ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة

The Effectiveness of Governmental and Private Social Care Services for the Elderly in the Gaza Strip

إعداد

د. أمجد محمد المفتي

أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك

قسم الخدمة الاجتماعية – كلية الآداب

الجامعة الإسلامية بغزة

amofty@iugaza.edu.ps

أ. محمد رمضان العمريطي

جمعية شمس الخيرية

Ma.Amrity@gmail.com

تاريخ استلام البحث: 15 / 4 / 2025 تاريخ قبول البحث: 28 / 5 / 2025

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد فعالية خدمات الرعاية الحكومية والأهلية بقطاع غزة، وتعد من الدراسات التقويمية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، واستخدم الباحثان أداة من إعدادهما، وهي استمارة استبار خاصة بالمسنين، وطبقت على (199) مسنًا من المسنين المستفيدين من مديريات وزارة التنمية الاجتماعية، و(196) مسنًا من جمعية كبار السن، **وتوصلت الدراسة لنتائج، أبرزها:**

- أظهرت الدراسة أنَّ المتوسط العام من وجهة نظر المسنين لمدى إشباع خدمات الرعاية في المؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين (متوسطة) بنسبة (66.7%) للأولى وبنسبة (57.9%) للثانية، كما أظهرت أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات في المؤسسات الحكومية والأهلية في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين (متوسطة) بنسبة (75.6%) للأولى وبنسبة (64.6%) للثانية، وأن المتوسط العام لمدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية للمسنين في المؤسسات الحكومية والأهلية (متوسطة) بنسبة (66.5%) للأولى وبنسبة (57.8%) للثانية، وأن المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الحكومية والأهلية (متوسطة) بنسبة (66.7%) للأولى وبنسبة (66.1%) للثانية، كما أن المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية للمسنين في المؤسسات الحكومية والأهلية (مرتفعة) بنسبة (91.5%) للأولى وبنسبة (87.0%) للثانية.

- وبناءً على النتائج السابقة خلصت الدراسة إلى توصيات تساهم في تفعيل خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للمسنين، منها تحقيق مبدأ الاستدامة في تمويل المؤسسات والبرامج، والقدرة على تجاوز العقبات، وتحقيق أعلى مستوى من الخدمات المقدمة للمسنين وتبنّي المؤسسات الحكومية والأهلية سياسة التخطيط الاستراتيجي للعمل مع المسنين.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

Abstract

The study aimed to determine the effectiveness of governmental and non-governmental social care services in the Gaza Strip. This is an evaluative study employing a social survey method through sampling. The researcher used self-prepared a questionnaire for elderly beneficiaries, which was applied to 199 elderly individuals from the Ministry of Social Development directorates and 196 elderly individuals from the Elderly Care Association

The overall average, from the perspective of the elderly, regarding the extent to which social care services in governmental and non-governmental institutions in the Gaza Strip meet their needs, was rated as "moderate," with a satisfaction rate of 66.7% for the former and 57.9% for the latter. It was also shown that the general average for the ability of services in governmental and non-governmental institutions to bring about positive changes for the elderly was "moderate," with rates of 75.6% and 64.6%, respectively. The average speed of service delivery was rated "moderate" as well, with 66.5% for governmental institutions and 57.8% for non-governmental institutions. Furthermore, the continuity of social care services was rated "moderate," with a rate of 66.7% for governmental institutions and 66.1% for non-governmental institutions. The findings also showed that the degree of consideration for human relations in providing social care services was "high," with a rate of 91.5% for governmental and 87.0% for non-governmental institutions.

- Based on these findings, the study concluded with recommendations aimed at enhancing governmental and non-governmental care services for the elderly. These include achieving sustainability in funding institutions and programs, overcoming obstacles, providing the highest level of services for the elderly, and encouraging governmental and non-governmental institutions to adopt strategic planning policies for working with the elderly.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

أولًا: مقدمة:

إنَّ فئة المسنين من الجنسين في أي مجتمع من المجتمعات هي تلك الشريحة التي قدّمت للمجتمع خير العطاء، وهي صاحبة السبق فيما تَحقق لمجتمعها من نمو وتقدم، من خلال مسيرة الإسهام البنّاء والمتّصل عبر الأزمنة المتعاقبة؛ الأمر الذي بلغ بالمجتمع إلى ما هو عليه من وضعيات ثقافية، واجتماعية، واقتصادية، وسياسية وحضارية (فتح الباب، 2003، ص 297).

فمرحلة التقدم بالسن هي إحدى المراحل العمرية الطبيعية في دورة الحياة، ويستوي في ذلك حياة الفرد أو المجتمع أو الكائنات العضوية، وكل الأشياء التي تُبنى بالتدرج حتى تفنى، ومهما يكن من أمر فإنَّ دورة الحياة تنتهي بمرحلة كاملة من العجز يحتاج فيها الشـــخص المســـن إلى الرعاية والعناية(عبد اللطيف، 2005، ص 13).

وبناءً على ما سبق فقد بدأ الاهتمام المتزايد عالميًا ومحليًا منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين، نتيجة التزايد المضطرد في حجم شريحة المسنين، والناتج عن التقدم في علوم الطب، وتشخيص الأمراض، وتوفير الدواء، وانخفاض نسبة الوفيات، وارتفاع متوسط الأعمار (الهديف، 2015، ص 68)،

حيث تشير الأمانة العامة للأمم المتحدة لسنة 2013 أنَّ حوالي ملياري نسمة سيبلغ عمرهم بين (60–80) سنة بحلول عام 2050م.

أما فلسطينيًا، فقد بلغ عدد كبار السن في فلسطين 297,069 فردًا، بما نسبته نحو 5.5% من إجمالي السكان منتصف العام 2022، بواقع 196,251 فردًا يشكلون نحو 6.2% من إجمالي السكان في الضفة الغربية، و100,818 فردًا 4.7% من إجمالي السكان في قطاع غزة.

ويواجه المسنون العديد من المشكلات نتيجة عدم إشباع الاحتياجات، والمشكلة بالنسبة للمسن تعني العقبات أو المعوقات المتعددة والجوانب والتي تحد من قدرة المسن على الاستجابة السريعة لطبيعة هذه المرحلة وما يصادفها من مواقف اجتماعية مختلفة، ومن بين هذه المشكلات (المشكلات الاقتصادية – المشكلات الصحية – المشكلات الخاصة بوقت الفراغ) (البهي، 1995، ص 323).

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

لذا اهتمت المؤسسات الاجتماعية اهتمامًا كبيرًا من خلال ما تقدمه من خدمات متعددة لجميع المسنين، وتقديم كل أشكال الدعم والعلاج والوقاية والتوجيه من خلال خدمات الرعاية الاجتماعية، والتي تشمل الخدمات النفسية والاجتماعية والتعلمية والصحية والدينية والترويحية، والتي من شأنها أنْ تحد من المشكلات أو تعالجها (Bennett, 2002, p165)

إنَّ خدمات الرعاية الاجتماعية (الحكومية أو الأهلية) تهدف إلى إعانة المسنين، وتحسين أوضاعهم، وسد حاجاتهم ورفع معنوياتهم، وإدماجهم في المجتمع، وذلك من خلال التفاعل المباشر معهم أو من خلال توفير الخدمات الهادفة القادرة على تحسين أوضاعهم المادية والمعنوية (مبروك،2011).

ومؤسسات رعاية المسنين، سواءً كانت حكومية أو أهلية لها نظام عمل محدد يعتمد على فلسفات خاصّة تتناسب مع المسنين، والتي تسعى انجاز برامجها المنشودة باستخدام جميع امكانياتها المتاحة ولكن ماذا عن تحقيق هذه الأهداف، وهل استطاعت المؤسسات العاملة مع المسنين من خلال خدمات الرعاية الاجتماعية لكلا النوعين من المؤسسات الحكومية والأهلية؛ النجاح في تحقيق أهدافها في رعاية المسنين؟

حيث تهدف عملية تحديد فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية إلى تحديد النجاح النسبي للخدمات القائمة، وتحديد المصادر المتاحة لتحسين الخدمات عن طريق إحداث تغيرات في الأساليب المتبعة للعمل، وتعد الأساس في عملية تقدير الخدمة، وقياس العلاقة بين الخدمة وتأثيرها بمقاييس معيارية، واختبارات عملية باستخدام معرفة وخبرات الآخرين (حمزاوي، والسروجي،1993، ص 313).

