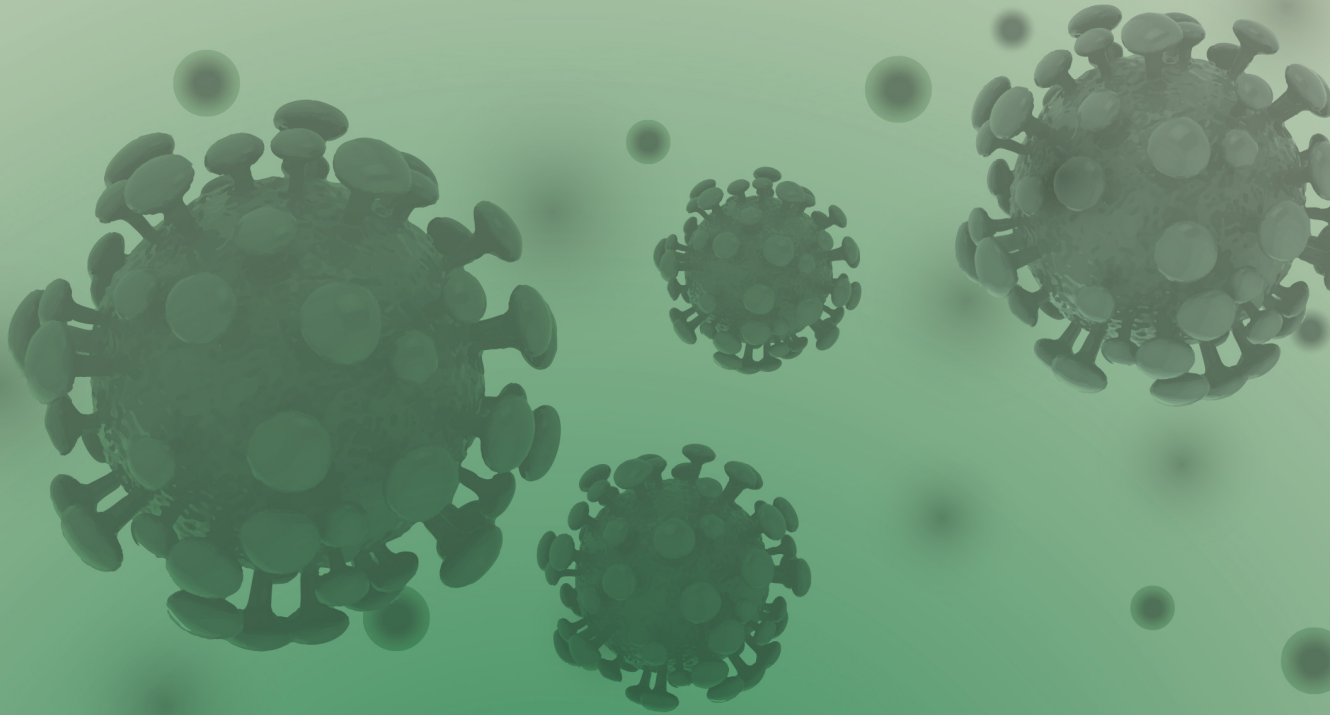




**قياس وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها مركز تمكين
ورعاية كبار السن "إحسان" خلال فترة جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2020
(دراسة تطبيقية)**



إعداد: مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"



**قياس وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها مركز تمكين
ورعاية كبار السن خلال فترة جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2020**

(دراسة تطبيقية)

إعداد:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"
مكتب التخطيط والتطوير

الدوحة - 2021

حقوق الطبع محفوظة لـ:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

الدوحة - الطبعة الأولى 2021

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

قياس وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها مركز تمكين
ورعاية كبار السن خلال فترة جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2020
(دراسة تطبيقية)

فريق إعداد الدراسة:

مدير مكتب التخطيط والتطوير	مريم إبراهيم الأنصاري	
أخصائي تخطيط وتطوير	شيماء يوسف الكواري	
أخصائي تقييم ومتابعة	ياسمين محمد شمسي	
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	نبذة تعريفية عن مركز تمكين ورعاية كبار السن
11	الجزء الأول: الإطار العام للدراسة
13	المقدمة
21	أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
22	ثانياً: أهداف الدراسة
23	ثالثاً: أهمية الدراسة
24	رابعاً: حدود الدراسة
24	خامساً: المصطلحات والمفاهيم
27	الجزء الثاني: الجانب النظري للدراسة
29	المحور الأول: كبار السن وجائحة "كوفيد - 19"
31	المحور الثاني: خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بعد تفشي أزمة كورونا "كوفيد - 19"
37	الجزء الثالث: الإطار التطبيقي (أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)
39	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
40	ثانياً: المجال الزماني والمكاني للدراسة
40	ثالثاً: منهج الدراسة
40	رابعاً: أدوات الدراسة
41	خامساً: نتائج الدراسة
41	أولاً: البيانات الأولية لأفراد العينة
42	ثانياً: مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لكبار السن
60	ثالثاً: مستوى الخدمات العامة المقدمة لكبار السن
63	رابعاً: رغبات كبار السن المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" ومقترحاتهم
65	خامساً: النتائج والتوصيات
68	المراجع
69	الملاحق

الإهداء والشكر..

الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لهدا 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 تبنى مشروع الدراسة وقدم كل الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة حتى تظهر الدراسة إلى النور بهذا المستوى المشرف .

الباقيات

نبذة تعريفية عن مركز تمكين ورعاية كبار السن:

رغبة في الإسهام في تحقيق التنمية البشرية والاجتماعية في الدولة فقد قامت صاحبة السمو الشيخة / موزا بنت ناصر "حفظها الله" في عام 2002 بتأسيس مركز تمكين ورعاية كبار السن؛ وذلك بهدف تعزيز الاعتراف بدور كبار السن وإسهاماتهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وتمكينهم ودعم مشاركتهم النشطة في جميع المجالات، ونشر الوعي المجتمعي بحقوقهم وقضاياهم الأساسية، والعمل على تحقيق التواصل بين الأجيال، والتأكيد على دور الأسرة في رعايتهم.

ويعمل المركز اعتباراً من العام 2013 تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، ويهدف إلى تعزيز الاعتراف بدور الفئات المستهدفة وإسهاماتهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وتمكينهم ودعم مشاركتهم النشطة في جميع المجالات، ونشر الوعي المجتمعي بحقوقهم وقضاياهم الأساسية والعمل على تحقيق التواصل بين الأجيال، والتأكيد على دور الأسرة في رعايتهم والحد من الإيواء.

الفئة المستفيدة:

يتبنى المركز الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية والقيم التالية؛ لتقديم خدماته لفئة كبار السن الذين تجاوزوا الـ60 من العمر، وتخضع هذه الفئة للشروط والمعايير التي حددتها المؤسسة لتحديد لها وتحديد استحقاقها للإيواء من عدمه بالمجتمع القطري.

رؤيتنا

الريادة في تمكين كبار السن للتمتع
بحياة كريمة، آمنة، ومنتجة.

رسالتنا

اتساقاً مع رسالة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، فإننا نسهم في توفير خدمات الرعاية اللازمة لكبار السن بدولة قطر، والعمل على تمكينهم ودمجهم بالمجتمع، والسعي لبقائهم في محيطهم الأسري الطبيعي، والحد من الإيواء، ونشر الوعي المجتمعي بحقوقهم وقضاياهم الأساسية، والعمل على تحقيق التواصل بين الأجيال.

أهدافنا

- تقديم برامج التمكين والرعاية اللازمة لكبار السن.
- توعية المجتمع بحقوق كبار السن واحتياجاتهم الأساسية.
- تعزيز التضامن بين الأجيال، وتشجيع فرص التفاعل فيما بينها.
- بناء وتطوير القدرات المؤسسية.

قيمنا

- المسؤولية
- التواصل
- المهنية
- الشراكة

الجزء الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة:

من البديهي أن أي مجتمع يود أن يساير ركب التقدم عليه أن يوجه اهتمامه إلى الموارد البشرية بجانب الموارد المادية، وهذه الموارد تتمثل في قدرات وإمكانات وخبرات أفرادها. وإذا كانت هناك مناداة دائمة بالاهتمام بالنشء والشباب والموهوبين، فيجب عدم نسيان من قدموا في شبابهم خدمات في مختلف المجالات، خاصة وأن لديهم من خبرات تمثل ثروة لا يستهان بها، وما يمكن أن يقدموه في إعداد النشء الذين هم أمل المستقبل؛ فإهمال هذه الفئة العمرية يمثل فاقداً بشرياً يفوق في خطورته وأبعاده الموارد المادية، فإذا كان فقدان الموارد المادية يشكل مأساة لكل المجتمعات البشرية؛ فإن الفاقد البشري أشد خطورة على تلك المجتمعات (أحمد، 1988).

وقد أدى التقدم في مجال الصحة إلى زيادة متوسط عمر الإنسان؛ مما ترتب عليه ارتفاع عدد الأشخاص الذين يعيشون حتى مراحل متقدمة من العمر. وطبقاً لتوقعات الأمم المتحدة، فسوف ترتفع نسبة المسنين ارتفاعاً متتالياً بالقياس إلى المجموع العام لسكان العالم. وبناء على ذلك؛ فإنه ينبغي أن يولى الاهتمام بهذه الفئة التي تتزايد يوماً بعد يوم؛ حتى لا تكون عبئاً على المجتمع، فكما يحتاج المجتمع إلى سواعد الشباب وقوتهم يحتاج إلى عقل وفكر كبار السن، وبذلك يستطيع المجتمع أن ينمو ويزدهر، وفي نفس الوقت يكون قد أوفى حق كل فرد فيه (محمد، 2000).

وتعد درجة تمتع كبار السن بالرعاية المناسبة في أي دولة من الدول، معياراً أساسياً لتقدم الدول، وقياساً لقدرة الدولة على الرفع من شأن مواطنيها، ومدى قدرتها على توفير الحياة الكريمة والرعاية الاجتماعية و النفسية والصحية السليمة لهم، بالإضافة لذلك يعد الحق في الرعاية والتمكين من الحقوق الأساسية لارتباطه المباشر بحق الإنسان في الحياة. لقد أولت المواثيق الدولية الحق في الرعاية الصحية والاجتماعية اهتماماً خاصاً لما يمثله من أهمية لحياة الإنسان، حيث جاء في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان: إن لكل شخص الحق في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة له ولأسرته، ويشمل المأكل، والملبس، والسكن، والرعاية الطبية، والخدمات الاجتماعية الضرورية (عطية، 2012).

وتبقى العناية بكبير السن واجباً دينياً، ومصلحة وطنية، وضرورة إنسانية تُحتم على الدولة بجميع مرافقها تقديم الرعاية للأشخاص الذين كان لهم دور مهم في نهضة المجتمع

وتربية الأجيال، ومن هنا برز دور مؤسسات المجتمع المدني بدولة قطر ممثلة في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"؛ فقد تم تأسيس المركز في عام 2002 بهدف تقديم أهم الخدمات والرعاية لفئة كبار السن، وتفعيل دورهم في المجتمع، وقد حقق المركز نقلة نوعية أدت إلى تطوير الخدمات التي يقدمها لكبار السن اعتباراً من العام 2013، حيث بدأ المركز عمله تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، وذلك ضمن مرحلة جديدة شملت تهيئة بيئة تمكينية لكبار السن وتوفير الرعاية اللازمة لهم، والتوسع في تقديم الخدمات (النهارية والمنزلية، والداخلية)، وتمكينهم من المشاركة بصورة كاملة وفعّالة في الحياة الاجتماعية من خلال المشاركة في الأنشطة التأهيلية والعمل التطوعي، والنجاح في بناء الشراكات مع جميع مستويات الحكومة والمجتمع المدني والقطاع الخاص، وخاصة في ضوء الاتفاقات الثنائية التي قامت بها المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، وتبني المركز العديد من الحملات التوعوية والمشاركة في فعاليات الدولة بمختلف أنواعها مما رفع من وعي المجتمع بأفراده ومؤسساته بحقوق كبار السن وإمكانياتهم ونظم الأنشطة التفاعلية مع طلاب المدارس والجامعات؛ مما عزز التضامن بين الأجيال، وساهم في ترجمة رؤية قطر 2030 إلى إجراءات عملية.

وفي إطار قيام مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بتقديم خدماته لكبار السن وفق الخطة التنفيذية المدرجة للعام 2020 اجتاحت العالم جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"، الأزمة التي غيرت مسار العمل في الدولة بجميع مؤسساتها وهيئاتها، حيث تعتبر الأزمات والكوارث من أصعب التحديات التي تؤثر على أكبر وأقوى الدول بشكل سلبي نظراً لما يترتب عليها من خسائر أياً كان نوعها، والأزمة هي أي حدث مفاجئ غير مخطط له يتسبب في حدوث شيء ما، ويكون له أثر سلبي على الدول ومؤسساتها المختلفة، وقد تتحول الأزمة إلى كارثة تؤدي إلى خسائر بشرية أو مادية، ولذلك يعتبر انتشار وباء أو مرض معدٍ يسبب حالات وفيات كارثة كبيرة، وهذا ما يتعرض له العالم في الوقت الحالي مع انتشار الكورونا، وهو مرض شديد العدوى يسببه فيروس كورونا المكتشف مؤخراً والمعروف بـ "كوفيد - 19".

ومع تزايد حالات الطوارئ في كل أرجاء العالم؛ يظل كبار السن من أشدّ الفئات تضرراً منها، حيث يعتبر فيروس كورونا المستجد "كوفيد - 19" والذي صنف من قبل منظمة الصحة العالمية "WHO" كوباء عالمي الشاغل الرئيسي والأهم في وقتنا الحالي، لما يشكله من

خطورة تهدد حياة الإنسان وبشكل خاص كبار السن وذوي الأمراض المزمنة، وذلك لعدم وجود لقاح أو علاج لهذا المرض حتى الآن.

ومع التزايد المستمر بشكل كبير وملحوظ في أعداد الإصابات والوفيات حول العالم؛ تحتم على الدول اتخاذ إجراءات صارمة واحترازية للحد من انتشار وتفشي هذا المرض، ولعل دولة قطر كانت من أولى الدول التي بادرت إلى فرض إجراءات احترازية تتابعية فور بدء ظهور حالات إيجابية للفيروس على أراضيها، والتي كان هدفها الحد من تفشي الفيروس والحرص على سلامة المواطنين والمقيمين على حدٍ سواء، خاصة الفئات المجتمعية التي تعتبر أكثر عرضة للمرض، ومنهم فئة كبار السن.

وبعد تفشي أزمة كورونا "كوفيد - 19" وتماشياً مع توجهات الدولة ومساعي المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، أولى مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" اهتماماً خاصاً بفئة كبار السن في دولة قطر خلال جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19" وذلك بتقديم أفضل الخدمات حسب المعايير الدولية وذلك حرصاً على سلامتهم كونهم الفئة الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس بسبب نقص المناعة لديهم وإصابتهم ببعض الأمراض المزمنة، وقد إلتزم مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" منذ بداية تفشي فيروس "كوفيد - 19" إلى تطبيق جميع الاحترازات والاحتياطات والتي من شأنها صون وحماية صحة كبار السن النفسية والبدنية، حيث قام بتطبيق إجراءات سريعة وحاسمة لحماية كبار السن، واستمر في تقديم الخدمات لكبار السن مع الاعتماد على آلية تقديم معظم الخدمات التي يقدمها إلى آلية تقديم الخدمة عن بُعد، والاعتماد على ما جاء من توجيهات وقرارات من قبل اللجنة العليا لإدارة الأزمات، وهي الجهة المخمولة بإصدار القرارات فيما يختص بالأزمة في الدولة، كما تم توثيق التعاون مع وزارة الصحة بما يسهم في المحافظة على سلامة كبار السن في دار الإيواء وخارجه.

ومن هنا ارتأى مكتب التخطيط والتطوير ووفقاً لاستراتيجية مركز "إحسان" التي تهدف إلى قياس وتقييم مستوى الخدمات التي يقدمها لكبار السن سنوياً إلى إعداد دراسة لقياس مدى رضا المستفيدين عن مستوى خدمات الرعاية المقدمة بالمركز خلال هذه الظروف الاستثنائية، حيث تؤكد منظمة الصحة العالمية "WHO" على ضرورة إعداد الأبحاث والدراسات الاستطلاعية والميدانية عن الخدمات المقدمة بالجهات والمؤسسات. 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.

ويعد قياس رضا الفئة المستفيدة عن مستوى الخدمات من أبرز آليات التقييم والمتابعة، وهي خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء ووضع تصورات للتطوير، وتجديد العمل بشكل مستمر. وحصول المنظمات على رضا المستفيد عن الخدمة التي تقدمها يمنحها مبرراً قوياً للبقاء والاستمرار، ولكنها تدرك كذلك أن الحصول على هذا الرضا مسألة صعبة ومعقدة خاصة أن هذا المستفيد يواجه العديد من البدائل والاختيارات في الخدمات، وهو الأمر الذي يجعلها عاجزة عن الاستمرار في المنافسة لفترة طويلة من الزمن في ظل التحديات الراهنية التي شملت التطورات التقنية والتكنولوجية وعالم الاتصال بصفة عامة، وكذلك الزيادة المتتالية لحاجات ورغبات الفئات المستفيدة او المستهلكة لهذه الخدمات.

وعليه؛ احتلت دراسات الرضا في الوقت الحالي اهتمام العديد من الباحثين والكثير من الكتابات بغية الحصول على معلومات دقيقة وخبرة أكيدة للتفوق على توقعات الفئات المستفيدة ونيل رضاهم، حيث يعد قياس مدى الرضا عن أداء المنظمات من أهم آليات التقييم والمتابعة، والتي تعتبر خطوة أساسية لاكتشاف نقاط القوة والضعف لدى المركز، بالإضافة إلى أنه يساعده في وضع استراتيجيات تطويرية لإدارته ولأداء العاملين فيه، ولرفع مستوى الخدمة المقدمة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة والارتقاء بمستوى قدرات المنظمات والفئات ذات العلاقة مما سيرفع من مستوى الخدمات.

وقد ظهرت هناك العديد من الدراسات والبحوث في مجال قياس وتقييم الخدمات التي تقدمها المنظمات أو المؤسسات سواء في القطاع العام أو الخاص؛ ففي دراسة أعدتها زهراء رضا داخل (2018) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، هدف هذا البحث إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر المرضى وأثرها على درجة رضاهم بالإضافة إلى معرفة إن كان هنالك اختلاف في آرائهم نحو مستوى الخدمة الصحية المقدمة تعود لخصائصهم الديمغرافية. وقد توصلت في هذا البحث إلى عدة نتائج من أهمها: وجود تأثير لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة على رضا المرضى، وعدم وجود اختلاف في اتجاهات المرضى نحو جودة الخدمة الصحية المقدمة تبعاً لخصائصهم الديمغرافية.

وقد تكونت عينة الدراسة من (21) مواطناً بمهن مختلفة، وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة وهي استبيان يحتوي بُعدين (الخدمة الصحية، الجودة)، وتم تحليل النتائج باستخدام وسائل إحصائية. وقد أظهرت النتائج أن المرضى يقيمون مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعلياً من قبل المؤسسات الصحية العامة والخاصة تقييماً سلبياً. كذلك أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم فعلياً من قبل المؤسسات الصحية العامة والخاصة؛ تعزى لمتغير المهنة والعمر.

كما قام حسن مفتاح الصغير وآخرون (2017) بدراسة جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الخمس التعليمي العام في ليبيا على رضا المستفيدين منها، وتم قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى محل البحث باستخدام نموذج القياس (Servperf) حيث تم تطوير استبانته مكونة من 26 عبارة مرتبطة بأبعاد جودة الخدمات الصحية المتمثلة في (الموسمية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف)، وتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يتلاءم وطبيعة موضوع البحث. وكان مجتمع البحث قسم الجراحة (نساء) بالمستشفى محل البحث خلال شهري أغسطس وسبتمبر 2016 والبالغ عددهم 360 مستفيداً، وفقاً لبيانات استعلامات المستشفى محل البحث، وتم اختيار عينة قصدية بلغ حجمها 120 مستفيداً، واستخدم البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. وتوصل البحث إلى نتائج أهمها أن جودة الخدمات الصحية بمستشفى الخمس التعليمي العام ذات مستوى متدنٍ، وأن مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم بالمستشفى محل البحث متدنٍ، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفى محل البحث.

