جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر المؤسسات ذات العلاقة

ميسون إبراهيم صادق سليط

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1433 هـ / 2012 م

نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين
من وجهة نظر المؤسسات ذات العلاقة

إعداد:

ميسون إبراهيم صادق سليط

بكالوريوس محاسبة - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

المشرف : الدكتور عبد الرحمن الحاج ابراهيم

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة – مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة – جامعة القدس

1433 هـ / 2012 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

معهد التنمية المستدامة – بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

إعداد: ميسون ابراهيم صادق سليط
الرقم الجامعي: 20910236

المشرف: د. عبد الرحمن الحاج ابراهيم

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 04.07.2012 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسـماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د.عبدالرحمن الحاج إبراهيم التوقيع:.....
2. ممتحناً داخليا: د. فدوى اللبدي التوقيع:.....
3. ممتحناً خارجياً: د. حسني عوض التوقيع:.....

القدس– فلسطين

1433 هـ / 2012 م

الإهداء

إليك يا شمعة أضاءت طريقي في زمان العتمة والضياع ... إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي العزيزة.

إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

ولن أنسى بكل الحب والتقدير أن أتقدم بدراستي إلى من ساندني في مراحلي الأخيرة من الرسالة ووقف إلى جانبي زوجي العزيز علي سمور .

إلى من اختاروا الموت في ثوب الحياة الدامي، إلى أرواح الشهداء عامة، والشهيد ياسر عرفات خاصة وأمير الشهداء خليل الوزير .

إلى الجرحى البواسل الذين يحملون جراحهم على اكفهم، طالبين حياة تسر الصديق أو مماتاً يغيظ العدى .

إلى رفاق عمري ودربي ومن حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخوتي وزوجاتهم وأبنائهم. . وأختي(عبير) وأبنائها.. وصديقاتي وأخص بالذكر (راجية ، رباب، سلمى) .. وأصدقائي.. حيث كنتم يد العون المخلصون.

لمن لم أنجبه ولكني أعطيته كل الحنان وعشت معه صبا أيامه وخطواته الأولى إلى نور عيوني وشمعتي وزهرتي ابن أخي مهدي .

لكل من ساعدني ورصف معي الطريق وامن بقدراتي، وقدم لي الدعم والحب .

ميسون إبراهيم صادق سليط

إقرار

اقر أنا مقدم هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

ميسون إبراهيم صادق سليط

التاريخ:.....

شكر وتقدير

بعد انجاز رسالتي فأني أتقدم بالشكر وخالص الحمد لله تعالى الذي أعانني على إتمام هذا العمل المتواضع، كما أتقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من ساهم في إخراج هذه الدراسة إلى حيز الوجود، واخص بالذكر د.عبدالرحمن الحاج إبراهيم الذي تابع خطوات هذه الدراسة من خلال مساهمته بتوجيهاته وإرشاداته لإتمام هذا العمل وأشرافه المباشر عليه .

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جامعة القدس، والى أعضاء معهد التنمية المستدامة ممثلة بالدكتور الفاضل زياد قنام الذي وقف معي خلال مشواري التعليمي وزودني بالخبرة التي أثرت قدراتي.

وأتقدم بكامل الشكر والامتنان للسيدة انتصار الوزير رئيسة مؤسسة رعاية اسر الشهداء والجرحى والسيد سليمان الديك مدير مديرية مكتب رام الله والبيره التابع لمؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى لما قدماه لي من تسهيلات أثناء فترة الدراسة.

كما أتقدم بالتقدير والاحترام إلى جميع العاملين في رابطة جرحى فلسطين " فجر" الذين لم يبخلوا بتوفير كافة المعلومات المتعلقة بأوضاع الجرحى، وعلى جهودهم الطيبة بتعبئة استمارة البحث .

كذلك أتقدم بالشكر الى المحكمين الذين ساهمت أراؤهم واقتراحاتهم في إتمام هذه الدراسة د.عزمي الأطرش، د. يوسف أبو فاره ،د. فايز فريجات، د. فدوى اللبدي، د. بسام بنات، د. كفاح حسن، د. حسني عوض، د.حسام حرز الله لما بذلوه من جهد في تحكيم الاستبانة، وساهموا في الارتقاء بمستواها العلمي .

ميسون إبراهيم صادق سليط

تعريفات

الإصلاح الإداري : عملية حيوية تنتظم كل نظم الإدارة، يهدف لتعظيم القدرات الإبداعية في كل المستويات التنظيمية تأميناً للأهداف الإنمائية المطلوبة التي تعمل الإدارة على تحقيقها .(محاولة لتنمية التجارب الإبداعية في استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ، د. حسن الطيب،2000)

رابطـــة جرحـــى فلسطين "فجر" : مؤسسة أهلية انسانية كفاحية، تأسست سنة 1997 م تعنى بشؤون الجرحى وتعمل وفق الانظمة والقوانين الفلسطينية وتمثل جميع الجرحى في داخل الوطن وخارجه الذين اصيبوا خلال مسيرة التحرر الوطني، هدفها العام متابعة شؤون الجرحى وقضاياهم، وإعداد وتنفيذ الدراسات والمشاريع والبرامج التي تضمن إعادة تأهيل الجرحى نفسياً واجتماعياً ومهنياً من اجل دمجهم بالمجتمع وتوفير المستلزمات التي يحتاجونها في حياتهم .(رابطة الجرحى،1997)

الجرحى : كل شخص تعرض إلى إصابة في أي عضو من أعضاء الجسم أدى فقدان هذا العضو بشكل مطلق أو عجزه بشكل نسبي من خلال مواجهات أو بدون مواجهات مع قوات
الاحتلال الإسرائيلي .(مؤسسة اسر الشهداء والجرحى،1965)

المؤسسة : المنشأة التي تعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين. (العدلوني،2002)

الجمعيات الأهلية : منظمات اجتماعية لا تهدف إلى الربح، والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي، وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع . (أبو النصر،2004)

التأهيل : تأمين الشروط الاجتماعية أو الاقتصادية الكفيلة بتمكين فرد أو جماعة من الناس من ممارسة عمل يكفي لسد الحاجات المادية ويتيح المجال للانخراط في سلك المجتمع. (إبراهيم،2007)

الرعاية الاجتماعية : الجهود الإنسانية المنظمة التي يبذلها أخصائيو الخدمة الاجتماعية وعلماء الاجتماع بمجابهة كافة المشكلات الاجتماعية التي تجابه الفرد والمجتمع من خلال اتخاذ إجراءات جماعية هادفة تتوخى التصدي للمشكلات وتحرير الأفراد والجماعات من معوقاتها. (الحسن،2005)

المأسسه : عبارة عن" الإستراتيجية" النظرية التي تسعى إلى تطوير وتطبيق الأساليب التي تمكن من تفسير ودراسة المؤثرات والمسببات المفضية إلى تشكل المؤسسات .(جيبرسون،1991)

الملخص

أجريت الدراسة في الفترة بين شهري تموز 2011 وحزيران 2012، وهدفت الدراسة الى طرح نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين، والذي وضعته الباحثة بعد دراسة واقع رابطة جرحى فلسطين "فجر" والاطلاع على البرامج والخدمات التي تقدمها الرابطة للجرحى، وذلك كون هذه المؤسسة احد المؤسسات المختصة في المجتمع الفلسطيني وذات العلاقة بشؤون الجرحى. حيث لوحظ من خلال رسالة واهداف وبرامج رابطة الجرحى بقصور وعدم تلبية احتياجات الجرحى.

فعملت الباحثة على دراسة موضوع المأسسة وتطبيقها في اعداد النموذج المقترح وفقاً لاستراتيجية مناسبة لتطوير وتطبيق الاساليب الكفيلة الى تشكل المؤسسات، وللتأكد من شمولية وصحة النموذج المقترح تم عرضه على مجموعة من المحكمين مكونه من (10) أشخاص من ذوي الخبرة والاختصاص في مؤسسة اسر الشهداء والجرحى، ورابطة الجرحى، وجامعات القدس وبير زيت وجامعة القدس المفتوحة .

ومن الجوانب التي تم التركيز عليها في النموذج المقترح اسس اعتماد الفئات المستهدفة من الجرحى وفق القوانين والتشريعات والعمل على تطوير رؤية ورسالة الرابطة واهدافها بشكل افضل يلبي احتياجات الجرحى المستقبلية من مراكز تأهيل وتدريب مهني وتعليم جامعي وتقديم كافة التسهيلات لحصول الجريح على قروض لإنشاء مشاريع خاصة تكفل لهم فرصة عمل وحياة كريمة .

وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين والمسؤولين في رابطة جرحى فلسطين في محافظات شمال الضفة الغربية، وقد بلغ مجتمع الدراسة الاجمالي 100 موزعة على النحو التالي (19 من طولكرم، 20 من نابلس، 15 من سلفيت، 16 من جنين، 15 من قلقيلية، 15 من طوباس) .

وقد استخدمت الباحثة في انجاز هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق غرض الدراسة وتم تصميم استبانة مؤلفة من (77) فقرة تتناول درجة موافقة رابطة الجرحى بالنموذج المقترح وتم توزيعها على (6) مجالات من شأنها تحسين وضع وخدمات الرابطة، وقد تضمنت مقياساً لتقدير درجات الاستجابة لمجتمع الدراسة وفق سلم ليكرت الخماسي . وللتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين مكونة من (9) أشخاص من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعات القدس وبير زيت والقدس المفتوحة .

ومن أهم النتائج التي وصلت اليها الدراسة موافقة الهيئة الادارية وأعضاء رابطة جرحى فلسطين بالنموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين والذي وضعته الباحثة للارتقاء بالمؤسسة وإظهارها إلى حيز الوجود وتحويلها إلى مؤسسة فاعلة في المجتمع، وذلك من خلال ممارسات إدارية ممأسسة من شأنها أن تحقق النتائج المتوخاه لتحسين خدمات الجرحى . وأن من أهم الإجراءات التي ينبغي أن تقوم رابطة الجريح الفلسطيني بها هي التخطيط الاستراتيجي المبني على تحديد الرؤية المشتركة والأهداف والاستراتيجيات، التي تعكس تطلعات المؤسسة المستقبلية على المدى البعيد، وتجعلها أكثر وضوحاً وتركيزاً، وأسهل فهماً وتحقيقاً، من قبل جميع العاملين فيها والجرحى . وأن تسعى لاكتساب مهارة وضع البرامج والخطط طويلة الأجل المعتمدة على دراسة وتحليل المعوقات والسلبيات، ونقاط القوة والضعف التي تؤثر على أداء المؤسسة، و رفع الكفاءة المؤسسية، من خلال آليات واضحة .

توصي الدراسة بـــ اجراء دراسة مشابهة على باقي محافظات الوطن ومقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة، وتوصي بتبني وتطبيق النموذج المقترح من قبل رابطة الجرحى والجهات المختصة بشؤون الجرحى ، وإعادة النظر في النظام و الهياكل الإدارية ، وضرورة بناء قاعدة بيانات ومعلومات حديثة لكافة الجرحى في فلسطين .

Proposed Model of Institutionalizing Special Care Services for Palestine Wounded Persons in the Opinion of Relevant Institutions

Prepared by: Maysoun Ibrahim Sadeq Sleit

Supervisor: Dr. Abdel Rahman Al- Haj Ibrahim

Abstract

The study was conducted within the period between July, 2011 and June, 2012. The study aimed to present a proposed model for institutionalizing the care services of the wounded persons in Palestine. This model was set by the researcher after she had studied the status of Palestine League of the Wounded "FAJR", and reviewed the programs and services provided by the League, as this institution is one of the Palestinian institutions in the Palestinian community that are involved in the affairs of the wounded, as, through the message and program of the league, it appeared that there is a failure and not fulfilling the needs of the wounded persons.

The researcher studied the subject of institutionalization and applied this study on preparing the proposed model in accordance with an appropriate strategy for developing and applying methods that ensure the formation of such institutions. In order to be sure of a clear inclusiveness of the proposed model and presenting it to a group of arbitrators consisting of (10) persons with experience and competence in the Foundation of Families of Martyrs and Wounded, the League of Wounded Persons, Al- Quds University, Birzeit University and Al- Quds Open University.

The proposed model focused on the bases of adopting the target groups of the wounded in accordance with laws and legislations, developing the vision, objectives and message of the League in a better way to fulfill the future needs of the wounded persons including vocational training and rehabilitation centers, university education and providing with all facilities so that the wounded person can obtain loans to enable them to establish projects that warrant job opportunities and dignified life for them. The study community consisted of the employees and officers of Palestine league for wounded persons throughout West Bank northern governorates. The total number of the study community amounted to (100) members distributed as follows: (19- Tulkarm, 20- Nablus, 15- Salfeet, 16 – Jenin. 15- Qalqilia and 15- Toubas).

The researcher used the descriptive method in this study to achieve its purpose. She designed a questionnaire consisting of (77) paragraphs handling the grade of agreement of the League on the proposed model. This questionnaire was distributed to (6) aspects that may improve the situation and services of the League. It included a standard for evaluating the response grades of the study community in accordance with Liekart Pentagonal Scale; and to be sure of the credibility of the questionnaire, it was presented to a group of arbitrators consisting of (10) persons with experience and competence at Birzeit University, Al- Quds University and Al – Quds Open University.

The most important result of the study is the approval of the administrative body and the members of Palestine League for Wounded Persons on the proposed model for

institutionalizing the services of care with the wounded persons in Palestine. This model was set by the researcher to raise up the League and make it exist, and change it into an active institution in the society through institutionalized administrative practices that may achieve the sought results to improve the services for the wounded persons. The most important procedures that the League should take are: to set a strategic plan based on determining a joint vision, objectives and strategies that reflect the future ambitions of the league at far extent and make them more clear, more focusing, more understanding and more achievable to all the staff and the wounded persons; to seek gaining skills of setting long – term programs and plans based on studying and analyzing the obstacles, negative aspects, strengths and weaknesses that affect the performance of the institution, and enhancing the institutional efficiency through clear mechanisms.

The study recommends the conducting a similar study on the rest of governorates and the comparison of its findings with the findings of this study . It also recommends the adoption and implementation of the proposed model by the league and the competent authorities specialized in the affairs of those injured, reconsidering the system and administrative structures and the necessity to build amodern database for all injured persons in Palestine .

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

تعتبر الإعاقة الجسمية الناتجة عن سياسة سلطات الاحتلال الإسرائيلي من إطلاق الرصاص الحي أو البلاستيكي أو المطاطي أو القنابل الصوتية والغازية المختلفة أو تكسير العظام وغيرها ... السبب الرئيسي والمباشر لحدوث الإعاقة الجسمية لدى عدد كبير من الشباب الفلسطيني . وكان لهذه الإعاقة الأثر الكبير في شعور الجرحى بالإحباط نتيجة تردي أوضاعهم وأوضاع أسرهم الاقتصادية، بسبب عجزهم عن القيام بواجباتهم أو المساعدة في التخفيف من وطأة الأزمة الاقتصادية الخانقة والملقاة على كاهل السكان .

أما المؤسسات الاجتماعية ذات العلاقة مثل مؤسسة الجريح الفلسطيني ومؤسسة رعاية اسر الشهداء والجرحى وغيرهم، فأنه نظراً لقلة عدد هذه المؤسسات ونظراً لعدم توفر الإمكانيات الكافية لقيامها بواجباتها الإنسانية تجاه المصابين، جعل مهمتها صعبة للغاية، وخاصة في ضوءالمواقف الأمنية والسياسية الضاغطة في الأراضي الفلسطينية.(الحلو وعساف،2005)

تصنف القطاعات الاقتصادية في الدول إلى قطاع الدولة العام، والقطاع الخاص، وقطاع العمل الاجتماعي أو الخيري. وتمثل المؤسسات الاجتماعية تجسيداً عملياً لفكرة التكافل الاجتماعي كأساس للتنمية البشرية والمادية التي تقوم على العمل الجماعي بدلاً من الفردية، نظراً لقيامها بالأعمال الإنسانية والاجتماعية الخيرية خدمةً لأفراد المجتمع المستهدف. وتساهم المؤسسات في تحقيق

التكافل الاجتماعي من خلال التركيز على الفئات الفقيرة المهمشة في بناء مجتمع متكامل يكفل فيه الغني والفقير. ولقد جاء نشوء المؤسسات والمنظمات الخيرية والاجتماعية تلبية للحاجات الأساسية كالصحة والتعليم والاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة من المعاقين والمرضى وضحايا الحروب من أفراد المجتمع. وهكذا تؤدي هذه المؤسسات دوراً بارزاً في رفع مستوى أفراد المجتمع اقتصادياً وثقافياً وتنموياً وصحياً، غير انّ نجاح المؤسسات يعتمد على عدد من المتغيرات، من أبرزها: نجاح الهيئة الإدارية فيها، وتوزيع الأدوار بين العاملين، وطبيعة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي ونوعيتها. ولكي تحقق المؤسسات أهدافها عليها أن تفهم رسالتها وأهدافها وطرق تحقيق تلك الأهداف مع ضرورة العمل على وضع خطط إستراتيجية لمواكبة التطورات في المجتمع الذي تخدمه. وتكتسب الخطط الإستراتيجية أهميتها من تحديدها ما ترغب المؤسسة في انجازه وكيفية فعله، ومتى يتم تحقيقه، إضافة إلى الموارد اللازمة لانجاز ذلك. ويستلزم التخطيط الاستراتيجي أن تكون للمؤسسات التي تعمل ضمن الإطار الاجتماعي والخيري مصادر واضحة ومتنوعة من الإيرادات بغية الوصول إلى الغايات المرسومة (عباينه والعقيل،2006).

ويعتبر العنصر البشري هو قوة الدفع الحقيقية لعملية التنمية، ومن هنا كان الاهتمام بضرورة تنمية الموارد البشرية من الجرحى على أساس أن الإنسان هو غاية عملية التنمية ووسيلتها، كما أن الاستثمار في رأس المال البشري يمكن أن يفسر ظاهرة نمو الإنتاج بدرجة تفوق الزيادة في العمل ورأس المال.

ويعتبر تأهيل الجرحى أحد عناصر الاستثمار البشري باعتبارهم فئةمن فئات المجتمع تعطلت طاقاتها نتيجة الإصابة بخلل في احد أجهزة الجسم.

ولذلك أصبح الاهتمام بهم ضرورة ملحة تعويضاً لهم عما يعانونه من عجز جزئي أو كلي، وتمكينهم من الحياة الطبيعية المنتجة، وتدعيماً لمساعدتهم في الحصول على حقوقهم المهضومة، وتحقيقاً لما أعلنته لجنة حقوق الإنسان في ميثاق هيئة الأمم المتحدة من أن مجموع أفراد الجنس البشري ولدوا أحرارا متساوين في كرامتهم وحقوقهم وتطبيقاً لما حثت عليه الشرائع السماوية من ضرورة الرعاية والعناية بجرحى الحروب .

من هنا أصبح من الأهمية تأهيلهم لاستعادة أقصى قدراتهم البدنية وتكيفه النفسي والاجتماعي بما يتناسب مع نوع الإعاقة التي يعاني منها، وأن يحيا الحياة الكريمة التي يرضى عنها ويستطيع أن يشارك في عملية تنمية مجتمعة وتطوره .

ويعتبر ذلك من قبيل استثمار للموارد البشرية المعطلة لتحويلها إلى طاقة إنتاجية تشارك بفاعلية في تقدم المجتمع.(فهمي،2005)

فخدمات الرعاية الحالية المقدمة لهذه الفئة الهامة من المجتمع الفلسطيني تكاد تتصف بالموسمية وعدم الشمولية، فمحدودية العلاقة وقلة التنسيق والتعاونبين المؤسسات العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية للجرحى له اكبر الأثر دون بلورة رؤية موحدة شاملة، حيث لا يوجد أسس واضحة تشكل مضمون هذا التعاون .

ولذلك فقد ظهر ضعف في تحديد احتياجات وأولويات الرعاية وتقديم الخدمات بشكل عام دون إشراك الفئات صاحبة الشأن وذلك من خلال دراسة قمت بتقديمها لجامعة القدس بعنوان تقييم الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة رعاية اسر الشهداء والجرحى من وجهة نظر المستفيدين في عام 2010 ومن أهم نتائج هذه الدراسة تركزت بوجود قصور من قبل إدارة مؤسسة رعاية اسر الشهداء والجرحى في تلبية متطلبات المستفيدين والوصول الى درجة كبيرة جدا من مستوى رضاهم عن خدمات المؤسسة.

وهذا يتعارض مع التنمية بالمشاركة، وغياب رؤية سياسية اجتماعية واضحة، وضعف مبادئ الشفافية والمحاسبة والمساءلة، رغم صدور عدد من القوانين في مجالات ذوي الاحتياجات الخاصة، وقانون الجمعيات الخيرية والمؤسسات الأهلية، ومما أعاقالتنمية ضعف الإدارةالفعالة للبرامج والمشاريع التي تقدم خدمات الرعاية للجرحى وذويهم .

كما تميزت خدمات الرعاية في معظمها للجرحى الفلسطينيين باعتمادها على مبادرات منظمات المجتمع المدني والتي اعتمدت بشكل كبير على التمويل الخارجي والذي كان يتأثر باستمرار بالمناخ السياسي الذي ألقى بظلاله على استمرارية هذه الخدمات وتطورها، ناهيك عن شروط الممولين وتحكمهم أحيانا في نوعية وطبيعة الخدمات، وأحيانا أخرى التدخل لمن توجه هذه الخدمات، فقد اعتبرت بعض الجهات الممولة فئة الجرحى ممن وصفتهم بالإرهابيين خاصة أؤلئك الذين اشتركوا بعمليات فدائية ضد جيش الاحتلال.

من هنا كان لا بد من البحث من أجل تحسين مستوى خدمات الرعاية المقدمة لجرحى فلسطين، وكان لا بد من التركيز على أهمية وجود خدمات ممأسسة ترتكز إلى مفاهيم الإدارة الحديثة وتتصف بالتنظيم والديمومة والتمكين والمشاركة وتلبي كافة احتياجات الجرحى وأسرهم .

2.1 مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في ان اعداد الجرحى في ازدياد دائم في المجتمع الفلسطيني وذلك نتيجة استمرار قوات الاحتلال الاسرائيلي في ممارسة سياسة القتل واطلاق الرصاص ضد المواطنين الفلسطينين ، وبناءً على ما تقدم حول سياسة الاحتلال وما يسببه من اعاقه جسيمة ضد الشباب الفلسطيني وأثارها السلبية، كانت ضرورة ملحة لإيجاد نموذج ممؤسس يلبي احتياجات هذه الفئة الهامة من أبناء الشعب الفلسطيني ويرتكز إلى أسس الإدارة الحديثة والتنمية المستدامة، إذ أن الاتجاهات الحديثة نحو رعاية جرحى الحروب والكوارث تتجه نحو التأهيل الشامل من كافة النواحي الطبية والنفسية والاجتماعية والمهنية وخاصة لأولئك الذين تسببت إصاباتهم بإعاقات دائمة لهم، إذ يحتاج هؤلاء الجرحى إلى خدمات تتصف بالاستمرارية والتمكين والمشاركة.

ومن هنا جاءت الفكرة بضرورة إجراء دراسة تطرح نموذجا مقترحا لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي : ما هوالنموذج المقترح الذي يكفل مأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة في رابطة جرحى فلسيطن "فجر" ؟

3.1 مبررات الدراسة

ان الاهتمام بالجرحى وضحايا العدوان الاسرائيلي في المجتمع الفلسطيني واليات دمجهم في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لم يحظ بدراسة معمقة من الباحثين بالرغم من اهميتها على مختلف الاصعدة، وعليه ترى الباحثة ان اهم مبررات القيام بالدراسة ما يلي :

- من خلال ملاحظة الباحثة كأحد العاملين في المؤسسة أن هناك إشكالية حقيقية في الخدمات المقدمة للمستفيدين والتذبذب الدائم فيها .
- الاعتماد شبه الكامل في تمويل نشاط المؤسسات الأهلية أو شبه الحكومية على الدعم الخارجي، والذي يعاني دائماً إشكالات التوقف والانقطاع .
- حرص المؤسسة في تقديم مقترحاتها في سبيل تواتر خدماتها في ظل تصاعد احتياجات هذه الشريحة من المجتمع لأهميتها .
- حداثة موضوع استدامة الخدمات في المؤسسات شبه الحكومية .
- نتيجة للتزايد المستمر في أعداد الجرحى والمتضررين من الاحتلال عموماً .

- ندرة الدرسات على الصعيد الفلسطيني التي تتناول هذا الموضوع .

4.1 أهداف الدراسة

تتمثل اهداف الدراسة في هدف رئيس ومجموعة من الاهداف الفرعية . أما الهدف الرئيس فهو : طرح نموذج مقترح لمأسسة الخدمات المقدمة للجرحى من قبل رابطة جرحى فلسطين. أما الاهداف الفرعية فتتمثل في التعرف على :

- التعرف الى فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة .
- معرفة مدى رضا اصحاب العلاقة في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين بمجال تطوير رسالة الرابطة واهدافها .
- معرفة مدى رضا اصحاب العلاقة في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين بمجال توظيف عمليات التخطيط والتقييم التي تمارسها المؤسسة .
- التعرف الى الاليات الكفيلة بالاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة .
- التعرف الى طبيعة ادارة المؤسسة وبيئة العمل .
- معرفة انعاكاسات مقر مراجعة الجرحى ومكان المؤسسة على راحة الجرحى من وجهة نظر اصحاب العلاقة في المؤسسة .
- معرفة مدى اختلاف اجابات المبحوثين حول النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر اصحاب العلاقة باختلاف المتغيرات الاتية : الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، طبيعة العمل بالمؤسسة ، المحافظة .

5.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، فالاهتمام بالجرحى وتلبية احتياجاتهم وتنظيم خدمات الرعاية المقدمة لهم يعد مؤشراً واضحاً على مدى اهتمام الشعوب والمجتمعات بمن استعدوا للتضحية بأنفسهم وتعرضوا للإصابة وأنهم أصبحوا يشكلون شريحة واسعة من النسيج الاجتماعي الفلسطيني حيث وصلت نسبتهم إلى 2% من مجموع السكان .

وترى الباحثة انطلاقاً من الفهم السابق أن هذه الدراسة تتمتع بعدة مزايا تجعلها اهلاً للجهد الذي سيبذل في انجازها، فهي دراسة على درجة واضحة من الأهمية للاعتبارات التالية :

- من الناحية العلمية : تتمتع الدراسة بأهمية علمية تتأتى في فتح الأفاق البحثية لدراسات أخرى للبحث في كيفية رفع مستويات الأداء في المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الخاصة بضحايا الحروب الإسرائيلية .
- من الناحية التطبيقية : في حال إتمام الدراسة والاستفادة بنتائجها وتوصياتها ولفت أنظار أصحاب القرار من إدارة المؤسسة والجهات المعنية إلى وضع القوانين والتشريعات اللازمة لإعادة تخطيطها لمأسستها وتحقيق الاستدامة بخدماتها مع ضرورة اعادة هيكلية المؤسسة وانشطتها وبرامجها وخدماتها وبالتالي تحسن من نوعية الخدمات المقدمة للجرحى .
- أهمية الدراسة من وجهة نظر الباحثة : تعميق معارف الباحثة في مجال مأسسة الخدمات يساعدها على أداء عملها بشكل أفضل، ويزيد من إمكانية مساهمتها في إنجاح عمل المؤسسة.

6.1 أسئلة الدراسة

تتمثل اسئلة الدراسة في سؤال رئيس ومجموعة من الاسئلة الفرعية. أما السؤال الرئيس فهو: ما مدى مستوى رضا اصحاب العلاقة في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين بطرح نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظرهم؟ وأما الاسئلة الفرعية فكانت:

- ما مدى رضا اصحاب العلاقة في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين عن مجال تطوير رسالة الرابطة وأهدافها ؟
- ما مدى رضا اصحاب العلاقة في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين عن مجال توظيف عمليات التخطيط والتقييم التي تمارسها المؤسسة ؟
- ما هي فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة ؟
- ما الاليات الكفيلة بالاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة ؟
- ماهية طبيعة ادارة المؤسسة وبيئة العمل ؟
- ما هي انعاكاسات مقر مراجعة الجرحى ومكان المؤسسة على راحة الجرحى من وجهة نظر اصحاب العلاقة في المؤسسة ؟
- هل تختلف اجابات المبحوثين حول النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر اصحاب العلاقة باختلاف المتغيرات الاتية : الجنس_ العمر _ المؤهل العلمي _ سنوات الخبرة _ طبيعة العمل بالمؤسسة _ المحافظة ؟

7.1 فرضيات الدراسة

تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضيات التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير الجنس .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير العمر .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير طبيعة العمل بالمؤسسة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة تبعا لمتغير المحافظة .

8.1 حدود الدراسة

أجريت هذه الدراسة استناداً الى الحدود الاتية :

- الحدود الزمانية : تم تطبيق هذه الدراسة واتمامها من الفترة 2011/7– 2012/6 .
- الحدود المكانية: محافظات شمال الضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) .

- الحدود البشرية : أقتصرت الدراسة على العاملين من الهيئة الادارية والاعضاء والمسؤولين في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين ، طولكرم، قلقيلية).

