطبيعي.
العلاج الطبيعي	هو أحد فروع المهن الطبية المساندة، ويعنّى باستخدام أسلوب شامل للوقاية والتشخيص ومعالجة المشاكل والاضطرابات الحركية والحالات المرضية باستخدام مختلف التمارين العلاجية والوسائل الفيزيائية.
العلاج الوظيفي	هو أحد المهن الطبية المساندة، التي تقوم على أساس التقييم، ومن ثم العلاج لمهارات الحياة اليومية للأشخاص الذين يعانون من مشاكل جسدية أو عصبية أو إدراكية؛ وذلك من خلال تطوير قدراتهم، ومحاولة استعادتها كما كانت من قبل قدر الإمكان، أو الحفاظ عليها من التراجع والتدهور.
الخدمة	الخدمة هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أية ملكية، وقد يكون إنتاجها وتقديمها مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطاً به، كما عرفها Christiane Dumoulin على أنها ترف أو مجموعة من التصرّفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين، من خلال وسائل مادية وبشرية لمنفعة معينة أو لمجموعة من الأفراد، بالاعتماد على إجراءات وسلوكيات منظمة.
الجودة	تعرف الجودة على أنها إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، التي يتحقق من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات المستفيدين، بشكل يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رضاهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج سلعة أو خدمة.
القياس	إن الأصل اللغوي للقياس هو الفعل (قاس) ويقال قاس الشيء بغيره، وعلى غيره أي قدره على مثاله، والقياس يعني تكميم مدخلات أي نظام، وعملياته، ومخرجاته، ووضعها في صورة رقمية كمية.
قياس مستوى الرضا	هي تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسات؛ للوقوف على مدى رضا المستفيدين عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج؛ بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامجية اللازمة، بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع والقاعدة الشعبية التي تخدمها.

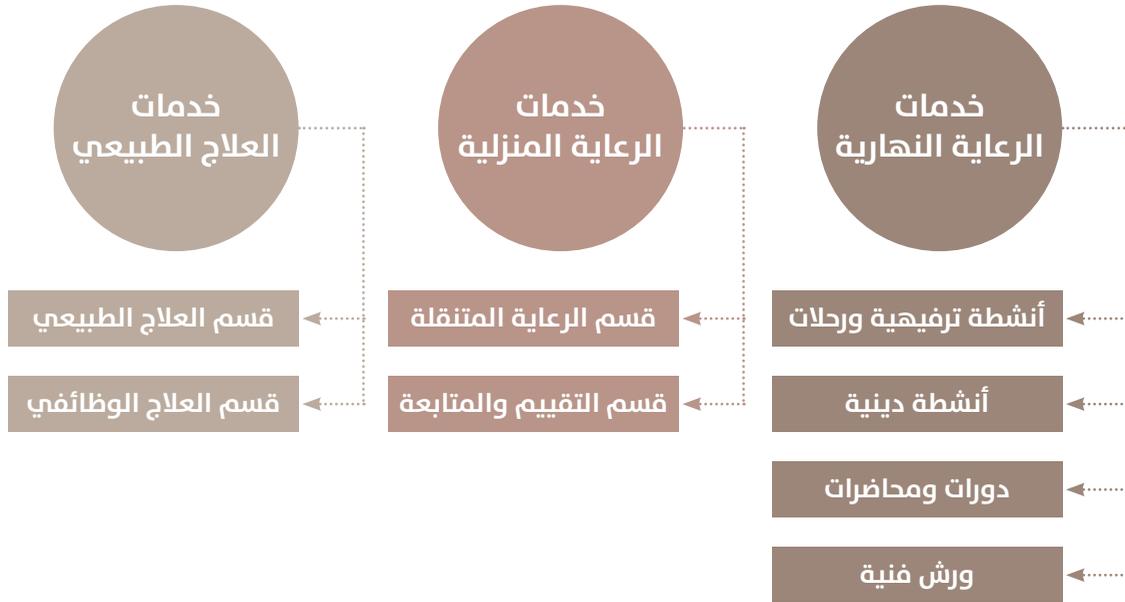
المحور الثاني:
الخدمات التي يقدمها مركز تمكين
ورعاية كبار السن ”إحسان“

المحور الثاني:

الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

يحرص مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" على تهيئة بيئة تمكينية لكبار السن، وتوفير الرعاية اللازمة لهم، والتوسع في تقديم خدمات الرعاية، وذلك من خلال تقديم مجموعة من خدمات الرعاية والتمكين، من أهمها خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي المناسبة لهم.

الرسم التوضيحي (1): يوضح أهم خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"



أولاً: خدمات الرعاية النهارية

يقدم مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" خدمات رعاية نهارية متميزة لكبار السن، وقد تم تفعيل الخدمة في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" سنة 2013 من خلال تبني المركز لمشروع الرعاية النهارية حيث بدأ بالحلقات الدينية والأنشطة البسيطة في مبنى الإيواء، واستمر على ذلك حتى افتتاح أول نادٍ لكبار السن في منطقة المطار بتاريخ 2016/12/26. وبعد النجاح الذي حققه فرع المطار؛ تتالى فتح الأندية الخاصة بكبار السن، فقد تم افتتاح الفرع الثاني في حديقة إزغوي للعائلات بتاريخ 2017/10/22.

وفي 02/12/2018 دشّن مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بالتعاون مع وزارة البلدية والبيئة ثالث فروع الرعاية النهارية بمنطقة الشمال؛ بهدف الوصول إلى كبار السن في المناطق القريبة منهم؛ لتقديم العديد من الخدمات الخاصة بكبير السن مع بقاءه بين أسرته وضمن بيئته الحاضنة، والاستفادة من خبرات كبار السن واستغلال أوقات فراغهم بما هو مفيد وممتع ودمجهم مع الفئات العمرية الأصغر سناً؛ لتحقيق هدف التواصل بين الأجيال وإخراجهم من محيط العزلة.

وتأتي هذه الأندية ضمن مشروع الشراكة المجتمعية الذي يستهدف ربط مصالح الجماعات، وتراكم الجهود الإنمائية المتناثرة عن طريق تفعيل الشراكة الحقيقية بين مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص مع الحكومة من خلال تبني مبادرات وبرامج في المجالات الرعاية وتحويلها إلى مشاريع تسهم في التنمية الاجتماعية المستدامة.

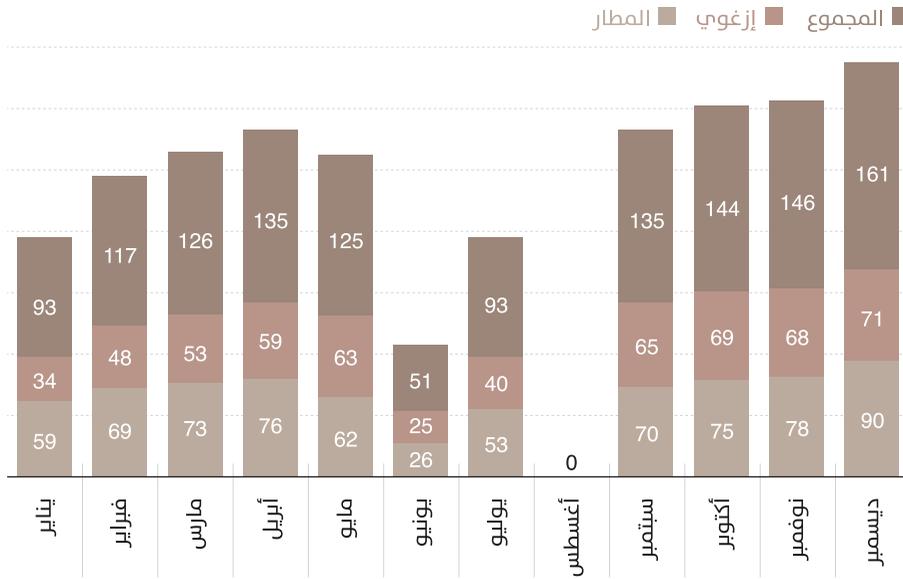
والجدير بالذكر أن المركز يعمل في إطار الشراكة المجتمعية بتوقيع وعقد الاتفاقيات ومذكرات التفاهم مع الجهات والمؤسسات؛ لإنشاء خطة توسعية للأندية النهارية لرعاية وتأهيل المسنين خلال الفترة النهارية وسط الأحياء السكنية.

ويقدم مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" خدمات الرعاية النهارية لكبار السن، المبنية على البرامج والأنشطة المدروسة والمبرمجة، وتقديم تلك الخدمات لهم بشكل مستمر بناء على الزيادة المتوقعة في أعدادهم؛ بهدف تجديد النشاط وإعادة الحيوية لنفوس مرتادي النادي، وتخفيف العبء عن الأسرة في فترة النهار، وذلك أثناء تواجد الأهل في أعمالهم، والعمل على إعادة بناء أواصر الترابط الاجتماعي، ودمج فئات المجتمع مع كبار السن، وشغل أوقات فراغهم بما يعود عليهم بالنفع والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم، وإتاحة الفرصة أمام كبار السن للتعاون فيما بينهم وإبراز هواياتهم وعطائهم، وتقديم الاستشارات في المجالات المختلفة: الصحية، الغذائية، النفسية، الاجتماعية، والرعاية النهارية التي تدعم الاحتياجات الصحية والغذائية والاجتماعية واليومية لكبار السن، في مكان به مجموعة من الموظفين المحترفين.

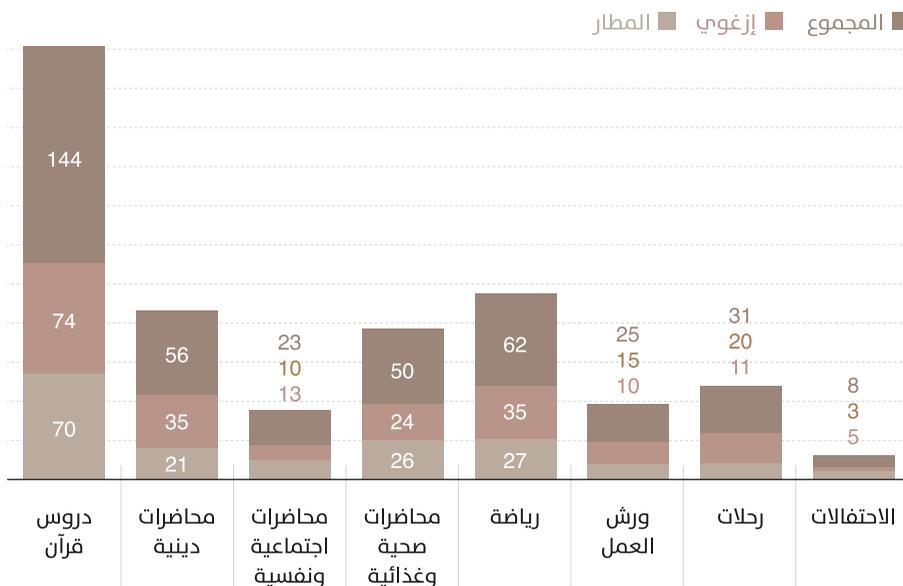
وتسهم نوادي "إحسان" الاجتماعية في تنمية قدرات المنتسبين لها في جميع جوانب الحياة الدينية والصحية والاجتماعية والتكنولوجية؛ بما يقدم لهم من برامج حفظ القرآن الكريم والمحاضرات والندوات الثقافية والنفسية والصحية، فضلاً عن برامج تنمية المهارات اليدوية

وورش التدريب الإلكتروني، إضافة إلى الرحلات والزيارات الترفيهية والثقافية، والمشاركة في الاحتفالات العالمية والمحلية؛ كاحتفال بـ"اليوم العالمي للمسن"، والاحتفال بالمناسبات الشعبية. وقد استفاد من هذه الخدمة خلال العام 2018 عدد (218) كبيرة سن من هذه الخدمة، ووصل إجمالي الأنشطة تقريباً إلى (472) نشاط.

