



قياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات الرعاية النهارية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" دراسة تطبيقية



إعداد: مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"



قياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات الرعاية النهارية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" دراسة تطبيقية

إعداد:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"
مكتب التخطيط والتطوير

الدوحة - مارس 2018م

حقوق الطبع محفوظة لـ:

مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

الدوحة - الطبعة الأولى 2018

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 خدمات الرعاية النهارية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" دراسة تطبيقية

فريق إعداد الدراسة:

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

المحتويات

7 الإهداء والشكر

9 الباب الأول: الإطار العام للدراسة

11 المقدمة

14 أهداف الدراسة

14 تساؤلات الدراسة

15 أهمية الدراسة

16 خطوات إجراءات الدراسة

16 الصعوبات التي واجهت الباحثات أثناء إعداد الدراسة

17 الباب الثاني: الإطار النظري (الرعاية النهارية بين النظرية والممارسة والتطبيق)

19 المبحث الأول: الرعاية النهارية لكبار السن

22 المبحث الثاني: أساليب الدول في تقديم الرعاية النهارية لكبار السن
"مقاربة عالمية وعربية وخليجية"

25 المبحث الثالث: الرعاية النهارية لكبار السن بدولة قطر

33 الباب الثالث: الإطار التطبيقي (أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)

35 المقدمة

35 حجم العينة والخصائص الأساسية لأفرادها

37 إجراءات وأدوات الدراسة

38 نتائج التحليل الوصفي

50 خلاصة النتائج والتوصيات

54 المراجع والمصادر

55 الملاحق

الإهداء والشكر:

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

ويشرفنا 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 والتفاؤل 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.

ونتقدم 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.

باحثات الدراسة

الباب الأول الإطار العام للدراسة

الباب الأول:

الإطار العام للدراسة

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 الاجتماعية لمواطنيها؛ بهدف تحقيق عدل اجتماعي، 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 إزدياد عددها في المجتمع؛ حيث أصبحت في بعض المجتمعات تمثل ما نسبته 20% أو أكثر في مجتمعات مثل ألمانيا واليابان وغيرهما من الدول المتقدمة.

ووفقاً لآخر الإحصاءات التي نشرتها الصحف عن الأمم المتحدة؛ فإنه في عام 1998م كان يعيش على الأرض 580 مليون إنساناً فوق سن 60 عاماً، وفي نهاية عام 2006 أصبحوا 700 مليون نسمة، أما في عام 2050 فسيرتفع عدد فئة كبار السن إلى ملياري إنسان من أصل تسعة مليارات، وستكون نسبة من هم فوق الستين في الدول الغنية أكثر منها في الدول النامية (33% مقابل 21%).

وفي ضوء هذا التزايد المستمر لنسبة كبار السن، فإن ذلك سيدفع بالمجتمعات إلى تغيير هيكلتها الاجتماعية وأنظمة وأساليب الرعاية الاجتماعية ودور المؤسسات الرسمية والأهلية والأسر وكبار السن أنفسهم، في ظل المسؤوليات الجديدة والمستجدات في مجال رعاية المسنين، وتوزيع الأدوار لمواكبة متطلبات العصر*، وتمثل الاهتمام العالمي بقضية رعاية كبار السن وصحتهم في أن الأمم المتحدة اعتبرت عام 1999م عاماً دولياً لكبار السن، كما وأن منظمة الصحة العالمية جعلت هذه القضية موضوعها ليوم الصحة العالمي. وقد حفل العالم كله بما في ذلك العالم العربي بنشاط مركز لموضوع كبار السن ورعايتهم حيث عُقدت الندوات والمؤتمرات المحلية والإقليمية والدولية لتسليط الضوء على قضية كبار السن بهدف التبادل والاستفادة من الخبرات والتجارب والأساليب في مجال معالجة قضايا كبار السن وتوفير الرعاية الكريمة الطبية والاجتماعية لهم.

ويؤكد تقرير الأمم المتحدة على ضرورة توفير الحماية لكبار السن بأوسع من مسألة الاتجاه نحو علاجهم، وضرورة الاتجاه نحو توفير أبعاد رفايتهم من خلال ملاحظة العلاقة بين السلامة الجسمية والنفسية والاجتماعية والبيئية، وهذا الأمر يتطلب تعاوناً واسعاً بين الدولة والمجتمع وأسر كبار السن وكبار السن أنفسهم.

* رعاية المسنين: بين مسؤوليات المجتمع ودور الأسرة والمؤسسات الأهلية والرسمية ورقة مقدمة إلى: ندوة "المدنية والمسنون.. دور المدن والبلديات في رعاية المسنين" القاهرة 26 - 28/11/1421هـ الموافق: 20 - 22 فبراير 2001م المعهد العربي لإنماء المدن الرياض (1421هـ/ 2001م).

وقد أكد المؤتمر الدولي في فيينا عام 1988م على قواعد المشروع العملي المتعلق بكبار السن، كما أكد المؤتمر الأسري الرابع الذي عقد في جزيرة بالي عام 1992م على سياسة التأهيل في جميع سني العمر لمرحلة الشيخوخة، كما أوصى الدول بتوفير امتيازات اقتصادية كالإعفاء من الضرائب للعوائل التي تقوم برعاية كبار السن. أما المؤتمر الدولي للسكان والتنمية والذي عُقد في القاهرة عام 1994م؛ فقد ذكر في البند (ج) من الفصل السادس للنمو السكاني أن على الدولة أن تستهدف مسألة تعزيز الاعتماد على الذات لدى المسنين، وتعزيز نوعية الحياة بتمكينهم من العمل والعيش بصورة مستقلة لأطول وقت ممكن، ووضع نظم للرعاية الصحية، علاوة على نظم الضمان الاقتصادي والاجتماعي عند الشيخوخة حسب الاقتضاء. أما المؤتمر الذي عقده قادة الدول في مجال التنمية الاجتماعية عام 1995م في كوبنهاجن فقد أوصى الدول ببذل مساعٍ خاصة لحماية كبار السن، وخصوصاً المعلولين منهم من خلال تقوية نظام الحماية العائلية، وتحسين مكانتهم الاجتماعية، وضمان وصولهم إلى الخدمات الأساسية الاجتماعية وضمان الأمن المالي.

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 للشيخوخة 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.

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، لذا أقدم مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" على إجراء هذه الدراسة التي من خلالها يمكن تقييم مدى فاعلية خدمات الرعاية النهارية التي يقدمها المركز لكبار السن؛ من خلال وجهة نظر الفئة المستفيدة في نادي "إحسان".

ويعد قياس رضا المستفيدين من أبرز آليات التقييم والمتابعة، ويمثل خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء، ووضع تصورات للتطوير والتجديد المستمرين، أي أن قياس رضا المستفيدين هو 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.

ويساعد قياس رضا المستفيدين في الوقوف على مدى رضاهم عما يقدمه لهم المركز من خدمات، وتقديم النتائج لشركاء المركز، ومعرفة ما إذا كانت الفئات المستهدفة قد استفادت بالفعل من العوائد المتوقعة من الخدمة، وحتى يتبين للمشرفين على تنفيذ أنشطة المركز مدى إمكانية توسيع نطاق الأنشطة والخدمات لتشمل مجتمعات أخرى، وتجنب تكرار نفس الأخطاء في المشروعات والأنشطة التالية، ومعرفة ما إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق للمستفيدين في الداخل والخارج ما يحتاج الأمر إلى مراجعته، ويسهم بدور بالغ في استمرارية تقديم الخدمات وفعاليتها من إجراء عملية التغذية الراجعة على أسس ممنهجة ومدروسة ووفقاً لمعايير الجودة الشاملة، مما سيرفع من مستوى الخدمات والرعاية لكبار السن، وتقديم التمكين الاجتماعي لهم؛ ليصبحوا قادرين على الاندماج في الحياة؛ ممنهجة ومدروسة ووفقاً لمعايير الجودة الشاملة، مما سيرفع من مستوى الخدمات والرعاية لكبار السن، وتقديم التمكين الاجتماعي لهم، ليصبحوا قادرين على الاندماج في الحياة.

وقد حظي موضوع قياس الرضا عن الخدمات المقدمة للمواطنين باهتمام العديد من الباحثين، كما هو الحال في دراسة الرواشدة 2010، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ومعرفة مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين في القطاع الصحي، من خلال قياس متغيرات تتعلق بمستوى الخدمات الصحية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من التأمين الصحي في المستشفيات الحكومية والخاصة منخفض. وسلّطت دراسة الفراج 2009 الضوء على مستوى الرضا عن الخدمات الطبية التي تقدمها مستشفيات التعليم العالي في سورية، من خلال استطلاع الآراء والانطباعات الشخصية للمستفيدين من هذه الخدمات. واستهدفت الدراسة تكوين مقياس يساعد في قياس فاعلية الخدمات وتقييم جودتها، وذلك من وجهة نظر المرضى. كما هدفت دراسة قياس رضا المستفيدين - من فئة المبتورين - عن مشروع الدعم النفسي والاجتماعي، والتي نفذتها جمعية السلامة الخيرية عام 2012، إلى تحديد مستوى الأداء في الأنشطة الاجتماعية المختلفة، ومعرفة مستوى رضا المستفيدين عن البعد الاجتماعي والنفسي، و عن الوضع الصحي لديهم بعد الاستفادة من العلاج الطبي، ومعرفة مدى فاعلية طاقم التدريب والطاقم العامل بالمشروع مع الفئة المستفيدة. ويرى الرفاعي 1987 في دراسته أن مستوى الرضا يعد من قبل العديد من الباحثين عنصراً مهماً لقياس الخدمة الصحية ومستوى أدائها الفعال. كما أجريت دراسات عديدة في الأردن منها دراسة ياسر العدوان عام 1996 عن رضا المواطنين عن الخدمات العامة التي تقدمها الدوائر والوزارات والمؤسسات الخدمية في الأردن، ووجد أن سكان القرى أكثر رضا من سكان المدن، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل للمستفيد، وبين رضاه عن الخدمات.

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، 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، وهي الرعاية النهارية لكبار السن.

وتنقسم الدراسة إلى ثلاثة أبواب؛ تناول الباب الأول منها الإطار العام للدراسة، وهو يشمل: (المقدمة، أهداف الدراسة، تساؤلاتها، أهميتها، خطوات وإجراءات الدراسة، الصعوبات التي واجهت الباحثات أثناء إعداد الدراسة)، أما الباب الثاني فقد تناول الإطار النظري للدراسة؛ تحت عنوان (الرعاية النهارية بين النظرية والممارسة والتطبيق) حيث استعرض الرعاية النهارية على المستوى العالمي والعربي والخليجي، ثم تناول بالشرح سياسات وإجراءات الرعاية النهارية في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، أما الباب الثالث فتناول أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج، ورسد المقترحات والتوصيات، ثم تنتهي الدراسة بالمراجع والملاحق.

أهداف الدراسة:

يكن الهدف من إعداد هذه الدراسة في قياس وتقييم مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن خدمات الرعاية النهارية بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، من خلال استطلاع الآراء والانطباعات الشخصية للمستفيدين من هذه الخدمات؛ مما يتيح للقائمين على إدارة هذا المركز الاستفادة من نتائج هذا القياس لتحسين واقع خدماته، وتحقيق التعاون بين المستفيدين والمعنيين بتقديم الخدمة، خاصة وأن نتائج استطلاعات رأي الفئة المستفيدة من الخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع المدني تؤثر تأثيراً إيجابياً كبيراً في سلوكيات تلك المؤسسات.

تساؤلات الدراسة:

تدرج دراسة قياس وتقييم مستوى الرضا لدى الفئة المستهدفة من خدمات الرعاية النهارية المقدمة لكبار السن من ضمن المهام المناط بها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، حيث برزت الحاجة للتعرف على واقع خدمات الرعاية النهارية المقدمة لكبار السن وكيفية الحصول عليها؛ بهدف التعرف على مواطن القوة والضعف في أداء المركز من أجل تطوير خدمات الرعاية؛ لتوفير شيخوخة مأمونة لكبار السن، ومن هنا جاء تساؤل الدراسة الرئيسي: ما مدى رضا الفئة المستفيدة عن خدمات الرعاية النهارية التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" من خلال رأي المجتمع المستفيد؟ وينبثق من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. هل تجري عملية تقديم خدمات الرعاية النهارية وفق الاحتياجات المطلوبة للفئة المستفيدة؟
2. هل تتناسب خدمات الرعاية النهارية بالمركز مع طموحات الفئة المستفيدة منها (كماً وكيفاً)؟
3. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن خدمات الرعاية النهارية؟ وما مدى تنوع هذه الخدمات وملاءمتها لحاجة المستفيدين؟

4. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن مستوى تجهيزات المكان لتقديم الخدمات للمستفيدين؟
5. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن مستوى الأداء في الأنشطة الاجتماعية التي يقدمها المركز، وما مدى ملاءمتها لحاجة المستفيدين؟
6. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن كفاءة العاملين في المركز؟
7. ما مستوى الرضا لدى الفئة المستفيدة عن دور المركز في مواجهة العقبات التي تعترض عملية تقديم خدمات الرعاية النهارية بالشكل الذي يحافظ على جودة الأداء؟
8. ما المقترحات من وجه نظر الفئة المستفيدة؛ لتطوير خدمات الرعاية النهارية؟

أهمية الدراسة:

يتم التعرف إلى أهمية الدراسة من خلال الجوانب التالية:

1. تعد هذه الدراسة هي الأولى من نوعها على مستوى دولة قطر التي اهتمت بقياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات الرعاية النهارية التي يقدمها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، ومن المتوقع أن تكون هذه الدراسة بمثابة إضافة جديدة للمركز، حيث تعتبر بمثابة بداية لدراسات أخرى تتناول هذا الموضوع من جوانب متعددة.
2. تفتح هذه الدراسة مجالاً لإعداد برامج تدريبية، وذلك من خلال التعرف إلى نقاط القوة والضعف التي يواجهها مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" لتقديم خدماته لكبار السن، من 60 وما فوق، وبالتالي يصبح بالإمكان تنفيذ عدد من ورشات العمل والبرامج التدريبية التخصصية في هذا المجال.
3. تبرز أهمية هذه الدراسة في ارتباط محتواها وتساؤلاتها البحثية برسالة وثقافة العمل بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" الذي يعمل تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي من حيث:
 - تتناول هذه الدراسة شريحة كبار السن وهي الفئة المستهدفة من خدمات المركز.
 - تبحث الدراسة في أحد المجالات التي تضمنتها رسالة المركز، وهي توفير خدمات الرعاية اللازمة لكبار السن بدولة قطر، والعمل على تمكينهم ودمجهم بالمجتمع.
4. تدعم هذه الدراسة ما جاء بالتنمية الاجتماعية في رؤية قطر الوطنية 2030 حيث تبنت نظاماً للرعاية والحماية الاجتماعية لجميع المواطنين، يحرص على المحافظة على أسرة متماسكة قوية ترعى أبناءها، وتلتزم بالقيم الأخلاقية والدينية والمثل العليا، وبناء مجتمع آمن ومستقر تسيّره مبادئ العدل والمساواة وسيادة القانون.
5. ترتبط هذه الدراسة بالأعراف والمعايير الدولية التي تسعى إلى رعاية كبار السن والمساهمة في بناء بيئة تمكينية كما جاء في مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة بكبار السن 1991م والتي تضمنت بعض

المعايير ذات الصلة المباشرة بأهداف الدراسة، ويظهر ذلك واضحاً في المبدأ الثاني: مبدأ المشاركة حيث نص على ”ينبغي أن يظل كبار السن مندمجين في المجتمع، وأن يشاركون بنشاط في صياغة وتنفيذ السياسات التي تؤثر مباشرة في رفاههم، وأن يقدموا للأجيال الشابة معارفهم ومهاراتهم“ والمبدأ الثالث: مبدأ الرعاية حيث نص على ”ينبغي تمكين كبار السن من الانتفاع بالمستويات الملائمة من الرعاية المؤسسية التي تؤمن لهم الحماية والتأهيل والحفز الاجتماعي والذهني في بيئة إنسانية ومأمونة“، كما جاء ذلك واضحاً في المكون رقم (3) من مكونات استراتيجية للتشيخ النشط والصحي ورعاية المسنين في إقليم شرق المتوسط 2005-2016، حيث تضمن مجموعة من الإجراءات والأنشطة تشجع على مشاركة أكبر للمسنين في حياة العائلة والمجتمع.

خطوات إجراءات الدراسة:

1. تحديد المشكلة وأبعادها.
2. الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات مشابهة للدراسة الحالية.
3. جمع المادة العلمية الخاصة بمفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.
4. إعداد أداة الدراسة.
5. عرض أداة الدراسة على المحكمين.
6. الحصول على موافقة المركز، على تطبيق الدراسة.
7. التحقق من صدق أداة الدراسة، وثباتها.
8. تطبيق أداة الدراسة: استبانة قياس مدى رضا المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية المقدمة من مركز تمكين ورعاية كبار السن ”إحسان“.
9. تفرغ بيانات الدراسة وجدولتها وفقاً لمتغيرات الدراسة.
10. المعالجة الإحصائية للبيانات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
11. استخراج النتائج وعرضها ومناقشتها.
12. تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

الصعوبات التي واجهت الباحثات أثناء إعداد الدراسة:

1. ندرة المراجع في مجال الدراسة بشكل عام، وفي مجال الرعاية النهارية لكبار السن بشكل خاص.
2. صعوبة الترتيب والتنسيق، لاختيار الأوقات المناسبة لتعبئة الاستبانات.
3. قلة خبرة الأمهات في التعامل مع الاستبانات، حيث قامت الباحثتان بشرح كل جملة في الاستبانة.

