

## قياس وتقييم مستوى خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2019

(دراسة تطبيقية)



إعداد: مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"



**قياس وتقييم مستوى خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"  
الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي  
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2019**

(دراسة تطبيقية)

إعداد:

**مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"**  
مكتب التخطيط والتطوير

الدوحة - 2020

حقوق الطبع محفوظة لـ:

**مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"**

الدوحة - الطبعة الأولى 2020

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

قياس وتقييم مستوى خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"  
الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي  
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2019  
(دراسة تطبيقية)

فريق إعداد الدراسة:

مدير مكتب التخطيط والتطوير	مريم إبراهيم الأنصاري	
أخصائي تقييم ومتابعة	ياسمين محمد شمسي	
أخصائي تخطيط وتطوير	شيماء يوسف الكواري	
أخصائي تخطيط وتطوير	آلاء الشريف	
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	الإهداء والشكر
9	الإطار العام - أولاً: المقدمة
12	ثانياً: الدراسات السابقة
<b>15</b>	<b>المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>
17	أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
18	ثانياً: أهداف الدراسة
18	ثالثاً: أهمية الدراسة
19	رابعاً: حدود الدراسة
20	خامساً: خطوات إجراء الدراسة
20	سادساً: الصعوبات التي واجهت الباحثات أثناء إعداد الدراسة
21	سابعاً: أهم المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة
<b>23</b>	<b>المحور الثاني: الإطار التطبيقي (أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)</b>
25	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
26	ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة
26	ثالثاً: منهج الدراسة
26	رابعاً: أدوات الدراسة
<b>29</b>	<b>المحور الثالث: تحليل استبيان قياس وتقييم الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"</b>
31	أولاً: خدمات الرعاية النهارية
43	ثانياً: خدمات الرعاية المنزلية
52	ثالثاً: خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي
<b>63</b>	<b>المحور الرابع: خلاصة النتائج والتوصيات</b>
65	أولاً: خلاصة النتائج
66	ثانياً: التوصيات
69	ثالثاً: نتائج متابعة تنفيذ توصيات دراسة قياس وتقييم مستوى خدمات التي يقدمها مركز "إحسان" للعام 2018
75	المراجع
76	الملاحق



# الإهداء والشكر..

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لهذا لولا أن هدانا الله، ولولا فضل الله وتوفيقه ومشيبته لما خرجت هذه الدراسة إلى حيز النور .

ويطيب لنا أن نهدي هذه الدراسة إلى حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير دولة قطر ”حفظه الله“، وإلى دولتنا قطر الحبيبة التي وفرت كل الإمكانيات لدعم وتعزيز الخدمات لكبار السن لتحفظ لهم كرامتهم .

كما يسعدنا أن نهدي هذا العمل المتواضع إلى آبائنا وأمهاتنا، إلى ينبوع الصبر والتقاؤل والأمل، إلى من آثرونا على أنفسهم، إلى من كانوا وما زالوا ملاذنا وملجأنا بعد الله سبحانه، إلى من بذلوا الغالي والنفيس حتى وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم .

وتتقدم بالشكر الجزيل إلى السيد / مبارك بن عبد العزيز آل خليفة – المدير التنفيذي لمركز تمكين ورعاية كبار السن ”إحسان“ الذي تبني مشروع الدراسة وقدم كل الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة حتى تظهر الدراسة إلى النور بهذا المستوى المشرف .

## الباحثات





## الإطار العام أولاً: المقدمة

لقد أصبح موضوع رعاية كبار السن من قضايا الساعة التي تحظى بالاهتمام، وأصبحت الكثير من الدول في العصر الحديث تقدم برامج متنوعة من الرعاية لمواطنيها؛ وتوفير خدمات لهذه الفئة من فئات المجتمع؛ باعتبار أن ذلك من معايير رقي وتقدم ونهضة الدول، ولم يأت هذا الاهتمام بهذه الفئة من فراغ، وإنما يرجع إلى أنها أصبحت ذات تأثير واضح على التركيبة السكانية للمجتمعات، مما استوجب إعادة النظر في الخدمات المقدمة لها، وتطويرها بما يتناسب مع التزايد المستمر في إعداد كبار السن في المجتمع.

ويقصد برعاية كبار السن تقديم جميع الخدمات الاجتماعية، والنفسية، والاقتصادية، والصحية التي تتّصف بصبغتها الوقائية أو العلاجية، وتوفير الحماية لهم، وضرورة الاتجاه نحو توفير أبعاد رفاھيتهم من خلال ملاحظة العلاقة بين السلامة الجسمية والنفسية والاجتماعية والبيئية، وهذا الأمر يتطلب تعاوناً واسعاً بين الدولة والمجتمع وأسر كبار السن وكبار السن أنفسهم.

ولقد 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 الجسدي ومن مختلف النواحي الصحية والاجتماعية والاقتصادية. وتبقى رعاية تلك الفئة من الآباء والأجداد واجباً شرعياً يتحتم القيام به.

وتحتل فئة كبار السن في المجتمع القطري وضعاً متميزاً، ولها مكانة بارزة ومرموقة في المحيط العائلي حيث لا تزال الأسرة تتمسك بدورها الإنساني والأخلاقي والديني في رعاية كبار السن وتحيطهم بكل مظاهر التقدير والاحترام والمحبة، على الرغم من التغيرات العميقة التي لحقت بكيان الأسرة ووظائفها ومسؤولياتها وبحكم التحولات المستمرة التي صاحبها طبيعة الحياة المعاصرة وما طرأ على المجتمع من تطورات سريعة ومتلاحقة. وذلك بفضل القيم والتقاليد العربية المتوارثة جيلاً بعد جيل، ولطبيعة المجتمع كمجتمع إسلامي تتأصل فيه مبادئ وأحكام شريعة الدين الإسلامي وتعاليمه السمحاء، فإن المجتمع القطري العربي المسلم لم يواجه مشاكل معقدة في مجال رعاية كبار السن كتلك التي واجهتها بحدّة مجتمعات غربية عديدة.

وقد أولت دولة قطر اهتماماً خاصاً بكبار السن وتأمين سبل الحياة الكريمة لهم، إذ تولت الدولة الإشراف على خدمات رعاية كبار السن؛ حيث وضعت الإنسان هدفاً أسمى وغاية عظمى في كافة السياسات والخطط والاستراتيجيات والبرامج التنموية، وبخاصة في برامج رعاية كبار السن، كما أن دستورها الدائم تضمن التأكيد على احترام الدولة والمجتمع للشيوخ وضرورة رعايتها من قبل الأسرة والمجتمع والجهات المعنية، كما وضعت التشريعات التي تؤمن حماية حقوقهم ورعايتهم.

ويأتي هذا النجاح من خلال تركيز الدولة على تقديم خدمات الرعاية الصحية بكل دقة وسرعة من خلال إنشاء المؤسسات الصحية التي تقدم باقة متنوعة من الخدمات الصحية التي تهدف للحفاظ على صحة السكان ووقايتهم من الأمراض خاصة كبار السن، كما قدمت لهم رعاية اجتماعية ضمنت لهم الحماية المالية، وتمثلت في صرف الضمان الاجتماعي، كما تجلّى اهتمام الدولة بكبار السن بإنشاء مركزٍ خاصٍ لرعاية كبار السن هو مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، والذي يسعى إلى تمكين كبار السن في كافة المجالات لتحقيق الحياة الآمنة والكريمة لهم.

ويبرز دور مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في سعيه نحو تدعيم الصلة بينه وبين المجتمع بشكل عام وبينه وبين فئة المستفيدين (كبار السن) بشكل خاص، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين وتقديم خدماته لهم، ويعتبر مركز "إحسان" وسيلة التواصل المباشر بالفئة المستهدفة (كبار السن) بدولة قطر، فهو يقوم بتوفير الاحتياجات الخاصة والمتطلبات المميزة للمواطنين والمقيمين من كبار السن، ويشمل جميع الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" من رعاية نهائية ورعاية منزلية وخدمات العلاج الطبيعي وغيرها من الخدمات.

وبما أن معظم المؤسسات تسعى للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل إلى درجة التميز الذي يعد مثلاً يتطلع إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، وذلك من خلال استخدام العديد من الاستراتيجيات، ومن أهمها استراتيجية قياس وتقييم مستوى الخدمات ورضا الفئة المستفيدة عنها.

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 رضا

الفئة المستفيدة عن مستوى خدمات الرعاية الرئيسية بالمركز وهي خدمة الرعاية النهارية وخدمة الرعاية المنزلية وخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي من وجهة نظر الفئة المستفيدة من الخدمة.

ويعد قياس رضا 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.

وقياس رضا المستفيدين له عدة فوائد؛ فهو يساعد في توسيع الأنشطة والخدمات لنطاق أكبر أو في تقليلها أو إلغائها واستبدالها بأنشطة أخرى، كذلك يساعد في 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 الرئيسية 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 مهمة، تسهم في الارتقاء بالخدمة إلى أرفع المستويات، والاستفادة من الاقتراحات والملاحظات التي سيسعى المركز بكل طاقته لتحقيقها.

## وجاءت هذه الدراسة في أربعة محاور:



## ثانياً: الدراسات السابقة

قام عدد من الباحثين بدراسة الخدمات المقدمة للفئة المستفيدة من خدمات المؤسسات والمراكز العامة والخاصة ومدى رضاهم عنها، وبحث كل منهم هذا الجانب من وجهة نظره واختصاصه، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات.

قام حسين منصور عام 2004 الأستاذ المساعد في جامعة اليرموك بدراسة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمدينة إربد - الأردن "دراسة في جغرافية الخدمات" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية للمرضى المنومين بمدينة إربد. ومدى رضاهم عنها في مجالات: الطبيب، والخدمة الفندقية، والتمريض، والوضع الاجتماعي، والواسطة. شملت عينة الدراسة (224) مريضاً في ثلاثة مستشفيات حكومية بمدينة إربد، واستخدم الباحث استبانة خاصة لقياس رضى المرضى مكونة من (33) جملة على مقياس "ليكرت" الخماسي. وأظهرت نتائج الدراسة مستويين لرضى المرضى المنومين أحدهما مرتفع والآخر منخفض. كما أظهرت أن الرضى عن مجال كادر التمريض احتل المرتبة الأولى ثم مجال الوضع الاجتماعي والواسطة، فمجال الطبيب ثم مجال الخدمات الفندقية. كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين مجال الخدمات الفندقية ومتغير الدخل ومجال الطبيب ومتغير الحالة الاجتماعية مع الرضا. ولم تظهر فروق دالة إحصائية بين الرضى والمتغيرات المستقلة الأخرى.

وفي دراسة أخرى قام بها بو عنان نور الدين 2006/2007 ”جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء“ وهي دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة في الجزائر، وكان الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد ويعرّف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخلاً إدارياً حديثاً، فقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج نقسمها، بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العملاء والذي بدوره يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء. كما تناولت طرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة بتحسين جودة الخدمات، وحاولت الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء؛ حيث تطرقت إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة، ومدى مساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات، بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة وكيفية قياس رضا العميل، وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

وفي دراسة أعدها د. عطية مصلح، 2011، لقياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية بفلسطين، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى المبحوث، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة. وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي ومستشفى وكالة الغوث الدولية (وشملت العينة 126 موظفاً ومريضاً من أصل 420 شخصاً أي ما نسبته 30% من مجتمع الدراسة، وأظهرت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية. ووجد فروقاً ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، الأمان والثقة، والتعاطف، تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من ضمنها العمل على توفير مستلزمات المستشفيات سواء كان ذلك من الأجهزة أو المعدات الحديثة، وتوفير دورات تدريبية ملائمة للعاملين كل في مجاله من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة.

ولت دراسة عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد 2011، "الإعداد للتقاعد كمدخل لرعاية المسنين" موضوع هام وهو تدريب كبار السن على بعض الأنشطة التعويضية التي قد تسهم في التخفيف من حدة الآثار الناجمة عن التقاعد، كما هدفت إلى تفسير وتوضيح بعض التشريعات والبرامج والخدمات التي يمكن الاستفادة منها في مرحلة الشيخوخة. وخرجت هذه الدراسة ببرنامج يمكن الاستفادة منه في مواجهة مشاكل كبار السن بعد التقاعد بصفة عامة ومن بينها مشكلة شغل أوقات الفراغ.

ومن بين خطوات هذا البرنامج التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة مشكلة وقت الفراغ لدى كبار السن ما يلي: 1. تنظيم المقابلات الشخصية مع الأفراد المقبلين على التقاعد والمتخصصين في الجوانب المختلفة والتي يتعرض لها الفرد في مرحلة الشيخوخة حتى يمكن لكل منهم أن يوضح الإعداد في الجانب المتخصص فيه، مثال ذلك: الطبيب يوضح أهمية الإعداد الصحي البدني للمسن، والأخصائي النفسي يوضح أهمية الإعداد النفسي للمسن، والأخصائي الاجتماعي يوضح أهمية الإعداد الاجتماعي للمسن. 2. مساعدة الأفراد على الاهتمام بالتخطيط للمستقبل في مختلف جوانب الحياة المادية والصحية والنفسية والاجتماعية والعقلية. 3. مساعدة الأفراد على اختيار الأنشطة والأدوار الاجتماعية التي يمكن أن يعوضوا بها فقدانهم لوظائفهم وأعمالهم عند التقاعد. 4. تنظيم جماعات صغيرة لا تزيد كل منها عن عشرة أفراد بحيث تستخدم معهم البرامج الاجتماعية كوسيلة لإمدادهم بالخبرات والمهارات التي تفيدهم عند اختيار أساليب حياتهم البديلة بعد التقاعد عن العمل على أن يعمل مع هذه الجماعات أفراد متخصصون ومدربون على العمل مع كبار السن. 5. يجب الإعلام بشتى الوسائل المتاحة عن هذه البرامج وتشجيع الأفراد من مختلف الجهات على الاستفادة منها (سماح سالم وآخرون، 2015).

وخلاصة القول إن الدراسات السابقة تشكل أهمية كبيرة في البحوث العلمية، فلقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في الكثير من المجالات، فمن خلالها استطاع القائمون على الدراسة الحالية أن يحددوا منهج البحث المناسب لهذه الدراسة والأساليب الإحصائية المناسبة وكيفية اختيار عينة الدراسة وأدواتها، كما استفادوا منها في تنظيم الإطار النظري وتفسير النتائج وتحليلها، أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، فيما يتعلق بموضوع قياس وتقييم الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان" وعلاقته بكبار السن وبالذات على المستوى العربي، أنها تهتم بتسليط الضوء على فئة مهمة داخل المجتمع القطري ألا وهي شريحة كبار السن في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" من خلال تقييم الخدمات المقدمة لهذه الشريحة. وقد استفاد الباحث من عرض الدراسات السابقة في تحديد مجال الدراسة وخطوطها واتجاهاتها.

## المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة





## أولاً: 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 جزءاً من 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 رضا الفئة المستفيدة عن مستوى خدمات الرعاية النهارية وخدمات الرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي المقدمة لهم بمركز تمكين ورعاية كبار السن؟

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

1. هل إجراءات التسجيل في الخدمة سهلة؟
2. هل الخدمات المقدمة تقدم بشكل منظم؟
3. ما مدى جاهزية المكان لتقديم الخدمات لكبار السن؟
4. هل الأجهزة ومستلزمات تقديم الخدمات متوفرة وكافية؟
5. هل الكادر الوظيفي المُقَدِّم للخدمات على دراية ومعرفة تامة بعمله؟
6. هل تعامل الكادر الوظيفي مع كبار السن المستفيدين لائق؟
7. ما مستوى تحسن المهارات العملية والقدرات الفردية؟
8. ما المستوى العام للاستفادة من الخدمة؟
9. هل تنصح أصدقاءك وأقربائك بالاستفادة من خدمات المركز؟
10. ما المقترحات من وجهة نظر الفئة المستفيدة؛ لتطوير الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان"؛ لتحسين نوعية حياتهم؟

## ثانياً: أهداف الدراسة

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

1. التعرف على مدى رضا 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 "إحسان".

## ثالثاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

1. تعتبر جهداً بحثياً موضوعياً؛ للكشف 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 وفعال ومستدام.

## رابعاً: حدود الدراسة

### 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".

### الحدود الزمانية

تمت الدراسة خلال العام 2019.

### الحدود المكانية

طبقت الدراسة في أندية "إحسان" للرعاية النهارية وقسم العلاج الطبيعي والوظائفي بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والمستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية في منازلهم.

### الحدود العلمية

اقتصرت الدراسة على قياس وتقييم خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي التي يقدمها مركز "إحسان" لكبار السن.

## خامساً: خطوات إجراء الدراسة

- تحديد المشكلة وأبعادها.
- الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات مشابهة للدراسة الحالية.
- إعداد أداة الدراسة.
- عرض أداة الدراسة على المحكمين.
- الحصول على موافقة المركز على تطبيق الدراسة.
- تطبيق أداة الدراسة: استبانة قياس مدى رضا المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية المقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
- تفرغ بيانات الدراسة وجدولتها وفقاً لمتغيرات الدراسة.
- المعالجة الإحصائية للبيانات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- استخراج النتائج وعرضها ومناقشتها.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

## سادساً: الصعوبات التي واجهت الباحثات أثناء إعداد الدراسة

1. الترتيب والتنسيق، لاختيار الأوقات المناسبة لتعبئة الاستبانات؛ كانت مهمة ليست ببسيطة.
2. قلة خبرة الأمهات في التعامل مع الاستبانات، حيث أن الباحثتين قامتا بشرح كل جملة في الاستبانة، كما اضطررتا لاستبعاد بعض الاستبانات، لوجود أخطاء في الإجابة عليها من قبل الأمهات.