9.1 هيكلية الدراسة

تتألف هيكلية الدراسة من خمسة فصول مرتبة على النحو التالي :

- الفصل الاول ويتناول مقدمة تتعلق بظروف الاعاقة التي يخلفها جيش الاحتلال بأبناء الشعب الفلسطيني ودور المؤسسات ذات العلاقة في رعاية هذه الفئة وتقديم كل ما يحتاجونه من الدعم المادي والمعنوي وبيان المبررات والاهمية لاجراء هذه الدراسة كما تم تسليط الضوء على مشكلتها، والتعرف على الاهداف وتساؤلات الدراسة وفرضياتها .
- الفصل الثاني ويتناول الاطار النظري للدراسة، اهم ما ورد من كتب ودراسات في هذا المجال، مفهوم المأسسة و اشكالها واهم مميزاتها ، بالاضافة الى مفهوم المؤسسة واهم اشكالها ودورة حياتها، والمؤسسات الاهلية وواقع تمويلها في فلسطين، وشرح مفصل عن رابطة جرحى فلسطين ودراسة واقعها الحالي.
- الفصل الثالث ويتناول منهجية الدراسة واجراءاتها والادوات التي تم الاستعانة بها للاجابة على اسئلة الدراسة، والاختبارات التي اجريت على الادوات لفحص صدقها وثباتها بالاضافة للمقاييس التي اعتمد عليها لاظهار نتائج البيانات، كما تم بيان حدود الدراسة ومجتمعها، بالاضافة لعينتها، والنتائج التي تتعلق بخصائص المبحوثين .
- الفصل الرابع وتم فيه تناول نتائج التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها باستخدام اداة الدراسة والاجابة على اسئلة الدراسة بشكل تفصيلي، وعرض النتائج ومناقشتها.
- الفصل الخامس ويشتمل على الاستنتاجات التي بنيت على نتائج الدراسة وتقديم مقترحات لكل الاستنتاجات ووضع نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بالجرحى مع ذكر اهم التوصيات .
- وفي نهاية الفصول تم ارفاق قائمة بأهم المراجع العلمية الموثقة التي تم الاعتماد عليها بالدراسة، واخيراً الملاحق المساندة للدراسة .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

نتناول في هذا الفصل، القسم النظري من الدراسة، بالعودة لأهم ما ورد من دراسات وكتابات عربياً وعالمياً، ويقسم إلى ستة أجزاء : الجزء الأول يعتبر مقدمة لما بعده من أجزاء فيبحث في الحديث عن المأسسة، وتعريفها ، وخصائصها، وأشكالها، وميزاتها، يليه الجزء الثاني يبحث في مفهوم المؤسسة، وأصنافها، وأنواعها، ودورة حياة المؤسسات، والتطوير المؤسسي، وخطواته، ودوافع التغيير المؤسسي، أما الجزء الثالث يتناول المؤسسات الأهلية في فلسطين، والمنظمات الأهلية في ظل وجود السلطة الوطنية الفلسطينية، والمهام التي قامت بها المؤسسات الأهلية، في حين يتناول الجزء الرابع مفهوم التمويل في المؤسسات الأهلية، ومصادر تمويلها، وأنواع التبرعات، وأساليب جمع التبرعات، والتمويل الذاتي،ودوافعه، وأهميته،واهم وسائله، وفي الجزء الخامس تم تناول الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الجرحى من رسائل ماجستير، في حين تناول الجزء السادس رابطة جرحى فلسطين "فجر" كحالة دراسية عن المؤسسات التي ترعى شؤون الجرحى داخل فلسطين.

2.2 المأسسة: الأسس والمفاهيم

فيما يلي ملخص عن المأسسة وتعريفها وخصائصها وأشكالها و ميزاتها :

1.2.2. المأسسة Institutionalisation:

تهتم كظاهرة إدارية بدراسة الكيفية التي تشكل فيها الممارسات الإدارية والتنظيمات المرتبطة بها على اختلاف أنواعها، كما تُعنى بدراسة العوامل والأبعاد المشكلة لها أو التي تساعد في تشكلها عند تحليل وتفسير هذه الممارسات والتنظيمات. ويبرز فيها تسليط الضوء على كيفية تفاعل منظمات الأعمال والمؤسسات مع بيئتها المتعددة.

ويعتبر مفهوم المأسسة من المفاهيم ذات الأوجه المتعددة والمتداخلة نظرا لاشتراك عدد من الحقول المعرفية مثل علم الاجتماع، وعلم الاقتصاد، وعلم السياسة، والدراسات التنظيمية، وغيرها، في طروحاتها ونظرياتها، ولقد ترتب على تعددية نظريات المأسسة وتداخل طروحاتها عدم إمكانية توظيف مدخل نظري شمولي للمأسسة في الدراسات التنظيمية، وكذلك صعوبة تطوير مقاييس محددة يمكن توظيفها من اجل قياس مدى تمأسس الظاهرة الإدارية والتنظيمية ميدانيا. مما جعل العديد من الدراسات تلجا إلى اعتماد مؤشرات قابلة للقياس منبثقة من الممارسات الإدارية أو الجوانب التنظيمية ذات العلاقة من اجل الاستدلال على المأسسة من خلالها.(الرشيد،2002)

ويرجع الاهتمام بالمأسسة إلى علماء بارزين من أمثال عالم الاجتماع المعروف دوركهايم Durkheimالذي أطلق على علم الاجتماع "علم دراسة المؤسسات". كما ساهم في إبراز مفهوم المأسسة عالم الاجتماع المعروف ماكس فيبر (Max Weber) الذي افترض توفر سمات مجتمعية محددة تعكس اتجاهات مستقرة (أو مُمأسسة) مثل العقلانية بمفهومها الواسع الذي يعني الابتعاد عن التقليدية، والرسمية التي تعني فصل العام عن الخاص، والنفوذ الشرعي الذي تقره المؤسسات المجتمعية ذات العلاقة، افترض توفرها كشروط لنجاح الممارسة الإدارية وفق النموذج البيروقراطي المثالي الذي طوره. كما يعتبر الباحث الأمريكي سيلزنيك وكما ورد في دراسة ديماجيو وباول (DiMaggio & Powell) من أوائل الباحثين الذين بينوا ميدانياً كيف إن السلوك التنظيمي يحتكم لمظاهر مُمأسِسة معينة كما جاء في دراسته المعروفة سلطة وادي تينيسي والتي بين فيها كيفية ترسّخ (تمأسس) الممارسة الإدارية لسلطة الوادي متأثرة بالأنظمة والتعليمات الحكومية ذات العلاقة مع أن ذلك يتعارض مع أهداف تلك السلطة المهنية. بينما يعتبر مير وروان Meyer &Rowan من الباحثين الأوائل الذين بينوا كيفية تأثير الأبعاد المجتمعية على التنظيم ميدانياً وفق ما أصبح يعرف بالمأسسة الجديدة (Tolbert, ،1996)

وارتكز العديد من الدراسات الحديثة في المأسسة على مساهمات مفكرين مثل بيرجر ولوكمان الذين

تمكنوا من إبراز فكرة أن الممارسة أو إعادة إنتاجها كنمط سلوكي تنبثق من التفاعل المتكرر في التنظيم . وعليه تتم ممارسة الأنشطة التنظيمية على أساس مسلم به ، مما ساعد ذلك في تحديد أدق لمدى تأثير الأبعاد المجتمعية ذات العلاقة على الظاهرة التنظيمية بعد ان كانت تتخذ الطابع العمومي في الدراسات ذات العلاقة .وارتبط الاهتمام المعرفي الأكثر حداثة بالمأسسة المرتبطة بالدراسات التنظيمية بالمأسسة الجديدة والتي برز فيها باحثون من امثال سكوت Scott وديماجيو DiMaggio، وباول، Powell، وزكر Zucker، وروان Rowan ، ومير Meyer ، وجيبرسون Jepperson، وغيرهم. ولقد عكس ذلك توجهات جديدة في البحث المأسسي قام بشكل رئيسي على تبيان وتفصيل مدى تأثير العوامل المجتمعية باختلاف أنواعها، وبتداخلاتها المتشابكة على الممارسات الإدارية في المؤسسات ومنظمات الأعمال، وكذلك أيضاً الكيفية التي تتشكل فيها هذه الممارسات والتنظيمات المرتبطة بها على اختلاف أنواعها مستجيبة للمؤثرات المجتمعية العديدة مثل دور كل من الدولة والاتحادات المهنية ومنظمات الأعمال في نفس القطاع .(Weber،1984)

2.2.2. تعريف المأسسة :

من بين التعريفات الدالة على المأسسة وعلى اشتقاقاتها تلك التي أوردها جيبرسونوردت في DiMaggio, Paul and Powell, Walter, في عام 1991 . وقد عرف المأسسة بأنها برامج أو قواعد منظمة مبنية اجتماعياً يعاد إنتاجها أو تشكلها بشكل روتيني وتعمل كركائز مقيدة نسبيا للبيئات ذات العلاقة ،وتكون مرتبطة باعتبارات مسلم بها . أما التمأسس فيوضحه على انه الصيرورة التي يستدل من خلالها على معنى المؤسسات ولهذه الصيرورة ذات المظاهر المتعددة والمتنوعة مستويات مثل المحلي والعالمي ودرجات تعكس مدى تجذرها أو التسليم بها ومسالك مثل المنظمة الرسمية والنظم الضابط. (DiMaggio ،1991). والمأسسة كمنهج دراسي متمايز في الدراسات التنظيمية وفقاً لجيبرسون عبارة عن" الإستراتيجية" النظرية التي تسعى إلى تطوير وتطبيق الأساليب التي تمكن من تفسير ودراسة المؤثرات والمسببات المفضية الى تشكل المؤسسات

3.2.2. خصائص المأسسة:

من أهم خصائص المأسسة أنها لا تعتبر نظرية متكاملة قائمة على طروحات وافتراضات محددة قابلة للتحقق إنما بالإمكان الاستدلال عليها من خلال ما يسميه "بوازو" تحول الأنموذج أي تحول الممارسات الإدارية من سياق إلى سياق أخر . ومن خصائصها أنها صيرورة تتجسد من خلال النظم والبرامج الاجتماعية أو القواعد والكتب المخطوطة او الطقوس او الاعتبارات ذات العلاقة،

وأنها صيرورة نسبية تتحقق بدرجات متفاوتة ويمكن التدرج فيها وزيادة وتيرتها أو إضعافها أو إعادة تشكلها، وأنها صيرورة مزدوجة تعكس حرية التصرف والضوابط المقيدة لهذه الحرية في آن واحد، ومن خصائصها أن الإلمام بها يتطلب التفريق بين ما هو ممأسس وما هو غير مماسس من الظواهر ذات العلاقة . وانها تتداخل مع العديد من المفاهيم المرتبطة بها مثل المنظمة الرسمية والسياق الكلي والثقافة . وانها ترتبط ارتباط وثيق بالمنظمات الأقدر على تجسيد الواقع المجتمعي والتي تعمل كمجال لقياس التاثير المجتمعي على سلوك الافراد. (Meyer ،1991)

4.2.2. أشكال المأسسة :

ووفقا للأدبيات ذات العلاقة ، تشمل الأشكال الرئيسية للمأسسة ثلاثة أنماط هي : 1ــ المأسسة القسرية التي ترتبط بالتشريعات والأنظمة والقواعد التي يتم سنها، 2ــ والمأسسة المقلدة التي ترتبط بتبني تشكلات تنظيمية محددة من قبل بعض المؤسسات ، 3ــ والمأسسة المعيارية التي اكثر ما ترتبط بالحرفية او المهنية ومعاييرها وشروطها . وفقاً لاشكال المأسسة التي تم ذكرها فقد اختارت الباحثة المأسسة القسرية في بناء النموذج الذي تم وضعه لمأسسة خدمات الجرحى وذلك كونها تعتمد على اسس وقواعد واضحه ومن اجل تحقيق واستمرار النموذج كونه يحتوي على جذور متأصله في عمق الوعي الانساني لاهمية هذه الشريحه في المجتمع الفلسطيني .

5.2.2. ضرورة المأسسة وأنماط تغيرها :

ان المأسسة في ابسط ملامحها تعني الاستغلال الأمثل للموارد البشرية، وهنا يمكن لمركز دعم اتخاذ القرار وصنع السياسات ان يوفر شبكة عملاقة من الأكاديميين والخبراء توظف طاقاتهم لخدمة المصالح الوطنية، ويمكن لهذه الخبرات ان تتجمع ضمن آليات محددة لتقديم الاستشارات والخبرات. وتتقاطع حالات صيرورة المأسسة هذه مع مداخل التغير المأسسي التي يصنفها جيبرسون والتي اقتبست من Selznick, Philip في أربعة أنماط وهي ما يلي:

- الأول : التشكل المأسسي الذي يرتبط بإيجاد مخرج لأنماط السلوك أو الممارسات غير المعاد بناؤها أو تشكلها أو تلك الناجمة عن الأنماط السلوكية المعاد بناءها أو تشكيلها بناء على الفعل المقصود والموجه كمأسسة الفرد لذاته .
- والثاني : التطوير المأسسي الذي يمثل حالة استمرارية التمأسس : أي التغيير من خلال شكل تمأسسي معين ، كمأسسة المواطنة .

- والثالث : إضعاف المأسسة الذي يمثل مخرجا للمأسسة نفسها نحو إعادة تشكيل الممارسة من خلال أنماط السلوك غير المعاد تشكلها ، كتفكيك مأسسة الجندر المتعلقة بأدوار الجنسين
- والرابع : فهو اعادة المأسسة الذي يمثل مخرجاً من حالة تمأسس معينة ودخولاً في حالة تمأسس أخرى تحكمها قواعد أو مبادئ مختلفة، كمأسسة العلمانية وتحول الفكر الديني في المجتمعات الغربية . (Selznick, Philip،1949)

6.2.2. ميزات المأسسة :

المأسسة والبناء المؤسسي بمثابة الأمل المنشود والحلم المفقود الذي يتمناه الجميع ويتطلع بالوصول إليه، من أجل الارتقاء بالمؤسسة وما تقدمه من خدمات. من هنا كان لابد من البحث حول النقاط التي تجعل من المؤسسات قائمة على المأسسة والتي يمكن إجمالها بالنقاط التالية: كما وردت في Kondra (1998):

- وجود هيكلية تنظيمية تحدد الوحدات والعلاقة بين هذه الوحدات وآليات صنع القرار .
- وصف وظيفي لكل وحدة ولاعضاء المؤسسة .
- تحديد حجم المؤسسة الذي يناسبها.
- وجود عناصر التخطيط والسيطرة والتوجيه فأن مأسسة المؤسسات تقوم على إشاعة روح الفريق وإدارة الأمور بمقاييس تقوم على تحقيق أفضل عائد من النفقات .
- قدرة المؤسسة على تطوير ثقافة خاصة بها تكون على توافق مع الثقافة الداخلية لأفرادها والثقافات المحيطة بها.
- قدرة المؤسسة على توليد الآليات الكافية والكفيلة بحل مشاكلها و أولها الصراع بين العاملين فيها.
- توزيع الأدوار مع التفويض المتواصل والمحدد المعالم للمسؤوليات مع الصلاحيات .
- ان يتم اختيار رئيس المؤسسة من خلال لجنة شوريه تعتمد على معايير محددة وشفافة.
- نجاح المؤسسة يبدأ من البداية حتى يحافظ على عنصر الديمومة في العمل وتقدم والأفراد. (Kondra،1998)

3.2 المؤسسة :

فيما يلي تلخيص لأهم المفاهيم والأسس النظرية المتعلقة بمفهوم المؤسسة :

1.3.2. مفهوم المؤسسة :

تعبر المؤسسة عن واقع اقتصادي وبشري واجتماعي، كونها تعمل في بيئة مجتمعية محددة، وتمثل جزءا من البنية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي في قلب البيئة الاقتصادية الديناميكية، التي ميزتها الرئيسية التطور و التغير ، فالمحيط الحالي للمؤسسات معقد وغير مؤكد.

وتعرف أيضا ًأنها نظام اجتماعي نسبي وإطار تنسيقي عقلاني بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقاتهم بهيكلية محددة في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية، وتعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين . (العدلوني،2002)

2.3.2. تصنيف المؤسسات :

- المؤسسات الإنتاجية : وهي المؤسسات التي تختص بإنتاج سلعة وقد تكون صناعة سلعة شكلية أو تحويلية باستخدام عمليات صناعية معينة لتحويل المواد الأولية إلى سلع ذات طبيعة مختلفة، وتصنف هذه المؤسسات وفقاً لطبيعة النشاط الذي تعمل فيه وقد تكون تابعة للقطاع الحكومي أو الخاص او المشترك وتعتبر مؤسسات ربحية .
- المؤسسات الخدمية : وهي المؤسسات التي لا تقوم بإنتاج سلع مادية، ولكنها تقدم خدماتها في نظير الحصول على مقابل لها وتعتبر هذه المؤسسات في غاية الأهمية وقد تكون تابعة للقطاع الحكومي أو القطاع الخاص او القطاع المشترك .
- المؤسسات التطوعية : وهي المؤسسات التي تقوم على أساس التطوع بدافع خدمة المجتمع، ولا تسعى للربح المادي، واغلبها قامت على أساس أخلاقي أو ديني أو اجتماعي أو حضاري بالمفهوم الواسع . (العدلوني،2002)

3.3.2. دورة حياة المؤسسات :

تعتبر المؤسسة كائن بيولوجي لها عقلها وجسمها وروحها وبيئتها التي تتفاعل معها داخلياً وخارجياً، كما أن لها احتياجات أساسية يطلق عليها دورة حياة المؤسسات كما وضعها العدلوني وحددها بخمس مراحل تتمثل بـــ :

- المرحلة الأولى : مرحلة النشأة والوجود تبدأ فيها المؤسسة بالبحث عن أسباب وجودها ونشأتها حيث تتطلب من المؤسسة أن تحدد الرؤية المستقبلية والرسالة التي تضطلع بها.
- المرحلة الثانية : مرحلة التأسيس والبناء تبدأ بها المؤسسة بأتخاذ خطوات حثيثة من اجل عملية التأسيس والبناء والهيكلة بالطريقة التي تستجيب لمتطلبات الرؤية المستقبلية والرسالة المنوطة والأهداف التي وضعتها.
- المرحلة الثالثة : مرحلة التوسع والامتداد تبدأ فيها المؤسسة بالتفكير ووضع الخطط والاستراتيجيات والتكتيكات العملية لإحداث التوسع في الخدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال زيادة الكمية وتحسين النوعية.
- المرحلة الرابعة : مرحلة الارتقاء تبدأ فيها المؤسسة بأتخاذ منحنى أكثر عمقاً وصعوداً باتجاه الرقي بالمؤسسة إلى أعلى درجات التميز عن غيرها من المؤسسات المنافسة.
- المرحلة الخامسة : مرحلة التمكين والاستمرار فيها تصل المؤسسة إلى القمة والى درجة عالية من التمكين لها في الأرض والسمعة الحسنة .(العدلوني،2002)

من خلال اطلاعي وكتابتي كباحثة عن مراحل دورة حياة المؤسسات الناجحه أود الاشاره ان المؤسسات الخاصة برعاية شؤون الجرحى من مؤسسة رعاية اسر الشهداء والجرحى ورابطة جرحى فلسطين تفتقر كل الفقر لمثل هذه المراحل واخص بالذكر رابطة الجرحى بخصوص افتقارها الى الرسالة والرؤية المستقبلية لمؤسستها.

وبسبب عدم قدرة هذه المؤسسات على التوسع وزيادة جودة الخدمات المقدمة للجرحى كان لا بد مثل هذه الرساله ان تنجز وتقدم للجهات المختصة من اجل الارتقاء بالمؤسسسات وبالاشخاص القائمين على تقديم الخدمات الخاصة بالجرحى.

4.3.2. التطوير المؤسسي :

تركز عملية التطوير على إحداث تغيير بعيد المدى في حياة المؤسسة، وقد تشمل التطورات تغييرات في السياسة العامة مثل تحقيق المساواة بين الجنسين في العمل، أو وضع خطة إستراتيجية جديدة أو ابتداع شكل تنظيمي جديد لاتخاذ القرارات وممارسة العمل داخل المؤسسة إلا أن الجهود الموجهة نحو تطوير الأداء والعمل في المؤسسة تتعدى المسؤوليات المحددة الملقاه على كاهل أي شخص منفرد بذاته وان الجهود التي يتم تسخيرها لتحسين أداء المؤسسة توكل إلى عدد من الدوائر التي تشكل فيما بينها فريقاً خاصاً أو لجنة للقيام بهذه المهمة .

5.3.2. خطوات التطوير المؤسسي :

في دراسة لكل منكليبر،مكلارن وبيسون (2002) حول التغيير المؤسسي في المنظمات الاهلية، أشار الباحثون الى عملية التطوير تبدأ عندما تدرك المؤسسة بأن هناك مشكلة تستوجب البحث عن حل، ومن ثم تختار قيادة المؤسسة إحدى المشاكل الواجب حلها وبعد إدراك المشكلة يتم تحديد أبعادها، ومن ثم اتخاذ القرارات الواجب القيام بها مثل تخصيص المواد اللازمة وتشكيل فريق عمل يتولى الإشراف على عملية التطوير . وتبدأ عملية اختيار الفريق بعد تحليل المشكلة وبعد ذلك تأتي عملية البحث وجمع المعلومات لتكوين صورة واضحة عنها وتعتبر هذه المعلومات ضرورية لتقييم عملية التطوير ومن هنا يعتبر تطوير المؤسسة غاية الأهمية كونه سيغير طريقة العمل ومن المهم أن يتم تصميم عملية التطوير بحيث تستجيب لاحتياجات الناس وان تتمتع بدعم اكبر عدد ممكن من أعضاء المؤسسة وقادتها . ولخص الباحثون المذكورين اعلاه خطوات عملية التطوير المؤسسي بـــ ادراك المشكله من قبل المؤسسة، تعريف المشكلة، جمع المعلومات، تصميم الحلول، التطبيق،التقييم .(كليبر، بيسون،2002)

6.3.2. دوافع التغيير المؤسسي :

ويمكن النظر إلى أي مؤسسة على أساس أنها بناء هادف، وأنها قامت لتحقيق أهداف محددة في المجتمع ولكن بمرور الزمن تشعر المؤسسة بأنها بدأت تظهر عوامل تؤكد عدم مواكبتها للظروف البيئية المحيطة، أو ظهور مشكلات معينة تستوجب تغيير المسار ويمكن إجمال دوافع التغيير التي اوردها خاطر(2007) بما يلي :

- ظهور أهداف جديدة أمام المؤسسة تريد تحقيقها مما يستوجب أحداث التغيير لكي تستطيع المؤسسة تحقيق هذه الأهداف والتي لا يمكن تحقيقها في ظل الظروف الراهنة.
- ندرة العمالة ذات الكفاءة في مجال تخصص المؤسسة مما يجعلها تسعى باستمرار للحفاظ على فاعليتها إلى إدخال تقنية حديثة تعوض الفرق في درجة الكفاءة لدى العاملين .
- الرغبة في تحسين إجراءات أداء العمل لتحقيق زيادة في رفع مستوى الأداء .
- ظهور بعض الانحراف مما يستوجب أعادة النظر في خط سير وإجراء العمل أو تعديل لائحة العمل أو تغيير بين قيادات الإشراف والتوجيه داخل المؤسسة .
- وقد يكون التغيير رد فعل طبيعي لضغوط المستفيدين من المؤسسة، أو تغيير في الاحتياجات لديهم .

- ظهور مواكبة بعض القوانين الجديدة التي تصدرها الدولة .
- تحقيق بعض المطالب للعاملين في المؤسسة سواء بالنسبة للنواحي المادية أو ظروف العمل داخل المؤسسة بشرط أن يتناسب ذلك مع إمكانيات المؤسسة . (خاطر،2007)

ففي تنمية المؤسسة يكون التركيز على إقناع الناس وحثهم على قبول وجهة نظر فنية، والتي قد تتمثل في قبول فكرة جديدة، أو تطبيق سياسة أو برنامج خاص ففي كل الحالات يجب أن يكون هناك استجابات من الجماعة المقصودة لنجاح عملية تنمية وبناء المؤسسة وذلك من خلال البحث الحقيقي الذي تقوم به كل الأطراف وتؤثر بدورها في تغيير الأفراد المقصودين لتبني هذه القيم بل والقائمين على عملية التغيير المقصود .(ابراهيم،1999)

4.2 المؤسسات الأهلية في فلسطين

تنفرد المؤسسات الأهلية الفلسطينية عن مثيلاتها في البلدان العربية والعالم حيث أنها تعمل على أرض خاضعة للاحتلال الإسرائيلي بكل ما يعنيه ذلك من ضرورة معالجة نتائج سياسة التدمير المنهجية لكل مقومات المجتمع المدني الفلسطيني .

وفي تلك الفترة الزمنية التي كانت تسيطر فيها قوات الاحتلال على كامل أراضي الضفة الغربية وقطاع غزة، تعرضت المؤسسات الأهلية الفلسطينية لضغوط هائلة من قبل قوات الاحتلال بسبب مراقبتها الدائمة لحركتها وتدخلها الدائم في برامج عملها، حتى وصل الأمر لحد إغلاق العديد من هذه المؤسسات وإبعاد قادتها خارج الوطن .

كما حملت المؤسسات الأهلية على كاهلها قسطاً كبيراً من النتائج الإنسانية المأساوية التي خلفتها النكبة الفلسطينية الأولى عام 1948، حيث بلغ عدد اللاجئين المهجّرين من مدنهم وقراهم بالقوة العسكرية إلى الضفة الغربية 000 250 نسمة والى قطاع غزة 000 160 نسمة، وذلك بين عامي 1948 – 1949. إن تدفق هذه الأعداد الهائلة من اللاجئين إلى مدن وقرى الضفة الغربية وغزة قد أضاف أعباء ومهام جسيمة على المنظمات الأهلية الفلسطينية التي كانت تسمي نفسها الجمعيات الخيرية . (الباز،1997). فقد أصبحت الجمعيات تعنى أيضاً بالإسعافات الأولية ومشوّهي الحرب ودور الأيتام وتأهيل الفتيات المشردات وتقديم المعونات الغذائية العاجلة للاجئين الفلسطينيين. إضافة إلى المهام التقليدية والمتصلة بنفس الظروف التي عاشها الشعب الفلسطيني : محو الأمية ورفع المستوى الصحي والتدريب المهني والأمومة والطفولة ... الخ. (شعت،2010)

عام 1967 وبعد الاحتلال الإسرائيلي لما تبقى من الأرض الفلسطينية، شهدت الأوضاع الاجتماعية طوراً مأساويا جديداً في الضفة الغربية وقطاع غزة نتيجة سيطرة قوات الاحتلال على الثروات الطبيعية وإلحاق الاقتصاد الفلسطيني – الهش أصلاً – بالاقتصاد الإسرائيلي وفرض الأحكام العسكرية وتجزئة المناطق الفلسطينية . لقد أنتجت هذه السياسة آلافاً من العائلات المشّردة أو المنقسمة وأعداداً كبيرة من الأيتام وذوي المعتقلين وآلاف العاطلين عن العمل، وفوق ذلك فراغاً وطنياً وسياسياً نتيجة عدم وجود سلطة وطنية رسمية.

كان من الطبيعي أن يرد المجتمع الفلسطيني على آلة الدمار العسكرية وعلى قوانين الاحتلال بتشكيل عشرات الجمعيات والمؤسسات الأهليـــة الجديـــــدة المتخصصة بالمهام الاجتماعية والإنسانية الناشئة. كان ذلك جواباً دفاعياً سلمياً في مواجهة السياسات العنصرية التي استهدفت مصادرة الأرض وتفريغها من السكان الأصليين إذ نشأت المؤسسات التعليمية للعناية بمحو الأمية ، والمؤسسات الأهلية الصحية. وأنشئت ورش العمل الصغيرة في محاولة لمجابهة البطالة وارتفاع تكاليف المعيشة، كما ظهرت حديثاً مؤسسات للعناية بالتراث الوطني والثقافة. هذا إضافة إلى المؤسسات التي وجهت اهتمامها ولا زالت للعناية بأوضاع المعتقلين في سجون الاحتلال وعائلات الشهداء . (لداودوة،2001).

1.4.2. المنظمات الأهلية في ظل وجود السلطة الوطنية الفلسطينية منذ عام 1993:

بغض النظر عن تأييد أو معارضة اتفاق أوسلو بمضامينه ونتائجه السياسية على المستوى الوطني الفلسطيني، إلا أن انفراجا قد وقع على أوضاع المنظمات الأهلية التي عانت طويلاً من قوانين الاحتلال، كما أن أعداداً كبيرة من المؤسسات الأهلية المتخصصة قد أنشئت بعد عام 1993. لعل النشاط الهائل الذي تمتعت به المؤسسات الأهلية دليل على هذا الشوق غير المحدود لدى فئات المجتمع الفلسطيني والاستعداد للمشاركة في عملية البناء في ظل وجود سلطة فلسطينية لأول مرة في التاريخ النضالي الوطني الفلسطيني. (شعت،2010). هذا إضافة إلى تأثر المجتمع الفلسطيني ونخبه على وجه الخصوص بالثقافة العالمية الجديدة والاتجاهات الحديثة في عمل مؤسسات المجتمع المدني العالمية ومحاولة محاكاتها والتواصل معها. كما تطور الاهتمام بأنواع من التخصصات المدنية والقانونية دون أن تلغى المؤسسات الأهلية والجمعيات التاريخية فقد وصل عدد المؤسسات الأهلية في كل من :

- الضفة الغربية إلى 480 منظمة وذلك كما ورد في دليل المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربيه،(1999) .

- قطاع غزة إلى 227 منظمة وذلك كما ما ورد في دليل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة،(2000).

2.4.2. المهام التي قامت بها المؤسسات الأهلية للفترة الزمنية بين أعوام 1993– 2000:

تصاعدت وتنوعت الخدمات التي قدمتها المؤسسات الأهلية على المستويين العامودي والأفقي. فقد شملت قطاعات اجتماعية أوسع نتيجة حرية حركتها واندفاعها للمساهمة في عملية البناء، كما انفتحت أيضاً على مهام جديدة أو تطور اهتمامها بها مثل الدفاع عن حقوق الإنسان والدفاع عن حقوق المواطن وإجراء الأبحاث والدراسات النظرية والميدانية ... الخ، وذلك حسب ما ورد في دليل المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربية،(1999). أما العناوين العريضة لهذه الخدمات فهي:

- في مجال المحافظة على البيئة : نشاطات واسعة للتثقيف البيئي والحدّ من التلوث ونشر مطبوعات عن الزراعة والبيئة البحرية (غزة)، تطوير نماذج زراعية حديثة في كل من أريحا وغزة، تنمية المشروعات الصغيرة الزراعية والمساهمة في حل مشاكل التسويق الزراعي وبرامج الإقراض والادخار.
- في مجال الثقافة الوطنية والتراثية: تشكلت فرق موسيقية وغنائية ومسرحية، بالإضافة لتطوير تصاميم الطوابع الفلسطينية والعملات بما يتناسب وتاريخ فلسطين قديماً وحديثاً، وإنشاء مكتبات حديثة وعقد مؤتمرات علمية وإقامة مهرجانات تراثية وتنظيم برامج اتصال مع أطفال العالم العربي والعالم إجمالاً، وذلك حسب ما ورد في ورقة مفاهيم للكاتب عزت عبد الهادي من مركز بيسان للبحوث والانماء .
- على صعيد حقوق الإنسان : المشاركة في الحملات الدولية ضد انتهاكات حقوق الإنسان ومتابعة قضايا المعتقلين في سجون الاحتلال والسلطة والدفاع عن حقوق العمال.
- في التنمية الاقتصادية : أنشئت مراكز لتطوير المشاريع الصغيرة ولتنظيم عملية الإرشاد الزراعي ومنح القروض الزراعية.
- في مجال التأهيل والتدريب : ترميم مباني صحية وشبابية وعقد دورات التأهيل المهني، والعناية بالمعوقين وتأهيلهم، تدريب متطوعين لمحو الأميّة، تعزيز القدرات المؤسسية ، تنفيذ برامج البناء المؤسسي وتنظيم الأسرة، إنشاء مدارس لتدريب الفنون للأطفال في غزة والضفة.
- في المجال الصحّي : تقديم خدمات صحية علاجية ووقائية منتشرة في أنحاء الضفة وغزة، تنفيذ برامج تأهيل المعاقين جسديا، برامج الصحّة النفسية للأطفال والنساء، برامج التوعية

بمخاطر المخدرات، إنشاء مراكز للعلاج الطبيعي ورعاية الأم الحامل.