الباب الثاني
الإطار النظري
(الرعاية النهارية بين النظرية والممارسة والتطبيق)

الإطار النظري (الرعاية النهارية بين النظرية والممارسة والتطبيق)

المبحث الأول: الرعاية النهارية لكبار السن

يعرف كبار السن عالمياً وفقاً لمنظمة الأمم المتحدة ومنظمة الصحة العالمية بأنهم من بلغوا الستين من العمر، ووفقاً لبعض الدراسات فإن عمر الشيخوخة يبدأ من 65 سنة في الدول المتقدمة، وقد انشغل العلماء منذ زمن بدراسة مشكلة كبار السن، ووضع مجموعة من النظريات لتفسير الشيخوخة اهتمت بالنواحي الاجتماعية والإنسانية، منها نظرية الانسحاب أو فك الارتباط التي افترضت أن الأفراد حينما يصلون إلى مرحلة الشيخوخة فإنهم يبدأون تدريجياً في الانسحاب من السياق الاجتماعي وتتناقص الأنشطة التي كانوا يقومون بها، وذلك نتيجة لنقص عمليات التفاعل بين كبار السن والآخرين من أفراد المجتمع داخل النسق الاجتماعي الذي ينتمي إليه، وإذا لم يهتم المجتمع بإيجاد أدوار إيجابية لكبار السن في النسق الاجتماعي للمجتمع، فإن ذلك سيؤدي إلى تكريس انسحاب كبار السن وتقليل تفاعلاته الإيجابية مع البيئة المحيطة به تدريجياً.

وتتنوع المشكلات الاجتماعية لكبار السن ومنها النقص في الاندماج مع الآخرين، وتناقص الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها كبار السن، ونقص المكانة الاجتماعية، وزيادة وقت الفراغ (أبو النصر، مدحت 2004). ومع تنوع المشكلات التي يعاني منها كبار السن تظل المشكلة الكبرى هي مشكلة الفراغ والإحساس بالعزلة لعدم وجود دور أو نشاط لهم بسبب تقلص العالم الاجتماعي للشخص كبير السن عند تقاعده وموت الرفيق أو الصديق؛ مما يؤدي إلى تدهور الحالة النفسية عند كبار السن، والتي تتضح بشكل كبير بالنسبة للحالة الصحية لدى كبار السن، وذلك لأننا نعلم مدى تأثير الصحة النفسية على الصحة الجسدية بالأخص عند كبار السن، ولا بد من أن نأخذ في الحسبان أن الفراغ له أضرار كبيرة، ومنها أنه قد يدخلهم في اكتئاب نحن في غنى عنه ولا نريده، لذا من الضروري عدم ترك كبار السن يعيش الوحدة والعزلة؛ فهذا يعني فقدانه لأهم ركن من أركان الحياة وهو العيش ضمن الجماعة التي تستطيع العمل على مساعدته في فتح قنوات اتصال جديدة داخل نسق الأسرة أو بين الأسرة والمجتمع الخارجي وتدعيم بعض الاتصالات القديمة المرغوبة.

ومن أفضل العلاجات لعلاج وقت الفراغ عند كبار السن بأن ينال كبار السن كل ما يستحقه من خدمات على أعلى مستوى ممكن، وذلك يكون من خلال توفير الكثير من الأنشطة التي تعمل على تجديد الحيوية بداخلهم، وتثير النشاط عندهم مثل ممارسة الرياضة المناسبة لعمرهم وصحتهم فدورها كبير ومهم، حيث أنها تعمل على إخراج الحالة السلبية التي يكونون عليها. وهناك الكثير من الأنشطة الأخرى التي يهتم الدار أيضاً بتوفيرها من أجل خدمة كبار السن وهي جلسات التعارف فيما بينهم

البعض. فتلك هي أهم شيء لدى كبار السن أن يشعروا أنه مازال بإمكانهم التعرف على شخصيات كثيرة وأنه من الممكن أن يمتزجوا في المجتمع، وأنهم جزء لا يتجزأ منه.

وقد أثبتت الدراسات التي جرت في نقاط متعددة من العالم أن الأفراد في السنين الأولى المشرفة على الشيخوخة إذا كانوا مستعدين لمرحلة الشيخوخة يمكنهم أن يظلوا إلى سنين مديدة ومواطنين نشطين منتجين، وهذا بالضبط ما أدركته البلدان المتقدمة وخطت له مما منحها نتائج جيدة.

وتؤكد الإحصائيات إن قطاعاً مهماً من كبار السن ما زال سالمًا جسدياً وفعالاً اقتصادياً مما يشكل رأسماً قيماً للبلد، إلا أن النظام الإداري للتقاعد لا يمنحهم في أكثر الموارد فرصة الدخول في ميدان العمل، رغم ما يملكون من غنى في التجربة وحصافة في العقل وعلاقات متنوعة، ومن هنا ظهرت مشكلة وقت الفراغ أمام كبار السن، خاصة الذين أكملوا خدمتهم وأحيلوا إلى التقاعد وظنوا أن رسالتهم في الحياة قد انتهت، وأصبحت حياتهم الباقية بلا عمل وبلا هدف! فكان لابد من هؤلاء أن يبحثوا عن نمط آخر للحياة للقضاء على وقت الفراغ، حتى لا تصبح حياتهم مملة وثقيلة عليهم.

والمفهوم الروحي لتمضية وقت الفراغ، ليس هو البحث عن وسيلة تقتل الوقت!! وإنما البحث عن وسيلة للاستفادة من الوقت.. فالوقت هو جزء هام من الحياة. لذا كان لظهور الأندية النهارية لكبار السن أهمية كبيرة حيث من الضروري أن يلتئم شمل كبار السن في كل منطقة في مكان معين على شكل جمعية أو نادي، وذلك ليقضوا وقتاً سعيداً في صحبة بعضهم بعضاً، وتعتبر الأندية النهارية مكاناً مثالياً يلتقي فيه كبير السن مع جماعة الأقران لتبادل الآراء والأفكار واستعراض المشكلات التي تواجه الأعضاء ومدخلاً مناسباً لاكتساب خبرات جديدة وتبني مداخل وأهداف متطورة.

وحيثما يتفاعل الأفراد الذين يواجهون خبرات وضغوطاً متقاربة فإن وجهات نظرهم المتباينة تمكنهم من إعادة تقييم أبعاد البيئة والمجتمع وتعديل بعض قيمهم بما يتوافق مع تطورات الحياة؛ فالحياة الجماعية توفر الفرصة لتجديد الصداقات القديمة، وبناء صداقات جديدة، وتساعد الأفراد على تنمية شخصياتهم وتحقيق الأغراض المشتركة للجماعة كلها، بحيث تعمل على إشباع الاحتياجات لدى الأعضاء وإتاحة الفرصة لهم لتحمل المسؤولية والقيادة التي شعروا بفقدانها، والاستمتاع بالخدمات التأهيلية والترفيهية والأنشطة الجماعية.

ويمكن تلخيص الأهداف التي تعمل الأندية النهارية لكبار السن على تحقيقها بما يلي: إشباع الاحتياجات العاطفية لدى كبار السن، وإتاحة الفرصة لتكوين علاقات اجتماعية، وتبادل الرأي والمشورة، وتقوية وتحسين العلاقات الاجتماعية بين كبار السن، والتعبير عن مشاعرهم في حرية وصراحة، وشغل وقت الفراغ بطريقة مفيدة.

وتساهم خدمة الجماعة بزيادة التوافق الاجتماعي لكبار السن، ويتجسد ذلك في مستويات ثلاثة: أولها

استعادة كبير السن لقدرته على التوافق الاجتماعي، وثانيهما وقايته من معوقات التوافق الاجتماعي، أما المستوى الثالث فهو مساعدته على تنمية قدراته ليعمل على رفع مستوى التوافق الاجتماعي.

ولأندية الرعاية النهارية العديد من الفوائد التي تبرز أهميتها والحاجة إليها وتتمثل هذه الفوائد بالتالي:

- تحقيق الرعاية الشاملة والمتكاملة لفئة كبار السن ضمن معايير عالية من الجودة عن طريق توفير أوجه الرعاية والخدمات المختلفة الصحية والاجتماعية والثقافية والترفيه وغيرها.
- توفير الخصوصية لكبار السن في مكان واحد يجمعهم، ويؤدي إلى تعارف المسنين ببعضهم وتقوية الروابط الاجتماعية والعلاقات بينهم وعدم عزلهم.
- العمل على إدماج كبار السن وتواصلهم مع أفراد وفئات المجتمع المختلفة (كالموظفين والطلاب والمتطوعين والمشرفين).
- تفعيل الدور التنموي لكبار السن في المجتمع والاستفادة من خبراتهم العظيمة بجوانب الحياة المختلفة.
- تفعيل الشراكة الحقيقية بين مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص مع الوزارات والمؤسسات الحكومية من خلال تبني مشاريع وبرامج في المجالات الرعاية النهارية وتحويلها إلى فعاليات تساهم في التنمية الاجتماعية المستدامة.
- تساعد الأندية النهارية لكبار السن في تأهيل الأفراد في سن ما قبل الشيخوخة إلى سن الشيخوخة.

ومن أبرز الأنشطة التي تقام في نوادي كبار السن النهارية إتاحة الفرصة لكبار السن للمشاركة في المحاضرات التي تعنى بالجوانب الثقافية والاجتماعية والترفيهية والصحية لحياة كبار السن، تعزيزاً لاندماجهم في الحياة العامة والاستفادة من خبراتهم وتمضية أوقات فراغهم بالشكل الأمثل؛ لمتابعة حياتهم بإيجابية وبحالة نفسية وصحية مثالية، والمساهمة بدورهم في خدمة المجتمع بما يتناسب مع قدراتهم وميولهم، وممارسة النشاط الفني والأعمال اليدوية التي تعتمد على استخدام اليد أو استخدام الأدوات البسيطة مثل رسم لوحة، أو ممارسة الحياكة والتطريز، والتصوير، وصنع بطاقات المعايدة، والنقش على المعادن، أو ترتيب الزهور، والكروشييه، والتلوين على الزجاج.

كما تركز الأندية على الجانب الرياضي والاهتمام بالتمارين الرياضية حيث تحرص الأندية النهارية عند وضع خطة التمارين الرياضية أن تكون بالتعاون مع الطبيب أو المعالج الطبيعي من أجل وضع الخطة المناسبة للمسن، ويجب اختيار النشاطات التي يستمتع بها كبار السن وفقاً لصحتهم، بالإضافة إلى رياضة المشي فهي الأسهل لأنها يمكن أن تتم من خلال هواية التنزه في الحدائق العامة أو عن طريق الأجهزة، فكل دقيقة في ممارسة الرياضة مع كبار السن من خلال المشي تحدث فرقاً كبيراً في تمتعهم بصحة جيدة وتقليل معدل إصابتهم بالأمراض الخطيرة.

ومن الأنشطة الهامة التي تتبناها الأندية النهارية القيام بالرحلات الترفيهية والعلمية، حيث تنظم الرحلات الترفيهية والزيارات الخارجية، مما يساعد كبار السن في الخروج عن النمط الروتيني

والتحسين من نفسياتهم والترويح عنهم، كما تركز الأندية على أنشطة تقوية الذاكرة الذهنية لكبار السن التي تعتمد على تدعيم الذاكرة لدى كبار السن وتحفيز القدرة الإدراكية للمخ، وذلك عن طريق إجراء عمليات حسابية، أو القراءة ومسابقات حل الألغاز لكبار السن ولعبة الشطرنج، وغيرها من الألعاب التي تساعدهم على التفكير وتقوية الذاكرة.

المبحث الثاني: أساليب الدول في تقديم الرعاية النهارية لكبار السن "مقاربة عالمية وعربية وخليجية"

تتبع الدول أساليب مختلفة في رعاية كبار السن فيها، ولقد كان للدول الصناعية والأوروبية بشكل خاص السبق في هذا المجال. ونشير فيما يلي إلى نماذج من الدول الأوروبية والآسيوية والأمريكية والعربية والخليجية في مجال خدمة ورعاية كبار السن، وتقديم الخدمة والرعاية لهم عن طريق مراكز اجتماعية متخصصة، ولقد كان للدنمارك السبق في هذا المجال حيث يتمتع الدنماركيون بالرعاية الطبية المجانية منذ زمن طويل، وأقاموا برنامجاً موسعاً لرعاية مسنيهم. ولقد تأسست الجمعية الدنماركية لرعاية كبار السن عام 1910م. وطبقاً لنظام المساعدة الاجتماعية لعام 1976م قامت مجالس البلديات في الدنمارك بإنشاء مراكز تكون مسؤولة عن توفير الخدمات لكبار السن، والهدف منها هو المساعدة والحفاظة على الصحة الجسمانية والاجتماعية عند المواطنين المتقاعدين الذين يرغبون في البقاء بالمنزل بجوار الأسرة والأصدقاء. وتقدم هذه المراكز خدمات مجانية مثل المعالجة الطبيعية التأهيلية، كما تقدم الوجبات الغذائية عندما يستلزم الموقف، ويقدمون الرعاية التمريضية المنزلية المجانية.

ويلاحظ أن مراكز الرعاية الاجتماعية الدنماركية تكون ملحقة بسكن جماعي وهي ظاهرة تنفرد بها الدول الإسكندنافية، وهذا السكن يضيق الفجوة بين الحياة المستقلة ودار الرعاية، ولقد دخل إلى مراكز الرعاية النهارية بحلول عام 1984م ما يقرب من 16000 شخص، 75% منهم فوق سن السابعة والستين. وتعزى الرعاية الفائقة التي تقدم إلى كبار السن الدنماركيين إلى الجمعية الدانماركية لرعاية المسنين والبلديات.

وفي اليابان فإن المراكز التي تقابل مراكز كبار السن في أوروبا هي: مركز الرعاية النهارية والمراكز الجماعية ونوادي كبار السن. وتتوفر الخدمات الاجتماعية في اليابان منذ زمن بعيد إلا أن الحكومة قد بدأت في وضع المعايير النظامية لهذه الخدمات في عام 1983م. وتشرف وزارة الصحة على هذه الخدمات لمراعاة تطبيق تلك المعايير. وتهدف القوانين الموضوعة إلى تحقيق سعادة كبار السن من خلال الإجراءات اللازمة للحفاظ على صحتهم العقلية والجسمانية ولاستقرار حياتهم وإحساسهم بأن لديهم هدفاً في الحياة. وتشمل الخدمات التي تقدمها المراكز اليابانية وسائل النقل من وإلى المركز والعلاج الطبيعي والنشاطات الجماعية وتنمية الهوايات الفردية.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية نجد مراكز متعددة الخدمات لمؤسسات رعاية كبار السن، وقد صدر هذا النظام عام 1965م، حيث يتولى المجلس القومي للمسنين الإشراف على تنفيذ الخطوط الرئيسية لخدمات كبار السن. وفي عام 1943م تأسس أول مركز لكبار السن يتم تمويله حكومياً. وقد حدد المركز تعريف مركز المتقاعدين بأنه ”مكان يلتقي فيه كبار السن ويشاركون في نشاطات تعزز من كرامتهم وتساند إحساسهم بالاستقلال وتشجيع اندماجهم في المجتمع“.

وتشمل الخدمات التي تقدمها مراكز كبار السن الأمريكية خدمات المعلومات والتمويل وتقديم الخدمات المباشرة وتقويم الحالة الذاتية للفرد وإرشادات الحالة الشخصية والتشخيص الطبي والنفسي والرعاية الصحية المنزلية والخدمات القانونية والحراسة والمواصلات وخدمات المرافق وخدمات المتطوعين والوجبات الغذائية.

ويوجد في جمهورية مصر العربية ما يسمى بنوادي كبار السن، وأول نادٍ تم تأسيسه رسمياً عام 1980م على الرغم من وجود مثل هذه النوادي منذ زمن بعيد، دون أن تكون ذات طابع رسمي. وتتولى وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية تحديد الخطوط الأساسية للخدمات التي تقدمها هذه النوادي كما تمنح الوزارة التصديقات بإقامة هذه النوادي وتراقب نشاطاتها. وتعرف هذه النوادي وفقاً لوزارة التأمينات والشئون الاجتماعية بأنها مؤسسات اجتماعية تقدم الخدمات والنشاطات للأعضاء من كبار السن، وتشتمل على الإرشاد والخدمات الطبية والندوات والتدريب واللقاءات الاجتماعية ومشاريع الاستثمار وأداء فريضة الحج.

وقد لوحظ أن نوادي كبار السن ليست ذات شهرة وأن مقاهي المتقاعدين بما لها من تقليد قديم أكثر شهرة وانتشاراً من النوادي، وتشمل نشاطات هذه المقاهي: قراءة الصحف وشرب الشاي، والألعاب مثل الشطرنج والدومينو، ويتم ذلك وسط دفة صحبة الأصدقاء مما يساعد على قضاء الوقت وتحقيق المتعة لكبار السن المتقاعدين.

وفي لبنان تم تأسيس نادي العمر المديد عام 1986، عندما جابهت مؤسسات الرعاية الاجتماعية في لبنان ضغوطاً تتعلق بكبار السن الذين أصبحوا في سن احتاجوا فيه للاهتمام والعناية، وفي ظل تراجع دور الأسرة تجاه كبير السنّ جراء الهجرة، والعولمة بأنماطها المختلفة، وخروج المرأة إلى سوق العمل، والأهم من ذلك الزيادة المضطردة لأعداد كبار السن.

ومنذ عام 1981 بدأ الانطلاق للتخطيط المستقبلي لتأسيس وإنشاء خدمات للمسنين تحت اسم ”العمر المديد“، وهو الأول من نوعه بخدماته، والميدان الخامس من الميادين المتخصصة التي تعمل فيها المؤسسات آنذاك. وانطلاقاً من دورها الشمولي وأهدافها في خدمة المجتمع، عملت مع كبار السن من خلال نظرة اجتماعية إنمائية وركزت جهودها على فئة كبار السن من غير العجزة - العمر الثالث - الذين لديهم القدرة على المشاركة والمساهمة في التنمية الاجتماعية، وعلى خدمة أنفسهم وتلبية احتياجاتهم، وذلك من خلال خدمات الرعاية الداخلية والنصف داخلية (السكن الاجتماعي) وخدمات الرعاية المنزلية

وخدمات نادي العمر المديد الذي يؤمن الرعاية النهارية لكبار السن "من غير العجزة" ويضم أكثر من 200 منتسباً ويقدم الرعاية النهارية من خلال برامج هادفة متخصصة لكبار السن ثقافية وترفيهية كإعداد محاضرات طبية وقائية، واجتماعية، وبيئية ودينية وبرامج تنشيط الذاكرة، وتنظيم الرحلات والاحتفالات وتنظيم دورات لتعليم الكمبيوتر، والتدريب على بعض المهارات (تنسيق أزهار وتزيين شوكولا وصواني للضيافة) والاستفادة من خبرات كبار السن كمستشارين في حقل اختصاصاتهم.