الشكل (1): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية حسب الشهور خلال العام 2018



الشكل (2): الأنشطة التي قدمتها نوادي "إحسان" للمستفيدين حسب النادي ونوع النشاط خلال العام 2018



ثانياً: خدمات الرعاية المنزلية

تعتبر الرعاية المنزلية من الخدمات والمشاريع المتميزة، وقد حققت تقدماً ونجاحاً كبيراً في الآونة الأخيرة، لأنها تلبي الاحتياجات الاجتماعية والنفسية والصحية اللازمة لكبار السن، وتقدم كل ما هو مناسب لهم؛ حيث يتم تقديم هذه الخدمات من خلال فريق متكامل اجتماعي ونفسي وصحي مُدرَّب، بالتعاون وثيق بين الطبيب المختص والتمريض وأخصائي العلاج الطبيعي والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي طبقاً لخصائص الحالة الصحية لكبير السن، ووفقاً لسياسات وإجراءات موثقة؛ بحيث يمكن لجميع مقدمي الخدمة توفير جميع النظم التي تضمن رضا كبير السن وأسرته.

وتهدف هذه الخدمة إلى: تحسين نوعية حياة كبار السن ورفع كفاءة الاستجابة لمتطلبات رعايتهم وحمايتهم بما يتناسب مع احتياجاتهم الفعلية، وتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية والتأهيلية الوقائية والعلاجية والتثقيفية والمنزلية لكبار السن في بيئاتهم الأسرية؛ لتمكينهم من البقاء داخل نطاق أسرهم أطول وقت ممكن، وتثقيف أسر كبار السن بمتطلباتهم واحتياجاتهم النفسية والصحية والاجتماعية، وتشجيعهم على رعايتهم في منازلهم بأسلوب سليم وبالتعاون مع أفراد الأسرة؛ للمشاركة في حل المشاكل التي قد تواجه كبار السن، وفق الإمكانيات المتاحة، مع تقديم الإرشاد الغذائي المناسب لكل حالة، والمساعدة في توفير احتياجات كبار السن ومتطلبات تهيئة البيئة التمويينية ووسائل الدعم من الأجهزة الطبية والمعينات المختلفة بالشراكة الفاعلة مع مقدمي الخدمات، وبما يتناسب مع احتياجاتهم.

وتأتي أهمية خدمة الرعاية المنزلية أنها تُقدِّم لهم في محيط أسرتهم والبيئة التي يقطنون بها حتى لا يكون هناك انفصال بين الخدمة المقدمة لكبير السن ومكان تقديمها، فقد أثبتت التجربة والدراسات في هذا المجال أن أفضل إجراء لكبير السن أن يقيم مع أفراد الأسرة وألا يُترك بمفرده لا سيما العاجزين منهم. ومن الآثار الإيجابية للرعاية المنزلية بقاء كبير السن في محيط أقاربه وأصدقائه مما يقلل من الشعور بالعزلة والاكتئاب النفسي، والقدرة على التعايش مع مشكلاته الصحية والشعور بالارتياح، وذلك من خلال تكرار الزيارات المنزلية مما يشعره بالاهتمام المستمر خارج المستشفى، كما إن الرعاية المنزلية

تساعد على تحقيق هدفين رئيسيين هما: تقليل التكلفة العامة على المستشفيات، وتحسين نمط الحياة لكبار السن الذين يحتاجون إلى رعاية طبية منزلية.

وقد تم تفعيل خدمة الرعاية المنزلية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" سنة 2013 من خلال تبني المركز لمشروع الرعاية المنزلية وهو عبارة عن فريق عمل يتبع مكتب المدير التنفيذي مباشرة، وفي عام 2015، وبعد تعديل النظام الأساسي المعدل لمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" وتفعيل الهيكل الجديد للمركز، تم استحداث إدارة جديدة تحت مسمى (إدارة الرعاية المنزلية)، وتحولت خدمة الرعاية المنزلية إلى خدمة منظمة تقدم من خلال عدة فرق للرعاية، وتختص بإدارة الحالة من خلال إجراءات واضحة ومحددة بهدف تحديد احتياجات كبار السن الاجتماعية والصحية والنفسية، والتأكد من ظروفهم المعيشية ومتطلبات الأمن والسلامة وخدمات البيئة التموينية التي تسهم في تحسين نوعية حياتهم، ورفع كفاءة الاستجابة لمتطلبات رعايتهم وحمايتهم من خلال توفير الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية لهم .

وتنقسم الإدارة إلى قسمين هما:

• قسم التقييم والمتابعة:

ويختص بالمهام التالية:

1. استقبال الحالات عن طريق الحضور شخصياً، وتعبئة استمارة طلب خدمة الرعاية المنزلية، وعن طريق المعارض أو الندوات التي يشارك فيها مركز "إحسان".
2. تحديد الزيارة المنزلية، يتم وضع جدول انتظار للمسن للزيارة من أسبوع إلى عشرة أيام.
3. الزيارات المنزلية حسب الجدول من قبل الفريق، والاتصال قبل الموعد بيوم.
4. تقييم الحالة من جميع التخصصات الموجودة بالفريق وتحديد الاحتياجات.
5. الاستمرار في الزيارة مرة كل شهر وكل شهرين أو ثلاثة شهور.
6. تحويل إلى قسم الرعاية المتنقلة.

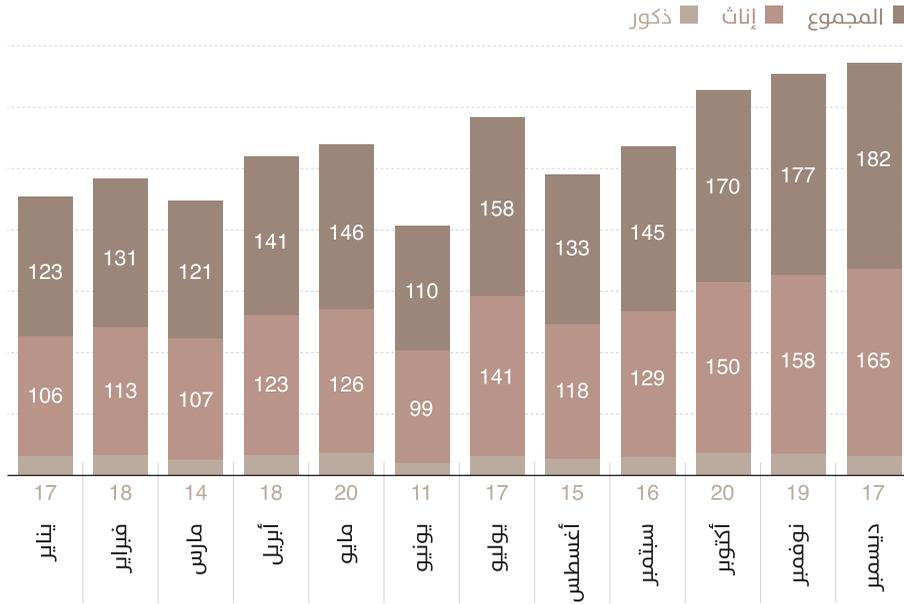
• قسم الرعاية المتنقلة:

ويختص بالمهام التالية:

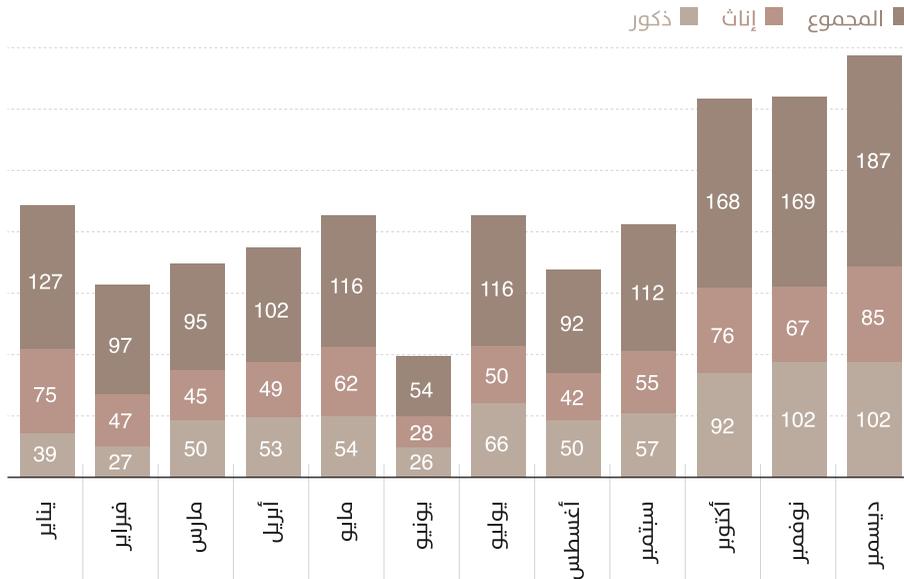
1. استقبال الحالات من قسم التقييم والمتابعة.
2. توزيع الحالة من قبل رئيس قسم الرعاية المتنقلة على الفريق بحسب المناطق السكنية.
3. يقوم فريق الرعاية المتنقلة بالتواصل مع أهل كبير السن وتحديد موعد للزيارة.
4. خلال الزيارة الأولى يتم استكمال تعبئة نماذج تشخيص الحالة من قبل فريق الرعاية المتنقلة، كل على حسب تخصصه.
5. متابعة الحالة بالزيارات الدورية بعد التنسيق مع كبير السن وذويه، حسب الخطة الموضوعية والأهداف المحددة.
6. إعادة تقييم الحالة بعد الانتهاء من الفترة المحددة واتخاذ الإجراء اللازم.

وتقدم فرق الرعاية المنزلية لكبار السن في منازلهم مجموعة من الخدمات من أهمها: خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي وخدمات التمريض من قياس معدلات السكر والضغط بالمنزل، كذلك تقديم الإرشادات اللازمة في متابعة النظام الغذائي للمسن، وما يجب تناوله من الأطعمة، وما يجب تجنبه والابتعاد عنه، وخدمات الاستشارات الاجتماعية حيث تتيح هذه الخدمة تقديم الاستشارات الاجتماعية لكبار السن وأفراد الأسرة، من خلال الأخصائي الاجتماعي؛ لمعالجة وتخفيف المشاكل التي قد تواجه أسرة المسن وعائلته، كما يقدم فريق الرعاية النفسية الإرشاد والتوجيه لأفراد الأسرة بكيفية العناية والرعاية بكبار السن، والتعامل مع التغيرات المصاحبة للشيخوخة، وأيضاً مساعدة المسن على الوصول إلى درجة التوافق النفسي. بالإضافة إلى ذلك يقدم مركز "إحسان" الأجهزة التعويضية لكبار السن في منازلهم، وذلك بعد دراسته الحالة وتقدير مدى حاجتها ونوع الأجهزة المناسبة لها. ويتيح المركز توفير الأجهزة التعويضية التالية: (سرير طبي عادي، سرير طبي كهربائي، مرتبة هوائية، كرسي متحرك عادي، طاولة طعام، كرسي حمام، مشاية متحركة، مشاية ثابتة، عكاز أحادي، عكاز ثلاثي، عكاز رباعي، الرافعة). وخدم المركز خلال 2018 ما يقارب (336) مستفيد من كبار السن (ذكور وإناث)، وبلغ عدد الزيارات (4352) زيارة منزلية.