- المرأة والطفل :طورت المؤسسات الأهلية الخاصّة بالنساء والأطفال كثيراً من برامجها المتعلقة بحقوق المرأة والطفل. وذلك حسب ما ورد في ورقة مفاهيم للكاتب عزت عبد الهادي من مركز بيسان للبحوث والانماء .

5.2 المؤسسات ذات العلاقة برعاية شؤون جرحى فلسطين

بعد الاستعراض العام للمؤسسات الاهلية، سيتم التعمق باحد المؤسسات الاهلية الخيرية والخاصة بخدمات الجرحى وهي رابطة جرحى فلسطين حيث جاءت هذه الدراسة من اجل إبراز مفهوم البناء المؤسسي والنظر في واقع المؤسسات الفلسطينية والخاصة بالعمل الخيري، وتلمس الهموم والتحديات التي تعاني منها هذه المؤسسات، واقتراح آليات علاجها ومداخل تطوير أداء هذا القطاع وزيادة نشاطه، ومن المؤسسات التي تم دراستها والعمل على مأسستها رابطة جرحى فلسطين وسوف يتم شرح رسالتها وأهدافها وكافة البرامج والمشاريع التي تقدمها للمستفيدين ودراسة واقعها الحالي، كما انه في ختام الفصل الخامس بعض الاستنتاجات سيتم طرح تصور مقترح للرابطة من اجل تحسين خدماتها ونظامها الإداري بما يعود بالنفع على الفئة المستفيدة (الجرحى) .

1.5.2. رابطة جرحى فلسطين " فجر " :

رابطة جرحى فلسطين هي مؤسسة إنسانية كفاحية أهلية، تأسست سنة 1997م ، تعنى بشؤون الجرحى وتعمل وفق الأنظمة والقوانين الفلسطينية، وتمثل جميع الجرحى في داخل الوطن وخارجه الذين أصيبوا خلال مسيرة التحرر الوطني، هدفها العام متابعة شؤون الجرحى وقضاياهم، وإعداد وتنفيذ الدراسات والمشاريع والبرامج التي تضمن إعادة تأهيل الجرحى نفسياً واجتماعياً ومهنياً من اجل دمجهم بالمجتمع، إضافة إلى توفير المستلزمات التي يحتاجونها في حياتهم .

2.5.2. رسالة المؤسسة :

تسعى الرابطة منذ تأسيسها إلى دمج الجريح الفلسطيني في المجتمع المدني دون تمييز استناداً للمادة (9) في القانون الأساسي المعدل للعام 2003 " الفلسطينيون أمام القانون والقضايا سواء لا تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو الرأي السياسي أو الإعاقة " وذلك من خلال تطوير مستوى الجريح وتحصيل كامل حقوقه المعنوية والمادية .

3.5.2. أهداف المؤسسة :

تتمثل أهداف المؤسسة فيما يأتي:

- رفع المستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والنفسي للجريح ليبقى منتجاً وفاعلاً في المجتمع.
- توفير العلاج واستكماله للحالات الخطرة التي لا يتوفر لها علاج في المستشفيات المحلية، من خلال التنسيق مع الوزارات المختصة والجهات ذات العلاقة .
- المساهمة في تأمين فرص عمل .
- توفير مواد وأجهزة طبية للمساهمة في علاج الجرحى .
- العمل على توفير تأمين صحي للجريح .
- المساهمة في توفير فرص التعليم المجاني .
- دعم المرأة (زوجة/والدة/أخت/أبنه) الجريح التي تقع عليها الرعاية الصحية والمسؤولية الاقتصادية من خلال تأهيلها وتدريبها وتوفير فرص عمل لها .
- دعم الطفل الجريح وأطفال الجرحى وتأهيلهم من خلال مراكز التأهيل النفسي والاجتماعي للطفل .
- عقد دورات تدريبية للجرحى وبرامج تثقيفية تحت إشراف أخصائيين اجتماعيين ونفسيين تتناسب ظروف كل حالة، ووضع العلاج المناسب لها .

4.5.2. المشاريع المستقبلية :

- إقامة مصنع للإطراف الصناعية والأجهزة المساعدة للحركة، بحيث يقوم بعمل الأطراف الصناعية وصيانتها الأجهزة المساعدة للحركة المستخدمة .
- مشروع دراسة احصائية ومسحية للجرحى، من اجل تأسيس قاعدة بيانات تفصيلية خاصة بهم، تساعد على تحديد البرامج والمشاريع والنشاطات التي تلائم طبيعة الاعاقة التي ألمت بهم.
- مشروع إصدار نشرة خاصة بالجرحى تكون الصوت المعبر عن مشاكل وهموم الجريح بشكل خاص، والمعاق بشكل عام .
- البحث عن مصادر لتوفير قروض خاصة لإقامة مشاريع صغيرة من اجل ضمان حياة كريمة دائمة للجريح .

5.5.2. الهيكل الإداري للرابطة:

يتمثل الهيكل الاداري للرابطة فيما ياتي:

- المؤتمر العام للجرحى هو أعلى هيئة مرجعية لرابطة جرحى فلسطين وهو الذي يقر النظام الداخلي واللوائح الداخلية لهيئات الرابطة، وهو صاحب الحق في إضافة أو تغيير أو تعديل أي نص في نصوص النظام الداخلي، بما يتلاءم ومصلحة الجرحى، ويتم انتخاب أعضاءه من خلال الهيئات العامة للرابطة في الفروع .
- المجلس الوسيط وهو الهيئة الثانية في الهيئات العليا لرابطة جرحى فلسطين بعد المؤتمر العام، والحلقة الوسيطة بين المؤتمر العام والهيئات العليا للرابطة، وعدد اعضاءه (61) عضواً يتم انتخابهم من اعضاء المؤتمر العام للرابطة .
- الامانة العامة وهي الهيئة الثالثة من الهيئات العليا لرابطة جرحى فلسطين، مهمتها متابعة امور الرابطة ورسم السياسة العامة للرابطة ووضع الخطط والبرامج للعمل، وعدد اعضاءها (33) عضواً يتم انتخابهم من اعضاء المجلس الوسيط للرابطة .
- المكتب التنفيذي وهو الهيئة الرابعة من الهيئات العليا لرابطة جرحى فلسطين، وهو الجهة التنفيذية للبرامج والانشطة والمشاريع والدراسات الخاصة بالجرحى، وعدد اعضاءه (7) يتم انتخابهم من اعضاء الامانة للرابطة، ويمثل المراتب التالية :

  - الامين العام .
  - الامين العام المساعد .
  - امين السر .
  - امين الصندوق .
  - مسؤول العلاقات العامة .
  - مسؤول الاعلام .
  - مسؤول التأهيل المهني والتدريب .

- مجلس المحافظة وهو خاص بكل فرع من فروع رابطة جرحى فلسطين، ومهمته متابعة اوضاع الرابطة بالفرع، ويتم انتخاب اعضاءه بنسبة 5% من اعضاء الهيئة العامة المشاركة في مؤتمر الفرع .
- الهيئة الادارية للفرع وهي الجهة المسؤولة مباشرة عن متابعة شؤون الجرحى في الفرع،

ومهمتها تنفيذ القرارات والبرامج الصادرة عن الهيئات العليا للرابطة، عدد أعضاءها (9-7) يتم انتخابهم من مجلس المحافظة للفرع .

6.5.2. مقر الرابطة :

المقر الرئيسي لرابطة جرحى فلسطين مدينة القدس ومؤقتا مدينة رام الله، بالإضافة إلى (11) فرع في المحافظات الشمالية، و(5) فروع في المحافظات الجنوبية، وفرع للجرحى المقيمين خارج الوطن .

الموارد المالية للمؤسسة وميزانياتها : ينشأ صندوق خاص بالجريح يسمى صندوق اعانة الجريح ويتبع المسؤول عن الشؤون المالية والادارية بالمؤسسة وتكون له ميزانية كافية لتحقيق اهدافه وتودع امواله بحساب خاص بالبنك على ان تجري موازنة الصندوق شهرياً . وتتكون موارد المؤسسة المالية من :

- المبالغ التي تخصصها السلطة .
- التبرعات والهبات المقدمة من الاشخاص او المؤسسات المختلفة الخاصة والخيرية والدولية
- مردود المشاريع والاسواق الخيرية والاحتفالات التي تنظمها المؤسسة .

تسلم المبالغ المحصلة للمسؤول عن الشؤون المالية بموجب ايصال رسمي او تحويل بنكي وتودع في الحساب الخاص للصندوق ولا يجوز صرف اية مبالغ منه الا بتوقيع المسؤول عن الصندوق ورئيس المؤسسة او نائبه في حالة غيابه .

تقوم الهيئة الادارية للمؤسسة بتشكيل لجنة خاصة ممن تتوسم فيهم صفات حب الخير والتضحية بجمع المساعدات للجرحى المحتاجين وأسرهم لتغطية أي نقص في موارد المؤسسة، وتسمى لجنة التضامن الوطني وتتكون من خمسة أعضاء لكل فرع .

6.2 مفهوم التمويل في المؤسسات الأهلية

يقصد بتمويل المؤسسات الأهلية هو " تزويدها بالأموال اللازمة لتحقيق إغراضها التي قامت من اجلها أو ما تحصل عليه من مال خاص لتحقيق أهدافها في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية.

(بدوي،1999). وحيث أن القطاع الأهلي لايمارس أنشطة استثمارية ربحية كما انه لا يملك وسائل سيادية تمكنه من تحصيل الإيرادات اللازمة لتنفيذ البرامج والمشاريع فان مهمة التمويل في المنظمات الأهلية قد تبدو أكثر تعقيد او أكثر صعوبة ، حيث إن الجزء الأكبر من مصادر تمويل المؤسسات الأهلية يتمثل في التبرعات والهبات التي تحصل عليها من المؤسسات المانحة والمتبرعين الآخرين ، وهذا بدوره يؤثر عل عمل وأداء تلك المؤسسات ويؤدي إلى درجة من عدم الاستقرار نظرا لان مستوى النشاط مرتبط بمستوى التمويل الذي بدورة يختلف باختلاف الظروف والم تغيرات الداخلية والخارجية ويخضع لاعتبارات كثيرة أهمها ما يلي :

- حجم الموازنات المرصودة من قبل المؤسسات المانحة للمؤسسات الأهلية.
- مستوى الثقة والمصداقية التي تتمتع بها المؤسسات الأهلية المحلية لدى المانحين.
- توافق برامج ومشاريع المؤسسات المحلية مع أهداف وفلسفات وأجندة المؤسسات المانحة.

1.6.2. مصادر ووسائل تمويل المؤسسات الأهلية :

يتميز قطاع المؤسسات الأهلية بخصائص ومميزات تختلف عن خصائص ومواصفات القطاعين الخاص والعام ، واختلاف الخصائص يؤدي إلى اختلاف مصادر تمويل القطاع الأهلي عن القطاعين الآخرين .ويمكن حصر مصادر تمويل المؤسسات الأهلية في الأتي(ابراهيم،2005) :
تعتبر المنح والتبرعات من أهم مصادر تمويل المؤسسات الأهلية ، نظرا لكبر حجم نفقات المؤسسات الأهلية على خدماتها وبرامجها ، بصورة تفوق إمكانية تغطية تلك النفقات من مصادر التمويل الأخرى ، خاصة وان الظروف الصعبة التي يمر بها المجتمع الفلسطيني تقلل بدرجة كبيرة من إمكانية اعتماد المؤسسات الأهلية على مساهمة المستفيدين من خدماتها ، كما أن سوء الوضع المالي للسلطة الوطنية الفلسطينية أدي إلى تقليص دعمها ومساعدتها للمؤسسات المحلية .

وتعتبر المنح والتبرعات من أهم واكبر مصادر التبرعات للمنظمات غير الحكومية في العالم ، ولهذا أصبحت عملية جمع التبرعات تأخذ إشكالا متعددة وأصبح لها فنون وأصول وقواعد ونظريات متعددة . ولا تقتصر عملية جمع التبرعات كأهم مصدر من مصادر تمويل المنظمات الأهلية على الأراضي الفلسطينية ، حيث أن التبرعات تشكل مصدرا تمويليا للمنظمات غير الحكومية في شتى أنحاء العالم " وتدل الإحصائيات إلى أن مجموع تبرعات العمل الخيري لعام 1994 م في الولايات المتحدة الأمريكية بلغ 130 بليون دولار ، ويبلغ دخل منظمة الصليب الأحمر سنويا بليون و 455 مليون دولار . (العلي،1996)

2.6.2. اقسام منح التبرعات :

- تبرعات محلية : وهي التي يتم الحصول عليها من المانحين والمترعين داخل الأراضي الفلسطينية ، سواء كانوا أشخاصا أو مؤسسات . وتتأثر المنح والتبرعات المحلية بالاعتبارات التالية :

  - الأوضاع الاقتصادية العامة في محافظات الوطن ، حيث أن تحسن الأوضاع الاقتصادية ينعكس إيجابا على قدرة المتبرعين على زيادة تبرعاتهم للمؤسسات الأهلية
  - ثقة المانحين بالمؤسسات الأهلية والقائمين عليها ، وبالتالي فان المؤسسات ذات الثقة العالية تكون اكبر من غيرها على جمع التبرعات المحلية من المتبرعين.
  - النشاط الذي تعمل فيه المنظمات الأهلية ، فبعض الأنشطة والبرامج تلقى تعاطفاً وتأييداً من قبل المتبرعين بصورة اكبر من الأنشطة الأخرى ، فالمجالات الإنسانية ككفالة الأيتام وإغاثة المنكوبين أكثر قبولا وتعاطفا من قبل المتبرعين المحليين من الأنشطة الأخرى.
  - ألازمات والظروف الصعبة فعندما يحدث اجتياح أو تدمير لمنطقة أو محافظة من محافظات الوطن يزداد التعاطف الشعبي وينعكس ذلك على زيادة التبرعات المحلية لصالح المؤسسات الأهلية التي تتولى جمع المساعدات العاجلة لمساعدة تلك المنطقة المنكوبة ، وذلك نابع من مدى التعاطف والترابط بين شرائح المجتمع الفلسطيني .(لداودوده، 2001)

- منح وتبرعات خارجية : هي المنح والتبرعات التي تحصل عليها المؤسسات الأهلية من مصادر متنوعة خارج نطاق الأراضي الفلسطينية أو من مؤسسات أجنبية لها فروع داخل الأراضي الفلسطينية.

وقد اظهر التعداد الذي أجراه معهد السياسات الاقتصادية الفلسطيني(ماس) لمنظمات غير الحكومية في فلسطين عام 2000 م " أن التمويل الخارجي هو المصدر الأول من بين مصادر التمويل ، وبلغ نسبته حوالي % 47 من إجمالي إيرادات هذه المنظمات ، يليه التمويل الذاتي) اشتراكات ومشاريع واستعادة تكلفة الخدمة (وبلغت نحو % 29 ، ثم التبرعات من أفراد ومؤسسات داخل الضفة الغربية وقطاع غزه.

3.6.2. أساليب جمع التبرعات :

سبق الحديث عن أهمية التبرعات في تمويل المؤسسات الأهلية، حيث تشكل التبرعات النسبة العظمى من مصادر تمويل المؤسسات الأهلية ، وللحصول على التبرعات لا بد من إتباع الأساليب والوسائل المناسبة التي تقنع وترغب المانحين في تقديم التبرعات المطلوبة ، ومن أهم تلك الوسائل:

- إعداد المشاريع والبرامج بشكل علمي وسليم وبما يتناسب مع أهداف المؤسسة ورسالتها
- الاتصال بالمؤسسات المانحة العاملة ضمن مجال مشاريع وبرامج المؤسسة. وإرفاق منشورات وتقارير عن المؤسسة ومجال عملها وأهدافها والمشاريع التي نفذتها، وعدد الفئات المستفيدة من خدماتها ، وذلك لإقناع المؤسسات المانحة بجديتها وكفاءتها ومصداقيتها.
- إقامة مواقع خاصة بالمؤسسات الأهلية على شبكة الانترنت توضح أهداف ونشاطات المؤسسة الأهلية. وكذلك استغلال وسائل الإعلام الأخرى لنشر أهدافها ومشاريعها.
- استغلال المناسبات الوطنية والدينية لإبراز أنشطة وفعاليات المؤسسة بشكل يظهر دورها الايجابي في خدمة المجتمع ، وبالتالي استغلال ذلك في حملات جمع التبرعات
- إشراك الشخصيات الوطنية والإسلامية ذات السمعة والمصداقية في حملات جمع التبرعات ، وفي الاتصال بالمؤسسات المانحة ، كون تلك الشخصيات تزيد من ثقة الممولين بالمؤسسة الأهلية
- استخدام المنظمة وسائل توثيق لأنشطتها وبرامجها المنفذة لتدعيم ثقة الممولين بمصداقيتها، ولكسب ثقة ممولين آخرين تسعي المؤسسة لبناء علاقات معهم لدعم برامج أخرى.
- استغلال المواسم والظروف التي تزيد فيها تبرعات المانحين ، كنهاية العام أو خلال شهر رمضان حيث يتم إخراج الصدقات والزكاة ، أو لدى حدوث أحداث تزيد من التعاطف الشعبي مع المجتمع الفلسطيني.

4.6.2. التمويل الذاتي :

إيرادات الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسات الأهلية وفيه تعتمد المؤسسة على جهودها الذاتية لتوفير التمويل وتنبع أهمية التمويل الذاتي للمؤسسات الأهلية كونه يعتبر المصدر الثاني من مصادر تمويل المؤسسات الأهلية في فلسطين بعد التمويل الخارجي حيث تبلغ نسبته حوالي 29 % من إجمالي إيرادات المؤسسات الأهلية .(لداودوده،2001)

تُحدِّد السياسة المالية أساليب التمويل، وهي تتطلب لتحقيق أهدافها لا الخبرة في هذا المجال فقط، بل القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق ربطها مع سياسة الأنشطة الاقتصادية المختلفة كأسلوب دقيق وهادف للاستخدام الأمثل للإمكانيات التمويلية المتاحة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية. بغية تنفيذ أهدافها المحددة عبر تحقيق الموالفة Combination المثلى، لضمان استمرارية المؤسسات وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتحقيق أفضل ريعية اقتصادية ممكنة. ويمكن تمييز أسلوبين في التمويل على مستوى المنشأة:

- التمويل الخاص والذاتي: ويشمل الأول مساهمة صاحب أو أصحاب المنشأة في التمويل، في حين يُفهم من التمويل الذاتي استخدام جزء من إيرادات المنشأة في عملية التمويل وفق قرارات إدارة المنشأة.
- التمويل الخارجي: مثل الاقتراض واستخدام بعض الاحتياطيات المالية المنصوص عنها، وفق القوانين السائدة مع التزام التسديد تجاه الغير، وما يترتب على القروض من الفوائد المتعارف عليها في المصارف والأسواق المالية أو المتفق عليها بين الأطراف في عقد الإقراض.

وتُظهر ميزانية المنشأة مصادر التمويل في جانب المطاليب التي تشمل عادة رأس المال الخاص والالتزامات المالية المترتبة على المنشأة تجاه الغير. في حين تظهر موجودات أو ممتلكات المنشأة في جانب الموجودات من ميزانية المنشأة. ومع أن ميزانية المنشأة عمل رقمي في يوم معين، يبدو في صورة ساكنة، إلا أنّ الميزانية تتسم بالتتابع والاستمرار فيما لو تمت المقارنة بين عدد من الميزانيات لعدد من السنوات. وتعني المقارنة عادة تحليل المركز المالي للمنشأة في خلال سلسلة زمنية معينة، والذي يعكس نشاط ونتائج أعمال المنشأة، أو بكلمة أخرى فإن ميزانية المنشأة ذات طبيعة ديناميكية، تظهر حركة المدخلات والمخرجات النقدية وفق القواعد المحددة في خطة تمويل المنشأة.

5.6.2. دوافع التمويل الذاتي :

من هذا العرض التاريخي الموجز لمفهوم التمويل الذاتي، يمكن استنتاج أن دوافع هذا الشكل من التمويل تبلورت في مرحلة تاريخية معينة. إن التمويل الذاتي يكتسب في الوقت الحاضر أهمية متزايدة، وإن الدوافع الكامنة وراءه صارت أكثر وضوحاً، فإذا اقتصرنا على توضيح دوافع التمويل الذاتي في اقتصاديات السوق، أمكن القول إنّ قانون الربح والمنافسة الحادة بين المؤسسات

الاقتصادية الإنتاجية والخدمية تدفع بالضرورة أصحاب هذه المؤسسات بالبحث عن كل وسيلة ممكنة لتثبيت موقعها في السوق ومواجهة تحديات المنافسة. وتحت تأثير هذه العوامل يجهد صاحب المنشأة الاقتصادية لتحقيق أقصى ما يمكن من الإيرادات والعائد الاقتصادي من عملية الاستثمار، التي هي العمود الفقري لمصادر التمويل الذاتي، أو بكلمة أخرى فإن إمكانيات التمويل الذاتي تتوقف على نجاح المنشأة الاقتصادي والإيرادات والعوائد المكتسبة من نشاطها الاقتصادي في السوق. وفي اقتصاديات الدول الاشتراكية (سابقاً)، وفي مرحلة متأخرة من تطورها، اتخذت خطوات ملموسة، وبدرجات متفاوتة بين دولة وأخرى، في اتجاه استقلالية المنشآت والمؤسسات الاقتصادية وتحقيق مبدأ الاعتماد الذاتي في الإدارة والتمويل، مع تقليص دور الأجهزة المركزية في مجال تخطيط المنشآت. ومع تطبيق مبادئ المحاسبة الاقتصادية صارت المنشأة الاقتصادية أكثر حرية في استخدام إمكانيات التمويل الذاتي في تطوير النشاط الاقتصادي وفق الأسس المالية والمحاسبية المعتمدة عادة في حساب التكلفة والسعر واستخدام الفوائض المالية. (شلبي،2001)

6.6.2. أهمية التمويل الذاتي:

تتمثل في إن التبرعات على الرغم من أهميتها وضرورتها لدعم أنشطة وبرامج المؤسسات الأهلية ، إلا انه لا ينبغي على المؤسسات الأهلية الاعتماد عليها كمصدر وحيد لتمويل أنشطتها وبرامجها ، بل ينبغي أن تعمل تلك المؤسسات على زيادة مواردها المالية الذاتية ، وذلك لسببين :

- عدم ثبات واستقرار التبرعات وخاصة الخارجية وخضوعها للاعتبارات السابق ذكرها والتي لا يمكن التحكم في العديد منها لكونها تخضع لظروف خارجه عن نطاق سيطرة المؤسسات الأهلية الفلسطينية ، وفي هذا الشأن أكد السيد سكستون مندوب البنك الدولي في فلسطين أن المنح الخارجية ستتوقف إن عاجلا أو أجلا ، ومن ثم فان على المؤسسات الأهلية العمل في الاستثمارات وتوليد الدخول من اجل المستقبل .(سكستون،ريتشارد 2000). وقد أشارت دراسة قام بها معهد أبحاث السياسات الفلسطينية ماس إلى أهمية استغلال التمويل الخارجي للمنظمات الأهلية لدعم مشاريع لإحلال التمويل الذاتي محل التمويل الخارجي لتعزيز استمرارية المنظمات الأهلية وتعزيز استقلاليتها في رسم الاولويات الخاصة بها بما يتلاءم مع احتياجات المجتمع المدني ، وللحيلولة دون تدخل الجهات الممولة الخارجية في رسم الخطط والبرامج لهذه المنظمات .(شلبي،2001)
- يوفر التمويل الذاتي جزءا من الإيرادات يمكن المؤسسات الأهلية من تغطية نفقاتها الإدارية وبعض المصاريف الجارية التي ترفض المؤسسات المانحة إدراجها ضمن البرامج

والمشاريع التي تدعمها . ويساعد التمويل الذاتي المؤسسات الأهلية من رفض التمويل المشروط بشروط تتنافي مع أهداف وفلسفة العمل الأهلي الفلسطيني ، إذ أن الاعتماد الكامل على التبرعات يجبر إلى حد كبير المؤسسات الأهلية تحت ضغط الحاجة إلى التنازل عن بعض الثوابت والقبول باشتراطات الممولين التي قد لا تتناسب ومصلحة المجتمع المدني الفلسطيني. ويمكن التمويل الذاتي المؤسسات الأهلية من المساهمة نسبيا في تنفيذ البرامج والمشاريع حسب اشتراطات المؤسسات المانحة التي تتعامل بهذا النظام .

7.6.2. أهم وسائل التمويل الذاتي:

تكمن أهم وسائل التمويل الذاتي في الأتي :

- يجب التركيز على توفير مرافق ومقرات عامة مملوكة للمؤسسات الأهلية ، حيث أن ذلك يفيد في أمرين: توفر نفقات الإيجارات التي تشكل جزءا لا يستهان به من نفقات المؤسسات الأهلية. ويمكن تأجير جزء من تلك الممتلكات واستخدام عوائد التأجير في تمويل النفقات الإدارية وبعض نفقات الأنشطة .
- إقامة المشاريع المدرة للدخل التي تحقق أهداف الجمعية ، إضافة لكونها تحقق عوائد تزيد من الموارد المالية للمنظمة الأهلية ، وهذه المشاريع مهمة وحيوية جدا للمؤسسات الأهلية وللمجتمع الفلسطيني بالإضافة إلى أهميتها للسلطة الفلسطينية ، ومن أمثلة ذلك : المشاريع الصحية ، ومشاريع رعاية التأهيل المجتمعي ، ومشاريع إقراض المشاريع الصغيرة، حيث أن مثل هذه المشاريع يحجم عنها القطاع الخاص نظرا لعدم جدواها الاقتصادية بالنسبة للمؤسسات الربحية ولأنها تحتاج إلى راس مال مرتفع ، إضافة إلى إحجام القطاع الحكومي الفلسطيني عن العمل عليها لأنها تزيد من أعباءه ومسؤولياته بصورة تفوق إمكانياته . إلا أن القطاع الأهلي الفلسطيني يستطيع العمل بصورة جيدة في هذا المجال وبصورة تحقق أهدافه وتحقق عوائد عالية إضافة إلى تحقيق أهداف قومية أخرى ، وذلك للاعتبارات التالية: القطاع الأهلي لا يتحمل تكاليف رأسمالية للأجهزة والمعدات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ تلك المشاريع ، لان باستطاعته الحصول عليها من تبرعات المانحين . وتحظى تلك المشاريع بدعم للكثير من مصاريفها الجارية والتشغيلية كونها ذات بعد إنساني واجتماعي ، وبذلك فان نفقات الفعلية التي تتحملها المؤسسات الأهلية ستنخفض بما يمكن المؤسسات الأهلية من تخفيض رسوم تقديم الخدمة إضافة إلى تحقيقها إيرادات عالية . وتحظى تلك المشاريع بتشجيع السلطة الفلسطينية ، وذلك لأنها ستوفر فرص عمل وتوفر تكاليف

تحويلات للخارج للحالات التي لا تستطيع المؤسسات الحكومية الفلسطينية تقديم الخدمات لها ، وبذلك فهي تكمل لدور السلطة ، فالنفقات التي تدفع بدل التحويل للمؤسسات الأهلية اقل بكثير مما يدفع في حالة التحويلات الخارجية ، بجانب كون التحويلات للمؤسسات الأهلية ينشط الاقتصاد الفلسطيني.

- يمكن للمؤسسات الأهلية تحقيق عوائد من خلال المشاركة مع بعض المؤسسات التجارية في مشاريع تحقق أرباح عالية ، حيث يمكن الاستفادة من المؤسسات التجارية في هذا الشأن كونها صاحبة خبرة وممارسة في الأعمال الاستثمارية ، غير انه ينبغي أن تكون المؤسسات الأهلية حذرة في هذا النشاط ، بحيث لا تتعرض لعمليات غش أو خداع يمكن أن تلحق بها خسائر فادحه .وقد أجاز القانون رقم (1) لسنة 2000 م للمؤسسات الأهلية استثمار أموالها في مشاريع ربحية شريطة استخدام تلك الإرباح في مشاريع المنظمة .(الوقائع الفلسطينية،2000).

7.2 الدراسات السابقة

نظراً لقلة الدراسات السابقة المتخصصة بموضوع مأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين، جاءت هذه الدراسة لتسد جزء من الفجوة البحثية، ولتفتح أفاق جديدة لدراسات تخص الموضوع على المستوى المحلي، وتم اختيار سلسلة من أهم الدراسات التي تمس الموضوع وهي كما يلي :

1.7.2. الدراسات ذات العلاقة بالجرحى وذوي الاحتياجات الخاصة :

العالول (2010) : دراسة بعنوان واقع واحتياجات جرحى حرب غزة . هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع واحتياجات جرحى الحرب الأخيرة على قطاع غزة، وقد أجريت الدراسة على 4599 جريحاً من مختلف محافظات قطاع غزة، واستخدم فيها المنهج المسحي وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة تضمنت البيانات الأولية فيما قسمت الاحتياجات إلى احتياجات طارئة ومرحلية واحتياجات إستراتيجية لتأهيل الجرحى. وفيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أوضحت نتائج الدراسة أن الجرحى بحاجة إلى تأهيل نفسي واجتماعي، حيث تقدر احتياجاتهم الطارئة بحوالي (3265900) دولار وتشمل مساعدة الجرحى في الزواج وكفالات شهرية للجرحى وجلسات علاج ودعم نفسي للجرحى، أما احتياجاته الإستراتيجية

فتقدر بـــ (2030000) دولار وتشمل حديقة ترفيهية للجرحى ونادي رياضي خاص بالجرحى والمعاقين

- أن الاحتياجات الطارئة للتأهيل التعليمي تقدر بـــ (230000) دولار وتشمل مساعدة الجرحى طلاب الجامعات في الرسوم الجامعية وتشجيعهم على التعلم، فيما احتياجاته الإستراتيجية تقدر ب(120300) دولار وتشمل إنشاء وتجهيز مكتبة خاصة بالجرحى والمعاقين .
- أن احتياجات التأهيل المهني والتشغيل الطارئة تقدر ب(165000) دولار وتشمل مراكز حاسوب للجرحى في المحافظات ودورات تدريبية للجرحى لإعادة تأهيلهم، أما الاحتياجات الإستراتيجية فتقدر ب(1346400) دولار وتشمل إنشاء وتجهيز مركز تأهيل مهني وتقني للجرحى والمعاقين وإنشاء مصنع معجنات للجريحات ومطبعة خيرية لتشغيل الجرحى والمعاقين.
- أن ما نسبته 3.7% من عينة الدراسة أصيبوا بسبب عيار ناري عادي، و 1.3 % أصيبوا بسبب عيار ناري متفجر، و81.1% أصيبوا بسبب شظايا قذائف صاروخية، و0.2% أصيبوا بسبب الاعتداء عليهم، و2.4% أصيبوا بسبب القذائف الفسفورية، و11.3 % غير ذلك .
- أن ما نسبته 3.3 % تعرضوا للإصابة ببتر، 1% مصاب بشلل ، 0.8% مصاب بفقد العين، 2.9 % تعرضوا للإصابة بالكسور المعقدة، 0.9% مصاب بفقد سمع، 0.3% مصاب بخلل نطق، 0.5% مصاب بفقد وعي، 0.7% مصاب بحروق من الدرجة الثالثة.
- أن ما نسبته 46.1 % من أفراد الدراسة متزوجين، وأن 0.8 % خاطبين، 51.3 % عزب، 0.5% مطلق، 1.3% أرمل، كما يتضح أن ما نسبته 60.6 % من أفراد الدراسة رجال، وما نسبته 16.9% نساء، وما نسبته 22.5% أطفال

عواده (2007) : دراسة بعنوان دمج المعاقين حركيًا في المجتمع المحلي بيئياً واجتماعياً (دراسة حالة في محافظة نابلس) تمحورت هذه الدراسة حول أوضاع المعاقين من فئة الإعاقة الحركية في منطقة نابلس والتي تتزايد يوماً بعد يوم خصوصاً عند الأطفال والشباب لأسباب تتعلق بالمواجهات المستمره مع قوات الاحتلال الإسرائيلي منذ الانتفاضة الأولى هدفت الدراسة إلى التأكيد على الأساليب المناسبة التي تسهل انخراط الجريح المعاق في حياة المجتمع العامة وترى بأن الوصول لهذه الأهداف يتم عبر مرحلتين متتاليتين الأولى اجتماعية الطابع وتتلخص بإخراج المعاقين من عزلتهم عن طريق مجموعه من الأنشطة والفعاليات التي تتيح لهم مساحة اكبر من المشاركة وتحت إشراف فريق من المختصين ممن لديهم القدرة على تأهيل المعاقين، أما المرحلة الثانية تتمثل

بالعوائق البيئية على المستوى العمراني والمعماري، إذ أن عملية الدمج تتطلب من المعاق القدرة على التنقل والحركة، فعدم تطويع وتنظيم عناصر البيئة المختلفة بما ينسجم مع إمكانيات المعاق تحول دون اندماج وانخراط فعلي وحقيقي في الفعاليات العامة المختلفة . وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وذلك من خلال تعبئة الاستمارة عبر المقابلات التي تم إجراؤها مع عينة الدراسة والتي تكونت من شقين هما : المعاقين من الفئة العمرية 15_35 سنه بمحافظة نابلس وعددهم(185) ومسؤولي المؤسسات الفلسطينية(حكومية،أهلية) بمحافظة نابلس وعددهم(26) مؤسسة .