أما في دولة الكويت وبسبب التغيرات التي طرأت على المجتمع الكويتي كتنقل الأسرة الممتدة وبروز الأسرة النوواة، وارتفاع معدل العمر وتزايد أعداد كبار السن، وتغير احتياجاتهم ومتطلباتهم. ولذا نجد أن الدولة سارعت بإقامة وتنفيذ مجموعة من المشاريع والبرامج التي ترعى وتهتم بفئة كبار السن وتقوم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بتوفير كافة أنواع الرعاية الاجتماعية لفئة كبار السن فدار رعاية المسنين التي تأسست عام 1955م لم تقتصر على إيواء ورعاية فئات المسنين من الجنسين ولكنها أيضاً تشتمل على أقسام التأهيل المهني لكبار السن. وإلى جانب الإيواء والتأهيل فإن الدار تقدم الرعاية المنزلية للحالات التي تحتاج إلى ذلك، وكذلك الرعاية النهارية من خدمات اجتماعية ونفسية وطبية لمن يزورون الدار في فترة الصباح ثم يعودون إلى أسرهم وكذلك الرعاية اللاحقة لمن تحولوا من الرعاية الدائمة إلى الإقامة مع أسرهم. وهناك بعض الأنشطة والبرامج التي يستفيد منها كبار السن مثل: الديوانيات المختلفة ومنها ديوانية الصيادين؛ حيث يمكن لكبار السن تبادل الذكريات والخبرات المهنية وقضاء أوقات ممتعة، والمقاهي الشعبية وهي أندية لكافة الفئات العمرية، وبها يمكن لكبار السن أن يقضوا أوقاتاً ممتعة. وهناك أيضاً العديد من الهيئات التي تهتم برعاية كبار السن.

وفي المملكة العربية السعودية تضافرت العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لتحول المجتمع السعودي إلى مجتمع صناعي وتجاري؛ وقد أدى كل ذلك إلى زيادة سرعة التحول الاجتماعي خصوصاً مع الهجرات الواسعة من القرى والهجر إلى المدن مما أثر على تفكك البنيان الأسري التقليدي وعلاقاته، وحدث نتيجة لذلك تقلص الأسرة الممتدة وشيوع ما يسمى بالأسرة النووية؛ مما أسهم في إحساس الفرد وخاصة كبار السن بالعزلة نتيجة لتغير أنماط الحياة وسيادة القيم الاقتصادية، وأصبحت هناك مشكلة يتطلب حلها وجود منشآت اجتماعية ملائمة لكبار السن لتساعدهم على الاحتفاظ بوقارهم وتشعرهم بذاتهم في المجتمع وتتيح لهم إمكانية البقاء مع ذويهم وتحقيق الطمأنينة والراحة لهم.

في ضوء ذلك تم إنشاء دور للرعاية الاجتماعية ومراكز للخدمات الاجتماعية في الكثير من المدن والقرى وذلك بهدف إيواء ورعاية كبار السن وفق برامج ترفيهية ورعاية اجتماعية وطبية شاملة المسكن والغذاء لمن تجاوز سن الستين من عمره أو أقل من ذلك، لكنه أصيب بعاهة أقعدته عن العمل. وإلى جانب تلك الدور، فقد تم إنشاء مشروع جديد لرعاية المسنين في الرياض وهو مركز الأمير سلمان الاجتماعي، وهو مركز بر وتكريم لكبار السن، وبالأحرى هو منتدى يجتمع فيه كبار السن يقضون فيه أوقات فراغهم، وينتهج المركز سياسة الباب المفتوح، والهدف منه إشعار كبير السن بمكانته الاجتماعية

وبماضيه، ويوفر جواً من الاستقرار والطمأنينة في النهار، أثناء تواجد رب البيت بسبب ظروف العمل أو الدراسة في الخارج. ولذلك فإن مركز الأمير سلمان الاجتماعي فيه مجال أوسع وأرحب لكبار السن لممارسة الأنشطة، ويتسع لكل أفكار جديدة مما يجعله مشروعاً حضارياً متميزاً يقوم بدور كبير في رعاية كبار السن؛ حيث باتوا في مرحلة عمرية متأخرة وحرجة لا يستطيعون خلالها خدمة أنفسهم، وفي ذات الوقت يتحاشون أن يثقلوا كاهل أسرهم، ومنهم من لم يعد لهم عائل يقوم على رعايتهم وتلبية حاجتهم الماسة إلى توفير الأمان والعيش الكريم لهم.

المبحث الثالث: الرعاية النهارية لكبار السن بدولة قطر

أولاً: نشأة وتطور الرعاية النهارية لكبار السن بدولة قطر

تعنى الرعاية النهارية بتقديم الرعاية لفئة كبار السن خلال الفترة النهارية من اليوم؛ للذين تبدأ أعمارهم من 60 سنة وأكثر وللمتقاعدين ممن تجاوزت أعمارهم سن الخمسين عاماً من الجنسين بحيث تُقدم لهم كافة أوجه الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية والثقافية الترويحية، ويتم تنفيذ البرنامج النهاري من خلال عدد من الأنشطة تملأ حياة كبار السن بالحيوية والنشاط.

وقد تبنت دولة قطر خدمات الرعاية النهارية لكبار السن المبنية على البرامج والأنشطة المدروسة والمبرمجة وتقديم خدماتها لهم بشكل مستمر بناء على الزيادة المتوقعة في أعدادهم؛ بهدف تجديد النشاط وإعادة الحيوية لنفوس مرتادي المركز، وتخفيف العبء عن الأسرة في فترة النهار، وذلك أثناء تواجد الأهل في أعمالهم بتفعيل خدمة الإيواء المؤقت اليومي لكبار السن، والعمل على إعادة بناء أواصر الترابط الاجتماعي، ودمج فئات المجتمع مع كبار السن، وتوفير الرعاية المتكاملة والرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية وخدمات العلاج الطبيعي، وتقديم الاستشارات في المجالات المختلفة، وإتاحة الفرصة لكبار السن لمزاولة بعض الأعمال اليدوية والأعمال الفنية بغرض شغل أوقات الفراغ فيما يعود عليهم بالنفع والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم وإتاحة الفرصة أمام كبار السن للتعاون فيما بينهم وإبراز هوياتهم وعطائهم، وإثراء التفاعل بين المشاركين الآخرين في المركز، وهذا من شأنه أن يعزز مهارات المشاركين ومستويات المعرفة عند إشراكهم في برامج نشيطة ممتعة تناسبهم وتناسب قدراتهم.

وبدأت فكرة الرعاية النهارية في دولة قطر من خلال تبني مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" استراتيجية مشروع مركز الرعاية النهارية لكبار السن في مايو 2013. وقد تم تنفيذ المشروع على مرحلتين: المرحلة الأولى من المشروع تتم داخل مبنى المركز، بحيث يكون المجال مفتوحاً لكبار السن من الساعة الثامنة صباحاً إلى الثانية عشر ظهراً لممارسة الأنشطة المختلفة.

وكان النشاط عبارة عن يوم واحد في الأسبوع تدار فيه حلقات دينية، ثم تطور الأمر إلى محاضرات متنوعة، وكانت تلقى هذه المحاضرات الدينية والمتنوعة في خيمة المركز، وتم تشكيل فريق عمل لتنظيم

وترتيب جدول يتضمن البرامج والأنشطة والفعاليات المتنوعة التي تطورت بحيث أصبحت تشمل الرحلات والورش الفنية والمحاضرات والاحتفالات في المناسبات الدينية والوطنية والاجتماعية.

وفي 14/9/2014 كان الافتتاح التشغيلي لنادي "إحسان" في قاعة الأنشطة بمبنى الإيواء لاستقبال أكبر عدد من كبار السن الراغبين في الاستفادة من خدمات الرعاية النهارية، ثم جاء تدشين نادي إحسان رسمياً في 26/12/2016. ويعتبر نادي "إحسان" مركزاً اجتماعياً يتلقى فيه كبار السن الخدمات الصحية والنفسية، بجانب بعض الأنشطة الترفيهية والتأهيلية بالإضافة إلى ممارسة هواياتهم المعتادة.

ثم بدأ المركز بتنفيذ المرحلة الثانية من المشروع بأخذ التدابير والإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم خدمات الرعاية النهارية خارج حدود مبنى المركز، وذلك لأن وجود مبنى واحد للنادي غير كاف لاستقطاب كبار السن والانتفاع بخدمات الرعاية النهارية في مختلف المناطق الدولة، ومن أهم هذه التدابير والإجراءات:

- إعداد سياسة وإجراءات الرعاية النهارية لكبار السن.
- عمل مسح ديموغرافي للبلديات التي يشكل فيها كبار السن نسبة مرتفعة من السكان بالتعاون مع وزارة التخطيط التنموي والإحصاء.
- تكوين فريق من المركز لوضع خطة للبرامج والأنشطة وإدارة العمل في مشروع الرعاية النهارية.
- تكوين شراكة مجتمعية مع عدد من البلديات والمؤسسات المجتمعية؛ لتفعيل برنامج الرعاية النهارية على أساس الشراكة.
- إعداد حملة إعلانية وإعلامية للتعريف بمشروع الرعاية النهارية (نوادي إحسان لكبار السن).
- إعداد خطة مستقبلية لإنشاء عدة مراكز رعاية نهارية متخصصة لكبار السن في جميع بلديات الدولة لتقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية والعلاجية والتأهيلية والمهنية للمسنين لإكسابهم مهارات جديدة وفق قدراتهم ورغباتهم، وبالفعل وقعت وزارة البلدية والبيئة ممثلة في بلدية الريان ومركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" اتفاقية تعاون بينهما لتدشين أول مركز للرعاية النهارية لكبار السن خارج مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وذلك في المبنى الإداري لحديقة إزغوى؛ بهدف تقديم العديد من الخدمات المتنوعة لهذه الشريحة المجتمعية مثل الأنشطة الرياضية والفعاليات الدينية والخدمات العلاجية الأولية. وبذلك يكون عدد الأندية النهارية ناديان وهما نادي "إحسان" المتواجد في مبنى الإيواء لمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بمدينة الدوحة ونادي حديقة إزغوى الذي افتتح حديثاً في أكتوبر 2017 بمنطقة إزغوى.
- وقد قدم نادي "إحسان" للرعاية النهارية في المرحلة الأولى مجموعة من الخدمات والأنشطة لكبار السن من أهمها:

- **أنشطة الرعاية الاجتماعية والنفسية:** يحرص قدم النادي لكبار السن الأعضاء بالنادي مجموعة متنوعة من المحاضرات الاجتماعية المختلفة التي تساعدهم على حل المشكلات الأسرية التي تواجههم، وكذلك الدورات التدريبية التي تساعدهم في التكيف مع تقدم العمر بينهم وبين أفراد أسرهم وبيئتهم المحيطة، بالإضافة إلى البرامج التي تنشط ذاكرتهم وحواسهم.
- **أنشطة الرعاية الصحية والتغذية:** يحرص النادي على إقامة المحاضرات التوعوية عن الغذاء لكبار السن؛ حيث أن التغذية السليمة تساعد في الحفاظ على الصحة، والحد من تكون الأمراض المزمنة، وتساهم في زيادة الحيوية والأنشطة اليومية، كما يقدم النادي بعض التمارين الرياضية التي تتناسب مع كبار السن وتكون من الرياضات العلاجية. ويتم قياس العلامات الحيوية للأعضاء من الضغط والسكر، بالإضافة إلى مساعدة كبار السن في التعرف على بعض الخدمات الصحية، وكيفية الحصول عليها من خلال إرشادهم إلى الجهة المتخصصة.
- **أنشطة الرعاية الدينية والثقافية:** ينظم النادي دورات لكيفية القراءة والكتابة تساهم في زيادة ثقافة كبار السن، وتمكنهم من متابعة أهم الأخبار والأحداث في الدولة، كما يحرص النادي على تقديم المحاضرات الدينية والثقافية عن أحكام الدين والفقه، واجبات شهر رمضان الكريم، كما يتم تحفيظهم بعض سور القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وأهم الأذكار الصباحية والمسائية.
- **الأنشطة الترفيهية والزيارات لأهم المعالم التاريخية والأثرية:** ينظم النادي مجموعة من الأنشطة الترفيهية المتنوعة والرحلات، مثل رحلات إلى (المزرعة، منتج سيلين، جزيرة البنانا) والمصانع والمتاحف، وغيرها من الرحلات المفيدة والشيقة؛ بهدف إدخال السرور والبهجة إلى نفوس هؤلاء الآباء والأمهات، وإشراكهم في الأنشطة المختلفة التي يجدون فيها الراحة النفسية ويحظون خلالها باهتمام ورعاية من هم حولهم من أبناء مجتمعهم.
- **الاحتفالات بالأعياد والمناسبات الوطنية والعالمية:** يشارك النادي في الاحتفالات الشعبية (يوم النافلة، ليله القرنقعه) والأعياد (عيد الفطر، عيد الأضحى المبارك)، بالإضافة إلى المشاركة في الاحتفال باليوم العالمي للمسن واليوم الوطني لدولة قطر واليوم الرياضي.
- **الأنشطة الفنية والأعمال اليدوية والحرفية:** يتيح النادي المجال لكبار السن لممارسة بعض الأعمال اليدوية البسيطة والهوايات المهنية والفنية وتدريبهم وتأهيلهم عليها، وذلك لإشغال أوقات فراغهم وحثهم على الاعتماد على أنفسهم، ولمساعدهم وتشجيعهم على تنشيط وتحريك عضلاتهم لاسترجاع مهاراتهم الحركية بصورة طبيعية.

ثانياً: سياسة وإجراءات الرعاية النهارية لكبار السن بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

السياسة هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تحكم سير العمل، والمحددة سلفاً والتي يسترشد بها العاملون في المستويات المختلفة عند اتخاذ القرارات، فهي المرشد لاختيار الطريق الذي يوصل للهدف، والإجراءات: هي بمثابة الخطوات والمراحل التفصيلية التي توضح أسلوب إتمام الأعمال وكيفية تنفيذها والمسؤولية عن هذا التنفيذ، فهي إذن خط سير لجميع الأعمال التي تتم داخل المركز لإتمام هذه الأعمال، وتعني سياسة وإجراءات الرعاية النهارية بتحديد السبل والطرق لتحقيق الأهداف والغايات المراد الوصول لها، كما تحدد سلوكيات الأفراد (العاملين والأعضاء) داخل المركز. ومن هذه الإجراءات التي تتضمنها سياسة الرعاية النهارية:

• أولاً: إجراءات القبول للانضمام لنادي "إحسان" للرعاية النهارية

- أن يكون المشارك قد بلغ الستين عاماً من العمر وما فوق، والمتقاعدون ممن تجاوزت أعمارهم الخمسين عاماً.
- أن يكون قادراً على المشي أو استخدام الكرسي المتحرك والقيام بالوظائف اليومية بشكل مناسب أو يحتاج إلى مساعدة لاحتياجاته الأساسية البسيطة.
- أن يكون مستقر الحالة صحياً ولا يحتاج إلى إشراف طبي مباشر مثل (أمراض القلب، أمراض الصدر، الأمراض المعدية، أمراض الكلى وما شابه).
- تعبئة استمارة طلب الالتحاق بنادي "إحسان" للرعاية النهارية، والإقرار بالموافقة على تخويل المركز بالتعامل مع الحالات الطارئة والصحية التي قد يتعرض لها كبير السن أثناء استفادته من برنامج الرعاية النهارية.
- ذكر الأمراض المزمنة التي يعاني منها كبير السن كالسكري والضغط لكي يتسنى للقائمين على تنفيذ البرنامج تقديم الخدمات الصحية المناسبة، مثال: إعطاؤهم الأدوية في أوقاتها.
- الالتزام باللوائح وقوانين المركز والقواعد والتعليمات الخاصة بالسلوك المرغوب وغير المرغوب.

• ثانياً: الإجراءات المتبعة للاستفادة من خدمات الرعاية النهارية بنوادي "إحسان"

- الحصول على النموذج المعد (استمارة طلب الالتحاق بنادي "إحسان") من الإدارة المختصة ويقوم بتعبئة بياناته صاحب العلاقة أو المسؤول عن الحالة.
- احضار المستندات المطلوبة: نسخة من جواز السفر أو البطاقة الشخصية، نسخة من البطاقة الشخصية للمسؤول عن الحالة

- يقوم الأخصائي المسؤول بجمع البيانات وتسجيل البيانات الخاصة بكبير السن، وتحفظ في ملف خاص لكل عضو في نادي إحسان للرعاية النهارية.
- دراسة وبحث الحالة. (استمارة دراسة حالة).
- التواصل مع كبير السن من خلال وسائل الاتصال المدرجة في استمارة الالتحاق.