وترجع أهمية تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية إلى تحديد أولويات لاختيار أفضلها لإشباع احتياجات المسنين، ومواجهة مشكلاتهم أو الوقاية منها في ضوء الموارد المتاحة بما يحقق أكبر عائد وأقل تكلفة ممكنة (أبو المعاطي، 2010، ص 102).

ولقد تطرقت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة ومنها **دراسة المفتي (2023)** والتي هدفت إلى تحديد العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية النهارية للمسنين الفلسطينيين بجمعية كبار السن في قطاع غزة، وتعد هذه الدِّراسة من الدِّراسات الوصفيّة التحليليّة التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل، وطُبقت الدّراسة على (150) مسنًا من المستفيدين بجمعية كبار السن، وتوصلت إلى نتائج، أبرزها: أنَّ مستوى العائد الصحي والاجتماعي والنفسي

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

والثقافي والترويحي لخدمات الرعاية النهارية للمسنين (متوسط)، وأوضحت النتائج وجود معوقات تحد من العائد الاجتماعي للخدمات النهارية وبنسبة مرتفعة، كما خلصت لوجود فروقات جوهرية عند مستوى ( ) 0.05 في العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية النهارية للمسنين ترجع لمتغير الجنس، بينما أشارت إلى عدم وجود فروقات جوهرية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية النهارية للمسنين تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومتغير المهنة السابقة.

دراسة(2022) Zhou هدفت الدّراسة إلى بحث حالة خدمات إعادة التأهيل في مؤسسات رعاية المسنين، حيث تمّ اختيار 15 مؤسسة لرعاية المسنين للتحقيق في الوضع الراهن لخدمات إعادة التأهيل، بما في ذلك مرافق إعادة التأهيل، وموظفي إعادة التأهيل، وقد توصّلت الدّراسة إلى أنَّ 6 مرافق إعادة تأهيل في 15 مؤسسة لرعاية المسنين تلبي احتياجات إعادة التأهيل الأساسية، وهو ما يمثل 40٪؛ 9 مرافق إعادة تأهيل لم تستطع تلبية الاحتياجات الأساسية لإعادة التأهيل، بنسبة 60٪؛ 32 معالج إعادة تأهيل فقط مع شهادات تأهيل، من بينهم 20 معالج إعادة تأهيل لم يتلقوا أي تدريب خلال 3 سنوات؛ 10 من 15 مؤسسة لرعاية المسنين تفتقر إلى معالجين تأهيل ولا تستطيع تلبية احتياجات إعادة التأهيل للمسنين، ونسبة تمريض إعادة التأهيل لم تكن شاملة، حيث بلغت 66.7٪؛ واحتاجت 100٪ من مؤسسات رعاية المسنين الـ 15 تحتاج مؤسسات رعاية المسنين إلى موظفين لإعادة التأهيل.

دراسة(2021) Shrestha هدفت الدّراسة إلى تحديد قدرات الخدمات الحكومية لرعاية المسنين، وقد توصّلت الدّراسة إلى أنَّ معظم مؤسسات ومقدمي الرعاية الطبية مملوكة للقطاع الخاص وموجهة للربح، وهناك نقص عام في الصحة الحكومية وأنظمة الضمان الاجتماعي لكبار السن في البلاد بشكل عام، وتقدم الجماعات الدينية التي تقدم الدعم العاطفي والروحي للأفراد المسنين، بالإضافة إلى تقديم الدعم للوصول إلى الرعاية الصحية عند الحاجة. ومع ذلك، فإنَّ التأثير الذي يمكن أنْ تحدثه هذه المجموعات على الصحة والرفاهية الاجتماعية لكبار السن ما يزال ضعيفًا جيدًا. قد تكون أنظمة الدعم التقليدية القائمة على الأسرة مجدية فقط لبعض العائلات، بينما يمكن أنْ تفرض أعباء مالية ونفسية للآخرين. إنَّ دور الدولة مهم في التنفيذ الفعّال للبرامج القائمة وكذلك في تطوير وتنفيذ برامج إضافية لضمان الرفاه الصحي والاجتماعي

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

لكبار السن. إضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى إقامة شراكات مع الهياكل المجتمعية القائمة وتعبئتها في تنفيذ البرامج المجتمعية.

دراسة الشرمان (2021) والتي هدفت الى التعرف إلى مدى رضا المسنين عن البرامج (الاجتماعية، والصحية الترفيهية، والنفسية) المقدمة لهم في دور الرعاية الاجتماعية، وتمثل مجتمع البحث من جميع نزلاء جمعية الأسرة البيضاء لرعاية المسنين/عمان، وعددهم (75 مسنًا، منهم: 44 نزيلًا و 31 نزيلة)، وقد أظهرت نتائج الدّراسة وجود مستوى رضا متوسط عن الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين في المؤسسات الاجتماعية، في حين خلصت الدراسة لوجود مستوى منخفض من الرضا عن الخدمات الصحيّة والترفيهيّة المقدمة لهم، وظهر شعور متوسط من الرضا النفسي للمسنين المقيمين في المؤسسات الاجتماعيّة، كما أكّدت الدّراسة ضرورة تحسين وتطوير الخدمات الاجتماعيّة والصحيّة والترفيهيّة المقدمة للمسنين في المؤسسات الاجتماعية، إضافةً إلى تحسين شبكة العلاقات الاجتماعيّة بين العاملين والنزلاء داخل هذه المؤسسات بما ينعكس إيجابًا على الشعور النفسي للمسن.

دراسة المنذرية (2020) حيث هدفت للكشف عن خدمات الرعاية الاجتماعيّة المقدمة للمسنين في دار الرعاية الاجتماعيّة وتقييمها من وجهة نظر المسنين أنفسهم في ولاية الرستاق بسلطنة عمان، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، وكانت العينة قوامها 98 مسنًا بالدار، و خلصت الدّراسة إلى بعض النتائج، منها: حرص الدار على تقديم خدمات الرعاية الصحية والاهتمام بصحة المسنين المقيمين، وأنَّ هناك علاقات اجتماعية طيبة تربطهم بالمسنين الآخرين، وكذا العاملون بالدار، كما أكدت الدّراسة ضرورة توفير أخصائية تغذية بالدار، وعمل برنامج منظم يتيح لهم الارتباط بالمجتمع من خلال القيام بالأنشطة الخارجية؛ مما يشعرهم بالصحة النفسيّة، ويقلل من شعورهم بالوحدة.

دراسة مصطفى (2020) أهتمت الدّراسة بالتعرف على دور الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعيّة للمسنين، وقد اعتمدت على أسلوب المسح ، وتمثّلت الأدوات في استمارة استبانة، وجاءت العينة من مسؤولي الجمعيات الأهلية وعددهم (24) عضوًا من (6) جمعيات، واختتمت الدّراسة بالتوصيات، ومنها: مواجهة التحدي الذي يتمثل في التحول من دولة توفر رعاية اجتماعية قائمة على الاقتصاد الوطني إلى دولة رعاية منسجمة مع دينامية الاقتصاد العالمي على نحو يصون الالتزام بالعدالة الاجتماعية، والتضامن الاجتماعي لحماية المسنين، وإعادة النظر بالسياسات الاجتماعية المتبعة من خلال اعتماد مقاربة

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

تجمع بين آليات التنمية الاجتماعيّة والقضاء على مشكلات المسنين من جهة وآليات الحماية الاجتماعيّة من جهة أخرى.

دراسة علي (2019) هدفت الدّراسة إلى تسليط الضوء على برامج الرعاية الاجتماعيّة التي تقدمها دور إيواء المسنين ودورها في التخفيف من حدة المشكلات التي يعاني منها المسنون، دراسة مطبقة على دور إيواء المسنين بكفر الشيخ، وقد اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة، ومنهج المسح الاجتماعي لتحقيق هدفه، وطبقت على عينة قوامها (63) من المسنين الموجودين بدور إيواء المسنين بمحافظة كفر الشيخ البالغ عمرهم 60 عامًا، و(14) أخصائيًا ومسؤولًا من العاملين بتلك الدور، وانتهت الدراسة لنتائج، منها: توجد علاقة جوهرية بين تقديم البرامج الاجتماعيّة للمسنين والتخفيف من حدة مشكلاتهم، وتوجد علاقة جوهرية بين تقديم البرامج الصحيّة للمسنين والتخفيف من حدة مشكلاتهم، كما أنه بمراجعة كل عنصر من عناصر الصعوبات التي تواجه تقديم البرامج للمسنين والتخفيف من حدة المشكلات؛ يتضح أنها دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0,01)؛ مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة كله.