## سابعاً: أهم المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة

المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي.	المؤسسة
مركز تمكين ورعاية كبار السن.	المركز
يعرّف كبير السن من الناحية الرسمية والقانونية بأنه كل فرد بلغ من العمر 60 سنة وأكثر.	كبير السن
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 وأسرهم.	الرعاية النهارية
هو مكان تم تجهيزه لاستقبال كبار السن المستقلين غير المقيمين؛ لتقديم خدمات الرعاية وأنشطة التمكين، خلال الفترة النهارية فقط.	نادي "إحسان"
هي تقديم خدمة منزلية لكبير السن، وتعنى بتوفير مجموعة من الخدمات النفسية والصحية والاجتماعية والعلاج الطبيعي.	الرعاية المنزلية
هو أحد فروع المهن الطبية المساندة، ويعنى باستخدام أسلوب شامل للوقاية والتشخيص ومعالجة المشاكل والاضطرابات الحركية والحالات المرضية باستخدام مختلف التمارين العلاجية والوسائل الفيزيائية.	العلاج الطبيعي
هو أحد المهن الطبية المساندة، التي تقوم على أساس التقييم، ومن ثم العلاج لتعزيز مهارات الحياة اليومية للأشخاص الذين يعانون من مشاكل جسدية أو عصبية أو إدراكية؛ وذلك من خلال تطوير قدراتهم، ومحاولة استعادتها كما كانت من قبل بقدر الإمكان، أو الحفاظ عليها من التراجع والتدهور.	العلاج الوظيفي
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 التصرفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين، من خلال وسائل مادية وبشرية لمنفعة معينة أو لمجموعة من الأفراد، بالاعتماد على إجراءات وسلوكيات منظمة.	الخدمة

<p>تُعرف 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.</p>	<p><b>الجودة</b></p>
<p>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.</p>	<p><b>القياس</b></p>
<p>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.</p>	<p><b>قياس مستوى الرضا</b></p>

## المحور الثاني: الإطار التطبيقي (أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)





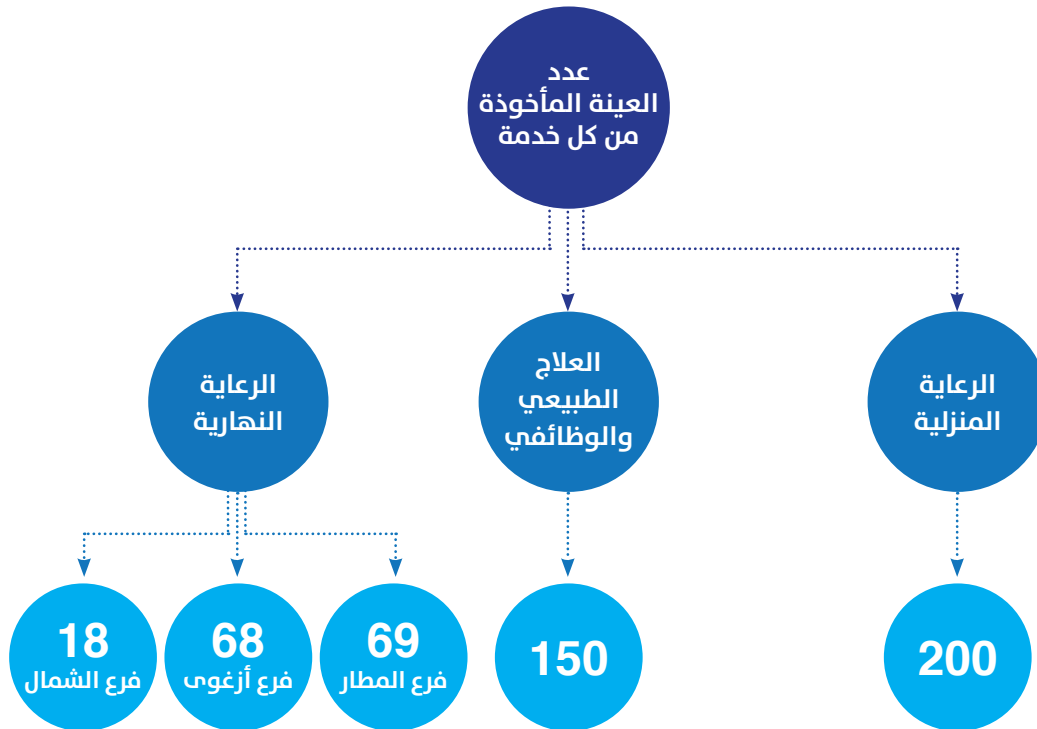
في هذا المحور سيتم عرض الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة، كأسلوب جمع العينة، تحليل البيانات والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

## 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 (1294) مستفيداً من الجنسين حسب قاعدة البيانات للعام 2018.

وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) من المستفيدين من خدمات المركز خلال الفترة من يونيو حتى أكتوبر 2019 حسب قاعدة البيانات للعام 2018 الممثلة لمجتمع الدراسة. وبلغ عدد العينة في كل خدمة كالتالي: (200) مستفيد من خدمات الرعاية المنزلية، و(150) مستفيد من العلاج الطبيعي والوظائفي، و(155) مستفيد من خدمات الرعاية النهارية.

### الرسم التوضيحي (1): يمثل عدد العينة المأخوذة من كل خدمة



## ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة

تم تطبيق استمارات الدراسة ابتداءً من شهر يونيو وحتى شهر أكتوبر 2019، وذلك بهدف أخذ عينة ممثلة للمجتمع في جميع الخدمات لكل خدمة على حدة، ويمثل المجال المكاني مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" 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.

واستخدم الباحثات 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

اعتمد الباحثون 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 "إحسان" 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 (ملحق 1). وتضمنت الاستمارة عدة أسئلة تقيس 3 مستويات للخدمة المقدمة وهي:



وتبعت الأسئلة بسؤال مفتوح في حال رغب كبار السن بإبداء رأيهم أو تقديم مقترحات لتحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم.

## خامساً: خطة العمل الميداني

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



- **ثانياً:** العمل المكتبي: بدأ العمل المكتبي بتاريخ 01 أغسطس 2019 بعد إنجاز المرحلة الأولى من العمل الميداني، وذلك حرصاً على الدقة في البيانات المستوفاة من الاستمارة التي تم ملؤها من قبل الباحث الميداني.
- **ثالثاً:** التحليل الإحصائي: تم استخدام برنامج "إكسل Excel" لإنتاج جداول الإخراج والتحليل الإحصائي من قبل فريق التحليل.

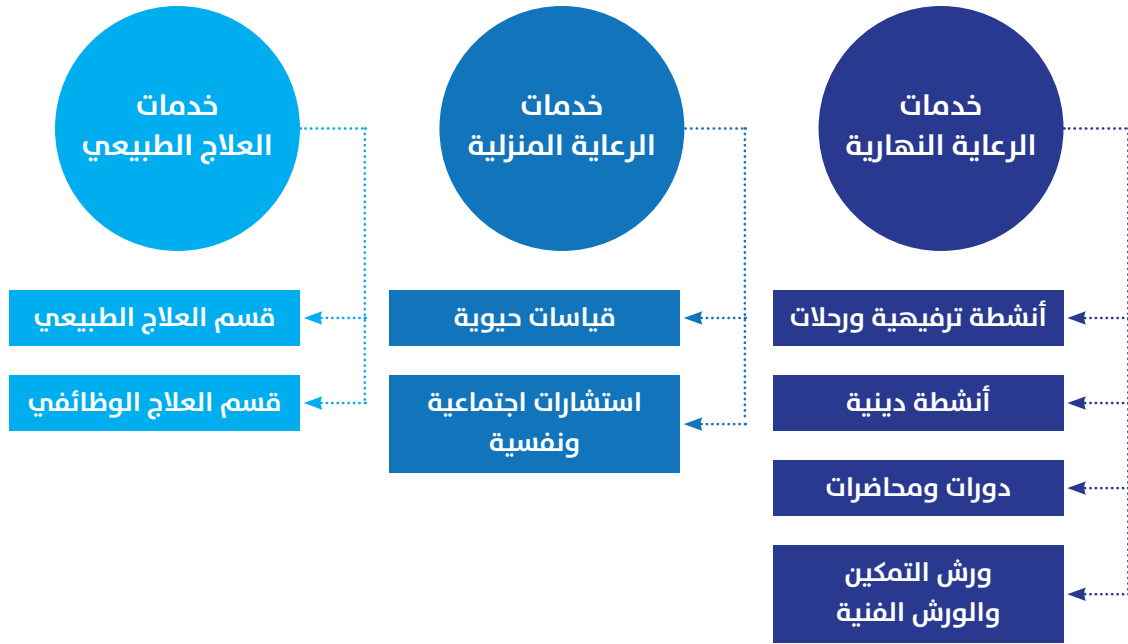
## المحور الثالث:

# تحليل استبيان قياس وتقييم 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، من خلال تقديم مجموعة من خدمات الرعاية والتمكين، من أهمها خدمات الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي المناسبة لهم.

الرسم التوضيحي (2): 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 إزغوى للعائلات بتاريخ 2017/10/22.

وفي 2018/12/02 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 بقائه 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 المنتشرة عن طريق تفعيل الشراكة الحقيقية بين مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص مع الحكومة من خلال تبني مبادرات وبرامج في المجالات الرعائية 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 بناءً على الزيادة المتوقعة في أعدادهم؛ بهدف تجديد النشاط وإعادة الحيوية لنفوس مرتادي النادي، 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.

ونوادي "إحسان" الاجتماعية تسهم 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؛ كالاحتفال باليوم العالمي للمسن، والاحتفال بالمناسبات الشعبية.

## ومن أهم إنجازات الرعاية النهارية للعام 2019:

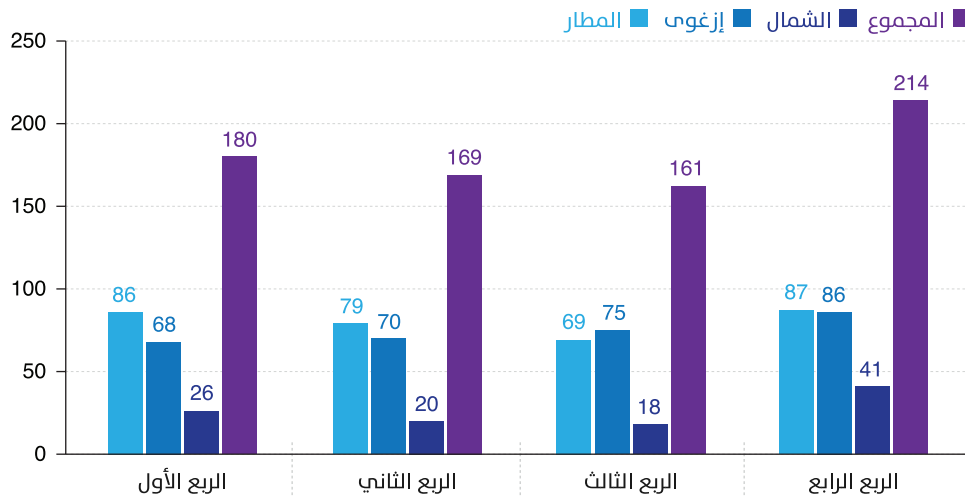
تنفيذ عدد (547) نشاطاً، شملت: (118) محاضرة، (344) دورات التمكين، (45) ورش العمل اليدوية والفنية، (21) رحلة، (17) احتفال، (2) جلسات حوارية. الثالث من اليدوية والفنية، (21) رحلة، (17) احتفال، (2) جلسات حوارية.

فتح مجلس للرجال بمنطقة المطار، وبلغ عدد المستفيدين (59) كبير سن.

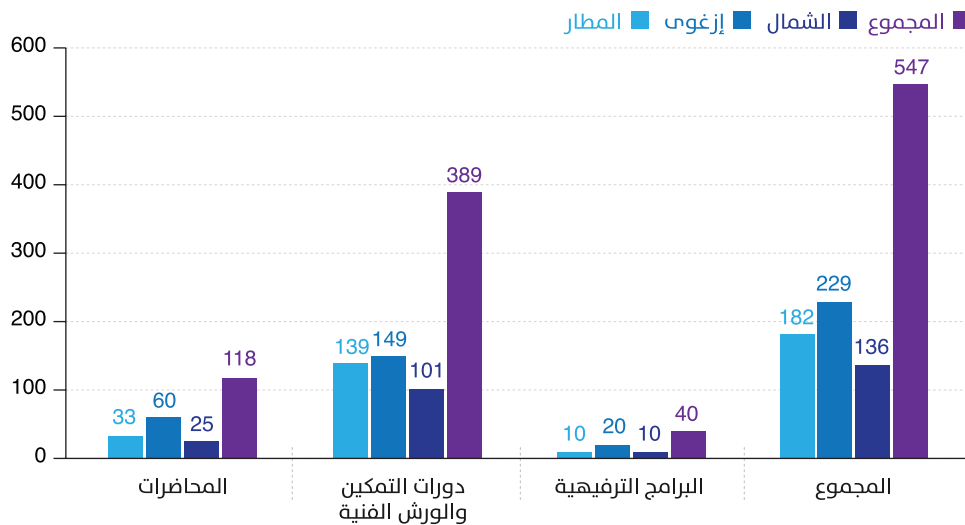
استقبال نوادي "إحسان" (المطار، إزغوى، الشمال)، (240) كبيرة سن خلال الفترة النهارية.

تفعيل الفرع الثالث من نوادي "إحسان" لكبيرات السن (فرع الشمال).

### الشكل رقم (1): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية خلال العام 2019



### الشكل رقم (2): الأنشطة التي قدمتها نوادي "إحسان" للمستفيدين حسب نوع النشاط خلال العام 2019



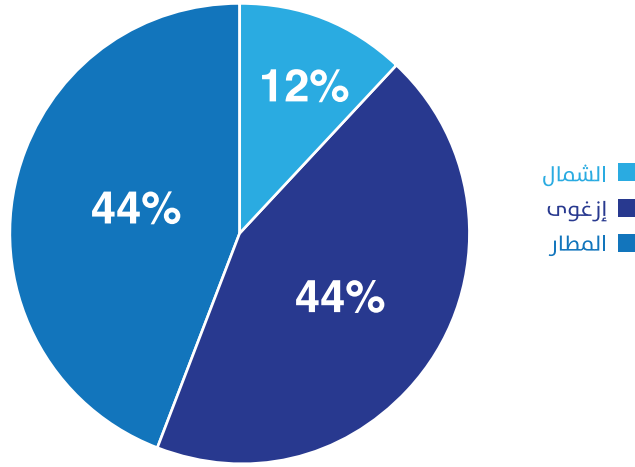
## تحليل استبيان قياس مستوى الرضى لخدمة الرعاية النهارية

من باب اهتمام المركز بتقييم مستوى الخدمات المقدمة ومعرفة نقاط الضعف وتطوير الخدمات المقدمة لكبار السن، قام مكتب التخطيط والتطوير في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بأخذ آراء كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية في عدة مجالات لتقييمها، وتم اختيار العينة من قاعدة بيانات 2018 بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد المستفيدين فيها 218 من كبار السن منهن 113 منتسبات إلى نادي المطار و105 منتسبات إلى نادي إزغوى، أما نادي الشمال فتم افتتاحه في شهر أكتوبر من سنة 2018 حيث لا توجد قاعدة بيانات له.

### 1. المشاركون في الاستبيان:

بلغ عدد العينة 155 كبيرة سن، منهن 68 من نادي إزغوى و69 من نادي المطار و18 من نادي الشمال، ويرجع سبب تباين الأرقام بين فرع الشمال وفرعي المطار وإزغوى بسبب تباين أعداد المنتسبين.