الشكل (3): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية
(فرق الرعاية المتنقلة) خلال العام 2018



الشكل (4): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية
(فرق المتابعة والتقييم) خلال العام 2018



ثالثاً: خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي

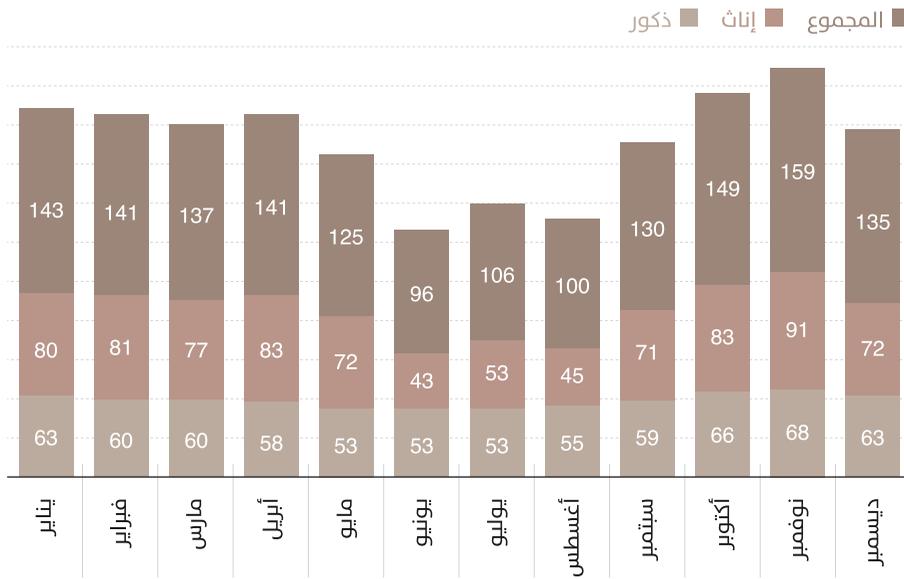
تعتبر خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي من الخدمات الهامة التي تقدمها دولة قطر في المجال الصحي، وهي من المهن الطبية المساندة التي تقدم خدمات للأفراد من أجل تطوير الحركة والحفاظ عليها، وإعادة الفرد إلى مستوى الحد الأقصى من القدرة الوظيفية في جميع مراحل الحياة، وتقدم هذه الخدمة في الظروف التي تكون فيها الحركة مهددة بسبب الشيخوخة، أو الإصابات أو الأمراض أو العوامل البيئية، ويهتم العلاج الطبيعي والوظيفي بتحديد وتحسين نوعية الحياة وإمكانية الحركة ضمن مجالات الوقاية والعلاج والتأهيل وإعادة التأهيل، ويغطي العلاج الطبيعي والوظيفي للشيخوخة مساحة واسعة من القضايا المتعلقة بكبار السن. وهناك العديد من الظروف التي تؤثر على كثير من الناس عندما يكبرون في السن منها: التهاب المفاصل وهشاشة العظام وبعض الأمراض مثل السرطان والزهايمر... الخ؛ حيث يساعد العلاج الطبيعي والوظيفي المتضررين من مثل هذه المشاكل في وضع برنامج متخصص؛ للمساعدة على استعادة الحركة والحد من الألم وزيادة مستويات اللياقة البدنية.

وانطلاقاً من سعي مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" نحو توفير خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات كبار السن في المجتمع القطري، وتجسيداً لرؤية قطر الوطنية 2030 والاستراتيجية العامة للمركز التي تهدف إلى تقديم برامج التمكين والرعاية اللازمة لكبار السن، فقد قام مركز "إحسان" بإنشاء قسم للعلاج الطبيعي والوظائفي يهدف إلى وضع برامج علاجية لتنشيط كبير السن وتقليل أوقات جلوسه، وتحفيزه لأداء التمرينات الفردية أو الجماعية التي تزيد من حماسه وثقته في نفسه، وذلك لأن كبار السن شأنهم شأن غيرهم من الأشخاص من جميع الأعمار يحتاجون لممارسة التمرينات، لما لها من أهمية في مختلف جوانب حياتهم.

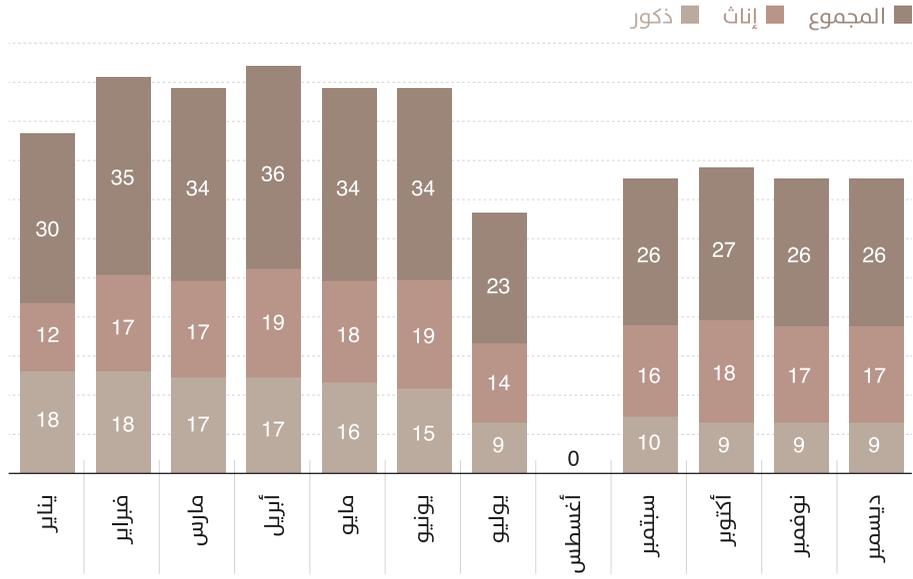
ويسعى إخصائيو العلاج الطبيعي والوظائفي للوصول بالفرد إلى مستوى عالٍ من الأداء الحركي الذي يساعده على العمل في مختلف مجالات الحياة، وتعتبر التمرينات هامة جداً لأنها تسهم بشكل واضح في تأخير مظاهر الشيخوخة الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية.

ويهدف العلاج الطبيعي الوظيفي إلى الوصول بكبير السن إلى أفضل مرحلة من الاستقرار الحركي والصحي الذي كان قبل حدوث الإصابة، وتعزيز المحافظة على اللياقة الصحية والعضلية لمنع الإصابة ببعض الأمراض أو المضاعفات أو الإعاقات، وتحسين هيئة الجسم، وتحسين المشي والتآزر والتناسق الحركي والدورة الدموية في الجسم، وتطوير استقلالية كبير السن في جميع مجالات حياته إلى أقصى درجة ممكنة، مثل العناية الشخصية من أكل وشرب وغير ذلك، بالإضافة إلى العمل، وتحسين أداء المسن والتغلب على جوانب القصور أو العجز الناتج عن الإصابة، وتحسين قدرات كبير السن الشخصية والاجتماعية والمهنية، وتعزيز الثقة بالنفس، وتحسين أداء الأطراف العليا الدقيقة في الجسم، خاصة حركة الأصابع، واليدين، والذراعين. وقد بلغ عدد المستفيدين خلال العام 2018 (300) حالة من الذكور والإناث وبلغ عدد الجلسات (12.558) جلسة.

الشكل (5): عدد المستفيدين من العلاج الطبيعي
(النزلاء - المرضى الخارجيين) خلال العام 2018



الشكل (6): عدد المستفيدين من خدمات العلاج الوظيفي
(النزلاء - المرضى الخارجيين) خلال العام 2018



المحور الثالث:
الإطار التطبيقي
(إجراءات الدراسة الميدانية)

المحور الثالث:

الإطار التطبيقي

(إجراءات الدراسة الميدانية)

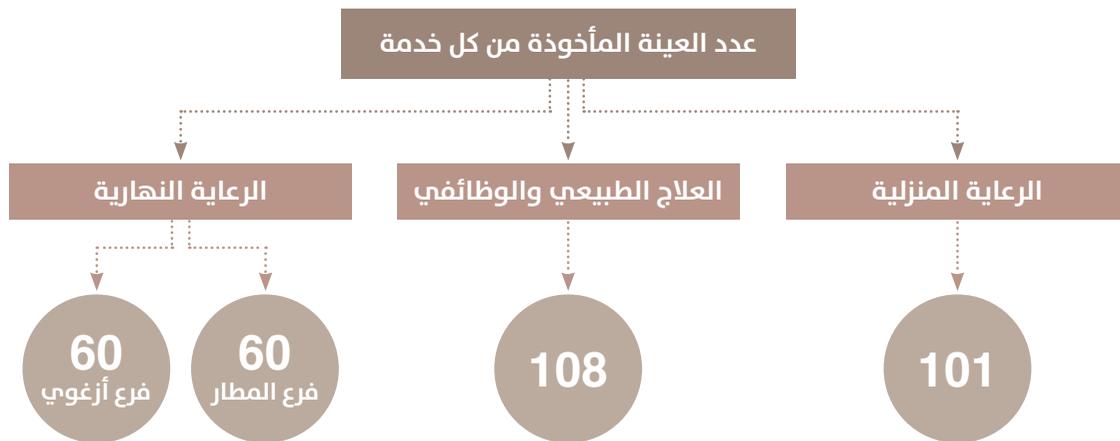
في هذا المحور سيتم عرض الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة، وذلك من خلال أسلوب جمع العينة، وتحليل البيانات والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات (الرعاية المنزلية والرعاية النهارية والعلاج الطبيعي) بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" من الفئة العمرية +60 من الجنسين من المواطنين القطريين والمقيمين، البالغ عددهم (776) مستفيداً من الجنسين حسب قاعدة البيانات للعام 2017.

وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) من المستفيدين من خدمات المركز خلال الفترة من يوليو حتى أكتوبر 2018 حسب قاعدة البيانات للعام 2017 الممثلة لمجتمع الدراسة. وبلغ عدد العينة في كل خدمة كالتالي: (101) مستفيد من خدمات الرعاية المنزلية، و(108) مستفيد من العلاج الطبيعي والوظائفي، و(120) مستفيد من خدمات الرعاية النهارية.

الرسم التوضيحي (2): يمثل عدد العينة المأخوذة من كل خدمة



ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة

تم تطبيق استمارات الدراسة ابتداءً من شهر يوليو وحتى شهر أكتوبر 2018، وذلك بهدف أخذ عينة ممثلة للمجتمع في جميع الخدمات لكل خدمة على حدة، ويمثل المجال المكاني مركز تمكين ورعاية كبار السن لكل من المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والرعاية النهارية، وخدمة الرعاية المنزلية المعنية بتقديم الخدمة في بيت كبير السن.

ثالثاً: منهج الدراسة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف وصف وتقييم جودة الخدمة في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات، حيث تتجه الدراسات الوصفية إلى تحديد خصائص المشكلة، أو وصف الواقع، وجمع الحقائق عنها وتحليلها، والوصف والتحليل هنا ينصب على الجوانب الكيفية والكمية معاً. لذلك فإن الدراسة الوصفية التحليلية هي من أنسب أنواع الدراسات لإجراء هذه الدراسة.

وإستخدام الباحثون في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة، ويُعد منهج المسح الاجتماعي أحد المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية لوصف الظاهرة المدروسة كميّاً عن طريق جمع معلومات عن المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

رابعاً: أدوات الدراسة

اعتمدت الباحثات على جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة من خلال:

- **أولاً:** البيانات الأولية المتمثلة في (الاستبيان) حيث اتبعت الدراسة منهج جمع البيانات الأولية من خلال إعداد استبانة لمسح آراء المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وذلك للتعرف على الخدمات المقدمة، والتعرف على حقيقتها على أرض الواقع، وتعتمد طريقة طرح الاستبيان وفي جمع المعلومات إلى تفسير ما هو قائم، وتحديد الظروف والمتغيرات، وذلك من خلال النسب الناتجة من تحليل الاستبانة.
- وبناءً على قلة خبرة الأمهات في التعامل مع الاستبانات، تم تعبئة الاستبانة من خلال المقابلات الشخصية مع كبيرات السن كل على حدة، حيث قامت الباحثات بشرح كل جملة في الاستبانة للمستفيدات ومساعدتهن في تعبئتها.

• **ثانياً:** البيانات الثانوية والمتمثلة في التقارير الدورية التي تصدر عن الإدارات المعنية بتقديم الخدمات بمركز تمكين ورعاية كبار السن على وجه التحديد.

وقد تم جمع استطلاع رأي العينة في الدراسة عن طريق توزيع استبيانات مغلقة لمسح آراء كبار السن المستفيدين من الخدمات المقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" (ملحق 1). وتضمنت الاستمارة عدة أسئلة تقيس ثلاثة مستويات للخدمة المقدمة وهي:

- المكان: ويشمل مدى جاهزية وتنظيم المكان المقدم فيه الخدمة.

- فريق العمل المختص: ويشمل أسلوب الموظفين ومستوى الخبرة لديهم.

- مستوى الاستفادة من الخدمة المقدمة.

كما تم إضافة سؤال مفتوح ضمن الاستبانة، في حال رغب كبار السن إبداء رأيهم أو تقديم مقترحات لتحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم.

خامساً: خطة العمل الميداني

• تم وضع خطة عمل تفصيلية لإنجاز العمل الميداني على ثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى:** تطبيق استطلاع رأي الفئة المستفيدة حول خدمات الرعاية المنزلية، حيث بدأ العمل الميداني بتاريخ 01 يوليو حتى 30 أغسطس 2018.

- **المرحلة الثانية:** تطبيق استطلاع رأي الفئة المستفيدة حول خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي، حيث بدأ العمل الميداني من 01 سبتمبر حتى 30 سبتمبر 2018.

- **المرحلة الثالثة:** تطبيق استطلاع رأي الفئة المستفيدة حول خدمات الرعاية النهارية، حيث بدأ العمل من 01 أكتوبر حتى 31 أكتوبر 2018.