دراسة Vida (2018) الغرض من الدراسة هو الكشف عن نهج إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية نحو نتائج تقييم جودة الخدمات المقدمة، حيث شمل البحث 105 من رؤساء المؤسسات، و122 من الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية التي تقدم خدمات لكبار السن، وقد أظهرت نتائج البحث أنَّ مستوى جودة الخدمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية العاملة مع كبار السن منخفض نوعًا ما، وأكّد البحث أنَّ مديري مؤسسات الرعاية الاجتماعية يحتاجون إلى المزيد من الترويج الفعّال لخدمات الرعاية للمسنين.

دراسة **حسن (2016)** تسعى الدراسة إلى تحديد مدى إسهام برامج الرعاية الاجتماعيّة المقدمة للمسنين في إشباع احتياجاتهم الأساسية، وتحديد أهم المعوقات التي تؤثر في فعالية برامج رعاية المسنين، وتعتمد الدّراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمسنين المستفيدين بمؤسسات رعاية المسنين بمحافظة القاهرة، وبلغ عددهم 165 مسنًا، وعينة أخرى من الخبراء من أساتذة الخدمة الاجتماعية، وبلغ عددهم (15)، وتوصّلت نتائج الدراسة إلى أنَّ هناك انخفاضًا في مستوى الخدمات والبرامج الصحيّة والثقافيّة والدينيّة والترفيهيّة، كما اتّضح أنَّ هناك انخفاضًا في مستوى فعالية الخدمات والبرامج الاجتماعية المقدمة

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

للمسنين، وأنَّ هناك بعض الصعوبات الخاصّة بالمسن، والتي تؤثر بشكل واضح في فعالية البرامج المقدمة لهم.

دراسة السعوي (2016) هدفت الدراسة إلى معرفة الفرق بين الخدمات المقدمة للمسنين المقيمين في الدور الإيوائية الحكومية، والخدمات المقدمة للمسنين المقيمين في الدور الأهلية، وذلك من خلال دراسة الواقع الذي تعيشه، والخدمات التي يقدمها كل من مركز دار الرعاية الاجتماعية للمسنين في عنيزة، وهي مؤسسة حكومية تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، والخدمات التي يقدمها مركز دار الوفاء للمسنين ببريدة، وهي دار تابعة لجمعية البر الخيرية ببريدة. ومعرفة أهم المشكلات التي تواجه هذين النوعين من المراكز المخصصة لخدمة وإيواء المسنين. وقد استخدمت الدّراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل، من خلال المقابلة الكاملة لكامل مجتمع الدراسة من المسنين أنفسهم والموظفين، وعددهم (204)، وقد تفاوتت نتائج هذه الدراسة تبعًا لطبيعة المؤسسة والمرجعية التابعة لها، وتبيّن وجود قصور في المؤسسات الإيوائية الأهلية للمسنين أكبر منه في الهيئات الإيوائية الحكومية خاصة بأبعاد : محدودية العدد المسموح به للإقامة، وتدني مستوى المباني والتجهيزات، وغياب الأخصائيين الاجتماعيين، وغياب البرامج الترفيهيّة للمسنين، وشغل أوقات الفراغ لديهم. كما بيّنت الدّراسة تدني مستوى الرضا والسعادة لدى المسنين في الدور الإيوائية الأهلية مقارنة بالمسنين في الدور الإيوائية الحكومية. وأوصت الدّراسة بزيادة الدعم الحكومي للمؤسسات الأهلية التي تُعنى بالمسنين، وفتح المزيد من الدور الإيوائية الحكومية في المدن والمحافظات.

دراسة همام (2015) هدفت الدّراسة للكشف عن برامج رعاية المسنين بالجمعيات الأهلية، واعتمدت على أسلوب المسح، وتمثّلت أداة الدّراسة من (18) من أعضاء مجلس الإدارة والأخصائيين الاجتماعيين، وعدد(48) من المسنين المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية، وأسفرت نتائج الدّراسة عن أنَّ مستوى معايير برامج الرعاية الاجتماعيّة للمسنين بالجمعيات الأهليّة كما يحددها المسنون متوسطة، حيث إنَّ لدى الدار أخصائيين اجتماعيين متخصصين لديهم القدرة على متابعة المسن بصفة دورية، كما توصّلت الدّراسة إلى أنَّ مستوى معايير برامج الرعاية الاجتماعيّة للمسنين بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسؤولون متوسطة، حيث إنَّ الدار تسمح لأقارب المسن من التردد عليه بشكل منتظم، ولدى الدار منظومة عمل

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

وإجراءات من شأنها إعادة التواصل بين المسن وأقاربه وتقريب وجهات النظر بينهم، كما أنَّ الدار تعد صحيفة اجتماعية لكل مسن يوضح بها التاريخ الاجتماعي للمسن، ومظاهر وسمات الشخصيّة.

دراسة هاشم (2014) هدفت الدّراسة الكشف عن المحاسبية عند التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعيّة للمسنين، وقد اعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي الشامل لقيادات ومسؤولي التخطيط بوزارة التضامن الاجتماعي كأحد طرائق البحث الكمية، وطريق تحليل المضمون لمقابلات مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجالات التخطيط الاجتماعي ورعاية المسنين، وأسفرت نتائج البحث عن أنَّ درجة قبول قيادات ومسؤولي التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين لأبعاد المحاسبية الرئيسية "متوسطة"؛ أي أنها تراوحت بين "عدم المعرفة وعدم الموافقة" على جميع الأبعاد الرئيسية للمحاسبية بأساليبها (تحليل التكلفة والعائد – البرمجة الخطية). كما أكّدت الدّراسة ضرورة إقامة وتحديث نظام معاشات يضمن الحياة الكريمة للمسنين ويقلل الفقر بينهم، والعمل على إنشاء المراكز المتخصصة في طب المسنين، والتي توفر برامج وقائية وعلاجيّة وتنمويّة بمختلف النواحي الصحية والنفسيّة والتمريضيّة.

دراسة محمد(2014) هدفت الدراسة الكشف عن فعالية برامج الرعاية الاجتماعيّة في تدعيم حقوق المسنين بدور رعاية المسنين في محافظة بورسعيد، وقد اعتمد منهج الدراسة على استخدام المسح الاجتماعي، وتكوّنت مجموعة الدّراسة من جميع المسنين المقيمين بدور رعاية المسنين وعددهم (89) مفردة، والمسؤولين عن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بدور رعاية المسنين وعددهم (9) مفردة، والعاملين بإدارة رعاية المسنين بمديرية الشؤون الاجتماعية في محافظة بورسعيد وعددهم (6) مفردة. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة أنَّ مدى قدرة برامج الرعاية الاجتماعية على تدعيم حقوق المسنين جاءت على الترتيب الآتي: البرامج الترفيهية وشغل أوقات الفراغ ذات قدرة قوية، ثم خدمات الرعاية الاجتماعية ذات قدرة منخفضة، وأخيرًا خدمات الرعاية الطبية منخفضة. كما أوضحت النتائج أنَّ هناك معوقات لتدعيم برامج الرعاية الاجتماعية لحقوق المسنين بالدور منها؛ معوقات بشرية مثل: نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالدار، ومعوقات إدارية مثل: ضعف الرقابة والمتابعة على تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية بالدار، ومعوقات مادية مثل: ضعف ميزانية المؤسسة مع نقص الأدوات والآلات اللازمة لممارسة الأنشطة. كما توصّلت نتائج

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

الدراسة المرتبطة بمقترحات تفعيل برامج الرعاية الاجتماعية لتدعيم حقوق المسنين إلى إشراك المسنين في تصميم البرامج والمشروعات، ودعم العلاقة بين المسنين وأسرهم، وإجراء متابعة وتقييم للبرامج بشكل منتظم.

دراسة الزيود (2012) هدفت الدّراسة لمعرفة أوضاع المسنين في دور الرعاية بمحافظة العاصمة في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال دراسة مقارنة لطبيعة رعاية المسنين في مؤسسات الرعاية التابعة للقطاعين الحكومي والخاص. ونفذت الدّراسة على عينة من المسنين بلغ حجمها (104) مسنين من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (415) مسنًا في عددٍ من مؤسسات الرعاية الحكومية والخاصة، وأشارت نتائج الدّراسة إلى اتفاق آراء المسنين المقيمين في دور الرعاية الحكومية والخاصّة بأنهم لا يتلقون الرعاية النفسية، والصحية، والمادية، والترفيهية اللازمة لهم من قبل إدارة دور الرعاية الحكومية والخاصة. كما أظهرت النتائج عدم قدرة إدارة الدار في دور الرعاية (حكومية وخاصة) على معالجة مشكلات المسنين.