وفي دراسة أخرى قام بها كل من وادي وعاشور (2005) بعنوان: تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات، هدفت إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات (العملاء)، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة باستخدام مقياس لقياس الجودة صممه Parasuraman وآخرون؛ حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة SERVQUAL المصرفية المقدمة، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه العملاء

من خدمة مصرفية وبين ما يتلقونه فعلاً. وتم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبيان حيث تم توزيع 500 استبانة وأمكن جمع 280 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة 56% من نتائج البحث. وقد تبين أنّ هناك فجوة في جميع أبعاد الجودة الخمسة وهي: العناصر الملموسة، والأمان، والاعتمادية، والتعاطف، والاستجابة. وكان توقع العاملين في الجامعات أعلى مما يدركونه من حقيقة الخدمات المصرفية المقدمة؛ مما يدل على أن هناك مجالاً لتحسين الخدمات المصرفية.

كما قام العلاق (2001) بدراسة لقياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم المرضى المنتفعين من خدمات المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن لمستوى جودة هذه الخدمات، ويتضمن ذلك توقعاتهم أو إدراكهم لمستوى الخدمات المقدمة لهم فعلياً. واقتصرت الدراسة على قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين فقط ولم تتطرق إلى وجهة نظر إدارات هذه المختبرات والمراكز. وبلغت عينة الدراسة (715) من المرضى وكان من نتائجها أن الجودة الفعلية للخدمات كما يراها أفراد العينة كانت مترفعة، وإن الجودة التي يتوقعها المرضى المنتفعون من تلك الخدمات كانت عالية. وقدمت الدراسة عدة توصيات من شأنها تطوير جودة ما تقدمه المؤسسات المبحوثة من خدمات للمواطنين بما يكسبها ميزة نسبية تنافسية في سوق الرعاية الطبية في الأردن.

وقدم الباحث إدريس ثابت عبد الرحمن (1996) بحثاً بعنوان: "قياس جودة الخدمة باستخدام قياس الفجوة بين الإدراك والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة العلمية بدولة الكويت هدفت إلى الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المرضى لمظاهر جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات والمستوصفات الحكومية، وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية، وبين توقعات المرضى وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة من ناحية أخرى، وبلغ حجم عينة الدراسة بالنسبة للمستفيدين من الخدمة الصحية المقدمة (500) مفردة، أما عينة المديرين في جميع المستويات الإدارية فبلغ حجمها (322) مفردة. وقد أسفرت نتائج التحليل عن وجود فجوة سلبية بين توقعات المرضى لبعض مظاهر جودة الخدمة الصحية، مثل الشعور بالأمان، والتعاطف، والأجهزة والمعدات الطبية، وبين إدراكات الإدارة في هذه المؤسسات لمثل هذه التوقعات، وذلك بما يعكس عجز الإدارة عن إدراك احتياجات ورغبات المرضى. ومن ناحية أخرى تبين أن هناك

فجوة سلبية أكثر وضوحاً بين ما يتوقعه المرضى لمظاهر جودة هذه الخدمة وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وذلك بما يعكس عدم قدرة هذه المؤسسات على مقابلة توقعات المرضى نحو هذه الخدمة، ومن ثم انخفاض مستوى جودتها. كما أظهرت النتائج أن مقياس الفجوة يتمتع بدرجة عالية إلى حدٍ ما بالثبات والمصدقية في تفسير التباين في الجودة الكلية المدركة للخدمة الصحية، وتحديد الأهمية النسبية لأبعادها ومظاهرها المختلفة.

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة لوحظ تعدد أهداف الدراسات السابقة منها ما اتفقت ومنها ما اختلفت مع الدراسة الحالية، وكذلك وجود اختلاف بين الدراسات السابقة، وربما يعود هذا الاختلاف إلى وجود اختلاف فيما بينها، من حيث متغيرات الدراسة وأهدافها وأدواتها والعينة والنتائج التي توصلت إليها.

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، واستفادوا منها في تنظيم الإطار النظري وتفسير النتائج وتحليلها، كما استفاد الباحثون من عرض الدراسات السابقة في تحديد مجال الدراسة وخطوطها واتجاهاتها.

أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، فهو حداثة الموضوع الذي تناولته الدراسة على المستوى العلمي، وقلة الدراسات السابقة أو ندرتها فيما يتعلق بموضوع تقديم خدمات الرعاية وعلاقتها بكبار السن وبالذات على المستوى العربي، كما أنها من الدراسات التي 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، حيث تهدف الدراسة الحالية إلى قياس وتقييم مستويات الرضا لدى كبار السن عن مجموعة من الخدمات المتنوعة التي قدمها مركز "إحسان" عن بُعد خلال العام 2020 في ظل جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19" لمنتسبي المركز من الرعاية المنزلية والرعاية النهارية والعلاج الطبيعي والوظائفي من الفئة العمرية +60 من الجنسين، من المواطنين القطريين والمقيمين، عبر مجموعة من المعايير والتساؤلات التي طرحتها الدراسة عن طريق استبيان تم إعداده لهذا الشأن وهو عبارة عن استبان مُحكَّم يوزع على عينة من الفئة المستفيدة؛ للإجابة عن بعض الأسئلة حول الخدمات الرئيسية التي يقدمها المركز،

ويعد الغرض من الاستبيان للوقوف على مدى رضا الفئة المستهدفة عما قدمه المركز من خدمات في ظل وباء فيروس كورونا "كوفيد - 19"، ومعرفة ما إذا كانت الفئة المستهدفة قد استفادت بالفعل من العوائد المتوقعة من الخدمة، والتعرف على أسباب عدم تحقق أهداف المركز حسب التصور المبدئي للعمل، أو الاتجاه إلى تنفيذ مشاريع وتوفير خدمات مبتكرة وجديدة أخرى، ومن هنا تنبثق أهمية هذه الدراسة والمسح الميداني المرتبط بها؛ لكونها محاولة لإلقاء الضوء على دور مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في تقديم خدمات متميزة لكبار السن، 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. 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.

جاءت هذه الدراسة في أربعة أجزاء:

- **الجزء الأول:** الإطار العام للدراسة؛ ويشمل أهداف الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها وتفسير المصطلحات والمفاهيم التي شملتها الدراسة.

- **الجزء الثاني:** الجانب النظري؛ ويتضمن المحور الأول عرضاً لموضوع كبار السن وجائحة "كوفيد - 19"، أما المحور الثاني فتم من خلاله استعراض خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بعد تفشي أزمة كورونا "كوفيد - 19".

- **الجزء 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.

- **الجزء الرابع:** ويشمل أهم النتائج والتوصيات.

وتشمل خطة الدراسة الخطوات الإجرائية التالية:

- تحديد المشكلة وأبعادها.
- الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات مشابهة للدراسة الحالية.
- إعداد أداة الدراسة.

- عرض أداة الدراسة على المحكمين.
- تطبيق أداة الدراسة: استبانة قياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
- تفريغ بيانات الدراسة وجدولتها وفقاً لمتغيرات الدراسة.
- المعالجة الإحصائية للبيانات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- استخراج النتائج وعرضها ومناقشتها.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

غيرت جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19" العالم بأجمعه وأدت هذه الكارثة العالمية إلى توقف الأنشطة والحياة اليومية المعتادة في العديد من الدول، وفي دولة قطر تم إطلاق العمل عن بُعد لجميع المؤسسات والقطاعات الحكومية وغير الحكومية ومنها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" الذي تبني خطة تنفيذية لتقديم خدمات الرعاية والتمكين والتأهيل لكبار السن عن بُعد، وهي الفئة التي تعد من أكثر الفئات عرضة للوباء والخطر، لذا سوف تهتم هذه الدراسة بتقييم مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة من الخدمات التي قدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" خلال فترة تفشي جائحة فيروس "كوفيد - 19". وتبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى الرضا عن جودة الخدمات التي قدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في ظل جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19" من وجهة نظر الفئة المستفيدة من هذه الخدمات؟

- وللإجابة عن هذا السؤال تم إدراج إثني عشر سؤالاً من الأسئلة الفرعية للدراسة وهي:
1. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة؟
 2. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن مهارة مقدمي الخدمة من حيث المهارة والمعرفة؟
 3. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة؟

4. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الصحية والاجتماعية؟
5. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية؟
6. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة فيروس كورونا؟
7. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن الفيديوهات المرسلة لهم، وهل واضحة ومناسبة لكبير السن (التمارين الرياضية، الورش، المحاضرات، النصائح الصحية)؟
8. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن الأنشطة التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم بطرق الوقاية التي قدمها فريق "إحسان" عن فيروس كورونا؟
9. هل تمت الاستفادة من برنامج "شاورني" (الاستشارات الاجتماعية والنفسية) لكبير السن؟
10. هل تمت الاستفادة من الأجهزة التعويضية التي يقدمها مركز "إحسان"؟
11. هل كبير السن على استعداد للعودة للاستفادة من الخدمات بشكل مباشر بعد انتهاء جائحة الكورونا؟
12. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن الخدمة بشكل عام؟

ثانياً: أهداف الدراسة

1. الكشف عن أهم الخدمات التي قدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" للمستفيدين في ظل جائحة كورونا "كوفيد - 19".
2. التعرف على مدى رضا الفئة المستفيدة عن مستوى الخدمات التي قدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" في ظل الظروف الطارئة.
3. قياس وتقييم مدى معرفة كبار السن بالخدمات الجديدة التي أطلقها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" لتسهيل تقديم الرعاية والتمكين للفئة المستفيدة.

4. محاولة تقديم بعض الحلول والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين وتطوير واقع الخدمات المقدمة لكبار السن في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
5. تزويد صانعي القرار بالتوصيات المناسبة؛ لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتطويرها، وفقاً لخطط تطويرية واستراتيجيات مدروسة تهدف إلى تعزيز قدرة ودور المركز على رعاية كبار السن وسط أسرهم.

ثالثاً: أهمية الدراسة

1. توضح الدراسة قدرة مركز تمكين ورعاية كبار السن على مواكبه الحالات الطارئة بضمان استمرارية تقديم الخدمات حسب الأوضاع الراهنة.
2. التعرف على مدى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات المقدمة لهم، والذي يسهم بدور بالغ في استمرارية تقديم الخدمة وفعاليتها، حيث يمكن المركز من إجراء عملية تغذية راجعة للخدمات التي يقدمها على أسس ممنهجة ومدروسة من خلال ابتكار مشاريع حديثة ومبتكرة للأعوام القادمة.
3. توفير قاعدة من المعلومات تساعد صانعي القرار في تقديم كل ما هو أفضل لرعاية كبار السن، وذلك من أجل رفع مستوى جودة الخدمات وتطويرها خاصة خلال الأزمات والكوارث، بما يتناسب مع تطلعات وآمال الفئة المستفيدة والعاملين بالمركز.
4. تدعم الدراسة التزام مركز تمكين ورعاية كبار السن بأهم القرارات الصادرة بالدولة حول أخذ الاحتراوات والتدابير اللازمة لمكافحة الوباء، وتوفير جميع الخدمات والإمكانيات لكبار السن.
5. تعتبر هذه الدراسة توثيقاً ومرجعاً لدور مركز "إحسان" في ظل جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"، وجهوده المستمرة بكوادره المؤهلة وذات الكفاءة العالية لتخطي الوباء بالتعاون مع جميع الجهات بالدولة.
6. تدعم هذه الدراسة ما جاء باستراتيجية التنمية الوطنية الثانية لدولة قطر 2018 - 2022 من تعزيز التنمية البشرية عبر تحقيق تنمية اجتماعية سليمة من خلال الحماية الاجتماعية.

رابعاً: حدود الدراسة

الحدود البشرية

كبار السن المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

الحدود الزمانية

مايو - ديسمبر 2020م.

الحدود المكانية

شملت الدراسة جميع المناطق للمستفيدين من الخدمات من كبار السن بدولة قطر.

الحدود العلمية

قياس وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" خلال فترة جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19" من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2020.

خامساً: المصطلحات والمفاهيم

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
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، 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
تتمثل الرعاية النهارية في تأمين حياة طبيعية لكبار السن من خلال عمل نشاطات مدروسة ومبرمجة، ويقدم خدماته لهم بشكل مستمر بناء على الزيادة المتوقعة في أعدادهم، من خلال نادي "إحسان" الاجتماعي والذي تبدأ انشطته من الساعة 8 - 12 ظهراً، بهدف استثمار أوقات فراغ كبار السن وتنمية طاقاتهم، وتوظيف خبراتهم في البيئة المحيطة بهم، والاستفادة من برامج النادي كحلقة وصل بينهم وبين المجتمع.	الرعاية النهارية

<p>هو مكان تم تجهيزه لاستقبال كبار السن المستقلين غير المقيمين؛ لتقديم خدمات الرعاية وأنشطة التمكين، خلال الفترة النهارية فقط.</p>	<p>نادي "إحسان"</p>
<p>خدمة الرعاية المنزلية لكبار السن القاطنين في المناطق السكنية بدولة قطر، وهي زيارات منزلية لكبار السن، تقدم من خلالها الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية لكبار السن في منازلهم، وكذلك توعية ذوي المسن بكيفية التعامل معه وطرق رعايته.</p>	<p>الرعاية المنزلية</p>
<p>هو أحد فروع المهن الطبية المساندة، ويعنى باستخدام أسلوب شامل للوقاية والتشخيص ومعالجة المشاكل والاضطرابات الحركية والحالات المرضية باستخدام مختلف التمارين العلاجية والوسائل الفيزيائية.</p>	<p>العلاج الطبيعي</p>
<p>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.</p>	<p>العلاج الوظيفي</p>
<p>يقصد بها الرعاية الإيوائية لكبار السن المقيمين بالدار، وتضم هذه الرعاية التغذية، الصحة، الاستشارات النفسية والاجتماعية والعناية بهم.</p>	<p>الرعاية الداخلية</p>
<p>حسبما ورد من منظمة الصحة العالمية فإن مرض "كوفيد - 19" هو مرض معدٍ يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ومن أعراضه أعراض خفيفة تتمثل في السعال الجاف، وألم في الحلق، واحتقان الأنف، والحمى. وقد يعاني بعض الأشخاص من أعراض حادة قد تؤدي إلى الإصابة بالتهاب رئوي أو صعوبة في التنفس تؤدي إلى الوفاة، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019. وقد تحول "كوفيد - 19" الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.</p>	<p>فيروس الكورونا</p>
<p>تقييد نشاطات، أو فصل الأشخاص الذين يشبه بتعرضهم لمصدر العدوى ولا يوجد لديهم أي أعراض ولا نتيجة إيجابية، بطريقة تؤدي إلى الحيلولة دون انتشار العدوى، ويكون الحجر في (منشأة مخصصة أو في المنزل) مع توفر اشتراطات معينة.</p>	<p>الحجر الصحي</p>

<p>فصل الشخص المصاب (من نتيجته إيجابية) أو من لديه أعراض (المشتبه بإصابته) بمرض معدٍ بطريقة تحول دون انتشار العدوى، ويكون العزل إما في المستشفى أو في المنزل حسب تقييم حالته الصحية.</p>	<p>العزل الطبي</p>
<p>عملية تقدير القيمة للأصل أو الخدمة. ويمكن أيضاً أن يعني تقدير القيمة المستقبلية باستخدام بيانات تشمل معدلات مختلفة مثل معدلات الإقبال على الخدمة أو العزوف عنها. ويمكن أن يتم التقييم بناءً على التوقعات طويلة الأجل بقيام الجهة بتطوير منتج أو التوسع في الخدمة.</p>	<p>التقييم</p>
<p>إن الأصل اللغوي للقياس هو الفعل (قاس) ويقال قاس الشيء بغيره، وعلى غيره أي قَدَره على مثاله، والقياس يعني تكميم مدخلات أي نظام، وعملياته، ومخرجاته، ووضعها في صورة رقمية كمية.</p>	<p>القياس</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>قياس مستوى الرضا</p>
<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>الجودة</p>

الجزء الثاني الجانب النظري للدراسة

المحور الأول: كبار السن وجائحة "كوفيد - 19"

يتزايد عدد كبار السن سنة بعد سنة مع تحسن الرعاية الصحية، وتتزايد أيضاً احتياجاتهم، وكذلك مساهماتهم في العالم. وقد تغيرت تركيبة سكان العالم بشكل كبير في العقود الأخيرة، فبين عامي 1950 و2010، ارتفع متوسط العمر المتوقع في جميع أنحاء العالم من 46 إلى 68 عاماً، وفي عام 2015، أشار تقرير منظمة الصحة العالمية أن متوسط عمر الإنسان المتوقع العالمي بلغ (71.4) عام - 69.1 للذكور، و73.8 للإناث. وتعد هذه الزيادة الأسرع منذ ستينيات القرن الماضي.

وفي دولة قطر، يشكل كبار السن بعمر 60 سنة فأكثر (2.27%) من مجموع سكان قطر، وفقاً للمسح الديموغرافي لجهاز التخطيط التنموي والإحصاء لعام 2015، وتعرف مراكز مكافحة الأمراض والوقاية في جميع دول العالم أن "كبار السن" على أنهم أي شخص يبلغ من العمر 60 عاماً أو أكثر، ويصنف كبار السن بأنهم "الضعفاء جداً" بين مختلف الشرائح العمرية الأخرى في المجتمعات، وذلك لأنهم الأكثر عرضة للأمراض المزمنة الحادة، ومضاعفاتها، وللتدهور القدرة الوظيفي، والإعاقة، لذا يجب على الأشخاص في هذه الفئة العمرية توخي الحذر، فجهاز المناعة لديهم يضعف مع تقدم العمر، وقد تطور الأمر وأصبح أكثر خطورة مع تفشي فيروس كورونا "كوفيد - 19".

فما هو فيروس كورونا؟

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراضاً تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية "ميرس" والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة "سارس". ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض "كوفيد - 19"، وهو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول / ديسمبر 2019. وقد تحوّل "كوفيد - 19" الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم، وقد طالت تبعات الجائحة العالمية "كوفيد - 19" كافة مناحي الحياة وأهمها الاقتصادية والصحية والاجتماعية. وقد كانت الآثار الصحية للجائحة شديدة ومميتة على فئات محددة من

الناس، أطلق عليهم "ذوو المخاطر العالية" وهم الأطفال وكبار السن والحوامل من النساء والذين يعانون من أحد الأمراض المزمنة المنهكة للصحة لتأثيرها على المناعة لديهم مثل داء السكري وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب والأوعية الدموية وخلافها.

وأشارت دراسة حديثة أجرتها كلية لندن للاقتصاد وكلية لندن الجامعية ونُشرت في صحيفة "الغارديان"، إلى أن كبار السن، وهم عادة من ضعاف البنية ويعانون من معظم أمراض العصر المزمنة وتكون مناعتهم منخفضة وإصابتهم بعدوى الأمراض سريعة وشديدة، فقد تسببت جائحة "كوفيد - 19" في حدوث مخاطر عديدة لهذه الفئة.