• العمل المكتبي: بدأ العمل المكتبي بتاريخ 15 نوفمبر 2018 بعد إنجاز العمل الميداني ولغرض الدقة في البيانات المستوفاة من الاستمارة التي تم ملؤها من قبل الباحث الميداني.

• التحليل الإحصائي: تم استخدام برنامج "إكسل" لإنتاج جداول الإخراج والتحليل الإحصائي من قبل فريق التحليل.

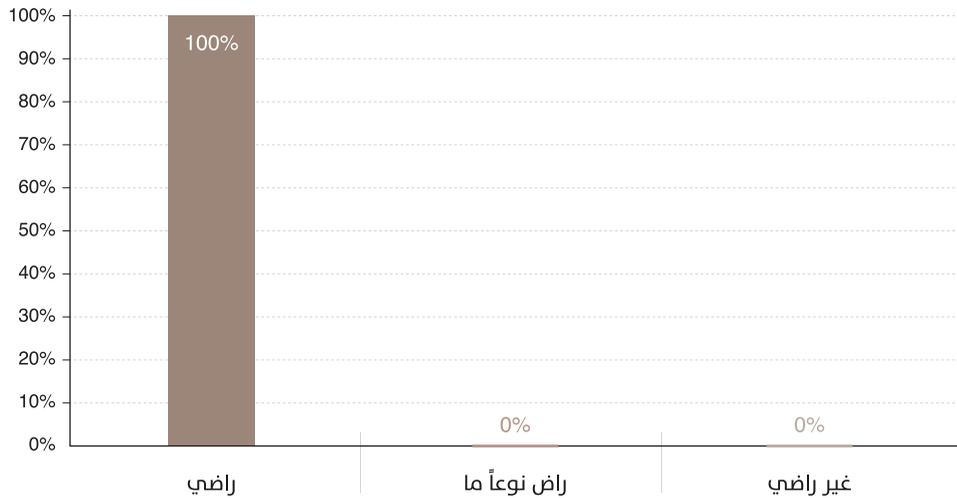
سادساً: نتائج الدراسة

• أولاً: مستوى الرضا عن خدمات الرعاية المنزلية المقدمة لكبار السن

1. سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية:

بلغت نسبة الرضا للفئة المستفيدة 100% عن إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية؛ حيث يتم التسجيل عن طريق الهاتف أو حضور أحد من ذوي كبار السن إلى المركز لتعبئة بعض البيانات، أو من خلال المعارض التوعوية في مختلف مناطق الدولة، لذا فإن التسجيل لا يشكل أية صعوبة لدى كبار السن كما هو واضح في الشكل (7).

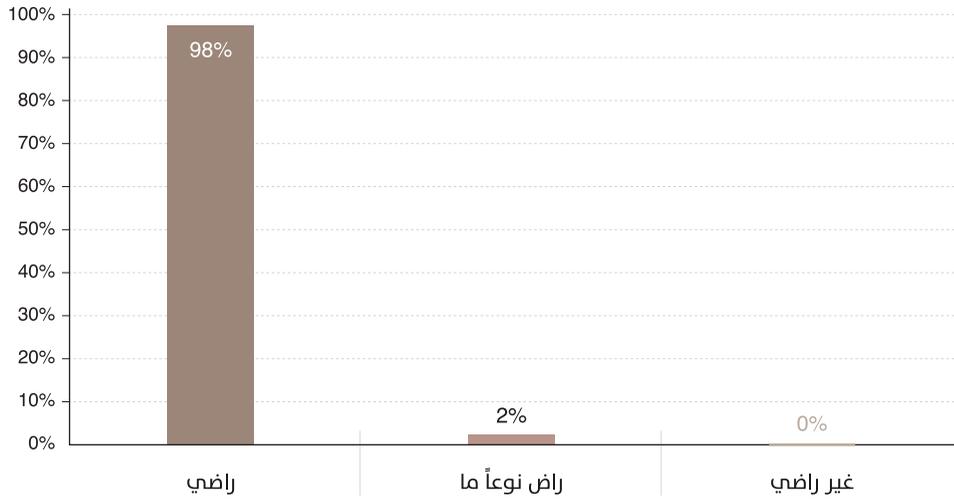
الشكل (7): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية



2. مستوى التنظيم في خدمة الرعاية المنزلية

من الملاحظ من خلال الشكل (8) ارتفاع نسبة رضا أفراد العينة عن التنظيم في الخدمات المقدمة، حيث بلغت 98%، بينما يرى 2% من العينة أنها منظمة نوعاً ما، ويعود السبب إلى تأخر وصول الفريق في بعض الأحيان إلى كبار السن في الوقت المحدد؛ بسبب ازدحام الطرق في الفترة النهارية.

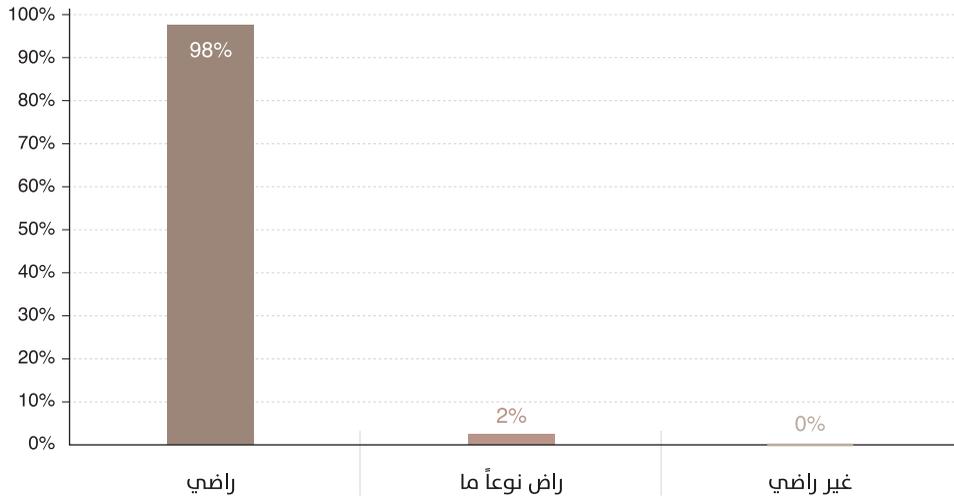
الشكل (8): يوضح مستوى التنظيم في خدمة الرعاية المنزلية



3. مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة الرعاية المنزلية

يوضح الشكل (9) مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم الخدمة حيث بلغت نسبة الرضا لأفراد العينة 98%، بينما 2% منهم كانوا راضين نوعاً ما.

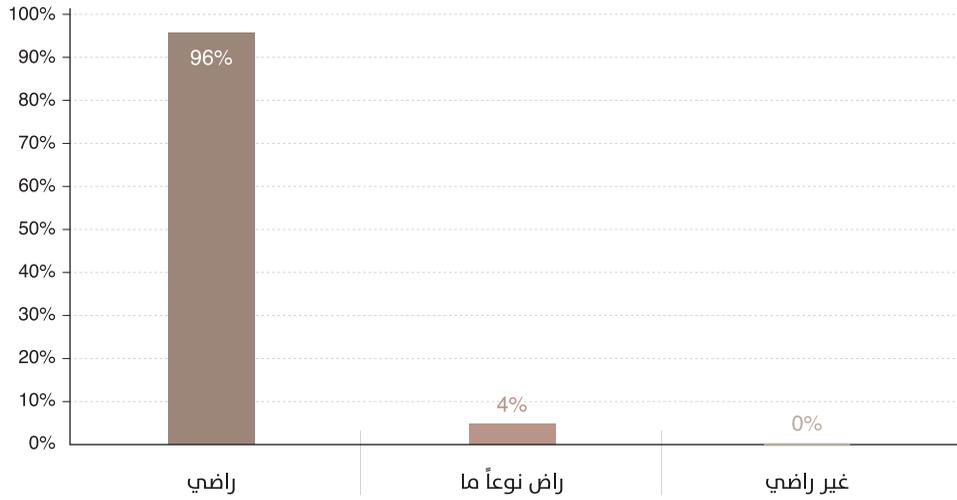
الشكل (9): يوضح مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة الرعاية المنزلية



4. مدى مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية

يبين الشكل (10) أن 96% من أفراد العينة المستفيدين من الخدمة يرون أن مقدمي خدمة الرعاية المنزلية على مستوى عالٍ من المهارة والمعرفة، بينما هناك نسبة 4% منهم كانوا راضين نوعاً ما عن مستوى الخبرة والمهارة لديهم.

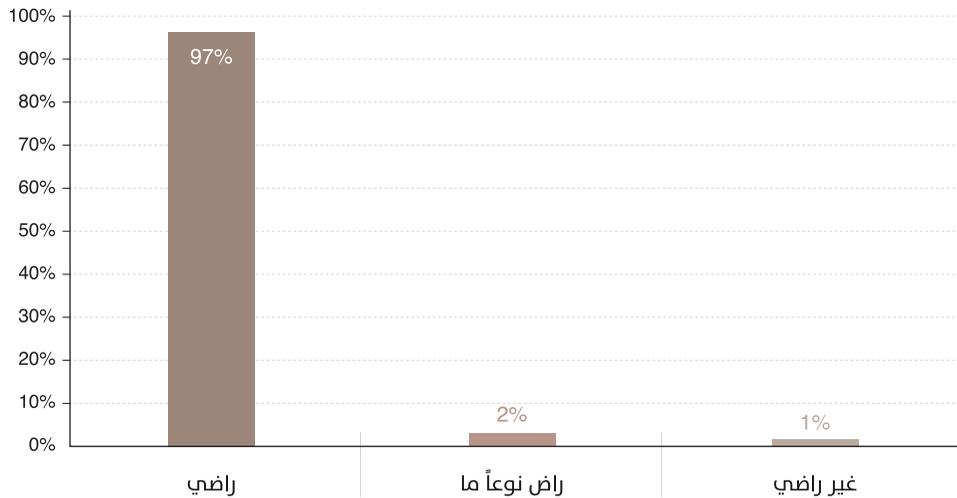
الشكل (10): يوضح مدى مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية



5. أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية المنزلية

من خلال الشكل (11) يتضح أن هناك رضا تام عن أسلوب تعامل مقدمي الخدمات في خدمة الرعاية المنزلية مع كبار السن المستفيدين حيث بلغت نسبة الرضا 97%، بينما 2% فقط من كبار السن المستفيدين راضين نوعاً ما، و1% غير راضين عن أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية المنزلية معهم.

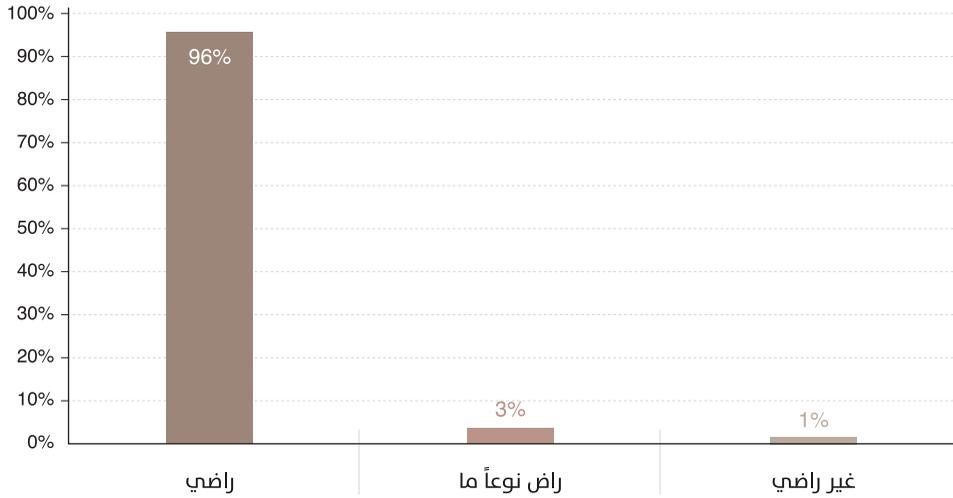
الشكل (11): يوضح أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية المنزلية



6. مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة الرعاية المنزلية

وضحت نتائج الاستبيان أن 96% من كبار السن استفادوا بشكل مُرضٍ من الخدمات المقدمة لهم من فريق الرعاية المنزلية، و3% منهم استفادوا نوعاً ما، و1% منهم غير راضين عن مستوى الاستفادة، كما هو واضح في الشكل (12).