• ثالثاً: إجراءات التنفيذ والمتابعة والتقييم لمشروع الرعاية النهارية

- تشكيل فريق للتخطيط والمتابعة (وضع الخطة العامة لمشروع الرعاية النهارية لكبار السن).
- إعداد كادر من العاملين المؤهلين؛ لرعاية كبار السن خلال برنامج الرعاية النهارية.
- إشراك مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الرسمية في دعم المشروع وتبني أهدافه.
- القيام بالحملة الإعلامية لترويج أهداف المشروع وفلسفته (رعاية نهارية متميزة).
- وضع آليات لجذب وانخراط متطوعين جدد في تنفيذ المشروع.
- تحديد أهداف يراد تنفيذها في المجالات المختلفة (الاجتماعية، النفسية، الصحية، الترفيهية، التثقيفية... الخ) كل شهر (تعبئة استمارة تحديد الأهداف).
- إعداد البرامج والأنشطة والفعاليات من قائمة البرامج المذكورة أعلاه والتي تحقق الأهداف التي تم اختيارها.
- تقييم مدى فاعلية البرنامج الشهري من خلال تقييم مدى تحقق الأهداف التي تم اختيارها، وليس بناءً على عدد الفعاليات التي تم تنفيذها.
- رفع تقرير شهري إلى مدير الإدارة يتضمن مستوى التقدم والتطور في تنفيذ برامج الرعاية اليومية المؤقتة. (تعبئة استمارة التقرير الشهري لبرنامج الرعاية النهارية).
- قياس مدى تحقيق الأهداف المرجوة من برنامج الرعاية النهارية في المجالات المختلفة (الاجتماعية، النفسية، الصحية، التثقيفية.. الخ) من خلال (تعبئة استمارة المتابعة والتقييم).
- إعداد خطة مستقبلية لتأسيس عدد من الأندية النهارية في عدة بلديات.

• رابعاً: لوائح وقوانين المركز في الأندية التابعة لمركز "إحسان"

- التسجيل الرسمي للعضو.
- احترام القائمين على النادي وعدم التدخل في أعمالهم الموكلة إليهم.
- المحافظة على الأدوات والأعمال المعروضة في النادي.
- المحافظة على نظافة النادي.
- يمنع جمع التبرعات في النادي لأي جهة إلا بإذن مسبق من إدارة المركز.

- عدم نقل المأكولات خارج مبنى النادي تفادياً لأية مشاكل صحية تنتج عن الطعام بعد ذلك.
- عرض الاقتراحات والشكاوى إن وجدت وفق الآلية المعتمدة بالمركز.
- لإدارة المركز الحق في إلغاء اشتراك أي منتسب في حال إخلاله باللوائح أو تعديه على أي موظف قائم على النادي أو المركز.
- عدم التصوير في المحاضرات والورش إلا بعد أخذ الموافقة من القائمين على النادي.
- عند حدوث أي إشكال يراعى التوجه إلى المسؤول المباشر بهدوء تام.

• خامساً: أوقات الدوام

إن وقت العمل بنادي ”إحسان“ بمركز تمكين ورعاية كبار السن ”إحسان“ هو بالفترة الصباحية، لمدة يومين (الأحد، الأربعاء) من كل أسبوع ويبدأ التسجيل بالنادي من الساعة 8 صباحاً وتستمر الأنشطة حتى 12 ظهراً.

• سادساً: الإجراءات والتدابير لضمان تنفيذ البرنامج في ظل بيئة صحية وآمنة وضمان سلامة كبار السن

- تهيئة البيئة بوسائل الأمن والسلامة مثل: المطهرات، طفايات الحريق، مخارج آمنة، بيئة صحية نظيفة ومعقمة... الخ.
- تعريف المستفيدين بكيفية التصرف في حالات الطوارئ، ووضع خرائط تعريفية للمبنى متضمنة مخارج الطوارئ واللوحات الإرشادية لها ونقاط التجمع.
- تعريف وتدريب المستفيدين ببروتوكول منع السقوط.
- توفير صندوق الإسعافات الأولية، وتواجد طاقم الخدمات الصحية أثناء تنفيذ برامج الرعاية النهارية.
- توفير الأطعمة والمشروبات، بحيث تكون صحية وتتناسب مع المتطلبات الغذائية التي يحتاجها كبار السن، مع مراعاة الذين يعانون من أمراض الضغط والسكري.

• سابعاً: إجراءات التشجيع لجذب كبار السن لمركز الرعاية النهارية (آلية الدعاية للبرنامج)

- الإعلان بكل الوسائل (السمعية، المرئية، التكنولوجية) عن خدمات نادي ”إحسان“ للرعاية النهارية والفائدة التي ستعود على كبار السن، وذلك من خلال تنظيم حملة دعائية إعلامية قوية.
- توفير عامل التحفيز، على سبيل المثال الإعلان عن تنظيم رحلات للعمرة لكبار السن المنتظمين بحضور البرنامج والفعاليات، أو توزيع كوبونات مشتريات (بمبلغ معين بشكل شهري) من المركز لكبار السن المنتسبين والمنتظمين في نادي ”إحسان“ للرعاية النهارية.

- يتم منح كل كبير سن بطاقة عضوية نادي "إحسان" للرعاية النهارية يرتديها كبير السن أثناء تواجده بالمركز.

• ثامناً: معايير لتقديم خدمة أفضل خلال الرعاية النهارية

- عدم ازدواجية البرامج الاجتماعية المقدمة لرعاية كبار السن.
- العمل على توفير ميزانيات خاصة لدعم خدمات أندية الرعاية النهارية لكبار السن.
- التنسيق مع مراكز الإعلام المحلية لتوفير برامج إذاعية وتلفزيونية تناسب حاجات كبار السن
- تنظيم المركز دورات للاستفادة من خبرات كبار السن في تعليم غيرهم المهارات التي يجيدونها.
- وضع الخطط المستقبلية لتأسيس مراكز رعاية نهارية لكبار السن قريبة من مناطق سكنهم.
- إطلاق حملات توعية وطنية لرفع الوعي المجتمعي بالخدمات التي يقدمها مركز الرعاية النهارية لكبار السن.

• تاسعاً: معايير قياس الأثر

- وجود خطط العمل والجدول الزمني للأنشطة والخدمات المقدمة.
- وجود نظام تسجيل إلكتروني للأعضاء المنتسبين لمركز الرعاية النهارية "نادي إحسان".
- وجود قاعدة بيانات بالمنتسبين لمركز الرعاية النهارية "نادي إحسان".
- اعتماد بروتوكولات موحدة في تقديم خدمات الرعاية النهارية للفئة المستفيدة.
- قياس مستوى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات المقدمة في مركز الرعاية النهارية "نادي إحسان".
- وجود اتفاقيات لتعزيز الشراكة ما بين القطاعات المقدمة للخدمة.
- وجود معايير ضمان سلامة البيئة وأمن الفئة المستفيدة والعاملين بالمركز.

• عاشراً: الخدمات التي تقدمها نوادي إحسان في مجال الرعاية النهارية

- المساعدة في توجيه كبير السن لتكوين علاقات اجتماعية ودية مع زملائهم.
- عقد اللقاءات والندوات والمحاضرات بالتنسيق مع ذوي الاختصاص.
- إتاحة الفرصة لكبار السن لممارسة الهوايات المختلفة.
- إسناد بعض مهام لكبار السن؛ للقيام ببعض المسؤوليات والأنشطة البسيطة وإلقاء المحاضرات.
- الاهتمام بتحسين الوضع التعليمي والتأهيلي لهم لاستمرارهم في العمل المنتج.
- تنفيذ أنشطة تنمي القدرات مثل الأشغال اليدوية، الخياطة، الرسم، النحت... الخ.

- دعم برامج تعليم الكبار التي تفيد المسنين في حياتهم الجديدة.
- الاهتمام بتقديم الأنشطة الخارجية من رحلات ترفيهية وزيارات للمرافق العامة في الدولة.
- توفير الألعاب الشعبية كالدومنة، الكيرم كذلك الألعاب الحديثة كالتنس والبيلياردو والشطرنج.
- تقديم الخدمات الصحية المختلفة كإجراء الفحص الطبي والدوري على العلامات الحيوية مثل: قياس ضغط الدم، سرعة دقات نبضات القلب، قياس مستوى السكر في الدم.
- تقديم إرشادات صحية حول الإجراءات الوقائية للاكتشاف المبكر للأمراض، الوقاية من الأمراض المعدية، كيفية تجنب الحوادث والسقوط أثناء المشي أو الحركة، كيفية استخدام الأدوية، تبني العادات السليمة.
- تنظيم أنشطة تتضمن أنواعاً من الحركات الرياضية البسيطة التي تساعد كبير السن على الشعور بأنه ما زال شاباً بالإضافة إلى أنشطة اللياقة البدنية.
- تقديم النصائح والإرشادات حول التكيف مع متغيرات الشيخوخة ومقاومة مظاهر القلق والاكتئاب ومقاومة الوحدة النفسية وتوهم المرض.
- تقديم خدمات الإرشاد الغذائي؛ للارتقاء بمستوى الوعي الغذائي لدى كبار السن.
- المشاركة في الاحتفالات والمناسبات الدينية والوطنية والندوات لضمان دمج كبار السن في المجتمع.
- توفير الصحف والمجلات والكتب للذين تستهويهم القراءة.
- التثقيف التكنولوجي من خلال توفير أجهزة حاسب آلي يستطيع من خلالها كبير السن تصفح المواقع الإلكترونية والتواصل مع العالم الخارجي.
- استضافة الشخصيات القطرية المألوفة لدى كبار السن والذين يستمتعون بتواجدهم.
- تنظيم جلسات الحوار والمناقشة؛ من خلال طرح أسئلة عن موضوع ما، وتتم إدارة الحوار وتوزيع الأدوار في المناقشة.

• الحادي عشر: التعهد بتنفيذ السياسة

- يجب التزام جميع العاملين بنادي "إحسان" بكافة تخصصاتهم بما جاء في سياسة الرعاية النهارية وما تضمنته من إجراءات من أجل الوصول إلى أفضل ممارسات للحماية والرعاية والتأهيل للفئات المستهدفة، وفق المعايير الدولية دون النظر إلى جنسها أو أصلها أو لغتها أو دينها أو جنسيتها.
- على جميع مقدمي الخدمة توقيع التعهد الخاص بالاطلاع على السياسة الخاصة بالرعاية النهارية لكبار السن بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" والإقرار باتباع ما ورد بها من إجراءات.

الباب الثالث

الإطار التطبيقي

(أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)

الإطار التطبيقي (أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج)

المقدمة:

يعرض هذا الباب الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة، حيث يتناول أساليب جمع وتحليل البيانات واستخلاص النتائج بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية التي استُخدمت في تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج، ومن ثم تحقيق أهداف الدراسة.

وترتكز منهجية هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات؛ حيث تم جمع المعلومات اللازمة للدراسة من خلال:

- **أولاً:** البيانات الأولية المتمثلة في (الاستبيانات، المقابلات الشخصية) حيث اتبعت الدراسة منهج جمع البيانات الأولية من خلال إعداد استبانة لمسح آراء المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية بمركز تمكين ورعاية كبار السن، وذلك للتعرف على المشكلة 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 كليات 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 إدارة نادي "إحسان" بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" على وجه التحديد.

حجم العينة والخصائص الأساسية لأفرادها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات نادي إحسان للرعاية النهارية المقدمة في نادي "إحسان"، الموجود في مبنى الإيواء لمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" بمدينة الدوحة، ويبلغ عددهم (157) مسنة حسب قاعدة البيانات للعام 2016، وقد شملت الدراسة نادياً واحداً وهو نادي "إحسان" المتواجد في مبنى الإيواء بمدينة الدوحة، ولم تشمل الدراسة نادي حديقة إزغوى الذي افتتح حديثاً في أكتوبر 2017 بمنطقة إزغوى، ولم يتم إدخاله في الدراسة لعدم استكمال تشغيله حتى الآن.

وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample) من كليات السن المنتظمات في عدد مرات الحضور لنادي "إحسان" فرع الدوحة (مرة أو أكثر في الشهر) واللاتي تكوّنت

لديهن اتجاهات عن مستوى الخدمات المقدمة لهن، من مجمل كبيرات السن المنتسبات للنادي بناءً على قاعدة بيانات الحضور الشهري، وتم تقسيم السنة إلى 8 شهور بعد استبعاد الشهور من يونيو وحتى سبتمبر نظراً لإغلاق النادي في تلك الفترة، وعودة العمل فيه في منتصف سبتمبر 2017، وتم اختيار شهر واحد منها بشكل عشوائي، وهو شهر أكتوبر 2017 لتشمل العينة جميع كبيرات السن +60 المنتظمات في الحضور للنادي في ذلك الشهر، حيث بلغت العينة المختارة (56) كبيرة سن لتطبيق آلية البحث عليهن وجمع المعلومات من خلال استبانة الدراسة، وتم توزيع أفراد العينة حسب الجنسية والعمر والحالة الاجتماعية، والحالة التعليمية، والحالة الصحية، وعدد مرات الحضور، والجدول رقم (1) يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول (1): خصائص أفراد العينة

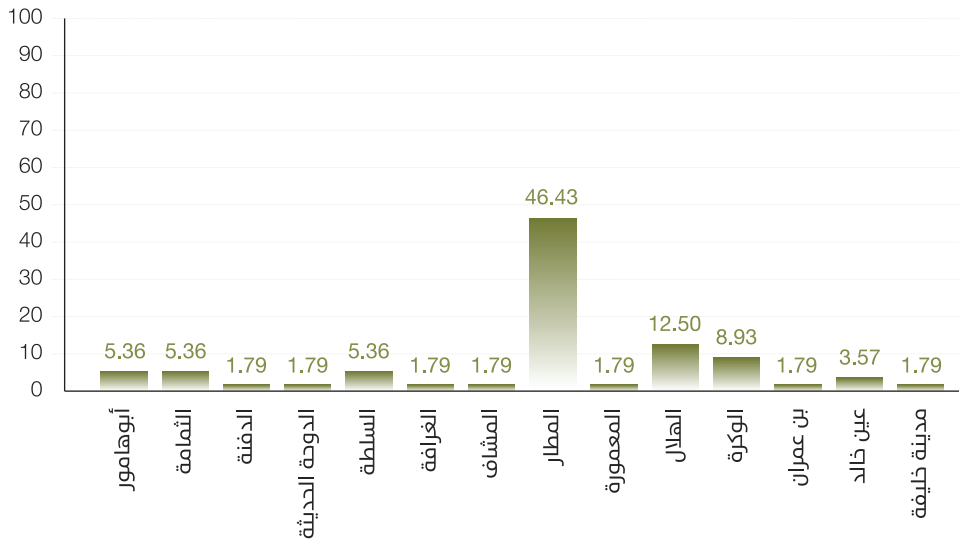
المتغير	مستوى التغيير	التكرار	النسبة
الجنسية	قطرية	27	48.21%
	غير قطرية	29	51.79%
العمر	60 - 64	34	60.71%
	65 - 69	8	14.29%
	70 - 74	8	14.29%
	75+	6	10.71%
الحالة الاجتماعية	عزباء	2	3.57%
	متزوجة	35	62.50%
	أرملة	17	30.36%
	مطلقة	2	3.57%
الحالة التعليمية	أمية	6	10.71%
	تقرأ وتكتب	8	14.29%
	ابتدائي/ إعدادي	19	33.39%
	ثانوية/ دبلوم	16	28.57%
الحالة الصحية	جامعي وما فوق	7	12.50%
	سليم صحياً	12	21.43%
عدد مرات الحضور	يعاني من أمراض الشيخوخة	44	78.57%
	مرة إلى مرتين بالشهر	15	26.79%
	ثلاث مرات أو أكثر	41	73.21%

ويمثل جدول (1) خصائص أفراد العينة حيث يتضح أن 48% منهن قطريات وما يقارب 52% منهن غير قطريات. وبالنسبة للفئة العمرية فكان منها ما يقارب 61% في الفئة العمرية 60 - 64 عاماً، أما الحالة الاجتماعية فإن ما يقارب 63% من أفراد العينة متزوجات، وما يقارب 30% منهن

أرامل. أما الحالة التعليمية؛ فغالبية أفراد العينة ممن تعلمن حتى المرحلة الابتدائية أو الإعدادية وتلتها في النسبة من درسن حتى المرحلة الثانوية أو الدبلوم بنسبة 33% و29% على التوالي. وما يقارب 79% من أفراد العينة يعانون من أحد أمراض الشيخوخة المعتادة، أما فيما يخص حضورهن لنادي "إحسان" فإن 73% منهن يحضرن للنادي بشكل دوري أي أكثر من 3 مرات بالشهر.

ويمثل الشكل (1) التوزيع العددي والنسبي لسكن أفراد العينة؛ حيث بلغ عدد كبار السن من أفراد العينة القاطنات في منطقة المطار 46% و13% منهن في منطقة الهلال. ويعود السبب هنا إلى قرب النادي من منازلهن حيث يقع نادي "إحسان" في منطقة المطار.

الشكل (1): التوزيع النسبي لمنطقة سكن كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية



إجراءات وأدوات الدراسة:

المرحلة الأولى: في ضوء أهداف الدراسة قامت الباحثات ببناء استبانة استطلاع رأي لقياس مدى رضا المستفيدات من فئة كبار السن من خدمات الرعاية النهارية بمركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، وتم استخدام الاستمارة المغلقة كأداة للقياس ولجمع البيانات الخاصة بالمسح، وتم تصميم استمارة المسح وفق الأهداف المحددة، ثم عُرضت الاستبانة على محكم، وقام برصد مجموعة من التعديلات، وبعد إجراء الفريق التعديلات التي أوصى بها المحكم، تم تعديل وصياغة بعض العبارات، وبلغ عدد فقرات الاستبانة بعد تعديلها بصورة نهائية 29 فقرة موزعة على خمسة مجالات هي:

- **المجال الأول:** يشمل البيانات الأولية مثل الجنسية، العمر، الحالة الاجتماعية والتعليمية والصحية إضافة إلى منطقة السكن وعدد مرات الحضور إلى النادي خلال الشهر.
- **المجال الثاني:** يشمل تقييماً لمستوى رضى الفئة المستفيدة من الأنشطة المقدمة في نادي "إحسان".