دراسة الطيطي (2010) سعت الدراسة لتحديد مدى رعاية مؤسسات المجتمع المحلي للمسنين من وجهة نظر القائمين عليها، وطبقت على جميع العاملين في المؤسسات الاجتماعية والصحية في مخيمات محافظتي الخليل وبيت لحم، والبالغ عددهم(240) إداريًا وفنيًا وخدماتيًا يعملون في(5) مخيمات. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أنَّ مدى رعاية مؤسسات المجتمع المحلي للمسنين في المخيمات في مجال الخدمات الاجتماعية والصحية المقدمة للمسنين كانت متوسطة بشكل عام لكليهما، حيث بلغت هذه الدرجة(2.21) في حين كانت درجة رعاية مؤسسات المجتمع المحلي للمسنين في مجالات الخدمات النفسية المقدمة للمسنين متوسطة بدرجة(2.29).

يتضح من خلال ما سبق من الدّراسات ما يلي:

1. أظهرت الدّراسات السابقة أنَّ مستويات خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين سواء الحكومية أو الأهلية تراوحت بين المنخفض والمتوسط، حيث أكدت دراسة المفتي (2023)، والطيطي (2010)، أنَّ مستوى العائد الصحي والاجتماعي والنفسي والثقافي والترويحي لخدمات الرعاية للمسنين (متوسط)، كما أكّدت دراسة محمد(2014)، والشرمان (2021)، وهمام (2015) أنَّ خدمات الرعاية الاجتماعية ذات قدرة منخفضة، كما أشارت دراسة الزيود (2012) إلى عدم قدرة إدارة دور الرعاية (حكومية وخاصة) على معالجة مشكلات المسنين.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

2. أكدت دراسة السعوي (2016)، وجود تفاوت بين المؤسسات الأهلية والحكومية في رعاية المسنين، وتبيَّن وجود قصور في المؤسسات الأهلية للمسنين أكبر منه في المؤسسات الحكومية، خاصةً في مجالات: محدودية العدد المسموح به للإقامة، وتدني مستوى المباني والتجهيزات، وغياب الأخصائيين الاجتماعيين، وغياب البرامج الترفيهية للمسنين وشغل أوقات الفراغ لديهم.

3. أوصت الدراسات بضرورة التوسع في تقديم الخدمات المتنوعة لرعاية المسنين في المجتمع، وتطوير آليات المتابعة والتقييم للخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية المسنين، وإجراء متابعة وتقييم للبرامج بشكل منتظم، وزيادة الدعم الحكومي والأهلي الذي يعنى بالمسنين، وفتح المزيد من الدور الحكومية والأهلية في المدن والمحافظات، وهذا ما أكّدته دراسة محمد(2014) ، ودراسة السعوي (2016).

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدّراسة الراهنة والدّراسات السابقة:

- تتفق الدّراسة الراهنة مع بعض الدّراسات السابقة من حيث النوع، حيث إنَّ الدّراسة الحاليّة من الدّراسات التقويمية، وتتفق مع دراسة محمد (2014)، ومن حيث المنهج حيث تستخدم الدّراسة الحاليّة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة، دراسة المفتي (2023)، ومن حيث بعض الأهداف في دراسة الرعاية الحكومية والأهلية للمسنين، وهذا يتفق مع دراسة الزيود (2012)، والسعودي (2016).
- تختلف الدّراسة الراهنة عن الدراسات الاخرى السابقة من حيث نموذج قياس الفعالية، حيث تستخدم نموذج (رينو جي باني) في قياس فعالية خدمات الرعاية، وهذا ما لم تتناوله الدّراسات السابقة.
- تختلف الدّراسة الحالية تبع المجال المكاني، حيث طبقت على وزارة التنمية الاجتماعية كرعاية حكومية، ومؤسسة كبار السن في قطاع غزة كرعاية أهلية، حيث اقتصرت دراسة المفتي (2023) على مؤسسة كبار السن في قطاع غزة مؤسسة أهلية.
- عدم تناول الدِّراسات السَّابقة موضوع فعالية الرِّعاية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة (في حدود علم الباحثان) بعكس الدِّراسة الحاليَّة.

ولقد استفادت الدّراسة الحاليّة من الدّراسات السّابقة في: المساهمة في تحديد وصياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها والمساهمة في إثراء الجانب النظري للدراسة والمساهمة في تفسير وتحليل نتائج الدراسة والتعقيب عليها.

ثانيا: مشكلة الدّراسة:

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

إنَّ قضية المسنين هي من القضايا المجتمعية متعددة الجوانب والأوجه التي فرضت نفسها في وقتنا الراهن على جميع المجتمعات على اختلاف درجة تقدمها ورقيها، فهي قضية تزداد أهميتها مع مرور الزمن وتقدم الحضارة الإنسانيّة، وإنَّ معالجة قضايا المسنين يتطلب القيام بدور مناسب لكبار السن في حياة المجتمع؛ لتمكين هذه الفئة من الإحساس بوجودها وانتمائها وفقًا لإمكاناتها وقدرتها.

ولكن يعاني الكثير من المسنين من المشكلات نتيجة تقاعدهم عن العمل، ووقت الفراغ الكبير، وضعف قدرتهم على تلبية احتياجاتهم بأنفسهم، وانتقال الأبناء عنهم واستقلالهم، ومن هنا يأتي دور المؤسسات الاجتماعيّة الحكوميّة والأهليّة التي توفر خدمات الرعاية الاجتماعيَّة لهم بمختلف صورها المادية والصحيَّة والاجتماعيَّة والنفسيَّة والثقافية والترفيهيَّة، ولكي تكون خدمات الرعاية الاجتماعيَّة للمسنين فعَّالة؛ لا بُدَّ من تقدير مدى ما حققته هذه الخدمات من أهداف، وتحديد المعوقات التي تحد من فعاليتها.

وفي ضوء ما سبق، تتبلور المشكلة الرئيسة للدّراسة في: تحديد فعالية خدمات الرعاية الاجتماعيَّة الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة.

ثالثا: أهمية الدراسة:

1. إنها تتفق مع الاهتمام والعناية التي منحتها تعاليم الأديان السماوية للإنسان بصفة عامة ولكبار السن بصفة خاصة، حيث تؤكد ضرورة الاهتمام بهم وإعطائهم حقهم في الرعاية.
2. استجابتها لتوصية العديد من الدراسات والأبحاث التي أوصت بضرورة الاهتمام وتقديم أوجه الرعاية الاجتماعية للمسنين.
3. قد تساعد مؤسسات رعاية المسنين الحكومية والأهلية في وضع استراتيجيات أكثر فعاليَّة في تخطيط وتنفيذ الخدمات، وتجويد خدمات الرعاية الاجتماعيّة ورفع كفاءتها.
4. قلة الدراسات التقويمية – في حدود علم الباحثان– التي درست موضوع فعاليَّة خدمات الرعاية الاجتماعيَّة الحكومية والأهلية معًا للمسنين خاصة في قطاع غزة.
5. الحاجة المستمرة إلى الكشف عن دور المؤسسات الاجتماعية، وتقويم مدى فعالية دور تلك المؤسسات وقدرتها على تحقيق الأهداف المبتغاة؛ سعيًا إلى تطوير وتفعيل هذه المؤسسات.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

رابعا: أهداف الدّراسة: هدفت الدراسة الى تحديد فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة.

خامسا: تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس: ما مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة؟

وينبثق من هذا التساؤل المؤشرات الآتية:

1. ما مدى إشباع خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين؟
2. ما مدى قدرة الخدمات بالمؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة على إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين؟
3. ما مدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة؟
4. ما مدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة؟
5. ما مدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة؟

سادسا: مفاهيم الدراسة

مفهوم الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها: مدى تحقيق أهداف البرنامج، ويتطلب ذلك وجود مؤشرات أو مقاييس، أو معايير تساعد في الحكم على البرنامج، وتحديد مقدار النجاح والفشل في تحقيق أهدافه (جلبي، 2012، ص 240).

ويقصد بمفهوم الفعالية في هذه الدراسة:

1. مدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين.
2. مدى إشباع خدمات الرعاية الاجتماعية لاحتياجات المسنين.
3. مدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

4. مدى قدرة خدمات الرعاية في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين.

5. مدى العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين.

- الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية:

وتعرف الرعاية الاجتماعية بأنها: نظام أساسي في المجتمع، يضمن للإنسان أنْ يعيش في مستوى لائق داخل مجتمع يلبي ويشبع احتياجاته، ويضمن له المناخ الجيد للإنتاج، ودفع عجلة التنمية في المجتمع (Reid, 2009, P 220).

ويعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها: النظام الذي يضعه المجتمع متضمنًا البرامج والخدمات والامتيازات التي تهدف لمساعدة ومواجهة الاحتياجات وتعد هذه الخدمات والبرامج ضرورة للحفاظ على المجتمع (Barker,1987,p:154).

ويقصد بخدمات الرعاية في هذه الدراسة:

- جميع الأنشطة التي تبذل لصالح المسنين في شكل خدمات تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية.

- تتضمن هذه الجهود والخدمات الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والترفيهية للمسنين، وتقديم الدعم النفسي والإرشاد، وصرف المساعدات، وإشباع الحاجات الأساسية لهم.

- تقدم تلك الخدمات من خلال متخصصين اجتماعيين مهنيين.

- الرعاية الحكومية والأهلية:

الرعاية الحكومية تعتمد أساسًا على تعيين الموظفين الحكوميين لإدارة أنشطتها، ويكون تمويلها جزء لا يتجزأ من الموازنة العامة للدولة، وينظمها التشريع مثل: مكاتب الضمان، ومكاتب العمل (أبو المعاطي،1998، ص 96).

ويقصد بالرعاية الحكومية في هذه الدراسة:

هي خدمات الرعاية الاجتماعية، والتي تقدمها مؤسسة وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة من خلال مديرياتها وأقسام رعاية المسنين، بكونها المؤسسة الحكومية الوحيدة التي تخدم المسنين ببرامجها المتعددة.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

- **الرعاية الأهلية:**

وتعرف بأنها: تنظيمات أو مؤسسات غير ربحية، تهدف إلى خدمة بعض الاهتمامات العامة في المجتمع، ويتم تمويلها بواسطة مساهمات الناس، ومن خلال الحصول على بعض المنح والمساعدات، سواءً من الدولة أو بعض المنظمات الإقليميّة والدوليّة (عبد اللطيف، 2007، ص 26).

ويقصد بالرعاية الأهلية في هذه الدراسة:

هي الخدمات الاجتماعية التي تقدمها جمعية كبار السن بقطاع غزة، بكونها مؤسسة أهلية لها برامج متنوعة ومتعددة تقدم للمسنين.

مفهوم المسنين:

يعرف المسن بأنه: "الذي يتعرض لمجموعة من التغيرات البيولوجية والتغير في الأدوار والمراكز المهنية والاجتماعية التي تؤثر في إدراك الآخرين له، وما يؤدي إليه من طرائق مختلفة للتفاعل معه؛ مما يؤثر في تصور المسن لذاته وعمره وسلوكه" (المتولي وآخرون، 2016، 37).

ويعرف المسن في هذه الدراسة بأنه:

مَن تجاوز عمره الستين عامًا، سواءً كان ذكرًا أو أنثى، ولا يمارس أي عمل بأي جهة حكومية أو أهلية، ومن المستفيدين بشكل مستمر من وزارة التنمية الاجتماعية، ومن جمعية رعاية كبار السن بقطاع غزة.

سابعا: الطريقة المنهجية والإجراءات:

منهج الدراسة: ولقد اعتمد الباحثان على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة للمسنين في مديريات وزارة التنمية الاجتماعية وجمعية كبار السن.

مجالات الدراسة:

أ. **المجال المكاني:**

يتحدد المجال المكاني بالنسبة للمؤسسات الحكومية بمديريات وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة بوصفها المؤسسة الاجتماعية الحكومية الوحيدة في قطاع غزة التي تقدم خدماتها للمسنين وفق برامج

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

متنوعة، وبالنسبة للمؤسسات الأهلية سيتم تطبيقها على جمعية كبار السن وهي جمعية أهلية غير ربحية تقوم على توفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية والثقافية والترفيهية، ولذلك تم اختيارها لتطبيق الدراسة بصفتها مؤسسة اجتماعية أهلية متعددة الخدمات، بالإضافة إلى ما سبق موافقة المؤسستين لإجراء الدراسة والاستعداد للتعاون مع الباحثان.

ب. المجال البشري:

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية قوامها (199) مسنًا من المستفيدين من مديريات وزارة التنمية الاجتماعية، و(196) مسنًا من المستفيدين من جمعية كبار السن بقطاع غزة.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	217	54.9
أنثى	178	45.1
الاجمالي	395	100.0
الحالة الاجتماعية	**العدد**	**النسبة المئوية %**
أعزب	34	8.6
متزوج	214	54.2
أرمل	112	28.4
مطلق	35	8.9
الإجمالي	395	100.0
المستوى التعليمي	**العدد**	**النسبة المئوية %**

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

ابتدائي	33	8.4
إعدادي	78	19.7
ثانوي	171	43.3
جامعي	64	16.2
دراسات عليا	49	12.4
الحالة الصحية	**العدد**	**النسبة المئوية %**
جيدة	59	14.9
متوسطة	168	42.5
سيئة	168	42.5
الإجمالي	395	100.0
نوع المؤسسة	**العدد**	**النسبة المئوية %**
حكومية	199	50.4
أهلية	196	49.6
الإجمالي	395	100.0
أنواع خدمات الرعاية الاجتماعية التي يتم الحصول عليها	**النسبة المئوية %**	**الترتيب**
خدمات إغاثية.	54.6	1
خدمات صحية.	35.8	5
خدمات نفسية.	38.9	4
خدمات إرشادية وتوجيهية.	49.7	2

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

خدمات ترويحية.	47.7	3

ت. المجال الزمني:

تم جمع البيانات من عينة الدراسة خلال الفترة الزمنية 2023/9/20 إلى 2023/9/30.

أدوات الدراسة: استبانة استبار المسنين المستفيدين من مديريات وزارة التنمية وجمعية كبار السن بقطاع غزة.

خطوات بناء الاستبار:

قام الباحثان بإعداد استبانة استبار المسنين، تم عرض الاستبار على (15) مُحكّمًا من أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماع وبناء على آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبار من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، حتى استقر الاستبار في صورته النهائية.

صدق الاستبار:

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي للاستبار بالتطبيق على عينة استطلاعية حجمها (30) مسنًا، حيث توضح أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة جاءت دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.05)، وجاءت أغلب قيم معاملات الارتباط متوسطة/ مرتفعة، مما يدل على أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائيًا، وبذلك تعتبر تلك الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق البنائي:

تم التحقق من الصدق البنائي من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال والدرجة الكلية للاستبار وتبين أن قيم معاملات الارتباط لمجالات الاستبار بالدرجة الكلية للاستبار جاءت مرتفعة، إذ تراوحت بين (0.663،0.899) وكانت جميعها دالة احصائيًا عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي لمجالات الاستبار.

ثبات الاستبار:

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

أسلوب التجزئة النصفية:

تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الفقرات إلى جزأين حسب تسلسلها في الاستبار (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية) وتشكيل مجموعتين متقابلتين من الفقرات، ثم يتم حساب معامل الارتباط بينهما باستخدام طريقة (سبيرمان براون) للتصحيح، بحسب المعادلة الآتية:

$$\frac{2ر}{1+ر}$$

معامل الثبات = حيث (ر) معامل الارتباط، ويبين جدول (4.4) أن قيم معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) مرتفعة ودالة إحصائيًا.