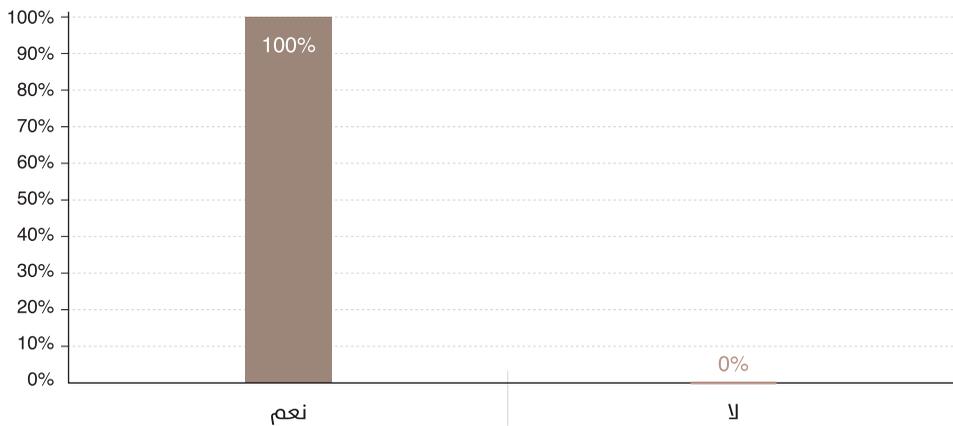
الشكل (12): يوضح مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة الرعاية المنزلية



7. مدى نصح كبار السن المستفيدين لغيرهم؛ للاشتراك في خدمة الرعاية المنزلية

أما عن التساؤل الذي طُرح على كبار السن هل تنصح أصدقاءك بالاشتراك في خدمات "إحسان"، جاءت النتيجة أن 100% من كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية ينصحون من هم حولهم من كبار السن بالانضمام لخدمة الرعاية المنزلية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان". كما هو مبين في الشكل (13).

الشكل (13): يوضح مدى نصح كبار السن المستفيدين للاشتراك في خدمة الرعاية المنزلية

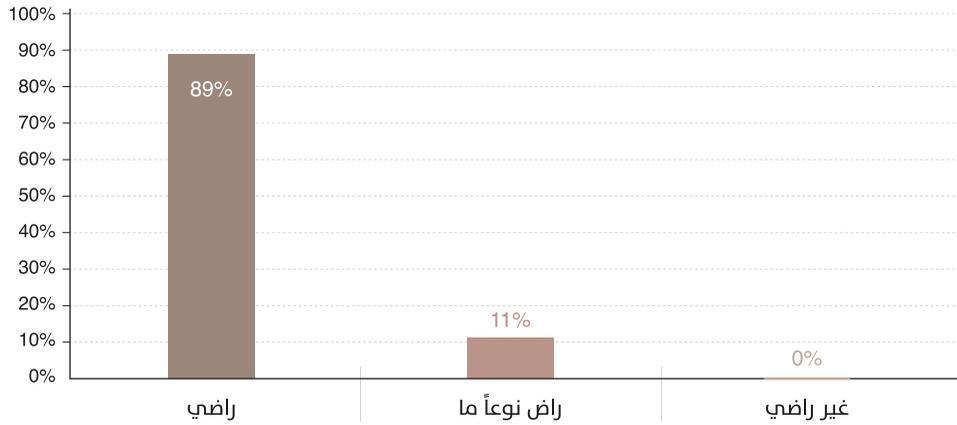


• ثانياً: مستوى خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي المقدمة لكبار السن

1. مدى سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

يوضح الشكل (14) أن نسبة الرضا لدى أفراد العينة عن إجراءات التسجيل بلغت 89%، بينما هناك 11% منهم راضين نوعاً ما، ويرجع سبب عدم الرضى التام هنا إلى التأخر في الحصول على موعد لبدء جلسة العلاج الطبيعي لما يقارب أسبوع. أما التسجيل فهو يتم عن طريق أخذ تحويل من أحد المراكز الصحية الحكومية وتسليمه لقسم الاستقبال في دار الإيواء، وعليه يتم تحديد المواعيد لكل شخص.

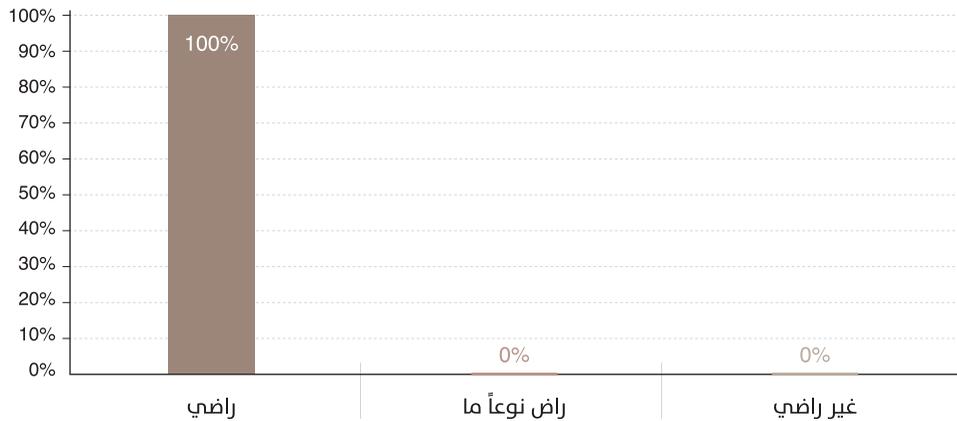
الشكل (14): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



2. مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

يوضح الشكل (15) أن جميع المستفيدين من الخدمة راضين بشكل تام عن مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.

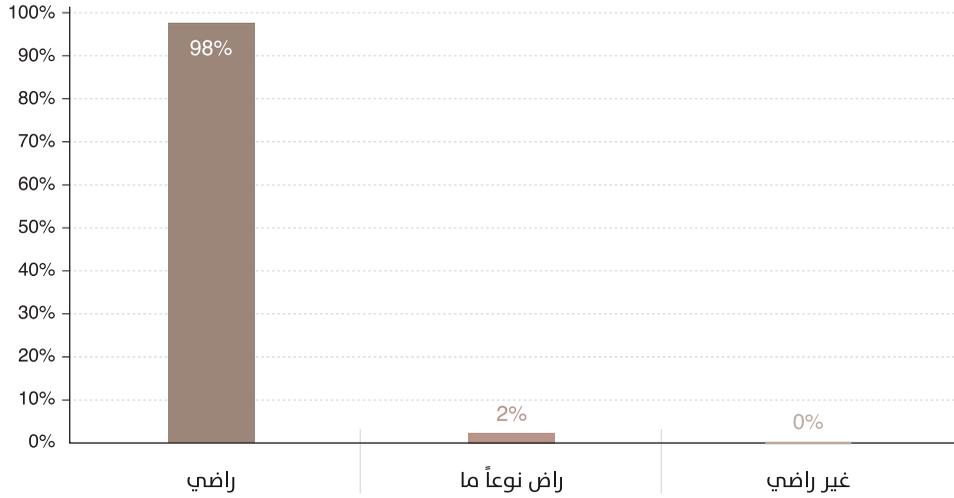
الشكل (15): يوضح مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



3. مدى جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

وعن مدى جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي يبين الشكل (16) أن 98% من العينة يرون أن المكان جاهز بشكل تام، و2% من المستفيدين يرون أن المكان قد يحتاج إلى توسعة أو زيادة في الكادر الوظيفي وغيرها.

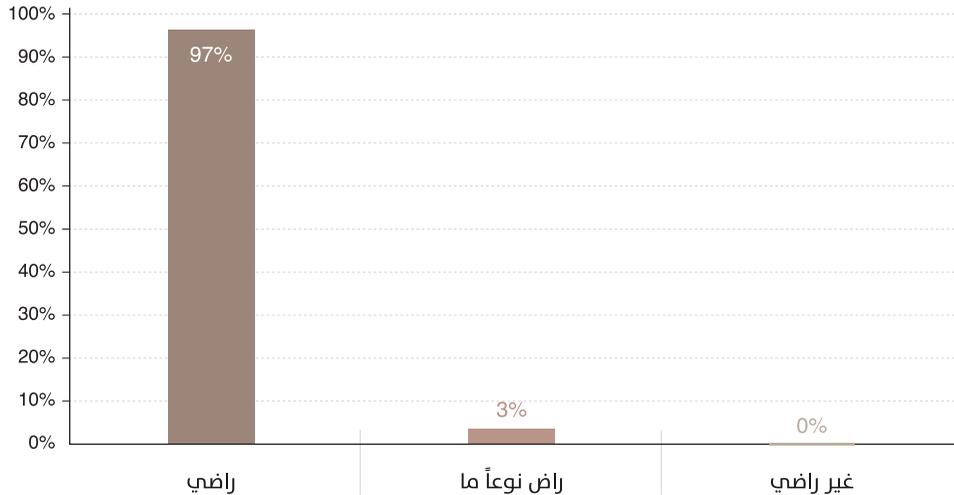
الشكل (16): يوضح جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



4. مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

يوضح الشكل (17) مدى توفر مستلزمات واحتياجات خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي، حيث يرى 97% من أفراد العينة أنها متوفرة وكافية، بينما، 3% من المستفيدين يرون أنها غير كافية.

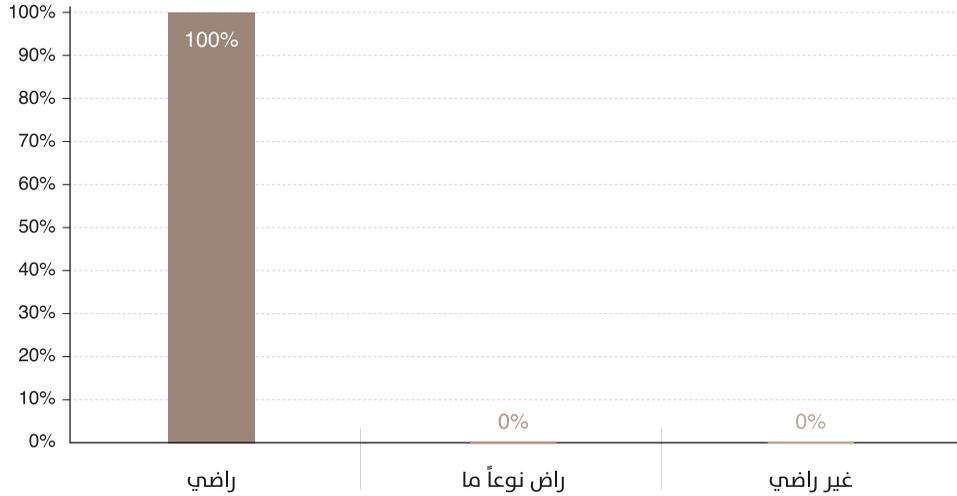
الشكل (17): يوضح مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



5. مدى مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي

توضح النتائج في الشكل (18) أن مقدمي خدمة العلاج الطبيعي يتمتعون بمهارة عالية حيث أجمع أفراد العينة بنسبة 100% على مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.

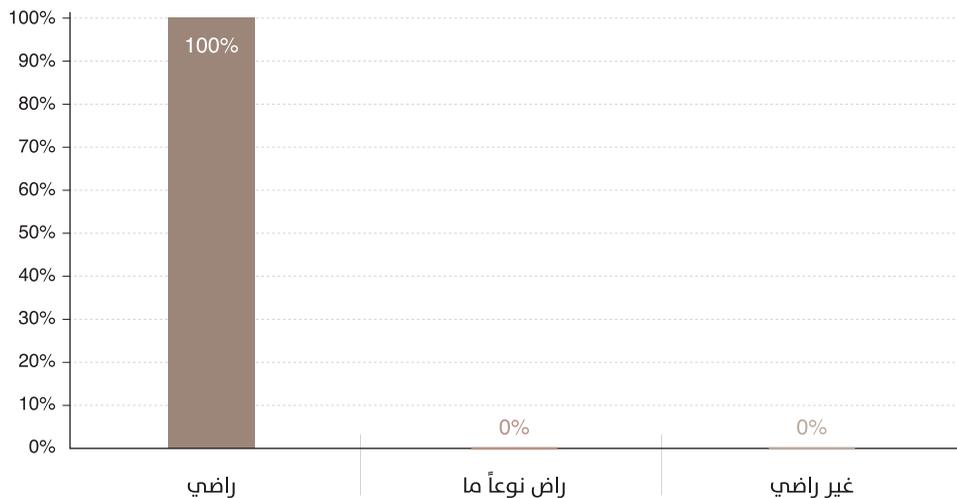
الشكل (18): يوضح مدى مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



6. أسلوب تعامل مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

يوضح الشكل (19) أسلوب تعامل مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي مع المستفيدين، حيث تبين أن 100% من كبار السن المستفيدين في رضا تام عن أخصائي ومساعدتي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.