وأشارت بعض التقارير الطبية إلى أن معظم الوفيات المرتبطة بفيروس كورونا في مرافق رعاية المسنين على مستوى العالم تعود لأشخاص كبار في السن، وهذا ما يحتم إعادة التفكير في علاقة كبار السن بمثل هذه الأوبئة الطارئة والوقوف على تأثير جائحة كورونا عليهم بشكل خاص. ولا بد من رفع مستوى الوعي باحتياجاتهم الصحية ودعمهم في التأهب لمواجهة الفيروس، وتأمين الرعاية الصحية لهم، والارتقاء بدور القوى العاملة في الرعاية الصحية في الحفاظ على صحتهم، وأن ننظر لاحتياجاتهم على أنها "مسألة حقوق". ووفقاً لتقرير حديث نشر في المجلة الطبية "جاما JAMA" تم فيه فحص أكثر من 72000 مريض صيني أصيبوا بالفيروس، وجد أن معدل الوفيات الإجمالي كان 2.3%. ولكنه لدى البالغين فوق 80 عاماً ارتفع إلى 15%. إن الأمراض المزمنة هي الأكثر انتشاراً بين كبار السن، أما من يتمتع منهم بصحة جيدة في الكبر فهذه نتيجة اتباعه نظام حياة صحي منذ الصغر.

وتعتبر دولة قطر شريكاً استراتيجياً لمنظمة الصحة العالمية في الجهود المبذولة من أجل وضع القواعد التوجيهية لمجابهة تفشي الفيروس مع التركيز على سبل وقاية الفئات عالية الخطورة من المرضى، خاصة كبار السن منهم، و من ضمن الإجراءات التي يتم تنفيذها حالياً لمواجهة أزمة فيروس كورونا "كوفيد - 19" قامت مؤسسة حمد الطبية بإعداد خطة لوقاية كبار السن من مخاطر فيروس كورونا "كوفيد - 19" بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية، حيث تشير الأبحاث التي تم إجراؤها على الصعيد العالمي إلى أن كبار السن، خاصة الذين يعانون من أمراض كامنة ومزمنة، يكونون أكثر عرضة للإصابة بالمضاعفات المرضية الشديدة إذا ما أصيبوا بعدوى فيروس كورونا "كوفيد - 19"، وفي هذا الإطار كان كبار السن محل اهتمام القطاع الصحي لحمايتهم من التعرض للمرض، ومواصلة

تقديم خدمات الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها، حيث تم تفعيل واستحداث العديد من الخدمات ومن أبرزها مشاركة فريق من الأطباء المتخصصين في الرد على استفسارات كبار السن من خلال الخط الساخن 16000، كما تم إطلاق خدمة الاتصال الهاتفي من قبل موظفي قسم أمراض الشيخوخة والرعاية المطوّلة في مؤسسة حمد الطبية؛ لضمان كبار السن ممن تجاوزوا 60 عاماً وتلبية احتياجاتهم الطبية ودعمهم نفسياً، والتواصل عن طريق إرسال رسائل نصية على الجوال لإرشاد كبار السن إلى الخدمات المتاحة وعرض فيديو استرشادي لكبار السن ولمن يقوم برعايتهم. كما يتم تقديم الاستشارات الطبية عن طريق مكالمات الفيديو لتقييم حالة كبار السن الطبية، واستحداث جلسات العلاج الطبيعي والتأهيل عن بعد عن طريق الفيديو، كما تم افتتاح وحدة الرعاية النهارية لكبار السن في 12 أبريل الماضي؛ حيث تعمل على استقبال كبار السن الذين يحتاجون تقييماً أو إجراءات بسيطة، والتي لا تحتاج إلى التوجه إلى الطوارئ حيث يتم التنسيق والترتيب المسبق لزيارة المريض بالإضافة إلى إطلاق خدمة توصيل الأدوية إلى المنازل.

المحور الثاني: خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بعد تفشي أزمة كورونا "كوفيد - 19"

بعد تفشي أزمة كورونا "كوفيد - 19" وتماشياً مع توجهات الدولة ومساعي المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي، قام مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بتقديم أفضل الخدمات حسب المعايير الدولية لكبار السن، وذلك حرصاً على سلامتهم كونهم الفئة الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس بسبب نقص المناعة لديهم وإصابتهم ببعض الأمراض المزمنة. وما تضمنه تلك المطالب والمساعي من اتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية والإرشادات الصحية لدرء وباء كورونا المستجد وعلى نحو يضمن الصحة والسلامة لجميع منتسبي وموظفي مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" لمواجهة تفشي فيروس كورونا "كوفيد - 19" كالتالي:

1. اتخاذ الإجراءات الاحترازية التالية في مباني المركز لحماية كبار السن والعاملين فيه:

- إعداد دليل للعمل عن بُعد في الأزمات والمخاطر المؤسسية، يتضمن إجراءات العمل التفصيلية للإدارات والأقسام بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

- استمرار تقديم الخدمة في الرعاية الداخلية بشكل كامل على مدار الساعة، طبقاً لجدول مناوبات مقدمي الخدمة مع فرض الحجر الصحي الكامل على النزلاء.
- إغلاق جميع المداخل والمخارج، وتخصيص البوابة الأمامية فقط كمدخل ومخرج لدار الإيواء؛ لإجراءات الفحص المبدئي.
- التعقيم اليومي لمباني المركز (الإيواء، والمبنى الإداري) على مدار الساعة والتهوية الجيدة.
- تعقيم جميع الأجهزة المستخدمة سواء أجهزة قياس العلامات الحيوية أو أجهزة العلاج الطبيعي.
- منع أية وجبات خارجية، والتواصل مع مؤسسة حمد الطبية لزيادة عدد وجبات الطعام للمنتسبين.
- تعليق العمل بسياسة الخروج المؤقت للحالات؛ لحين إشعار آخر، باستثناء حالات الطوارئ والتي يتم تحويلها لمؤسسة حمد الطبية، طبقاً للسياسات والإجراءات المعمول بها في المركز.
- توفير مخزون من المواد التموينية والأدوية بكميات كافية خلال الفترة القادمة.
- توزيع القفازات، الكمامات على جميع النزلاء ومقدمي الخدمة والموظفين بالمركز.
- توجيه كبار السن ومقدمي الخدمة والموظفين إلى الالتزام بالتعليمات الصحية.
- إيقاف الزيارات الشخصية حتى إشعار آخر.
- تعليق خدمة الرعاية المنزلية من خلال الزيارات المنزلية لجميع المنتسبين من كبار السن.
- تعليق خدمات الرعاية النهارية في الأندية لجميع المنتسبين من كبار السن.
- تعليق خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في المركز لجميع المنتسبين من كبار السن.
- تعليق جميع الأنشطة والبرامج الجماهيرية حتى إشعار آخر.
- إنشاء فريق للدعم يقوم بالاتصال بكبار السن لمنتسبي المركز لتقديم التوجيه والإرشاد لهم.

2. تقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية عن بُعد:

- خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي: تتم عن بعد عن إرسال مقاطع فيديو تم تصويرها لأداء التمارين بالمنزل.
- الأندية النهارية: إرسال مقاطع تعريفية بالإرشادات التوعوية لفيروس كورونا "كوفيد - 19"، وإرسال رسائل نصية توعوية بأهم الأنشطة الدينية والاجتماعية والنفسية والورش الفنية ومقاطع بث إذاعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- الرعاية المنزلية: تتم المتابعة الدائمة للمسنين بالمنزل عن طريق التواصل بالهاتف وعمل مكالمات جماعية لهم، ويتم من خلالها تقديم أهم الإرشادات والنصائح حول فيروس كورونا والتوعية بأهم القضايا، مع إرسال مقاطع فيديو لتمارين العلاج الطبيعي، وتقديم الاستشارات الاجتماعية والنفسية عبر الهاتف.
- خدمة الإرشادات الصحية: من خلال فيديوهات عبر تطبيق "الواتس أب" على هواتف المنتسبين للمركز؛ من أجل تشجيع كبار السن على البقاء نشيطين جسدياً، عن طريق القيام بتمارين معينة أثناء جلوسهم في المنزل.
- تم تفعيل خدمة "شاورني" في إطار الإجراءات المتخذة من قبل المركز لمواجهة فيروس كورونا "كوفيد - 19" تحت شعار "إحسان سندكم" من خلال تقديم خدمات مساندة لكبار السن وعائلاتهم الكريمة، وذلك عن طريق خط هاتفي يقدم استشارات إجتماعية ودعم للصحة النفسية باللغة العربية واللغة الإنجليزية خلال الفترة الصباحية والمسائية، وذلك حرصاً على استفادة أكبر عدد من المسنين من تلك الخدمة.

3. تقديم الأنشطة التوعوية عن بُعد:

- تم إعادة جدولة الأنشطة التوعوية والجماعية لتكون من خلال المنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، وتغيير محتوى الأنشطة التوعوية بحيث تركز على كيفية حماية الفئة المستهدفة وذويهم من أفراد الأسرة من تفشي فيروس "كوفيد - 19" ومنها:
 - مبادرة "لبيه": وهي مبادرة لوقاية كبار السن من فيروس كورونا "كوفيد - 19" تمت في إطار المسؤولية المجتمعية للأفراد ومؤسسات الدولة حيث تم التكامل بين الجهات التابعة لوزارة الثقافة والرياضة، وبالتعاون مع مركز "إحسان" ومختلف أجهزة

الدولة بإطلاق المبادرة. وتقضي المبادرة بتوفير مركز "إحسان" لقاعدة بيانات كبار السن وإجراء الاتصالات اللازمة لتحديد الاحتياجات المطلوبة ومن ثم قيام عدد من الشباب المتطوعين من مركز قطر للعمل التطوعي، بتوصيل المواد الأساسية والضرورية وغيرها من الاحتياجات اليومية لكبار السن الذين لا يستطيعون القيام بتأمين هذه المواد بأنفسهم والمسجلين بمركز "إحسان".

- **خدمة بث مباشر بالتعاون بين مركز "إحسان" والهلال الأحمر القطري "يُمه.. يُبه:** تطمنوننا إحنا في خدمتكم" وهو عبارة عن بث مباشر قدمه الدكتور أحمد أدلبي رئيس قسم التثقيف الصحي بالهلال الأحمر القطري في السابع من أبريل 2020 وذلك للتحديث عن فيروس كورونا "كوفيد - 19" والإجراءات المتخذة لمواجهة وبث الطمأنينة في قلوب الأمهات والآباء فنحن معهم وفي خدمتهم.

- **تنظيم الحملات التوعوية عن بُعد؛ للوقاية من انتشار فيروس كورونا "كوفيد - 19"،** منها: حملة توعوية للوقايا من فيروس كورونا المستجد "صحتهم غالية علينا": لرفع الوعي المجتمعي عن الفيروس وتبعاته، وتمكين كبار السن بالمعرفة والنصائح؛ للحفاظ على صحتهم النفسية والبدنية خلال فترة الحجر المنزلي، وحملة "عين الله ترعاكم" لكبار السن، وهي حملة نظمها المركز خلال شهر رمضان الكريم، وتم خلالها تقديم عدة فعاليات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، منها: خواطر دينية، سواف اجتماعية، من ذاكرة الشعر القطري، همسات نفسية، طبخات أمهاتنا، إبداعاتهم، الحركة بركة.

4. خدمة الدعم والإرشاد الاجتماعي عن بُعد:

رغبة في تطوير خدمات مركز "إحسان" خاصة بعد أن أثبت فريق الدعم والإرشاد الاجتماعي مدى حاجة المسنين إلى الدعم النفسي والاجتماعي خلال الأزمة. وهذا الدعم والإرشاد عبارة عن تقديم مجموعة من الاستشارات والرد على بعض الاستفسارات التي يحتاجها كبار السن من خلال برامج وقائية، نمائية وعلاجية هدفها تحقيق قدر جيد من التوافق النفسي والاجتماعي لكبير السن والأسرة، وزيادة ورفع إنتاجيتهم ودافعيتهم في مختلف المجالات، كما أن الدعم النفسي الاجتماعي يسهم في تقديم المساعدة لمن يحتاجها على أسس نفسية واجتماعية، مع توفر عوامل نفسية اجتماعية تكون مسئولة عن سلامة الأفراد، كالرعاية المناسبة للفرد، والرفاه النفسي الاجتماعي، وذلك بهدف توفير الحماية

والسلامة النفسية والاجتماعية والنفسية، وهو يساعد في التخفيف من المعاناة العاطفية والجسدية للأشخاص ويتم تقديم الخدمة من خلال:

- تقديم خدمات الدعم والإرشاد الاجتماعي للمسن وأسرته والمهتمين به سواء لأبنائه أو مقدمي الرعاية له من ممرضين أو عمالة.
- استمرار التواصل الهاتفي والشخصي سواء اليومي أو الأسبوعي مع المسنين.
- تعزيز شعور كبار السن من مستفيدي خدمات المركز بأهميته للمركز.
- رفع معنويات كبار السن والاطمئنان على صحتهم العامة في الظروف الراهنة، عن طريق تعزيز الحالة النفسية لهم.
- متابعة الحالة الاجتماعية والنفسية للمسنين والمسنات.
- توفير أرقام التواصل للخطوط الساخنة المعنية بالاستشارات الصحية والنفسية، وخدمات التوصيل المنزلي والصيدليات وغيرها وإرسالها عن طريق الرسائل النصية وتطبيق "الواتس آب".
- تقديم الإرشادات والرسائل والفيديوهات الاجتماعية والنفسية والصحية.
- تقديم فيديوهات خاصة بالتمارين المنزلية للعلاج الطبيعي والرعاية الصحية بالاستعانة بأخصائيين من مؤسسة حمد الطبية.
- التوجيه لمتابعة نصائح "إحسان" التوعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الموثوقة ومن مصادر رسمية.
- تطوير المهارات الحياتية وربطها بواقع الحياة اليومية لكبار السن.
- عمل برامج للرعاية النفسية والاجتماعية من خلال وضع استراتيجية شاملة للدعم النفسي والاجتماعي وإرشادات تنفيذ هذه السياسة، ووضع آليات واضحة للمواجهة وحماية الأفراد، وتعزيز صحتهم النفسية والجسدية في مواجهة الازمات والمواقف التي تواجه كبار السن في مجتمعنا القطري.
- توفير وتسجيل البيانات لصرف الأجهزة التعويضية والمعينات الطبية للمسنين من باب التبرعات.

- متابعة حالة المسن سواء بالاتصالات الهاتفية، أو الزيارات المنزلية.
- مقابلة المسن، وأسرته، والقائم برعايته، وتقديم الخدمات الإرشادية الاجتماعية والنفسية.
- دعم المسن وذويه بفيديوهات توعوية صحية واجتماعية ونفسية بالتعاون مع (وزارة الصحة، مركز الهلال الأحمر، مؤسسة حمد الطبية، وزارة الداخلية) من خلال:
 - رسائل نصائح وإرشادات صحية (أسلوب الحياة، الغذاء الصحي، الحماية من السقوط).
 - رسائل نصائح وإرشادات اجتماعية (التغيرات النفسية والاجتماعية).
 - فيديوهات تمارين منزلية للعلاج الطبيعي، الرعاية الصحية.
 - بطاقات تهنئة (شهر رمضان الكريم، الأعياد والمناسبات الرسمية).
 - إرشاد أهالي المسن والمسنة لكيفية التعامل مع فئة كبار السن.
 - شرح طرق الحياة الآمنة لفئة كبار السن (المنزل، الغرفة، السيارة).
 - التواصل مع جهات حكومية، خاصة تساعد في تسيير خدمات كبار السن.

الجزء الثالث

الإطار التطبيقي

(أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)

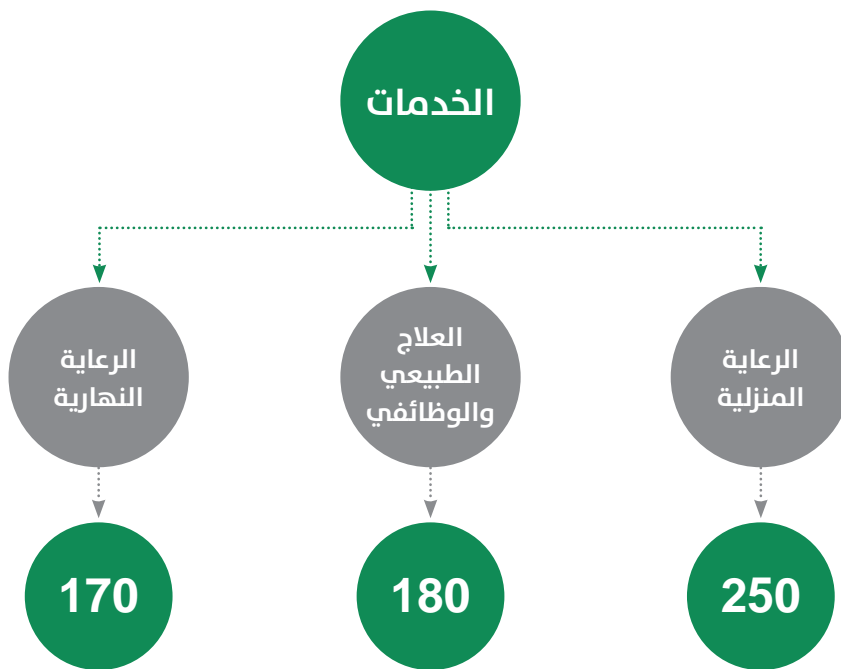
في هذا المحور سيتم عرض الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة، كأسلوب جمع العينة، تحليل البيانات والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" للمنتسبين للمركز من خلال خدمات الرعاية المنزلية والرعاية النهارية والعلاج الطبيعي والوظائفي لكبار السن من الفئة العمرية +60 من الجنسين من المواطنين القطريين والمقيمين. ويبلغ عدد المستفيدين من خدمات الرعاية المنزلية والرعاية النهارية والعلاج الطبيعي والمقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" (1279) مستفيداً من الجنسين حسب قاعدة بيانات 2019.

وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) من المستفيدين من خدمات المركز حسب قاعدة بيانات 2019 والممثلة لمجتمع الدراسة، وبلغ عدد العينة في كل خدمة كالتالي: (250) مستفيد من خدمات الرعاية المنزلية، و(180) مستفيد من العلاج الطبيعي والوظائفي، و(170) مستفيد من خدمات الرعاية النهارية. (الرسم التوضيحي 1).

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



ثانياً: المجال الزمني والمكاني للدراسة

تم تطبيق الاستمارات الهاتفية للدراسة خلال شهري يوليو وأغسطس 2020 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 والمعنية بتقديم الخدمة في بيت كبير السن.

ثالثاً: منهج الدراسة

تعتبر 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 في ظل انتشار فيروس كورونا، حيث تحدد خصائص المشكلة ووصف الواقع، ومن ثم تجمع الحقائق عنها وتحليلها للحصول على نتائج مطابقة للواقع.

رابعاً: أدوات الدراسة

تم جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة من خلال الاستبيان حيث اتبعت الدراسة منهج جمع البيانات من خلال إعداد استبانة مغلقة لمسح آراء المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وذلك للتعرف على جودة الخدمات المقدمة، والتعرف على حقيقتها على أرض الواقع. وتعتمد طريقة طرح الاستبيان وجمع المعلومات على تفسير ما هو قائم، وتحديد الظروف والمتغيرات، وذلك من خلال النسب الناتجة من تحليل الاستبانة، وتمت تعبئة الاستبانة من خلال المكالمات الهاتفية مع كبار السن، وذلك بسبب الظروف الحالية وانتشار فيروس كورونا.

وتضمنت الاستمارة (ملحق 1) عدة أسئلة تقيس 3 مستويات للخدمة المقدمة وهي:

- **الخدمة:** وتشمل التسجيل في الخدمة، ومستوى الاستفادة منها.
 - **فريق العمل أو مقدمي الخدمة:** ويشمل أسلوب الموظفين ومستوى الخبرة لديهم.
 - **أزمة كورونا:** وتشمل مستوى التواصل والتوعية خلال أزمة كورونا.
- واختتمت الأسئلة بسؤال مفتوح في حال رغب كبار السن بإبداء رأيهم أو تقديم مقترحات لتحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم.