- **المجال الثالث:** يشمل تقييماً لمدى جاهزية قاعة الأنشطة الخاصة بنادي "إحسان".
- **المجال الرابع:** يشمل تقييماً لمستوى الرضى عن مقدمي الخدمات في نادي "إحسان".
- **المجال الخامس:** سؤال مفتوح عن أية مقترحات أو ملاحظات تخص النادي أو مقدمي الخدمة في نادي "إحسان". والملحق رقم (3) يبين الاستبانة بصورتها التي تم تطبيقها على عينة الدراسة.

المرحلة الثانية: تم تشكيل فريق العمل الميداني للبدء في جمع البيانات، وبعد انتهاء العمل الميداني تم مراجعة وتنقية الاستثمارات للتأكد من خلوها من النقص أو عدم الصلاحية، وتمت مطابقة عدد الاستثمارات التي تم تحصيلها مع قاعدة بيانات المستفيدين من خدمات نادي "إحسان" خلال شهر أكتوبر ليبلغ إجمالي عدد الاستثمارات 56 استثماراً. وتم تحليل الاستثمارات واستخراج النتائج بواسطة برنامج "إكسل".

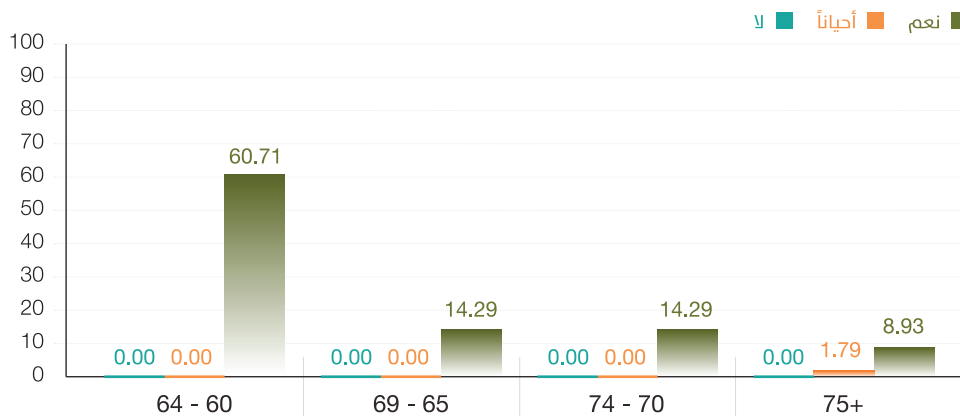
نتائج التحليل الوصفي:

أولاً: تقييم الخدمات المقدمة من قبل نادي "إحسان" للمستفيدين من خدمات الرعاية النهارية

1. مدى سهولة إجراءات التسجيل:

يبين الشكل (2) أن ما يقارب 98% من كبار السن المستفيدين من خدمة الرعاية النهارية يرون أن التسجيل سهل ولا يواجهن أية معوقات أو صعوبات.

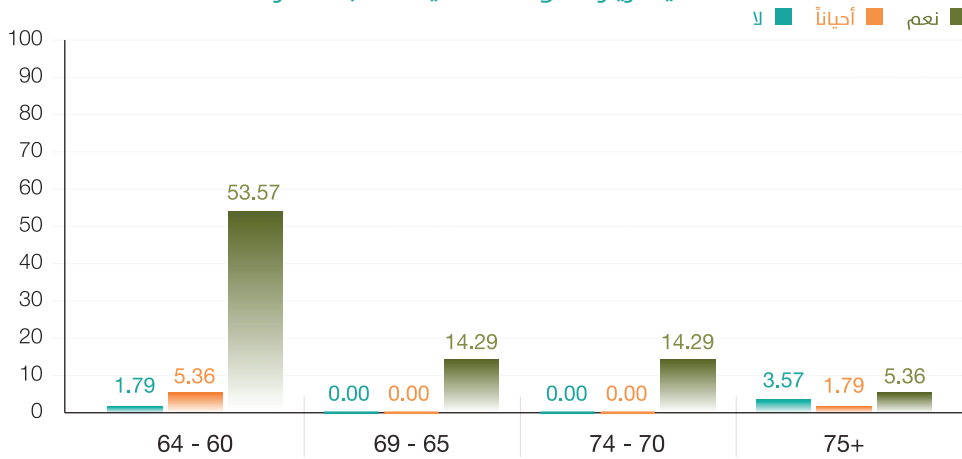
الشكل (2): مدى سهولة إجراءات التسجيل لكبار السن المستفيدين من الخدمة - حسب العمر



2. مدى تزويد كبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية بمعلومات عن مركز "إحسان" في الزيارة الأولى:

يوضح الشكل (3) مدى تزويد نادي "إحسان" لكبار السن بخدمات مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان" كالعلاج الطبيعي والرعاية المنزلية وغيرها من الخدمات المقدمة من المركز في الزيارة الأولى وأجاب ما يقارب 88% من أفراد العينة بأنه تم إبلاغهن بالخدمات المقدمة من المركز. وبالمقابل أجاب 5% من الحضور أنهم لم يتم تزويدهن بأية معلومات عن خدمات المركز.

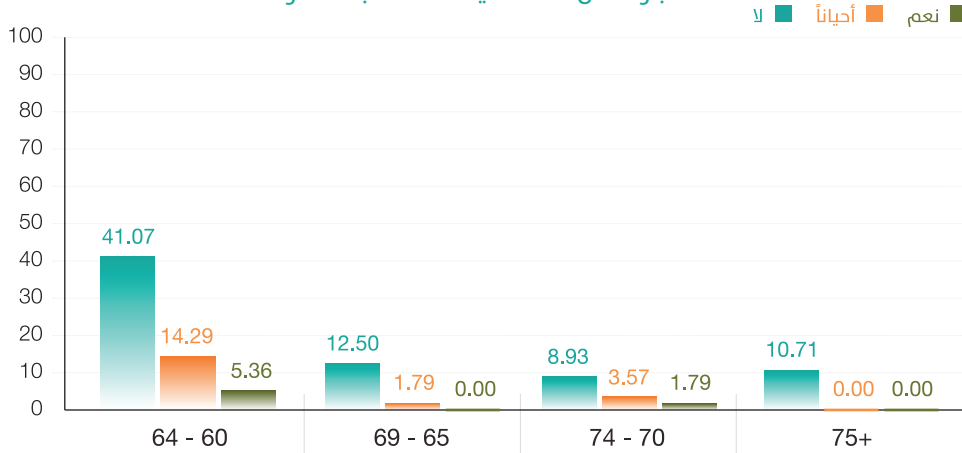
الشكل (3): مدى تزويد كبار السن بمعلومات عن مركز "إحسان" في الزيارة الأولى للنادي - حسب العمر



3. مدى توفر خدمة أخذ قياس العلامات الحيوية لكبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يبين الشكل (4) أن 73% من أفراد العينة من كبار السن أجابوا بأنهم لم تُقدم لهم خدمة التمريض في الوقت الحالي بشكل مستمر بينما ما يقارب 20% من كبار السن أجابوا بأنه يتم أخذ القياسات الحيوية في بعض الأحيان.

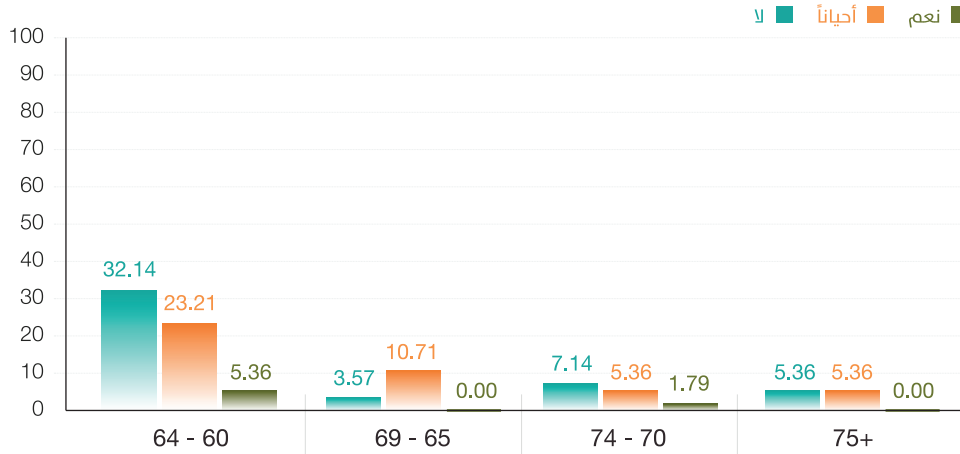
الشكل (4): مدى توفير خدمة قياس العلامات الحيوية لكبار السن المستفيدات - حسب العمر



4. مدى تقديم التمارين الرياضية لكبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يوضح الشكل (5) أن ما يقارب 45% من أفراد العينة يرون أن التمارين الرياضية يتم تقديمها في بعض الأحيان، ونسبة 48% يرون أنه أصبحت لا تُقدم أو تُقدم بشكل نادر جداً.

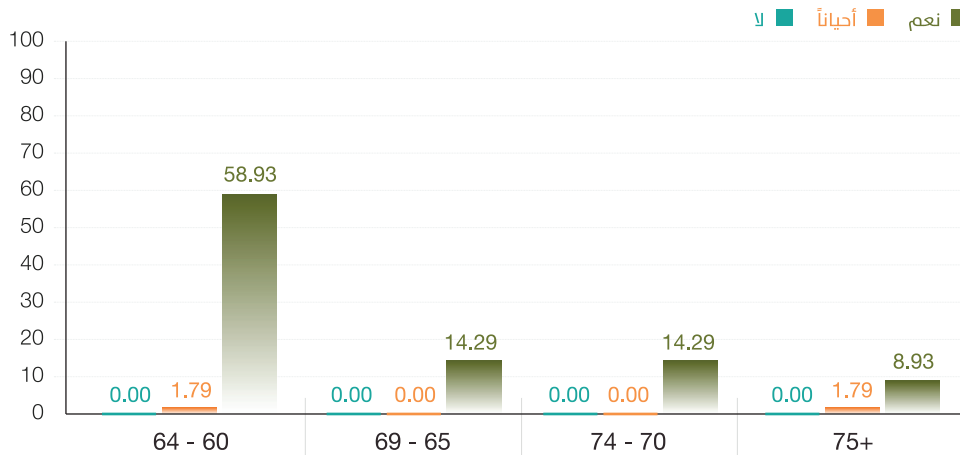
الشكل (5): مدى أداء التمارين الرياضية لكبار السن المستفيدات - حسب العمر



5. مدى تنوع الفعاليات والأنشطة المقدمة لكبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يوضح الشكل (6) أن معظم أفراد العينة يرون أن الأنشطة والفعاليات المقدمة لهم تتميز بالتنوع والتغيير بما يتناسب مع متطلباتهن من خدمات الرعاية النهارية.

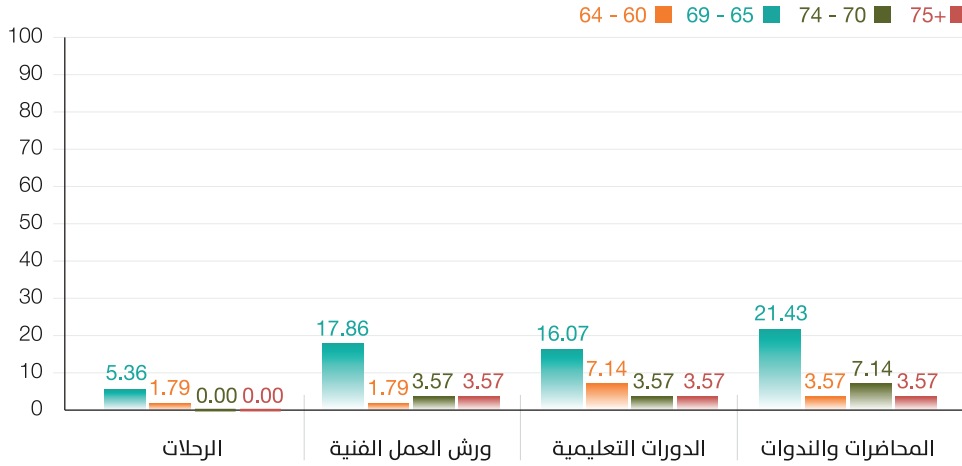
الشكل (6): مدى تنوع الفعاليات والأنشطة المقدمة لكبار السن - حسب العمر



6. الأنشطة المفضلة لدى كبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يتضح من الشكل (7) أن ما يقارب 36% من أفراد العينة يفضلن المحاضرات والندوات الدينية بشكل خاص، و30% منهن يفضلن الدورات التعليمية بنسبة 16% لمن هن في الفئة العمرية 60 وحتى 64 عاماً كما أن ما يقارب 27% منهن يفضلن ورش العمل الفنية و7% منهن يفضلن الرحلات.

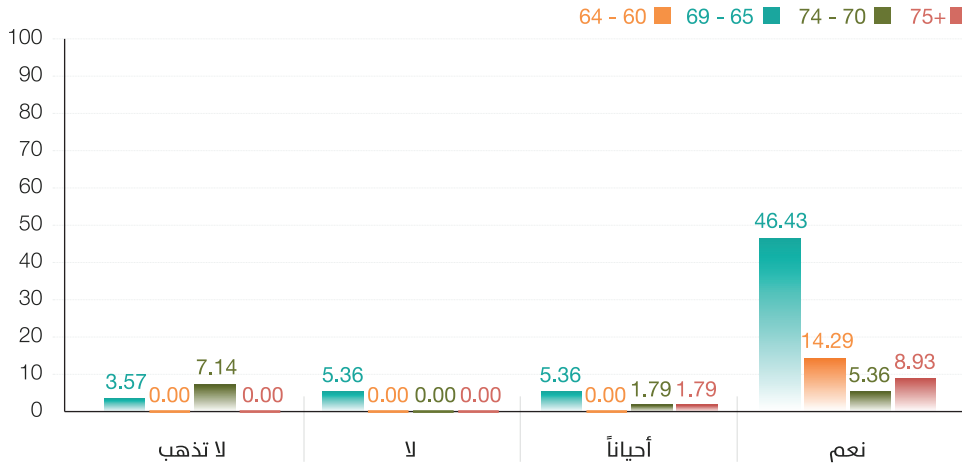
الشكل (7): الأنشطة المفضلة لدى كبار السن المستفيدات - حسب العمر



7. مدى مساهمة نادي "إحسان" في التعرف بمعالم الدولة:

يوضح الشكل (8) أن 75% من كبيرات السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية تعرفن على مناطق في الدولة لم يذهبن إليها من قبل كما أن 9% منهن يرون أنها تسهم أحياناً في التعرف على معالم الدولة، وفي المقابل فإن ما يقارب 11% من أفراد العينة لم يشاركن في الرحلات المقدمة من خلال نادي "إحسان".

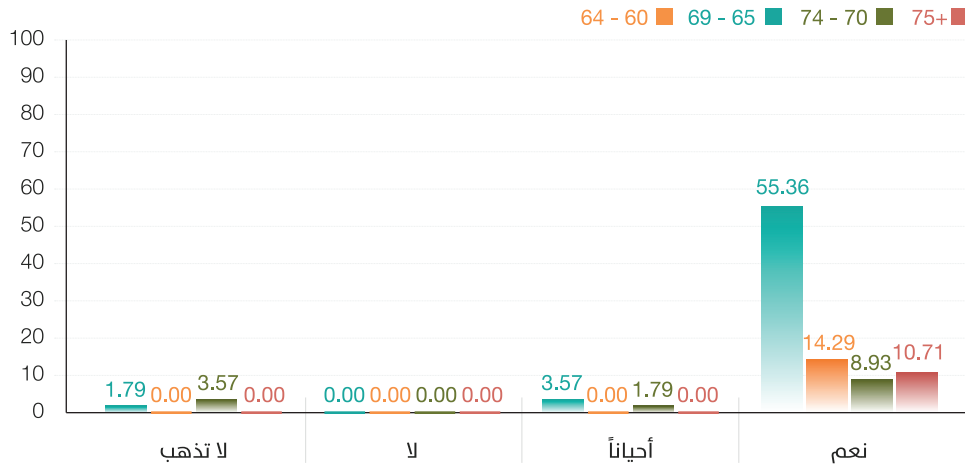
الشكل (8): مدى مساهمة نادي "إحسان" في التعرف بمعالم الدولة - حسب العمر



8. مدى مساهمة نادي "إحسان" في دمج كبار السن بالمجتمع من خلال الفعاليات الشعبية والوطنية:

يبين الشكل (9) أن 89% من أفراد العينة يرون أن نادي "إحسان" يساهم بشكل كبير في دمجهم بالمجتمع من خلال مشاركتهن في الفعاليات الشعبية والوطنية، وبالمقابل فإن 5% من أفراد العينة لا يحضرن أيضاً من هذه الفعاليات المقامة في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".

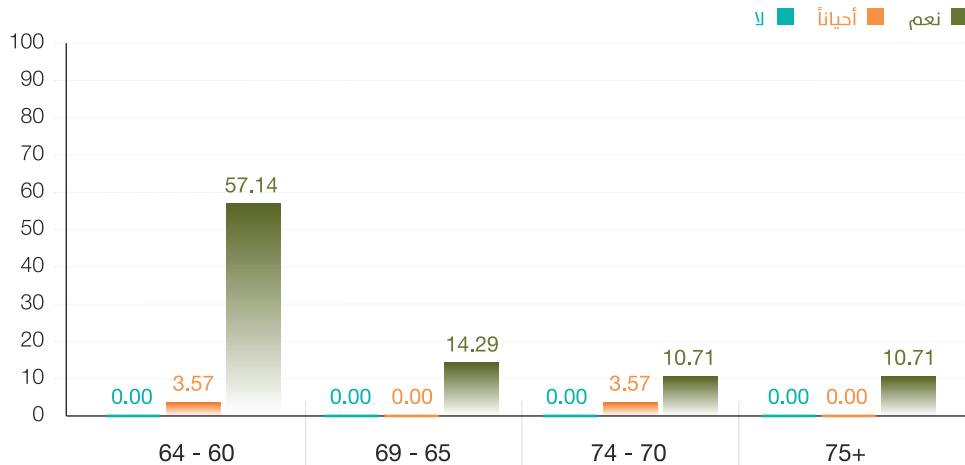
الشكل (9): مدى مساهمة نادي "إحسان" في دمج كبار السن بالمجتمع - حسب العمر



9. مدى تطور خدمات وأنشطة نادي "إحسان":

يبين الشكل (10) أن ما يقارب 93% من أفراد العينة يرون أن النادي في تطور مستمر، بينما 7% يرون وجود تطور في بعض الخدمات، وبشكل غير دائم.