المعالجات الإحصائية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
3. اختبار طريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
5. معادلة المدى: تم تحديد طول الخلايا في استبانة استبار المسنين من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (3-1=2) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (3/2=0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا على النحو التالي:

- المتوسط الحسابي (من 1 – 1.67) درجة الموافقة " قليلة ".
- المتوسط الحسابي (أكبر من 1.67 – 2.33) درجة الموافقة " متوسطة ".
- المتوسط الحسابي (أكبر من 2.33 – 3) درجة الموافقة " كبيرة "

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

ثامنا: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

- **عرض الجداول المرتبطة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة:**

جدول (2): يوضح مدى إشباع خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية والأهلية بغزة لاحتياجات للمسنين

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	الخدمات التي تقدمها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتي .	1.79	0.56	59.83	4	1.98	0.52	65.98	1
.2	قيمة المساعدات الاقتصادية التي أحصل عليها تتناسب مع متطلباتي.	1.56	0.57	52.14	6	1.37	0.55	45.77	6
.3	تساعدني البرامج الدينية بالمؤسسة على تقوية الوازع الديني.	2.55	0.54	84.86	1	1.77	0.70	59.11	3

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
4.	أحصل على الخدمات الصحية التي أحتاجها.	1.61	0.55	53.82	5	1.87	0.81	62.20	2
5.	تساعدني الخدمات الاجتماعية على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين	2.27	0.51	75.51	2	1.77	0.66	58.89	4
6.	الخدمات الترفيهية بالمؤسسة تساعدني على شغل وقت فراغي بشكل جيد.	2.19	0.55	72.99	3	1.66	0.60	55.33	5
	المتوسط الحسابي العام	2.00	0.35	66.77		1.74	0.40	57.92	

يتضح من جدول رقم (2) أن المتوسط العام لمدى إشباع خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام (تساعدني البرامج الدينية بالمؤسسة على تقوية الوازع الديني) بنسبة (2.55)، (تساعدني الخدمات الاجتماعية على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين) بنسبة (2.27)، (الخدمات الترفيهية بالمؤسسة تساعدني على شغل وقت فراغي بشكل جيد) بنسبة (2.19) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (الخدمات التي تقدمها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتي) بنسبة (1.79). (أحصل على الخدمات الصحية التي أحتاجها) بنسبة (1.61)، (قيمة المساعدات الاقتصادية التي أحصل عليها تتناسب مع متطلباتي) بنسبة (1.56).

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

كما يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى إشباع خدمات الرعاية بالمؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين بلغ (1.74) بنسبة (متوسطة) إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام (الخدمات التي تقدمها المؤسسة ملائمة لاحتياجاتي) بنسبة (1.98)، (أحصل على الخدمات الصحية التي أحتاجها) بنسبة (1.87)، (تساعدني البرامج الدينية بالمؤسسة على تقوية الوازع الديني) بنسبة (1.77)، (تساعدني الخدمات الاجتماعية على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين) بنسبه (1.77) كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (الخدمات الترفيهية بالمؤسسة تساعدني على شغل وقت فراغي بشكل جيد) بنسبة (1.66)، (أحصل على الخدمات الصحية التي أحتاجها) بنسبة (1.61)، (قيمة المساعدات التي أحصل عليها تتناسب مع متطلباتي) بنسبة (1.37).

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى كفاية الخدمات الحكومية والأهلية لإشباع الاحتياجات المسنين حيث ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (66.77%) للأولى (57.92%) للثانية، ويرى الباحثان أن الخدمات الحكومية تعتمد في ميزانيتها وبرامجها ومواردها على الدولة وأجهزتها، وبالتالي تكون متنوعة وكافية للاحتياجات بعكس المؤسسات الأهلية التي تعتمد على تمويل ذاتي وتبرعات ومشاريع، وبالتالي لا تكون كالخدمات الحكومية.

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة المفتي (2023) والتي أكدت نتائجها أن مستوى العائد الصحي والاجتماعي والنفسي والثقافي والترويحي لخدمات الرعاية للمسنين (متوسط).

ودراسة الطيطي (2010) والتي أكدت نتائجها أن مدى رعاية مؤسسات المجتمع المحلي للمسنين في مجال الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين كانت (متوسطة).

ودراسة السعوي (2016) والتي أكدت نتائجها أن مستوى الرضا لدى المسنين في الدور الأهلية أقل مقارنة بالمسنين في الدور الحكومية.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

جدول (3): يوضح مدى قدرة الخدمات في المؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	تشعرني خدمات المؤسسة بأن قدراتي وإمكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع.	2.18	0.57	72.68	4	1.95	0.49	64.95	4
.2	ساهمت الخدمات في التعرف إلى أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم.	2.43	0.57	81.12	1	1.71	0.66	56.99	6
.3	ساعدتني الخدمات على التفاعل الإيجابي مع زملائي.	2.41	0.62	80.44	3	2.01	0.53	66.84	2
.4	تشعرني خدمات المؤسسة بالقدرة والكفاءة مثل الآخرين.	2.08	0.51	69.22	6	2.25	0.62	74.91	1
.5	أكسبتني الخدمات السلوكيات الإيجابية كالتعاون والانتماء.	2.42	0.59	80.54	2	1.72	0.64	57.34	5
.6	ساهمت الخدمات في تقبلي لذاتي.	2.10	0.52	70.10	5	1.99	0.48	66.49	3
	المتوسط الحسابي العام	2.27	0.41	75.67		1.94	0.40	64.65	

يتضح من جدول رقم (3) أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات في المؤسسات الحكومية(مديرية التنمية الاجتماعية) في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين بلغ (2.27) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (ساهمت الخدمات في التعرف إلى أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم) بنسبة (2.43)، (أكسبتني الخدمات السلوكيات الإيجابية كالتعاون والانتماء) بنسبة (2.42)، (ساعدتني الخدمات على التفاعل الإيجابي مع زملائي) بنسبة (2.41)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام، (تشعرني خدمات المؤسسة بأن قدراتي وإمكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع) بنسبة

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

(2.18)، (ساهمت الخدمات في تقبلي لذاتي) بنسبة (2.10)، (تشعرني خدمات المؤسسة بالقدرة والكفاءة مثل الآخرين) بنسبة (2.8).

كما يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين بلغ (1.94) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (تشعرني خدمات المؤسسة بالقدرة والكفاءة مثل الآخرين) بنسبة (2.25)، (ساعدتني الخدمات على التفاعل الإيجابي مع زملائي) بنسبة (2.01)، (ساهمت الخدمات في تقبلي لذاتي) بنسبة (1.99)، (تشعرني خدمات المؤسسة بأن قدراتي وإمكانياتي يمكن الاستفادة منها في المجتمع) بنسبه (1.95)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (أكسبتني الخدمات السلوكيات الإيجابية كالتعاون والانتماء) بنسبة (1.72)، (ساهمت الخدمات في التعرف إلى أصدقاء جدد لم أكن أعرفهم) بنسبة(1.71).

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة محمد(2014) والتي أكدت نتائجها أن مدى قدرة برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين جاءت بين المنخفضة والمتوسطة.

ودراسة الشرمان (2021) والتي أكدت نتائجها وجود مستوى رضا متوسط عن الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين في المؤسسات الاجتماعية.

ودراسة همام (2015) والتي أكدت نتائجها أن مستوى برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسنون متوسطة.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

جدول (4): يوضح مدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بغزة

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	مواعيد تقديم خدمات المؤسسة تتوافق مع ظروفي.	2.67	0.60	89.00	1	1.90	0.82	63.40	2
.2	إجراءات الاستفادة من المؤسسة واضحة ومحددة ومعلنة للجميع.	1.78	0.73	59.43	5	1.78	0.64	59.28	3
.3	تقدم خدمات المؤسسة دون تعقيد في الإجراءات.	2.07	0.49	69.05	2	1.71	0.60	57.04	5
.4	أحصل على الخدمات في الوقت المحدد.	1.72	0.69	57.44	6	1.32	0.61	43.99	6
.5	أتلقى الخدمة بمجرد السعي في طلبها.	1.88	0.69	62.63	3	1.76	0.82	58.76	4
.6	المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها.	1.84	0.66	61.39	4	1.93	0.47	64.43	1
	المتوسط الحسابي العام	2.00	0.48	66.54		1.73	0.42	57.82	

يتضح من جدول رقم (4) أن المتوسط العام لمدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية للمسنين في المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام (مواعيد تقديم خدمات المؤسسة تتوافق مع ظروفي) بنسبة (2.67)، (تقدم خدمات المؤسسة دون تعقيد في الإجراءات) بنسبة (2.07)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام، (أتلقى الخدمة بمجرد السعي في طلبها) بنسبة (1.88)، (المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها) بنسبة (1.84)،

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

(إجراءات الاستفادة من المؤسسة واضحة ومحددة ومعلنة للجميع) بنسبة (1.78). (أحصل على الخدمات في الوقت المحدد) بنسبة (1.72).