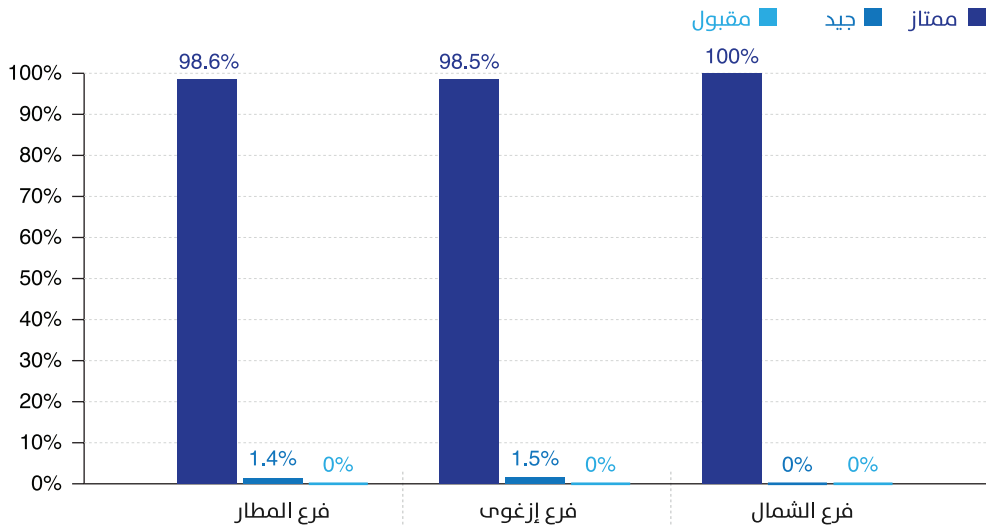
الشكل رقم (3): نسبة كبيرات السن حسب الفرع من أفراد العينة



### 2. سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة:

فيما يخص إجراءات التسجيل في كل فرع من فروع الرعاية النهارية بلغت نسبة الرضا لدى الفئة المستفيدة في فرع الشمال 100% وما يقارب 99% لكل من فرع المطار وإزغوى، أما صعوبات التسجيل والمتمثلة في نسبة 1% فكانت بسبب عدم توفر البطاقة الشخصية لدى بعض كبيرات السن من المقيمين.

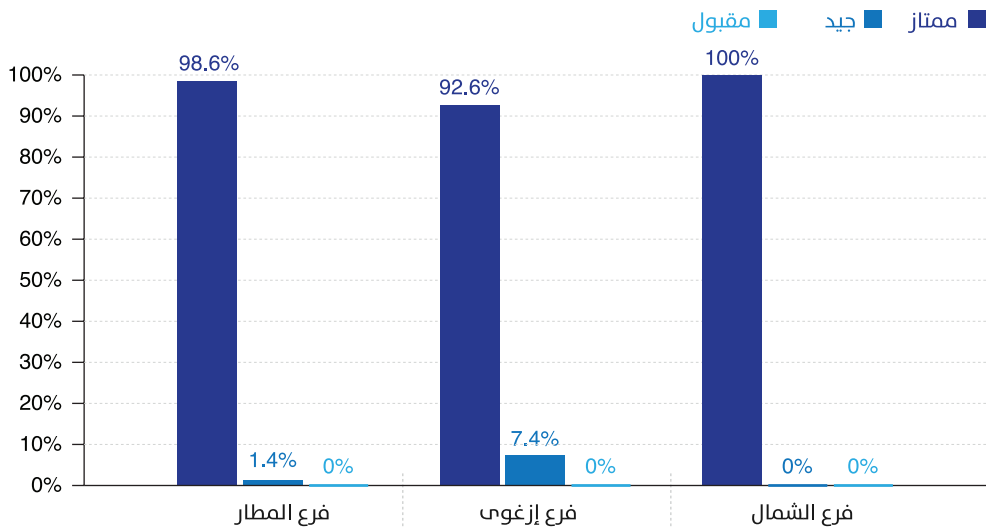
#### الشكل رقم (4): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية حسب الفرع



### 3. مستوى التنظيم في خدمة الرعاية النهارية:

يقصد بمستوى التنظيم مدى تنظيم الأوقات لبدء ونهاية الأنشطة المقامة في النادي وتنظيم مشاركة كليات السن وغيرها، ومستوى الرضا عن التنظيم في فرع الشمال كان بنسبة 100%، يليه ما يقارب 99% من فرع المطار، وما يقارب 93% من فرع إزغوى و7% من نفس الفرع يرونه أنه على مستوى جيد.

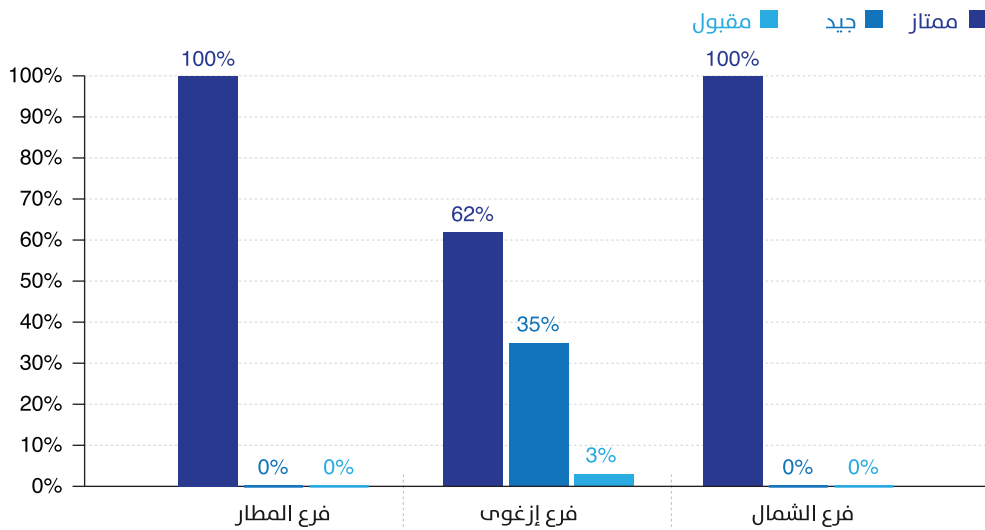
#### الشكل رقم (5): يوضح مستوى التنظيم في خدمة الرعاية النهارية حسب الفرع



#### 4. جاهزية قاعات الرعاية النهارية:

ومن خلال الشكل (6) يتبين أن 100% من كليات السن من فرع المطار والشمال يرون أن القاعة المخصصة للأنشطة جاهزة على مستوى ممتاز أما في فرع إزغوى فإن 62% منهن يرون أنها جاهزة على مستوى ممتاز و35% يرون أنها جاهزة على مستوى جيد و3% يرون أنها مجهزة بشكل مقبول ويرجع السبب هنا إلى عدم تفعيل غرفة العلاج الطبيعي لفترة طويلة، كما أن صغر حجم المكان وزيادة عدد كليات السن أدى إلى حدوث ضغط على المرافق.

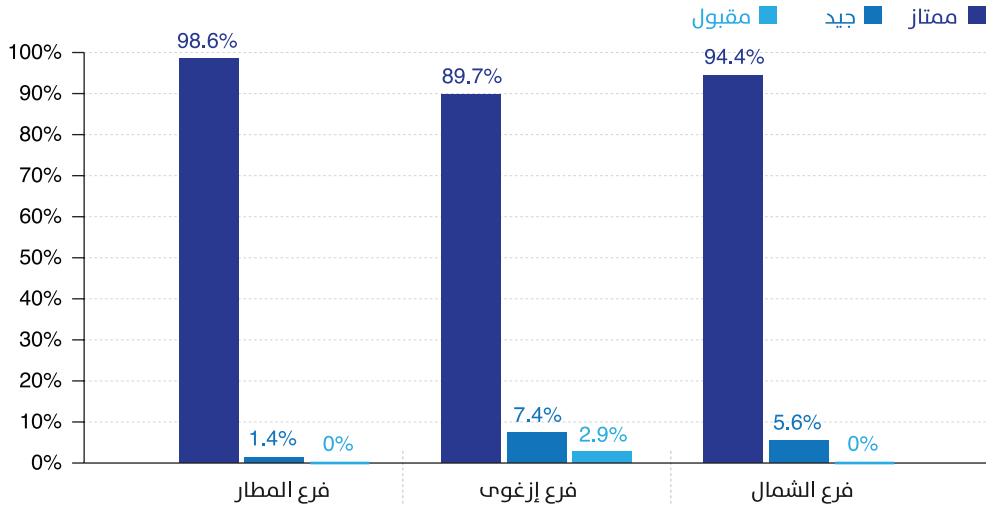
الشكل رقم (6): جاهزية قاعات الرعاية النهارية حسب الفرع



#### 5. توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل الخدمة:

يوضح الشكل (7) أن ما يقارب 99% من كليات السن من فرع المطار يرون أن جميع الاحتياجات والمستلزمات لتقديم جميع الخدمات والأنشطة متوفرة و94% من كليات السن في فرع الشمال، وكذلك ما يقارب 90% من فرع إزغوى، بينما 1% من فرع المطار وما يقارب 6% من فرع الشمال و7% من فرع إزغوى يرون أن الأندية مجهزة بشكل جيد. ويعود السبب هنا إلى زيادة عدد المنتسبات في بعض الفروع مقارنة بالقدرة الاستيعابية للقاعة أو نقص في توفير بعض المستلزمات نظراً لبعد منطقة النادي عن المبنى الرئيسي للمركز.

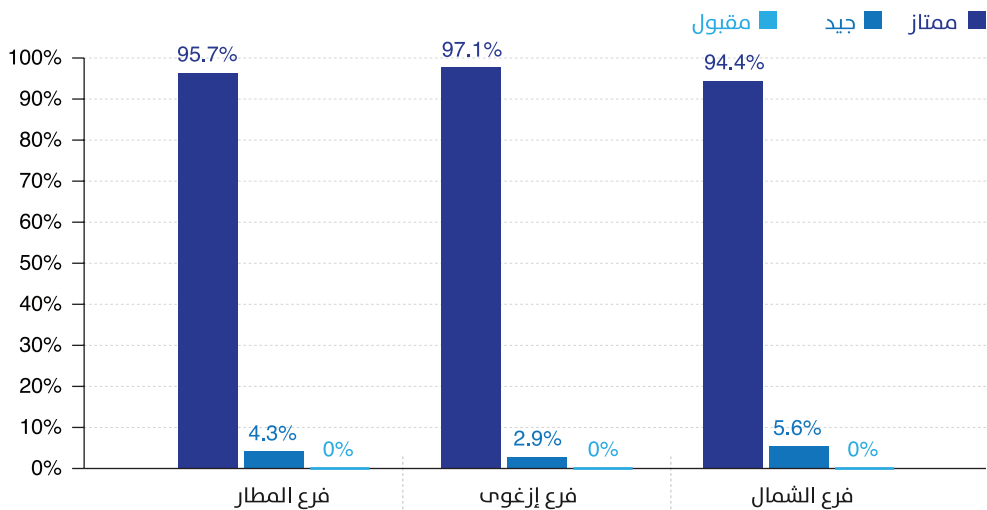
## الشكل رقم (7): يوضح مدى توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل خدمة الرعاية النهارية حسب الفرع



## 6. مهارة مقدمي خدمات الرعاية النهارية:

بلغ متوسط نسبة الرضا عن مهارة مقدمي البرامج والفعاليات المختلفة في فروع نادي "إحسان" 96%، بينما ما يقارب 6% من منتسبات فرع الشمال يرون أن مقدمي البرامج والخدمات على مستوى جيد و3% من نادي إزغوى و4% من نادي المطار كذلك.

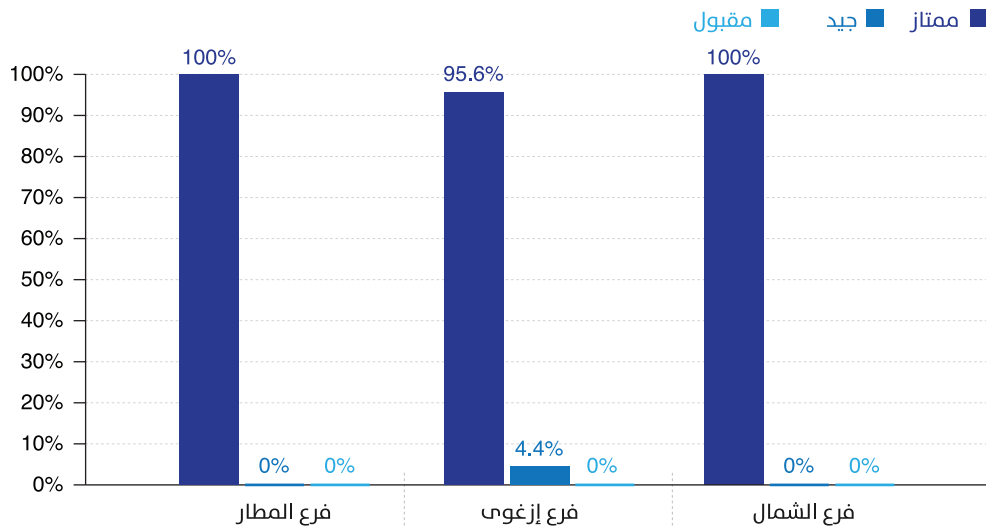
## الشكل رقم (8): يوضح مهارة مقدمي خدمات الرعاية النهارية حسب الفرع



## 7. أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل مقدمي خدمات الرعاية النهارية:

من الملاحظ من خلال الشكل (9) ارتفاع نسبة رضا أفراد العينة عن أسلوب التعامل من قبل مقدمي الخدمة، حيث بلغت نسبة الرضا 100% من كبريات السن المستفيدات من خدمة الرعاية النهارية في فرع المطار وفرع الشمال راضين بشكل تام عن أسلوب تعامل مقدمي الخدمات معهن، بينما ما يقارب 96% من المستفيدات من فرع إزغوى راضين بشكل ممتاز و4% راضين بشكل جيد.

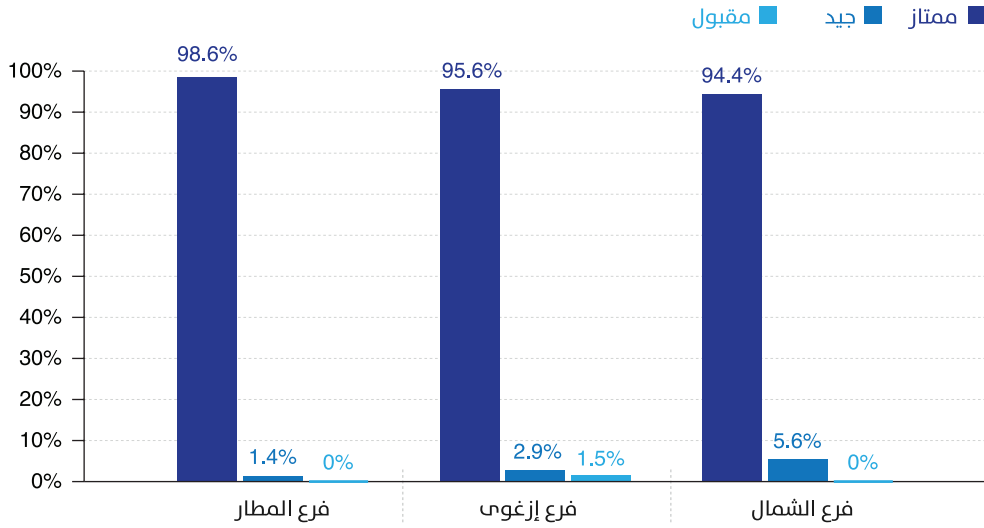
الشكل رقم (9): يوضح أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل مقدمي خدمات الرعاية النهارية



## 8. مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية النهارية في المهارات العملية والقدرات الفردية:

فيما يخص التحسن الذي تحدثه خدمة الرعاية النهارية على القدرات والمهارات الفردية يوضح الشكل (10) أن ما يقارب 99% من المستفيدات من فرع المطار يستفدن بشكل ممتاز وما يقارب 96% من فرع إزغوى و94% من فرع الشمال، بينما ما يقارب 6% من فرع الشمال و3% من فرع إزغوى يرون أن مستوى استفادتهم متوسطة ويرجع السبب هنا إلى تفاوت المستوى التعليمي للمتسابات.

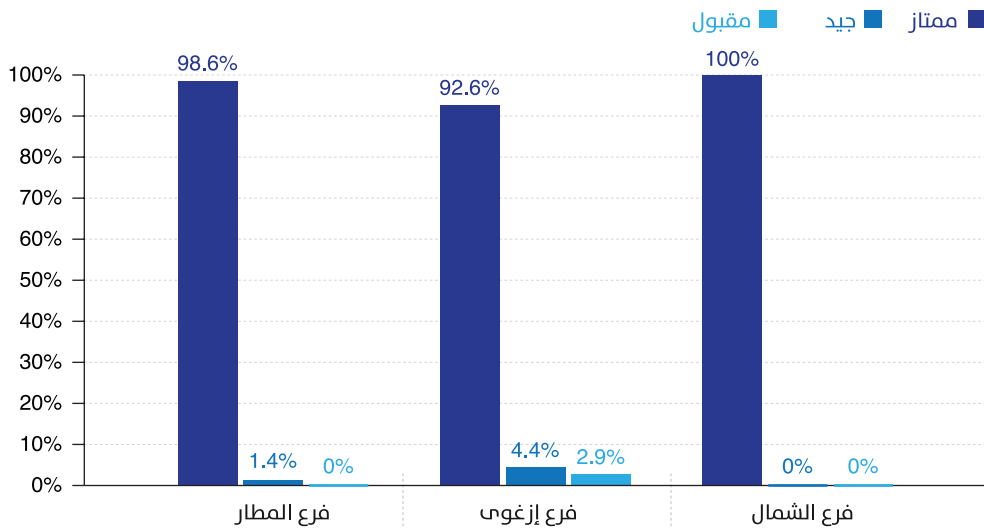
## الشكل رقم (10): يوضح مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية النهارية في المهارات العملية والقدرات الفردية



## 9. مستوى الاستفادة من خدمة الرعاية النهارية بشكل عام:

أما عن مستوى الاستفادة بشكل عام؛ فالمستفيدات في فرع الشمال راضين بشكل تام عن الخدمات المقدمة لهن، وما يقارب 97% من المستفيدات من فرع المطار و93% من فرع إزغوى. كما أن 4% من المستفيدات من فرع إزغوى يرون أن مستوى الاستفادة العام جيد و3% يرون أنه مقبول، وتتوافق نسب الإجابة على هذا السؤال ما ورد أعلاه من إجابات على باقي الأسئلة.