خامساً: نتائج الدراسة

- أولاً: البيانات الأولية لأفراد العينة

بلغ إجمالي عدد أفراد العينة 600 فرد من كبار السن المستفيدين من مختلف الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" حيث يوضح (الجدول 00) ملخص البيانات الأولية لهم. ويمثل الإناث 68% من أفراد العينة مقابل 32% من الذكور، وذلك بسبب أن المجتمع يتكون من عدد إناث أكبر من الذكور. كما مثل القطريون في العينة 59% مقابل 41% غير قطريين. أما عن الفئة العمرية الغالبة فهي 75 عاماً وما فوق، بنسبة 43%. وتركز الحالة الاجتماعية للعينة المأخوذة على المتزوجين بنسبة 58% وتلتها الأرمال بنسبة 38%. ويعاني 93% من أفراد العينة من أمراض الشيخوخة مثل الضغط، السكري، هشاشة العظام... إلخ. أما عن القائمين بالاعتناء بالمسن فيمثل الأبناء الغالبية بنسبة 41% ومن ثم 30% للممرض أو الخادم، وذلك بسبب انشغال الأبناء الفترة الصباحية بأعمالهم، أما غير ذلك فتمثلت في إما اعتناء المسن بنفسه نظراً لمقدرته على ذلك، أو يتم الاعتناء به من قبل الأقارب كالأخت أو الأحفاد أو غيره.

الجدول (00): البيانات الأولية لأفراد العينة

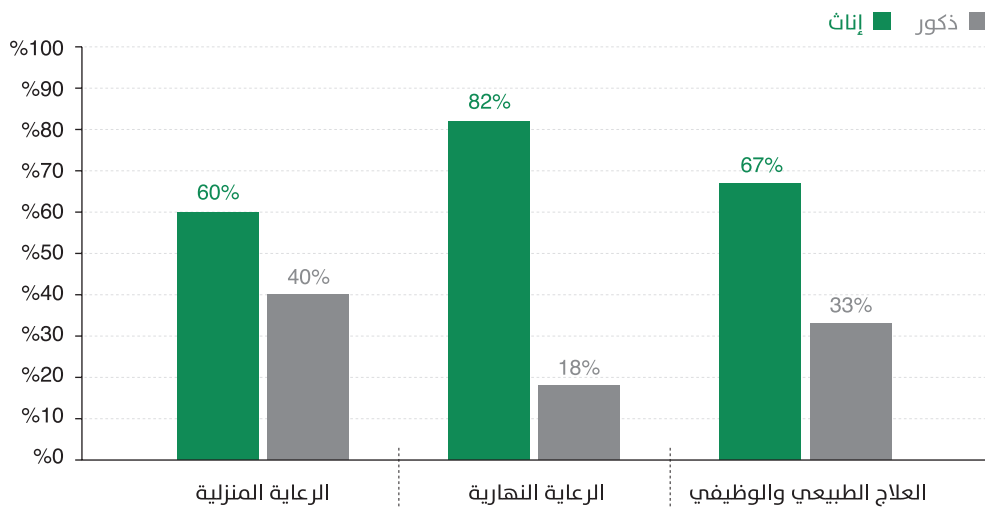
المحاور				البيانات الأولية
إناث		ذكور		الجنس
68%		32%		
غير قطري		قطري		الجنسية
41%		59%		
75+	74-70	69-65	64-60	الفئة العمرية
43%	18%	19%	19%	
مطلق / مطلقة		متزوج / متزوجة	أعزب / عزباء	الحالة الاجتماعية
1%		58%	3%	
لوحده في سكن مستقل		مع الأقارب	مع الزوجة والأبناء	السكن
4%		2%	73%	
يعاني من أمراض الشيخوخة		سليم صحياً		الحالة الصحية
93%		7%		
غير ذلك		الأبناء	الزوج / الزوجة	الاعتناء بالمسن
3%		41%	27%	

- ثانياً: مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لكبار السن

يتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" للمنتسبين لخدمات الرعاية المنزلية والرعاية النهارية والعلاج الطبيعي والوظائفي لكبار السن من الفئة العمرية +60 من الجنسين من المواطنين القطريين والمقيمين وتم أخذ العينات على النحو التالي (الشكل 1):

- عينة مكونة من 250 شخص من كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية من الجنسين ليتم تطبيق استمارة القياس عليهم حيث بلغت نسبة الذكور (40%) من عينة الرعاية المنزلية إلى (60%) من الإناث.
- عينة عشوائية مكونة من 170 فرد من قاعدة بيانات الرعاية النهارية لسنة 2019، لتشكل نسبة الإناث (82%) والذكور (18%)؛ ليتم قياس مستوى رضا كبار السن عن خدمات الرعاية النهارية.
- عينة عشوائية من العلاج الطبيعي تبلغ 180 فرداً من كبار السن من الجنسين لقياس مستوى الرضا لديهم عن الخدمات المقدمة قبل وفي ضوء أزمة كورونا لتشكل نسبة الإناث (67%) والذكور (33%).

الشكل (1): نسبة كبار السن من أفراد العينة حسب الجنس ونوع الخدمة



1. سهولة إجراءات التسجيل في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان":

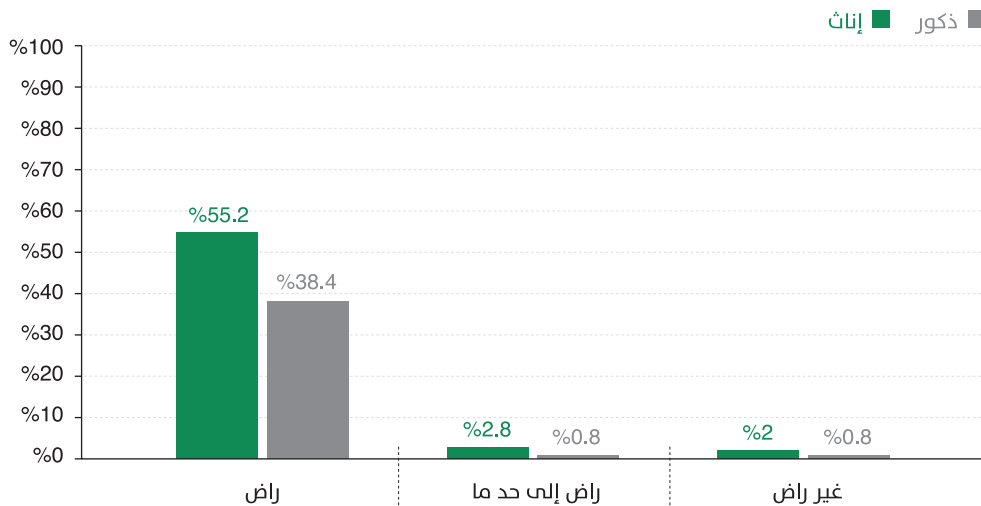
الجدول (1): سهولة إجراءات التسجيل في الخدمات التي يقدمها مركز "إحسان"

العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
%91.7	%61.7	%30	%100	%82.4	%17.6	%93	%55.2	%38.4	راض
%7.7	%4.4	%3.3	%0	%0	%0	%4	%2.8	%0.8	راض إلى حد ما
%0.6	%0.6	%0	%0	%0	%0	%3	%2	%0.8	غير راضٍ
%100	%66.1	%33.3	%100	%82.4	%17.6	%100	%60	%40	المجموع

يوضح الجدول (1) ما يلي:

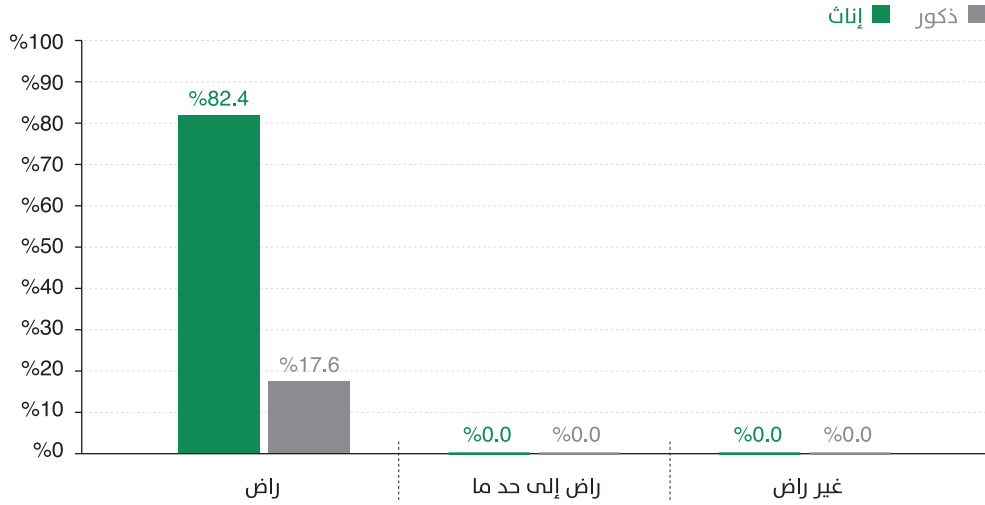
أن نسبة الرضا لدى أفراد العينة عن إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية بلغت (55%) للإناث، و(38%) للذكور؛ حيث يتم التسجيل عن طريق الهاتف أو حضور أحد من ذوي كبار السن إلى المركز لتعبئة بعض البيانات أو من خلال المعارض التوعوية التي يشارك بها المركز في المناسبات المختلفة، وبلغت نسبة الرضا إلى حد ما (4%)، بينما حقق مستوى عدم الرضا مستوى متدنٍ حيث بلغ (3%) فقط عن إجراءات التسجيل، وذلك بسبب التأخر في المواعيد نتيجة كثرة الطلب على الخدمة.

الشكل (2): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية



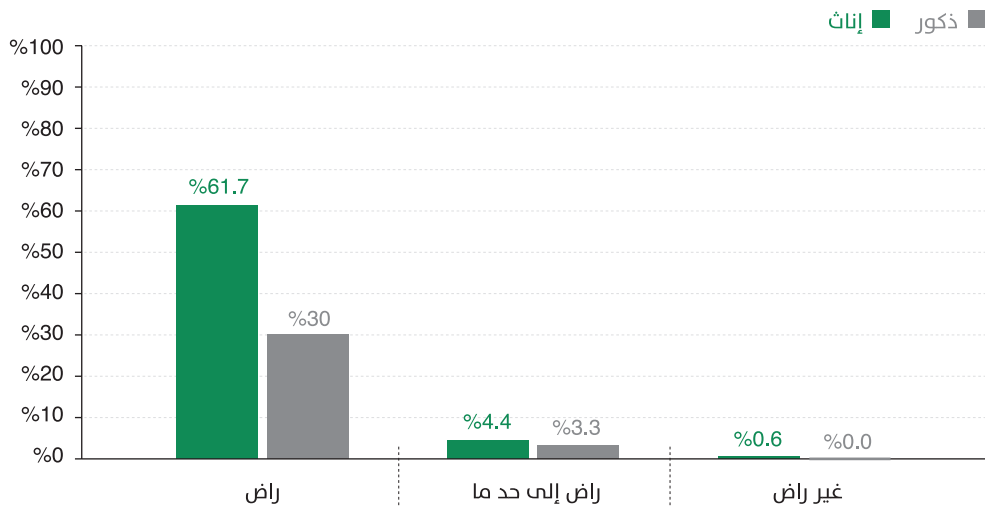
كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن نسبة الرضا عن إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية (100%) حيث يتم التسجيل عن طريق الحضور إلى أحد أفرع الرعاية النهارية والتسجيل عند الدخول بشكل مباشر في حال استيفاء الشروط.

الشكل (3): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية



بينما بلغت نسبة الرضا لدى أفراد العينة عن إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي (92%) حيث يتم التسجيل عن طريق أخذ تحويل من أحد المركز الصحية التابعة للدولة أو التحويل من خدمة الرعاية المنزلية، كما بلغ مستوى الرضا إلى حد ما (7%)، ويعود السبب إلى كثرة الطلب على الخدمة؛ مما أدى إلى التأخر في إعطاء المواعيد.

الشكل (4): يوضح سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي



2. مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة):

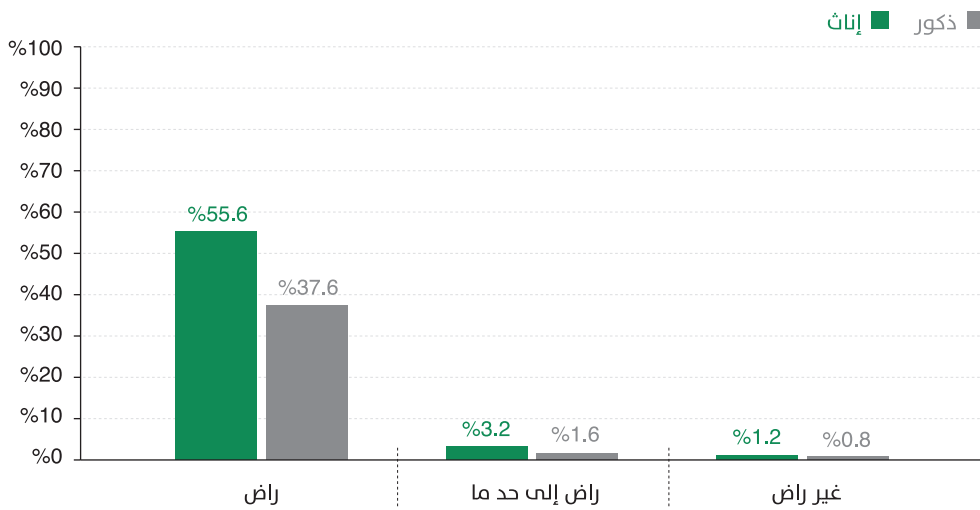
الجدول (2): مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)

العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
%98.9	%66.1	%32.8	%100	%82.4	%17.6	%93.2	%55.6	%37.6	راض
%0.6	%0.6	%0	%0	%0	%0	%4.8	%3.2	%1.6	راض إلى حد ما
%0.8	%0	%0.8	%0	%0	%0	%2	%1.2	%0.8	غير راضٍ
%100	%66.7	%33.6	%100	%82.4	%17.6	%100	%60	%40	المجموع

يوضح الجدول (2) ما يلي:

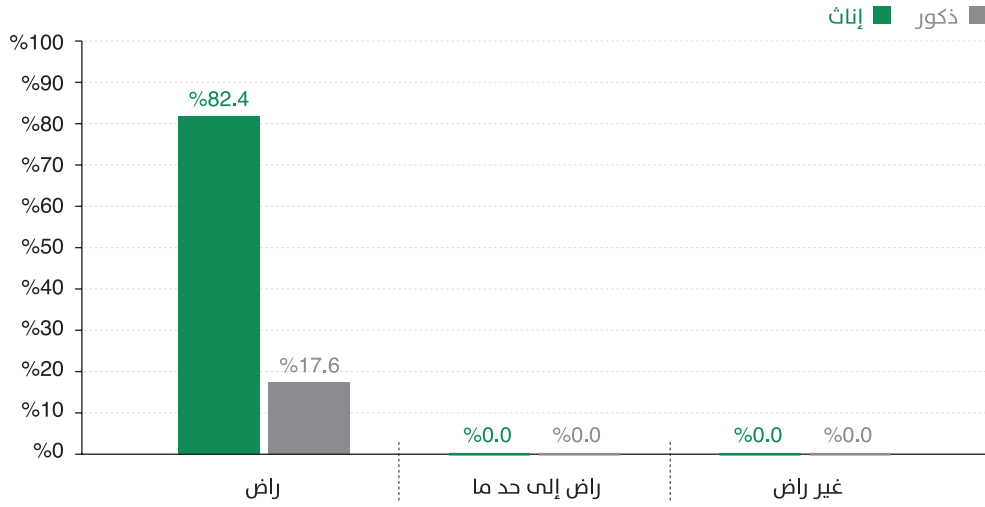
بلغت نسبة رضا أفراد العينة المنتسبين للرعاية المنزلية عن مهارة مقدمي الخدمة ومعرفتهم لدى الإناث والذكور (93%)، بينما بلغت نسبة مستوى الرضا إلى حد ما (5%) من مجموع أفراد العينة.

الشكل (5): يوضح مستوى الرضا لدى كبار السن عن مهارة مقدمي الخدمة في الرعاية المنزلية



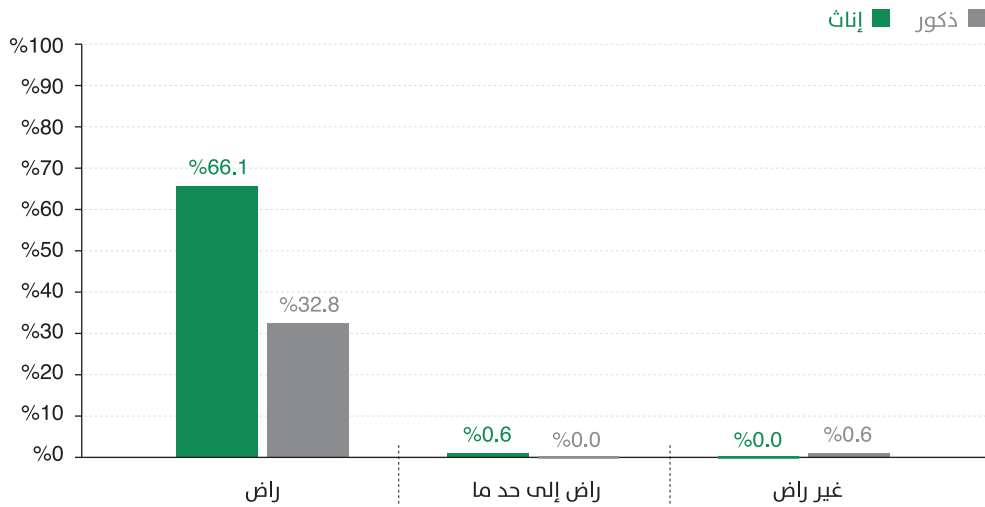
أما نسبة رضا أفراد العينة من المنتسبين لخدمة الرعاية النهارية عن مهارة مقدمي الخدمة ومعرفتهم فبلغت (100%) لدى الإناث والذكور.

الشكل (6): يوضح مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة في الرعاية النهارية



كما بلغت نسبة الرضا لدى أفراد العينة من المنتسبين لخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي عن مهارة مقدمي الخدمة ومعرفتهم (99%) لدى الإناث والذكور.