الشكل (10): مدى تطور خدمات وأنشطة نادي "إحسان" المقدمة لكبار السن - حسب العمر

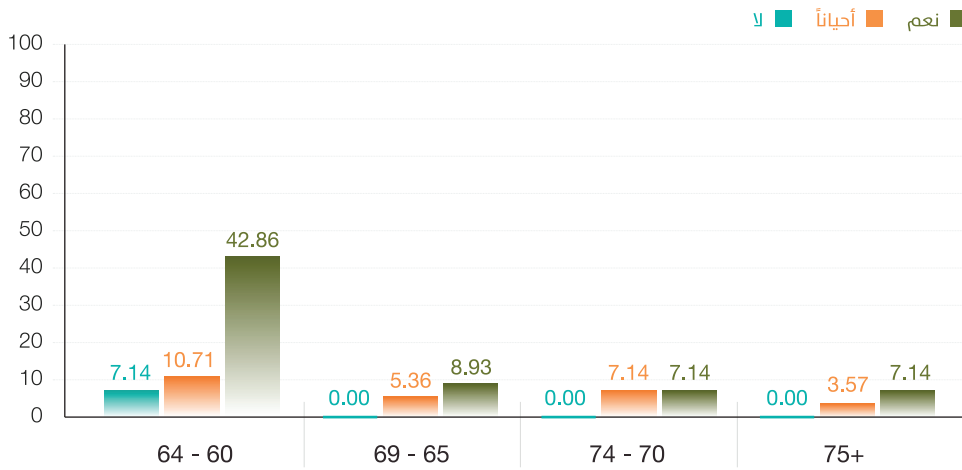


10. مدى تقديم نادي "إحسان" الضيافة لكبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يوضح الشكل (11) أن 66% من أفراد العينة يتم تقديم الضيافة لهم - حسب إفاذتهم - بينما ما يقارب 27% منهم يرون أنها تقدم أحياناً، و7% منهم يرون أنه لا يوجد أي نوع من الضيافة.

وجاء سبب تفاوت آراء كبيرات السن إلى ما كان يتم في السابق من تقديم الفطور لهن مع الشاي والقهوة، أما في الوقت الحالي فيتم الاكتفاء بالمشروبات وبشكل محدود جداً؛ مما أثار استياء بعضهن، خاصة أنهن يقضين فترة قد تصل إلى 4 ساعات في النادي مما يؤدي إلى شعورهن بالجوع.

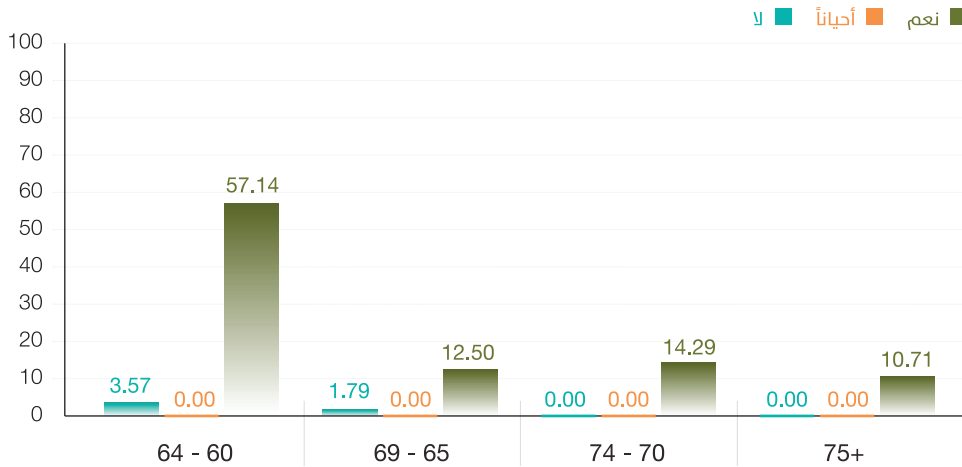
الشكل (11): مدى تقديم نادي إحسان الضيافة لكبار السن - حسب العمر



11. مدى تشجيع كبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية لصديقاتهن وأقاربهن للحضور إلى نادي "إحسان":

يوضح الشكل (12) ما إذا كانت كبيرات السن يشجعن صديقاتهن وأقاربهن على الحضور، ويتضح أن 95% ممنهن قمن بذلك.

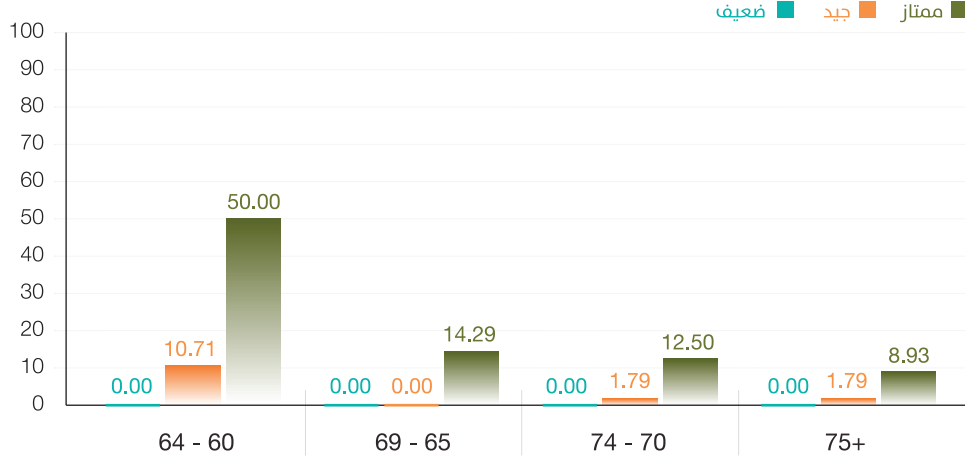
الشكل (12): مدى تشجيع كبار السن لصديقاتهن وأقاربهن للحضور لنادي "إحسان" - حسب العمر



12. الرأي العام لكبار السن المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية (نادي إحسان):

يوضح الشكل (13) التقييم العام من كيريات السن للخدمات المقدمة في نادي "إحسان"، ويتضح أن ما يقارب 86% يرون أنها ممتازة و14% منهم يرون أنها في مستوى جيد.

الشكل (13): التقييم العام لكبار السن المستفيدين من خدمات الرعاية النهارية (نادي إحسان) - حسب العمر

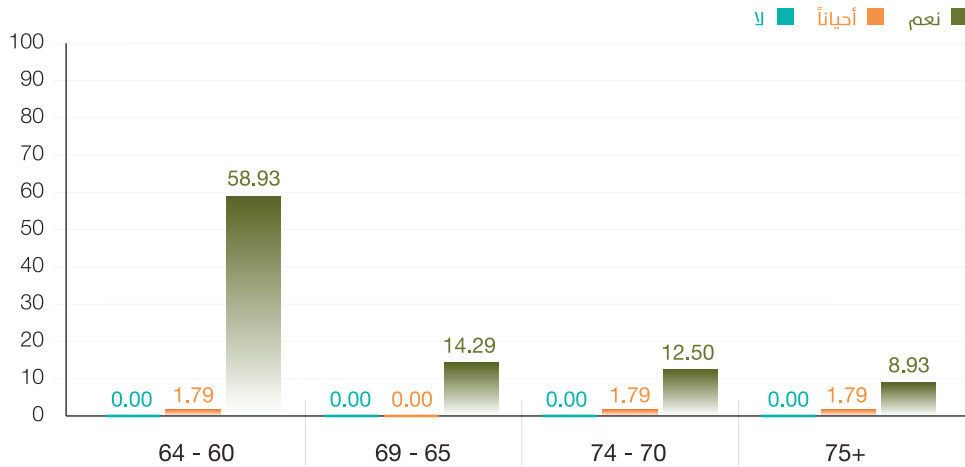


ثانياً: تقييم قاعة نادي "إحسان" المقام فيها فعاليات وأنشطة الرعاية النهارية

1. مدى جاهزية قاعة نادي "إحسان":

يتضح من الشكل (14) أن 95% من أفراد العينة يرون أنها مجهزة بشكل كامل، و5% فقط يرون أنها قد تحتاج إلى بعض التجهيزات الإضافية أحياناً.

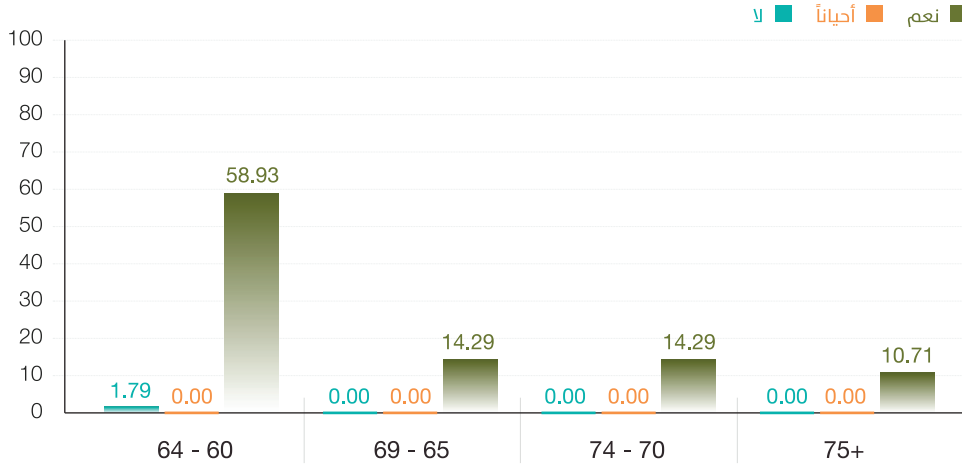
الشكل (14): مدى جاهزية قاعة نادي "إحسان" - حسب العمر



2. مدى نظافة قاعة نادي "إحسان":

يوضح الشكل (15) مدى نظافة قاعة نادي "إحسان" ومرافقها، ويتضح أن 98% من أفراد العينة اتفقوا على أنها نظيفة ومعقمة.

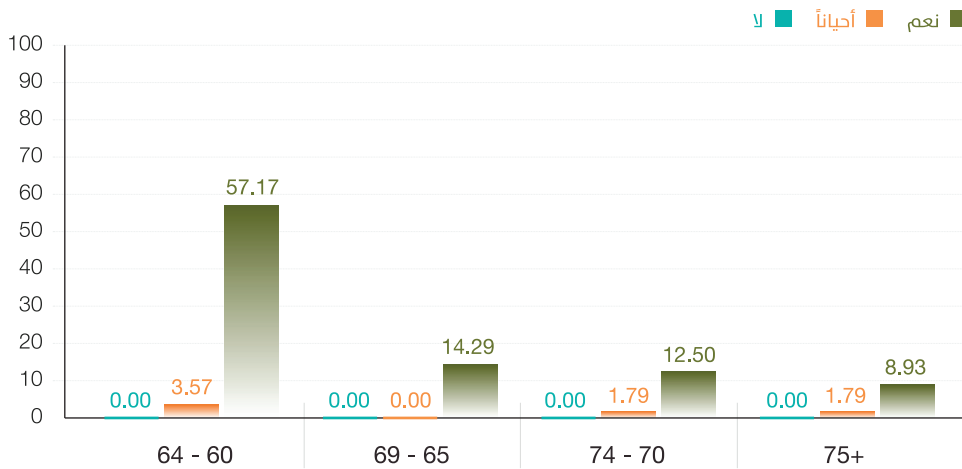
الشكل (15): مدى نظافة قاعة نادي "إحسان" ومرافقها - حسب العمر



3. مدى وضوح موقع نادي "إحسان" للمستفيدين من خدمات الرعاية النهارية:

يوضح الشكل (16) مدى وضوح موقع نادي "إحسان" بالنسبة للمستفيدين، ويرى 7% منهن أنه يتسم بالوضوح نوعاً ما، بينما ما يقارب 93% منهن يرون أنه يتميز بوضوح الموقع.

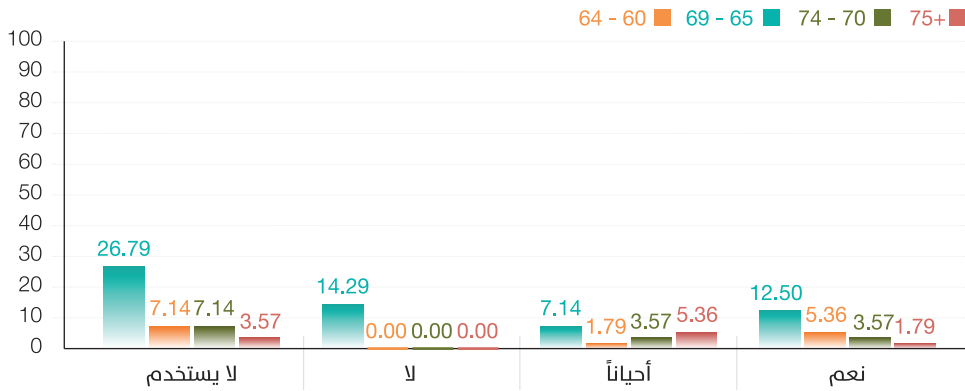
الشكل (16): مدى وضوح موقع نادي "إحسان" للمستفيدين من كبار السن - حسب العمر



4. مدى كفاية مواقف السيارات في نادي "إحسان":

يبين الشكل (17) أن ما يقارب 45% من أفراد العينة لا يستخدمون المواقف الخاصة بالسيارات، ويعود السبب أنهم يحضرون إلى النادي إما مع السائق أو بصحبة أحد الأبناء، ويرى 23% من أفراد العينة أن المواقف كافية حيث يستخدمون المواقف الداخلية والخارجية، كما يرى ما يقارب 18% من أفراد العينة أن المواقف أحياناً تكون كافية وتتسع لهم وأحياناً لا تكفيهن، بينما رأى 14% من أفراد العينة أنها غير كافية.

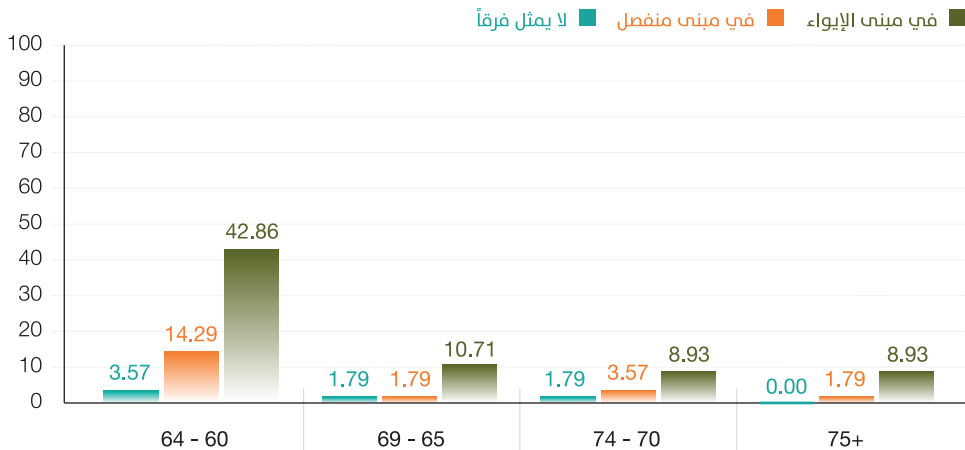
الشكل (17): مدى كفاية مواقف السيارات في نادي "إحسان" للمستفيدين من كبار السن - حسب العمر



5. الموقع الأفضل لوجود نادي "إحسان":

يوضح الشكل (18) رأي كبار السن من أفراد العينة في الموقع المفضل لوجود نادي "إحسان" بالنسبة لهم، إذ يتضح أن 71% من العينة يفضلون وجوده في مبنى الإيواء، حيث يمكنهم الاختلاط مع النزلاء، بينما فضل 21% من أفراد العينة وجود النادي في مبنى منفصل، و7% منهم لا يمثل الموقع أي فرق لديهم سواء كان النادي داخل مبنى الإيواء أو في مبنى منفصل.

الشكل (18): الموقع الأفضل لوجود نادي "إحسان" لكبار السن - حسب العمر

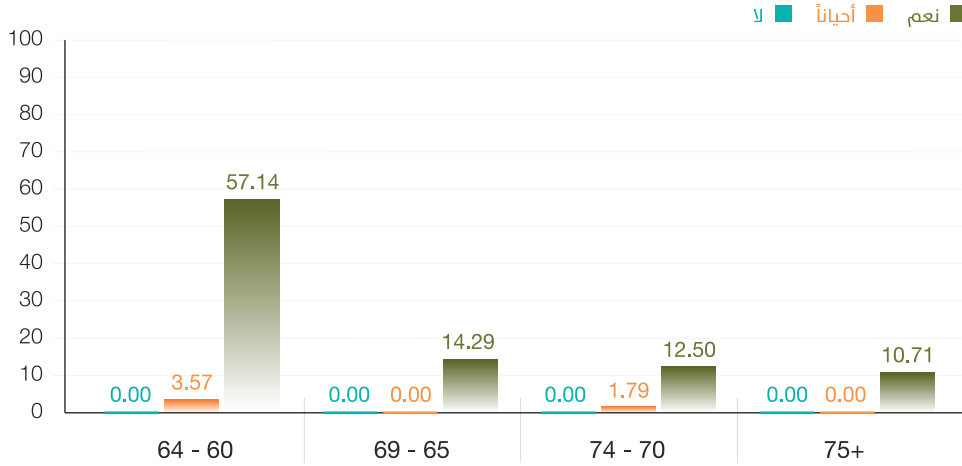


ثالثاً: تقييم مقدمي الخدمة في نادي "إحسان"

1. مدى كفاية عدد مقدمي الخدمة في نادي "إحسان":

يوضح الشكل (19) أن 95% من أفراد العينة يرون أن عدد مقدمي الخدمة كافٍ، بينما 5% منهم يرون أنه غير كافٍ أحياناً.