كما يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بلغ (1.73) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (المؤسسة مرنة في تقديم خدماتها) بنسبة (1.93)، (مواعيد تقديم خدمات المؤسسة تتوافق مع ظروفي) بنسبة (1.90)، (إجراءات الاستفادة من المؤسسة واضحة ومحددة ومعلنة للجميع) بنسبة (1.78)، (أتلقى الخدمة بمجرد السعي في طلبها) بنسبه (1.76)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام (تقدم خدمات المؤسسة دون تعقيد في الإجراءات) بنسبة (1.71)، (أحصل على الخدمات في الوقت المحدد) بنسبة (1.32). ويتضح من تحليل الجدول وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى سرعة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية والأهلية للمسنين، حيث ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (2.00) للأولى، و(1.73) للثانية، ويرجع الباحثان ذلك إلى طبيعة الخدمات من حيث نوعها وحجمها، فنجد المؤسسات الحكومية بحكم إمكانياتها ومواردها وخدماتها أكثر عددًا ونوعًا، وبالتالي شروط وإجراءات الحصول على الخدمات أسهل، بعكس المؤسسات الأهلية التي خدماتها في أغلب الأحيان وبرامجها محددة، وبالتالي فرص الحصول على الخدمات يكون صعب.

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة السعوي (2016) والتي أكدت نتائجها أن مستوى الرضا لدى المسنين في الدور الأهلية أقل مقارنة بالمسنين في الدور الحكومية.

ودراسة الشرمان (2021) والتي أكدت نتائجها وجود مستوى رضا متوسط عن الخدمات الاجتماعية المقدمة للمسنين في المؤسسات الاجتماعية.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

جدول (5): يوضح مدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بغزة

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	تسعى المؤسسة الى تطوير خدماتها وتجديد أنشطتها إلى الأفضل.	2.31	0.63	76.91	1	2.26	0.64	75.30	1
.2	تعدل المؤسسة خدماتها بناءً على احتياجاتي الفعلية.	2.23	0.62	74.48	2	1.96	0.47	65.45	4
.3	تقدم المؤسسة خدماتها لي بشكل منتظم.	1.88	0.49	62.67	4	1.90	0.58	63.19	5
.4	تسعى المؤسسة لتوفير الموارد اللازمة لتقديم الخدمات لنا.	1.98	0.48	65.97	3	2.13	0.46	71.01	2
.5	تحرص المؤسسة على تقويم خدماتها وأنشطتها باستمرار.	1.72	0.64	57.47	6	2.07	0.51	69.08	3
.6	تتابع المؤسسة بشكل دوري حالتي وظروفي.	1.87	0.49	62.35	5	1.58	0.67	52.78	6
	المتوسط الحسابي العام	2.00	0.39	66.78		1.98	0.42	66.17	

يتضح من جدول رقم (5) أن المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية للمسنين في المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها وتجديد أنشطتها إلى الأفضل) بنسبة (2.31)، (تعدل المؤسسة خدماتها بناءً على احتياجاتي الفعلية) بنسبة (2.23)، كما انخفضت بعض

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

المعايير عن المتوسط العام، (تسعى المؤسسة إلى توفير الموارد اللازمة لتقديم الخدمات لنا) بنسبة (1.98)، (تقدم المؤسسة خدماتها لي بشكل منتظم) بنسبة(1.88)، (تتابع المؤسسة بشكل دوري حالتي وظروفي) بنسبة (1.87)، (تحرص المؤسسة على تقويم خدماتها وأنشطتها باستمرار) بنسبة (1.72).

كما يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بلغ (1.98) بنسبة (متوسطة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها وتجديد أنشطتها إلى الأفضل) بنسبة (2.26)، (توفير الموارد اللازمة لتقديم الخدمات لنا) بنسبة (2.13)، (تحرص المؤسسة على تقويم خدماتها وأنشطتها باستمرار) بنسبة (2.07)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام، (تعدل المؤسسة خدماتها بناءً على احتياجاتي الفعلية) بنسبة (1.96)، (تقدم المؤسسة خدماتها لي بشكل منتظم) بنسبة(1.90)، (تتابع المؤسسة بشكل دوري حالتي وظروفي) بنسبة (1.58).

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج لمدى الاستمرارية في تقديم الخدمات للمسنين، حيث ارتفعت درجة الفعالية والموافقة على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (2.00) للأولى و(1.98) للثانية، ويرجع الباحثان ذلك أن الخدمات الحكومية تكون وفق خطط وبرامج تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية وتنفذ من خلال المديريات، واستمرارها مرتبط بنجاح هذه الخطط عكس الخدمات الأهلية التي غالبًا ما يكون استمرارها مرتبط باستمرار التمويل والدعم المالي لهذه الخدمات.

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة السعوي (2016) والتي أكدت نتائجها أن مستوى الرضا لدى المسنين في الدور الأهلية أقل مقارنة بالمسنين في الدور الحكومية. **ودراسة محمد (2014)** والتي أكدت نتائجها أن قدرة برامج الرعاية الاجتماعية للمسنين جاءت بين المنخفضة والمتوسطة.

ودراسة Vida (2018) والتي أكدت نتائجها أن مستوى جودة الخدمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية العاملة مع كبار السن منخفض نوعًا ما.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

جدول (6): يوضح مدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بغزة

م	الفقرة	الخدمات الحكومية				الخدمات الأهلية			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	يضع العاملون كرامة المسن في المقام الأول عند التعامل معه.	2.82	0.42	94.10	1	2.66	0.55	88.54	3
.2	تقدم الخدمات بالمؤسسة لكل المسنين بنفس الاهتمام.	2.73	0.55	91.15	4	2.34	0.67	77.89	6
.3	يؤدي العاملون بالمركز دورهم دون محسوبية أو مجاملة.	2.70	0.54	89.88	5	2.55	0.60	84.99	4
.4	العاملون صبورون في التعامل مع المسنين.	2.74	0.50	91.36	3	2.83	0.45	94.47	1
.5	ينظر العاملون بالمؤسسة لي نظرة احترام.	2.79	0.48	93.09	2	2.80	0.54	93.33	2
.6	يراعي العاملون الفروق بين المسنين عند تقديم الخدمات.	2.69	0.56	89.76	6	2.53	0.66	84.28	5
	المتوسط الحسابي العام	2.75	0.44	91.59		2.61	0.46	87.09	

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

يتضح من جدول رقم (6) أن المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية للمسنين بالمؤسسات الحكومية بلغ (2.75) بنسبة (مرتفعة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (يضع العاملون كرامة المسن في المقام الأول عند التعامل معه) بنسبة (2.82)، (ينظر العاملون بالمؤسسة لي نظرة احترام) بنسبة (2.79)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام، (العاملون صبورون في التعامل مع المسنين) بنسبة (2.74)، (تقدم الخدمات بالمؤسسة لكل المسنين بنفس الاهتمام) بنسبة(2.73)، (يؤدى العاملون بالمركز دورهم دون محسوبية أو مجاملة) بنسبة (2.70). (يراعي العاملون الفروق بين المسنين عند تقديم الخدمات) بنسبة (2.69).

كما يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية للمسنين بالمؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بلغ (2.61) بنسبة (مرتفعة)، إلا أن هناك معايير ارتفعت نسبتها عن المتوسط العام، (العاملون صبورون في التعامل مع المسنين) بنسبة (2.83)، (ينظر العاملون بالمؤسسة لي نظرة احترام) بنسبة (2.80)، (يضع العاملون كرامة المسن في المقام الأول عند التعامل معه) بنسبة (2.66)، كما انخفضت بعض المعايير عن المتوسط العام، (يؤدى العاملون بالمركز دورهم دون محسوبية أو مجاملة) بنسبة (2.55)، (يراعي العاملون الفروق بين المسنين عند تقديم الخدمات) بنسبة(2.53)، (تقدم الخدمات بالمؤسسة لكل المسنين بنفس الاهتمام) بنسبة (2.34).

ويتضح من تحليل الجدول السابق وجود اختلافات في النتائج بالنسبة لمدى العلاقات الإنسانية عند تقديم الخدمات الحكومية والأهلية للمسنين، حيث ارتفعت درجة الموافقة والفعالية على الخدمات الحكومية أكثر من الخدمات الأهلية بنسبة (2.75) للأولى، و(2.61) للثانية، ويرجع الباحثان ذلك إلى طبيعة وهيكلية بناء المؤسسات الحكومية وما تتضمنه من أقسام ودوائر وكوادر وموظفين تتيح الفرصة لإضفاء الطابع الإنساني على خدماتها المقدمة للمسنين، وهذا ما لا يتوفر في أغلب الأحيان في المؤسسات الأهلية.

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة المنذرية (2020) والتي أكدت نتائجها أن المؤسسة تساعد في إقامة علاقات اجتماعية طيبة تربطهم بالمسنين والمؤسسة.