ومن نتائج الدراسة أن الإعاقات التي يعانيها المعاقون في محافظة نابلس تختلف في أسبابها، منها ناتجة عن أسباب خلقية، أو نتيجة أسباب تتصل بفترة الولاده ومنها نتيجة حوادث سير، بالإضافة إلى التأثيرات السياسية المتصلة بالانتفاضتين الأولى والثانية وما نتج عنهما من قمع قوات الاحتلال . ونتج أيضاً أن معظم أرباب العمل لا يساهمون في دمج المعاق في المجتمع من خلال تشغيله، كما يلاحظ غياب الرقابة في نظام توظيف المعاق، وغياب البرامج التنموية التي من شأنها التخفيف من بطالة المعاقين، كذلك لوحظ من نتائج الدراسة نقص الوعي في مجتمعنا الفلسطيني في التعامل مع الإعاقة بشكل عام . خرجت الدراسة بعدة توصيات منها توفير الدعم والمساندة والمتابعة في الصحة والتعليم والدمج بالمجتمع ومحاولة تطبيق القوانين الخاصة بهم وتوسيع دائرة مساعدة المعاقين في جميع مناطق سكناهم وخاصة في مجال الدمج، والحث على تعزيز مشاركة المعاقين في نشاطات المجتمع وتحقيق مبدأ العدالة بين الجميع وتكافؤ الفرص وتحقيق الاستقلالية والعيش الكريم لكل فرد في المجتمع، العمل على تحفيز المؤسسات لتغيير اتجاهات المجتمع السلبية تجاه المعاق والعمل على إعداد المعاقين للتدريب المهني والتعليم للحصول على عمل مناسب لهم .

عساف (2005) : دراسة بعنوان الآثار النفسية للعدوان الإسرائيلي على المصابين خلال أحداث انتفاضة الأقصى ومدى تعاملهم مع الإعاقة ، هدفت الدراسة إلى التعرف على الآثار النفسية للعدوان الإسرائيلي على المصابين خلال أحداث انتفاضة الأقصى ومدى تعاملهم مع الإصابة، والتعرف إلى مدى تكيف أو تعامل المصابين مع أحداث الانتفاضة، وتكمن أهمية الدراسة في كونها سلسلة للدراسات المختلفة ومن بينها هذه الفئة المهشمة ممن أصيبوا أثناء الانتفاضة، كما أنها تلقي الضوء والاهتمام على موضوع كيفية التعامل مع الإعاقة وخاصة الأساليب والوسائل والطرق التي يجب توفيرها لهؤلاء الأفراد للتكيف مع مجتمعهم . تكون مجتمع الدراسة من الأفراد الذين أصيبوا أثناء أحداث انتفاضة الأقصى في محافظات شمال الضفة الغربية من فلسطين في كل من نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية، سلفيت ما بين الفترة 15/10/ 2001 – 2011/6/1 من الجرحى المسجلين

في كشوفات مؤسسة الجريح الفلسطيني وقد بلغت عينة الدراسة (279) مصاب .وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن المصابون من أفراد الشعب الفلسطيني اظهروا مستوى معتدلاً من الآثار النفسية على الرغم من إصاباتهم، وهذا يعتبر بمثابة رصيد لنضالهم ضد الاحتلال مما يدل على أن كل ممارسات جيش الاحتلال القمعية لم تنجح في النيل من معنوياتهم لقهرهم نفسياً، كما أن المصابين من أفراد الشعب الفلسطيني يتمتعون بدرجة مرتفعه من التعامل مع الإصابة خلال أحداث انتفاضة الأقصى وذلك لما لها من أبعاد وطنية متعددة تصب في رصيد المصاب النضالي في الدفاع عن الأرض وصون الكرامة الفلسطينية ضد جيش الاحتلال، كما أظهرت النتائج أن المصابين الذين يقل دخلهم الشهري عن (200) دينار هم أكثر الفئات تأثراً بأحداث الانتفاضة، في حين أشارت النتائج أن المصابين الذين يتراوح دخلهم الشهري من (201–299) دينار اقل تعاملاً مع الإصابة من أصحاب الدخل من (300–399) دينار، كما أن المصابين الذين تتراوح أعمارهم من (18–25) بمجال الآثار النفسية يعانون من الآثار النفسية بشكل اكبر من المصابين من فئة اقل من (18) سنه وان المصابين من فئة العمر(أكثر من 25 سنة) يعانون الآثار النفسية أكثر من غيرهم من فئات العمر الأخرى .والمصابين من سكان المخيمات في مجال الآثار النفسية يعانون أكثر من سكان المدى والقرى لصعوبة أوضاعهم الاقتصادية والصحية والأمنية، والمصابين في مستوى التعليم الثانوي في مجال الآثار النفسية يعانون من الإصابة بشكل اكبر ممن هم في مستوى الدبلوم أو الجامعة، كما وبينت الدراسة أن المصابين من الأسر التي يتواجد فيها شهداء يجدون صعوبة اكبر في عملية التعامل مع الإصابة مقارنة بالمصابين الذين ينتمون لأسر لا يتواجد فيها شهداء .استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني لجمع البيانات من مجتمع الدراسة و التعرف على الآثار النفسية التي تعرض لها المصابون من جراء العدوان الإسرائيلي خلال أحداث انتفاضة الأقصى ومدى تعاملهم مع الإصابة ومن جهة أخرى استخدم الباحث أسلوب التحليل المكاني و الدراسة الميدانية من خلال الاستبانات و المقابلات الشخصية و الملاحظات. وفي نهاية البحث أوصى الباحث بضرورة العمل على تفعيل دور المؤسسات الوطنية والأهلية في دعم الانتفاضة مادياً ومعنوياً وخاصة نحو أولئك الذين أصيبوا او تضررت ممتلكاتهم ومصالحهم من جراء العدوان على الشعب الفلسطيني، وضرورة الاهتمام بمراكز الإرشاد والتأهيل لإفساح المجال أمام الناس بشكل عام والمصابون بشكل خاص للاستفادة من الخدمات التي تقدمها لجماهير الشعب الفلسطيني، والتركيز على مبدأ التكافل الاجتماعي ضماناً لاستمرارية الانتفاضة من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي للمتضررين .

علي (2003): دراسة بعنوان الصعوبات الاجتماعية البيئية التي تواجه الطفل المعوق حركياً(دراسة حالة الأطفال المعوقين بمدينة جده) ، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الصعوبات

الاجتماعية والبيئية التي يواجهها الطفل المعاق حركياً، إضافة للفروق في مستوى تلك الصعوبات من وجهة نظر كل من الأسرة والمدرسة تبعاً لمتغيرات العمر، وسبب الإعاقة الحركية وعدد الأفراد في الأسرة والدخل الشهري لها .واعتمدت الدراسة على منهجين هما : المنهج الوصفي(المسح الاجتماعي) ومنهج دراسة الحالة لمواءمته لطبيعة الدراسة وهدفها، وشملت الدراسة 95 طفلاً من المعوقين حركياً من جمعية الأطفال المعوقين بمدينة جده، إذ استخدمت مقياس الانسحاب الاجتماعي الذي أعدته الصباح(1993)، للتعرف إلى مستوى الصعوبات البيئية التي يواجهها الطفل المعوق حركياً من وجهة نظر أسرته، واعتمدت مقياس السلوك المدرسي للتلاميذ المعاقين الذي استخدمه الزبيدي(1995)، للتعرف إلى مستوى الصعوبات البيئية التي يواجهها الطفل المعوق حركياً من وجهة نظر مدرسته وبعد ذلك تم تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة على المقياسين باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الابتعاد عن اللعب مع الآخرين خوفاً من التعرض للأذى من أكثر الصعوبات الاجتماعية البيئية التي يواجهها الطفل المعوق حركياً من وجهة نظر الأسرة، في حين كانت اقل مشكله يعاني الطفل المعوق حركياً من وجهة نظر الأسرة هي رغبته في عمل الأشياء المناسبة لمن هم اصغر منه سناً . كما تبين من نتائج تحليل التباين أحادي الجانب عدم وجود أي فروق ذات دلاله إحصائية في مستوى الصعوبات الاجتماعية البيئية التي يواجهها الطفل المعوق حركياً تبعا لجميع المتغيرات المستقلة في الدراسة . وأوضحت النتائج أن إقحام النفس في الشجار كان من أكثر الصعوبات الاجتماعية التي يواجهها الطفل المعاق حركياً من وجهة نظر المدرسة تعزى لمتغيرات: سبب الإعاقة الحركية وعدد الأفراد في الأسرة في حين تبين من نتائج تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلاله إحصائية في مستوى الصعوبات الاجتماعية والبيئية التي يواجهها الطفل المعاق حركياً من وجهة نظر المدرسة تعزى لمتغيرات العمر، أي انه كلما ازداد عمر صاحب الإعاقة الحركية ازداد مستوى الصعوبات التي تعزى لمتغير الدخل الشهري للأسرة ولصالح الأسر ذات الدخل الشهري المرتفع، أي انه كلما ارتفع مستوى دخل الأسرة الشهري ازداد مستوى الصعوبات الاجتماعية البيئية التي يواجهها الطفل المعوق حركياً من وجهة نظر المدرسة . أوصت الدراسة بضرورة تسهيل إدماج الطفل صاحب الإعاقة الحركية وتفاعله مع الأطفال الاخرين، وذلك في النشاطات والألعاب التي لا تتطلب احتكاكاً جسدياً مباشراً، والعمل على جعل الطفل صاحب الإعاقة هو وحده التحليل التي يتم من خلالها جمع المعلومات وذلك ضمن توصية لعمل دراسات أخرى مشابهه .

خنفر(2003) : دراسة بعنوان مدى ملاءمة مؤسسات الخدمات العامة للاستخدام من قبل المعوقين

حركياً ، حاولت الدراسة التعرف إلى مدى كفاءة مؤسسات الخدمات العامة للمعوقين حركياً باستخدامهم للأبنية والصعوبات التي تواجههم، كما هدفت إلى دراسة علاقة بعض المتغيرات (الجنس، العمر، ودرجة الإعاقة) بالصعوبات التي تواجه المعوقين حركياً، وقد تم اختيار عينة قصديه من 40 مسؤولاً في المؤسسات العامة، كما تم اختيار عينة عشوائية من 140 معوقاً حركياً وتم إعداد استبانتين لهذا الغرض وتوصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج أهمها : افتقار مؤسسات الخدمات العامة للمتطلبات الرئيسية اللازمة لاستخدام المعوقين حركياً من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات وكذلك من وجهة نظر المعوقين حركياً . ويرى كثير من المعوقين حركياً تدني مستوى كفاءة مؤسسات الخدمات العامة التي تعزى للجنس، فجميع أفراد العينة أكدوا على عدم توفر المتطلبات الرئيسية اللازمة لاستخدام هذه المؤسسات، وينطبق الشيء نفسه على العمر ودرجة الإعاقة . واحتلت وسائل المواصلات العامة المرتبة الأولى في الصعوبات التي يواجهها المعوقون حركياً في استخدام هذه الخدمة سواء من حيث توافر الصعود أو النزول أو الاتساع . ووبناء على نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على إزالة الحواجز، وإيجاد تسهيلات للحياة اليومية التي تمكن المعوقين من ممارسة حياتهم اليومية، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير الخدمات التأهيلية والاجتماعية المتكاملة لجميع فئات المعوقين وفقاً لأسس الأساليب العلمية، كما دعت إلى متابعة تفعيل قانون المعوقين رقم (12) لسنه 1993 .

الطيب (2002) : دراسة بعنوان تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المجتمع ، هدفت الدراسة إلى تطبيق برنامج الرعاية المجتمعية للمعوقين فى السودان والتعرف إلى مدى استفادة الأطفال المعاقين من ذلك البرنامج من ناحية السلوك التوافقى والقدرات والتحصيل الدراسي، ومقارنة ذلك ببرنامج الرعاية المؤسسية للمعاقين ومعرفة مدى تقبل أباء المعاقين لبرنامج الرعاية المجتمعية.وقد استخدم المنهج التجريبي حيث طبق البرنامج على مجموعتين كل على حده فى نفس الفترة لمدة عامين دراسيين، ثم مقارنة درجات مجموعة الرعاية المجتمعية بدرجات مجموعة الرعاية المؤسسية على نفس المقاييس بعد تطبيق البرنامج بالإضافة إلى مقارنة اتجاهات الأباء. ومن أهم ما توصلت إليها نتائج الدراسة أن رعاية المعاقين بصورة عامة لها مردود ايجابي وبقدر جوهري على تكيفهم الاجتماعي وقدراتهم العقلية وتحصيلهم الدراسي بغض النظر عن كونها رعاية مؤسسية أو رعاية مجتمعية، أما الرعاية المجتمعية فكان أثرها أكبر وبدرجة دالة على التكيف الاجتماعي. يلاحظ أن هناك تحسناً جوهرياً فى اتجاهات الأباء لصالح أباء مجموعة الرعاية المجتمعية مقارنة باتجاهات أباء مجموعة الرعاية المؤسسية بدرجة دالة على مجموعة الرعاية المجتمعية فى التحصيل الدراسي .

2.7.2. الدراسات ذات العلاقة بالمأسسة :

حميد (2007) : تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين دراسة حالة في مصرف دجلة والفرات للتنمية والاستثمار . هدفت هذه الدراسة إلى تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين في مصرف دجلة والفرات للتنمية والاستثمار. وقد تحددت مشكلة الدراسة في عدد من التساؤلات أهمها:هل إن فاعلية نظام تقويم الأداء في المصرف ضعيفة فعلاً، أي التحري عن فاعلية نظام تقويم أداء العاملين في المصرف. ومن اجل تحقيق هدف الدراسة ، والإجابة على تساؤلات المشكلة جرى تطبيقها على عينة مكونة من 40 موظفاً بضمنهم10 من مدراء الأقسام، لتعبئة (الاستبانة) التي تعد أداة الدراسة الرئيسية في جمع البيانات والمعلومات إلى جانب الوثائق والمقابلات الشخصية والمعايشة الميدانية ولغرض تحليل الإجابات استعملت بعض الوسائل الإحصائية، منها: (النسبة المئوية، و الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، ومعامل ارتباط سبيرمان). وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أبرزها : اتضح إن المستوى العام لاهتمام المصرف بمتغيرات تقويم أداء منتسبيه كان (غير مقبول).هنالك تغليب لمقومات بناء نظام تقويم أداء العاملين على مقومات تطوير وإدامة هذا النظام من حيث التأثير بفاعليته .وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة مقومات بناء نظام تقييم الأداء في المصرف واعتماد الاستمارة المقترحة بدلاً من استمارة التقييم الحالية .

سالم (2003) : تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في الجهاز الإداري دراسة تطبيقية على الأجهزة الإدارية في عدن . تعالج هذه الدراسة إدارة الموارد البشرية وهي عملية تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في الجهاز الإداري للدولة ، وهل تتم هذه العملية في مؤسسات الجهاز الإداري وفق المعايير المتعارف عليها للتقويم السليم للأداء، وهل يتم الاستفادة من نتائج هذه العملية ورفع كفاءة وقدرات العاملين وكذلك نظرة الإدارة العليا والإدارات والأقسام الأخرى إلى أهمية تقويم الأداء الوظيفي . وما هي السبل الكفيلة إلى رفع كفاءة وفعالية عملية تقويم الأداء في تلك المؤسسات . وقد بينت نتائج الدراسة ظهور ووجود علاقات ارتباطيه فيما بين مقومات بناء نظام تقويم أداء العاملين ومقومات إدامته وتطويره. كما أوصت بضرورة إحاطة الموظف علما بنتائج التقييم وإقناعه بجوانب الضعف في أدائه من خلال حوار معمق وموضوعي ، كما ينبغي أبراز مكامن القوة في مفاصل أدائه وذلك لزرع الثقة في نفسه من إن المقوم موضوعي وهدفه هو معاونة الموظف لتطوير أدائه، ويفسح المجال للاعتراض على نتائج التقييم من خلال المبررات العلمية الدقيقة المقنعة للمصرف .

عبد الرحمن (2000) : يؤكد في دراسته أن عدم حرفية الإدارة وعدم ترسيخ هويتها كحقل معرفي علمي يجسده أطار مهني يجعل الإدارة بمثابة الثوب الفضفاض الذي يلبسه أي موظف ويدعي انه أداري محترف أو ملم بالإدارة وممارس لها . وفي معرض حديثة عن عدم نجاعة اقتباس الأساليب الإدارية الغربية المتطورة دون موائمة للواقع الإداري العربي المغاير وقد أكد عبدالرحمن أن أبجديات الإدارة في مفهومها المعاصر تبدو غائبة عن الساحة وليس هناك إلى حد كبير إدراك واستيعاب لمعنى الإدارة. وأنها تبدو في كثير من الأحيان ترفاً نظرياً وقد ينظر إليها في أحيان كثيرة على محك الواقع أنها من قبل العمل الكتابي .

اعتبرت دراسة جريسات أن مظاهر ضعف المأسسة في الأجهزة الحكومية العربية تتمثل في التركيز المركزي للرقابة ولعمليات الإصلاح الإداري على المحافظة على أولاء لمراكز القرار العليا وليس من اجل تطوير السياسات الخلاقة أو تطوير الدعم اللازم من اجل ضمان حسن تنفيذ الأهداف الإستراتيجية للحكومات وتشمل هذه المظاهر أيضا : شيوع النمط الإداري التقليدي المبني على العلاقات العائلية والثروة وليس على الجدارة والانجاز، واعتبار المسائل الشخصية الروتينية وتشعب الإجراءات جوهر العقلنة الإدارية واعتماد الإدارات الحكومية على أجهزة مكلفة بدون عمل التقديرات اللازمة أو التأكيد على كفاية المهارات المطلوبة لتأدية الوظائف فيها، وغياب وجود مقاييس لنتائج برامج الإصلاح وعدم جمع المعلومات بشكل منتظم عن أداء الأجهزة الحكومية. ويعزو جريسات هذه المظاهر إلى مجموعة من العوامل التي يمكن اعتبارها مظاهر وأسباب ضعف في الوقت نفسه إلى : المركزية المفرطة في اتخاذ القرار، والأجور المنخفضة، والمهارات المتدنية، وتضخم الجهاز الإداري، والى معضلة الفساد المستشري التي تتفاقم بسبب برامج الإصلاح غير الملائمة .

العدوان (1994) : المتعلقة بالتطوير الإداري في المؤسسات العامة الأردنية فقد توصلت إلى أن اللامؤسسية هي احد الملامح الرئيسية في إدارة التطوير والإصلاح في المؤسسات العامة الأردنية. إذ وفقاً للدراسة تتسم الممارسات الإدارية ذات العلاقة بعدم وجود سياسات ثابتة للنهج الإداري وللتفاعل مع القضايا والمشكلات الإدارية سواء الروتينية أو المستجدة كما تتسم بعدم وجود معايير محددة للأداء ولعمل الجهاز، كما تتبدل هذه السياسات مع تبدل قادة التنظيم. وتتمثل اللامؤسسية أيضاً في إدارة عملية التطوير الإداري والإصلاح في المؤسسات العامة الأردنية بموسمية لجان التطوير واعتمادها على الشللية والواسطة والمحسوبية، كما تتمثل بعدم تبني سياسات وإجراءات محددة لخدمة المواطنين، وبتشتت جهود التطوير والإصلاح نظراً لتداخل صلاحيات أجهزتها مع صلاحيات أجهزة أخرى ذات علاقة .

مخامره (1993) : أشارت دراسة مخامرة المتعلقة بتوظيف العاملين في منظمات الأعمال الأردنية وشملت مسؤولي إدارة شؤون العاملين في 62 منظمة، وأن تقدير حاجات المنظمات المبحوثة من العاملين يتم بالدرجة الأولى عن طريق تقدير مديري الوحدات ، وان قليلاً منها تخضع لخطط مستقبلية، وانه أن وجدت مثل هذه الخطط فأنها تقتصر على الاحتياجات الآنية قصيرة الأجل.

3.7.2. الدراسات الأجنبية :

سيتم تناول بعض الدراسات الميدانية الأجنبية التي دلت على تأثير العوامل المؤسسية المجتمعية على ممأسسة الممارسات الإدارية والتنظيمية ومنها :

دراسة ديرسميث (2000) ورفاقة معرفة مدى تأثير الضغوط المؤسسية على ممارسات عمل المدققين وعلى طرق التنسيق فيها في مكتب المحاسبة العام الأمريكي، وشملت الدراسة عينة ممثلة بلغت 331 مدقق من مختلف المستويات الإدارية تم مسحهم بواسطة الاستبانة كما تم إجراء مقابلات معمقة مع 30 منهم. وتوصلت الدراسة إلى أن الممارسات الإدارية لهؤلاء المدققين تتأثر بالضغوط المؤسسية والمجتمعية مثل قرارات الكونجرس والإعلام والرأي العام. كما تتأثر أيضاً بالخيارات العقلانية التي يمارسها المدققون المعنيون .

دراسة بوازو (1996) : اختبرت تأثير دور التحول الانموذجي لنظرية قيمة العمل على سلوكيات المديرين في المشاريع المملوكة للدولة في كل من الصين وفيتنام من خلال استقصاء أراء العشرات من المديرين التنفيذين في هذه المشاريع، كما اعتمد بناء الدراسة على تجربة الباحث كمستشار لعدد من هذه المشاريع وكمدير برامج إدارية تطويرية للمديرين التنفيذين في كلا البلدين. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أسلوبين من إدارة المشاريع يلعبان دوراً متميزاً في تشكيل الممارسات الإدارية ذات العلاقة: احدهما يعكس وصفات النظرية الماركسية المتعلقة بنظرية القيمة التي مازالت الدولتان تتبناها. والثاني يعكس نظام الاقتصاد الغربي الحر الذي يعكس تحولاً في الأنموذج ناجم عن المؤثرات المؤسسية وسياسات الحكومة الإصلاحية والتحولية التي خضع لها عدد من هذه المشاريع والتي تمثل القطاع الخاص الوليد في هاتين الدولتين .

هدفت دراسة اورو (1991) ورفاقة التي شملت مجموعات أعمال تتكون كل منها من عدد من المنشأت ومنظمات الأعمال المستقلة في كل من اليابان وكوريا وتايوان وبواقع 16و50 و96 مجموعة لكل بلد على التوالي، إلى معرفة تأثير النظم المؤسسية المتباينة في هذه الدول على مدى

تشابه البنى التنظيمية لمجموعات الأعمال هذه استناداً إلى طروحات المأسسة الجديدة. واستخدمت مقاييس محددة للدلالة على تشابه البنى التنظيمية لهذه المجموعات مثل أنماط الملكية، وشبكة العلاقات بين منظمات الأعمال في المجموعة الواحدة، وكذلك بين المجموعات وعلاقات المقاولة بينها، وأنماط الاستثمار ونماذج النمو. وتوصلت الدراسة إلى مجموعات الأعمال في البلدان الثلاثة لها أنماط تنظيمية متباينة من حيث الملكية والإدارة والتمويل والإنتاج تعكس المؤثرات المؤسسية والنظم الاجتماعية المتباينة في هذه الدول .

دراسة تولبرت وزكر(1983) : التي تناولت تأثير دور الدولة وغيرها من المؤسسات المجتمعية في مدى انتشار ومأسسة التغيرات في البناء التنظيمي الرسمي والإصلاح في نظام الخدمة المدني الأمريكي للفترة 1885 وحتى 1953 وغطت عشرات المدن الأمريكية إلى أن تبني إجراءات الخدمة المدنية فيها كان أسرع عندما كانت تتم بإيعاز من حكومة الولاية وبتوجيه من مصدر واحد. بينما كان يتم تبني هذه الإجراءات تدريجياً ويتم انتشاره إلى حد كبير من خلال المؤثرات المؤسسية المجتمعية الناجمة عن تأثير جماعات الضغط، مثل قادة الأعمال والجماعات المهنية في الطبقة الوسطى والتنظيمات السياسية للجماعات المهاجرة عندما لم يكن هناك تشريع على مستوى الولاية علاوة على ذلك بينت الدراسة أن بالإمكان التنبؤ بإجراءات الخدمة المدنية عن طريق العوامل التنظيمية الداخلية في بداية انتشار هذه الإجراءات ولكن كان من الصعب التنبؤ بها عندما كان يأخذ الانتشار مداه حيث تلعب العوامل المجتمعية ذات العلاقة دورها في عملية الانتشار.

هدفت دراسة موريس (1980) ورفاقة إلى تبيان مدى تأثير نظم مجتمعية مثل نظام التعليم والتدريب على السلوكيات والبنى التنظيمية لعدد من المصانع المتشابهة في كل من فرنسا وألمانيا وبريطانيا وبواقع تسعة مصانع في كل بلد. وبنيت الدراسة على مقابلات معمقة مع المديرين وغير المديرين وبواقع من 7 إلى 20 مقابلة في كل مصنع في البلدان الثلاثة إضافة إلى دراسة الوثائق والاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروقاً ثابتة بين مصانع البلدان الثلاثة في معدل عدد العاملين الفنيين إلى عدد العاملين الكلي، ومعدل عدد المشرفين والمديرين إلى عدد العاملين وعدد المستويات

الفصل الثالث

الطريقة و الإجراءات

1.3 المقدمة

إن قياس مدى موافقة الهيئة الإدارية وأعضاء رابطة جرحى فلسطين بطرح التصور لنموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية التي تقدم للجرحى من قبل الرابطة تختلف من عضو إلى أخر وحسب وجهة نظرهم، من هنا لكل عضو في الرابطة الحق في التعبير عن مدى رضاه بالصورة التي يراها مناسبة وكذلك إبداء الاقتراحات والتوصيات التي يجب على الرابطة أن تأخذها بعين الاعتبار، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها. كما يعطي وصفاً مفصلاً لأَداة الدراسة وصدقها وثباتها، وكذلك إِجراءَات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمتنها الباحثة في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

2.3 منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة. حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها ومحاولة تفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى وقد تم استقصاء آراء موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديمغرافية .

3.3 مجتمع الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على العاملين ورئيس وأعضاء الهيئة الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية لكونها تقدم خدماتها لكافة جرحى فلسطين بكافة أطيافهم ومستوياتهم وهي: (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية) ويبلغ عدد العاملين في فروع هذه المؤسسة (100) عامل وعاملة وذلك استناداً إلى إحصائيات رابطة جرحى فلسطين، ويوضح الجدول (1.3) توزيع مجتمع الدراسة المتمثل بالعاملين في المؤسسة حسب المنطقة.

جدول 1.3: أعداد العاملين في مؤسسة الجريح الفلسطيني حسب المنطقة (مؤسسة الجريح الفلسطيني 2011)

المنطقة	المجموع
نابلس	20
طولكرم	19
سلفيت	15
جنين	16
قلقيلية	15
طوباس	15
المجموع	100

4.3 عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (67) من العاملين والعاملات ورئيس وأعضاء الهيئة الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية ، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية. حيث مثل متغير المحافظة الطبقات التي تم اختيار العينة منها، وقد شكلت العينية ما نسبته(67%) تقريباً من المجتمع الأصلي.