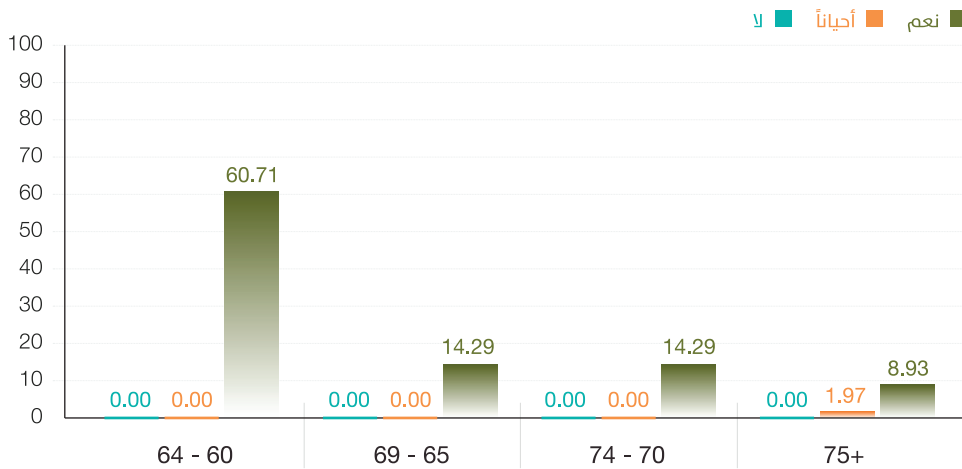
الشكل (19): مدى كفاية عدد مقدمي الخدمة في نادي "إحسان" لكبار السن - حسب العمر



2. مدى اهتمام وحسن تعامل مقدمي الخدمة في نادي "إحسان":

يوضح الشكل (20) مدى اهتمام وحسن تعامل مقدمي الخدمة في نادي "إحسان"، ويرى 98% من أفراد العينة أنهم على قدر من الاهتمام وحسن التعامل.

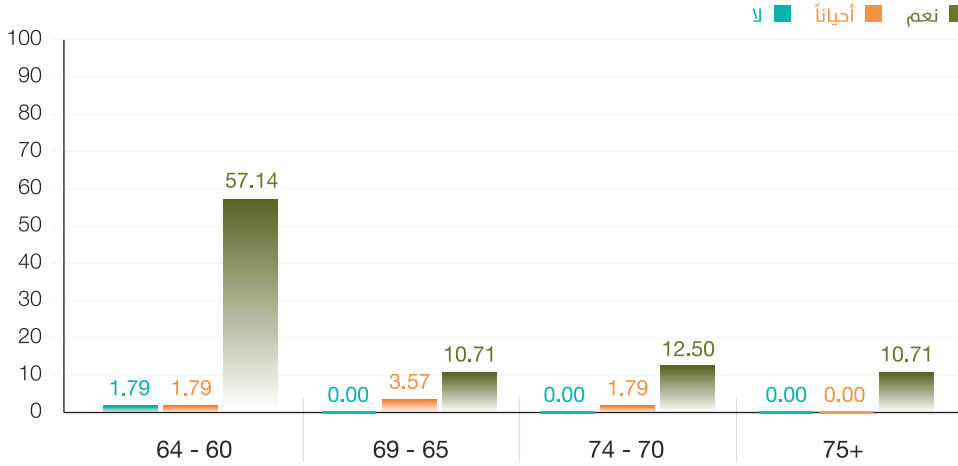
الشكل (20): مدى اهتمام وحسن تعامل مقدمي الخدمة في نادي "إحسان" مع كبار السن - حسب العمر



3. مدى القدرة على حل المشكلات التي قد تواجه كبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية:

يوضح الشكل (21) مدى قدرة مقدمي الخدمة في نادي "إحسان" على حل المشكلات التي قد تواجه كبار السن، ويرى 91% من أفراد العينة أن مقدمي الخدمة لديهم القدرة على التعامل مع المشكلات التي تواجه كبيرات السن، بينما ما يقارب 8% منهن يرون أنهم ليسوا على قدرة كافية لحل المشكلات.

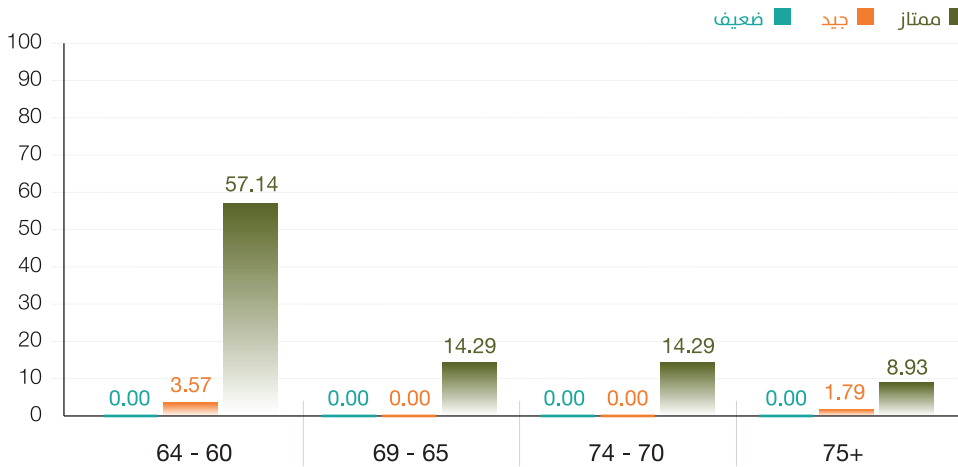
الشكل (21): مدى القدرة على حل المشكلات التي قد تواجه كبار السن المستفيدات - حسب العمر



4. التقييم العام عن مقدمي الخدمات:

يوضح الشكل (22) التقييم العام لمقدمي الخدمات لكبار السن في نادي "إحسان"، حيث يرى ما يقارب 95% من أفراد العينة أنهم على مستوى ممتاز بينما 5% منهن يرون أنهم على مستوى جيد.

الشكل (22): التقييم العام عن مقدمي الخدمات لكبار السن في نادي "إحسان" - حسب العمر



رابعاً: رغبات كبار السن المستفيدات من خدمات الرعاية النهارية ومقترحاتهن لتحسين الخدمات المقدمة لهن

تُرك لأفراد العينة المجال مفتوحاً لتقديم أية ملاحظات أو مقترحات أو رغبات تهدف إلى تحسين الخدمات المختلفة المقدمة لهن في نادي ”إحسان“.

وشملت المقترحات والملاحظات والرغبات التي أُشرن إليها الآتي:

1. توسعة وتجديد النادي والعمل على التغيير في الديكور؛ بحيث يتيح إمكانية دخول أشعة الشمس والتحكم بها.
2. أخذ القياسات الحيوية في النادي بشكل دائم.
3. إنشاء نادٍ للرجال.
4. توفير باصات مريحة للنقل والرحلات.
5. تقليل عدد ساعات الحضور للنادي.
6. عدد ساعات الحضور لا تكون إجبارية.
7. تكثيف عدد الرحلات، وإتاحتها لجميع الأعضاء بالنادي.
8. إدراج التمارين الرياضية ضمن فعاليات النادي بشكل يومي.
9. زيادة محاضرات الدروس الدينية.
10. زيادة عدد الدورات التي تدرّب على طريقة التعامل مع كبار السن.
11. فتح المجال لحضور من هن دون 60 عاماً.
12. زيادة عدد الورشات الفنية والأعمال اليدوية.
13. توفير وجبات خفيفة لكبار السن؛ يتم توزيعها في وقت الاستراحة مع القهوة، وزيادة توفير زجاجات مياه الشرب.
14. تخصيص محاضرات لتعليم اللغة الإنجليزية للمسنات، وخاصة المصطلحات الأجنبية الشائعة المتعلقة بمواعيدهن في المستشفى.
15. الاستفادة من خبرات كبيرات السن.
16. زيادة الفعاليات الشعبية والوطنية.

خلاصة النتائج والتوصيات

أولاً: خلاصة النتائج

سيتم عرض تلخيص النتائج على النحو الآتي:

- فيما يخص خصائص العينة أظهرت نتائج التحليل الوصفي للدراسة أن 48% من أفراد العينة قطريات وما يقارب 52% منهم غير قطريات. وبالنسبة للفئة العمرية فإن ما يقارب 61% من أفراد في الفئة العمرية 60 - 64 عاماً. أما الحالة الاجتماعية فما يقارب 63% من أفراد العينة متزوجات وما يقارب 30% منهن أرامل. أما الحالة التعليمية فغالبية أفراد العينة ممن تلقوا التعليم حتى المرحلة الابتدائية أو الإعدادية وتلتها في النسبة من درسن حتى المرحلة الثانوية أو الدبلوم بنسبة 33% و 29% على التوالي. وبالنسبة للناحية الصحية فإن ما يقارب 79% من أفراد العينة يعانون من أحد أمراض الشيخوخة المعتادة، أما فيما يخص نسبة حضورهن لنادي "إحسان" فإن 73% من أفراد العينة يحضرن للنادي بشكل دوري أي أكثر من 3 مرات في الشهر.
- فيما يتعلق بتقييم الخدمات المقدمة: أظهرت النتائج أن 98% من كبار السن يرون أن آلية التسجيل في النادي سهلة ولا يوجد بها أي معوقات، ويرى 88% من أفراد العينة أنه تم إبلاغهن في الزيارة الأولى بالخدمات المقدمة في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، ويرى 73% من أفراد العينة أن هناك نقصاً في خدمة التمريض بالنادي في الوقت الحالي، كذلك يرى 48% من أفراد العينة أن التمارين الرياضية أصبحت لا تقدم لهن إلا في بعض الأحيان، أما بالنسبة للأنشطة المقدمة فرأى 96% من أفراد العينة أنها متنوعة، فقد أظهرت النتائج أن 75% من أفراد العينة استفدن من الرحلات للتعرف على معالم الدولة، أما بالنسبة للفعاليات الشعبية والوطنية فإن أغليبتهن (حوالي 89%) أجابوا بنعم لمساهمتها في عملية دمجهم بالمجتمع، كذلك يرى ما يقارب 93% من أفراد العينة أن خدمات النادي في تطور مستمر، وبناءً على ذلك قامت 95% من أفراد العينة بتشجيع الأصدقاء أو الأقارب للحضور للنادي.
- وفيما يتعلق بالضيافة فإن 66% من كبيرات السن في النادي يرون أن خدمة الضيافة مقدمة في النادي ولكنها تراجعت في الفترة الأخيرة واقتصرت على المشروبات وبكمية قليلة لا تكفي كل المشاركات.
- وفيما يختص بتقييم القاعة المقام فيها فعاليات وأنشطة نادي "إحسان" يرى 95% من كبيرات السن أن القاعة المخصصة لنادي "إحسان" مجهزة بشكل كامل، واتفق الجميع تقريباً أن المرافق نظيفة ومعقمة.

- وبالنسبة للموقع فإن 93% من كبار السن يرون أن موقع النادي يتسم بالوضوح.
- أما مواقف السيارات فإن 45% من أفراد العينة لا يستخدمون مواقف السيارات، ويعود السبب إلى أنهم يحضرون إلى النادي إما مع السائق أو أحد الأبناء، بينما 23% من الحضور يرون أن المواقف كافية.
- وفيما يختص بموقع النادي من وجهة نظر العينة جاءت النتائج أن 71% من كبار السن يفضلون وجوده في مبنى الإيواء حيث يمكنهم الاختلاط مع النزلاء، بينما فضل 21% من أفراد العينة وجود النادي في مبنى منفصل، بينما يرى 7% من أفراد العينة أنه لا يمثل أي فرق لديهم سواء كان النادي داخل مبنى الإيواء أو في مبنى منفصل.
- فيما يتعلق بتقييم مقدمي الخدمة في نادي "إحسان" أظهرت النتائج أن ما يقارب 95% من أفراد العينة يرون أن عدد مقدمي الخدمة في النادي كافٍ، كما أن 98% من كبار السن يتلقون اهتماماً كبيراً من مقدمي الخدمة في النادي، كذلك يرى 91% من كبار السن أن مقدمي الخدمة في النادي لديهم القدرة على حل المشكلات. وبصفة عامة يرى 95% من أفراد العينة أن مقدمي الخدمة في النادي في مستوى ممتاز.

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 وأقل شعوراً بالوحدة لذلك تبنت الدراسة مجموعة من التوصيات لتطوير الخدمات التي تقدمها لكبار السن في مجال الرعاية النهارية التي تساهم في دمج كبار السن في المجتمع والاستفادة من خبراتهم، نذكر منها:

1. حث المسؤولين على التوسع في مجال الرعاية النهارية بتبني مشروع تأسيس أندية نهارية لكبار السن في جميع بلديات الدولة.
2. زيادة عدد العاملين بالأندية النهارية لخدمة كبار السن، وللقيام على رعايتهم بشكل يتناسب مع تزايد عدد المستفيدين 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 إنشاء مبنى خاص للرجال؛ للاستفادة من الأنشطة والبرامج المقدمة في نادي "إحسان".

4. تطبيق سياسة وإجراءات الرعاية النهارية لتنظيم العمل في الأندية بما يواكب نوع الحالات لمن تقدم لهم الخدمة، وأنواع الخدمات، ومعايير القبول والتسجيل في الخدمة، وكيفية تقييم وقياس الخدمة المقدمة.

5. التأكيد على رياضة كبار السن بتوفير مدربين متخصصين لمنتسبات نادي "إحسان" للرعاية النهارية، والتركيز في خطط العمل على ممارسة تمارين اللياقة البدنية على الأقل 3 مرات أسبوعياً أو أكثر؛ لتعزيز قدرتهن على التوازن الحركي والوقاية من السقوط وتقوية العضلات.

6. تسهيل حركة التنقل من وإلى النادي، والسعي لتوفير وسيلة نقل بشكل مجاني حتى لو كان ذلك ضمن بنود المشاريع المقدمة.

7. تزويد الأندية بصندوق للإسعافات الأولية مع الحرص على توفير ممرضة في النادي بشكل دائم تحسباً لأي ظرف.

8. الاهتمام بتقديم الضيافة من خلال تقديم الوجبات الصحية الخفيفة لمنتسبي النادي بشكل يومي وعدم اقتصرها على المناسبات.

9. المرونة في الحضور والانصراف لمنتسبي النادي وعدم إلزام كبار السن بالحضور والانصراف في الأوقات المحددة، ومراعاة قدراتهم الجسدية والنفسية وظروفهم الاجتماعية.

10. تفعيل الدور التنموي لكبار السن؛ بالتوجه للاستفادة من طاقاتهم وإمكانياتهم الأكاديمية والعلمية وغيرها في المجالات التطوعية، والعمل على إشراكهم في إدارة النادي من خلال عمل مجلس انتخابي يتكون من منتسبي النادي؛ للمشاركة في اتخاذ القرار، فيما يخص الأنشطة والخدمات المقدمة لكبار السن، وتوصيل أفكارهم ومقترحاتهم إلى الإدارة العليا بالمركز.

11. دعوة وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي إلى نشر ثقافة تقبل المجتمع لانتماء كبار السن إلى أندية الرعاية النهارية لكبار السن، وتغيير النظرة السلبية إلى أنها دار للعجزة.

12. تفعيل دور المؤسسات الحكومية والخاصة ومنظمات المجتمع المدني في مجال رعاية كبار السن، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لها.

13. 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.

14. المشاركة في معارض محلية وعربية وعالمية بأهم منتجات كبار السن التي تمت خلال مشاركتهم في دورات الأعمال الفنية واليدوية وغيرها.
15. تشجيع أفراد المجتمع على الاهتمام بالعمل التطوعي في مجال رعاية كبار السن ومشاركة كبار السن في الأندية الخاصة بالرعاية النهارية.
16. مراعاة معايير الأمن والسلامة في المباني الخاصة بالأندية النهارية من حيث التصميم والبناء والأقسام والمواقف بحيث تلبي احتياجات كبار السن.

المراجع والمصادر

1. آلاء رمضان، جهاد أبو السبح، 2013، تقييم مدى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة لأطفال متلازمة داون في مدينة غزة، الجامعة الإسلامية غزة، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، معهد التنمية المجتمعية.
2. سلطان، وفاء علي، 2012، (أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين - دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة)، قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة.
3. الرواشدة والصادي، فراس محمد، وزياد محمد (تقييم مستوى الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين من التأمين الصحي في الأردن)، المجلة الأردنية في إدارة العمال، المجلد 6 العدد 4، عمان، 2010.
4. الفراج، أسامة (تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية) المجلد رقم 25، العدد الثاني، 2009.
5. سماح سالم وآخرون، ممارسة الخدمة الاجتماعية مع كبار السن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015.
6. عماد محمد نبيل سالم 2005، خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمسنين، رسالة، كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان.
7. مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"، 2012، وثيقة سياسة وإجراءات الرعاية النهارية بمركز "إحسان".
8. الخصري، سلطان عبد الصمد إسماعيل 2005 (تصميم برامج ترويح لكبار السن بمركز الأمير سلمان بن عبد العزيز الاجتماعي بالرياض)، رسالة ماجستير، جامعة حلوان القاهرة.
9. د. عبد الخالق محمد عفيفي، منهجية البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية (مدخل متعدد المحاور)، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، ط 1، 2010م.
10. معجم المعاني الجامع - معجم عربي.
11. د. عبد الناصر سليم حامد (معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية)، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط 1، 2012م.
12. د. مروان عبدالمجيد إبراهيم (الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة/ تريبياً - نفسياً - رياضياً - تأهيل)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، سنة النشر 2002م.