الشكل (7): يوضح مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة في العلاج الطبيعي والوظائفي



3. مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة:

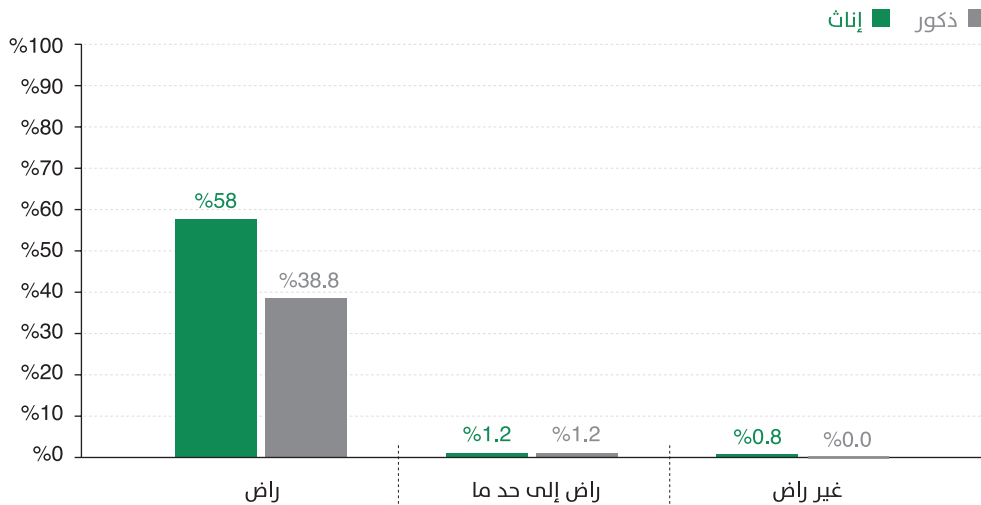
الجدول (3): مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة

العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
%100	%66.7	%33.3	%100	%82.4	%17.6	%96.8	%58	%38.8	راض
%0	%0	%0	%0	%0	%0	%2.4	%1.2	%1.2	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0.8	%0.8	%0	غير راضٍ
%100	%66.7	%33.3	%100	%82.4	%17.6	%100	%60	%40	المجموع

يوضح الجدول (3) ما يلي:

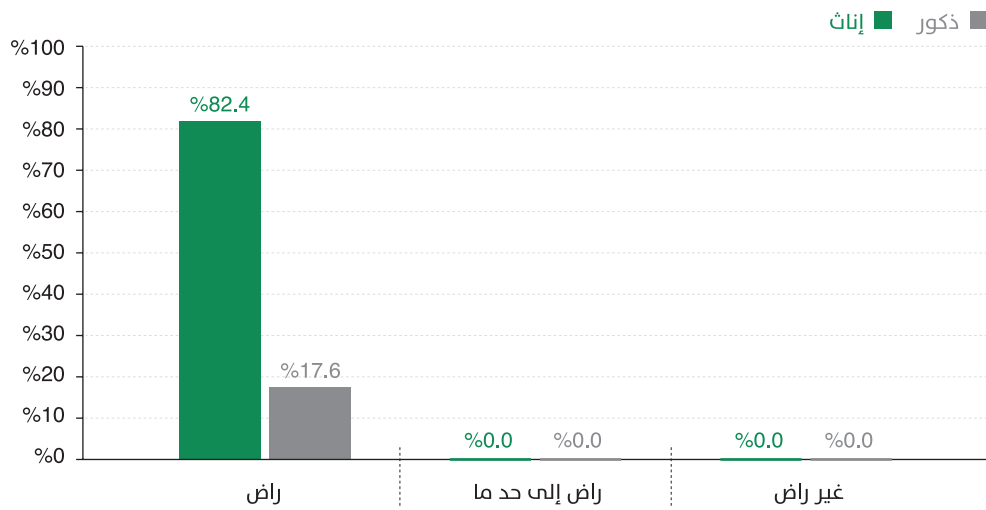
حقق مستوى الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية نسبة (97%) من أفراد العينة عن أسلوب تعامل مقدمي الخدمة (الشكل 8).

الشكل (8): يوضح مستوى الرضا عن أسلوب تعامل موظفي خدمة الرعاية المنزلية

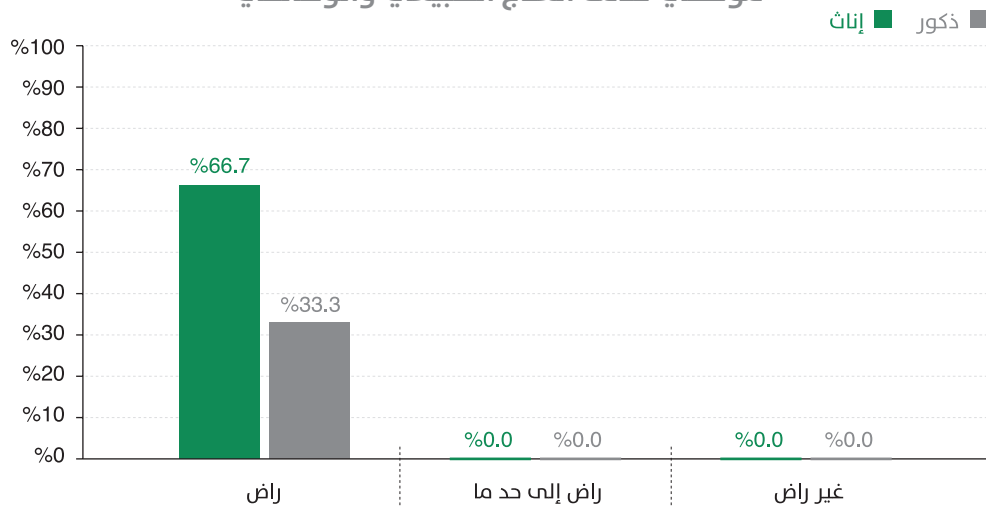


بينما بلغ مستوى الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية وخدمة العلاج الطبيعي والوظائفي عن أسلوب تعامل مقدمي الخدمة (100%)؛ حيث وصل بذلك إلى مستوى الرضا التام عن أسلوب التعامل.

الشكل (9): يوضح مستوى الرضا عن أسلوب تعامل موظفي خدمة الرعاية النهارية



الشكل (10): يوضح مستوى الرضا عن أسلوب تعامل موظفي خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي



4. مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الصحية والاجتماعية:

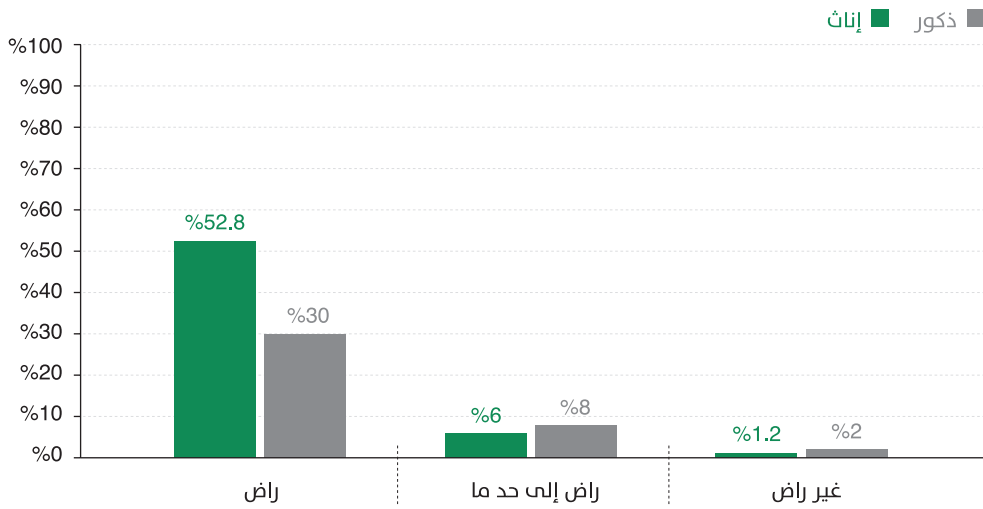
الجدول (4): مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الصحية والاجتماعية

العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
90%	60%	30%	100%	82.4%	17.6%	82.8%	52.8%	30%	راض
9.5%	6.7%	2.8%	0%	0%	0%	14%	6%	8%	راض إلى حد ما
0.6%	0%	0.6%	0%	0%	0%	2.2%	1.2%	2%	غير راض
100%	66.7%	33.4%	100%	82.4%	17.6%	100%	60%	40%	المجموع

يوضح الجدول (4) ما يلي:

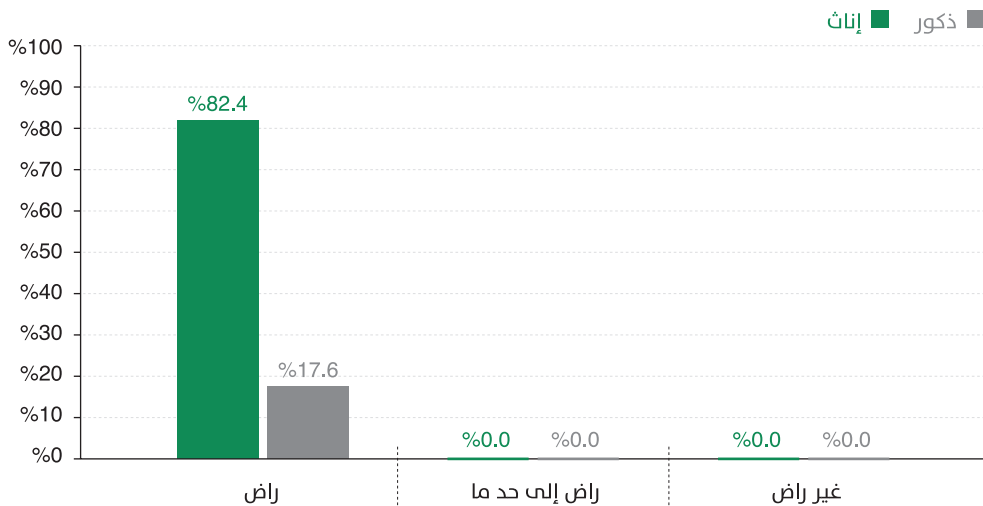
بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية عن تلبية الخدمة المقدمة لاحتياجات كبار السن الصحية والاجتماعية (83%) بينما بلغ مستوى الرضا إلى حد ما (6%) عند الإناث و(8%) عند الذكور، ونسبة عدم الرضا مثلت (2%) فقط، ويعود السبب إلى حاجة كبير السن إلى رعاية مكثفة من الناحية الاجتماعية أو الصحية.

الشكل (11): يوضح مدى تلبية خدمة الرعاية المنزلية لاحتياجات الصحية والاجتماعية



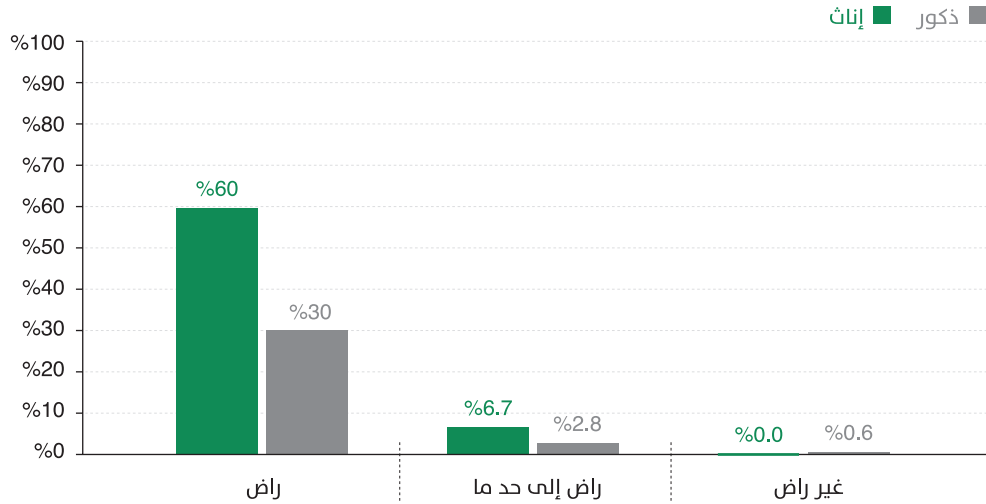
كما بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية من أفراد العينة (100%) عن تلبية الخدمة المقدمة لاحتياجات كبار السن الاجتماعية كما هو واضح في (الشكل 12).

الشكل (12): يوضح مدى تلبية خدمة الرعاية النهارية لاحتياجات الاجتماعية



بلغت نسبة رضا المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي عن تلبية الخدمة المقدمة لاحتياجات كبار السن الصحية (90%) بينما بلغ مستوى الرضا إلى حد ما (9.5%) منها (6.7%) لدى الإناث و(2.8%) للذكور.

الشكل (13): يوضح مدى تلبية خدمة خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي لاحتياجات الاجتماعية



5. مستوى الرضا حول التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية المنزلية في المهارات والقدرات الفردية:

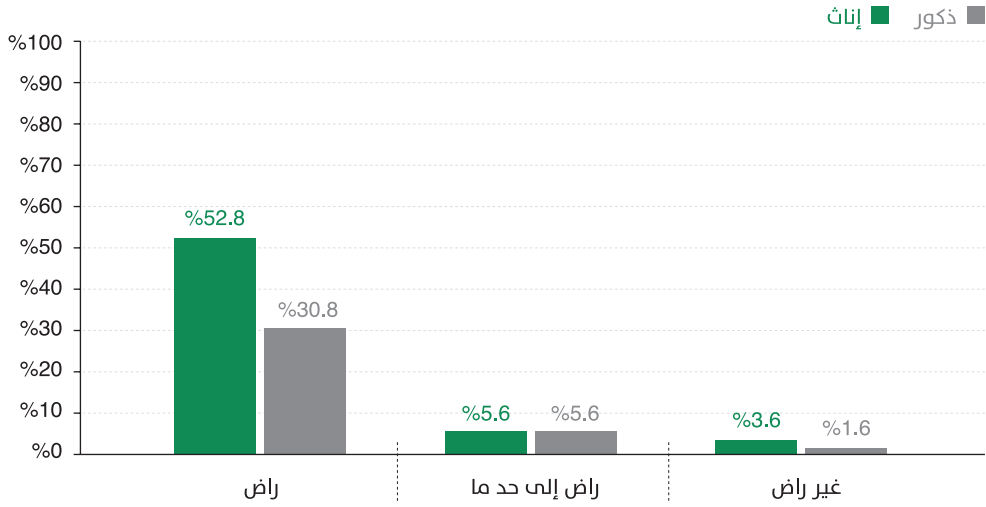
الجدول (5): مستوى رضا كبير السن حول التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية

المنتسبون للخدمة	الرعاية المنزلية			الرعاية النهارية			العلاج الطبيعي والوظائفي		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
راض	83.6%	52.8%	30.8%	97.6%	80%	17.6%	85.5%	58.3%	27.2%
راض إلى حد ما	11.2%	5.6%	5.6%	5.6%	0.6%	0%	13.9%	8.3%	5.6%
غير راض	5.2%	3.6%	1.6%	0.8%	1.8%	0%	0.6%	0%	0.6%
المجموع	100%	62%	38%	100%	82.4%	17.6%	100%	66.6%	33.4%

يوضح الجدول (5) ما يلي:

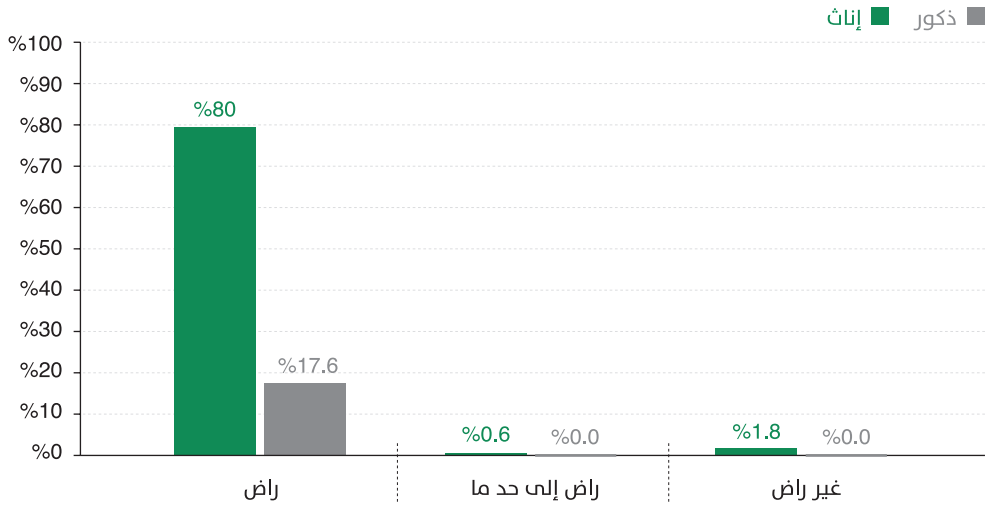
هناك رضا تام عن التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية المنزلية لكبار السن بنسبة (84%) بينما نجد أن هناك (11%) من المستفيدين يرون أنهم تحسنوا إلى حد ما و(5%) لم يلتبسوا أي فرق من الخدمة المقدمة ويعود السبب إلى استقرار حالة كبار السن مع العلاج أو أنه بحاجة إلى علاج طبيعي مكثف.

الشكل (14): مستوى الرضا حول التحسن الذي أحدثته الرعاية المنزلية في المهارات العملية والقدرات الفردية



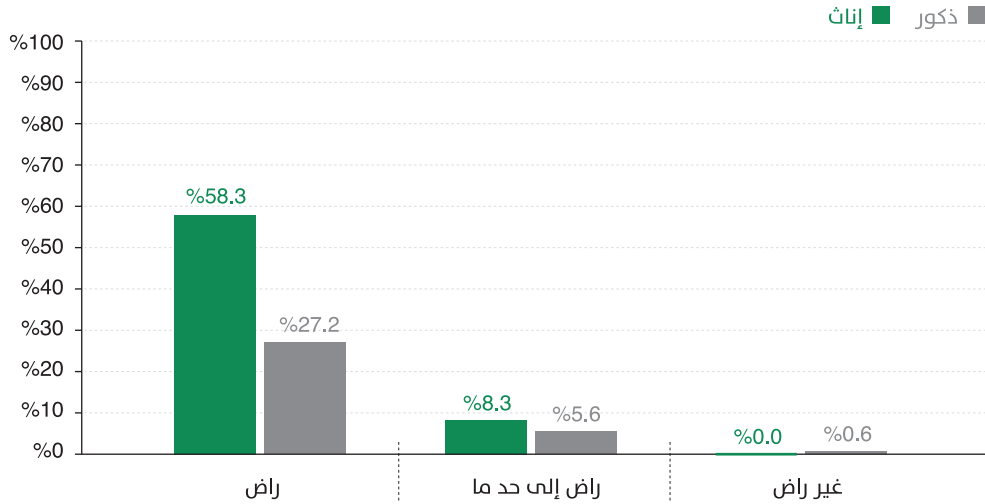
بلغت نسبة رضا أفراد العينة من متلقي خدمة الرعاية النهارية (98%) عن التحسن الذي أحدثته خدمة الرعاية النهارية لكبار السن.

الشكل (15): مستوى الرضا حول التحسن الذي أحدثته الرعاية النهارية في المهارات العملية والقدرات الفردية



كما بلغت نسبة الرضا لدى كبار السن (85%) عن التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي بينما (14%) من المستفيدين من أفراد العينة يرون أنهم تحسّنوا إلى حد ما. ويعود السبب إلى استقرار حالة كبار السن مع العلاج الطبيعي المقدم له كما هو واضح في (الشكل 16).