## الشكل رقم (11): يوضح مستوى الاستفادة من خدمة الرعاية النهارية بشكل عام

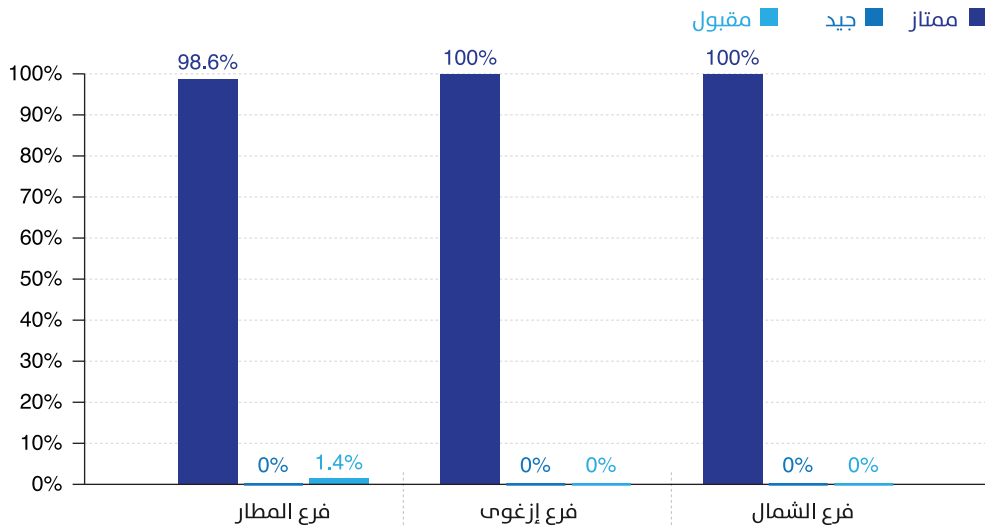




## 10. مدى نصح كبار السن لأصدقائهم بالاشتراك في أنشطة وخدمات مركز "إحسان":

يوضح الشكل (12) أن 100% من المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية في فرع الشمال وفرع إزغوى أخبرن أقاربهن وأصدقائهن عن الأنشطة والخدمات المقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، إضافة إلى ما يقارب 99% من فرع المطار و1% ليس لهن أحد.

الشكل رقم (12): يوضح مدى نصح كبار السن لأصدقائهم بالاشتراك في أنشطة وخدمات مركز "إحسان"



## 11. رغبات المستجيبين من كبار السن ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة لهم:

ترك لأفراد العينة مجال مفتوح لتقديم أية ملاحظات أو مقترحات أو رغبات تهدف إلى تحسين الخدمات المختلفة المقدمة لهم في نوادي "إحسان". أما المقترحات والملاحظات والرغبات التي أشار إليه البعض هي كالتالي:

انقسمت التوصيات الخاصة بخدمة الرعاية النهارية حسب كل فرع كالتالي:

## فرع المطار

- زيادة المحاضرات الدينية وشرحها بشكل تفصيلي.
- زيادة عدد الرحلات.
- زيادة الأنشطة الترفيهية.
- توفير دروس في الحاسب الآلي.
- ترتيب وتنظيم القاعة بشكل أكبر.
- توفير أماكن مخصصة للصلاة.
- توفير مواصلات.
- تنويع في الأنشطة المقدمة.
- تدريب المضيفات بشكل أفضل.
- الاستفادة من خبرات كبيرات السن المنتسبات للنادي في تقديم المحاضرات.
- فتح المجال لمن هن أقل من 60 سنة.

## فرع الشمال

- توظيف موظفات لنادي الشمال.
- عمل ورش فنية ويدوية بشكل أكبر، وبشكل خاص الخياطة مع توفير المستلزمات والرسم والطبخ.
- عمل بروشور عن النادي وتوزيعه للتعرفه بالنادي وزيادة الحضور.
- تفعيل جميع الأجهزة الإلكترونية في النادي (كجهاز العرض).
- زيادة عدد المحاضرات الدينية وحصص القرآن الكريم.
- زيادة عدد الرحلات الترفيهية.
- زيادة حصص اللغة الإنجليزية.
- المشاركة في المناسبات الوطنية.
- صيانة دورات المياه.
- مراعاة أن تكون الحافلات المخصصة للرحلات مريحة وملائمة.

## فرع إزغوي

- زيادة حصص القران الكريم والتجويد.
- زيادة حصص اللغة العربية.
- زيادة حصص الرياضة.
- زيادة الرحلات الترفيهية.
- زيادة البرامج والأنشطة الترفيهية.
- زيادة الورش الفنية واليدوية.
- تنويع أكثر في الأنشطة المقامة.
- تنسيق أوقات الدورات بشكل أكبر بحيث لا يتم عمل دورتين بنفس الوقت لتعم الاستفادة.
- توسعة المكان بحيث يستوعب عدد كبيرات السن من الحضور.
- ضبط درجة الصوت في السماعات والميكروفون بحيث يكون مناسباً وليس عالياً جداً.
- تهيئة المكان بشكل أفضل وتجهيزه حسب النشاط.
- توفير كراسي مريحة.
- اختيار مواضيع الندوات والمحاضرات بعناية بحيث تتناسب مع كبيرات السن ووضعهم الاجتماعي.
- توفير قاعة رياضية.
- توفير مطبخ للاستفادة من دورات الطبخ بشكل أكبر.
- صيانة دورة المياه.
- توفير مواصلات لكبيرات السن.
- مراعاة حجم الخط في الأوراق الموزعة على كبيرات السن بحيث لا يكون صغيراً يصعب عليهن رؤيته.
- مشاركة كبيرات السن ذوات الخبرة والمهارة في تقديم الدورات لباقي المنتسبات.
- تقسيم الأنشطة حسب المستوى التعليمي لكبيرات السن.

## 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، بتعاون 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 كبار 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 حياتهم، ورفع كفاءة الاستجابة لمتطلبات رعايتهم وحمايتهم من خلال توفير الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية لهم.

وتتكون إدارة الرعاية المنزلية من قسمين: قسم التقييم والمتابعة وهو المعني بزيارة الحالة لأول مرة وتقييم مدى حاجتها للخدمة إضافةً إلى بعض الحالات التي لا تتطلب زيارة بشكل دوري، أما القسم الثاني فهو الرعاية المتنقلة حيث تُحوّل له أغلب الحالات من قسم التقييم والمتابعة ليتم زيارتها بشكل متكرر أي أسبوعي أو أكثر من مرة خلال الأسبوع الواحد.

#### • ويختص قسم التقييم والمتابعة بالمهام التالية:

1. استقبال الحالات عن طريق الحضور شخصياً، وتعبئة استمارة طلب خدمة الرعاية المنزلية، وعن طريق المعارض أو الندوات التي يشارك فيها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
2. تحديد الزيارة المنزلية، يتم وضع جدول انتظار للمسئول 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 3 شهور.
6. التحويل إلى قسم الرعاية المتنقلة.

## • ويختص قسم الرعاية المتنقلة 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 ذوي 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 على حسب الخطة الموضوعة 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 والوظائفي وخدمات التمريض من قياس معدلات السكر والضغط بالمنزل، كذلك تقديم الارشادات اللازمة في متابعة النظام الغذائي للمسن، وما يجب تناوله من الأطعمة، وما يجب تجنبه والابتعاد عنه.

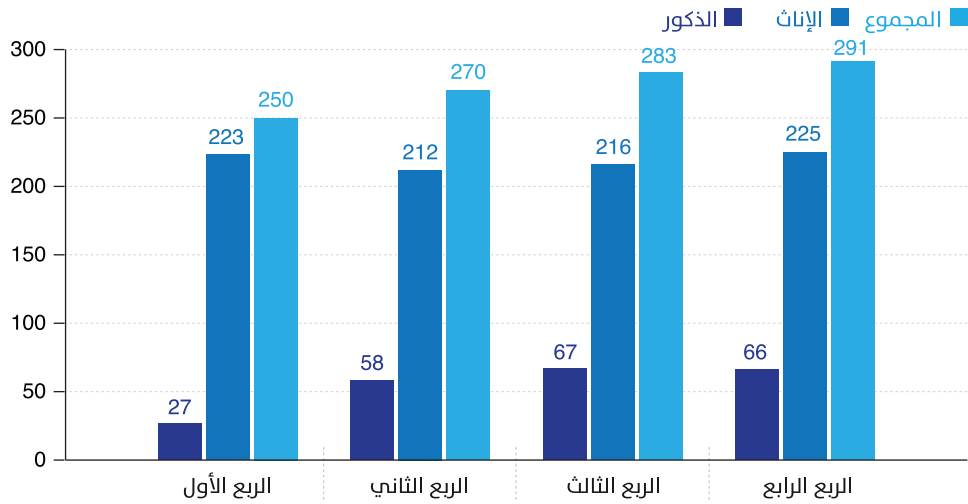
كما تقدم فرق الرعاية المنزلية خدمات الاستشارات الاجتماعية، حيث تتيح هذه الخدمة تقديم الاستشارات الاجتماعية لكبار السن وأفراد الأسرة، من خلال الأخصائي الاجتماعي؛ لمعالجة وتخطي المشاكل التي قد تواجه أسرة المسن وعائلته، كما يقدم فريق الرعاية النفسية الإرشاد والتوجيه لأفراد الأسرة بكيفية العناية والرعاية بكبار السن، والتعامل مع التغيرات المصاحبة للشيخوخة، أيضاً مساعدة المسن على الوصول إلى درجة التوافق النفسي.

بالإضافة إلى ذلك يقدم مركز "إحسان" الأجهزة التعويضية لكبار السن في منازلهم، وذلك بعد دراسته للحالة 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).

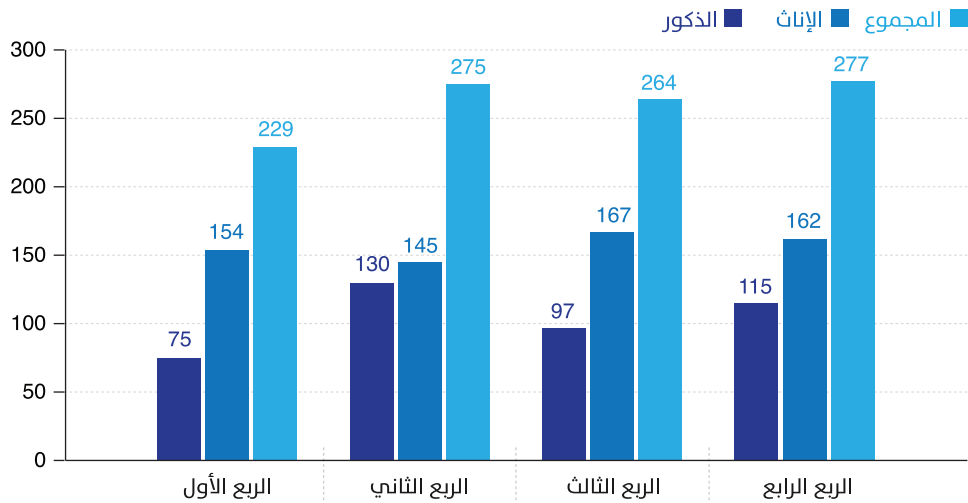
## ومن أهم إنجازات الرعاية المنزلية للعام 2019:

- استفاد من خدمة الرعاية المنزلية (699) كبير سن (إناث/ ذكور).
- زيادة عدد الفرق إلى (11) فريق.
- عدد الزيارات (7201) زيارة.
- صرف عدد (123) جهاز تعويضي لكبار السن.
- تدشين الوحدة المتنقلة للعلاج الطبيعي.
- المشاركة في (35) برنامج تدريبي لتنمية مهارات العاملين بالرعاية المنزلية.

الشكل رقم (13): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية (فرق الرعاية المتنقلة) خلال العام 2019



الشكل رقم (14): عدد المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية (فرق المتابعة والتقييم) خلال العام 2019



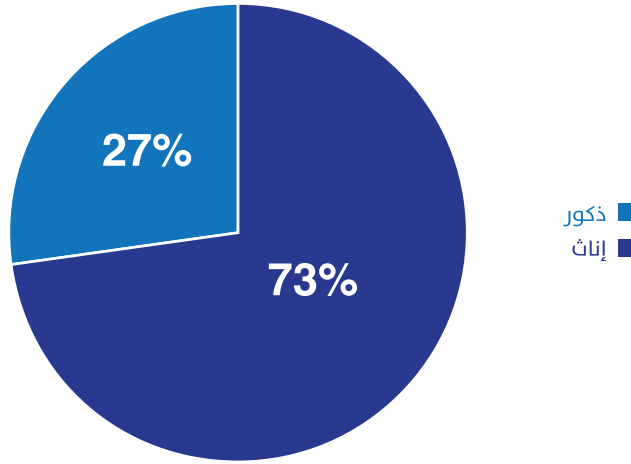
## تحليل استبيان قياس مستوى الرضا لخدمة الرعاية المنزلية

ولتقييم مستوى الخدمات المقدمة ومعرفة نقاط الضعف وتطوير الخدمات؛ قام مكتب التخطيط والتطوير في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بتقييم وأخذ آراء كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية بقسميه في عدة مجالات، وتم اختيار العينة من قاعدة بيانات المستفيدين لعام 2018 بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد المستفيدين 630 من كبار السن منها 199 ذكور و431 إناث.

### 1. المشاركون في الاستبيان:

بلغت نسبة الذكور في العينة 27% أما الإناث 73% وسبب تباين أعداد الذكور والإناث يعود لكثرة أعداد الإناث المستفيدات من خدمة الرعاية المنزلية مقارنة بالذكور كما ورد في قاعدة بيانات 2018.

الشكل رقم (15): نسبة الذكور والإناث من أفراد العينة

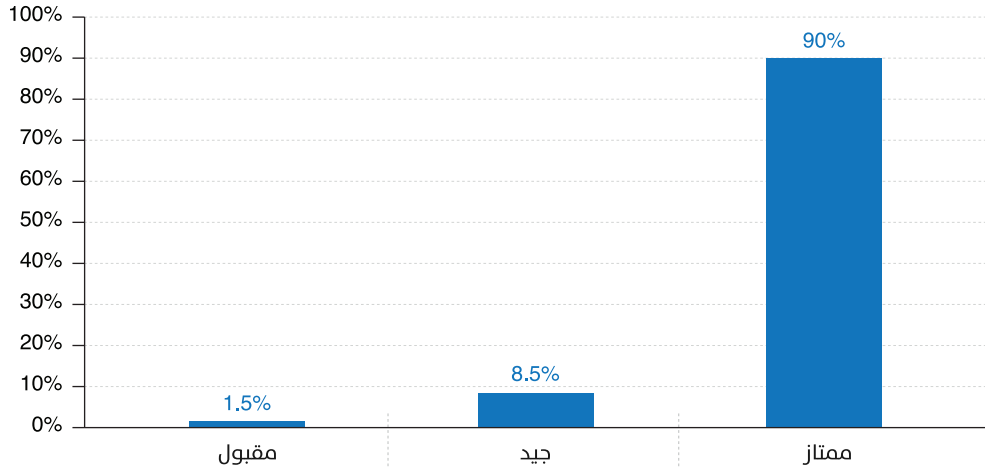


### 2. سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة:

أوضحت نتائج الاستبيان أن 90% من كبار السن يرون أن التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية كان سهلاً ولم يشكل أية صعوبة، وأكدت 9% من العينة أن التسجيل سار بشكل جيد، أما 2% من العينة فقد واجهوا صعوبة لرغبتهم في الحصول على استثناء للتسجيل في خدمة الرعاية المنزلية، وذلك بسبب عدم استيفائهم لشرط "العمر المستحق للخدمة" ليكون 58 كحد أدنى بدلاً من 60 عاماً.



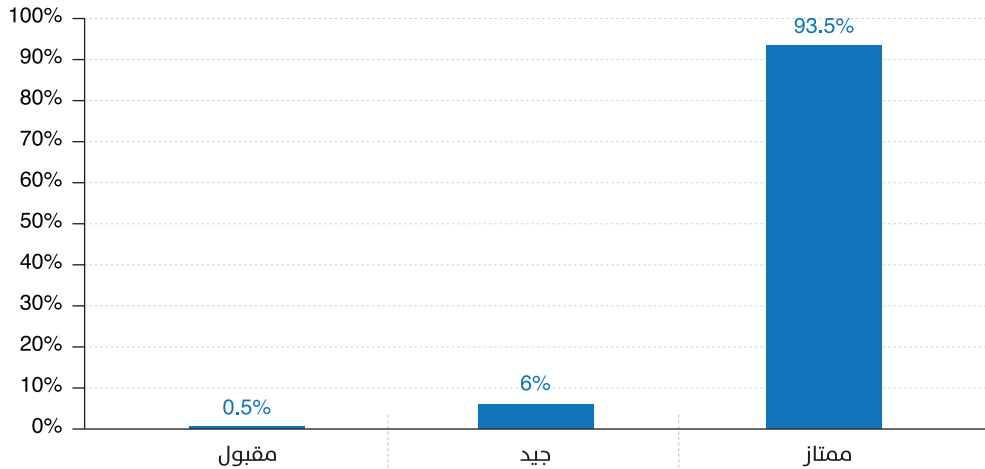
### الشكل رقم (16): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية



### 3. مستوى التنظيم في خدمة الرعاية المنزلية:

يقصد بمستوى التنظيم مدى تنظيم المواعيد للحالات والالتزام بالوقت إلى جانب إبلاغ كبير السن في حال حدوث أي طارئ يستدعي إلغاء الزيارة، ويرى 94% من كبار السن أن خدمة الرعاية المنزلية على قدر كبير من التنظيم بينما 6% منهم فقط يرون أن الخدمة على قدر جيد من التنظيم.