وقد قامت الباحثة بتوزيع (80) استبانة على المبحوثين، وتعتبر هذه النسبة جيدة حيث يشير عودة ومكاوي (1992) إلى أن العينة تكون ممثلة بالبحوث المسحية التي يكون فيها مجتمع الدراسة بالمئات عندما تكون نسبة التمثيل(20%) فما فوق، وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة

الجمع (70) استبانه، حيث تبين للباحثة أن عددا من أعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية غير موجود حاليا فمنهم من سافر خارج الوطن ومنهم من توفي ومنهم من استقال، وقد استبعد من حصيلة الجمع (3) استبانات بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لكي تصبح عينة الدراسة التي تم إجراء التحليل الإحصائي عليها (67) استبانه، والجداول (2.3) و(3.3) و(4.3) و(5.3) و(6.3) (7.3) ، (8.3) تبين وصف عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة:

جدول 2.3: توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير المحافظة

المحافظة	التكرار	النسبة المئوية %
طولكرم	12	17.9
جنين	10	14.9
نابلس	13	19.4
قلقيلية	11	16.4
طوباس	11	16.4
سلفيت	10	14.9
المجموع	**67**	**%100**

جدول 3.3: توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	49	73.1
أنثى	18	26.9
المجموع	**67**	**%100**

جدول 4.3: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنه	13	19.4
40-30سنة	37	55.2
50-41 سنة	15	22.4
اكثر من 50	2	3.0
المجموع	**67**	**%100**

جدول 5.3: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوية عامل فأقل	24	35.8
دبلوم	13	19.4
بكالوريوس فأعلى	30	44.8
المجموع	**67**	**%100**

جدول 6.3: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	17	25.4
من6-10سنوات	19	28.4
من 11-15 سنة	13	19.4
أكثر من 15 سنة	18	26.9
المجموع	**67**	**%100**

جدول 7.3: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة

طبيعة العمل في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية %
عضو	26	38.8
أخصائي	14	20.9
إداري	23	34.3
غير ذلك	4	6.0
المجموع	**67**	**%100**

5.3 أداة الدراسة

تعتبر اداة الدراسة الوسيلة الفاعلة في جمع البيانات والمعلومات التي يحتاجها الباحث للقيام بهذه الدراسة، ولتحقيق الهدف المنشود منها قد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، فلقد جاءت الاستبانة في الملحق (1.1) مكونة من قسمين : القسم الأول يتناول بيانات أولية عن المبحوثينمن موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية: وهي عبارة عن

معلومات عن المبحوثين هي: المحافظة، الجنس، العمر،المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، طبيعة العمل بالمؤسسة، العمر، التحصيل العلمي حيث طلب من المستجيبين وضع إشارة(✓) داخل المربع المقابل للمعلومة التي تنطبق عليهم، والقسم الثاني يتناول درجة الموافقة على نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر اصحاب العلاقة في رابطة جرحى فلسطين و يتكون من 6 محاور رئيسية يتناول المحور الأول رسالة المؤسسة واهدافها والذي يتكون من 16 فقرة، والمحور الثاني يختص بالتخطيط والتقييم ويتكون من 12 فقرة، والمحور الثالث يتناول فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها الرابطة ويتكون هذا المحور من 14 فقرة، اما المحور الرابع فهو يقيس بعد الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في الرابطة ويتكون من 12 فقرة، والمحور الخامس يقيس ادارة المؤسسة ويتكون من 11 فقرة، اما المحور السادس والاخير يقيس مقر المراجعه ومكان المؤسسة ويتكون من 12 فقرة، وتم اعتماد سلم الإجابات من خمس خيارات حسب سلم ليكرت(Likert Scale) الخماسي الأبعاد وهي: بدرجة موافق جداً (5)، بدرجة موافق (4)، بدرجة متوسطة (3)، بدرجة غير موافق (2)، بدرجة غير موافق (1)، والجدول (8.3) يبين يوضح أقسام ومحاور الاستبانة.

جدول 8.3: توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها الرئيسية

الرقم	محاور الاستبانة	الفقرات
.1	القسم الأول: البيانات الاولية للمبحوثين	5
.2	القسم الثاني: درجة الموافقة بطرح نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين	1
1.2	رسالة المؤسسة واهدافها	16
2.2	التخطيط والتقييم	12
3.2	فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها الرابطة	14
4.2	الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في الرابطة	12
5.2	ادارة المؤسسة	11
6.2	مقر المراجعه ومكان الرابطة	12

6.3 صدق الأداة:

قامت الباحثة بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم تم التحقق من صدق الأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين وعددهم (8) من ذوي الاختصاص والخبرة، والذين ابدوا بعض الملاحظات

حولها والتي تم اخذها بعين الاعتبار، وعلية تم اخراج الاستبانة بشكلها النهائي .

7.3 ثبات أداة الدراسة

نظراً لاشتمال الأداة على عدة مجالات ، فقد استخدمت الباحثة عدة أنواع من الثبات من أجل استخراج معامل الثبات لكل قسم من هذه الأقسام:

- أولاً :طريقة إعادة الاختبار (Test- Retest Method) حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) عامل في رابطة جرحى فلسطين ، وبفرق زمني(14) يوماً بين التطبيقين، ثم تم احتساب معامل ارتباط سيبرمان بين درجات العينة الاستطلاعية في المرتين، وذلك كونها وزعت مرتين بفارق زمني مدته 14 يوماً وقد بلغ(0.90) وهو معامل مرتفع ويمكن الوثوق به.
- ثانياً: ثبات التجانس الداخلي(Consistency)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا)(Cronbach Alpha). والجدول (10.3) يبين نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأبعاد الدراسة المختلفة:

جدول 9.3: نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة

المحور	قيمة معامل الثبات
رسالة المؤسسة وأهدافها	0.94
التخطيط والتقييم	0.93
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	0.95
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	0.95
إدارة المؤسسة	0.94
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	0.95
الدرجة الكلية للثبات	**0.98**

يتضح من الجدول (9.3) أن الثبات لأقسام الدراسة المختلفة تراوح بين (0.93–0.95) وجميعها معاملات مرتفعة جدا ومناسبة لأغراض الدراسة ويمكن الوثوق بها. أما الدرجة الكلية لمعامل الثبات فقد بلغت (0.98).

8.3 إجراءات تطبيق الدراسة

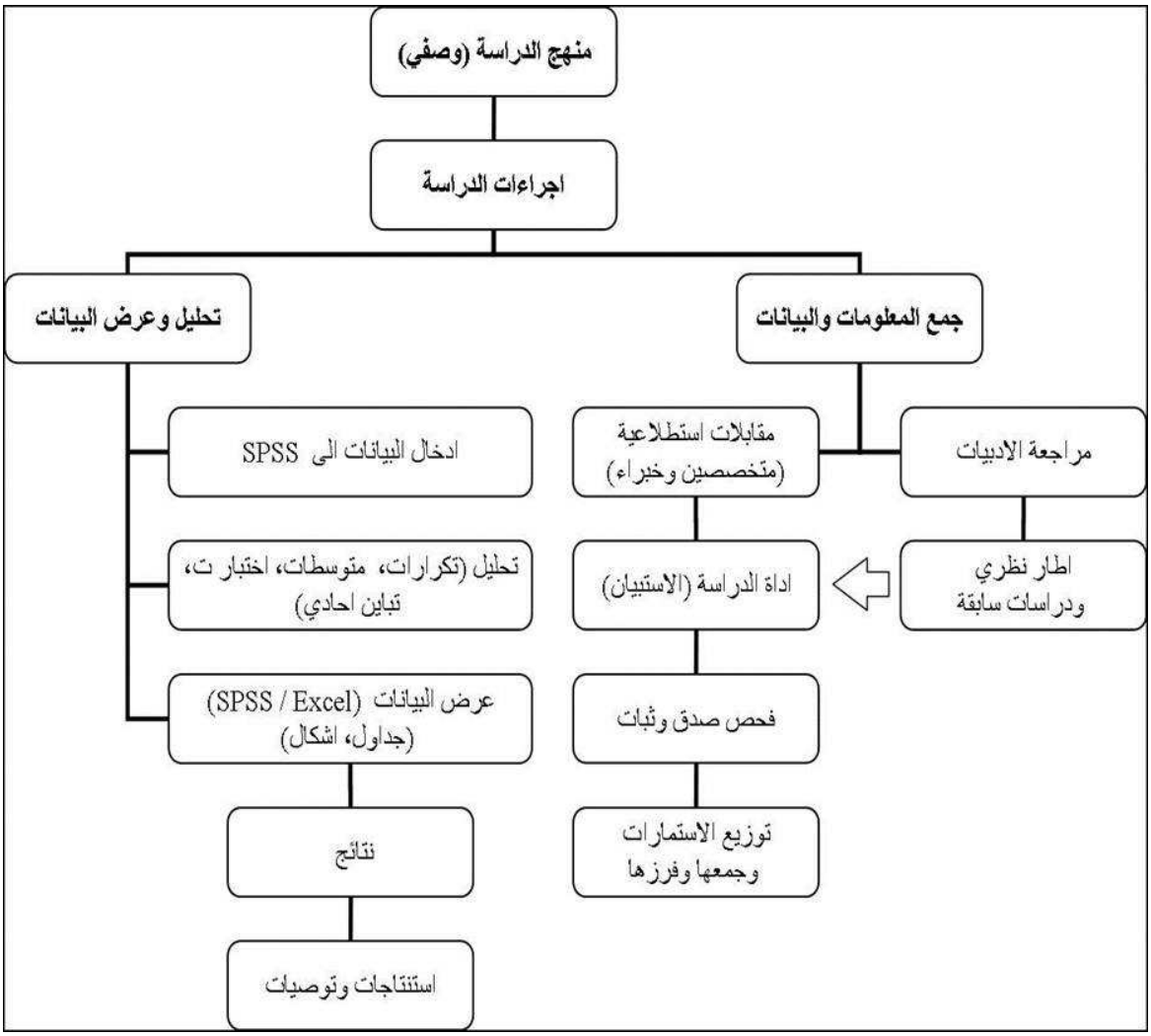
اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في تحليل البيانات كما يظهر في الشكل (1.1)، حيث تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة و مخاطبة مؤسسات رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية والمتمثلة في هذه الدراسة (طولكرم ، جنين ، نابلس ، سلفيت ، طوباس، قلقيلية) من أجل جمع المعلومات التي تسهل الوصول للمبحوثين وتحديد عينة الدراسة وكذلك السماح للباحثة بتوزيع الاستبانة عليهم، وتم تصميم الاستبانة التي اعتمدت كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم فحص صدق الأداة من خلال معامل الارتباط سبيرمان، كرونباخ ألفا، وثبات الاستبانة من خلال توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة وإعادة توزيعها مره أخرى بفارق وقت زمني معين، لفحص ثباتها، ثم وزعت الاستبانة على عينة (المبحوثين) وتم تعبئتها وجمعها وفرز الاستبيانات المستوفية لشروط الاستجابة والبالغ عددها (70) استبانه وتم استبعاد (3) استبيانات لعدم استيفاء شروط الاستجابة.وبعد الانتهاء من جمع البيانات، وتحليلها من خلال برنامج SPSS، تم احتساب تكرارات إجابات المبحوثين والمتوسطات الحسابية واختبار التباين الأحادي، وتم معالجة البيانات واعتماد برنامج Excel،SPSS لعرض البيانات بصيغة جداول وأشكال، وعرض النتائج والخروج باستنتاجات وتوصيات للخروج بالشكل النهائي للدراسة، مع المتابعة والتعديلات من قبل المشرف في كل مرحلة من المراحل المذكورة .

9.3 متغيرات الدراسة

1.6.3. المتغيرات المستقلة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة الآتية :

- المحافظة: 1. طولكرم 2. جنين 3. نابلس 4. سلفيت 5. طوباس 6. قلقيلية
- الجنس: وله مستويان: 1.ذكر 2.أنثى
- العمر: 1-اقل من 30 سنة 2- 30 – 40 سنة 3- 41 – 50 سنة 4- أكثر من 50
- المؤهل التعليمي: 1- ثانوية عامه فأقل 2- دبلوم 3- بكالوريوس 4- ماجستير فأعلى
- سنوات الخبرة: 1- أقل من 5 سنوات 2-من 6- 10 سنوات 3- من 11- 15 سنه 4- أكثر من 15 سنة
- طبيعة العمل بالمؤسسة: 1.عضو 2. أخصائي 3.أداري 4. غير ذلك



شكل 1:3: ملخص لإجراءات الدراسة:

2.9.3. المتغيرات التابعة :(Dependent Variables):

وتمثلت في استجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات والأبعاد التي تقيس درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين.

10.3 المعالجة الإحصائية

من أجل معالجة البيانات استخدمت برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)** وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة(Independent T-Test) لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الجنس .
- تحليل التباين الأحادي(One-Way Analysis Variance) لفحص الفرضية المتعلقة بدراسة متغير المؤهل العلمي ، المحافظة ، العمر ، طبيعة العمل في المؤسسة ، سنوات الخبرة.
- اختبار LSD للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية .
- احتساب معاملي كرونباخ ألفا وارتباط سبيرمان للتأكد من ثبات الاستبانة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، وقد تم اعتماد مفتاح تصحيح للتعرف على نتائج الدراسة وذلك كما هو وارد في الجدول (1.4):

جدول 1.4: النسب المئوية درجة الموافقة على ما يجب أن يتضمنه النموذج المقترح:

النسبة المئوية	درجة الموافقة على النموذج المقترح
أقل من 50%	قليلة جدا
من 50-59.9 %	قليلة
من 60-69.9 %	متوسطة
من70-79.9%	كبيرة
80% فأكثر	كبيرة جدا

2.4 نتائج الدراسة

1.1.4. نتائج السؤال الأول:

ما درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين ؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على النموذج المقترح ، لاستجابات المبحوثين وتم ترتيبها تنازليا حسب درجة الموافقة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.4) الذي يبين درجة الموافقة على رسالة المؤسسة وأهدافها والجدول (3.4) الذي يبين درجة تقييم مجال التخطيط والتقييم ، والجدول(4.4) الذي يبين درجة فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة ، والجدول (5.4) الذي يبين مجال بعد الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة، والجدول (6.4) الذي يبين درجة بعد ادارة المؤسسة وبيئة العمل. والجدول (7.4) الذي يبين درجة مقر المراجعه ومكان المؤسسة:

1.1.1.4. مجال رسالة المؤسسة وأهدافها:

جدول2.4–أ: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال رسالة المؤسسة وأهدافها في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال رسالة المؤسسة وأهدافها		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	إن تسهم في توعية جمهور المؤسسة برسالتها.	4.28	85.67	كبيرة جدا
2	أن تسهم في تعزيز التواصل بين المؤسسة والمجتمع .	4.27	85.37	كبيرة جدا
3	أن تكون أهداف المؤسسة قابلة للتنفيذ .	4.19	83.88	كبيرة جدا
4	أهداف المؤسسة واضحة للعاملين فيها .	4.18	83.58	كبيرة جدا
5	أن تكون أهداف المؤسسة قابلة للقياس .	4.03	80.60	كبيرة جدا
6	رؤية المؤسسة ورسالتها واضحة للعاملين فيها .	3.99	79.70	كبيرة
7	أهداف ورؤية المؤسسة تتفق مع احتياجات الجرحى.	3.99	79.70	كبيرة
8	تسهم المؤسسة في تعزيز أواصر العلاقات بين الجمعيات والمؤسسات التي تهتم برعاية الجرحى لتعزيز مشاركتها الايجابية في المجتمع.	3.99	79.70	كبيرة
9	ان تعزز من أهمية المؤسسات الأهلية في تنمية المجتمع	3.96	79.10	كبيرة
10	تسهم المؤسسة في وضع رؤية تتسم بالواقعية مع المجتمع المحلي .	3.96	79.10	كبيرة
12	الإعلان عن رسالة المؤسسة في الدليل المعرف بالمؤسسة.	3.96	79.10	كبيرة

جدول2.4–ب: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال رسالة المؤسسة وأهدافها في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال رسالة المؤسسة وأهدافها		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
13	تسهم المؤسسة في تنمية اتجاهات ايجابية نحو العمل التطوعي .	3.72	74.33	كبيرة
14	تسهم المؤسسة في تحسين مواردها من خلال الجهات المختصة .	3.69	73.73	كبيرة
15	تتم مراجعة رسالة المؤسسة وأهدافها بشكل دوري من الهيئات المختصة فيها .	3.61	72.24	كبيرة
16	يوجد آليات لتطوير الرسالة والأهداف في ضوء المتغيرات في الواقع .	3.57	71.34	كبيرة
	الدرجة الكلية لمجال رسالة المؤسسة وأهدافها	**3.93**	**78.58**	كبيرة

يتضح من الجدول (2.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال رسالة المؤسسة وأهدافها في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة كانت كبيرة جدا على الفقرات (1–5) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (85.6% – 80.6%) ، وقد كانت درجة الموافقة كبيرة على بقية الفقرات (6–16) حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (79.7%–71.3%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال رسالة المؤسسة وأهدافها في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (78.5%).

2.1.1.4. مجال التخطيط والتقييم:

يتضح من الجدول (3.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة كانت كبيرة جدا على الفقرات (1–10) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه

الفقرات ما بين (88.9% – 80.6%) ، وقد كانت درجة الموافقة كبيرة على الفقرات (12–13) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (79.1%– 77%).

أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (83.8%).

جدول3.4–أ: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال التخطيط والتقييم		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	العمل على تحسين مكانتهم الاجتماعية واثبات وجودهم في المجتمع.	4.45	88.96	كبيرة جدا
2	تغيير نظرة المجتمع حول قدرة الجرحى في المشاركة في بناء وتنمية المجتمع .	4.42	88.36	كبيرة جدا
3	الرغبة في تحسين وضع الجرحى الاقتصادي .	4.42	88.36	كبيرة جدا
4	الرغبة في تعزيز أواصر العلاقات بين المؤسسات المختصة برعاية الجرحى .	4.37	87.46	كبيرة جدا
5	الرغبة في مشاركة الجرحى في صنع القرار .	4.34	86.87	كبيرة جدا
6	الرغبة في تنمية العمل التطوعي في المؤسسات الأهلية .	4.27	85.37	كبيرة جدا
7	توظيف عمليات التقييم والتخطيط التي تُمارسها المؤسسة، من أجل تحديد أولوياتها فيما يتعلق بالتحسين والتطوير فيها.	4.12	82.39	كبيرة جدا
8	استخدام المؤسسة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم والتخطيط، من أجل تقديم إثباتات ومؤشرات على فاعليتها المؤسسية.	4.05	80.91	كبيرة جدا
9	مراجعة المؤسسة لجهودها وأنشطتها وعمليات تقييمها بشكل منظم وموثق .	4.04	80.90	كبيرة جدا
10	التخطيط للبرامج والخدمات تتم وفقاً لاحتياجات الجرحى.	4.03	80.60	كبيرة جدا
12	تستخدم النتائج المنبثقة من عمليات التخطيط المستمرة والتقييم للخدمات والبرامج التي تقدمها المؤسسة.	3.96	79.10	كبيرة

جدول3.4–ب: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال التخطيط والتقييم		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
13	توفير المتطلبات اللازمة لضمان فاعلية عمليتي التخطيط والتقييم فيها.	3.85	77.01	كبيرة
	الدرجة الكلية للتخطيط والتقييم	**4.19**	**83.84**	كبيرة جدا

3.1.1.4. مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة:

جدول4.4–أ: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	أن تقدم المؤسسة خدمات متخصصة في العلاج الطبيعي لمن يحتاجها من الجرحى .	4.46	89.25	كبيرة جدا
2	أن تتولى المؤسسة مهمة التنسيق مع الجهات المختصة بضرورة توفير خدمات التأمين الصحي لكافة الجرحى .	4.42	88.36	كبيرة جدا
3	أن توفر الفحص الطبي الشامل لكل الجرحى تمهيداً لوضع الخطة التأهيلية وتحديد أولويات العمل .	4.40	88.06	كبيرة جدا
4	أن تسعى المؤسسة لتحقيق الدمج الشامل للجرحى ذوي الإعاقة من الفئة المستهدفة في بيئتهم ومجتمعهم .	4.36	87.16	كبيرة جدا
5	ان تتضمن برامج المؤسسة خطة تدريبية لتطوير مهارات المنتفعين للتعامل مع المشكلات التي تواجههم .	4.36	87.16	كبيرة جدا
6	أن تتبنى المؤسسة فلسفة التأهيل الشامل(الطبي، النفسي ، الاجتماعي، المهني) خاصة للجرحى المعوقين.	4.25	85.07	كبيرة جدا
7	ان تقدم المؤسسة المساعدة لأسر الجرحى المنتفعين من البرنامج .	4.22	84.48	كبيرة جدا

جدول4.4–ب: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

الرقم	الفقرة	مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
8	ان تستخدم المؤسسة الفحوصات الطبية لتتبع النمو الصحي لدى المنتفعين منها .	4.18	83.64	كبيرة جدا
9	أن تمارس المؤسسة أنشطة مرتبطة بالتوجيه المهني كجزء من خطة التأهيل للمنتفعين فيها .	4.15	82.99	كبيرة جدا
10	ان تلتزم المؤسسة بالمعايير العالمية الخاصة بخدمات الرعاية الاجتماعية للجرحى والمعاقين .	4.15	82.99	كبيرة جدا
12	أن تطبق المؤسسة اختبارات خاصة لتصنيف المنتفعين فيها حسب ميولهم وقدراتهم .	4.10	82.09	كبيرة جدا
13	أن تعتمد المؤسسة برامج التدريب والتأهيل التي تلبي احتياجات سوق العمل .	4.01	80.30	كبيرة جدا
14	توفر المؤسسة خدمات التوجيه المهني للمنتفعين الجرحى الذين لا يستطيعون استكمال دراستهم .	3.91	78.21	كبيرة
	الدرجة الكلية لفاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	**4.21**	**84.14**	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (4.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة كانت كبيرة جدا على الفقرات (1–13) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (89.2% – 80.3%).

وقد كانت درجة الموافقة كبيرة على الفقرة (14) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرة(78.2%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (84.1%).

4.1.1.4. مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة:

نتائج الدراسة في مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة، يلخصها جدول (5.4).

جدول 5.4-أ: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية .

الرقم	الفقرة	مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	ان تسعى المؤسسة بنشاطات مشتركة مع المجتمع الخارجي بغية دمج الجرحى المعاقين .	4.34	86.87	كبيرة جدا
2	ان تقوم المؤسسة بتدريب الجرحى المعاقين حول الحركة وممارسة انشطة الحياة .	4.33	86.57	كبيرة جدا
3	ان تقوم المؤسسة بتوفير ادوات مساعدة للحركة والتنقل للجرحى .	4.31	86.27	كبيرة جدا
4	أن تمتلك المؤسسة خطة لاستقطاب الممولين والداعمين للبرنامج لضمان استمراريتها .	4.31	86.27	كبيرة جدا
5	أن تتمتع برامج وخدمات المؤسسة باستدامة الرؤية بما يضمن المحافظة على أهداف المؤسسة .	4.31	86.27	كبيرة جدا
6	أن تعمل المؤسسة على تجنيد الموارد والإمكانيات التي تتيح للجرحى إقامة مشاريع عمل صغيرة لها صفة الاستمرارية .	4.31	86.27	كبيرة جدا
7	أن تمتلك المؤسسة خطة لضمان استمرار جودة الخدمات للجرحى كحق لهم ولأسرهم .	4.30	85.97	كبيرة جدا
8	ان يضمن برنامج المؤسسة تيسير استدامة عملية التأهيل وترسخها في النسيج المجتمعي .	4.27	85.37	كبيرة جدا
9	أن تسعى المؤسسة لتفعيل دور القيادات المحلية في دعم برامج وخدمات المؤسسة .	4.22	84.48	كبيرة جدا

جدول 5.4–ب: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية .

الرقم	الفقرة	مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
10	أن تعمل المؤسسة على إشراك اسر الجرحى في برامج الرعاية .	4.18	83.58	كبيرة جدا
11	ان تقوم المؤسسة بأقراض المعاقين لانتاج مشاريع صغيرة لهم.	4.16	83.28	كبيرة جدا
12	ان تسعى المؤسسة بتخصيص جزء قليل من ميزانية المؤسسات العاملة في الوطن لدعم هذه الفئة .	4.15	82.99	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لمجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.27	85.35	**كبيرة جدا**

يتضح من الجدول (5.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة كانت كبيرة جدا على جميع حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (86.8% – 82.9%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (85.3%).

5.1.1.4. مجال إدارة المؤسسة:

يتضح من الجدول (6.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال ادارة المؤسسة وبيئة العمل في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة كانت كبيرة جدا على جميع حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (89.2% – 82.6%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال ادارة

المؤسسة وبيئة العمل في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (85.6%).

جدول 6.4: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال بعد إدارة المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية .

الرقم	الفقرة	إدارة المؤسسة وبيئة العمل		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	أن تنظم إدارة المؤسسة برامج التدريب والتأهيل المهني للعاملين لرفع مستوى كفايتهم المهنية .	4.46	89.25	كبيرة جدا
2	أن تستخدم إدارة المؤسسة معايير واضحة في الحوافز للعاملين فيها.	4.39	87.76	كبيرة جدا
3	أن تستخدم إدارة البرنامج أسلوب التقييم المرحلي والسنوي للعاملين وللخدمات التي تقدم للمنتفعين .	4.37	87.46	كبيرة جدا
4	أن تعمل إدارة المؤسسة على تطوير مهارات العاملين .	4.37	87.46	كبيرة جدا
5	أن تعتمد إدارة المؤسسة الحاسوب في تنظيم خدماتها للمنتفعين .	4.27	85.37	كبيرة جدا
6	ان تتيح المؤسسة فرص التدريب الخارجي .	4.27	85.37	كبيرة جدا
7	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس التخصص .	4.27	85.37	كبيرة جدا
8	أن تعتمد المؤسسة طرق علمية لتحديد الاحتياجات التّدريبية للعاملين فيها .	4.21	84.18	كبيرة جدا
9	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس الكفاءة .	4.19	83.88	كبيرة جدا
10	أن تعتمد إدارة المؤسسة الحاسوب في تنظيم الهيكل الإداري بالمؤسسة .	4.16	83.28	كبيرة جدا
11	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس الخبرة .	4.13	82.69	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لمجال إدارة المؤسسة	**4.28**	**85.64**	**كبيرة جدا**

6.1.1.4. مجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة:

يتضح من الجدول (6.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال

الضفة كانت كبيرة جدا على جميع حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (93.1% – 87.4%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (91.1%).

جدول7.4: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية .

الرقم	الفقرة	المراجعة ومكان المؤسسة		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	ان يتوفر في المبنى دورة مياه مناسبة للجرحى المعاقين حركياً .	4.66	93.13	كبيرة جدا
2	نظافة المكان .	4.66	93.13	كبيرة جدا
3	تهوية المكان .	4.66	93.13	كبيرة جدا
4	ان يتوفر في المبنى مصعد كهربائي في حال كان مقر المؤسسة في الطوابق العلوية من المبنى .	4.63	92.54	كبيرة جدا
5	ان يتوفر في المبنى درج خاص بالجرحى .	4.61	92.24	كبيرة جدا
6	أن يراعى في اختيار موقع المؤسسة القرب من مراكز الخدمات المختلفة بالنسبة للجرحى .	4.57	91.34	كبيرة جدا
7	ان يتوفر في المبنى الإنارة الكافية .	4.54	90.75	كبيرة جدا
8	ان يتوفر في المبنى مقاعد مناسبة للجرحى .	4.52	90.45	كبيرة جدا
9	أن تتوفر غرف خاصة معدة للإرشاد الفردي والجماعي .	4.51	90.15	كبيرة جدا
10	ان يراعى سهولة الوصول للمكان من الجرحى .	4.51	90.15	كبيرة جدا
11	أن يراعى في اختيار موقع المؤسسة متطلبات الأمن والسلامة العامه.	4.48	89.55	
12	ان تتوفر في المؤسسة مساحات كافية لممارسة الانشطة المختلفة التي تناسب الجرحى .	4.37	87.46	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لمجال مقر المراجعه ومكان المؤسسة	**4.56**	**91.17**	**كبيرة جدا**

يتضح من الجدول (6.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال

الضفة كانت كبيرة جدا على جميع حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (93.1% – 87.4%) ، أما الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على مجال المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح على جميع الفقرات فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (91.1%).

7.1.1.4. ترتيب المجالات والدرجة الكلية:

ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين:

جدول8.4: ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين .

الرقم	المجالات	ن=67		
		المتوسط	%	درجة الموافقة
1	مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.56	91.17	كبيرة جدا
2	إدارة المؤسسة	4.28	85.64	كبيرة جدا
3	الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.27	85.35	كبيرة جدا
4	فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.21	84.14	كبيرة جدا
5	التخطيط والتقييم	4.19	83.84	كبيرة جدا
6	رسالة المؤسسة واهدافها	3.93	78.58	كبيرة
	الدرجة الكلية لدرجة الموافقة على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة	4.24	84.79	كبيرة جدا

يتضح من خلال الجدول (8.4) ما يلي:

- أن الدرجة الكلية لموافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية

الخاصة بجرحى فلسطين كانت كبيرة جدا حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (84.7%).

- أن ترتيب المجالات تبعا لدرجة الموافقة لموظفي وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين جاء على النحو التالي:

  - المرتبة الأولى: مقر المراجعة ومكان المؤسسة
  - المرتبة الثانية: إدارة المؤسسة وبيئة العمل
  - المرتبة الثالثة: الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة
  - المرتبة الرابعة: فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة
  - المرتبة الخامسة: التخطيط والتقييم
  - المرتبة السادسة: رسالة المؤسسة واهدافها

2.1.4. نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينتبعا لمتغيرات الجنس، المحافظة ، المؤهل العلمي ،طبيعة العمل في المؤسسة ، العمر ، سنوات الخبرة. وانبثق عن هذا السؤال الفرضيات الصفرية (9.1) وفيما يلي نتائج فحصها:

1.1.2.4. نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينتبعا لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية استخدمت الباحثة اختبار(ت) لمجموعتين مستقلتين(Independent t-test) كما هو واضح في الجدول رقم (8.4).

جدول 9.4. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير الجنس

الجنس	ذكر (ن= 49)		أنثى (ن= 18)		(ت)	مستوى الدلالة
المجالات	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المحسوبة	المحسوب
رسالة المؤسسة وأهدافها	3.9656	0.67255	3.8299	0.90566	0.66	0.50
التخطيط والتقييم	4.2253	0.53869	4.1019	0.91133	0.68	0.49
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.2959	0.61979	3.9643	1.05100	1.59	0.11
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.3299	0.52401	4.0972	1.24566	1.08	0.28
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.3506	0.63825	4.0960	1.11317	1.16	0.24
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.6105	0.45178	4.4167	0.74316	1.29	0.20
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	4.2963	0.43712	4.0843	0.93721	1.26	0.21

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0$،05)

*بدرجة حرية (65)

يتضح من الجدول (9.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير الجنس على التوالي (0.50، 0.49 ، 0.11، 0.28، 0.24، 0.20، 0.21) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير الجنس.

2.1.2.4. نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية

في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر. ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير العمر ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير العمر والجداول (9.4) و(10.4) تبين ذلك:

جدول10.4. المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر .

العمر	اقل من 30 سنه	30-40سنة	41-50 سنة	أكثر من 50
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
رسالة المؤسسة وأهدافها	4.0769	3.8159	4.0500	4.1563
التخطيط والتقييم	4.1859	4.1069	4.3611	4.5417
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.1593	4.0792	4.5190	4.5357
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.2308	4.1982	4.4556	4.3750
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.3706	4.1499	4.5515	4.1364
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.5962	4.5045	4.6833	4.3750
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	4.2700	4.1424	4.4368	4.3533

يتضح من خلال الجدول (10.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (11.4) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (11.4) أن قيمة مستوى الدلالة قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير العمر على التوالي (0.58، 0.54 ، 0.27، 0.75، 0.70،0.40، 0.46) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر.

جدول 11.4. نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر.