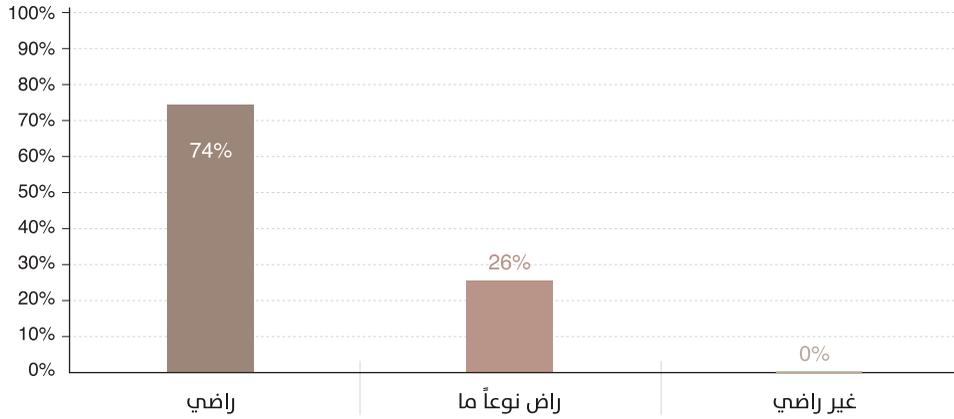
الشكل (19): يوضح أسلوب تعامل مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



7. مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي:

أما بالنسبة لمستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي المقدمة لكبار السن في مركز "إحسان" يوضح الشكل (20) أن 74% من المستفيدين راضين بشكل تام عن الخدمة، و26% راضين نوعاً ما، ويعود السبب هنا إلى درجة الإصابة لديهم؛ ففي بعض الأحيان لا يحقق العلاج الطبيعي تحسن الحالة، ولكن يضمن استقرارها وعدم انتقالها لمرحلة أسوأ.

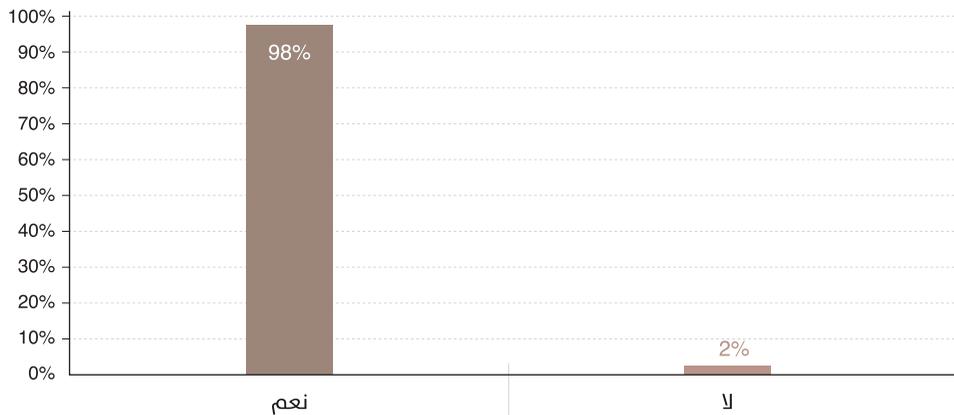
الشكل (20): يوضح مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي



8. مدى نصح كبار السن المستفيدين لذويهم؛ للاشتراك في خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي

يوضح الشكل (21) مدى نصح المستفيدين ذويهم أو أقاربهم؛ للانضمام لمركز "إحسان" لعمل العلاج الطبيعي حيث تبين أن 98% من أفراد العينة قاموا بذلك، وهذا يدل على جودة العلاج الطبيعي والوظيفي المقدم لهم.

الشكل (21): يوضح مدى نصح كبار السن المستفيدين لذويهم؛ للاشتراك في خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي

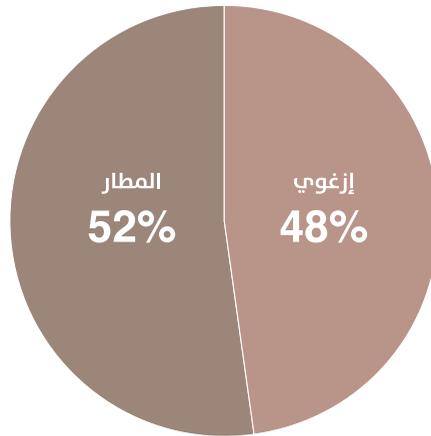


• ثالثاً: مستوى خدمات الرعاية النهارية المقدمة لكبار السن:

1. عدد أفراد العينة بكل فرع خدمة الرعاية النهارية

يوضح الشكل (22) أعداد المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية في كل من فرع المطار وفرع إزغوي للرعاية النهارية، حيث بلغت نسبة المستفيدين في فرع المطار 52% مقابل 48% لفرع إزغوي.

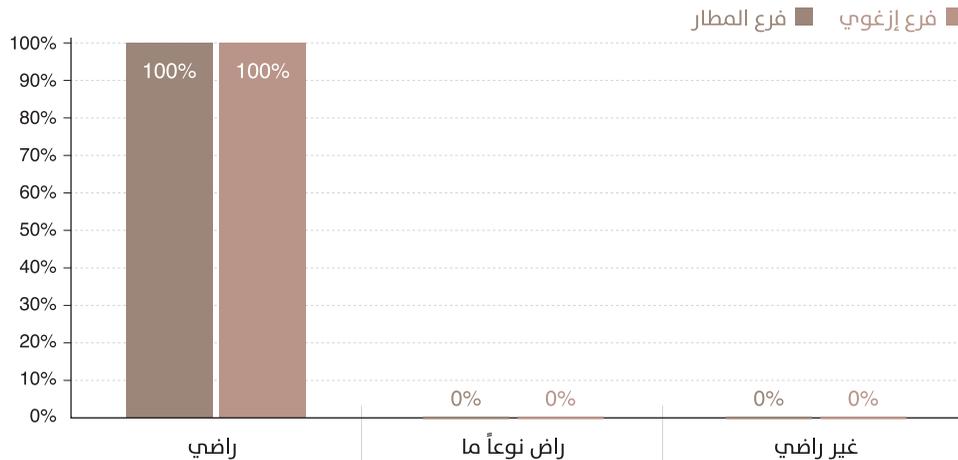
الشكل (22): يوضح عدد أفراد العينة بكل فرع خدمة الرعاية النهارية



2. سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية

بلغت نسبة الرضا 100% عن سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية في كلا الفرعين، فالتسجيل يتم عن طريق الحضور إلى النادي والتسجيل هناك مباشرة، لذا فإن التسجيل لا يشكل أية صعوبة لدى كبار السن. كما هو واضح في الشكل (23).

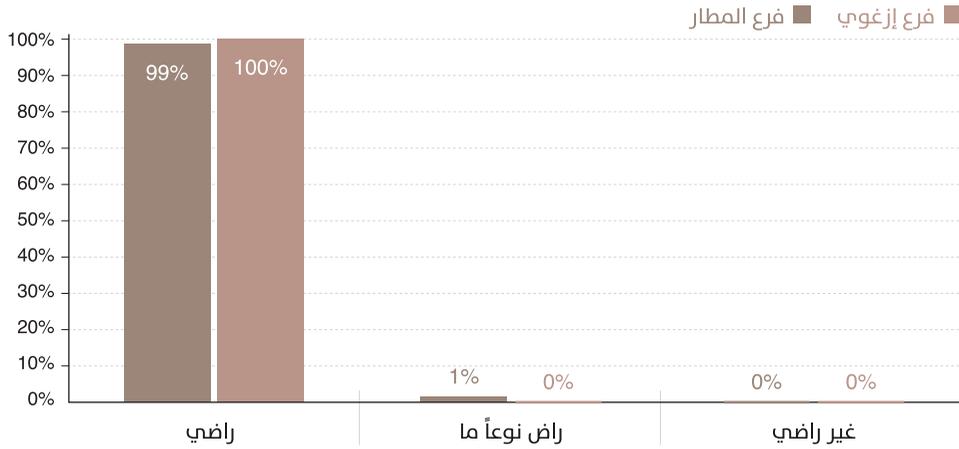
الشكل (23): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية



3. مستوى التنظيم في خدمة الرعاية النهارية

بلغت نسبة الرضا لدى أفراد العينة 100% عن التنظيم في الخدمة المقدمة بفرع إزغوي بينما بلغت 99% في فرع المطار كما هو واضح في الشكل (24).

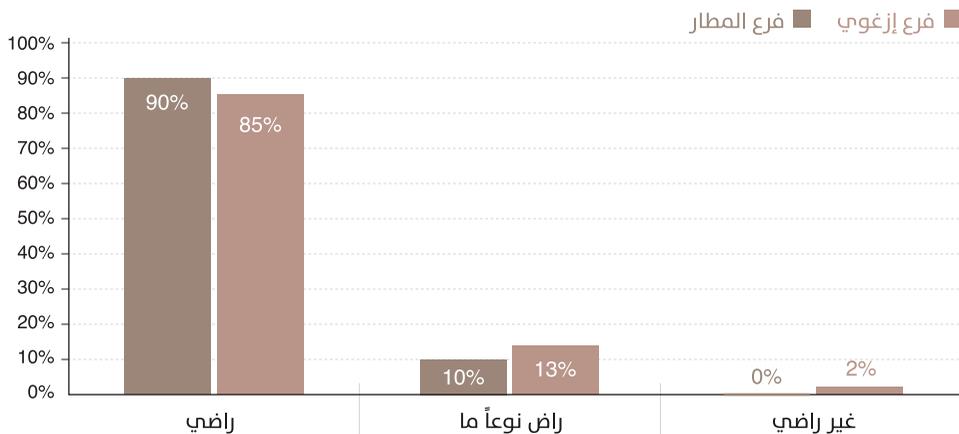
الشكل (24): مستوى التنظيم في خدمة الرعاية النهارية



4. مدى جاهزية المكان الذي تقدم فيه الرعاية النهارية

ومن حيث جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة الرعاية النهارية يوضح الشكل (25) أن 90% من كليات السن المستفيدات في فرع المطار راضين بشكل تام، بينما 85% منهن راضين في فرع إزغوي، و10% من مستفيدات فرع المطار، و13% من مستفيدات فرع إزغوي يرون أنه جاهز إلى حد ما، و2% غير راضين عن مستوى جاهزية المكان في فرع إزغوي، ويعود السبب هنا إلى صغر وضيق المكان مقارنة بأعداد المستفيدات من خدمة الرعاية النهارية.

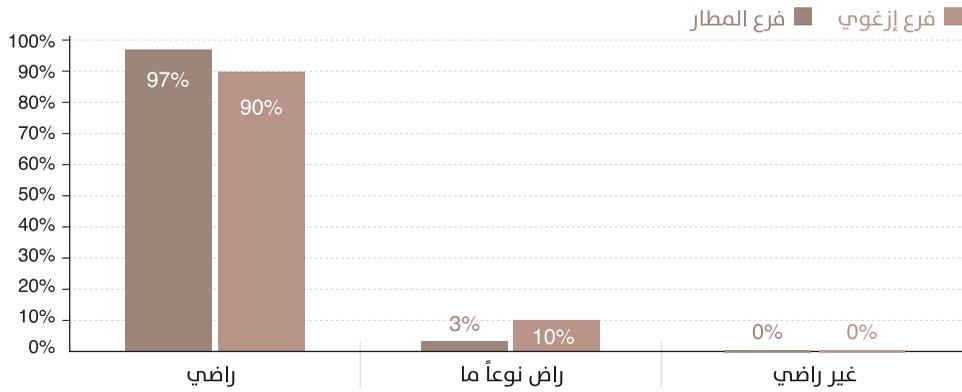
الشكل (25): يوضح مدى جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة الرعاية النهارية



5. مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم الرعاية النهارية

يتضح من الشكل (26) أن 97% من المستفيدين راضيات بشكل تام في فرع المطار و90% في فرع إزغوي، عن توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة الرعاية النهارية، بينما 3% في فرع المطار و10% في فرع إزغوي راضين إلى حد ما، ويعود السبب هنا إلى النقص في عدد الأجهزة الرياضية الموجودة، وقلة عدد الموظفين وعاملات النظافة بالنسبة لأعداد كبيرات السن المقبلات على النادي.