### الشكل رقم (17): يوضح مستوى التنظيم في خدمة الرعاية المنزلية

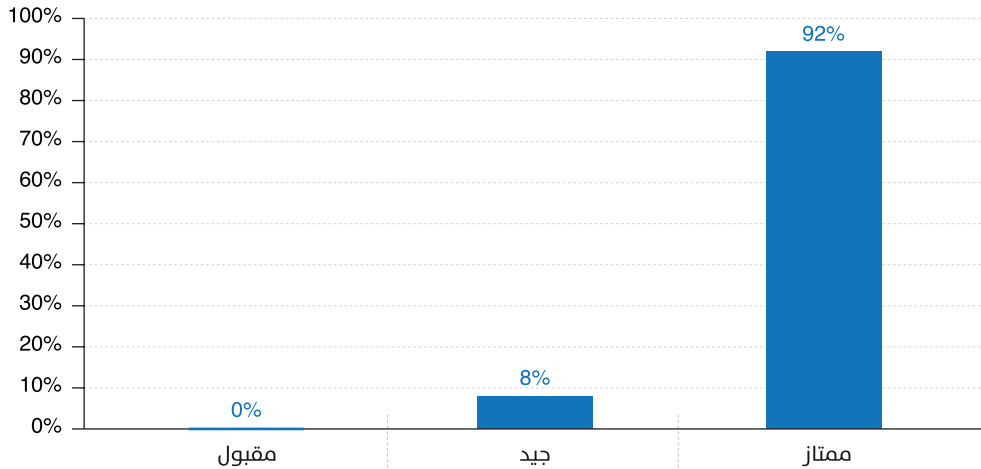


### 4. توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل الخدمة:

يوضح الشكل (18) أن نسبة الرضا 92% لدى كبار السن الذين يرون أن أعضاء الفرق تتوفر لديهم جميع الاحتياجات والمستلزمات لتقديم خدمة الرعاية المنزلية كأجهزة قياس

السكر والضغط والحرارة والأدوات الخاصة بالعلاج الطبيعي وغيرها، في حين ترى 8% من العينة أن مستوى الجاهزية جيد.

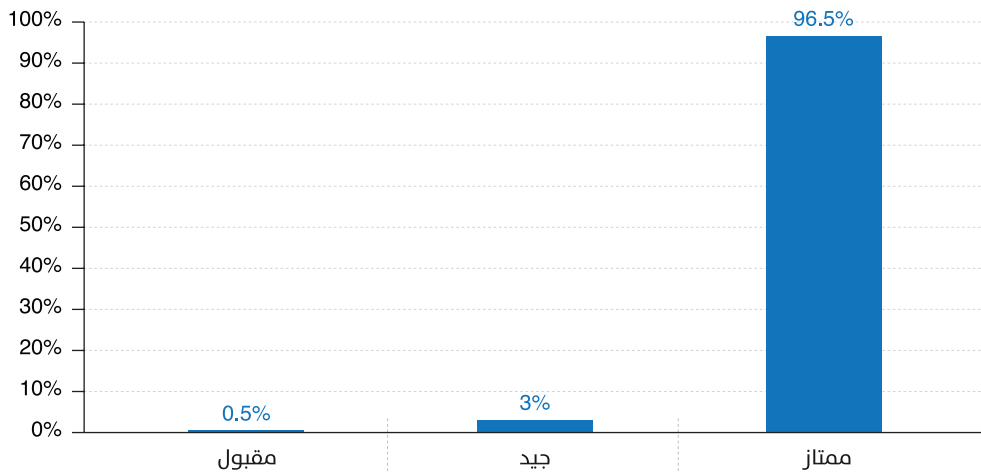
#### الشكل رقم (18): يوضح مدى توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل خدمة الرعاية المنزلية



#### 5. مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية

يوضح الشكل (19) أن نسبة الرضا لدى أفراد العينة من كبار السن عن مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية تشكل نحو 97%، حيث يرون أن أعضاء فرق الرعاية المنزلية على قدر عالٍ من المهارة بينما 3% يرون أنهم على قدر متوسط من المهارة.

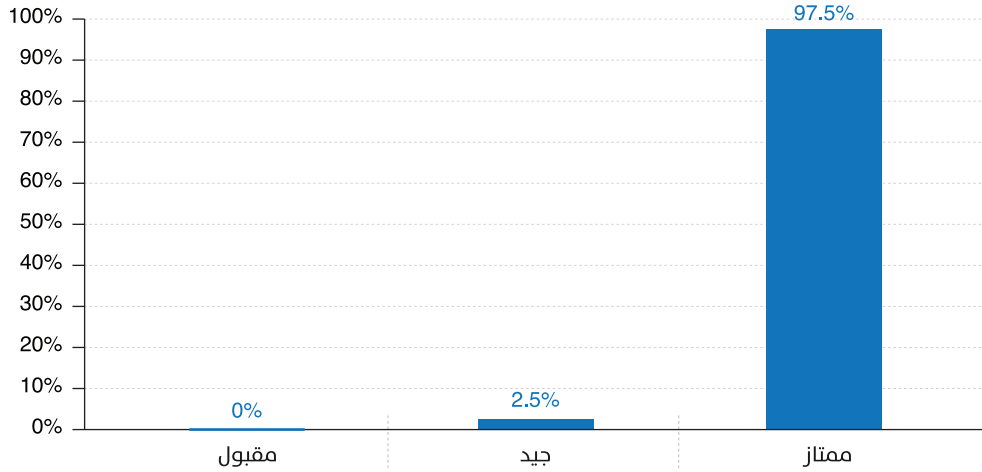
#### الشكل رقم (19): يوضح مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية



## 6. أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل أعضاء فريق خدمة الرعاية المنزلية:

أظهرت نتائج الاستبيان من خلال الشكل (20) أن 98% من كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية يرون أن أعضاء الفريق على قدر عالٍ من اللباقة في التعامل.

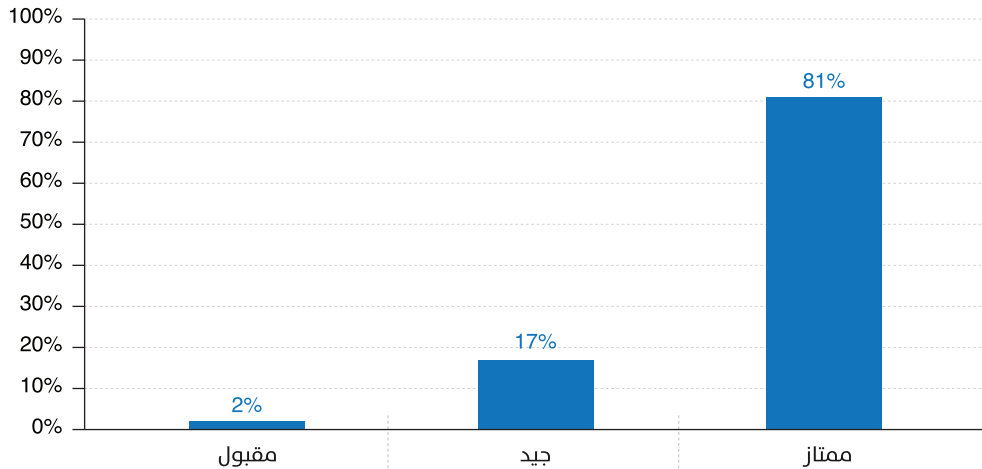
الشكل رقم (20): يوضح أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل أعضاء الفريق



## 7. مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية المنزلية في المهارات العملية والقدرات الفردية:

توضح النتائج في الشكل (21) أن نحو 81% من كبار السن يرون أن خدمة الرعاية المنزلية حسّنت من قدراتهم بشكل كبير، بينما 17% يرون أن مستوى التحسن كان جيداً، ويعود السبب هنا إلى أن حالة كبار السن في أغلب الأحيان لا يمكن أن تتحسن، ولكن يقوم الفريق بالزيارة لضمان ثبات الحالة على وضعها الحالي وعدم انتقالها لمرحلة أسوأ.

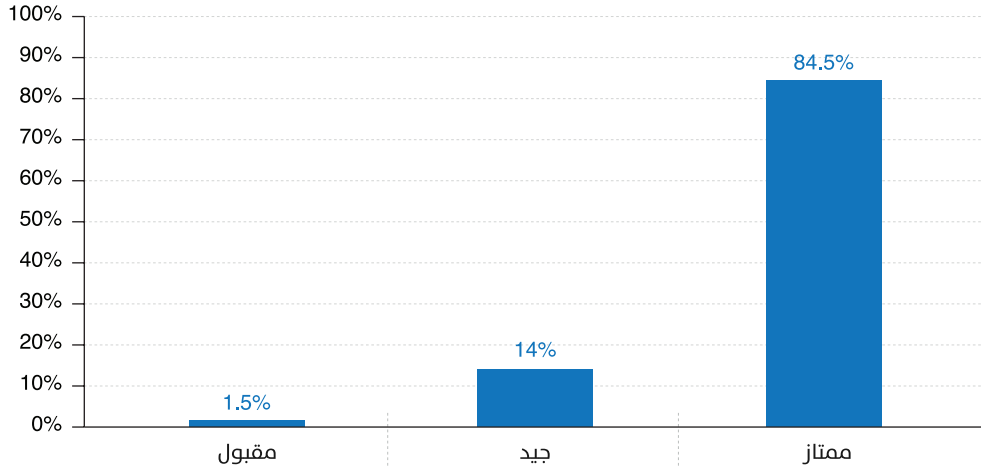
الشكل رقم (21): يوضح مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية المنزلية في المهارات العملية والقدرات الفردية



## 8. مستوى الاستفادة من خدمة الرعاية المنزلية بشكل عام:

أما بالنسبة لمستوى الاستفادة من خدمة الرعاية المنزلية المقدمة لكبار السن، فيوضح الشكل (22) أن 85% من كبار السن استفادوا بشكل كبير من خدمة الرعاية المنزلية، وما يقارب 16% منهم تتراوح استفادتهم بين جيد ومقبول وهذه النسبة تتطابق بدرجة كبيرة مع نسبة استجابتهم على السؤال السابق.

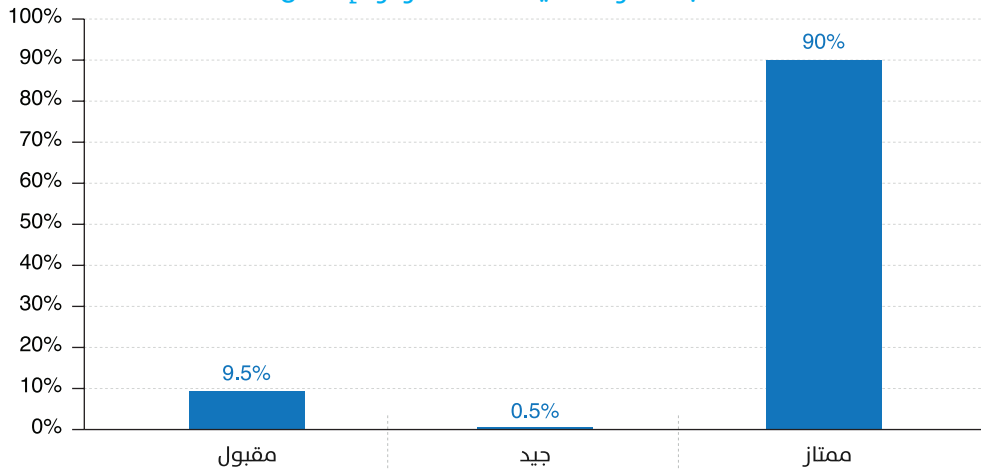
الشكل رقم (22): يوضح مستوى الاستفادة من خدمة الرعاية المنزلية بشكل عام



## 9. مدى نصح كبار السن لأصدقائهم بالاشتراك في أنشطة مركز "إحسان":

بلغت نسبة الرضا 90% لدى كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية ينصحون أصدقاءهم وأقرباءهم بالتسجيل في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بينما 10% منهم ليس لديهم أحد ليخبروه عن الخدمة.

الشكل رقم (23): يوضح مدى نصح كبار السن لأصدقائهم بالاشتراك في خدمات مركز "إحسان"



## 10. رغبات المستجيبين من كبار السن ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة لهم:

ترك لأفراد العينة مجال مفتوح لتقديم أية ملاحظات أو مقترحات أو رغبات تهدف إلى تحسين الخدمات المختلفة المقدمة لهم في مركز إحسان. وقد كانت المقترحات والملاحظات والرغبات التي أشار إليه البعض كالتالي:

- زيادة الوقت المخصص للعلاج الطبيعي.
- زيادة وقت الزيارة.
- توفير الأجهزة التعويضية والمستلزمات الأخرى كالحفاظات والمراهم لكبار السن.
- توفير أخصائي تغذية مع الفريق.
- توفير أخصائي نفسي.
- توفير طبيب لصرف الأدوية لكبار السن.
- فتح المجال لمرضى الزهايمر للاستفادة من خدمات الرعاية النهارية.
- شرح فوائد تمارين العلاج الطبيعي لكبار السن.
- فتح المجال للزيارات المسائية.
- توفير ممرضات بشكل دائم لكبار السن.
- الالتزام بمواعيد الزيارة أكثر.
- تخصيص الزبي الأبيض لأعضاء الفريق الخاص بخدمات التمريض.

## 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 والعلاج الوظيفي 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 والعلاج

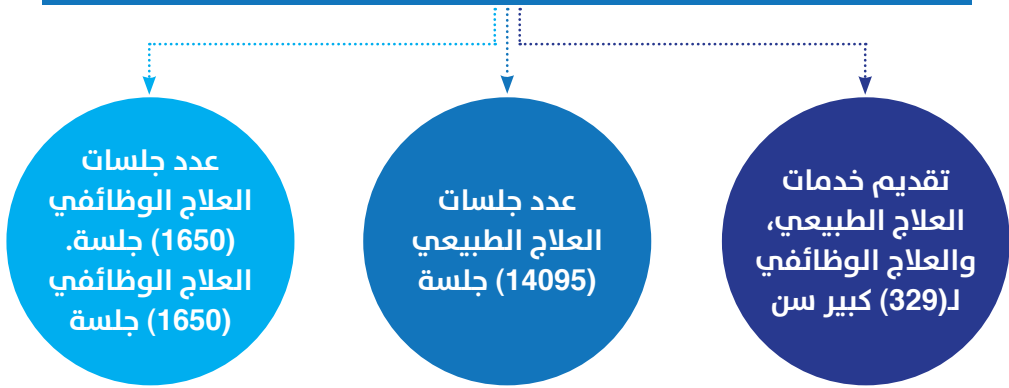
الوظائفي المتضررين من مثل هذه المشاكل في وضع برنامج متخصص؛ للمساعدة على استعادة الحركة والحد من الألم وزيادة مستويات اللياقة البدنية.

وانطلاقاً من سعي مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" نحو توفير خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات كبار السن في المجتمع القطري، وتجسيدا 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، و يسعى 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.

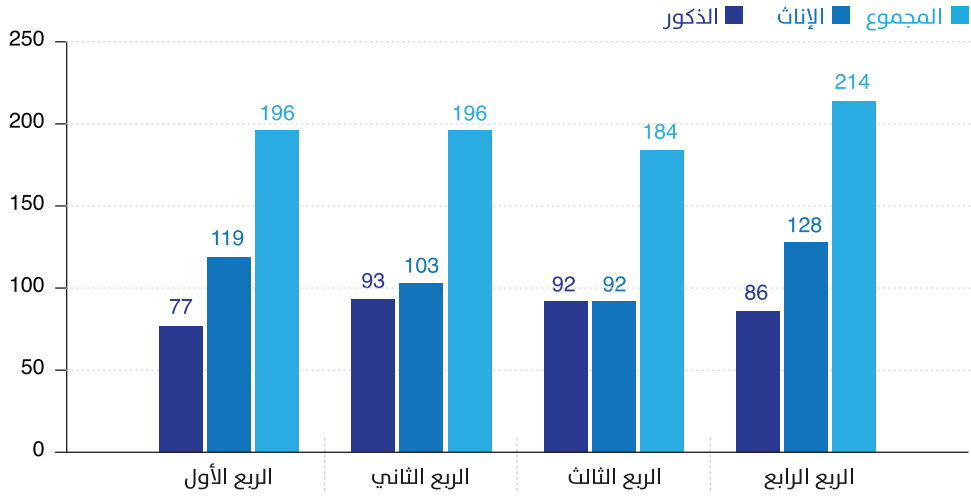
يتكون قسم العلاج الطبيعي من قسم العلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي، والقسم معني بخدمة كبار السن المقيمين بالدار والخارجيين أيضاً. حيث يستفيد كبار السن غير النزلاء من خدمة العلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي عن طريق أخذ تحويل من أحد المراكز الصحية التابعة للدولة أو عن طريق زيارة فرق الرعاية المنزلية لهم وإعطائهم تحويل للعلاج الطبيعي إذا تطلب الأمر.