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
رسالة المؤسسة وأهدافها	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.081 34.817 35.898	0.360 0.553	652.	0.58
التخطيط والتقييم	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.942 27.306 28.248	0.314 0.433	0.725	0.54
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	2.311 36.354 38.665	0.770 0.577	1.335	0.27
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.749 39.523 40.271	0.250 0.627	0.398	0.75
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.880 39.593 41.473	0.627 0.628	0.997	0.40
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.427 19.253 19.681	0.142 0.306	0.466	0.70
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.970 23.725 24.695	0.323 0.377	0.859	0.46

3.1.2.4. نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب

العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير المؤهل العلمي ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير المؤهل العلمي والجداول (12.4) و(13.4) تبين ذلك:

جدول12.4. المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي .

المؤهل العلمي	ثانوية عامل فأقل	دبلوم	بكالوريوس فأعلى
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
رسالة المؤسسة وأهدافها	4.0417	3.5865	3.9875
التخطيط والتقييم	4.2049	4.0385	4.2485
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.3036	3.9890	4.2238
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.3160	3.8782	4.3972
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.3485	3.7273	4.4697
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.4583	4.5128	4.6583
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	4.2788	3.9554	4.3308

يتضح من خلال الجدول(12.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (13.4) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (13.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع مجالات(رسالة المؤسسة وأهدافها ، التخطيط والتقييم، فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة، الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة، مقر المراجعة ومكان المؤسسة وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير المؤهل العلمي على التوالي (0.17، 0.62 ، 0.49، 0.12، 0.39،0.16) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$ 05،) أي أننا نقبل

الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) على هذه المجالات ، أما بالنسبة لمجال إدارة المؤسسة وبيئة العمل فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب على هذا المجال (0.01) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq$ 05،0) أي أننا نرفض الفرضية الصفرية على هذا المجال بمعنى وجود فروق جوهرية. ومن أجل تحديد لصالح من كانت الفروق أتبع تحليل التباين الأحادي باختبار اقل فرق دال (LSD) للمقارنات البعدية والجدول (13.4) يبين ذلك:

جدول 13.4–أ: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
رسالة المؤسسة وأهدافها	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	1.932 33.966 35.898	0.966 0.531	1.820	0.17
التخطيط والتقييم	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	0.406 27.842 28.248	0.203 0.435	0.467	0.62
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	0.850 37.815 38.665	0.425 0.591	0.719	0.491
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	2.531 37.740 40.271	1.266 0.590	2.146	0.12
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	5.163 36.310 41.473	2.582 0.567	4.550	**0.01
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	0.567 19.114 19.681	0.283 0.299	0.949	0.39

جدول 13.4–ب: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 64 66	1.337 23.359 24.695	0.668 0.365	1.831	0.16

*: دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0$،05).

جدول 14.4. نتائج اختبارLSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المقارنات	المتوسط	ثانوية عامل فأقل	دبلوم	بكالوريوس فأعلى
ثانوية عامل فأقل	4.3485			
دبلوم	3.7273			
بكالوريوس فأعلى	4.4697		0.742-	

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0$،05).

يتضح من خلال نتائج الجدول 13.4 وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين بين مستوى دبلوم وبكالوريوس لصالح بكالوريوس.

4.1.2.4. نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب

العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة . ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة والجداول (15.4)و(16.4) تبين ذلك:

جدول15.4. المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	من 6-10سنوات	من 11- 15 سنة	أكثر من 15 سنة
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
رسالة المؤسسة وأهدافها	3.8346	3.9967	3.8125	4.0313
التخطيط والتقييم	3.9434	4.3465	4.1282	4.3102
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	3.7605	4.4060	4.1703	4.4444
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	3.9804	4.3860	4.1859	4.4722
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.1711	4.1531	4.1888	4.5909
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.3088	4.6579	4.5513	4.6944
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	3.9998	4.3244	4.1728	4.4239

يتضح من خلال الجدول(15.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (16.4) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (16.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على مجالات(رسالة المؤسسة وأهدافها ، التخطيط والتقييم، إدارة المؤسسة وبيئة العمل ، الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة، مقر المراجعة ومكان المؤسسة وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة على التوالي (0.78، 0.24 ، 0.25، 0.29، 0.15، 0.19) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة

بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0 ≤α،05) على هذه المجالات ، أما بالنسبة لمجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب على هذا المجال (0.02) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (≤α 05،0) أي أننا نرفض الفرضية الصفرية على هذا المجال بمعنى وجود فروق جوهرية. ومن أجل تحديد لصالح من كانت الفروق أتبع تحليل التباين الأحادي باختبار اقل فرق دال(LSD) للمقارنات البعدية والجدول (16.4) يبين ذلك:

جدول 16.4-أ: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة .

المؤهل العلمي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
رسالة المؤسسة وأهدافها	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.603 35.294 35.898	0.201 0.560	0.359	0.78
التخطيط والتقييم	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.808 26.440 28.248	0.603 0.420	1.436	0.24
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	5.174 33.491 38.665	1.725 0.532	3.244	*0.02
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	2.509 37.762 40.271	0.836 0.599	1.395	0.25
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	2.355 39.118 41.473	0.785 0.621	1.264	0.29
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.581 18.100 19.681	0.527 0.287	1.834	0.15

جدول 16.4–ب: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة .

المؤهل العلمي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.783 22.912 24.695	0.594 0.364	1.635	0.19

*: دال إحصائيا عند مستوى ($0 \leq \alpha$،05).

جدول 17.4. نتائج اختبارLSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة .

المقارنات	المتوسط	اقل من 5 سنوات	من6–10سنوات	من 11–15 سنة	أكثر من 15 سنة
اقل من 5 سنوات	3.7605				
من6–10سنوات	4.4060	0.645–			
من 11–15 سنة	4.1703				
أكثر من 15 سنة	4.4444	0.683–			

* دال إحصائيا عند مستوى ($0 \leq \alpha$،05).

يتضح من خلال جدول 16.4 ما يلي : وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين بين أقل من 5سنوات وبين من6–10 سنوات لصالح الفئة الثانية. وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين بين من6–10 سنوات وبين أكثر من 15 سنة لصالح الفئة الثانية.

5.1.2.4. نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة . ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة والجداول (17.4) و(18.4) تبين ذلك:

جدول 18.4. المتوسطات الحسابية لدرجةموافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة .

طبيعة العمل في المؤسسة	عضو	أخصائي	اداري	غير ذلك
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
رسالة المؤسسة وأهدافها	4.0841	3.5223	3.9674	4.1250
التخطيط والتقييم	4.3013	3.8598	4.2246	4.4583
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.1154	4.1480	4.3199	4.3571
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.2212	4.2202	4.2572	4.7917
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.2937	4.3247	4.1581	4.7727
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.4647	4.5714	4.6087	4.8333
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	4.2467	4.1077	4.2560	4.5564

يتضح من خلال الجدول(17.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (18.4) يوضح ذلك:

جدول 19.4. نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة.

طبيعة العمل في المؤسسة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
رسالة المؤسسة وأهدافها	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	3.129 32.769 35.898	1.043 0.520	2.005	0.12
التخطيط والتقييم	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	2.163 26.085 28.248	0.721 0.414	1.742	0.168
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.650 38.014 38.665	0.217 0.603	0.359	0.78
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.189 39.083 40.271	0.396 0.620	0.639	0.59
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	1.345 40.128 41.473	0.448 0.637	0.704	0.55
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.591 19.090 19.681	0.197 0.303	650.	0.58
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 63 66	0.652 24.043 24.695	0.217 0.382	0.570	0.637

*: دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0$،05).

يتضح من الجدول (18.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة على التوالي (0.12، 0.16 ، 0.78، 0.59،

0.55،0.58، 0.63) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (0 ≤α،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (≤α 05،0) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة.

6.1.2.4. نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0 ≤α،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينتبعا لمتغير المحافظة . من أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير المحافظة ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير المحافظة والجداول (19.4) و(20.4) تبين ذلك:

جدول 20.4. المتوسطات الحسابية لدرجةموافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة

المحافظة	طولكرم	جنين	نابلس	قلقيلية	طوباس	سلفيت
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
رسالة المؤسسة وأهدافها	4.0833	3.5313	4.2308	3.9432	3.9205	3.7438
التخطيط والتقييم	4.4583	4.0621	4.3590	4.1667	4.0758	3.9417
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	4.4048	4.2357	4.3242	3.9935	4.1494	4.0857
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	4.4444	4.2667	4.4615	4.2273	3.9318	4.2167
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	4.3712	4.3545	4.4336	4.2397	4.1570	4.0909
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	4.6944	4.5083	4.7821	4.3333	4.4242	4.5500
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	4.4094	4.1598	4.4318	4.1506	4.1098	4.1048

يتضح من خلال الجدول(19.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (20.4) يوضح ذلك:

جدول 21.4. نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة

المحافظة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
رسالة المؤسسة وأهدافها	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	3.398 32.500 35.898	0.680 0.533	1.276	0.28
التخطيط والتقييم	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	2.165 26.084 28.248	0.433 0.428	1.012	0.41
فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	1.341 37.324 38.665	0.268 0.612	0.438	0.82
الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	2.148 38.123 40.271	0.430 0.625	0.688	0.63
إدارة المؤسسة وبيئة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	1.003 40.470 41.473	0.201 0.663	0.302	0.91
مقر المراجعة ومكان المؤسسة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	1.653 18.027 19.681	0.331 0.296	1.119	0.36
الدرجة الكلية للموافقة على النموذج المقترح	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	5 61 66	1.345 23.351 24.695	0.269 0.383	702.	0.62

*: دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0$،05).

يتضح من الجدول (20.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير المحافظة على التوالي (0.28، 0.41 ، 0.82، 0.63، 0.36،0.91، 0.62) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

أن هدف الدراسة هو معرفة درجة موافقة اعضاء الهيئة الادارية والعاملين في رابطة جرحى فلسطين "فجر" بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم بالنموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين، وبعد تحليل النتائج خرجت الباحثة بمجموعة من النتائج الهامة وسيهتم هذا الفصل بمناقشة هذه النتائج ، وبعد سرد النتائج سيتم طرح نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين شمل على اقتراح رؤية ورسالة جديدة، وتم إدراج مجموعه من القيم للمؤسسة وتحديد غايات الخطة الإستراتيجية، وتم وضع أهداف مقترحة للرابطة، بالإضافة إلى وضع معايير لاعتماد الجرحى، وتم اقتراح خدمات جديدة تقدم للجرحى تمثلت بـــ التعليم الجامعي،التدريب المهني، قروض للمشاريع ، التأمين الصحي، وفي ختام الفصل الخامس سيتم ذكر التوصيات التي وضعتها الباحثة بعد طرح النتائج والنموذج المقترح.

1.1.5. مناقشة نتائج السؤال الأول:

ما هو النموذج المقترح الذي يكفل مأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر أصحاب العلاقة في رابطة جرحى فلسطين (فجر) ؟

- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال رسالة المؤسسة وأهدافها : تبين من الجدول (2.4) أن الدرجة الكلية للموافقة على مجال رسالة المؤسسة واهدافها في النموذج المقترح من قبل

موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (78.58%). وتفسر الباحثة السبب في أن الدرجة الكلية للموافقة على مجال رسالة المؤسسة واهدافها كانت كبيرة في هذه الدارسة، إلى أن ذلك قد يعود إلى موافقة المسؤولين في رابطة جرحى فلسطين وذلك من ادراكهم ان الرسالة هي أساس الأولويات والاستراتيجيات والخطط وتخصيص العمل، فهي نقطة البداية لتخطيط المهام الإدارية وتخطيط الهياكل الإدارية ومنها ينبثق نجاح الرابطة.

- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال التخطيط والتقييم: يبين الجدول (3.4) أن الدرجة الكلية للموافقة على فقرات مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح من قبل موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات(83.84%). وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى ضرورة عملية التخطيط والتقييم في مثل هذا النوع من المؤسسات وذلك ينبع من ان العملية الإدارية عملية متكاملة تقوم على خمسة مكونات أولهاالتخطيط ثم التنظيم ثم التنفيذ ثم التقييم ثم الإشراف، وعلى ذلك فإن عملية التخطيط لتنفيذ المهام تتطلب قياس الأداء لهذه المهام قبل وأثناء وبعد التنفيذ لضمان سد فجوة الاداء والجودة في التنفيذ . ولهذا فإن علمية المتابعة والتقويم هي عملية متداخلة مع عملية التخطيط ، واصبح اليوم التخطيط والقياس والمتابعة والتقويم من المهام العامة للوظيفة لكل قائد إداري مهما اختلفت الدرجة والنوعية للمهام ومن هنا تتضح أهمية هذاالمجال في إكساب القيادات الإدارية مهارات التخطيط والتقويم والمتابعة للأداء، وذلك يعود بالنفع على الجهة المستفيده من الرابطة (الجرحى) .وعليه فإن الباحثة تأكد على أهمية التخطيط الاستراتيجي المبني على تحديد الرؤية المشتركة والأهداف والاستراتيجيات، التي تعكس تطلعات المؤسسة المستقبلية على المدى البعيد، وتجعلها أكثر وضوحا وتركيزا، وأسهل فهما وتحقيقا، من قبل جميع العاملين.
- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة : تبين من خلال الجدول (4.4) أن درجة الموافقة على فقرات مجال فاعلية البرامج والخدمات في النموذج المقترح من قبل موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في محافظات الشمال كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (84.14%). استخلصت الباحثة من هذه النتيجة إلى أن تركيز هذه المؤسسات ينصب على تقديم الخدمات الأساسية التي تمس الاحتياجات الأساسية للمنتفعين الجرحى نظرا لتدني مستوى المعيشة بصورة عامة في فلسطين وبشكل خاص الفئات

المهمشة (الجرحى) في المجتمع الفلسطيني، كما ان طبيعة البرامج المقدمة لهم لها الاثر الكبير في تحقيق الرفاهية وتتركز اهميتها في طرح خطوات علاجهم وتأهيلهم أو فرص تمكينهم من تركيب أجهزة وأعضاء تعويضية، والاهمية الكبرى تكمن في الدعم النفسي وتلقي العلاج . والتأكيد بضرورة استمرار الخدمات المتواضعة المقدمة لهم .

- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل: أظهرت نتائج الجدول (5.4) أن درجة الموافقة على فقرات الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في النموذج المقترح من قبل موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات(85.35%). يتضح من النتيجة السابقة ان العاملين في رابطة الجرحى يثمنون الوسائل الكفيلة باستدامة المؤسسة والخدمات التي تقدمها والارتقاء لكل ما هو جديد من مشاريع خاصة بالجرحى ترفع من مستواهم الاقتصادي وتحولهم من فئات مهمشة تعتمد على المساعدات الى فئة منتجة، والعمل على توفير الاستدامة المالية للرابطة، وتدعيم الحوار والتفاعل للحفاظ على النسيج الاجتماعي للمجتمع الفلسطيني، وضرورة الدعم بكافة اشكاله للرابطة لما لها من اهمية في رفع مستوى الخدمات والبرامج المقدمة للجرحى .
- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال ادارة المؤسسة : تبين من خلال الجدول (6.4) ان درجة الموافقة على فقرات مجال ادارة المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (85.64) ، وترى الباحثة السبب في وجود درجة عالية بالاهتمام بتطوير ادارة المؤسسة من خلال مأسسة اساليب الادارة والتخطيط بالمشاركة وتطوير قدرات العاملين بالرابطة من رفع الكفاءة البشرية الفنية والادارية وزيادة التدريب لهم وضرورة استخدام التكنولوجيا في كافة مشاريع وانجازات وبرامج الرابطة لما له من دور أساسي في حفظ ملفات واعداد واحصائيات الجرحى .
- مناقشة النتائج المتعلقة بمجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة : أظهرت نتائج الجدول (7.4) ان درجة الموافقة على فقرات مجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (91.17%). وتعتبر الباحثة هذه النتيجة من اعلى النتائج التي حصلت عليها مقارنةً مع باقي المجالات الاخرى وهذا ما يدل على وجود مشاكل تتعلق بالمقرات التابعة

للرابطة في محافظات الشمال والذي بدورهم الاعضاء والعاملين في الرابطة يسعون للارتقاء بمقرات تتناسب مع الحالة الصحية للجرحى حيث اغلبيتهم من ذوي الاعاقات الصعبة والحرجة والتي تحول من حركتهم، هذا مع العلم ومن نابع ملاحظتي اثناء زيارة مقرات الرابطة في الشمال تبين لدي انها غير جيده ولا تتناسب مع ظروف وأعداد الجرحى ومكانها الجغرافي غير مناسب أيضا .

2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة اصحاب العلاقة من موظفين واعضاء الهيئات الادارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعاً لمتغير الجنس .

أظهرت نتائج الجدول (8.4) عدم وجود فروق ما بين الذكور والإناث من أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بعدم وجود فروق في درجة الموافقة لكل من الذكور والإناث على حد سواء في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين على اختلاف جنسهم حريصين على رفع مستوى خدمات الرعاية الخاصة بالجرحى، وبما أن النموذج المقترح الذي وافق عليه المبحوثين بنسبة مرتفعة وصلت إلى (84.7%) لا يميز في مقترحاته لمأسسة الخدمات الخاصة بالجرحى ما بين الذكور والإناث فقد جاءت هذه النتيجة بموافقة المبحوثين متقاربة من حيث درجة موافقتهم على النموذج المقترح.

2.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($0 \leq \alpha \leq 05$) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر.

دلت نتائج الجدول (10.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر.

أظهرت نتائج الجدول (10.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير العمر على التوالي (0.58، 0.54 ، 0.27، 0.75، 0.70،0.40، 0.46) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن جميع المبحوثين من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية يوافقون على النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بصرف النظر عن عمرهم.

3.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي.
بينت نتائج الجدول(13.4) وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين على مجال إدارة المؤسسة وبيئة العمل بين مستوى دبلوم وبكالوريوس لصالح بكالوريوس.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة يمكن تفسيرها بأن المقترحات الخاصة بإدارة المؤسسة وبيئة العمل قد تحتاج إلى مستوى تعليمي مرتفع حتى يستطيع المبحوث فهمها وتقييمها بطريقة موضوعية حتى يستطيع أن يقرر درجة موافقته عليها، وتؤكد هذه النتيجة ما دلت عليه نتائج الأبحاث على أن ظروف العمل وأجواءه من حيث الضوء والضوضاء والحرارة والرطوبة تؤثر درجة التكيف مع

بيئة العمل ، ويتفق العاملون فى مجالات علم النفس والإدارة على أن هناك ثلاث مجموعات منها ظروف العمل التي تؤثر في إنتاجية العامل وهي :- الظروف الطبيعية ، وذلك مثل : الإضاءة ، الضوضاء ، التهوية ، والحرارة ، بينما يتمثل النوع الثاني من ظروف العمل في العوامل المتصلة بالوقت ، كساعات العمل ، وأوقات الراحة ، أما النوع الثالث من ظروف العمل ، فيتمثل في المظاهر الاجتماعية لموقف العمل (Tiffin &McCormick، 1971، P. 465) وهذا ما يؤكد أهمية النموذج المقترح في هذه الدراسة الذي يركز على بيئة العمل والإدارة الفاعلة للمؤسسة.

4.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينتبعا لمتغير سنوات الخبرة .
بينت نتائج الجدول (28) وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين على مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة بين أقل من 5سنوات وبين من6-10 سنوات لصالح الفئة الثانية. كما أظهرت النتائج وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين بين 6-10 سنوات وبين أكثر من 15 سنة لصالح الفئة الثانية.

وتستخلص الباحثة من هذه النتيجة المنطقية بأنه وكلما ازدادت سنوات الخبرة كلما كان التقييم أكثر موضوعية للحكم على للنموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينفإصدار الحكم على برنامج ما وتقييمه يعد شكلا من أشكال النشاط البشري والتي تبدو في عدد من الأفعال المشاهدة، أو تبدو في صورة أفعال رمزية حيث يتأثر التقييم بخبرة الشخص وقدراته. خاصة إذا تعلق الأمر بنموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين والتي تحتاج بأن يكون المبحوث على قدر كبير من الخبرة والإلمام في تقديم الخدمات وتقييمها حتى يستطيع أن يقيم بشكل موضوعي، فالتقييم ينبغي أن يكون متعمقا بوزن سليم من حيث الشمولية فيما يراد تقييمه، والدقة في مطالعة النتيجة، والحكم عليها لضمان تحقيق الغاية منها وهذا لا يتأتى إلا من خلال الخبرة والاطلاع الواسع على كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.

5.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطينتبعا لمتغير طبيعة العمل .

أظهرت نتائج الجدول (31) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة على التوالي (0.12، 0.16 ، 0.78، 0.59، 0.58،0.55، 0.63) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة .

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن جميع المبحوثين هم أصلا موظفين وأعضاء هيئات أدارية في رابطة جرحى فلسطين بصرف النظر عن طبيعة عملهم في المؤسسة فهم يعيشون الواقع في داخل هذه المؤسسات ومطلعين على واقع الجرحى ولديهم القدرة على تقييم البرنامج المقترح بما يخدم ويمأسس خدمات الرعاية الخاصة بالجرحى .

6.2.1.5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة.

بينت نتائج الجدول (33) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير المحافظة على التوالي (0.28، 0.41 ، 0.82، 0.63، 0.36،0.91، 0.62) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0$،05) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال

الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة.

وتستخلص الباحثة من هذه النتيجة بأن إصدار الحكم وتقييم النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين لم يتأثر بمتغير المحافظة خاصة وأن أوضاع الجرحى وظروفهم وحاجاتهم لا تختلف من محافظة إلى أخرى، سيما وأن المبحوثين الذين طبق عليهم البحث جميعهم موظفين وأعضاء هيئات أدارية في محافظات الوطن وتتبع النظام الإداري ذاته وتقدم الخدمات ذاتها في كافة الفروع في المحافظات، ومن خلال مقابلة الباحثة للعديد منهم في المحافظات الشمالية فقد عبر جميعهم عن ضرورة تطوير نظام عمل المؤسسة ورفع مستوى خدماتها للجرحى لمقابلة احتياجاتهم المتجددة إذ وصف العديد منهم نظام المؤسسة بأنه مترهل ولا يلبي احتياجات الجرحى، وهذا ما يدعم نتيجة هذه الفرضية بدعم غالبية موظفين وأعضاء هيئات الاداريه للرابطة للنموذج المقترح في كل المحافظات التي شملتها الدراسة.

2.5 ملخص النتائج:

من خلال الدراسة توصلت الباحثة إلى عدة نتائج كان أهمها ما يلي:

- أن الدرجة الكلية لموافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين كانت كبيرة جدا حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (84.7%).
- أن ترتيب المجالات تبعا لدرجة الموافقة لموظفي وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين جاء على النحو التالي:

  - المرتبة الأولى: مقر المراجعة ومكان المؤسسة
  - المرتبة الثانية: إدارة المؤسسة وبيئة العمل
  - المرتبة الثالثة: الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة
  - المرتبة الرابعة: فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة
  - المرتبة الخامسة: التخطيط والتقييم

- المرتبة السادسة: رسالة المؤسسة وأهدافها

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0$،05) في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغيرات الجنس، المحافظة، طبيعة العمل في المؤسسة ، العمر.
- وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير سنوات الخبرة بين أقل من 5سنوات وبين من 6–10 سنوات لصالح الفئة الثانية وبين من6–10 سنوات وبين أكثر من 15 سنة لصالح الفئة الثانية.
- وجود فروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي بين مستوى دبلوم وبكالوريوس لصالح بكالوريوس .

3.5 الاستنتاجات

من خلال نتائج الدراسة توصلت الباحثة إلى الاستنتاجات التالية:

- أن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة برسالة المؤسسة وأهدافها قد بلغت (78.58) وبدرجة كبيرة، وهذا يعكس أن الواقع المؤسسي في الرابطة يشير إلى ضعف في رسالتها ورؤيتها وأهدافها، وعليه يؤكد العاملون في الرابطة أن الرسالة بمثابة الوثيقة التي توضح الغرض من قيام مؤسستهم وأنها تعمل على رعاية فئة مهمة من المجتمع ألا وهم الجرحى لما يستحقونه من التقدير والاحترام لما بذلوه من تضحيات في سبيل الوطن، فلا بد من جعل رسالتها وأهدافها وبرامجها تحقق النجاح الدائم والمستمر حتى تصل إلى الريادة في مجالها .
- أن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة بمقر المراجعة ومكان المؤسسة قد بلغت (91.17%) وبدرجة كبيرة جدا وهذا يعكس ضرورة الاهتمام بموقع المؤسسة وتوفر كافة الخدمات التي تلبي احتياجات الجرحى وسهولة الوصول إليها.

- أن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة بفاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة قد بلغت (84.1) وبدرجة كبيرة جدا وعليه ينبغي الاهتمام بمجالات التنمية والتأهيل من خلال رسم استراتيجيات مكافحة الفقر، ومشاريع الأسر المنتجة (الفئة المستهدفة أسر الجرحى) ، أكثر من الاهتمام بتقديم المعونة العاجلة الطارئة للجرحى فالمصلحة الحقيقية تكمن في تدريب الجرحى وتحويلهم إلى فئة منتجه، وما أكثر ما يتداول العقلاء الحكمة القائلة: (أعط الفقير سمكة، وستطعمه يوماً، ولكن علمه الصيد وستطعمه مدى الحياة) .
- إن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة بإدارة المؤسسة قد بلغت (85.6) وبدرجة كبيرة جدا. ويعني ذلك ضرورة إعادة النظر في النظام الإداري الحالي لمؤسسة الجريح ، وتبني الأنظمة الإدارية الحديثة وذلك من أجل مواكبة المتغيرات العالمية والمحلية، المتسارعة، وإعادة النظر في الهياكل الإدارية التي تركز على المهام والانجازات، أكثر من القواعد والإجراءات، حتى تتحول من منظمات تقليدية إلى منظمات حديثة ذات هياكل محددة في مستوياتها التنظيمية والإدارية، وتعمل بروح الفريق، وإلى منظمات متعلمة، تعمل بالتعلم من تجاربها ومن تجارب المنظمات الرائدة، ويقوم عليها مدراء وعاملون، لديهم دوافع ذاتية للتعلم، واكتساب المعرفة، والبناء عليها، ومن منظمات تعتمد مركزية القرار، إلى منظمات تعمل باللامركزية، وتمكن المديرين والمؤهلين، من العاملين كصناع قرارات، في مستوياتهم الإدارية، ومن الإدارة بالأوامر، إلى الإدارة بالمشاركة
- إن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة بالاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة قد بلغت (85.3) وبدرجة كبيرة جدا ، وهذا يعني ضرورة إتاحة الفرصة للجرحى في زيادة قدراتهم الفردية والجماعية وتقديم أفضل ما لديهم في مجال المشاركة بالمعلومات والقرارات والمهام الإدارية وإشعارهم بالانتماء للمؤسسة لضمان النمو والتطور والإبداع والاستدامة في تقديم الخدمات.
- إن الدرجة الكلية لمجال المقترحات الخاصة بالتخطيط والتقييم قد بلغت (83.8) وبدرجة كبيرة جدا، وتعتقد الباحثة أن من أهم الإجراءات التي ينبغي أن تقوم رابطة الجريح الفلسطيني بها هي التخطيط الاستراتيجي المبني على تحديد الرؤية المشتركة والأهداف والاستراتيجيات، التي تعكس تطلعات المؤسسة المستقبلية على المدى البعيد، وتجعلها أكثر وضوحا وتركيزا، وأسهل فهما وتحقيقا من قبل جميع العاملين فيها والجرحى. وعليها أن تسعى لاكتساب مهارة وضع البرامج والخطط طويلة الأجل، المعتمدة على دراسة وتحليل المعوقات والسلبيات، ونقاط القوة والضعف، التي تؤثر على أداء المؤسسة، ورفع الكفاءة المؤسسية، من خلال إعطاء أهمية بالغة للتخطيط، وصياغة الأهداف وتصميم الخطط والبرامج ، ومن ثم تنفيذ ذلك من خلال آليات واضحة .

4.5 النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين

بعد دراسة واقع مؤسسة الجريح الفلسطيني، لوحظ من رسالتها وأهدافها وبرامجها بأنها لا تلبي حاجات الجرحى الفعليين في فلسطين، وذلك نتيجة الاجتياحات الإسرائيلية المستمرة على الأراضي الفلسطينية وكثرة أعداد الجرحى وخاصة المعاقين منهم والذين لديهم إعاقات دائمة. كما أن هيكلها التنظيمي غير محدد فيه المهام والمسؤوليات والواجبات لكل مسؤول في الرابطة، من هنا اقترحت الباحثة وبعد دراسة موضوع المأسسة وقد توصلت إلى بعض النقاط والتي تأمل من خلالها أن تسعى رابطة الجرحى لأخذ الملاحظات الايجابية والتي تتماشى مع أهدافها واسراتيجيتها، وذلك للوصول بأفضل الخدمات وتحقيق درجات التميز المؤسسي .

قبل التطرق الى وضع النموذج المقترح لمأسسة الخدمات المقدمة للجرحى سيتم شرح عن كيفية اعتماد الفئة المستهدفة وأسرهم لدى الرابطة وعن القانون الذي وضعته الباحثة لاعتماد الجريح بشكل عام لدى الرابطة :

1.4.5. الفئات المستهدفة:

- الفئات المستهدفة المباشرة : هي فئات جرحى فلسطين من كلا الجنسين وكافة الفئات العمرية على مستوى فلسطين .
- الفئات المستهدفة الغير مباشرة : أسر الجرحى والمجتمع المحلي من خلال زيادة وعيهم حول حقوق واحتياجات الجرحى وخاصة المعوقين وزيادة مهاراتهم التأهيلية عبر المؤتمرات وورشات العمل والندوات و الدورات التدريبية المتخصصة وعبر إعداد وطباعة المنشورات التوعوية والتي تساهم في تطوير أساليب التكافل الاجتماعي وزيادة مشاركة المجتمع المحلي في إعادة دمج الجرحى في المجتمع .

مع ضرورة اعتماد رابطة جرحى فلسطين منهجية معينه تحتكم إلى قوانين وتشريعات تنطبق على جميع الجرحى أثناء اعتمادهم لدى الرابطة، على أن يطبق هذا القانون على جميع الجرحى بدون استثناء . وقد اقترحت الباحثة الإجراءات التي على أساسها يتم اعتماد المنتفع:

- تعبئة نموذج دراسة حالة: وهو عبارة عن بحث اجتماعي يتضمن المعلومات الأولية عن الحالة ووصف مختصر عن تاريخ حدوث المشكلة ومكانها وكيفيتها، ويقوم بتعبئة دراسة

الحالة أو البحث الاجتماعي الأخصائي الاجتماعي في المديريات الموزعة في المحافظات الشمالية يضاف إلى دراسة الحالة (البحث الاجتماعي) الأوراق التالية :

- صورة عن هوية (الجريح)
- صور عن شهادات ميلاد أفراد الأسرة أو المستفيد
- عقد الزواج
- إقرار من المستفيد بعدم تقاضيه أي مخصصات أخرى من جهات ثانية .
- يتم اعتماد تقرير طبي من تاريخ الإصابة يشرح فيه الإصابة ومكانها.
- يتم تحويل الجريح إلى اللجنة الطبية الحكومية في المنطقة وبعدها تقوم اللجنة بإرسال تقرير عن نسبة العجز لهذا الشخص الى الرابطة وعليه تقرر قيمة المخصص.