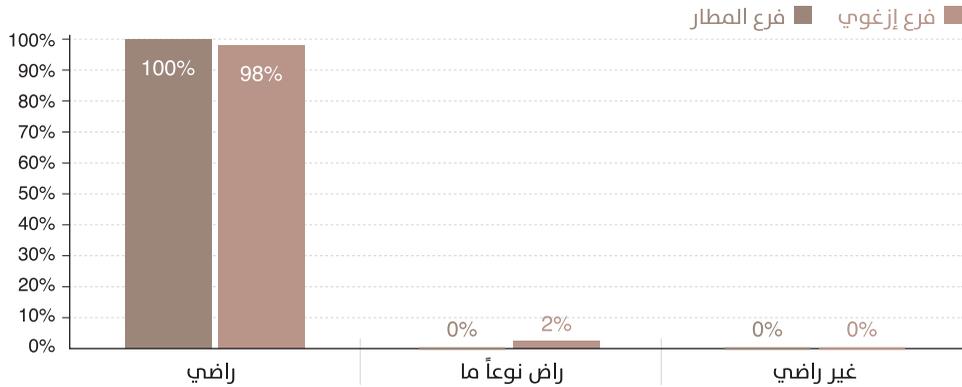
الشكل (26): يوضح مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة الرعاية النهارية



6. مدى مهارة مقدمي خدمة الرعاية النهارية

يبين الشكل (27) مستوى مهارة مقدمي الخدمات في خدمة الرعاية النهارية ويتضح أن 100% من كبيرات السن راضيات بشكل تام في فرع المطار بينما 98% منهن على رضى تام في فرع المطار أي أن مقدمي البرامج على مستوى عالٍ من المهارة والمعرفة، بينما 2% منهن راضيات نوعاً ما عن مستوى الخبرة والمهارة لديهم. والجدير بالذكر أن الرعاية النهارية تتعاون مع مقدمي برامج وورش خارجيين.

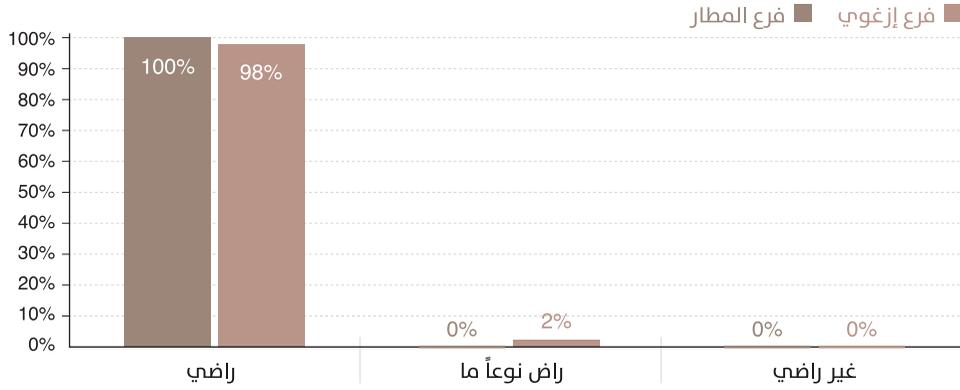
الشكل (27): يوضح مدى مهارة مقدمي خدمة الرعاية النهارية



7. أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية النهارية

يوضح الشكل (28) أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية النهارية لكبار السن المستفيدين، حيث بلغت نسبة الرضى 100% في فرع المطار و98% في فرع إزغوي، بينما 2% منهن راضيات نوعاً ما عن أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية النهارية معهن في فرع إزغوي.

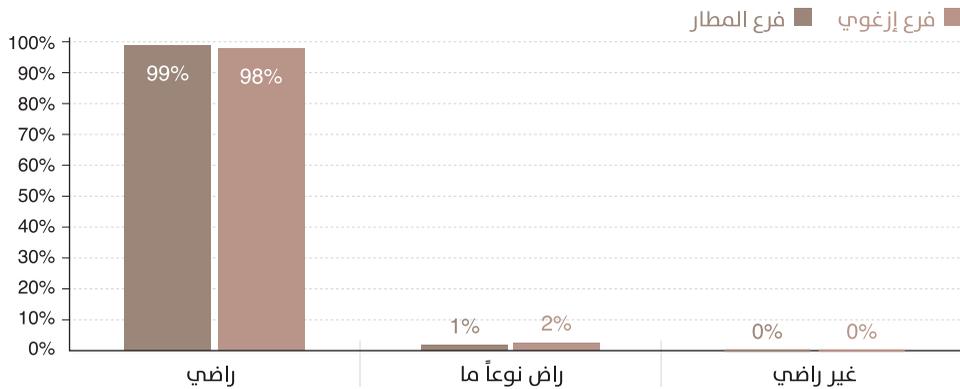
الشكل (28): يوضح أسلوب تعامل مقدمي خدمة الرعاية النهارية



8. مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة الرعاية النهارية

يبين الشكل (29) أن 99% من كبيرات السن في فرع المطار، و98% في فرع إزغوي راضيات بشكل تام عن مستوى الاستفادة من خدمات الرعاية النهارية المقدمة لهن في نوادي "إحسان"، بينما 1% من مستفيدات فرع المطار و2% من مستفيدات فرع إزغوي استفادوا نوعاً ما.

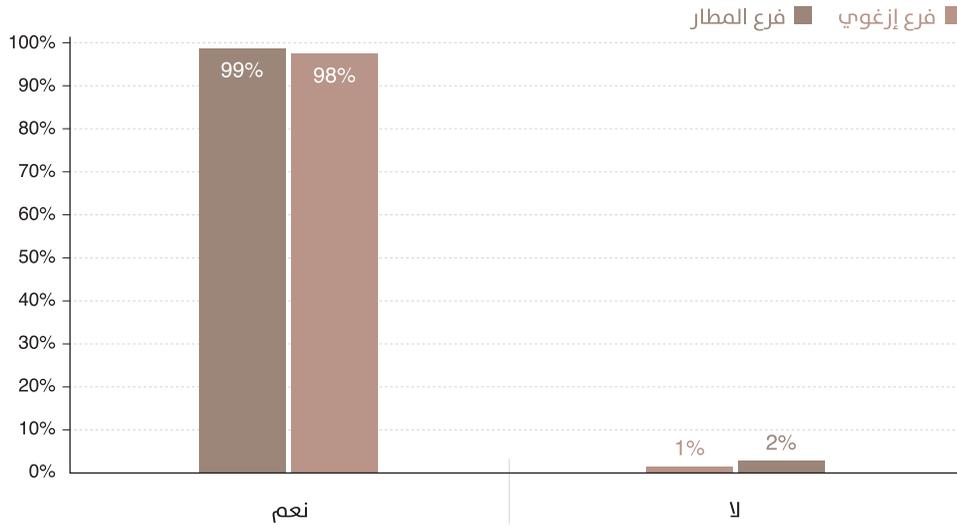
الشكل (29): يوضح مستوى الاستفادة لدى كبار السن من خدمة الرعاية النهارية



9. مدى نصح كبار السن المستفيدين ذويهم بالاشتراك في خدمة الرعاية النهارية

يوضح الشكل (30) أن 99% من كبار السن المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية فرع المطار و98% من فرع إزغوي ينصحون من حولهم من كبار السن بالانضمام لخدمة الرعاية النهارية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، و3% من كلا الفرعين لم يقوموا بذلك، ويعود السبب هنا إلى عدم وجود أقرباء لهم في عمر 60 سنة وأكثر.

الشكل (30): يوضح مدى نصح كبار السن المستفيدين ذويهم للاشتراك في خدمة الرعاية النهارية



رغبات كبار السن المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" ومقترحاتهم

ترك المجال مفتوحاً للفئة المستفيدة من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" المجال لتقديم أي ملاحظات أو مقترحات بهدف تحسين أو تطوير الخدمات المقدمة لهم، وهذه المقترحات والملاحظات متمثلة في التالي:

• الرعاية المنزلية:

- إعطاء المسن وقتاً أكبر خلال الزيارة.
- زيادة عدد الزيارات.
- توفير بعض الخدمات التي تكون ناقصة أحياناً كالعلاج النفسي.

• العلاج الطبيعي والوظائفي:

- توفير خدمة العلاج المائي في قسم العلاج الطبيعي.
- تنوع أكبر في الأجهزة الرياضية المستخدمة وتجديدها.
- توفير مراقبة طبية بشكل أكبر خاصة لأصحاب الأمراض المزمنة كالقلب.
- توفير جهاز الشمع الخاص بالأرجل لقسم النساء.
- زيادة عدد مواقف السيارات للمستفيدين.
- زيادة عدد الغرف المخصصة للعلاج الطبيعي.
- فتح خدمة العلاج الطبيعي في الفترة المسائية.
- صيانة لدورة المياه في قسم العلاج الطبيعي، وتوفير الاحتياجات الضرورية بها ككرسي الحمام.
- زيادة عدد الكادر الوظيفي بقسم العلاج الطبيعي.
- تجديد أرضية المبنى لأنها قابلة للانزلاق.
- فصل باب الدخول والخروج للسيارات.
- تخصيص مواقف لإنزال المرضى.
- توفير نادٍ صحي شامل لكبار السن في المركز.
- توفير مواصلات لكبار السن من وإلى المركز.
- توفير أخصائيين تغذية وتنظيم برامج لكبار السن.

• الرعاية النهارية:

- فرع المطار:

- توفير قاعة أكبر لاستيعاب الأعداد المتزايدة.
- تنوع أكبر في البرامج المقدمة.
- زيادة في عدد الأنشطة الرياضية المقدمة.
- زيادة وتنوع في عدد الورش اليدوية المقدمة.
- توفير ممرضة بشكل دائم في النادي.

- توفير فطور صحي لكبيرات السن.
- إجراء صيانة لدورة المياه.
- فتح باب التطوع لكبيرات السن القادرات؛ سواء في إلقاء المحاضرات أو المساعدة في الفعاليات.

- توفير مواقف لكبار السن الحضور.
- توفير مواصلات لكبيرات السن من وإلى النادي.
- زيادة عدد الأفرع.

- فرع إزغوي:

- توفير قاعة أكبر لاستيعاب العدد.
- توفير خدمة علاج طبيعي كاملة في فرع إزغوي.
- تنويع المحاضرات والدروس المقدمة.
- زيادة عدد الأنشطة الرياضية.
- توفير برامج غذائية لكبيرات السن.
- توفير أجهزة رياضية في النادي.
- زيادة عدد الرحلات.
- وضع سماعات وميكروفون في كل قاعة.
- الاستفادة من بعض كبيرات السن في إلقاء المحاضرات.
- فتح كافيتريا في النادي.
- زيادة عدد الموظفين وعاملات النظافة.
- توفير مواصلات من وإلى النادي.

المحور الرابع: خلاصة النتائج والتوصيات

المحور الرابع: خلاصة النتائج والتوصيات

أولاً: خلاصة النتائج

- فيما يتعلق بإجراءات التسجيل في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان": بلغت نسبة الرضا 100% في كل من خدمة الرعاية المنزلية والرعاية النهارية بالفرعين، و89% في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي، وذلك بسبب تأخر بعض المواعيد لمدة لا تزيد عن 10 أيام نظراً لكثرة عدد الراغبين في الاستفادة.
- بالنسبة لمستوى التنظيم في الخدمات المقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان": بلغت النسبة 100% عند العلاج الطبيعي والوظائفي، و98% في خدمة الرعاية المنزلية، و100% في خدمة الرعاية النهارية فرع إزغوي و99% في فرع المطار.
- وفيما يتعلق بمدى جاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة: فقد تم استثناء هذا السؤال عن خدمة الرعاية المنزلية لأنها تقدم لهم في منازل كبار السن، أما بالنسبة للعلاج الطبيعي فقد بلغت نسبة الرضى 98%، وللرعاية النهارية 90% فرع المطار و85% فرع إزغوي، ويعود السبب الرئيسي هنا لصغر القاعة المقدم بها الخدمات مقارنة بعدد المستفيدين.
- فيما يختص بتوفر مستلزمات واحتياجات الخدمة: فقد بلغت نسبة الرضا للرعاية المنزلية 98% و97% للعلاج الطبيعي والوظائفي، ونسبة مماثلة للرعاية النهارية فرع المطار، و90% للرعاية النهارية فرع إزغوي، وذلك بسبب نقص في عدد بعض الأجهزة والموظفين.
- أما عن مهارة مقدمي الخدمات في المركز فقد بلغت نسبة الرضا بشأنها 100% في خدمة العلاج الطبيعي والرعاية النهارية فرع المطار، و96% في خدمة الرعاية المنزلية و98% في خدمة الرعاية النهارية فرع إزغوي.
- وفيما يتعلق بأسلوب تعامل مقدمي الخدمات مع كبار السن المستفيدين: بلغت نسبة الرضى في خدمة العلاج الطبيعي والرعاية النهارية فرع المطار أيضاً 100%، و98% لفرع إزغوي، و97% للرعاية المنزلية.