ويهدف العلاج الطبيعي والعلاج 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 والتأزر 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، و تحسين قدرات كبير السن الشخصية والاجتماعية والمهنية. وتعزيز الثقة بالنفس، وتحسين أداء الأطراف العليا الدقيقة في الجسم، خاصة: حركة الأصابع، اليدين، الذراعين.

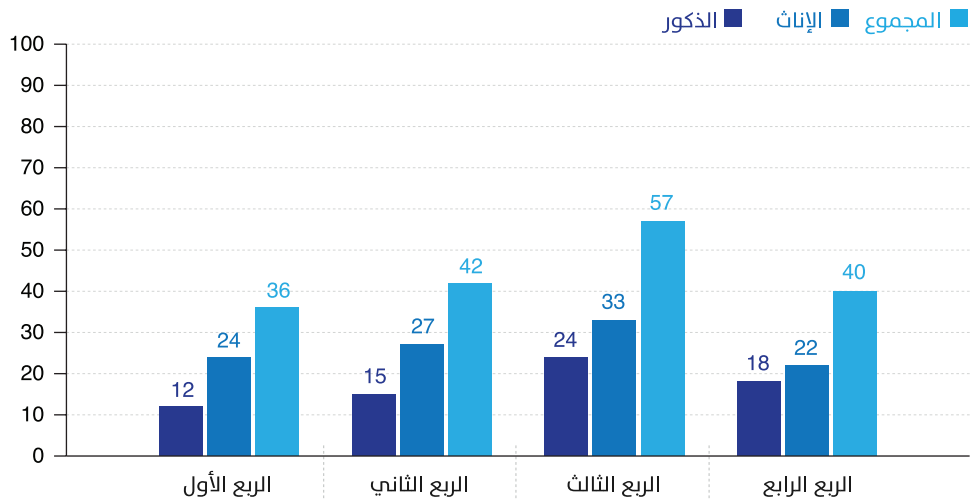
## ومن أهم إنجازات خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي للعام 2019:



الشكل رقم (24): عدد المستفيدين من العلاج الطبيعي (النزلاء - المرضى الخارجيون) خلال العام 2019



الشكل رقم (25): عدد المستفيدين من خدمات العلاج الوظيفي (النزلاء - المرضى الخارجيون) خلال العام 2019



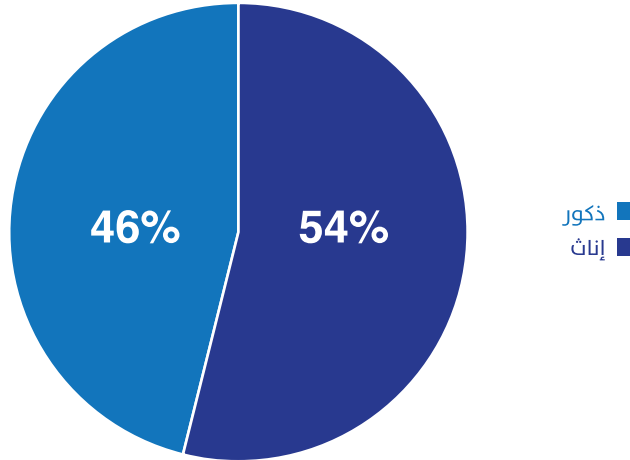
## تحليل استبيان قياس مستوى الرضى لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي

من باب اهتمام المركز بتقييم مستوى الخدمات المقدمة ومعرفة نقاط الضعف وتطوير الخدمات المقدمة لكبار السن، قام مكتب التخطيط والتطوير في مركز تمكين ورعاية كبار السن بتقييم وأخذ آراء كبار السن المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في عدة مجالات، وتم اختيار العينة من قاعدة بيانات 2018 بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد المستفيدين فيها 300 من كبار السن منهم 108 ذكور و192 إناث.

### 1. المشاركون في الاستبيان:

بلغت نسبة الذكور في العينة 46% أما الإناث 54%.

الشكل رقم (26): نسبة الذكور والإناث من أفراد العينة

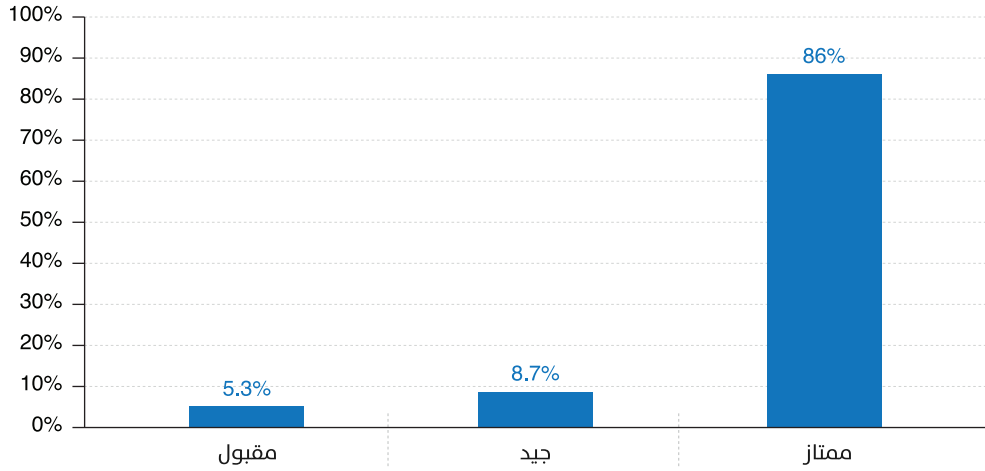


### 2. سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة:

بلغت نسبة الرضا عن إجراءات التسجيل للفئة المستفيدة 86% حيث يرى كبار السن أن التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي كان سهلاً ولا يشكل أية صعوبة بينما 9% منهم يرون أن التسجيل سار بشكل جيد وما يقارب 5% فقط واجهوا صعوبات في التسجيل. وتمثلت صعوبات التسجيل في تأخر كبير في المواعيد نظراً لكثرة الإقبال والطلب على الخدمة، ومحدودية الأماكن المتوفرة وعدد مقدمي الخدمة.



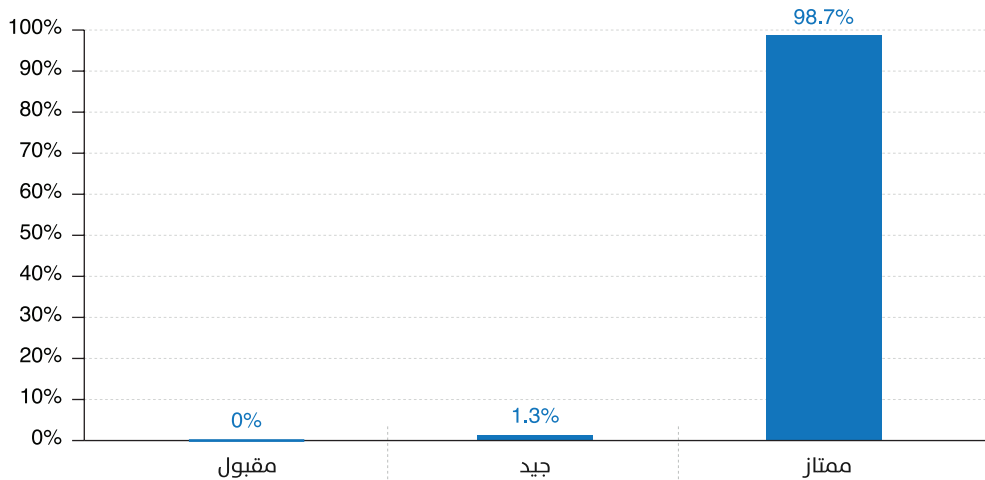
### الشكل رقم (27): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



### 3. مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

يقصد بمستوى التنظيم مدى تنظيم المواعيد للحالات والالتزام بالوقت المحدد للجلسة، وما إذا كان يتم إبلاغ كبير السن في حال حدوث أي طارئ لإلغاء الموعد. ويرى 99% من كبار السن أن خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي تكون على قدر كبير من التنظيم بينما ما يقارب 1% منهم فقط يرون أن الخدمة على قدر جيد من التنظيم.

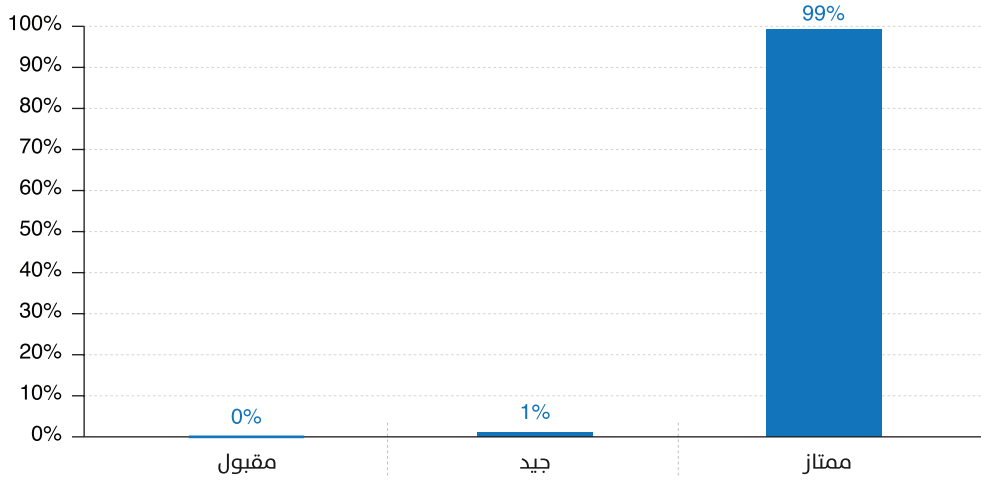
### الشكل رقم (28): يوضح مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



#### 4. جاهزية غرف العلاج الطبيعي والوظائفي:

يبين الشكل (29) أن 99% من كبار السن يرون أن غرف العلاج الطبيعي والوظيفي مجهزة بشكل كامل و1% منهم يرون أنها مجهزة بشكل جيد.

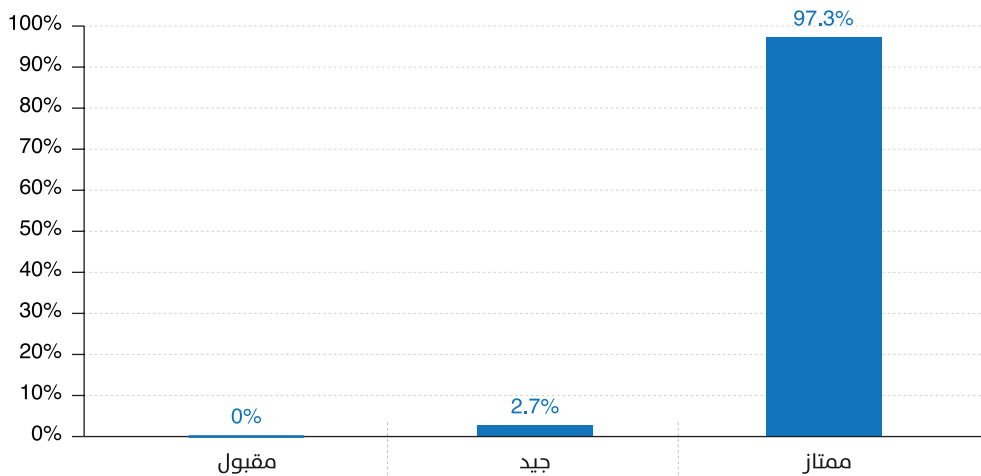
الشكل رقم (29): يوضح مدى جاهزية غرف العلاج الطبيعي والوظائفي



#### 5. توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل الخدمة:

ومن حيث توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل الخدمة يبين الشكل (30) أن 97% من كبار السن يرون أن جميع الاحتياجات والمستلزمات لتقديم خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي متوفرة بينما 3% منهم يرون أن الجاهزية على مستوى جيد.

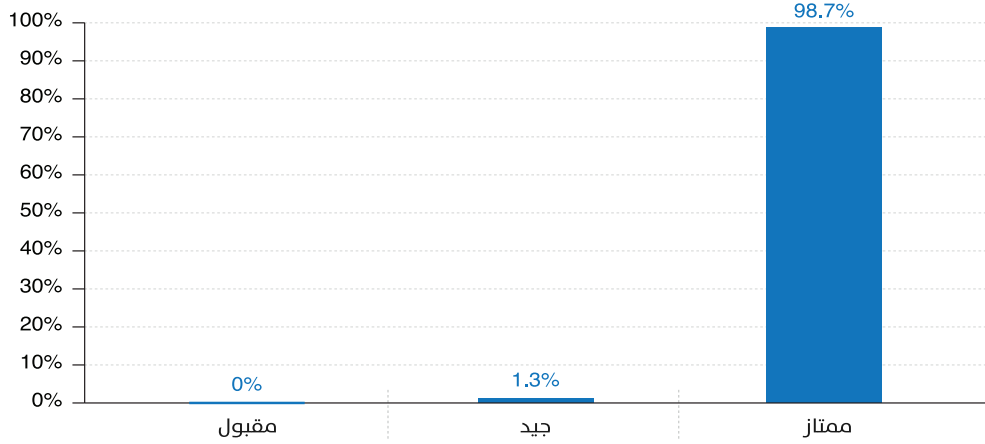
الشكل رقم (30): يوضح مدى توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



## 6. مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

ومن خلال الشكل (31) يتضح أن 90% من كبار السن من أفراد العينة يرون أن أخصائي العلاج الطبيعي والوظائفي على قدر عالٍ من المهارة، بينما ما يقارب 1% يرون أنهم على قدر متوسط من المهارة.

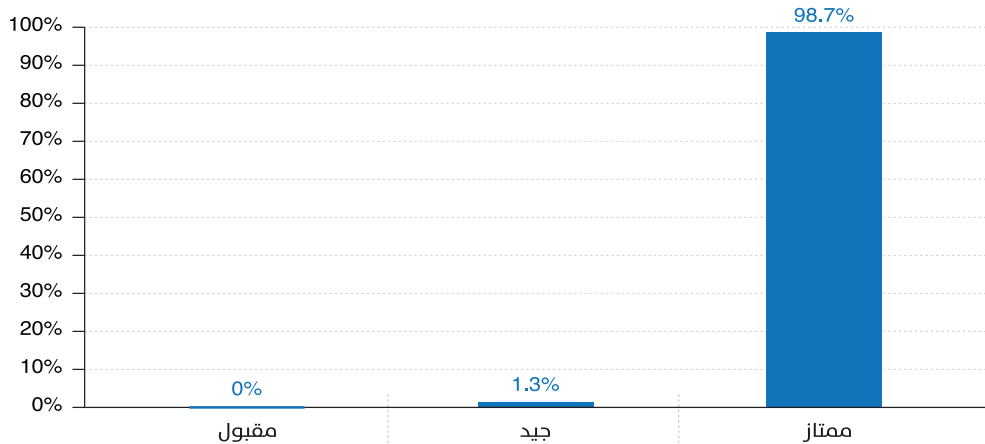
الشكل رقم (31): يوضح مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



## 7. أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي:

من الملاحظ من خلال الشكل (32) أن ما يقارب 99% من كبار السن المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي يرون أن مقدمي خدمة العلاج الطبيعي على قدر عالٍ من اللباقة سواء الأخصائيين أو المساعدين.

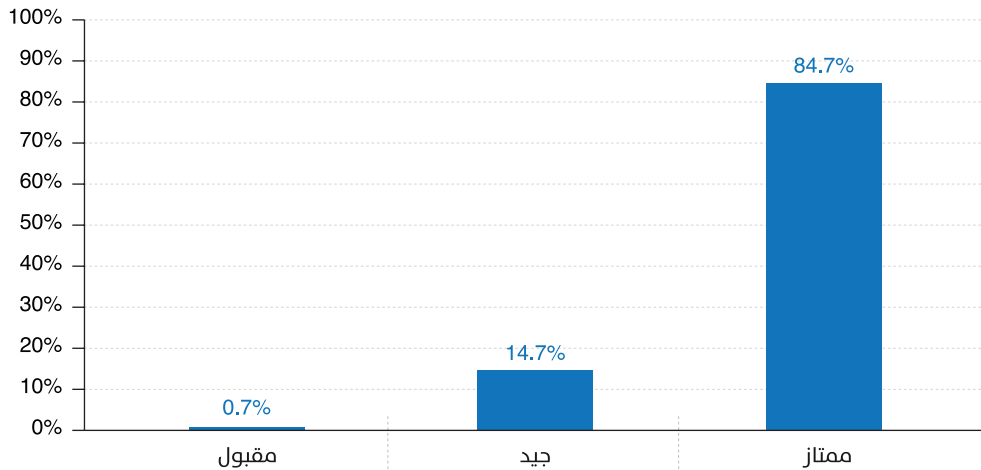
الشكل رقم (32): يوضح أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل مقدمي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



## 8. مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في المهارات العملية والقدرات الفردية:

بينت نتائج تحليل الاستبيان كما هو واضح في الشكل (33) أن نحو 85% من كبار السن يرون أن خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي حسنت من قدراتهم بشكل كبير بينما 15% يرون أن مستوى التحسن كان بين جيد ومقبول، ويعود السبب هنا أن حالة كبار السن في أغلب الأحيان لا يمكن أن تتحسن، ولكن يقوم الأخصائي بتقديم العلاج له لضمان ثبات الحالة على وضعها الحالي وعدم انتقالها لمرحلة أسوأ، أو قد تكون الحالة توقفت عن جلسات العلاج الطبيعي لفترة طويلة مما أدى لانتكاس الحالة مما يتطلب وقتاً طويلاً لحين تحسنها.