- بعد إتمام الأوراق والتقارير الطبية اللازمة:يقوم الأخصائي الاجتماعي بتدقيق في مصداقية الأوراق والتقارير وعليه يرفع رئيس القسم تقرير بقبول أو رفض اعتماد المنتفع مع ذكر وتوضيح الأسباب إلى مدير المديرية.
- يحول الملف كامل إلى المدير العام: من اجل اعتماد الملف بعد مناقشة مدير المديرية فيه واكتمال جميع الأوراق والتقارير الثبوتية .
- يتم اعتماد المستفيد: ويحول الصرف من خلال البنك بعد أن يقوم الجريح بفتح حساب باسم الجريح بنفسه ، ترفع أسماء المستفيدين إلى وزارة المالية في بداية كل شهر ومن خلالهم يتم تحويل رواتبهم ومخصصاتهم إلى حسابات المستفيدين في البنك، وبناءً على ذلك يتم اعتماده جريح وتحدد قيمة المخصص بناءً على النظام المالي المقرر والموافق عليه من قبل الحكومة.

حيث يساعد هذا النظام في طريقة اعتماد الجرحى على تسهيل مهمة الرابطة بنزاهتها وشفافيتها بتعاملها للجرحى، وعدم التشكيك بواجبات الرابطة في حين طبق هذا الإجراء على جميع الجرحى.

2.4.5. رؤية المقترح :

يهدف المقترح نحو خدمات متطوره لرعاية الجرحى تضمن الشفاء والتأهيل وتأمين فرص الاندماج في المجتمع بشمولية ومنهجية علمية يجنى ثمارها المجتمع بأسره .

3.4.5. رسالة المقترح :

تعتبر الرسالة أساس الأولويات والاستراتيجيات والخطط وتخصيص العمل، فهي نقطة البداية لتخطيط المهام الإدارية وتخطيط الهياكل الإدارية، فإن رسالة المؤسسة هي وثيقة تُوضح الغرض من قيام المؤسسة، ومن هم مستفيديها وما هي الخدمات التي تقدمها لهم، وقد تم تحديد رسالة المقترح كما يلي :

مؤسسة تنموية متخصصة تقدم أفضل البرامج والأساليب تحتكم الى القوانين والتشريعات و تسعى إلى تحسين الظروف الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية والتعليمية والمهنية والترفيهية لجرحى فلسطين وأسرهم من خلال توفير الخدمات التأهيلية المختلفة لهم، وتقديم جميع التسهيلات والأجهزة اللازمة لتسهيل حركتهم وزيادة فرص العمل لهم مما يساهم في تحقيق استقرارهم الاجتماعي والاقتصادي وإعادة دمجهم في المجتمع، وضرورة العمل على سن القوانين والتشريعات التي تحمي حقوقهم .

4.4.5. أهداف المقترح :

تم تحديد أهداف المقترح من اجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للجرحى حيث تعتبر في عالم اليوم أساسا مهماً لنجاح إستراتيجية المؤسسة . وينسجم هذا الأساس مع الاهتمام المتنامي من قبل منظمات الأعمال في تحقيق الحد المرضي من متطلبات المستفيدين وصولاً إلى تحقيق رضاهم، من اجل تحسين خدمات الجرحى وكيفية تحقيقها يتطلب ذلك البحث عن كيفية اعتماد إستراتيجية يمكن أن تتبناها رابطة الجرحى مع ضرورة مراعاة مبادئ المأسسة التي تم التطرق إليها في الإطار النظري، وقد اشتملت الأهداف على ما يلي :

- إنشاء المراكز المتخصصة داخل المؤسسة لتوفير الخدمة الشاملة للجرحى وخاصة المعوقين منهم سواء كانت علاجية أو تعليمية أو تأهيلية، ومساندة أسرهم في التعايش مع الإصابة وطرق التعامل معها.
- تعزيز دور الجرحى واستثمار طاقاتهم وقدراتهم والارتقاء بوضعهم الصحي والنفسي والمهني وتفعيل مشاركتهم على المستوى الميداني والمجتمعي.
- توفير فرص وخدمات التأهيل المهني والتوجيه بما يناسب قدرات الجرحى وتوفير فرص التعليم المناسبة حسب قدراتهم وظروفهم لمواجهة الشدائد والصعاب .

- المساهمة في فرص التشغيل المناسبة للجرحى وما يلزم ذلك من توفير الإمكانيات لاستكمال الجهود التأهيلية التي تبذل حتى تحقق أهدافها .
- العمل على سن القوانين والتشريعات التي تضمن لهم الحياة العامة والعمل.
- تهيئة المؤسسة لتقديم أفضل الوسائل ليمارس الجريح حقه في تلقي الخدمة دون التعرض للخطر أو المشقة .
- تطوير قدرة الكادر البشري وتأهيله بشكل دوري بما يخدم متطلبات الحاجات الأساسية للعناية بالجرحى .
- القيام بدور فعال في مهمة تثقيف وتوعية المجتمع باحتياجات الجرحى ومشكلاتهم بقصد تكوين مواقف إيجابية للتعامل معهم .
- المساهمة في بنـــاء قاعدة علميـــة لبرامج رعـــاية الجرحى مـــن خلال دعـــم البحـــوث والدراســـات في هـــذا المجال.
- إنشاء قاعدة بيانات تعنى بتسجيل كافة الحالات التي تعرضت للإصابة من قبل جيش الاحتلال وبشكل مفصل عن نوعية ونسبة العجز وتاريخ الإصابة لكل جريح .
- استحداث أقسام ميدانية جديدة تهتم بمتابعة الجرحى بشكل دوري .
- بناء شبكة علاقات محلية وعالمية على المستويات الاهلية والحكومية .
- ابرام اتفاقيات محلية ودولية لدعم البرامج والخدمات التي تقدم للجرحى .

5.4.5. قيم المؤسسة المقترحة :

- تعزيز القيم الوطنية والدينية.
- التميز.
- النزاهة .
- تنمية الروح الوطنية .
- الإنتماء .
- الاستقلالية .

6.4.5 غايات الخطة الإستراتيجية المقترحة للمؤسسة :

- النهوض بالتلاحم والترابط الفلسطيني .
- زيادة توفير الدعم والمساندة للجرحى وأسرهم .
- تفعيل دور مؤسسات المجتمع الفلسطيني من خلال توفير الدعم المالي للجرحى وأسرهم .

- النهوض بالروح الوطنية والانتماء لدى الأسر الفلسطينية .

7.4.5. ضرورة توفر التمويل لرابطة جرحى فلسطين:

إن ضعف توفر الموارد المالية لرابطة جرحى فلسطين سيؤثر بشكل سلبي وواضح على مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للفئات المستهدفة ونوعية تلك الخدمات خاصة أن الدول الغربية والاحتلال الإسرائيلي تنظر لمثل مؤسسة أسر الشهداء ورابطة الجرحى أنها مؤسسات إرهابية.

لذا تم التطرق في الدراسة الى الجانب التمويلي للرابطة محاولة للتعرف إلى أهم المصادر التمويلية الأخرى لتمويل رابطة الجرحى لتساعدهم وبالتعاون مع المؤسسة إنشاء (الصندوق الموحد المقترح) كمثال يتم تمويله من خلال التبرعات والهبات ومساعدات الدول المانحة بالاضافة للعائد الذي يعود على الرابطة من خلال المشاريع التي قدمتها للجرحى، كما إن البحث في مجال تمويل رابطة جرحى فلسطين لا يزال واسعا، إذْ يمثل كل مصدر تمويلي بابا يمكن التعمق فيه، كما لا تزال بعض النقاط مجهولة يمكن أن تكون مواضيع لبحوث أخرى و إشكاليات تنتظر المعالجة، ومن خلال معالجتنا لهذا الموضوع، تبين لنا أن قرارات التمويل تُعد أداة هامة ضمن السياسة المالية التي تسعى من خلالها الرابطة إلى تحقيق أهدافها، التي تتمحور أساسا حول مسعى تعظيم الخدمات التي تقدمها الرابطة للجرحى، ومن هنا يبرز دور الرابطة في المساهمة مع الأطراف المسؤولة والجهات المختصة لإنجاح عمليات التمويل لصالح الرابطة، وينبغي على رابطة الجرحى الاهتمام أكثر بتوفير المصادر التمويلية لأنها تلعب دورا حيويا في رفع قيمة المؤسسة؛ وفي هذا السياق لابد أن يحظى قرار التمويل بعناية خاصة للتأكد من جدواه و انسجامه مع أهداف المؤسسة و طموحاتها، ويتم ذلك عن طريق دراسة وتحليل تأثيراته المحتملة بغرض تحقيق تمويل شامل، دائم و خاص بطبيعة نشاط المؤسسة، كما نشير ان قيامنا بمحاولة إسقاط الجزء النظري بخصوص تمويل الجمعيات الخيرية من الدراسة على الواقع التطبيقي .

ومن نتائج النموذج المقترح التي وصلت اليها الباحثة: ضرورة مأسسة ومنهجة عملية التنسيق في إدارة المساعدات بين المؤسسات الرسمية التابعة للسلطة نفسها من جهة وبين مؤسسات المجتمع المدني من جهة أخرى، وضرورة قيام مؤسسات السلطة بتعميم برامج ومشاريع العمل التي تربط بين الإغاثة والتنمية. كما نوصي في النموذج المقترح بـــ ضرورة إيجاد آليات عملية لتعزيز المشاركة المجتمعية في رسم السياسات ووضع الخطط التنموية والطارئة، والعمل على دعم برامج الإقراض الصغير ومساندة تلك البرامج التي تستهدف الجرحى وتضمين أي خطط إنعاشية تعدها

السلطة لحشد التمويل، والعمل على إصدار التشريعات اللازمة لتطبيق النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين .

ومن الافكار التي يمكن ان تسهم في تطوير المؤسسة مستقبلا الكثير من المجالات منها :

- انشاء مؤسسات استهلاكيه : حيث يكون المستفيد منها هم الجرحى، هذه المؤسسات تركز في بداية عملها على المواد الاستهلاكية الاساسية والادوات الكهربائية، ويتركز دور رابطة الجرحى بضرورة الحصول على اعفاءات جمركية من السلطة ومنظمة التحرير، حتى تتمكن من البيع بأسعار اقل من السوق. بحيث يتم توزيع هذه المؤسسات على مناطق السلطة على سبيل المثال واحدة في الشمال – وسط جنوب ، ويتم ضبط عملية البيع من خلال نظام محوسب وبطاقات شراء معتمدة من المؤسسة .هذه المؤسسات سوف تعود على مؤسسة الجريح الفلسطيني برأس مال لا بأس به يمكن استثماره في كثير من المجالات.
- انشاء صندوق تكافل للمؤسسة :أن يتم حسم جزء من الاشتراك الشهري من بعض افراد المجتمع كأصحاب رؤوس الأموال الكبيرة من خلال الغرفة التجارية مثلاً او من خلال البلديات كضريبة تحدد قيمتها السلطة الوطنية تحت مسمى رسوم للتكافل مع الجرحى لصالح الصندوق حيث يتم فتح حساب في احد البنوك الفسطينية .هذا الصندوق يعتبر صندوق توفير للجريح يستطيع من خلاله الحصول على :

  - قروض لتمويل مشاريع صغيرة.
  - قروض للتعليم (سواء الجريح او احد افراد العائلة).
  - قروض صغيرة والتي تعرف باسم القرض الحسن" بلا فائدة" .

- فتح مراكز او عيادات علاج طبيعي : هذه العيادات مهمة جدا للجرحى وخاصة ان الكثير منهم يحتاج إلى علاج طبيعي بعد الإصابة، والبعض منهم يحتاج الكراسي المتحركة والعكازات .
- والهدف العام من ذالك : هو ايجاد ميزانية ذاتية للمؤسسة، وأخيرا ان مثل هذه المؤسسات المذكورة أعلاه تفتح فرص العمل امام الجرحى اولاً، بعد تلقي التدريب المناسب لهم ، كذلك تجعل من مؤسسة الجريح الفلسطيني تعتمد على ذاتها قبل تلقي المنح والمساعدات.
- العمل وبكل جهد على تأسيس شبكة علاقات ممؤسسة على جميع المستويات والمجالات المختلفة (حكومية،اهليه،دوليه) : ومن ضمن العلاقات على المستوى الحكومي ان تتواصل

رابطة الجرحى مع وزارة المالية،والصحة،والداخلية،والتربية والتعليم . اما المنظمات الاهلية والغير حكومية والتي من الضرورة ان تتواصل معها الرابطة منظمات الاقراض،والاتحاداتالصحية،والجمعيات الخيرية، ومراكز التدريب والتأهيل، والبنوك . كذلك المنظمات الاهلية لا غنى عنها لرابطة الجرحى ومن اهمها منظمة أطباء بلا حدود، ومنظمات حقوق الانسان، ومنظمات ضحايا التعذيب .

8.4.5. البرامج والخدمات في النموذج المقترح:

إنشاء مقر للمؤسسة حسب المعايير الدولية التي تراعي احتياجات الجرحى وخاصة المعوقين منهم:

- المرحلة الأولي: إنشاء بناء أرضي في كل فرع من فروع الرابطة لا تقل مساحته عن 1000 متر مربع ويتكون من عيادة خارجية ومركز علاج طبيعي ووظيفي وإدارة ومركز حاسوب ومكتبة وقسم للحرف اليدوية ومركز لصيانة الأدوات المساعدة .
- المرحلة الثانية:

  - إنشاء مركز لتأهيل المعاقين حركياً من الجرحى ويشمل العيادات الخارجية ومركز العلاج الطبيعي والتأهيل وأقسام العلاج النفسي والاجتماعي والإدارة .
  - إنشاء مركز التأهيل المهني ويشمل على ورشات لصيانة الأجهزة الكهربائية والحاسوب، وصيانة الأدوات المساعدة، ومركز الحاسوب والإنترنت، الحرف اليدوية ، مصنع لحياكة الملابس.
  - إنشاء المرافق العامة حديقة ومسرح مفتوح .

- المرحلة الثالثة:

  - إنشاء وحدة التأهيل لإصابات الحبل الشوكي والرأس والبتر.
  - إنشاء وحدة الجرحى شديدي الإعاقة.
  - إنشاء مركز تجاري مدر للدخل لصالح المؤسسة.

- المرحلة الرابعة : البرامج الطارئة: والتي تهدف إلي توفير الاحتياجات الطارئة للجرحى وتشمل على :

- برامج لتوفير الأدوية والمستهلكات الطبية والأدوات المساعدة .
- برامج الإغاثة الطبية من خلال تطوير برامج الزيارات المنزلية لحالات شديدي الإعاقة من الجرحى .
- برامج لتوفير المساعدات الاجتماعية .
- برامج خلق فرص عمل للجرحى .

5.5 برامج تحسين الخدمات اليومية المقدمة وتطويرها

والذي يهدف إلى تطوير القدرات الإدارية والفنية للمؤسسة لتفي باحتياجات الفئة المستهدفة والمتزايدة باستمرار وتشمل على :

- برامج دورات تدريبية للطواقم الإدارية .
- برامج دورات تدريبية للطواقم الفنية .
- برامج لتدريب أسر الجرحى والمجتمع المحلي حول الجرحى واحتياجاتهم برامج التأهيل النفسي والاجتماعي للجرحى المعاقين وبرامج تنمية القدرات .
- برامج التوعية المجتمعية من خلال طباعة المنشورات والكتب الخاصة بالإعاقة وبرامج التأهيل.

بناءً على ما سبق أصبح موضوع تحسين خدمات الجرحى ضرورة لا يمكن الحياد عنها للمؤسسات التي تعنى بشؤون الجرحى . كما إن نمو المؤسسة الخدمية وبقائها يرتبط بشكل وثيق بحالة الارتقاء بمستوى خدماتها . تلك الحالة التي تعتمد بشكل كلي على تطبيق إجراءات المأسسة ومواصفاتها المطلوبة بشكل دقيق وصحيح، ومن ضمن الخدمات التي ارتقت بها الباحثة الخدمات التأهيلية التي يقدمها البرنامج : وانطلاقاً من فلسفته ورسالته حدد البرنامج مجموعة من الخدمات التي من خلالها يسعى لتحقيق هدفه بدمج الجريح في المجتمع وتأهيله نفسياً ومهنياً تمثلت في : التعليم الجامعي – التدريب المهني– قروض للمشاريع _ التأمين الصحي _ التأهيل النفسي .

1.5.5. خدمة التعليم الجامعي :

تقدم هذه الخدمة للجرحى الراغبين في استكمال دراستهم الأكاديمية والذين تتوفر فيهم شروط الانتفاع من الخدمة، حيث يقدم البرنامج نسبة إعفاء (100%) من رسوم الساعات الدراسية التي

يجتازها الجريح بنجاح في إحدى الجامعات المحلية، كما انه تم اقتراح إعفاء أبناء وزوجات الجرحى من التعليم الجامعي بنسبة (50%) من رسوم الساعات الدراسية .

2.5.5. خدمة التدريب المهني :

تعتبر هذه الخدمة العمود الفقري للبرنامج من حيث أهميتها، فالاغلب من الجرحى سوف يتوجه للحصول على هذه الخدمة نظراً لانه لا يتطلب الحصول عليها أي متطلبات مسبقه كما هو الحال في خدمة التعليم التي تتطلب قبول جامعي مسبق بالاضافة الى ان اجتيازها يتم من خلال مدة لا تتجاوز السنة، في حين تتطلب خدمة التعليم الجامعي اربعة سنوات على الاقل، بالاضافة الى ان امكانية الحصول على على فرصة عمل لخريجيها اسرع واكبر مقارنة مع التخصصات الاكاديمية في خدمة التعليم الجامعي . وتغطي هذه الخدمة كافة انواع التأهيل في كافة المجالات الموجودة في سوق العمل ولا تقتصر فقط على المهن التقليدية المعروفة، وانما تتعداها الى الدبلوم المهني المتخصص في كليات واكاديميات متخصصة تمنح شهادة الدبلوم في تخصصات متميزة .

يقوم البرنامج بتنظيم دورات جماعية او فردية للجرحى في مجالات التأهيل المهني التي يختارونها وفقاً لاحتياجاتهم التي تحددها عملية الارشاد، ومن ثم ابرام اتفاقيات لتنفيذ الدورات بناءً على رسالة العرض المقدمة من المؤسسة المزودة بالخدمة والتي تتضمن اهداف الدورة وبرنامجها ومخرجاتها. ويغطي البرنامج كامل رسوم الدورة التدريبية بالاضافة الى توفير ادوات التدريب والعدد الشخصية للمشاركين .

3.5.5. خدمة قروض المشاريع :

تقدم هذه الخدمة للجرحى الراغبين في انشاء او تطوير مشروع انتاجي يوفر لهم فرصة عمل، ودخل يؤمن لهم مستقبل وحياة كريمة، حيث يصل سقف القرض الى (10000) دولار بفوائد سنوية رمزيه (3%) وتستثمر في تغطية نفقات ادارة المحفظة لدى البنك وتسدد على مدى ثلاث سنوات مع فترة سماح تصل الى ثلاثة شهور .

4.5.5. خدمة التأمين الصحي :

يتضمن مفهوم الرعاية الصحية ذلك الفن المستمد من جملة المبادئ والأسس والحقائق التي كشفت عنها علوم الطب الصحة العامة والبيئة ، الذي يستخدم في تقديم مجموعة الخدمات التي تقدم

للمواطن من اجل توفير اكبر فرصة ممكنة من التمتع بالسلامة والصحة والعافية في حياته ، ومن جميع جوانبها الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية. يقدم البرنامج خدمة التأمين الصحي للجرحى كخدمة مساندة تمكن الجرحى من الحصول على الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة الفلسطينية، وهناك ثلاث فئات من الجرحى تنتفع من هذه الخدمة حسب نسبة العجز والتي تتراوح من 40% __ 100% . ومن اهم الخدمات التي يسعى برنامج التامين الصحي تقديمها للمشمولين بالرعاية الصحية:

- التحاليل المخبرية والتصوير الشعاعي والتخطيط .
- إجراء العمليات الجراحية .
- تغطية نفقات المستشفيات .
- تقديم المواد الطبية اللازمة .
- توفير الأطراف الصناعية أو أية تجهيزات طبية بما في ذلك النظارات .

على ان تقوم المؤسسة بتحقيق أهداف التامين الصحي بالوسائل التالية :

- بالتنسيق الملزم مع الخدمات الطبية مع الجهات المختصة بما فيها الهلال الأحمر الفلسطيني، ومديرية الضمان الصحي .
- بافتتاح عيادات خاصة بالمؤسسة .
- بالتعاقد مع أطباء عاملين أو أخصائيين أو أطباء أسنان .
- بأحداث صيدليات خاصة بالمؤسسة .
- بالتعاقد مع صيدليات خاصة .
- بالتعاقد مع مستشفيات في أماكن عدم توفر المستشفيات .
- بالحصول على منح علاجية في الأقطار العربية والصديقة .
- بتغطية نفقات العلاج نقداً إذا دعت الضرورة .
- بأية وسيلة أخرى ترى المؤسسة إنها ناجحة .

ويتم إعداد كراس صحي مجموعة من الصفحات بعدد المشمولين بالرعاية ، يسهل حمله وحفظه ويسهل إضافة صفحات جديدة إليه ، تشرف على إعداد نموذج لجنة طبية إدارية مشتركة يكون بحوزة الأسرة ، ولا يجوز تلقي الخدمة الصحية بدون إبرازه ، كما تدون فيه كافة الخدمات الطبية التي قدمت لكل فرد من أفراد الأسرة.

المرافقون في بطاقة التأمين الصحي : تصدر بطاقة التأمين الصحي باسم الجريح فقط، وتضم البطاقة كافة الأقارب من الدرجة الأولى(الزوجة والأبناء والأب والأم والأخوة والأخوات المعالين) بالإضافة إلى كل من ينطبق عليه بند المرافقة في نظام التأمين الصحي .

6.5 الهيكل التنظيمي المقترح للخدمات المقترحة

ان وضع هيكلية مناسبة للادارة العامة للمؤسسات، يتطلب اولاً تعريف مسؤوليتها ومهامها بوضوح وبرؤيا مشتقة من رسالتها وسبب وجودها، ومن المعروف ان معظم الوزارات والمؤسسات الفلسطينية بدأت عملها بمسؤوليات وصلاحيات محدودة فرضها واقع المرحلة الانتقالية (اتفاقية اوسلو الاولى والثانية)، كما انها قامت في بداية نشوء السلطة الوطنية بتشكيل هيكلياتها وصياغة رسالتها وتحديد اهدافها بعد تعيين الموظفين مما ادى الى مشاكل في الهيكليات وتضخم وظيفي وتخبط وعدم كفاءة في الاداء، وبالتالي تضاربت الصلاحيات بين العديد منها وغاب النسق النموذجي لتشكيل الوزارات والمؤسسات بشكل عام والتي كثيراً ما تدخلت فيها مصالح الافراد الشخصية فاخترعت مناصب وعين موظفون فيها لا علاقة لهم باحتياجات العمل، ومما لاشك فيه أن بناء الهيكلية الإدارية المناسبة والفعالة للمؤسسات يتطلب جهداً كبيراً يتجاوز مجرد وضع الاقتراحات النظرية، ويقيننا أن الجهد الأكبر يجب أن يبذل في قيادة عملية البناء وتحقيق الانضباط اللازم للمضي قدماً في البرنامج الذي يتم التوافق عليه وتنفيذه بالرغم من المعيقات.

فالادارة والهيكل التنظيمي في المؤسسة يعكسان الصورة الفعلية لوجودها واثبات وجوديتها وقدرة إنتاجها ومدى التنافسية، وتعتبر الإدارة والهيكل التنظيمي الأداة الرئيسية الهادفة لتحقيق أهدافها من خلال مجالات رئيسية ثلاثة وهي :

- المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح .
- المساعدة في اتخاذ القرارات .
- تسهيل تحديد ادوار الأفراد في المؤسسة .

1.6.5. مراحل الهيكل التنظيمي الرئيسية :

- ترجمة الاهداف المخططة الرئيسية والفرعية الى انشطة رئيسة وفرعية .
- تقسيم الانشطة الى وظائف .
- تجميع الوظائف المتجانسة في اقسام والاقسام في ادارات .

- تحديد العلاقات الافقية والرأسية بين الوحدات التنظيمية .

مما سبق تم استنتاج اهمية هيكلية المؤسسات ونظامها الاداري والموظفين الذين يشغلون مراكز هامة مثل هذه المؤسسات كونها شريحه كبيرة من المجتمع (الجرحى) كان لابد من اقتراح وحدات ادارية جديده تعود بالنفع على الجرحى تم حصرها بدائرة التدريب المهني،ودائرة التعليم الجامعي،ودائرة القروض، وفيما يلي سيتم شرح لبرنامج تأهيل الجرحى وعن الوصف الوظيفي لكل دائرة مع رسم توضيحي يبين استحداث وحدات جديدة.

1.1.6.5. دائرة التعليم:

- المسمى الوظيفي : مدير دائرة التعليم
- الهدف العام للوظيفة : تقديم خدمة التعليم للجرحى وزوجاتهم وابنائهم بما يتناسب مع مؤهلاتهم بهدف ارشادهم وتأهيلهم نفسياً واجتماعياً واكاديمياً .
- واجبات الوظيفة :

  - وضع الخطط لتنفيذ خدمات التعليم والعمل مع الجامعات والمؤسسات التعليمية بما يخص هذا الجانب .
  - الاشراف على صرف المنح التعليمية الجديدة حسب الموازنة المتوفرة في الدائرة .
  - تجديد كافة المنح التعليمية بعد اكتمال الاوراق .
  - الاشراف على عملية تسجيل كافة البيانات الخاصة بالتعليم_مطالباتمالية_تجديد منح_اصدار منح.
  - عقد اجتماعات مع مرشدي التعليم .
  - القيام بزيارات للجامعات ومتابعة كافة الجوانب المتعلقة بالعمل والقيام بزيارات للمراكز بعد اصدار المنح .

- نائب مدير دائرة التعليم: الهدف العام للوظيفة : تقديم خدمة التعليم للجرحى وزوجاتهم وابنائهم وارشادهم للتخصصات المطلوبة .
- واجبات الوظيفة :

  - ارشاد الجرحى وزوجاتهم وابنائهم لاختيار التخصصات حسب قدرتهم .

- اصدار منح تعليمية جديدة .
- تجديد المنح الدراسية بشكل فصلي .
- تدقيق المطالبات المالية المستحقة للجامعات .
- التنسيق مع مرشدي التعليم في المراكز التعليمية .

2.1.6.5. دائرة التدريب المهني:

- الهدف العام للوظيفة : تخطيط العمل في دائرة التدريب المهني وتنفيذه ومتابعته وتقييمه من اجل مساعدة الجرحى في اكتساب المهارات المهنية المختلفة في جميع ميادين العمل ومن ثم العيش في حياة كريمة .
- واجبات الوظيفة :

- اعداد خطط العمل اللازمة بالتنسيق مع ادارة البرنامج ومرشدي التدريب المهني .
- ايجاد نظام عمل واضح ومناسب فيما يخص الوائح والتعليمات ونماذج العمل والصرف المالي.
- التنسيق اللازم لعقد الدورات المطلوبة واعداد العقود الخاصة بذلك .
- اعداد تقارير العمل اللازمة بشكل واضح ودقيق .
- عمل علاقات جيدة مع الجهات ذات العلاقة لاجل تحسين وتطوير التدريب المهني .
- مراجعة المطالبات المالية بالتنسيق مع موظفي المكتب واقرارها للصرف .
- اقرار مصروفات الدعم العائلي بصورة شهرية وتسليمها لمدير البرنامج للصرف المالي .
- تنفيذ اجتماعات العمل مع الموظفين والعمل على رفع كفاءتهم المهنية .
- عمل الزيارات الميدانية اللازمة للمؤسسات وللموظفين في مراكز البرامج لمتابعة العمل والدورات .

- المسمى الوظيفي : نائب مدير التدريب المهني
- الهدف العام للوظيفة : مساعدة مدير دائرة في تخطيط العمل وتغييره ومتابعته واعداد التقارير الخاصة بالعمل .
- واجبات الوظيفة :
  - متابعة العمل في مجال خدمتي (الدبلوم المهني والسياقة) .

- اعداد تقارير العمل المطلوبة حسب النظام المعمول به بوضوح ودقه .
- التنسق مع رؤساء اقسام التدريب المهني في انجاز العمل حسب النظام المعمول به والموعد المقرر .
- مراجعة وتدقيق المطالبات المالية الواردة للمكتب وتقديمها لمدير الدائرة .
- توثيق وحفظ المستندات في الملفات الخاصة بها .
- تنفيذ الزيارات الميدانية اللازمة لمواقع التدريب وتقديم الملاحظات والتوصيات لمدير الدائرة.

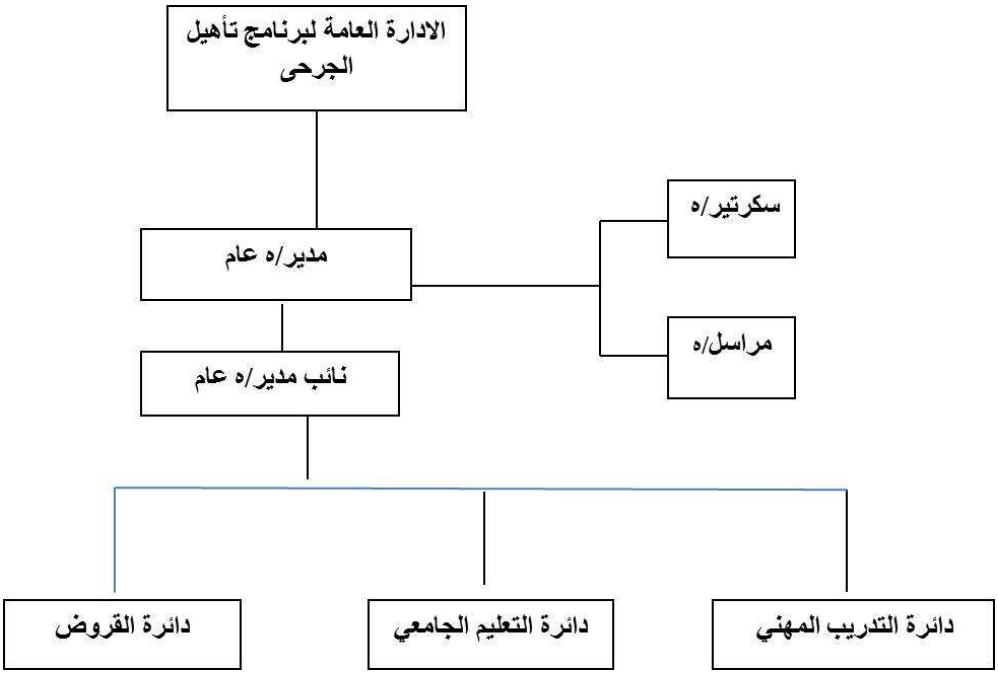
- المسمى الوظيفي : المراقب الميداني للدورات التدريبية
- الهدف العام للوظيفة: متابعة سير عملية التدريب ميدانياً ومساعدة مدير المكتب في العمل المكتبي.
- واجبات الوظيفة :

- متابعة قضايا العمل اليومية حسب تكليفات مدير الدائرة وانجازها في الموعد المحدد .
- متابعة العمل في مجال خدمتي (الدورات الجماعية والفردية) والتنسيق مع الموظفين لإنجاز العمل .
- توثيق المعاملات والمراسلات في ملفاتها الخاصة .
- مراجعة وتدقيق المطالبات المالية فيما يخص مسؤولياته وتقديمها لمدير الدائرة .
- تنفيذ الزيارات الميدانية لاماكن التدريب واعداد التقييمات والتقارير الخاصة بها .
- اعداد وتجهيز قوائم المستفيدين من الدعم العائلي شهرياً حسب نظام الصرف .