تاسعا: النتائج العامة والتوصيات للدراسة

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

1. النتائج الخاصة بالإجابة عن مدى إشباع خدمات الرعاية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين.

حيث أوضحت نتائج الدِّراسة أنَّ المتوسط العام لمدى إشباع خدمات الرعاية المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة)، بينما بلغ المتوسط العام لمدى إشباع خدمات الرعاية بالمؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بقطاع غزة لاحتياجات للمسنين (1.74) بنسبة (متوسطة).

2. النتائج الخاصة بالإجابة عن مدى قدرة الخدمات في المؤسسات الحكومية والأهلية بقطاع غزة في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين.

حيث أوضحت نتائج الدِّراسة أن المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات في المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين بلغ (2.27) بنسبة (متوسطة) بينما بلغ المتوسط العام لمدى قدرة الخدمات في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) في إحداث التغييرات الإيجابية للمسنين بلغ (1.94) بنسبة (متوسطة).

3. النتائج الخاصة بالإجابة عن مدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية بالمؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة.

حيث أوضحت نتائج الدِّراسة أن المتوسط العام لمدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة)، بينما بلغ المتوسط العام لمدى السرعة في تقديم خدمات الرعاية للمسنين في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) بلغ (1.73) بنسبة (متوسطة).

4. النتائج الخاصة بالإجابة عن مدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة.

حيث أوضحت نتائج الدِّراسة أن المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الحكومية (مديرية التنمية الاجتماعية) بلغ (2.00) بنسبة (متوسطة). بينما بلغ

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

المتوسط العام لمدى الاستمرارية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) نحو (1.98) بنسبة (متوسطة).

5. النتائج الخاصة بالإجابة عن مدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية والأهلية للمسنين بقطاع غزة؟

حيث أوضحت نتائج الدِّراسة أن المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الحكومية بلغ (2.75) بنسبة (مرتفعة)، بينما بلغ المتوسط العام لمدى مراعاة العلاقات الإنسانية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين في المؤسسات الأهلية (جمعية كبار السن) نحو (2.61) بنسبة (مرتفعة).

ثانيًا: التوصيات

توصيات لزيادة فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة

يتضح من خلال نتائج الدِّراسة الراهنة أنَّ هناك مستوى متوسطًا في خدمات الرعاية الحكومية والأهلية للمسنين في قطاع غزة ؛ لذلك يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات على النحو التالي:

1. تحقيق مبدأ الاستدامة في تمويل المؤسسات والبرامج؛ للتمكن من القيام بالدور المطلوب منها، والقدرة على تجاوز العقبات، وتحقيق أعلى مستوى من الرعاية المقدمة للمسنين.
2. تبنّي المؤسسات الحكومية والأهلية سياسة التخطيط الاستراتيجي للعمل مع المسنين.
3. تبني المؤسسات الحكومية والأهلية أساليب التقييم للبرامج والأنشطة المقدمة للمسنين.
4. إيجاد حالة من التنسيق الدائم بين الهيئات الحكومية والأهلية.
5. الاهتمام بالبرامج التي تُنمّي قدرات المسنين، واستثمار خبراتهم الحياتية وقدراتهم، والتي تزيد من أدائهم.
6. التركيز على عقد الجلسات العلاجيَّة والإرشاديَّة التي تساعد المسن على التكيف مع نفسه والمحيط.
7. تنظيم برامج النشاط الاجتماعي الجماعي للمسنين بالجمعية، وتشجيعهم على المشاركة فيها.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

8. زيادة الإمكانيات والموارد اللازمة لتقديم الخدمات للمسنين.

9. تسهيل إجراءات الحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية.

10. زيادة عدد العاملين بالمؤسسة مقارنة مع عدد المسنين.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

المصادر والمراجع

البهي، فؤاد. (1995). *الأسس النفسية للنمو من الطفولة وحتى الشيخوخة*. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.

جلبي، على. (2012). *تصميم البحث الاجتماعي "الأسس والاستراتيجيات"*. ط1. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

حسن، أحمد. (2016). *تفعيل برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة للمسنين في ضوء الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الازهر، مصر.

حمزاوي، رياض. والسروجي، طلعت. (1993). *البحث في الخدمة الاجتماعيَّة كفكر وتطبيق*. ط1. القاهرة: دار الحكيم للطباعة والنشر.

الزيود، إسماعيل. (2012). واقع حياة المسنين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية و الخاصة في عمان: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية*. (28)، 249 - 292

السعوي، محمد (2016). رعاية المسنين بين القطاعين الحكومي والأهلي: دراسة مقارنة مطبقة في منطقة القصيم. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية بجامعة المجمعة بمركز النشر والترجمة في السعودية*، (9)، 431-452.

الشرمان، يوسف. (2021). درجة رضا كبار السن عن الخدمات المقدمة لهم في دور الرعاية الاجتماعية في جمعية الأسرة البيضاء. *مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية*، *2* (24)، 588-601.

الطيطي، محمد. (2010). مدى رعاية مؤسسات المجتمع المحلي للمسنين في مخيمات جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر القائمين عليها. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة*، (15)، 198-223.

عبد اللطيف، رشاد. (2005). *فى بيتنا مسن، مدخل اجتماعى متكامل*. ط1. القاهرة: جامعة حلوان.

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

عبد اللطيف، رشاد. (2007). *تنمية المنظمات الاجتماعية مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع*. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

علي، مديحة. (2019). برامج الرعاية الاجتماعية التي تقدمها دور إيواء المسنين ودورها في التخفيف من حدة المشكلات التي يعاني منها المسنين: دراسة مطبقة على دور إيواء المسنين بكفر الشيخ. *مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، 5* (61)، 877-898.

فتح الباب، عصام. (2003). *فعالية البرامج الترويحية في خدمة الجماعة في تحقيق التوافق الاجتماعي للمسنين*. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السادس عشر. جامعة حلوان، القاهرة.

مبروك، نشوى. (2011). *تقييم فعالية خدمات الاجتماعية للمرأة المعنفة من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية* (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة حلوان، مصر.

المتولى، ماجد. واخرون. (2016). *مجالات الممارسة فى خدمة الفرد*. ط1. حلوان: دار المهندس للطباعة.

محمد، هبة الله (2014). فعالية برامج الرعاية الإجتماعية في تدعيم حقوق المسنين بدور رعاية المسنين في محافظة بورسعيد. *مجلة الخدمة الإجتماعية*، (52) 335 – 422.

مصطفى، أحمد (2020) دور الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين. *مجلة للدراسات والبحوث الاجتماعية بجامعة الفيوم*، (18)، 84-102.

أبو المعاطى، ماهر. (2010). *الاتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية*. ط1. الاسكندرية: المكتب الجامعى الحديث.

أبو المعاطي، ماهر. (1998). *مقدمة في الرعاية الاجتماعية (أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية*. ط1. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

المفتى، أمجد. (2023). العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية النهارية للمسنين الفلسطينيين في جمعية كبار السن بقطاع غزة. *مجلة جامعة ام القرى للعلوم الاجتماعية، 15* (1)، 84-100

ISSN: 2392- 5418 e-ISSN: 2520- 7423 DOI:10.59799/SQZH5356

المنذرية، أحلام. (2020). تقييم تجربة الرعاية الاجتماعية للمسنين من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس. 1*(11)، 598-621.

هاشم، مصطفى. (2014). المحاسبية عند التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين. *مجلة التربية*، *3* (158)، 619 - 662.

الهديف، مفتاح. (2015). بعض مشكلات الشيخوخة بمنطقة الخمس. *مجلة التربوي بجامعة المرقب*، (6)، 68- 88.

همام، كريم. (2015) معايير الجودة الشاملة لبرامج رعاية المسنين بالجمعيات الأهلية. *مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين*،(54)، 121-14.

Barker, Robert l, (1987).*The social work Dictionary*. sliver spring mary land N.A.S.W.

Bennett ,k. (2002). *Low level social engement as apercuror of mortality among people in later life*. aging.

Reid N. (2009). *Social Welfare History, Encyclopedia Of Social Work.* Washington: N.A.S.W.

Shrestha . A (2021) *Elderly care in Nepal: Are existing health and community support systems enough*.- Sage Open Medicine

Vida G (2018) *Quality Assessment Of The Services Provided By The Elderly People Social Care Institutions*- Social Work

Zhou. r (2022) *Investigation and Analysis on the Status and Demand of Rehabilitation Services in Elderly Care Institutions*