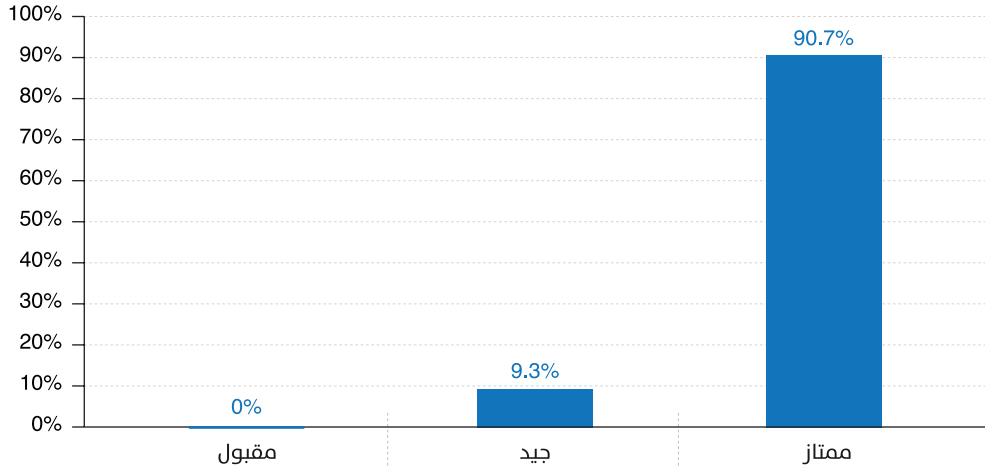
### الشكل رقم (31): يوضح مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في المهارات العملية والقدرات الفردية



## 9. مستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي بشكل عام:

أما بالنسبة لمستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي المقدمة لكبار السن في مركز "إحسان" يوضح الشكل (34) أن نحو 91% من كبار السن استفادوا بشكل كبير من خدمة العلاج الطبيعي، وما يقارب 9% منهم استفادوا بشكل جيد، والفارق بين مستوى الاستفادة بشكل عام ومستوى التحسن من خدمة العلاج الطبيعي يتمثل في تفهم ومعرفة كبار السن في استقرار حالتهم على الوضع الحالي.

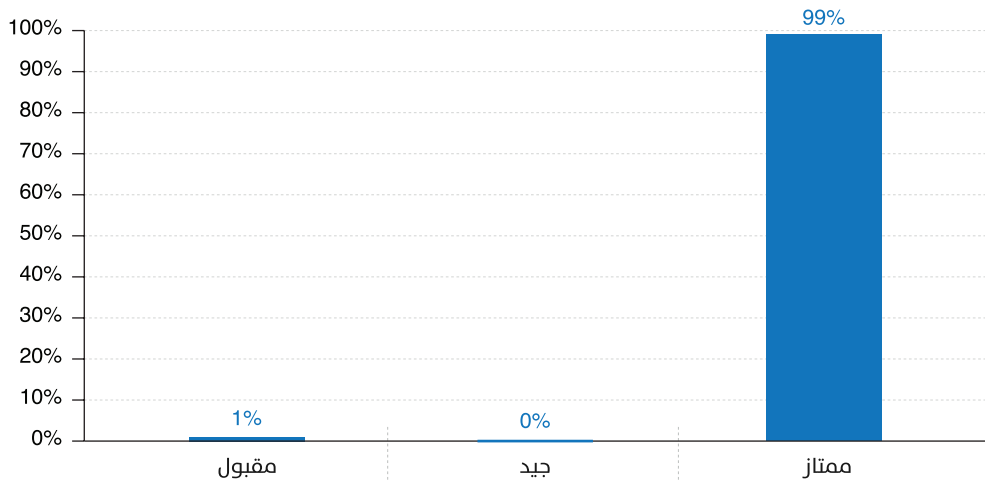
الشكل رقم (34): يوضح مستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي بشكل عام



10. مدى نصح كبار السن لأصدقائهم بالاشتراك في أنشطة مركز "إحسان":

أما عن التساؤل الذي طُرح على كبار السن: هل تنصح أصدقاءك بالاشتراك في أنشطة "إحسان"، جاءت النتيجة أن 99% من كبار السن المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي ينصحون أصدقائهم وأقرباءهم بالمشاركة في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بينما 1% منهم ليس لديهم أحد ليخبروه عن الخدمة.

الشكل رقم (35): يوضح مستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي بشكل عام



## 11. رغبات المستجيبين من كبار السن ومقترحاتهم لتحسين الخدمات المقدمة لهم:

تُرك لأفراد العينة مجال مفتوح لتقديم أية ملاحظات أو مقترحات أو رغبات تهدف إلى تحسين الخدمات المختلفة المقدمة لهم في مركز "إحسان". أما المقترحات والملاحظات والرغبات التي أشار إليه البعض فكانت كالتالي:

- توفير العلاج المائي.
- توفير وتتنوع أكبر بالأجهزة الرياضية.
- تنويع في كراسي المساج حيث أن الكراسي الحالية لا تتناسب مع بعض الحالات.
- توفير العلاج الشمعي لقسم النساء.
- زيادة عدد مقدمي خدمة التمريض.
- ربط إلكتروني مع مستشفى حمد لمعرفة جميع تفاصيل الحالة.
- توفير أخصائي نفسي مع خدمة العلاج الطبيعي.
- فصل المدخل والمخرج لمواقف السيارات.
- توفير مواصلات من وإلى العلاج الطبيعي.
- توفير أجهزة رياضية ذاتية المقعد.
- حل أزمة تأخر المواعيد.
- زيادة عدد أخصائيات العلاج الطبيعي.
- بعض الأسرة المستخدمة للعلاج الطبيعي غير مريحة.
- فتح فروع أكثر في مختلف مناطق الدولة لتوفير خدمة العلاج الطبيعي.
- زيادة عدد مواقف السيارات.
- تعديل الباب الرئيسي للمدخل لأنه منحدر بشكل كبير مما يشكل صعوبة في الدخول والخروج خاصة لكبار السن، كما أنه يشكل صعوبة لذوي كبار السن في حال استخدامهم للكرسي المتحرك.



## المحور الرابع: خلاصة النتائج والتوصيات





## أولاً: خلاصة النتائج

- فيما يخص العينة بلغ عدد العينة في الرعاية النهارية 155 منتسبة منهن 44% لكل من فرع المطار وفرع إزغوى و12% لفرع الشمال، كما بلغ عدد العينة في الرعاية المنزلية 200 مستفيد منهم 27% ذكور و73% إناث. أما عينة قسم العلاج الطبيعي والوظائفي فقد بلغت 155 مستفيد منهم 46% ذكور و54% إناث.
- فيما يتعلق بإجراءات التسجيل بلغت نسبة الرضى عن خدمة الرعاية النهارية بفرع الشمال 100% وفرع المطار وإزغوى 99%، أما الرعاية المنزلية فبلغت نسبة الرضى عن التسجيل 90%، و86% نسبة الرضى عن التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.
- بالنسبة لمستوى التنظيم في الخدمات المقدمة بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بلغت نسبة الرضى في الرعاية النهارية فرع الشمال 100% وفرع المطار 99%، وفي فرع إزغوى 93%، أما الرعاية المنزلية فبلغ مستوى الرضى عن التنظيم فيها 94% و99% مستوى الرضى عن التنظيم لقسم العلاج الطبيعي والوظائفي.
- وفيما يتعلق بجاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة بلغت نسبة الرضى 100% من المستفيدات من خدمة الرعاية النهارية في فرع الشمال وفرع المطار و62% من فرع إزغوى، أما عن قسم العلاج الطبيعي والوظائفي فبلغت نسبة الرضى 99%، وتم إلغاء السؤال في خدمة الرعاية المنزلية، وذلك لأن الخدمة تقدم لهم في المنزل.
- وفيما يتعلق بتوفر الاحتياجات والمستلزمات لتشغيل الخدمات والأنشطة في الرعاية النهارية بلغت نسبة الرضى في فرع المطار 97% و94% لفرع الشمال و90% لفرع إزغوى، أما عن خدمة الرعاية المنزلية فبلغت نسبة الرضى 92%، و97% لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.
- أما عن مهارة مقدمي خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" فبلغ متوسط الرضا في فروع الرعاية النهارية 96% و97% للرعاية المنزلية، وما يقارب 99% لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.
- أما عن أسلوب تعامل مقدمي الخدمات مع المستفيدين فبلغت نسبة الرضى 100% في الرعاية النهارية فرع المطار وفرع الشمال و96% لفرع إزغوى، وما يقارب 98% من المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية و99% لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.

- وفيما يخص مستوى التحسن الذي أحدثته خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في القدرات والمهارات الفردية فإن 99% من المنتسبات لخدمة الرعاية النهارية في فرع المطار يستفيدون بشكل ممتاز، و96% من فرع إزغوى، و94% من فرع الشمال إضافة إلى 81% من المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية وما يقارب 85% من مستفيدي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.
- أما فيما يتعلق بمستوى الاستفادة بشكل عام من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بلغت نسبة الرضى عن خدمة الرعاية النهارية بفرع الشمال 100% وفرع المطار 97% و93% لفرع إزغوى، و85% لخدمة الرعاية المنزلية و91% لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.
- وعن مدى نصح كبار السن لأصدقائهم وأقربائهم للاشتراك في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"؛ بلغ مستوى الرضى في خدمة الرعاية النهارية 100% في فرع الشمال وإزغوى و99% في فرع المطار و90% من المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية، و99% من مستفيدي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي.

## ثانياً: التوصيات

وفي الختام نشير إلى ضرورة الاهتمام بتوجيه كبار السن ومساعدتهم ورعايتهم بما يتناسب مع أوضاعهم الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية وخبراتهم العملية، بما يعمل على جعلهم أكثر سعادة لذلك تبنت الدراسة مجموعة من التوصيات لتطوير الخدمات التي تقدمها لكبار السن:

### 1. التوصيات المشتركة:

1. ضرورة تطبيق نظام إلكتروني لتسجيل حالات المستفيدين من خدمات المركز ونوع الخدمة، وعدد الزيارات، وعدد الجلسات بالإضافة إلى تطوير نظام إلكتروني يضم قاعدة بيانات إحصائية لكبار السن المستفيدين لتسهيل عملية الحصول على المعلومات الخاصة بهم وإطلاع الأقسام ذات الصلة في مركز "إحسان" عليها.
2. خلق بيئة تدريبية مناسبة لمقدمي الخدمة بمركز "إحسان"؛ لرفع مهاراتهم العملية

في تقديم الخدمة، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية على أعمال خدمات المركز (الرعاية المنزلية، الرعاية النهارية، العلاج الطبيعي والوظيفي)؛ لضمان تقديم تلك الخدمات بجودة عالية، وتبادل الزيارات مع المراكز الأخرى التي توفر نفس الخدمات الداخلية والخارجية، وذلك لتبادل الخبرات واكتساب معارف جديدة بما يخدم مصلحة المستفيدين من كبار السن.

3. نشر ثقافة تقبل المجتمع للخدمات التي يقدمه المركز لكبار السن وأهميتها، عن طريق تدريب مقدمي الخدمة لكبار السن وذويهم على التثقيف الصحي والاجتماعي لكبار السن وذويهم، ومن خلال حث وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة ووسائل التواصل الاجتماعية الإلكترونية على تقديم برامج توعوية لأسر كبار السن والمجتمع وكذلك من خلال المحاضرات التوعوية في المحافل والمدارس والمساجد، و نشر الكتيبات التعريفية بالخدمات خصوصاً وأن خدمات المركز تعزز القيم الإسلامية والعادات والتقاليد ببقاء كبير السن وسط أسرته.

4. توجيه العاملين بتقديم الخدمات على تفعيل الاتفاقيات التعاون المشتركة بين مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والجهات المختصة بتقديم الخدمات والأنشطة ذات الصلة بكبار السن، في سبيل تطوير وتحسين آليات تقديم الخدمات والأنشطة، والاستفادة من البرامج والأنشطة التي يتم طرحها في تلك الجهات.

## • توصيات ومقترحات للعام 2020 في مجال الرعاية النهارية:

1. حث المسؤولين على التوسع في مجال الرعاية النهارية بتبني مشروع تأسيس أندية نهارية لكبار السن في جميع بلديات الدولة.
2. تبني خطة مستقبلية لزيادة 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".
3. فتح باب المشاركة في الأندية النهارية للذكور وعدم اقتصرها على الإناث فقط بتخصيص أيام للذكور وأيام للإناث، أو زيادة عدد مجالس الرجال للاستفادة من الأنشطة والبرامج المقدمة في نوادي "إحسان".

4. دعوة القائمين على الخدمة إلى تفعيل الدور التنموي لكبار السن بالتوجه للاستفادة من طاقاتهم وإمكانياتهم الأكاديمية والعلمية وغيرها في المجالات التطوعية، والعمل على إشراكهم في تخطيط وتنفيذ الأنشطة والخدمات المقدمة لكبار السن.
5. تشجيع أفراد المجتمع على الاهتمام بالعمل التطوعي في مجال رعاية كبار السن ومشاركة كبار السن في الأندية الخاصة بالرعاية النهارية من خلال وسائل الاتصال والاعلام.
6. ضرورة العمل على رفع مستوى الرضى عن الأنشطة المقدمة بمراعاة الفروق الفردية بين المنتسبات ووضعها في الحسبان عند التخطيط لبرامج الأندية، والدورات المقدمة لكبار السن المتمكنات تعليمياً ومهارياً يجب أن تختلف في الطرح والمضمون عن تلك المخصصة لكبار السن غير المتمكنات، وذلك عن طريق تخصيص أيام محددة أو دورات خاصة تغطي إمكانياتهن وقدراتهن.

### • توصيات ومقترحات للعام 2020 في مجال الرعاية المنزلية:

1. تبني خطة مستقبلية لتوسعة نطاق خدمة الرعاية المنزلية تقوم على زيادة عدد فرق الرعاية المنزلية لخدمة كبار السن، بشكل يتناسب مع تزايد عدد المستفيدين منهم من الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وتوظيف عدد من الأخصائيين لسد العجز الموجود في بعض التخصصات خاصة في مجال العلاج الطبيعي والتغذية والرعاية النفسية، وزيادة مدة أو مرات الزيارة المنزلية للمستفيدين من كبار السن خاصة الذين يقطنون دون أسرهم لتخفيف آثار الوحدة والعزلة التي يعانون منها.
2. العمل على زيادة صرف الأجهزة الطبية التعويضية التي يحتاج لها المستفيدون من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، بما يتناسب مع الزيادة المطردة في عدد المستفيدين من خدمات المركز، والتنسيق بين إدارة الرعاية المنزلية "إحسان" ومؤسسات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية للعمل على دعم وتوفير الأجهزة التعويضية اللازمة للمستحقين من كبار السن.
3. حث المسؤولين بالمركز على تطوير أداء فرق الرعاية المنزلية بتزويد الفرق بأجهزة إلكترونية (حاسوب متنقل، أي باد) لمتابعة الحالة أثناء الزيارات اليومية بدلاً عن الملفات الورقية، حفظاً للوقت والجهد وضمان عدم ضياعها أو تلفها.

4. حث الإدارة العليا بالمركز على أبرام اتفاقية جديدة مع الشرطة المجتمعية للإبلاغ عن أي حالات عنف أو إهمال تُمارس ضد كبار السن وتؤدي إلى ضرر، ويمكن لفرق الرعاية المنزلية رصدها وملاحظتها من خلال الزيارات، والاستفادة من الأنشطة المشتركة.

## ثالثاً: نتائج متابعة تنفيذ توصيات دراسة قياس وتقييم مستوى خدمات التي يقدمها مركز "إحسان" للعام 2018

### • متابعة تنفيذ التوصيات في مجال الرعاية النهارية:

1. 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.

- **تحقق:** حالياً تقوم المنتسبات بالنادي بعمل توعية ودعاية حول وجود الأندية فالجميع يخبر الآخر من عائلته وأقاربه وفي نادي إزغوى زاد العدد بشكل كبير خلال عام 2019، والتوعية الآن مقتصرة على تغطيات الأنشطة والفعاليات التي تتم بالأندية، وما يؤثر على التوعية بالأندية هو عدم توافر المساحة الواسعة لاستيعاب أعداد أكبر من المنتسبات أيضاً والعجز في توفير الكوادر البشرية (نقص الموظفين).