الشكل (16): مستوى الرضا لدى كبار السن حول التحسن الذي أحدثته خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في المهارات العملية والقدرات الفردية



6. مستوى رضا لدى كبار السن عن تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة تفشي فيروس كورونا:

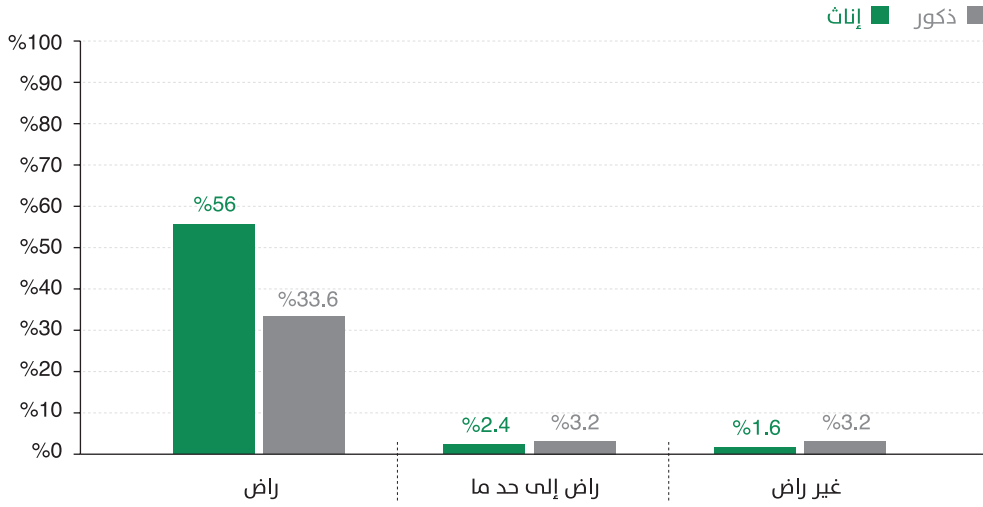
الجدول (6): مستوى الرضا لدى كبار السن عن تقديم الخدمة في ظل أزمة تفشي فيروس كورونا

المنتسبون للخدمة	الرعاية المنزلية			الرعاية النهارية			العلاج الطبيعي والوظائفي		
	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث
راض	89.6	33.6	56	90	16.5	73.5	85	28.9	56.1
راض إلى حد ما	5.6	3.2	2.4	0.6	0.6	0	1.7	1.1	0.6
غير راض	4.8	3.2	1.6	9.4	0.6	8.8	13.3	3.3	10
المجموع	100	40	60	100	17.7	82.4	100	33.3	66.7

يوضح الجدول (6) ما يلي:

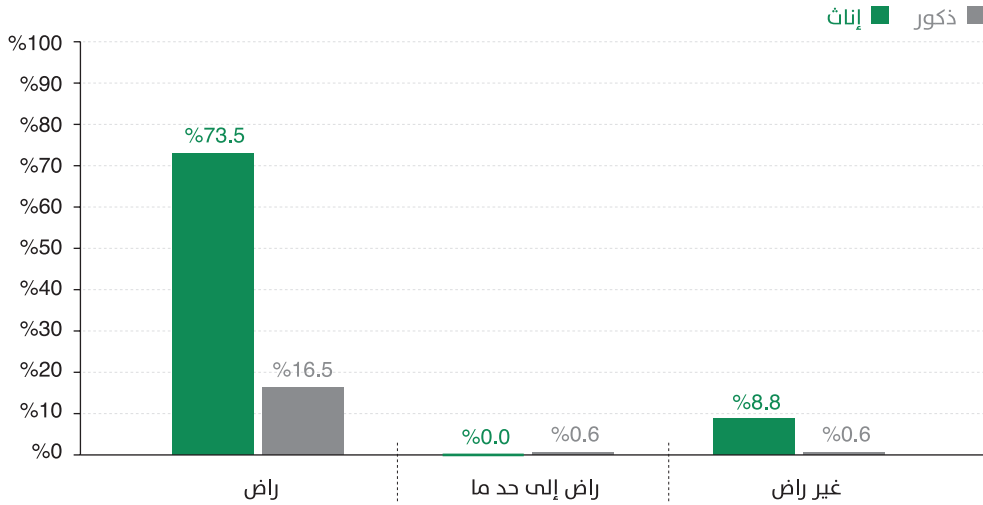
حقق مستوى تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة تفشي فيروس كورونا رضاً تاماً من أفراد العينة المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية، حيث بلغت نسبة رضا الإناث (56%) والذكور (34%)، بينما كانت نسبة (10%) بين راضٍ إلى حد ما وغير راضٍ، ويعود السبب هنا إلى رغبتهم في استمرار تقديم الخدمة بالمنزل إضافة إلى صعوبة استخدام الهاتف الجوال لديهم.

الشكل (17): مستوى رضا المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية
عن تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة كورونا



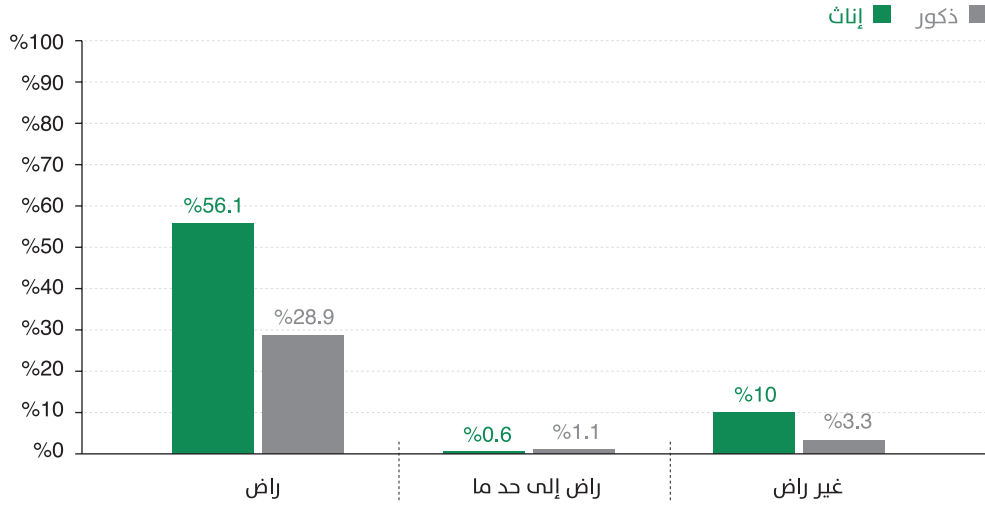
كما أظهرت النتائج أن (90%) من أفراد العينة المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية على رضا تام عن الخدمة المقدمة لهم في ظل أزمة كورونا، بينما (10%) منهم غير راضين عن طريقة التواصل معهم.

الشكل (18): مستوى رضا كبار السن عن تقديم
الخدمة عن بعد في ظل أزمة كورونا



وفي مجال تقييم مستوى تقديم خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي في ظل أزمة كورونا أظهرت نتائج الاستبيان أن (56%) من الإناث و(29%) من الذكور في رضا تام، بينما بلغت نتائج عدم الرضا (10%) فقط عند الإناث و(3%) عن الذكور.

الشكل (19): مستوى رضا كبار السن عن تقديم الخدمة عن بعد في ظل أزمة كورونا



7. مستوى الرضا عن الوسائط والصور المرسلة ومدى وضوحها ومناسبتها لكبار السن (تمارين رياضية، نصائح صحية... الخ):

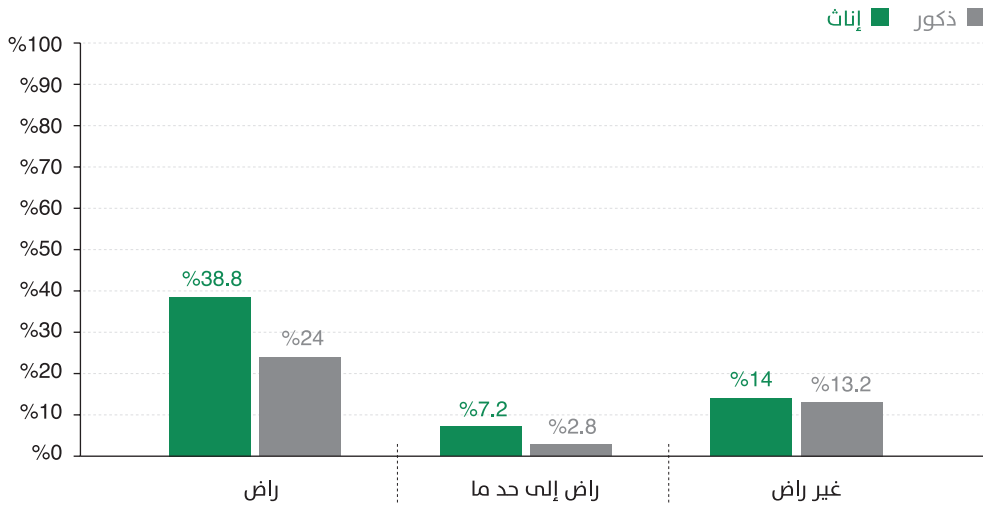
الجدول (7): مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة ومدى وضوحها ومناسبتها لكبار السن

المنتسبون للخدمة	الرعاية المنزلية			الرعاية النهارية			العلاج الطبيعي والوظائفي		
	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث
راض	62.8	24	38.8	87.1	15.3	71.8	65	21.7	43.3
راض إلى حد ما	10	2.8	7.2	1.2	0.6	0.6	5	2.2	2.8
غير راض	27.2	13.2	14	11.8	1.8	10	30	9.4	20.6
المجموع	100	40	60	100	17.7	82.4	100	33.3	66.7

يوضح الجدول (7) ما يلي:

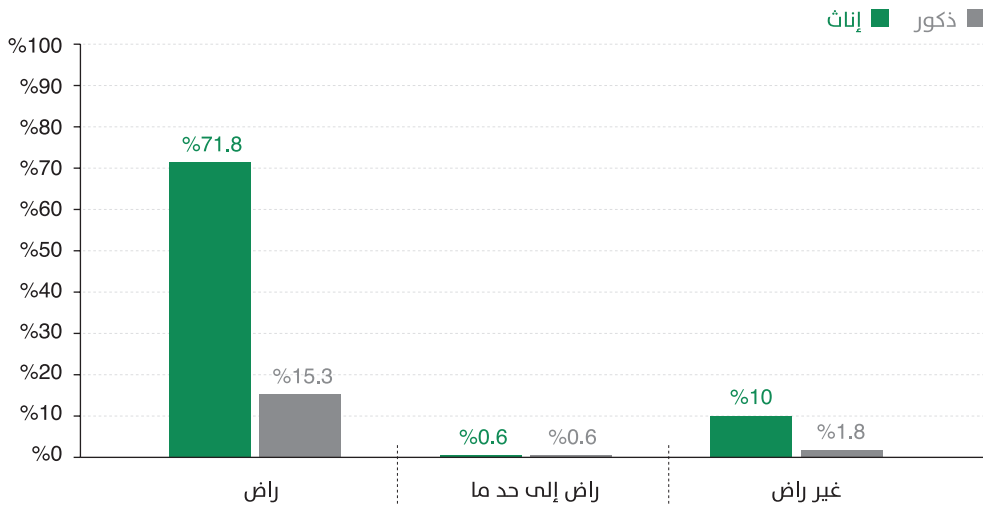
عند تحليل بيانات تقييم مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة خلال أزمة كورونا لدى أفراد العينة المستفيدة من خدمة الرعاية المنزلية نجد أن (63%) من العينة في رضا تام من الجنسين و(10%) منهم راض إلى حد ما بينما (27%) منهم غير راضين عن الوسائط المرسلة لهم عن طريق الهاتف. ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أيّاً من الوسائط الخاصة بتمارين العلاج الطبيعي أو النصائح الصحية خلال أزمة كورونا.

الشكل (20): مستوى الرضا عن الوسائط الصحية
المرسلة لكبار السن عن طريق الهاتف



كما بلغ مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة خلال أزمة كورونا (72%) لدى الإناث و(15%) لدى الذكور من كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية كما أن (12%) منهم غير راضين عن الوسائط المرسلة لهم عن طريق الهاتف ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أيّاً من الوسائط خلال أزمة كورونا، أو أنهم غير راضين عن جودة الوسائط المرسلة لهم.

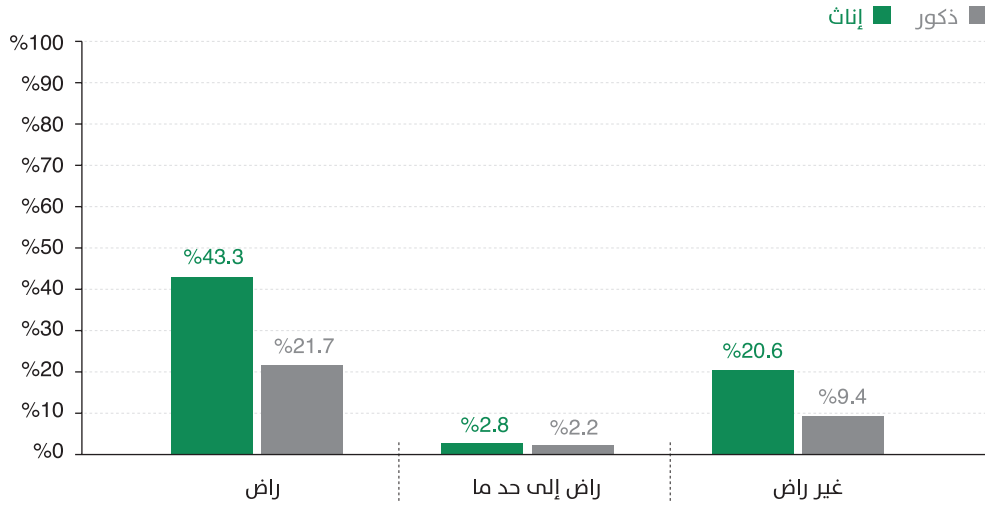
الشكل (21): مستوى الرضا عن الوسائط المتنوعة
المرسلة لكبار السن عن طريق الهاتف



كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة خلال أزمة كورونا لدى كبار السن من أفراد عينة العلاج الطبيعي والوظيفي بلغ (65%) لدى الجنسين كما أن

(30%) منهم غير راضين عن الوسائط المرسله لهم عن طريق الهاتف، ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أياً من الوسائط الخاصة بتمارين العلاج الطبيعي خلال أزمة كورونا.

الشكل (22): مستوى الرضا عن الوسائط الصحية المرسله لكبار السن عن طريق الهاتف



8. مستوى الرضا عن الوسائط التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم بطرق الوقاية من فيروس كورونا:

الجدول (8): مستوى الرضا عن الأنشطة التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم عن فيروس كورونا

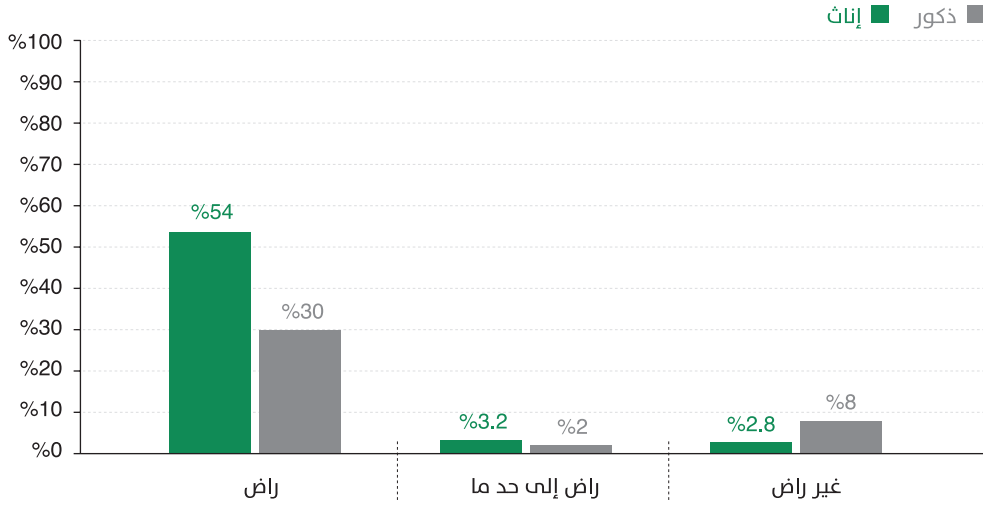
العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
73.3%	50%	23.3%	88%	72%	16%	84%	54%	30%	راض
5.6%	2.8%	2.8%	2%	1%	1%	5%	3%	2%	راض إلى حد ما
21.1%	13.9%	7.2%	10%	9%	1%	11%	3%	8%	غير راض
100%	66.7%	33.3%	100%	82%	18%	100%	60%	40%	المجموع

يوضح الجدول (8) ما يلي:

بلغ مستوى الرضا لدى أفراد العينة من المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية عن الوسائط التوعوية المرسله خلال أزمة كورونا (84%) لدى كبار السن من الجنسين و(5%) منهم

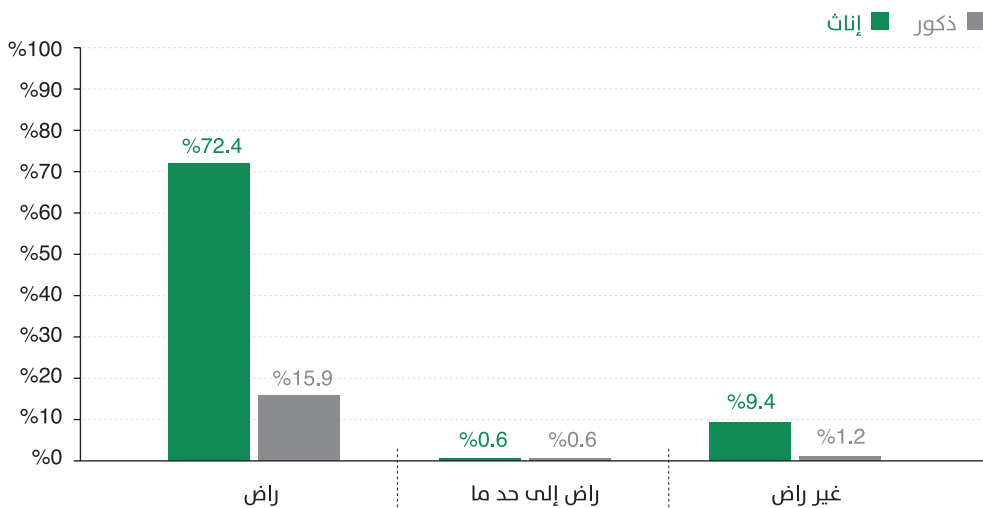
راض إلى حد ما. ولكن (11%) منهم غير راضين بشكل تام. ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أيًا من الوسائط خلال أزمة كورونا.

الشكل (23): مستوى الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية المنزلية عن الوسائط التوعوية المرسله لكبار السن عن طريق الهاتف



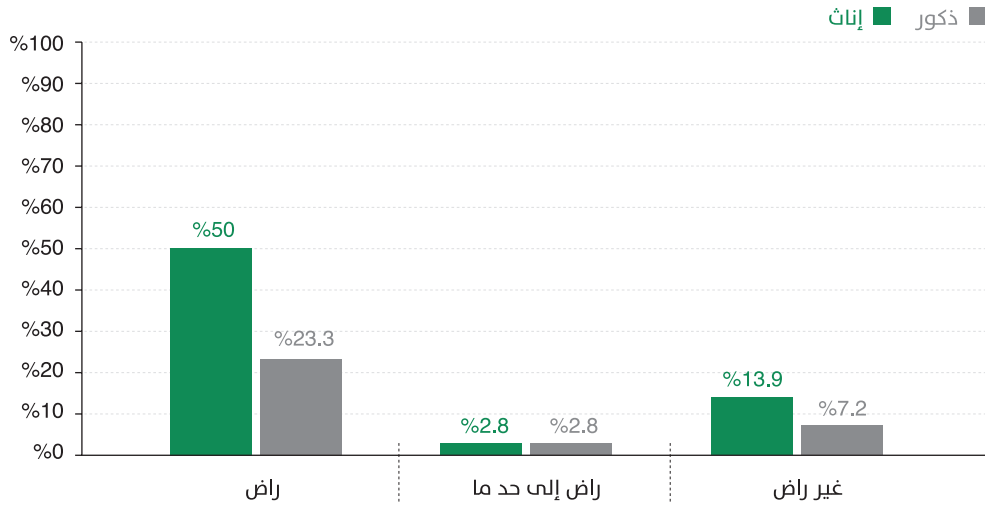
كما أظهرت النتائج عند تقييم مستوى الرضا عن الوسائط التوعوية المرسله خلال أزمة كورونا أن نسبة الرضا لدى كبار السن من الجنسين وصلت (88%) بينما هناك (10%) منهم فقط غير راضين بشكل تام، ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أيًا من الوسائط خلال أزمة كورونا، كما يتضح تطابق عدد غير الراضين مع السؤال أعلاه المختص بمستوى التواصل خلال أزمة كورونا.

الشكل (24): مستوى الرضا لدى المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية عن الوسائط التوعوية المرسله لكبار السن عن طريق الهاتف



كذلك بلغ مستوى الرضا لدى أفراد العينة من المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي عن الوسائط التوعوية المرسله لهم خلال أزمة كورونا (73%) من بينهم (50%) للإناث و(23%) للذكور، كما أن (21%) منهم غير راضين بشكل تام. ويرجع السبب هنا إلى عدم استلامهم أيّاً من الوسائط خلال أزمة كورونا.