- أما عن مستوى الاستفادة العام من الخدمات: فقد بلغت نسبة الرضى عن خدمات الرعاية النهارية 99% و98% لكل من فرع المطار وفرع إزغوي على التوالي، كما بلغت النسبة 96% لخدمة الرعاية المنزلية، أما العلاج الطبيعي فبلغت نسبة الرضى 74%.
- وفيما يختص بنصح كبار السن لأقاربهم وذويهم؛ للانضمام إلى خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان": يتضح أن 100% من المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية نصحوا أقاربهم وذويهم بالانضمام، 98% لكل من المستفيدين من العلاج الطبيعي والرعاية النهارية فرع إزغوي، و99% لخدمة الرعاية النهارية فرع المطار.

ثانياً: التوصيات

في الختام نوصي ببعض النقاط التي نقترح على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار لتوفير الراحة الاجتماعية والصحية والنفسية لكبار السن المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وهي كالتالي:

1. فيما يختص بالرعاية النهارية نوصي بالآتي:

- التوعية بأهمية الرعاية النهارية التي يقدمها المركز لكبار السن من خلال دعوة وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي إلى نشر ثقافة تقبل المجتمع لانتساب كبار السن إلى أندية الرعاية النهارية لكبار السن.
- حث المسؤولين على التوسع في مجال الرعاية النهارية؛ بتبني مشروع تأسيس أندية نهارية لكبار السن في جميع بلديات الدولة.
- العمل على توسعة القاعات المخصصة للأنشطة في نوادي "إحسان" الحالية لتكون كافية لاستيعاب الأعداد المتزايدة.
- زيادة عدد العاملين بالأندية النهارية لخدمة كبار السن، وللقيام على رعايتهم بشكل يتناسب مع تزايد عدد المستفيدين منهم من الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، مع توفير ممرضة في كل فرع من فروع نادي إحسان بشكل دائم تحسباً لأي ظروف طارئة.

- تشجيع أفراد المجتمع على الاهتمام بالعمل التطوعي في مجال رعاية كبار السن ومشاركة كبار السن في الأندية الخاصة بالرعاية النهارية.
- عقد اتفاقية تعاون مشترك بين مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والجهات المختصة بالأنشطة والفعاليات في الدولة، أجل تطوير وتحسين آليات تقديم أنشطة الرعاية النهارية لكبار السن، والاستفادة من البرامج والأنشطة التي يتم طرحها في تلك الجهات.
- تنظيم المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة لكادر العمل في نوادي "إحسان".
- تبادل الزيارات والخبرات مع المراكز المشابهة داخل وخارج الدولة.

2. فيما يختص بالرعاية المنزلية نوصي بالآتي:

- زيادة عدد فرق الرعاية المنزلية لخدمة كبار السن، وللقيام على رعايتهم بشكل يتناسب مع تزايد عدد المستفيدين منهم من الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
- توظيف المزيد من الأخصائيين لسد العجز الموجود في بعض التخصصات خاصة في مجال العلاج الطبيعي والتغذية والرعاية النفسية.
- توفير سيارات مريحة ومناسبة أكثر لفريق الرعاية المنزلية.
- استحداث الخدمة المسائية لفريق الرعاية المنزلية.
- تشغيل الخط الساخن للمقترحات والشكاوى المقدمة من كبار السن أو ذويهم عن طريق الاتصال الهاتفي أو البريد الإلكتروني، بحيث تتاح فرصة التواصل للحالات التي تعاني من مشكلة ما، أو الرد على الاستفسارات، أو تلقي المقترحات من أصحاب العلاقة.
- عقد اتفاقية تعاون مشترك بين مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والجهة المختصة بالرعاية المنزلية بمؤسسة حمد الطبية أو قطاعات الصحة بالدولة ذات الصلة، في سبيل تطوير وتحسين آليات تقديم خدمة الرعاية المنزلية لكبار السن، والاستفادة من برامج التدريب التي يتم طرحها في تلك الجهات.

- عمل دورات تدريبية متخصصة لكادر العمل؛ لضمان تقديم خدمة الرعاية المنزلية بجودة عالية.
- تبادل الزيارات والخبرات مع مراكز تأهيل كبار السن داخل وخارج الدولة.

3. فيما يختص بخدمات العلاج الطبيعي نوصي بالآتي:

- العمل على زيادة مساحة قسم العلاج الطبيعي والوظائفي وتوسعته بحيث يستوعب عدداً أكبر من المستفيدين مع زيادة الأجهزة المستخدمة في قسم العلاج الطبيعي والوظائفي.
- استحداث طرق علاج حديثة كالعلاج المائي من خلال إنشاء بركة سباحة تابعة لقسم العلاج الطبيعي.
- توفير خدمة العلاج الطبيعي في الفترة المسائية.
- توظيف طبيب شيخوخة، وزيادة الكوادر الطبية.
- زيادة المشاركات في الدورات التدريبية للفريق الطبي.
- توظيف كادر مختص في العلاج الطبيعي الوظيفي لسد النقص في تقديم الخدمة.
- توفير العلاج الطبيعي المائي لكبار السن.
- تبادل الزيارات والخبرات مع مراكز تأهيل كبار السن داخل وخارج الدولة.
- تكثيف دور الإعلام في التعريف بأهمية تلقي خدمة العلاج الطبيعي لكبار السن بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
- القيام بالدراسات الاستطلاعية بشكل سنوي؛ لقياس مستوى الخدمات المقدمة في مركز "إحسان"؛ للوقوف على نقاط القوة والضعف بالخدمات المقدمة بالمركز.

4. فيما يتعلق بمقترحات تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية نوصي بالآتي:

- تقدير احتياجات كبار السن بأسلوب علمي.
- تقييم الخدمات المقدمة في ضوء احتياجات كبار السن.

- زيادة الموارد المالية المخصصة للأنشطة.
- استكمال أدوات النشاط غير المتوفرة بالمركز.
- مساعدة كبير السن على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة.
- توعية كبير السن بأهمية حصوله على الخدمات التي يقدمها المركز.
- تيسير إجراءات الحصول على الخدمات.
- إشراك كبير السن في إعداد البرامج والخدمات الخاصة بهم.

المراجع والمصادر:

- مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، دراسة تطبيقية "قياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات الرعاية المنزلية"، دار الكتب القطرية، (2017م).
- د. سماح سالم سالم، ود. نجلاء محمد صالح، مقدمة في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر 2016م.
- نبيل عبد الهادي، القياس والتقييم التربوي واستخداماته في مجال التدريس الصفي، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
- عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ط 2، دار الوائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 17.
- مأمون درادكة، طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 18.
- نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الأزهر، المجلة 13، العدد 1، غزة ص 662.
- الفراج، أسامة (تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية) المجلد رقم 25، العدد الثاني، 2009.
- حرارة، محي الدين فايد، 2014 (تقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين) كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة - فرع خان يونس.
- سلطان، وفاء علي، 2012، (أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين - دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة)، قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة.
- عماد محمد نبيل سالم 2005، خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمسنين، رسالة، كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة طوان.
- مروة محمد شحته (2001)، رؤية نفسية مستقبلية لرعاية كبار السن 2001.

الملاحق

الملحق رقم (1): استمارة القياس

رقم الاستمارة



استمارة قياس مدى رضا المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

اسم المشروع:..... / الخدمة:..... الإدارة:.....
اسم المستفيد (اختياري):..... الفترة: / / 2018

ت	المتغيرات	راضي	راض نوعاً ما	غير راضي
101	سهولة إجراءات التسجيل.			
102	مستوى التنظيم في الخدمة.			
103	جاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة.			
104	مدى توفر جميع مستلزمات واحتياجات تقديم الخدمة.			
105	مهاره مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)			
106	إسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز.			
107	مستوى الاستفادة من الخدمة.			

لا نعم

108 هل تنصح أصدقائك بالاشتراك في خدمات مركز "إحسان"؟

109 هل لديك مقترحات لتطوير الخدمة؟

.....
.....
.....

الملحق رقم (2): جداول المخرجات

جدول إدارة الرعاية المنزلية:

سهولة إجراءات التسجيل بالخدمة %	مستوى الرضى
100%	راضى
0%	راضٍ نوعاً ما
0%	غير راضى
مستوى التنظيم في الخدمة %	مستوى الرضى
98%	راضى
2%	راضٍ نوعاً ما
0%	غير راضى
مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم الخدمة %	مستوى الرضى
98%	راضى
2%	راضٍ نوعاً ما
0%	غير راضى
مهاره مقدمي الخدمة (المهاره والمعرفة) %	مستوى الرضى
96%	راضى
4%	راضٍ نوعاً ما
0%	غير راضى
إسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز %	مستوى الرضى
97%	راضى
2%	راضٍ نوعاً ما
1%	غير راضى
مستوى الاستفادة من الخدمة %	مستوى الرضى
96%	راضى
3%	راضٍ نوعاً ما
1%	غير راضى
هل تنصح أصدقاءك بالاشتراك في خدمات "إحسان" %	مستوى الرضى
100%	نعم
0%	لا

جدول إدارة الرعاية الداخلية - قسم العلاج الطبيعي والوظائفي:

سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة %	مستوى الرضى
%89	راضى
%11	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
مستوى التنظيم في الخدمة %	مستوى الرضى
%100	راضى
%0	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
جاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة %	مستوى الرضى
%98	راضى
%2	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم الخدمة %	مستوى الرضى
%97	راضى
%3	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
مهاره مقدمي الخدمة (المهاره والمعرفة) %	مستوى الرضى
%100	راضى
%0	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
إسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز %	مستوى الرضى
%100	راضى
%0	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
مستوى الاستفادة من الخدمة %	مستوى الرضى
%74	راضى
%26	راضٍ نوعاً ما
%0	غير راضى
هل تنصح أصدقائك بالاشتراك في خدمات "إحسان" %	مستوى الرضى
%98	نعم
%2	لا

جدول إدارة الرعاية النهارية:

سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%100	%100
راضي نوعاً ما	%0	%0
غير راضي	%0	%0
مستوى التنظيم في الخدمة %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%99	%100
راضي نوعاً ما	%1	%0
غير راضي	%0	%0
جاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%90	%85
راضي نوعاً ما	%10	%13
غير راضي	%0	%2
مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم الخدمة %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%97	%90
راضي نوعاً ما	%3	%10
غير راضي	%0	%0
مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة) %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%100	%98
راضي نوعاً ما	%0	%2
غير راضي	%0	%0
إسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%100	%98
راضي نوعاً ما	%0	%2
غير راضي	%0	%2
مستوى الاستفادة من الخدمة %		
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع أزغوي
راضي	%99	%98
راضي نوعاً ما	%1	%2
غير راضي	%0	%0
هل تتمتع أصدقاءك بالاشتراك في خدمات "إحسان" %		
الإجابة	فرع المطار	فرع أزغوي
نعم	%99	%98
لا	%1	%2



**قياس مستوى خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية
وخدمات العلاج الطبيعي والوظيفي
من وجهة نظر الفئة المستفيدة
للعام 2018**

(دراسة تطبيقية على مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان")

-  | (+974) 4012 1000
-  | (+974) 4455 1717
-  | 24353, Doha - Qatar
-  | media@ehsan.org.qa
-  | @ehsan_org
-  | ehsan ehsan
-  | Ehsan1_org
-  | ehsan_org
-  | www.ehsan.org.qa
-  | media@ehsan.org.qa