2. حث المسؤولين على التوسع في مجال الرعاية النهارية؛ بتبني مشروع تأسيس أندية نهارية لكبار السن في جميع بلديات الدولة.

- **في طور التنفيذ:** تم التواصل مع وزارة البلدية، وفي إطار التنسيق لتخصيص مجلس رجال بسوق واقف الوكرة، وتخصيص مكان للنادي بحديقة الوكرة. أيضاً تم التواصل مع المكتب الهندسي لتخصيص مكان بحديقة البدع للنادي. إلا أن المشكلة الأساسية تتمثل في صيانة المكان ومشكلة التوظيف والعجز بالموارد المادية.

3. العمل على توسعة القاعات المخصصة للأنشطة في نوادي "إحسان" الحالية لتكون كافية لاستيعاب الأعداد المتزايدة)

- **في طور التنفيذ:** جاري التنسيق مع وزارة البلدية لتوسعة نادي إزغوى لاستيعاب الأعداد الكبيرة، وتم أخذ الموافقة على ذلك، وسيتم عمل صيانة داخلية لنادي

المطار وللمبنى الكامل بالداخل. وفيما يخص الشمال فإن القاعة مناسبة لعدد المنتسبات حالياً.

4. 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.

- **في طور التخطيط:** تخطط الإدارة لزيادة عدد العاملين ولكن المركز ملتزم بعدد معين من الشواغر المحددة لديه. وحول توفير المرضين فيتم توفيرهم عند القيام بالزيارات الخارجية فقط.

5. تشجيع أفراد المجتمع على الاهتمام بالعمل التطوعي في مجال رعاية كبار السن ومشاركة كبار السن في الأندية الخاصة بالرعاية النهارية.

- **تحقق:** من خلال تنظيم برنامج أعين وأعاون لأفراد المجتمع خاصة الطلبة لتدريبهم على العمل التطوعي في مجال كيفية التعامل مع كبار السن وتقديم المساعدة لهم والمشاركة في أنشطة المركز، مع ملاحظة عدم وجود مكافأة للعمل التطوعي الأمر الذي قد يؤدي إلى انسحاب بعض المتطوعين في منتصف الفترة أو العمل، مع ذلك يوجد عدد من المتطوعات يقدمون دورات للمنتسبات بشكل مجاني.

6. عقد اتفاقية تعاون مشترك بين مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والجهات المختصة بالأنشطة والفعاليات بالدولة، في سبيل تطوير وتحسين آليات تقديم أنشطة الرعاية النهارية لكبار السن، والاستفادة من البرامج والأنشطة التي يتم طرحها في تلك الجهات).

- **تحقق:** تم الاستفادة من الاتفاقيات التي عقدتها المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي والمراكز المنضوية لها ومنها مركز "إحسان" بالتعاون مع الجهات المجتمعية المختلفة، كما تم العمل داخليا بالتعاون مع مركز الريادة للفتيات لبعض الأنشطة والفعاليات في نادي إزغوى، كما تم التعاون مع وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية حول توفير المحاضرين للمحاضرات الدينية، أيضاً الرعاية الصحية الأولية يتم التعاون لعمل محاضرات صحية.

7. تبادل الزيارات والخبرات مع المراكز المشابهة داخل وخارج الدولة.
- **تحقق:** تم تنظيم مجموعة من الزيارات مع المراكز المشابهة وتبادل الخبرات معهم مثل مركز ريادة، ومقعد الضحى في الشمال ونادي الغرافة.

## • متابعة تنفيذ التوصيات في مجال العلاج الطبيعي والوظائفي:

1. العمل على زيادة مساحة قسم العلاج الطبيعي والوظائفي وتوسعته بحيث يستوعب عدداً أكبر من المستفيدين مع زيادة الأجهزة المستخدمة في قسم العلاج الطبيعي والوظائفي.
  - **في طور التخطيط:** هناك تخطيط مستقبلي لتغيير المبنى بمبنى أكبر يحتوي على مرافق وقاعات كبيرة، وحالياً المساحة الحالية للمبنى لا تستوعب زيادة في المساحة، لذلك تم القيام بإعادة ترتيب وتغيير للغرف لتحسين مظهر القسم وزيادة المساحة المستخدمة بالإضافة الي أنه تم زيادة أجهزة العلاج الطبيعي والوظيفي واستبدال القديمة بأخرى ذات إحداثيات أفضل.
2. استحداث طرق علاج حديثة كالعلاج المائي من خلال إنشاء بركة سباحة تابعة لقسم العلاج الطبيعي.
  - **في طور التخطيط:** تم إدراج التوصية من ضمن خطة مشاريع 2020 للمركز.
3. توفير خدمة العلاج الطبيعي في الفترة المسائية.
  - **في طور التنفيذ:** تم إدراج خدمة الجلسات الفردية للزوار في الفترة المسائية، لكن تم الغاؤها بعد ذلك لعدم وجود إقبال بالنسبة لخطة 2020، وسيتم إدراج نشاط مسائي شهري بالإضافة إلى تخصيص ركن للألعاب المسائية لنزلاء المركز في المدخل.
4. توظيف طبيب شيخوخة، وزيادة الكوادر الطبية.
  - **تحقق:** بالنسبة لطبيب الشيخوخة تم توظيف اثنين لكن لم تتواصل خدمتهم لأسباب إدارية وتنظيمية، وزيادة اثنين من الأخصائيين: 1 للنساء و1 للرجال.
5. زيادة المشاركات في الدورات التدريبية للفريق الطبي.
  - **تحقق:** تم زيادة مشاركات الفريق الطبي في الدورات التدريبية حيث حصل كل



موظف عما لا يقل عن 3 دورات بالإضافة الي التأكد من تطبيق المعايير الجديدة المكتسبة لتحسين أداء وجودة العمل والخدمة المقدمة.

6. توظيف كادر مختص في العلاج الطبيعي الوظائف لسد النقص في تقديم الخدمة.  
- **تحقق:** زيادة عدد الكادر الوظيفي يتناسب بشكل طردي مع التوسعة في المساحة، لذلك لم يتم توظيف إلا 2 في القسم.

7. تبادل الزيارات والخبرات مع مراكز تأهيل كبار السن داخل وخارج الدولة.  
- **لم يتم التنفيذ.**

8. تكثيف دور الإعلام في التعريف بأهمية تلقي خدمة العلاج الطبيعي لكبار السن بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

- **لم يتم التنفيذ:** لا توجد تغطية إعلامية عن الخدمة المقدمة في مبنى النزلاء.  
ولكن قام قسم العلاج الطبيعي والوظائفي بإضافة نشاطات ضمن خطة 2018 للعمل بها في 2019 وتم القيام بـ 6 نشاطات داخلية وخارجية وذلك لاستقطاب الزوار للمركز، وتشجيعهم على القيام بالعلاج الطبيعي لكن بطريقة مستحدثة.

## • متابعة تنفيذ التوصيات في مجال الرعاية المنزلية:

1. 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".

- **تحقق:** تم زيادة عدد فرق الرعاية المنزلية، والفرق المنزلية تتسم بالمرونة ليتم تغطية أكبر عدد ممكن من كبار السن، وتم البدء في تشغيل الوحدة المتنقلة للعلاج الطبيعي.

2. توظيف عدد من الأخصائيين لسد العجز الموجود في بعض التخصصات خاصة في مجال العلاج الطبيعي والتغذية والرعاية النفسية.

- **في طور التنفيذ:** تم رفع كتاب بشأن الوظائف الشاغرة والمطلوبة لسد العجز. وتجدر

الإشارة إلى أن الممرض في الفريق يستطيع أن يقدم نصائح خاصة بالتغذية، إلى جانب أنه تم طرح فكرة تعيين أخصائي تثقيف صحي.

3. توفير سيارات مريحة ومناسبة أكثر لفريق الرعاية المنزلية.

- **تحقق:** تم بالفعل تغيير السيارات، وأصبحت الآن مناسبة جداً، ومن حيث الحرارة تم تركيب مخفي، وفي حالة وجود أي عطل في التكييف يتم استبدال السيارة أو في حالة الحرارة الشديدة يتم تقليل عدد الزيارات اليومية للفرق المنزلية.

4. البدء في الخدمة المسائية لفريق الرعاية المنزلية.

- **تحقق:** تم فعلاً تطبيقها كمرحلة تجريبية 3 شهور في سنة 2018 وتم اعتماده سنة 2019، وتم تخصيص يوم واحد أسبوعياً للزيارات المسائية مناوبة على فرق الرجال والنساء.

5. تشغيل الخط المجاني 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.

- **تحقق:** تم توفيره للإرشاد النفسي ثم توقف. ومنذ عام 2016، والرقم المجاني متوفر خلال ساعات الدوام الرسمية، ويمكن من خلاله لكبير السن أو ذويه الاتصال، ويتم الرد على كافة الاستفسارات سواء المتعلقة بالرعاية المنزلية أو خدمات المركز. وتم رفع مقترح ليكون الرقم المجاني مزوداً بخدمة الرد الآلي تسهيلاً لكبار السن ولقدمي الخدمة.

6. 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.

- **في طور التنفيذ:** هناك اتفاقيات عموماً بين مؤسسة العمل الاجتماعي ومؤسسة حمد الطبية، ولكننا في حاجة لاتفاقية فرعية بين مركز "إحسان" على وجه الخصوص ووزارة الصحة، وكذلك اتفاقيات بين مركز "إحسان" وشؤون الأسرة، كما نرغب في

الاستفادة من دور مكتب التخطيط والتطوير في اقتراح مراكز أو مؤسسات يمكن عقد اتفاقيات معها.

7. عمل دورات تدريبية متخصصة لكادر العمل.

- **تحقق:** تم تبني فكرة التعليم المستمر بالإدارة، وهي دورة داخلية شهرية بين جميع الموظفين، فأخصائي العلاج الطبيعي الذي لديه خبرة في خشونة المفاصل على سبيل المثال يكلف بإعطاء دورة وتبادل المعلومات مع كافة الموظفين الآخرين، وهكذا لباقي الموظفين كلٌ حسب خبرته، أما الدورات خارج المركز فمتاحة ولكن بصورة ضيقة بعد الدوام، نظراً لطبيعة الدوام في الرعاية المنزلية وصعوبة الاخلال والانقطاع عن الزيارات.

8. تبادل الزيارات والخبرات مع مراكز تأهيل كبار السن داخل وخارج الدولة.

- **تحقق:** الزيارات لمراكز التأهيل خارج الدولة غير متاحة في الوقت الحاضر، أما فيما يتعلق بالزيارات الداخلية كمراكز تأهيل فالتاح هو في مؤسسة حمد الطبية وجمعية الصحة النفسية، وجمعية أصدقاء مرضى السرطان.

## المراجع:

1. حسين منصور عام 2004 الأستاذ المساعد في جامعة اليرموك بدراسة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمدينة إربد - الأردن "دراسة في جغرافية الخدمات" المنارة، المجلد 13، العدد 1/ 2006.
2. بو عنان نور الدين 2007/2006 "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" ودراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة في الجزائر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، رسالة ماجستير.
3. عطية مصلح، 2011، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات-العدد السابع 2012.
4. سماح سالم وآخرون، ممارسة الخدمة الاجتماعية مع كبار السن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015.
5. تقرير إدارة الرعاية المنزلية حول خدمات الرعاية المنزلية للعام 2019.
6. تقرير إدارة التوعية والتواصل المجتمعي حول خدمات الرعاية النهارية للعام 2019.
7. تقرير إدارة الرعاية الداخلية حول خدمات العلاج الطبيعي والوظائفي للعام 2019.

## الملاحق:

# أولاً: الملحق رقم (1) - استمارة قياس وتقييم الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان" للفئة المستفيدة

رقم الاستمارة



### استمارة قياس وتقييم خدمة من خدمات المركز

اسم المشروع: بناء وتطوير القدرات المؤسسية

النشاط: إعداد دراسات استطلاعية حول الخدمات التي يقدمها المركز لكبار السن

الإدارة: ..... الفرع: .....

اسم المستفيد (اختياري): ..... تاريخ الخدمة: .....

الجنس:  ذكر  أنثى

ت	المتغيرات	ممتاز	جيد	مقبول
101	سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة.			
102	مستوى التنظيم في الخدمة.			
103	جاهزية المكان الذي تقدم فيه الخدمة.			
104	مدى توفر جميع مستلزمات واحتياجات تشغيل الخدمة.			
105	مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)			
106	أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة.			
107	مستوى التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية.			
108	مستوى الاستفادة من الخدمة بشكل عام.			

نعم	لا	لا أعرف
-----	----	---------

109 هل تنصح أصدقائك بالاشتراك في خدمة مركز "إحسان"؟

110 هل لديك مقترحات لتطوير الخدمة؟

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

المسؤول عن الخدمة:

الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: .....

## ثانياً: الملحق رقم (2) - جداول المخرجات

### • جداول إدارة الرعاية المنزلية:

الجدول (1): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية	
90%	ممتاز
8.5%	جيد
1.5%	مقبول

الجدول (2): مستوى التنظيم في خدمة الرعاية المنزلية	
93.5%	ممتاز
6%	جيد
0.5%	مقبول

الجدول (3): مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة الرعاية المنزلية	
92%	ممتاز
8%	جيد
0%	مقبول

الجدول (4): مهارة مقدمي خدمة الرعاية المنزلية (المهارة والمعرفة)	
96.5%	ممتاز
3%	جيد
0.5%	مقبول

الجدول (5): أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز في خدمة الرعاية المنزلية	
97.5%	ممتاز
2.5%	جيد
0%	مقبول

الجدول (6): مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية المنزلية في المهارات العملية والقدرات الفردية	
81%	ممتاز
17%	جيد
2%	مقبول

الجدول (7): مستوى الاستفادة من خدمة الرعاية المنزلية	
84.5%	ممتاز
14%	جيد
1.5%	مقبول

الجدول (8): هل تنصح أصدقاءك بالاشتراك في خدمات "إحسان"	
نعم	%90
لا	%0
لا أعرف أحد	%9.5

## • جداول إدارة الرعاية الداخلية - قسم العلاج الطبيعي والوظائفي:

الجدول (9): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%86
جيد	%8.7
مقبول	%5.3

الجدول (10): مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%98.7
جيد	%1.3
مقبول	%0

الجدول (11): جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%99
جيد	%1
مقبول	%0

الجدول (12): مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%97.3
جيد	%2.7
مقبول	%0

الجدول (13): مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%98.7
جيد	%1.3
مقبول	%0

الجدول (14): أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز في قسم العلاج الطبيعي	
ممتاز	%98.7
جيد	%1.3
مقبول	%0

الجدول (15): مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي في المهارات العملية والقدرات الفردية	
ممتاز	%84.7
جيد	%14.7
مقبول	%0.6

الجدول (16): مستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي	
ممتاز	%90.7
جيد	%9.3
مقبول	%0

الجدول (17): هل تنصح أصدقائك بالاشتراك في خدمات "إحسان"	
نعم	%99
لا	%0
لا أعرف أحد	%1

## • جداول إدارة الرعاية النهارية:

الجدول (18): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوى	فرع الشمال
ممتاز	%98.6	%98.5	%100
جيد	%1.4	%1.5	%0
مقبول	%0	%0	%0

الجدول (19): مستوى التنظيم في خدمة العلاج الطبيعي			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوى	فرع الشمال
ممتاز	%98.6	%92.6	%100
جيد	%1.4	%7.4	%0
مقبول	%0	%0	%0

الجدول (20): جاهزية المكان الذي تقدم فيه خدمة العلاج الطبيعي			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوى	فرع الشمال
ممتاز	%100	%62	%100
جيد	%0	%35	%0
مقبول	%0	%3	%0



الجدول (21): مدى توفر مستلزمات واحتياجات تقديم خدمة العلاج الطبيعي			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
ممتاز	%98.6	%97.1	%94.4
جيد	%1.4	%2.9	%5.6
مقبول	%0	%0	%0

الجدول (22): مهارة مقدمي خدمة العلاج الطبيعي			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
ممتاز	%95.7	%97.1	%94.4
جيد	%4.3	%2.9	%5.6
مقبول	%0	%0	%0

الجدول (23): أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي المركز			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
ممتاز	%100	%95.6	%100
جيد	%0	%4.4	%0
مقبول	%0	%0	%0

الجدول (24): مستوى التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي في المهارات العملية والقدرات الفردية			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
ممتاز	%98.6	%95.6	%94.4
جيد	%1.4	%2.9	%5.6
مقبول	%0	%1.5	%0

الجدول (25): مستوى الاستفادة من خدمة العلاج الطبيعي			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
ممتاز	%98.6	%92.6	%100
جيد	%1.4	%4.4	%0
مقبول	%0	%2.9	%0

الجدول (26): هل تنصح أصدقاءك بالاشتراك في خدمات "إحسان"			
مستوى الرضى	فرع المطار	فرع إزغوي	فرع الشمال
نعم	%98.6	%100	%100
لا	%0	%0	%0
لا أعرف أحد	%1.4	%0	%0



قياس وتقييم مستوى خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"  
الرعاية النهارية والرعاية المنزلية وخدمات العلاج الطبيعي والوظائفي  
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2019  
(دراسة تطبيقية)

- ☎ | (+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