الشكل (25): مستوى الرضا لدى أفراد العينة من المستفيدين من خدمة العلاج الطبيعي والوظائفي عن الوسائط التوعوية المرسله لكبار السن عن طريق الهاتف



9. مستوى الرضا العام عن خدمات مركز "إحسان" للعام 2020 خلال أزمة تفشي فيروس كورونا:

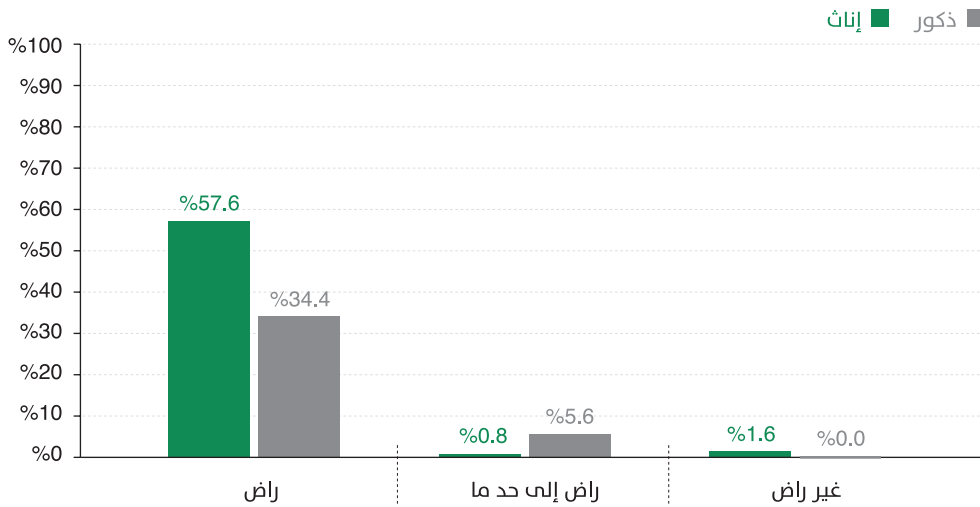
الجدول (9): مستوى الرضا العام عن خدمات مركز "إحسان"

العلاج الطبيعي والوظائفي			الرعاية النهارية			الرعاية المنزلية			المنتسبون للخدمة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
85.5%	57.2%	28.3%	97.7%	81.2%	16.5%	92%	57.6%	34.4%	راض
13.8%	9.4%	4.4%	2.6%	1.4%	1.2%	6.4%	0.8%	5.6%	راض إلى حد ما
0.6%	0%	0.6%	0%	0%	0%	1.6%	1.6%	0%	غير راضٍ
100%	66.7%	33.3%	100%	82.4%	17.6%	100%	60%	40%	المجموع

يوضح الجدول (9) ما يلي:

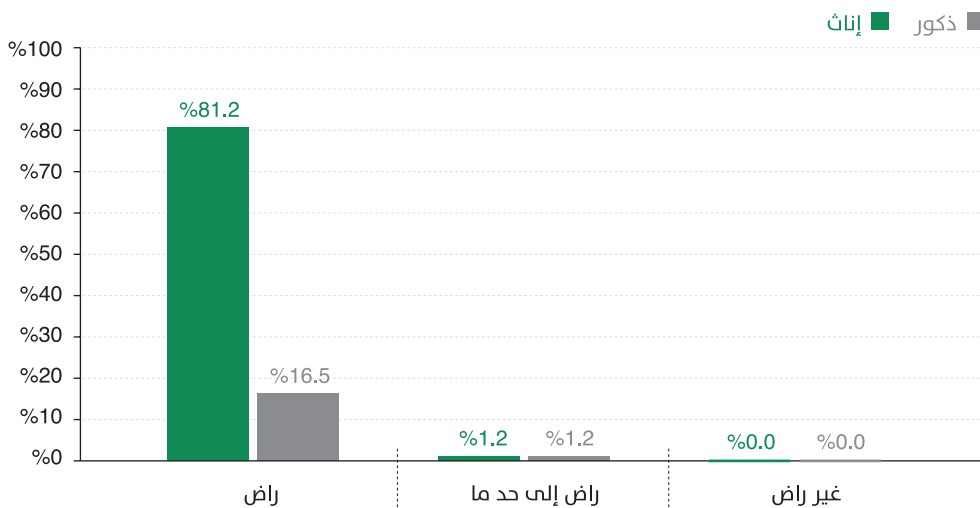
بلغ مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية المنزلية (92%)، بينما هناك نسبة (6%) من كبار السن المستفيدين راضين إلى حد ما و(2%) من الإناث غير راضين عن الخدمة المقدمة لهم.

الشكل (26): مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية المنزلية



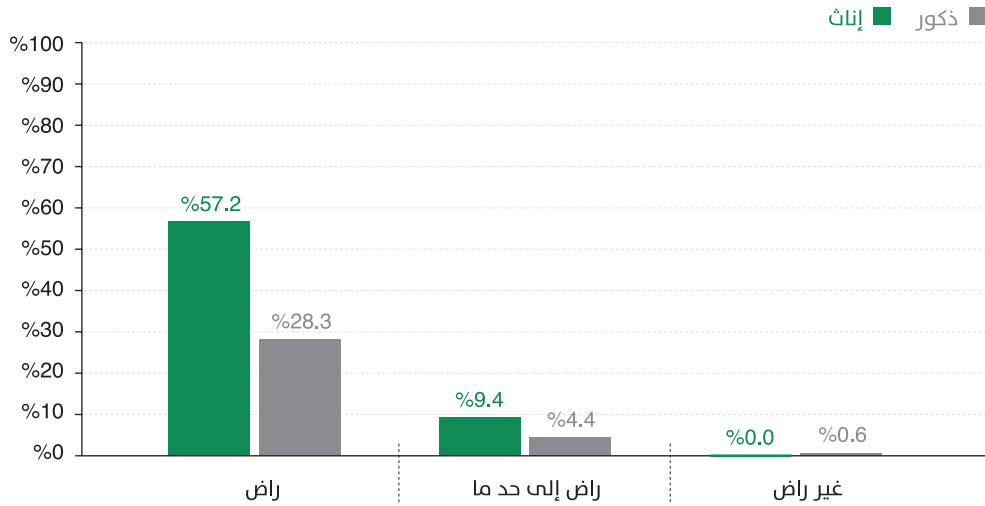
بلغ مستوى الرضا العام لدى أفراد العينة من المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية (98%) حيث بلغت نسبة الإناث (81%) والذكور (16%) كما هو واضح في (الشكل 27).

الشكل (27): مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية النهارية



بلغ مستوى الرضا العام عن خدمة العلاج الطبيعي الوظيفي (85%) حيث بلغت نسبة الإناث (57%) والذكور (28%)، وبلغت نسبة الرضا إلى حد ما (14%) من الذكور والإناث. ويعود السبب هنا إلى انقطاع التواصل معهم خلال أزمة كورونا.

الشكل (28): مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية النهارية

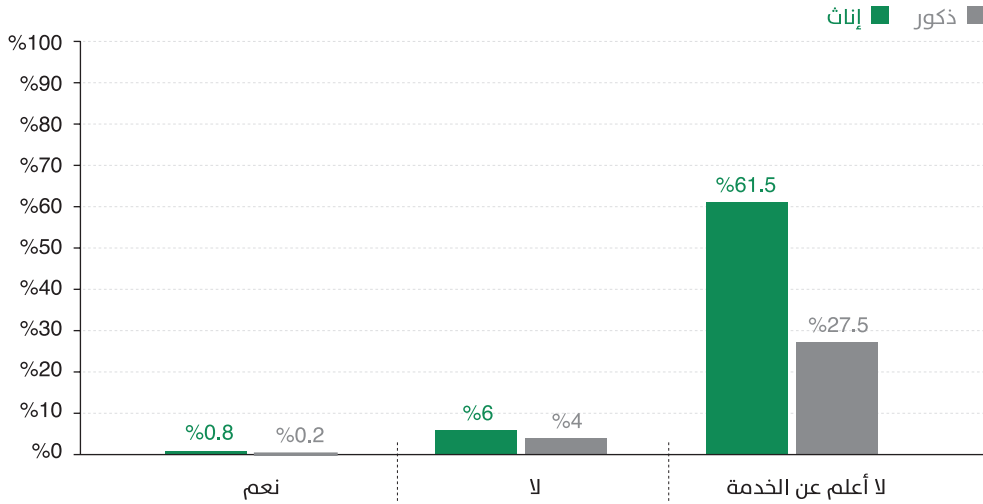


- ثالثاً: مستوى الخدمات العامة المقدمة لكبار السن

1. مستوى الاستفادة من برنامج "شاورني" لكبار السن:

دشن مركز "إحسان" خلال أزمة كورونا برنامج "شاورني" والخاص بالاستشارات الاجتماعية والنفسية لكبار السن، ويتم ذلك عن طريق الاتصال بأرقام هواتف المركز المخصصة لهذه الخدمة في حال وجود أي استفسار من الناحية الاجتماعية والنفسية، ويتم الرد من قبل أخصائيين اجتماعيين وأخصائيين نفسيين حسب الاستشارة، وتم سؤال كبار السن المستفيدين من خدمات العلاج الطبيعي والرعاية النهارية والرعاية المنزلية ما إذا كانوا على علم بخدمة "شاورني" ومدى استفادتهم منها. وجاءت النسب كالتالي: (90%) من أفراد العينة لم يعلموا عن الخدمة، و فقط (10%) منهم كانوا يعلمون عنها، ولكنهم لم يستفيدوا منها لعدم حاجتهم إليها.

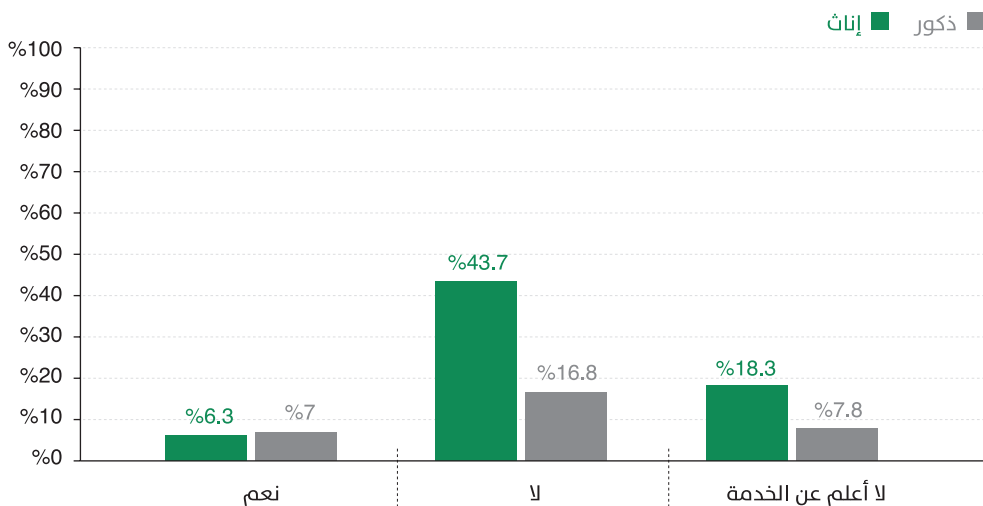
الشكل (29): مستوى الاستفادة من برنامج "شاورني"



2. مستوى الاستفادة من الأجهزة التعويضية التي يقدمها مركز "إحسان" لكبار السن:

يقدم مركز "إحسان" عدداً من الأجهزة التعويضية لكبار السن، حسب احتياج الحالة وهذه الأجهزة تتمثل في الكرسي المتحرك، السرير الطبي، كرسي الحمام، المرتبة الهوائية، العكاز، وغيرها من الأجهزة التعويضية، ويتبين في الشكل (30) أن (44%) من الإناث و(17%) من الذكور على علم بالخدمة ولكنهم لم يستفيدوا منها، وذلك إما بسبب استفادتهم منها من جهة مستشفى حمد؛ حيث يستفيد الشخص من الخدمة من جهة واحدة فقط، أو لكونهم ليسوا بحاجة إلى أي جهاز تعويضي، أيضاً (13%) من أفراد العينة استفادوا من الأجهزة التعويضية المقدمة من مركز "إحسان".

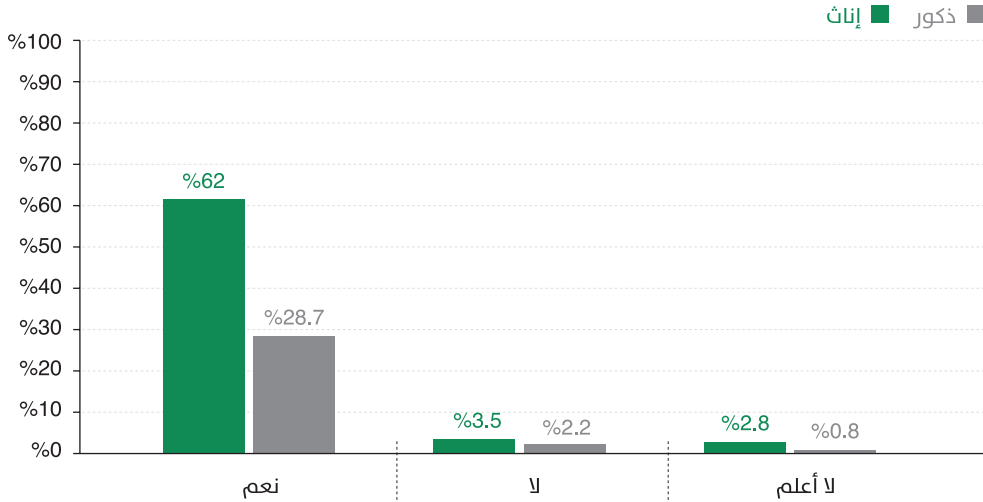
الشكل (30): مستوى الاستفادة من الأجهزة التعويضية



3. مدى استعداد كبار السن للعودة إلى الاستفادة من الخدمات بعد انتهاء جائحة كورونا:

في سؤالنا لكبار السن عن رغبتهم في عودة الخدمات المقدمة من قبل مركز "إحسان" بعد انتهاء جائحة كورونا أفاد (91%) من أفراد العينة في جميع الخدمات المذكورة سابقاً برغبتهم في الاستفادة من الخدمات مرة أخرى، و فقط (6%) لم يرغبوا في ذلك خوفاً على صحتهم.

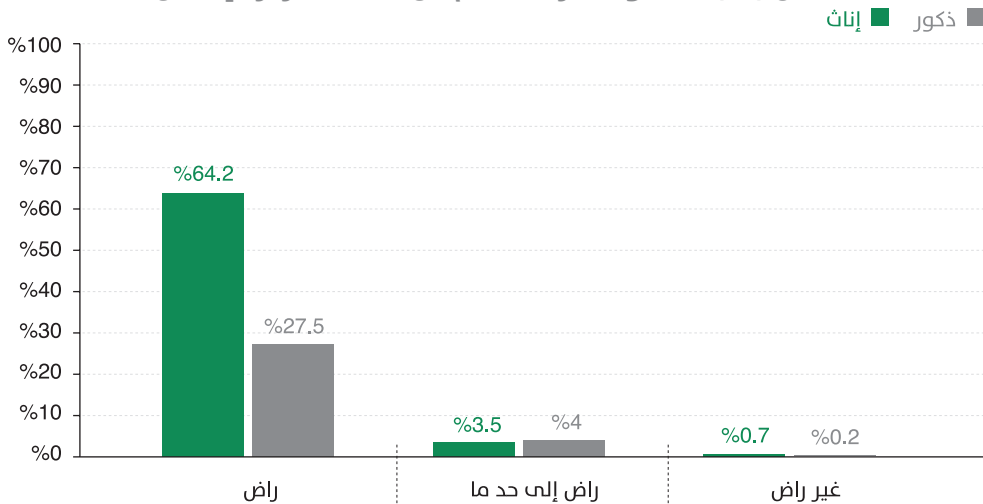
الشكل (31): مدى رغبة كبار السن في الاستفادة من الخدمات بعد جائحة كورونا



4. مستوى الرضا العام عن خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن:

يوضح الشكل (32) أن (92%) من إجمالي أفراد العينة في رضا تام عن الخدمات المقدمة لهم من مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، و(8%) راضين إلى حد ما، ويعود السبب هنا إلى انقطاع التواصل معهم خلال أزمة كورونا.

الشكل (32): مستوى الرضا العام عن خدمات مركز "إحسان"



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

1. الرعاية المنزلية:

- توفير أخصائي نفسي دائم في كل فريق.
- توفير أخصائي غذائي في كل فريق.
- تحديث وزيادة أجهزة العلاج الطبيعي المستخدمة في خدمة الرعاية المنزلية.
- زيادة عدد مرات الزيارة خلال الشهر.
- توفير أجهزة قياس السكر والضغط لكبار السن.
- الربط بين المركز ومستشفى حمد لمشاركة النتائج الخاصة بكبار السن.
- تزويد ذوي المسن بتقارير اجتماعية عن حالة ووضع المسن.
- توفير كوادر عربية أو ناطقين باللغة العربية بشكل ممتاز ؛ ليتمكنوا من استيعاب كبير السن.
- شرح وتوضيح الخدمات العلاجية التي يقوم بها كل عضو من أعضاء الفريق لكبير السن.
- إرسال صور وفيديوهات علاج طبيعي؛ حيث لم يصل أي منها للبعض من كبار السن.
- طلب أجهزة تعويضية.
- توزيع كتيبات ومنشورات عن خدمات المركز.

2. الرعاية النهارية:

- توسعة بعض أفرع الرعاية النهارية لتستوعب عدداً أكبر من كبار السن.
- إرسال رسائل بفعاليات النادي والمركز بشكل عام.
- التركيز على دروس القرآن.
- التركيز أكثر على التمارين الرياضية.

3. العلاج الطبيعي والوظائفي:

- إعطاء المواعيد للعلاج الطبيعي بشكل أسرع.
- إعطاء الأولوية للحالات العاجلة والتي بحاجة ماسة للعلاج الطبيعي.
- استخدام تقنيات حديثة للعلاج الطبيعي والوظيفي كالعلاج المائي وأجهزة اهتزاز العضلات.
- الربط بين المركز ومستشفى حمد لمشاركة النتائج الخاصة بكبار السن.
- التأكيد على المساعدات في خدمة العلاج الطبيعي بعدم ترك كبار السن لوحدهم سواء في غرفة التمارين الرياضية أو غرفة المساج.
- توفير مواقف لكبار السن.
- فتح المداخل المختلفة للمبنى وعدم اقتصار الدخول عبر البوابة الرئيسية فقط.
- توفير أجهزه تعويضية.
- توفير أجهزة سكر وضغط وحفاظات.
- إرسال صور وفيديوهات للعلاج الطبيعي خاصة خلال أزمة كورونا.
- توفير خدمة إعارة الأجهزة الرياضية لكبار السن.