الملاحق

الملحق رقم (1): المصطلحات

المؤسسة	المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي.
المركز	مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان".
مركز تمكين	هو مركز إيواء لكبار السن الذين ليس لهم عائل والقادرين على خدمة أنفسهم، حيث يحصلون على خدمات رعاية، واجتماعية، وترفيهية.
نادي "إحسان"	هو نادٍ يقدم خدمات خلال الفترة النهارية لكبار السن المستقلين غير المقيمين فيها خلال الفترة النهارية فقط.
الشيخوخة	هي المرحلة العمرية المتقدمة أو الأخيرة من حياة الإنسان، والتي يمر فيها الشخص المسن بسلسلة تحولات جسمية ونفسية تحدث بسبب مرور الزمن، وينتج عنها مجموعة من التغيرات في التركيب العضوي والوظيفي، والتي تصاحب الإنسان في هذه المرحلة المتقدمة من حياته. وتتفق معظم التعريفات العالمية على أن هذه المرحلة تبدأ من سن الستين فما فوق كما تصنف هذه المرحلة العمرية إلى مراحل هي: مرحلة الكبر الأولى، ثم مرحلة الكبر الوسطى، ثم مرحلة الكبر المتأخرة أو المتقدمة.
كبير السن	يعرّف كبير السن من الناحية الرسمية والقانونية بأنه كل فرد بلغ من العمر 60 سنة وأكثر.
الرعاية	تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية والعلاجية للفئات المستهدفة.
الخدمة	يرى الباحث "KOTLER" أن الخدمة هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون 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 الإجراءات وسلوكيات منظمة. (عتيق عائشة 2011/ 2012).
الرعاية الاجتماعية	هي مجموعة الجهود التي تبذلها الحكومة والمؤسسات الخاصة؛ لكي يتمكن الفرد من التكيف الإيجابي مع البيئة التي يعيش فيها تكييفاً يهيئ له قسطاً من الراحة النفسية والقوة الجسمية، ولكي ينعم بالسكن الصالح والصحة الجيدة والغذاء الكامل والثقافة والترفيه.
الرعاية النهارية	تتمثل الرعاية النهارية في تأمين حياة طبيعية لكبار السن من خلال خدمات تدريبية وتأهيلية وفق خطط متنوعة تتمثل في برامج التدريب والعلاج الطبيعي والوظيفي إضافة إلى برامج الإرشاد الأسري في كل ما يخص كبار السن وأسرتهم.

تحسين الوضع الصحي والوقاية من أمراض الشيخوخة وتدهور حالته الصحية والعناية بأنواع التغذية.	الرعاية الصحية
تقوية الوازع الديني والاهتمام بالوعظ والإرشاد والتوجيه الديني وتلاوة القرآن الكريم، وإقامة الندوات والمحاضرات والاهتمام بالنظافة الشخصية وبرامج التوعية الصحية.	الأنشطة الدينية والثقافية
تدريب كبار السن القادرين على بعض المهن اليدوية البسيطة، والاهتمام بمجال الهوايات الفنية.	الأنشطة المهنية والفنية
هو النشاط أو المهارة التي يكتسب فيها كبار السن معارف ومعلومات ثقافية واجتماعية داخل دور الرعاية النهارية.	الأنشطة الاجتماعية
هو كل من يقدم المساعدة لكبار السن الذين يحتاجون إلى مساعدة في المهام اليومية الأساسية.	مقدمي الرعاية
الشعور بالفراغ هو شعور الفرد بأن لديه وقت كثير دون أن يقوم فيه بأي نشاط مما يجعله يشعر بالضيق والملل والوحدة والمعاناة.	الشعور بالفراغ
قدرة كبار السن على استغلال وتنظيم وقت فراغه وكيفية إدارته لوقته في أشياء يمكن أن تقيده بحيث لا يشعر بالإحباط والفشل.	شغل الوقت وإدارته
آليات الدمج الاجتماعي تعني وضع استراتيجية عملية من خطوات محددة قابلة للتنفيذ على أرض الواقع لإخراج كبار السن من دائرة عزلتهم وجذبهم إلى دائرة المجتمع بمؤسساته المختلفة لممارسة أنشطة مفيدة وفعالة تعود عليهم وعلى المجتمع بالنفع والفائدة.	آليات الدمج الاجتماعي
ويتضمن السعادة مع الآخرين، والالتزام بأخلاقيات المجتمع، ومسايرة المعايير الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي، وتقبل التغير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة مما يؤدي إلى تحقيق "الصحة الاجتماعية".	التوافق الاجتماعي
عبارة عن نشاط إداري يقيس بدقة مدى تحقيق الأهداف والغايات المطلوبة، ويتمحور حول نشاطين رئيسيين يتابعان عملية التنفيذ، ويرصدان الأخطاء فيها، ويقدمان تقريراً بذلك لاتخاذ القرار المناسب بشأنها.	التقييم
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.	قياس مستوى الرضا

الملحق رقم (2): جدول تحليل البيانات الإحصائية

الجدول (2): التوزيع العددي والنسبي لمنطقة سكن كبار السن
المستفيدات من خدمة الرعاية النهارية

النسبة	التكرار	المنطقة
%5.36	3	أبوهامور
%5.36	3	الثمامة
%1.79	1	الدفنة
%1.79	1	الدوحة الحديثة
%5.36	3	السلطة
%1.79	1	الغرافة
%1.79	1	المشاف
%46.43	26	المطار
%1.79	1	المعمورة
%12.50	7	اللال
%8.93	5	الوكرة
%1.79	1	بن عمران
%3.57	2	عين خالد
%1.79	1	مدينة خليفة

الجدول (3): مدى سهولة إجراءات التسجيل لكبار السن
المستفيدات من خدمة الرعاية النهارية - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	إجراءات التسجيل سهلة ومريحة
%0.00	%0.00	%60.71	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%1.79	%98.21	المجموع

الجدول (4): مدى تزويد كبار السن بمعلومات عن مركز "إحسان"
في الزيارة الأولى للنادي - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	تم التزويد بمعلومات عن المركز في الزيارة الأولى
%1.79	%5.36	%53.57	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%3.57	%1.79	%5.36	75+
%5.36	%7.14	%87.50	المجموع

الجدول (5): مدى توفير قياس للعلامات الحيوية لكبار السن
المستفيدات من خدمات نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	يتم فحص العلامات الحيوية بشكل دوري
%41.07	%14.29	%5.36	64 - 60
%12.50	%1.79	%0.00	69 - 65
%8.93	%3.57	%1.79	74 - 70
%10.71	%0.00	%0.00	75+
%73.21	%19.64	%7.14	المجموع

الجدول (6): أداء التمارين الرياضية لكبار السن المستفيدات
من خدمات نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	يتم أداء التمارين الرياضية بشكل دائم
%32.14	%23.21	%5.36	64 - 60
%3.57	%10.71	%0.00	69 - 65
%7.14	%5.36	%1.79	74 - 70
%5.36	%5.36	%0.00	75+
%48.21	%44.64	%7.14	المجموع

الجدول (7): مدى تنوع الفعاليات والأنشطة المقدمة
لكبار السن في نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	يتم أداء التمارين الرياضية بشكل دائم
%0.00	%1.79	%58.93	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%3.57	%96.43	المجموع

الجدول (8): الأنشطة المفضلة لدى كبار السن المستفيدات
من خدمات نادي "إحسان" - حسب العمر

الرحلات	ورش العمل الفنية	الدورات التعليمية	المحاضرات والندوات	الأنشطة المفضلة
%5.36	%17.86	%16.07	%21.43	64 - 60
%1.79	%1.79	%7.14	%3.57	69 - 65
%0.00	%3.57	%3.57	%7.14	74 - 70
%0.00	%3.57	%3.57	%3.57	75+
%7.14	%26.79	%30.36	%35.71	المجموع

الجدول (9): مدى مساهمة نادي "إحسان" في التعريف بمعالم الدولة
من خلال الرحلات والزيارات المقدمة لكبار السن - حسب العمر

يساهم النادي في التعريف بمعالم الدولة	نعم	أحياناً	لا	لا تذهب
64 - 60	%46.43	%5.36	%5.36	%3.57
69 - 65	%14.29	%0.00	%0.00	%0.00
74 - 70	%5.36	%1.79	%0.00	%7.14
75+	%8.93	%1.79	%0.00	%0.00
المجموع	%75.00	%8.93	%5.36	%10.71

الجدول (10): مدى مساهمة نادي "إحسان" في دمج كبار السن في المجتمع
من خلال الفعاليات الشعبية والوطنية - حسب العمر

يساهم النادي في دمج كبار السن في المجتمع من خلال الفعاليات الوطنية والشعبية	نعم	أحياناً	لا	لا تذهب
64 - 60	%55.36	%3.57	%0.00	%1.79
69 - 65	%14.29	%0.00	%0.00	%0.00
74 - 70	%8.93	%1.79	%0.00	%3.57
75+	%10.71	%0.00	%0.00	%0.00
المجموع	%89.29	%5.36	%0.00	%5.36

الجدول (11): مدى تطور خدمات وأنشطة نادي "إحسان"
المقدمة لكبار السن - حسب العمر

يوجد تطور في خدمات وأنشطة النادي	نعم	أحياناً	لا
64 - 60	%57.14	%3.57	%0.00
69 - 65	%14.29	%0.00	%0.00
74 - 70	%10.71	%3.57	%0.00
75+	%10.71	%0.00	%0.00
المجموع	%92.86	%7.14	%0.00

الجدول (12): مدى تقديم نادي "إحسان" الضيافة لكبار السن - حسب العمر

يقدم النادي ضيافة وقت الاستراحة	نعم	أحياناً	لا
64 - 60	%42.86	%10.71	%7.14
69 - 65	%8.93	%5.36	%0.00
74 - 70	%7.14	%7.14	%0.00
75+	%7.14	%3.57	%0.00
المجموع	%66.07	%26.79	%7.14

الجدول (13): مدى تشجيع كبار السن المستفيدات لصدقاتهم وأقاربهم للحضور إلى نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	تشجيع الأصدقاء والأقارب على الانضمام
%3.57	%0.00	%57.14	64 - 60
%1.79	%0.00	%12.50	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%0.00	%10.71	75+
%5.36	%0.00	%94.64	المجموع

الجدول (14): التقييم العام لكبار السن المستفيدات من خدمات نادي "إحسان" - حسب العمر

ضعيف	جيد	ممتاز	رأيك بشكل عام في النادي
%0.00	%10.71	%50.00	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%1.79	%12.50	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%14.29	%85.71	المجموع

الجدول (15): مدى جاهزية قاعة نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	جاهزية قاعة نادي "إحسان"
%0.00	%1.79	%58.93	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%1.79	%12.50	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%5.36	%94.64	المجموع

الجدول (16): مدى نظافة قاعة نادي "إحسان" ومرافقها - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	نظافة قاعة نادي "إحسان"
%1.79	%0.00	%58.93	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%0.00	%10.71	75+
%1.79	%0.00	%98.21	المجموع

الجدول (17): مدى وضوح موقع نادي "إحسان"
للمستفيدات من كبار السن - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	وضوح موقع نادي "إحسان"
%0.00	%3.57	%57.14	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%1.79	%12.50	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%7.14	%92.86	المجموع

الجدول (18): مدى كفاية مواقف السيارات في نادي "إحسان"
للمستفيدات من كبار السن - حسب العمر

لا يستخدم	لا	أحياناً	نعم	كفاية مواقف السيارات
%26.79	%14.29	%7.14	%12.50	64 - 60
%7.14	%0.00	%1.79	%5.36	69 - 65
%7.14	%0.00	%3.57	%3.57	74 - 70
%3.57	%0.00	%5.36	%1.79	75+
%44.64	%14.29	%17.86	%23.21	المجموع

الجدول (19): الموقع الأفضل لوجود نادي "إحسان"
لكبار السن - حسب العمر

لا يمثل فرقاً	في مبنى منفصل	في مبنى الإيواء	تفضيل وجود النادي
%3.57	%14.29	%42.86	64 - 60
%1.79	%1.79	%10.71	69 - 65
%1.79	%3.57	%8.93	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%7.14	%21.43	%71.43	المجموع

الجدول (20): مدى كفاية عدد مقدمي الخدمة
في نادي "إحسان" لكبار السن - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	كفاية عدد مقدمي الخدمة
%0.00	%3.57	%57.14	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%1.79	%12.50	74 - 70
%0.00	%0.00	%10.71	75+
%0.00	%5.36	%94.64	المجموع

الجدول (21): مدى اهتمام وحسن تعامل مقدمي الخدمة
في نادي "إحسان" لكبار السن - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	حسن تعامل مقدمي الخدمة في نادي "إحسان"
%0.00	%0.00	%60.71	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%1.79	%98.21	المجموع

الجدول (22): مدى القدرة على حل المشكلات التي قد تواجه كبار السن
المستفيدات من خدمة نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	حل المشكلات من قبل مقدمي الخدمة
%1.79	%1.79	%57.14	64 - 60
%0.00	%3.57	%10.71	69 - 65
%0.00	%1.79	%12.50	74 - 70
%0.00	%0.00	%10.71	75+
%1.79	%7.14	%91.07	المجموع

الجدول (23): التقييم العام عن مقدمي الخدمات
لكبار السن في نادي "إحسان" - حسب العمر

لا	أحياناً	نعم	التقييم العام عن مقدمي الخدمة
%0.00	%3.57	%57.14	64 - 60
%0.00	%0.00	%14.29	69 - 65
%0.00	%0.00	%14.29	74 - 70
%0.00	%1.79	%8.93	75+
%0.00	%5.36	%94.64	المجموع



رقم الاستمارة	
رمز الإدخال	
رقم الباحث	

دراسة تطبيقية لقياس وتقييم خدمة الرعاية النهارية بنادي "إحسان"
مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

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

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 الرعاية النهارية. وعليه يرجى منكم التكرم
بالإجابة عن الأسئلة المطروحة بالاستبيان والتعاون مع الباحثات.

- اسم المبحوث:
- اسم الباحث:
- تاريخ جمع البيانات:

القسم الأول/ البيانات الأولية

رقم الاستمارة	
رمز الإدخال	

الجنسية				101
قطرية	1	غير قطرية	2	
العمر				102
64 - 60	1	69 - 65	2	
74 - 70	3	75+	4	
الحالة الاجتماعية				103
عزباء	1	متزوجة	2	
أرملة	3	مطلقة	4	
الحالة التعليمية				104
أمية	1	تقرأ وتكتب	2	
ابتدائي/ إعدادي	3	ثانوي/ دبلوم	4	
		جامعي وما فوق	5	
الحالة الصحية				105
سليم صحياً	1	يعاني من أمراض الشيخوخة (ضغط، سكر، ...)	2	
منطقة السكن				106
عدد مرات الحضور خلال الشهر				107
مرة إلى مرتين	1	ثلاث مرات أو أكثر	2	

القسم الثاني/ أنشطة نادي "إحسان"

رقم الاستمارة	
رمز الإدخال	

إجراءات التسجيل في نادي "إحسان" سهلة ومريحة		201
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
تم تزويدي بمعلومات عن الخدمات المتوفرة في المركز في الزيارة الأولى		202
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
يتم فحص العلامات الحيوية لزوار النادي الراغبين بذلك بشكل يومي		203
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
يتم أداء التمارين الرياضية بشكل دائم في نادي "إحسان"		204
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
يقدم نادي "إحسان" فعاليات وأنشطة متنوعة		205
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
ما الأنشطة المفضلة لديك؟		206
1	المحاضرات والندوات	2
2	الدورات التعليمية	
3	ورش العمل الفنية	4
4	الرحلات	
يساهم نادي "إحسان" في التعريف بمعالم الدولة من خلال الرحلات والزيارات		207
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	4
4	لا يذهب	
يساهم نادي "إحسان" بدمج كبار السن في المجتمع من خلال المشاركة في المناسبات الوطنية والشعبية		208
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	4
4	لا يذهب	
يوجد تطور في خدمات وأنشطة نادي "إحسان" على المدى الطويل		209
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
يقدم النادي ضيافة وقت الاستراحة		210
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
أشجع أصدقائي وأقاربي على الانضمام إلى نادي "إحسان"		211
1	نعم	2
2	أحياناً	3
3	لا	
رأيك بشكل عام في أنشطة وخدمات نادي "إحسان"		212
1	ممتاز	2
2	جيد	3
3	ضعيف	

القسم الثالث/ قاعة أنشطة نادي "إحسان"

رقم الاستمارة	
رمز الإدخال	

القاعة التي تنظم بها فعاليات النادي منظمة ومجهزة بطريقة مناسبة					301
1	نعم	2	أحياناً	3	
تتصف قاعة نادي "إحسان" ومرافقها بتعقيمها المستمر ونظافتها					302
1	نعم	2	أحياناً	3	
يتسم نادي "إحسان" بوضوح الموقع					303
1	نعم	2	أحياناً	3	
مواقف السيارات متوفرة وكافية في نادي "إحسان"					304
1	نعم	2	أحياناً	3	
لا يستخدم					4
أين تفضل وجود النادي؟					305
1	في مبنى الإيواء	2	في مبنى منفصل	3	

القسم الرابع/ مقدمي الخدمات في نادي "إحسان"

عدد مقدمي الخدمة مناسب في نادي "إحسان" لأداء جميع المهام اللازمة					401
1	نعم	2	أحياناً	3	
يوجد اهتمام وتفهم وحسن تعامل من مقدمي خدمات نادي "إحسان"					402
1	نعم	2	أحياناً	3	
يقوم مقدمي الخدمات في النادي على حل أية مشكلة قد تواجه الحضور					403
1	نعم	2	أحياناً	3	
رأيك بشكل عام في مقدمي خدمات نادي "إحسان"					404
1	ممتاز	2	جيد	3	

القسم الخامس/ المقترحات

هل لديك أي مقترحات لتطوير العمل بنادي "إحسان"؟					501



قياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات الرعاية النهارية
في مركز تمكين ورعاية كبار السن "إحسان"

دراسة تطبيقية