- خامساً: النتائج والتوصيات

النتائج:

1. فيما يتعلق بإجراءات التسجيل في خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان": فقد بلغت نسبة الرضا (100%) في خدمة الرعاية النهارية و(93%) في خدمة الرعاية المنزلية و(92%) في خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي، وسبب عدم الرضا التام زيادة الطلب على الخدمتين؛ مما تسبب في كثرة عدد الراغبين في الاستفادة منهما.
2. فيما يخص مستوى مهارة مقدمي الخدمة: بلغ مستوى الرضا عن خدمة الرعاية النهارية (100%) و(99%) لخدمة العلاج الطبيعي والوظيفي ويليها (94%) لخدمة الرعاية المنزلية، ويعود السبب هنا إلى تمكن مقدمي الخدمة من التعامل مع كبار السن بالإضافة إلى ورش العمل العديدة التي شارك بها مقدمو الخدمة في مجال التخصص.
3. أما أسلوب تعامل مقدمي الخدمة مع كبار السن: فقد جاءت النتائج (100%) لكل من الرعاية النهارية والعلاج الطبيعي و(97%) للرعاية المنزلية.
4. وفي سؤالنا عن مدى تلبية الخدمة للاحتياجات الصحية أو الاجتماعية أو كلاهما؛ فمثلت الرعاية النهارية (100%) والعلاج الطبيعي والوظيفي، بينما كانت (83%) للرعاية المنزلية؛ ويعود السبب الرئيسي هنا إلى أن أجهزة العلاج الطبيعي المستخدمة للمنازل بسيطة جداً.
5. وعن التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية فنجد أن (98%) من منتسبي الرعاية النهارية في رضا تام و(85%) فقط من منتسبي العلاج الطبيعي ويعود السبب هنا إلى استقرار حالة المسن الصحية مع العلاج المقدم له وعدم انتكاسته، أما الرعاية المنزلية فبلغت نسبة الرضا (84%)، ويعود السبب هنا إلى أن كبار السن بحاجة إلى علاج طبيعي مكثف.
6. وفيما يتعلق بمستوى تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة كورونا بلغت نسبة الرضا (90%) لكل من الرعاية المنزلية والرعاية النهارية، و(85%) للعلاج الطبيعي والوظيفي.
7. ويتبع السؤال السابق عن مدى الرضا عن الوسائط المرسلّة المتعلقة بالخدمات، حيث بلغ مستوى الرضا (72%) للرعاية النهارية و(65%) و(63%) لكل من العلاج الطبيعي

والرعاية المنزلية على التوالي، ويعود السبب إلى صعوبة قيام كبار السن بتمارين العلاج الطبيعي بدون أخصائي العلاج الطبيعي.

8. وعن الوسائط التوعوية المتعلقة بفيروس كورونا جاءت النتائج أن (87%) من الرعاية النهارية في رضا تام عنها و(84%) من الرعاية المنزلية، وتليهم العلاج الطبيعي والوظيفي بنسبة (73%).

9. أما عن مستوى الخدمات العامة المقدمة لجميع أفراد العينة ومنها برنامج "شاورني"، فبلغت نسبة الذين لا يعلمون عن الخدمة (90%) مما يدل على احتياج تلك الخدمة لمزيد من الإعلام والتعريف.

10. وفيما يتعلق بالأجهزة التعويضية مثل الذين لم يستفيدوا من أي جهاز تعويضي (61%) وذلك لأنهم إما ليسوا بحاجة إلى ذلك أو لأنهم استفادوا من الأجهزة التعويضية التي حصلوا عليها من مستشفى حمد، كما أن (13%) من أفراد العينة استفادوا من خدمة صرف الأجهزة التعويضية.

11. وحول مدى رغبة كبار السن في عودة الخدمات مرة أخرى لهم أجاب (91%) منهم أنهم على استعداد لاستقبال أعضاء فريق الرعاية المنزلية أو الحضور إلى الرعاية النهارية والعلاج الطبيعي المقدم لهم.

12. بلغ إجمالي الرضا العام عن جميع الخدمات (92%) من أفراد العينة و(8%) منهم راضين إلى حد ما بسبب انقطاع الخدمة في الوقت الحالي، بسبب جائحة كورونا.

التوصيات:

في الختام نوصي ببعض التوصيات والمقترحات التي نقترح على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار؛ لتوفير خدمات التمكين والرعاية لكبار السن المستفيدين من خدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، خاصة وقت الأزمات والكوارث، وهي كالتالي:

1. نوصي باستمرار تقديم الخدمات القائمة على دعم فئة كبار السن، ورفع جودة الخدمات الاجتماعية والنفسية المقدمة لهم؛ للارتقاء بهم نحو مستوى أفضل.

2. حث المسؤولين على إعداد خطة بديلة واستراتيجيات ونظم عمل احتياطية لمعالجة الظروف الطارئة والمفاجئة التي تطرأ دون سابق انذار، واختبار الخطة وتجربتها مرة

- كل ستة أشهر؛ للتأكد من فاعليتها. على أن يُكتب بعدها تقرير عن مدى نجاح الخطة والمعوقات التي واجهتها.
3. نوصي أصحاب القرار بالعمل على بناء قدرات المركز لمعالجة المخاطر التي يواجهها، وأن يجري ذلك بصورة مستمرة وليس كاستجابة طارئة لأية جائحة مستقبلية.
 4. حث المسؤولين على الاستغلال الأمثل لجميع الموارد المتاحة أثناء وقوع الكارثة.
 5. حث المسؤولين على تعزيز دور التكنولوجيا في استمرار تقديم الخدمات للفئة المستفيدة، وفي تقييم مخاطر الوباء والتأهب لمواجهة وتحديد سبل المواجهة.
 6. تحسين وسائل التواصل وما يستتوجه ذلك من إنشاء وحدات معلومات واتصالات لسرعة تبادل المعلومات والبيانات مع المراكز الأخرى؛ بهدف مواجهة المخاطر.
 7. تقييم الخدمات للتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في الخدمات المقدمة أثناء الأزمة؛ للعمل على تأكيد استمرار أو إلغاء هذه النقاط ومعالجتها إلى نقاط أفضل؛ مما يؤدي إلى التحسن في تنفيذ الخدمات.
 8. عقد الاتفاقيات مع الجهات المجتمعية المختلفة الحكومية وغير الحكومية والحرص على التعاون لتفعيل أداء الخدمات بشكل أسرع وأدق وشامل خاصة في وقت الأزمات.
 9. حث المؤسسات والهيئات الحكومية وغير الحكومية على تقديم الدعم المادي والمعنوي لمنظمات المجتمع المدني في مجال رعاية كبار السن لكونها الشريك الفاعل والقوي في عملية التنمية.
 10. الاستمرار في سياسة العمل عن بُعد التي أثبتت فعاليتها في إنجاز الأعمال والخدمات، واعتمادها في أنظمة العمل بالمؤسسات والجهات.
 11. تسليط الضوء على خدمات المركز وأنشطته وفاعلياته المقدمة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وتكثيف الدور الإعلامي؛ للتعريف بدور مؤسسات المجتمع المدني بشكل عام ومركز "إحسان" بشكل خاص.
 12. التعزيز والاستمرار في عمل الدراسات الاستطلاعية والتطبيقية لأهميتها في التوصل إلى آخر ما تم من تطورات للتوسع في أداء الخدمات المقدمة خلال العام سواء كان التطور للخدمة كمياً أو نوعياً.

المراجع:

1. أحمد، سهير كامل (1988) دراسات في سيكولوجية المسنين. الإسكندرية. مركز الإسكندرية للكتاب.
2. محمد، محمد عبد المقصود (2000)، دراسة لبعض المتغيرات المرتبطة بالتوافق النفسي لدى المسنين". رسالة ماجستير. جامعة طنطا.
3. العلاق، بشير، (2001)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية (حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن). المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 173 - 195.
4. عطية مصلح (2012) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد السابع والعشرون.
5. حسين منصور (2004) الخدمات الصحية المقدمة للمرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمدينة إربد - الأردن دراسة في جغرافية الخدمات، المجلد (13)، العدد (1) (28 فبراير/شباط 2007)، المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، عمادة البحث العلمي.
6. زهراء رضا داخل (2018) قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، جامعة القادسيّة، كلية الإدارة والاقتصاد.
7. حسن مفتاح الصغير، د. مختار عطية بن سعد (2017) جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين، منها جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين، ومنها بحث تطبيقي على مستشفى الخمس العام التعليمي، قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب.
8. وادي، رشدي عبد اللطيف: وعاشور، حسين يوسف: تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات، قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية، فلسطين 2005.
9. إدريس ثابت عبد الرحمن (1996): "قياس جودة الخدمة باستخدام قياس الفجوة بين الإدراك والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة العلمية بدولة الكويت، بحث منشور بالمجلة العربية للعلوم الإدارية الصادرة في جامعة الكويت المجلد (1)، العدد (4).

الملاحق:

أولاً: الملحق رقم (1) - استمارة القياس

استمارة استطلاع رأي حول خدمات مركز "إحسان"



رقم الاستمارة	
رمز الإدخال	
رقم الباحث	

استطلاع رأي حول قياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة في مركز تمكين ورعاية كبار السن

جميع البيانات المتعلقة بأسماء وهويات الأفراد والأسر سرية، ولا يجوز استخدامها لأغراض غير أغراض الدراسة والبحث

أبي الفاضل / أمي الفاضلة،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لقد تم تكليفي من قبل مكتب التخطيط والتطوير بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" لاستطلاع رأيكم حول بعض الأمور المتعلقة بخدمة بمركز "إحسان"، وعليه يرجى من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة بالاستبيان والتعاون مع الباحثين.

اسم المبحوث:

اسم الباحث:

تاريخ جمع البيانات: / / 2020

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس				101
1	ذكر	2	أنثى	
الجنسية				102
1	قطري	2	غير قطري	
العمر				103
الحالة الإجتماعية				104
1	أعزب/ عزباء	2	متزوج/ متزوجة	
3	أرمل/ أرملة	4	مطلق/ مطلقة	
السكن				105
1	مع الزوج/ الزوجة والأبناء	2	مع الأسرة الممتدة (أبناءؤه وزوجاتهم وأبنائؤهم)	
3	مع أقاربه	4	لوحده في سكن مستقل	
الحالة الصحية				106
1	سليم صحياً	2	يعاني من أمراض الشيخوخة (ضغط، سكر،)	
يتم الإعتناء بالمسن من قبل				107
1	الزوج/ الزوجة	2	الأبناء	
3	خادم أو ممرض	4	أقاربه، حدد:	

القسم الثاني: قياس رضا المستفيدين

3	2	1	ت
غير راض	إلى حد ما	راض	201 مستوى الرضا عن سهولة إجراءات التسجيل في الخدمة
غير راض	إلى حد ما	راض	202 مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)
غير راض	إلى حد ما	راض	203 مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة
غير راض	إلى حد ما	راض	204 مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الصحية والاجتماعية
غير راض	إلى حد ما	راض	205 مستوى رضا كبار السن حول التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية
غير راض	إلى حد ما	راض	206 مستوى الرضا عن تقديم الخدمة عن بُعد في ظل أزمة فيروس كورونا
غير راض	إلى حد ما	راض	207 مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة هل واضحة ومناسبة لكبير السن (التمارين الرياضية، الورش، المحاضرات، النصائح الصحية)
غير راض	إلى حد ما	راض	208 مستوى الرضا عن الأنشطة التوعوية التي قدمها فريق "إحسان" لكبار السن أو لذويهم عن طرق الوقاية بفيروس كورونا
لا أعلم عن الخدمة	لا	نعم	209 تمت الاستفادة من برنامج "شاورني" (الاستشارات الاجتماعية والنفسية) لكبير السن
لا أعلم عن الخدمة	لا	نعم	210 تمت الاستفادة من الأجهزة التعويضية التي يقدمها مركز "إحسان"
لا أعلم	لا	نعم	211 كبار السن على استعداد للعودة إلى الاستفادة من الخدمة بشكل مباشر بعد انتهاء جائحة كورونا
غير راض	إلى حد ما	راض	212 مستوى الرضا عن الخدمة بشكل عام

القسم الثالث: التوصيات والمقترحات

هل لديك أي مقترحات حول تطوير خدمة المقدمة في مركز تمكين ورعاية كبار السن؟	301
.....	

ثانياً: الملحق رقم (2) - جداول المخرجات

- قسم الرعاية المنزلية:

جدول (1): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية المنزلية			
المجموع	إناث	ذكور	
%93.6	%55.2	%38.4	راض
%3.6	%2.8	%0.8	راض إلى حد ما
%2.8	%2	%0.8	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (2): مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)			
المجموع	إناث	ذكور	
%93.2	%55.6	%37.6	راض
%4.8	%3.2	%1.6	راض إلى حد ما
%2	%1.2	%0.8	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (3): مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة			
المجموع	إناث	ذكور	
%96.8	%58	%38.8	راض
%2.4	%1.2	%1.2	راض إلى حد ما
%0.8	%0.8	%0	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (4): مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الصحية والاجتماعية			
المجموع	إناث	ذكور	
%82.8	%52.8	%30	راض
%14	%6.0	%8	راض إلى حد ما
%3.2	%1.2	%2	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (5): مستوى رضا كبير السن حول التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية			
المجموع	إناث	ذكور	
%83.6	%52.8	%30.8	راض
%11.2	%5.6	%5.6	راض إلى حد ما
%5.2	%3.6	%1.6	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (6): مستوى الرضا عن تقديم الخدمة في ظل أزمة كورونا			
المجموع	إناث	ذكور	
%89.6	%56	%33.6	راض
%5.6	%2.4	%3.2	راض إلى حد ما
%4.8	%1.6	%3.2	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (7): مستوى الرضا عن الوسائط المرسله ومدى وضوحها ومناسبتها لكبار السن			
المجموع	إناث	ذكور	
%62.8	%38.8	%24	راض
%10	%7.2	%2.8	راض إلى حد ما
%27.2	%14	%13.2	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (8): مستوى الرضا عن الأنشطة التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم عن فيروس كورونا			
المجموع	إناث	ذكور	
%84	%54	%30	راض
%5.2	%3.2	%2	راض إلى حد ما
%10.8	%2.8	%8	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

جدول (9): مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية المنزلية			
المجموع	إناث	ذكور	
%92	%57.6	%34.4	راض
%6.4	%0.8	%5.6	راض إلى حد ما
%1.6	%1.6	%0	غير راض
%100.0	%60.0	%40.0	المجموع

- قسم الرعاية النهارية:

جدول (10): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة الرعاية النهارية			
المجموع	إناث	ذكور	
%100	%82.4	%17.6	راض
%0	%0	%0	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (11): مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)

المجموع	إناث	ذكور	
%100	%82.4	%17.6	راض
%0	%0	%0	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (12): مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة

المجموع	إناث	ذكور	
%100	%82.4	%17.6	راض
%0	%0	%0	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (13): مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الاجتماعية

المجموع	إناث	ذكور	
%100	%82.4	%17.6	راض
%0	%0	%0	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (14): مستوى رضا كبار السن حول التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية

المجموع	إناث	ذكور	
%97.6	%80	%17.6	راض
%0.6	%0.6	%0	راض إلى حد ما
%1.8	%1.8	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (15): مستوى الرضا عن تقديم الخدمة في ظل أزمة كورونا

المجموع	إناث	ذكور	
%90	%73.5	%16.5	راض
%0.6	%0	%0.6	راض إلى حد ما
%9.4	%8.8	%0.6	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (16): مستوى الرضا عن الوسائط المرسله ومدى وضوحها ومناسبتها لكبار السن

المجموع	إناث	ذكور	
%87.1	%71.8	%15.3	راض
%1.2	%0.6	%0.6	راض إلى حد ما
%11.8	%10	%1.8	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (17): مستوى الرضا عن الأنشطة التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم عن فيروس كورونا

المجموع	إناث	ذكور	
%88.2	%72.4	%15.9	راض
%1.2	%0.6	%0.6	راض إلى حد ما
%10.6	%9.4	%1.2	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

جدول (18): مستوى الرضا العام عن خدمة الرعاية النهارية

المجموع	إناث	ذكور	
%97.6	%81.2	%16.5	راض
%2.4	%1.2	%1.2	راض إلى حد ما
%0	%0	%0	غير راض
%100.0	%82.4	%17.6	المجموع

– قسم العلاج الطبيعي والوظيفي:

جدول (19): سهولة إجراءات التسجيل في خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي			
المجموع	إناث	ذكور	
%91.7	%61.7	%30	راض
%7.8	%4.4	%3.3	راض إلى حد ما
%0.6	%0.6	%0	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (20): مستوى الرضا عن مهارة مقدمي الخدمة (المهارة والمعرفة)			
المجموع	إناث	ذكور	
%98.9	%66.1	%32.8	راض
%0.6	%0.6	%0	راض إلى حد ما
%0.6	%0	%0.6	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (21): مستوى الرضا عن أسلوب التعامل مع المستفيدين من قبل موظفي الخدمة			
المجموع	إناث	ذكور	
%100	%66.7	%33.3	راض
%0	%0	%0	راض إلى حد ما
%0	%0	%0.6	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (22): مستوى الرضا عن مدى تلبية الخدمة المقدمة للاحتياجات الاجتماعية			
المجموع	إناث	ذكور	
%90	%60	%30	راض
%9.4	%6.7	%2.8	راض إلى حد ما
%0.6	%0	%0.6	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (23): مستوى رضا كبير السن حول التحسن الذي أحدثته الخدمة في المهارات العملية والقدرات الفردية

المجموع	إناث	ذكور	
%85.6	%58.3	%27.2	راض
%13.9	%8.3	%5.6	راض إلى حد ما
%0.6	%0	%0.6	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (24): مستوى الرضا عن تقديم الخدمة في ظل أزمة كورونا

المجموع	إناث	ذكور	
%85	%56.1	%28.9	راض
%1.7	%0.6	%1.1	راض إلى حد ما
%13.3	%10	%3.3	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (25): مستوى الرضا عن الوسائط المرسلة ومدى وضوحها ومناسبتها لكبار السن

المجموع	إناث	ذكور	
%65	%43.3	%21.7	راض
%5	%2.8	%2.2	راض إلى حد ما
%30	%20.6	%9.4	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (26): مستوى الرضا عن الأنشطة التوعوية المقدمة لكبار السن أو ذويهم عن فيروس كورونا

المجموع	إناث	ذكور	
%73.3	%50	%23.3	راض
%5.6	%2.8	%2.8	راض إلى حد ما
%21.1	%13.9	%7.2	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

جدول (27): مستوى الرضا العام عن خدمة العلاج الطبيعي والوظيفي			
المجموع	إناث	ذكور	
%85.6	%57.2	%28.3	راض
%13.9	%9.4	%4.4	راض إلى حد ما
%0.6	%0	%0.6	غير راض
%100.0	%66.7	%33.3	المجموع

- مستوى الخدمات العامة المقدمة لكبار السن:

جدول (28): الاستفادة من برنامج "شاورني"			
المجموع	إناث	ذكور	
%1	%0.8	%0.2	نعم
%10	%6	%4	لا
%89	%61.5	%27.5	لا أعلم عن الخدمة
%100.0	%68.3	%31.7	المجموع

جدول (29): الاستفادة من الأجهزة التعويضية			
المجموع	إناث	ذكور	
%13.3	%6.3	%7	نعم
%60.5	%43.7	%16.8	لا
%26.2	%18.3	%7.8	لا أعلم عن الخدمة
%100.0	%68.3	%31.7	المجموع

جدول (30): كبير السن على استعداد للاستفادة من الخدمات بعد انتهاء أزمة كورونا			
المجموع	إناث	ذكور	
%90.7	%62	%28.7	نعم
%5.7	%3.5	%2.2	لا
%3.7	%2.8	%0.8	لا أعلم عن الخدمة
%100.0	%68.3	%31.7	المجموع

جدول (31): مستوى الرضا العام عن خدمات المركز			
المجموع	إناث	ذكور	
%91.7	%64.2	%27.5	راض
%7.5	%3.5	%4	راض إلى حد ما
%0.8	%0.7	%0.2	غير راض
%100.0	%68.3	%31.7	المجموع



تمكين ورعاية
Empowerment & Care

الإجتماعي Social



**قياس وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات التي يقدمها مركز تمكين
ورعاية كبار السن "إحسان" خلال فترة جائحة فيروس كورونا "كوفيد - 19"
من وجهة نظر الفئة المستفيدة للعام 2020
(دراسة تطبيقية)**

-
-  | (+974) 4012 1000
 -  | (+974) 4455 1717
 -  | 24353, Doha - Qatar
 -  | media@ehsan.org.qa
 -  | [@ehsan_org](https://twitter.com/ehsan_org)
 -  | [ehsan ehsan](https://www.youtube.com/channel/UCehsan)
 -  | [Ehsan1_org](https://www.instagram.com/Ehsan1_org)
 -  | [ehsan_org](https://www.snapchat.com/add/ehsan_org)
 -  | www.ehsan.org.qa
 -  | media@ehsan.org.qa