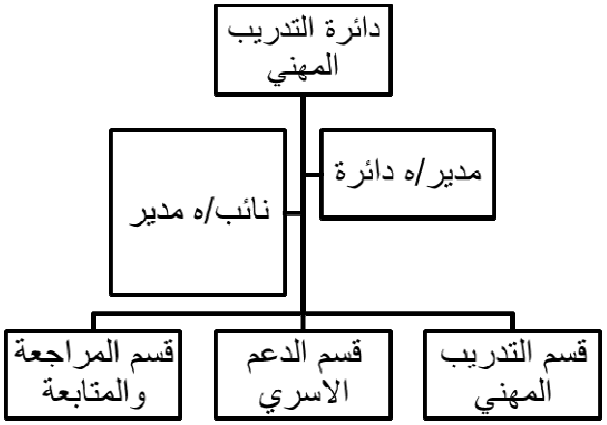
3.1.6.5. دائرة القروض:

- المسمى الوظيفي : مدير دائرة القروض
- نطاق الاشراف : على جميع خدمات القروض ورؤساء الاقسام المسؤولين عن خدمة القروض في المراكز الفرعية_نائب مدير دائرة القروض_رئيس قسم متابعة القروض_رئيس قسم العمل الميداني للقروض .
- الهدف العام للوظيفة : ادارة برنامج القروض في برنامج تأهيل الجرحى، والاشراف على كافة جوانب العمل المتعلقة به من اجل دمج الجرحى في المجتمع للمساعدة في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي .
- واجبات الوظيفة :

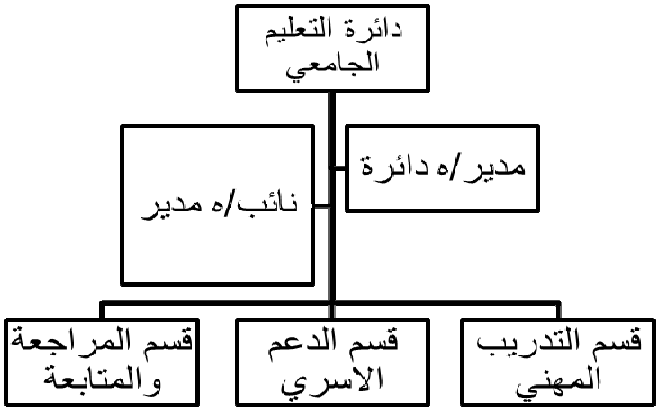
- وضع خطة والية عمل لدائرة القروض .
- ادارة وتنسيق العلاقة مع البنوك والمؤسسات المالية .
- القيام بزيارات منتظمة للمراكز الفرعية للاشراف على سير العمل .
- متابعة عملية سداد القروض .
- اجراء الدراسات لتقييم برنامج القروض ورفع تقارير للمسؤول المباشر .
- اعداد موازنة سنوية لمتطلبات القروض .
- الإشراف على توثيق وتسجيل البيانات عن خدمة القروض .



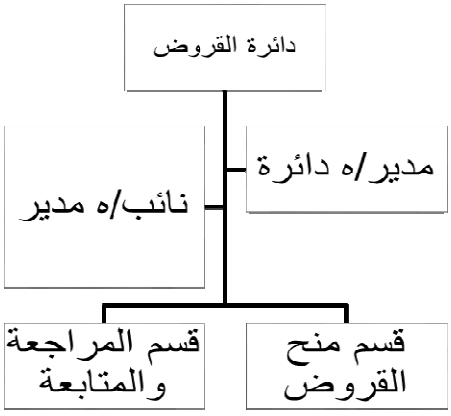
شكل 1.5: الهيكل التنظيمي المقترح



شكل 2.5: دائرة التدريب المهني



شكل 3.5: دائرة التعليم الجامعي



شكل 4.5 : دائرة القروض

في الختام لابد من تحديد نقطة مهمة وهي انه وبالرغم من الخيارات العديدة أمام إدارة المؤسسات الخدمية وهي تسعى نحو التحسين المستمر لأدائها في كافة مستويات أعمالها، إلا أن الضمانة الأكيدة لتكليل جهودها بالنجاح يرتبط بالتطبيق الصحيح لإجراءات المأسسة ومواصفاتها. ومن هنا يمكنها أن تحقق الاستمرارية في تقديم خدماتها لجميع الجرحى .

7.5 التوصيات:

وبناءً على نتائج الدراسة واستنتاجاتها ووضع النموذج المقترح قدمت الباحثة التوصيات التالية:

- توصي الباحثة رابطة جرحى فلسطين والجهات المختصة بشؤون الجرحى تبني وتطبيق النموذج المقترح والذي تم من اعداد الباحثة بالتنسيق وموافقة رابطة الجرحى .
- العمل على توفير مقرات لرابطة الجريح ذات مواصفات عالية الجودة من قاعات انتظار ومواقف للسيارات ومجهزة بتقنيات حديثة تواكب التطور التكنولوجي وتلبي احتياجات الجرحى وخاصة المعاقين منهم.
- إعادة النظر في النظام الإداري الحالي لرابطة الجريح وفي الهياكل الإدارية الحالية وتبني أنظمة إدارية حديثة لمواكبة المتغيرات العالمية والمحلية، المتسارعة في مجال إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وخاصة المؤسسات التي ترعى جرحى الحرب.
- ضرورة بناء قاعدة بيانات ومعلومات حديثة لكافة الجرحى في فلسطين ، من أجل توفير الحقائق والمؤشرات الإحصائية والعلاقات التي تسهم في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لفئة الجرحى.
- توصي الباحثة رابطة الجريح بالاهتمام بالموارد المالية، والمشاريع الاستثمارية حتى تتمكن من حرية التخطيط واختيار الاستراتيجيات المناسبة، وتأدية رسالتها التي تراها هي، لا التي يراها المتبرعون والداعمون.
- الاهتمام بالمؤهلات العلمية والتخصصية خصوصاً في الهيئات الإدارية والقيادية قي رابطة الجريح ، لما في ذلك من أثر في نوعية القرارات والخطط والاستراتيجيات، والتنفيذ والتقييم، على أسس علمية ومعايير سليمة.
- إجراء دراسة مشابهة على باقي محافظات الوطن ومقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة .

قائمة المراجع

المراجع العربية

- الحلو،غسان ، عساف ،عبد، الاثار النفسية للعدوان الاسرائيلي على اللمصابين خلال احداث انتفاضة الاقصى ومدى تعاملهم مع الاعاقة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، (العلوم الإنسانية)، مجلد(1) ٢٠٠٥ ،ص193_204.
- العدلوني، اكرم محمد العمل المؤسسي، ، دار ابن حزم 2002 ص26-31
- الباز،شهيدة " المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين – محددات الواقع وأفاق المستقبل (المؤتمر الثاني للمنظمات الأهلية العربية. القاهرة 1997 م)
- العلي ، سليمان بن على . تنمية الموارد البشرية والمالية في المنظمات الخيرية . الطبعة الأولى 1996 م ص 147
- الاقتصادية الفلسطيني (ماس) حزيران 2001 م ص 93
- الكايد، هاني محمود ، إدارة وهيكلية الهيئات والمؤسسات الإعلامية في الوطن العربي واليات العمل فيها"، 2008.
- العدوان،ياسر،التطوير الاداري في الاردن : دراسة تقييمية لمستوى الانجاز والفاعلية ، جامعة اليرموك، مركز الدراسات الاردنية،1994 .
- .بدوي ، هناء حافظ . إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث ،الازاربطية –الإسكندرية ، النسخة الأخيرة ص265
- توفيق شعت، دور المنظمات الأهلية في المناصرة التشريعية،الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2010
- . خاطر، احمد مصطفى: الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية"، دار الجامعي الحديث ، 2007 .،ص253-255
- دافيد كليبر،كيتمكلارن، رونالدبيسون، القبض على النمر من ذيله،"التغيير المؤسسي في المنظمات الاهلية"، دار النشر ، 2002،ص165-166
- دليل المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربية 1999 الصادر عن مكتب المنسق الخاص للأمم المتحدة في الأراضي المحتلة).
- دليل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة 2000 الصادر عن مكتب المنسق الخاص للأمم المتحدة

- سكستون ، ريتشارد .البنك الدولي . العلاقة بين الحكومة الفلسطينية والمنظمات الأهلية شراكة وتعاون – وقائع جلسات المؤتمر الدولي – بإشراف مؤسسة التعاون بالتشاور مع البنك الدولي 2000
- شلبي ، ياسر وآخرون . تعداد المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزه – معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) أيار. 2001 م ص 89
- عواده، رنا ، دمج المعاقين حركياً في المجتمع المحلي بيئياً واجتماعياً(دراسة حالة في محافظة نابلس)، رسالة ماجستير منشورة،جامعة النجاح الوطنية،نابلس، فلسطين، 2007 .
- علي،ريم، الصعوبات الاجتماعية البيئية التي تواجه الطفل المعوق حركياً(دراسة حالة الاطفال المعوقين بمدينة جده) رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية،عمان، الاردن ، 2003.
- عبابنه رائد إسماعيل والعقيل محمد علي (2006). تمويل الجمعيات الخيرية المتخصصة في الأردن ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال . المجلد(2) ، العدد(1).
- عادل محمود الرشيد، المأسسة ومنظمات الاعمال والمؤسسات الاردنية : اتجاهات المديرين نحو ممارسات ادارية دالة ، مجمة أبحاث اليرموك، سلسلة العموم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 99 ، عدد9 ، 2002
- عزت عبد الهادي مركز بيسان للبحوث والإنماء رام الله – فلسطين. رؤية أوسع لدور المنظمات الأهلية الفلسطينية في عملية التنمية" "ورقة مفاهيم
- عبدالرحمن،اسامة،المعرفة الادارية والادارة القبلية والترف النفطي، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت،2000 .
- فهمي،محمد سيد(2005). واقع رعاية المعوقين في الوطن العربي ،ص7
- قانون رقم (1) لسنة 2000 م بشان الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية – الوقائع الفلسطينية. العدد الثاني والثلاثون مادة رقم 15.
- قسيس، نبيل ، بناء الهيكلية الإدارية المناسبة والفعالة للسلطة الوطنية الفلسطينية بالرغم من الانفصال الجغرافي"، 2011.
- . كمال ، محمود مصطفى ، إبراهيم، علي عبدالرازقيي ، المنظور التنموي في الخدمة الاجتماعية، ، 1999
- لداودوة ، حسن واخرين . علاقات المنظمات غير الحكومية الفلسطينية فيما بينها ومع السلطة الوطنية الفلسطينية والممولين معهد ابحاث السياسات الاقتصادية . الفلسطيني (ماس) حزيران 2001 م ص 76 .

- مخامرة،محسن،"توظيف العاملين في الشركات الاردنية: دراسة استكشافية وتحليلية"، دراسات، مجلد 20 (أ) (1993) عدد 1، ص 70-97 .
- يوسف كامل إبراهيم، المنظمات غير الحكومية الفلسطينية(NGOS) " دراسة جغرافية تنموية،، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية في الفترة من 8 – 9 مايو 2005م

المراجع الأجنبية

- Berger، Peter and Luckmann، Thomas،**The Social Construction of Reality**، New York: Doubleday، 1967.
- Boisot،Max،1996،op.cit
- Boisot، Max، "Institutionalizing the Labor Theory of Value: Some Obstacles to the Reform of State - Owned Enterprises in China and Vietnam"،**Organization Studies**، Vol. 17 (1996)، No. 6 pp. 909-929.
- Ceremony"، in (ed) Powell، W. & DiMaggio، P.،**The New Institutionalism In Organizational Analysis**، The University of Chicago Press U.S.A، 1991، pp. 41-63.
- DiMaggio، Paul and Powell، Walter، "The Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality"، in (ed) Powell، W. and DiMaggio، P. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**، The University of Chicago Press، U.S.A، 1991، pp. 63-83.
- Dirsmith،Mark،Fogarty،Timothy&Gupa، parveen، "Institutional pressures and Symbolic Displays in a GAO Context"، Organizational Studies، Vol.12(2000)،No.3، pp.515-539 .
- Kondra، Alex and Hinnings، C.R.، "Organizational Diversity and Change in Institutional Theory"،**Organization Studies**، Vol. 19 (1998)، Issue، No. 5، pp. 743-769.
- Maurice،M.،Sorge،A. and Warner، M،"Societal Differences on Organizing Manufacturing Units: A Comparative of France، West Germany and Great Britain"، Organization Studies، Vol(1980)، No.1، pp.59-86 .
- Meyer، John and Rowan، Brian، "Institutionalized Organization: Formal Structure as Myth and
- Selznick، Philip،**TVA and The Grass Roots**، University of California Press، U.S.A.، 1949.

- Tolbert‹ Pamela‹ and Zucker‹ Lynne‹ "The Institutionalization of Institutional Theory"‹ in (ed) Clegg‹ S.‹ Hardy‹ C. and Nord‹ W.‹ Handbook of Organization Studies‹ Sage Publication‹ London‹ 1996‹ pp. 175-190.
- Weber‹ Max‹ "Legitimate Authority and Bureaucracy‹ 1947‹ in (ed) Pugh‹ D.S.‹**Organization Theory: Selected Readings**‹ Penguin Books‹ England‹ Second Edition‹ 1984‹ pp. 15-28.

ملحق 1.1 :الاستبانة

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية الريفية المستدامة
بناء المؤسسات والتنمية البشرية

حضرات السادة المسؤولين في مؤسسة رابطة جرحى فلسطين "فجر" :

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

"نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين من وجهة نظر المؤسسات ذات العلاقة "

وذلك كمتطلب لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس معهد التنمية المستدامة مسار بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية. فإنني أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، آملاً تحري الدقة والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ومن خلال رزم إحصائية .

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحثة : ميسون سليط
إشراف د. عبد الرحمن الحاج إبراهيم

القسم الأول : البيانات الأولية:

الرجاء وضع إشارة (X) أمام الاختيار الذي ينطبق عليك:

1. الجنس :

☐ ذكر ☐ انثى

2. العمر :

اقل من 30 سنة ☐ 30 – 40 سنة ☐ 41 – 50 سنة ☐ أكثر من 50 ☐

3. المؤهل التعليمي:

ثانوية عامه فأقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى ☐

4. سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات ☐ من 6– 10 سنوات ☐ من 11– 15 سنه ☐ أكثر من15سنة ☐

5. طبيعة العمل بالمؤسسة :

عضو ☐ أخصائي ☐ إداري ☐ غير ذلك حدد. ☐

6-المحافظة

طولكرم ☐ جنين ☐ طوباس ☐ نابلس ☐ قلقيلية ☐ سلفيت ☐

القسم الثاني: تقيس الفقرات التالية درجة الموافقة على نموذج مقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين، الرجاء وضع إشارة (x) في الفراغ المناسب الذي يتلاءم ووجهة نظرك.

المجال الأول: الفقرات المتعلقة بمجال رسالة المؤسسة واهدافها :

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
1	رؤية المؤسسة ورسالتها واضحه للعاملين فيها .					
2	اهداف المؤسسة واضحه للعاملين فيها .					
3	تتم مراجعة رسالة المؤسسة واهدافها بشكل دوري من الهيئات المختصة فيها .					
4	الاعلان عن رسالة المؤسسة في الدليل المعرف بالمؤسسة.					
5	يوجد آليات وعمليات للتأكد من تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها					

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
	في الواقع .					
6	يوجد آليات لتطوير الرسالة والأهداف في ضوء المتغيرات في الواقع .					
7	ان تكون أهداف المؤسسة قابلة للقياس .					
8	ان تكون اهداف المؤسسة قابلة للتنفيذ .					
9	اهداف ورؤية المؤسسة تتفق مع احتياجات الجرحى.					
10	تسهم المؤسسة في تحسين مواردها من خلال الجهات المختصة .					
11	تسهم المؤسسة في تنمية اتجاهات ايجابية نحو العمل التطوعي .					
12	ان تعزز من أهمية المؤسسات الاهلية في تنمية المجتمع .					
13	تسهم المؤسسة في وضع رؤية تتسم بالواقعية مع المجتمع المحلي .					
14	تسهم المؤسسة في تعزيز أواصر العلاقات بين الجمعيات والمؤسسات التي تهتم برعاية الجرحى لتعزيز مشاركتها الايجابية في المجتمع.					
15	ان تسهم في توعية جمهور المؤسسة برسالتها.					
16	ان تسهم في تعزيز التواصل بين المؤسسة والمجتمع .					
المجال الثاني: الفقرات التي تقيس التخطيط والتقييم						
1	تغيير نظرة المجتمع حول قدرة الجرحى في المشاركة في بناء وتنمية المجتمع .					
2	العمل على تحسين مكانتهم الاجتماعية واثبات وجودهم في المجتمع.					
3	التخطيط للبرامج والخدمات تتم وفقاً لاحتياجات الجرحى.					
4	تستخدم النتائج المنبثقة من عمليات التخطيط المستمرة والتقييم للخدمات والبرامج التي تقدمها المؤسسة.					
5	توفير المتطلبات اللازمة لضمان فاعلية عمليتي التخطيط والتقييم فيها.					

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
6	الرغبة في تحسين وضع الجرحى الاقتصادي .					
7	الرغبة في مشاركة الجرحى في صنع القرار .					
8	الرغبة في تعزيز أواصر العلاقات بين المؤسسات المختصه برعاية الجرحى .					
9	الرغبة في تنمية العمل التطوعي في المؤسسات الاهلية .					
10	استخدام المؤسسة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم والتخطيط، من أجل تقديم اثباتات ومؤشرات على فاعليتها المؤسسية.					
11	مراجعة المؤسسة لجهودها وأنشطتها وعمليات تقييمها بشكل منظم وموثق .					
12	توظيف عمليات التقييم والتخطيط التي تُمارسها المؤسسة، من أجل تحديد أولوياتها فيما يتعلق بالتحسين والتطوير فيها.					
المجال الثالث: فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة :						
1	ان تلتزم المؤسسة بالمعايير العالمية الخاصة بخدمات الرعاية الاجتماعية للجرحى والمعاقين .					
2	توفر المؤسسة خدمات التوجيه المهني للمنتفعين الجرحى الذين لا يستطيعون استكمال دراستهم .					
3	أن تعتمد المؤسسة برامج التدريب والتأهيل التي تلبي احتياجات سوق العمل .					
4	أن يتوفر في المؤسسة الأدوات اللازمة للتأهيل المهني .					
5	أن تطبق المؤسسة اختبارات خاصة لتصنيف المنتفعين فيها حسب ميولهم وقدراتهم .					
6	أن تمارس المؤسسة أنشطة مرتبطة بالتوجيه المهني كجزء من خطة التأهيل للمنتفعين فيها .					
7	أن تتبنى المؤسسة فلسفة التأهيل الشامل(الطبي، النفسي ، الاجتماعي، المهني) خاصة للجرحى المعوقين.					
8	أن تتولى المؤسسة مهمة التنسيق مع الجهات المختصة بضرورة توفير خدمات التأمين الصحي لكافة الجرحى .					

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
9	أن توفر الفحص الطبي الشامل لكل الجرحى تمهيداً لوضع الخطة التأهيلية وتحديد أولويات العمل .					
10	أن تقدم المؤسسة خدمات متخصصة في العلاج الطبيعي لمن يحتاجها من الجرحى .					
11	ان تستخدم المؤسسة الفحوصات الطبية لتتبع النمو الصحي لدى المنتفعين منها .					
12	أن تسعى المؤسسة لتحقيق الدمج الشامل للجرحى ذوي الإعاقة من الفئة المستهدفة في بيئتهم ومجتمعهم .					
13	ان تتضمن برامج المؤسسة خطة تدريبية لتطوير مهارات المنتفعين للتعامل مع المشكلات التي تواجههم .					
14	ان تقدم المؤسسة المساعدة لأسر الجرحى المنتفعين من البرنامج .					
المجال الرابع: الفقرات التي تقيس بعد الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة :						
1	أن تتمتع برامج وخدمات المؤسسة باستدامة الرؤية بما يضمن المحافظة على أهداف المؤسسة .					
2	أن تمتلك المؤسسة خطة لاستقطاب الممولين والداعمين للبرنامج لضمان استمراريتها .					
3	ان يضمن برنامج المؤسسة تيسير استدامة عملية التأهيل وترسخها في النسيج المجتمعي .					
4	أن تعمل المؤسسة على تجنيد الموارد والإمكانيات التي تتيح للجرحى إقامة مشاريع عمل صغيرة لها صفة الاستمرارية .					
5	أن تمتلك المؤسسة خطة لضمان استمرار جودة الخدمات للجرحى كحق لهم ولأسرهم .					
6	ان تقوم المؤسسة بتوفير ادوات مساعدة للحركة والتنقللجرحى .					
7	ان تقوم المؤسسة بتدريب الجرحى المعاقين حول الحركة وممارسة انشطة الحياة .					
8	ان تقوم المؤسسة بأقراض المعاقين لانتاج مشاريع صغيرة لهم					

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
	.					
9	أن تعمل المؤسسة على إشراك اسر الجرحى في برامج الرعاية .					
10	أن تسعى المؤسسة لتفعيل دور القيادات المحلية في دعم برامج وخدمات المؤسسة .					
11	ان تسعى المؤسسة بتخصيص جزء قليل من ميزانية المؤسسات العاملة في الوطن لدعم هذه الفئة .					
12	ان تسعى المؤسسة بنشاطات مشتركة مع المجتمع الخارجي بغية دمج الجرحى المعاقين .					
المجال الخامس : الفقرات التي تقيس بعد ادارة المؤسسة وبيئة العمل :						
1	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس الخبرة .					
2	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس الكفاءة .					
3	أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس التخصص .					
4	أن تعتمد إدارة المؤسسة الحاسوب في تنظيم خدماتها للمنتفعين .					
5	أن تعتمد إدارة المؤسسة الحاسوب في تنظيم الهيكل الإداري بالمؤسسة .					
6	أن تعمل إدارة المؤسسة على تطوير مهارات العاملين .					
7	ان تتيح المؤسسة فرص التدريب الخارجي .					
8	أن تعتمد المؤسسة طرق علمية لتحديدالاحتياجاتالّتدريبية للعاملين فيها .					
9	أن تنظم إدارة المؤسسة برامج التدريب والتأهيل المهني للعاملين لرفع مستوى كفايتهم المهنية .					
10	أن تستخدم إدارة المؤسسة معايير واضحة في الحوافز للعاملين فيها.					
11	أن تستخدم إدارة البرنامج أسلوب التقييم المرحلي والسنوي للعاملين وللخدمات التي تقدم للمنتفعين .					

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرة				
		موافق جدا	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال السادس : الفقرات التي تقيس مقر المراجعه ومكان المؤسسة :						
1	أن يراعى في اختيار موقع المؤسسة متطلبات الأمن والسلامة العامه.					
2	أن يراعى في اختيار موقع المؤسسة القرب من مراكز الخدمات المختلفة بالنسبة للجرحى .					
3	أن يتوفر في المبنى درج خاص بالجرحى .					
4	أن يتوفر في المبنى مصعد كهربائي في حال كان مقر المؤسسة في الطوابق العلوية من المبنى .					
5	أن يتوفر في المبنى مقاعد مناسبة للجرحى .					
6	أن يتوفر في المبنى الإنارة الكافية .					
7	أن يتوفر في المبنى دورة مياه مناسبة للجرحى المعاقين حركياً .					
8	أن تتوفر غرف خاصة معدة للإرشاد الفردي والجماعي .					
9	أن يراعى سهولة الوصول للمكان من الجرحى .					
10	أن تتوفر في المؤسسة مساحات كافية لممارسة الأنشطة المختلفة التي تناسب الجرحى .					
11	نظافة المكان .					
12	تهوية المكان .					

أية ملاحظات أخرى ذات علاقة بالمواضيع أعلاه ولم ترد بالاستمارة وتود إبداءها :

.....

.....

.....

أتهت الاستمارة

شكرا لتعاونكم

الباحثة/ ميسون سليط

ملحق 2.1 : أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1.	الدكتور عبدالرحمن الحاج ابراهيم	جامعة بير زيت
2.	الدكتور عزمي الأطرش	جامعة القدس
3.	الدكتور يوسف أبو فاره	جامعة القدس
4.	الدكتورة فدوى اللبدي	جامعة القدس
5.	الدكتور بسام بنات	جامعة القدس
6.	الدكتور فايز فريجات	جامعة القدس
7.	الدكتور حسني عوض	جامعة القدس المفتوحة
8.	الدكتور كفاح حسن	جامعة القدس المفتوحة
9.	الدكتور حسام حرز الله	جامعة القدس المفتوحة

ملحق 3.1 : أسماء المشرفين على اعداد النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين

الرقم	الاسم	مكان العمل
.1	السيد سليمان الديك	مديرية رام الله لاسر الشهداء والجرحى
.2	الدكتور حسني عوض	جامعة القدس المفتوحة
.3	الدكتورة فدوى اللبدي	جامعة القدس
.4	الدكتور عبدالرحمن الحاج ابراهيم	جامعة بير زيت
.5	السيد محمد مريش	عضو لجنة ادارية لرابطة الجرحى في الخليل
.6	السيد ابو احمد الكيلاني	عضو لجنة ادارية لرابطة الجرحى في نابلس
.7	السيد يوسف سليط	عضو لجنة ادارية لرابطة الجرحى في طولكرم
.8	السيد ايمن ابو الشيخ	عضو في رابطة الجرحى في قلقيلية
.9	السيدة سرين نصر	رئيسة قسم تأهيل الجرحى في مؤسسة اسرالشهداء والجرحى/رام الله
.10	السيدة غادة جيطان	قسم التخطيط في وزارة التربية والتعليم

ملحق 4.1 : تقرير حول إحصائية عدد جرحى فلسطين من تاريخ 28/09/2009 – 31/12/2010

الجريح : كل من أصيب دفاعاً عن الوطن في مواجهة العدو خلال المقاومة، أو الإعداد أو التجهيز أو الإسناد لها، أو بسبب الاحتلال داخل فلسطين .

توزيع الجرحى حسب الجنس

البيان	عدد الجرحى	النسبة المئوية
الذكور	34555	%89
الاناث	3717	%11
المجموع	38272	%100

تختلف إصابة الجريح وذلك من جريح لأخر حسب مكان الإصابة ونوع السلاح الذي استخدم ضده، من هنا كان لا بد من توضيح لتوزيع أعداد الجرحى كلاً حسب مكان الإصابة ونوع السلاح ، معظم الإصابات والجروح نتجت عن استخدام العدو الصهيوني للرصاص الحي والقذائف والرصاص المعدني المغلف بالمطاط، والإحصائيات التالية توضح أثر استخدام هذه الأسلحة :

- الرصاص الحي: بلغ عدد الجرحى 12564 جريح ممن تعرضوا للرصاص الحي ويمثلون 21.2% من إجمالي الجرحى، منهم 1685 في الرأس والرقبة و 1068 في الصدر و 1008 في البطن والحوض و 2385 في الأجزاء العلوية من الجسم وهذا يشير إلى أن 48.9% من إجمالي الجرحى أصيبوا في الجزء العلوي من الجسم .
- القذائف: بلغ عدد الجرحى 15074 جريح ممن تعرضوا للقذائف ويمثلون 25.5% من الجرحى، منهم 2725 أصيبوا بالرأس والرقبة و 749 في الصدر و 361 في البطن والحوض و 1664 في الأطراف العلوية. وهذا يشير إلى أن 36.5% أصيبوا بالقذائف في الجزء العلوي من الجسم .
- الرصاص المعدني المغلف بالمطاط: بلغ عدد الإصابات من المطاط 7509 جريحاً ويمثلون 12.7% منهم 2179 في الرأس والرقبة، 826 في الصدر و 329 في البطن والحوض و 1623 في الأطراف العلوية .
- الإغماء من الغاز: بلغ عدد الإصابات من الغاز 3907 إصابة ويمثلون 6.6% من إجمالي الجرحى

- الإصابات في الجزء السفلي من الجسم: بلغ عدد الجرحى اللذين أصيبوا بالجزء السفلي من الجسم حوالي 13107 إصابة ويمثلون 22.1% من إجمالي عدد الإصابات، منهم 5487 أصيبوا بالرصاص الحي ويمثلون 41.9% من إجمالي إصابات في الجزء السفلي من الجسم .

توزيع الجرحى حسب مكان الإصابة ونوع السلاح

مكان الإصابة	رصاص حي	قذائف	مطاط	غاز	عنف *	سقوط	حجر *	أخرى	المجموع	%
الراس والرقبة	1685	2725	2179	33	1195	280	301	889	9287	15.7
الصدر والظهر	1068	749	826	43	427	110	17	242	3482	5.9
البطن والحوض	1008	361	329	10	122	19	4	104	1957	3.3
الاجزاء العلوية	2385	1664	1623	52	1126	586	49	967	8452	14.3
الاطراف السفلى	5487	2776	2271	73	810	705	23	962	13.107	22.1
السقوط	---	66	---	---	402	1443	---	2	1913	3.2
استنشاق غاز	---	---	---	3624	---	---	---	---	3624	6.1
انحاء الجسم	931	6384	281	72	5590	351	19	2321	15949	26.9
انهيار عصبي	---	349	---	---	---	---	---	1059	1408	2.4
المجموع	12564	15074	7509	3907	9672	3494	413	6546	59179	100
النسبة المئوية	**21.2**	**25.5**	**12.7**	**6.6**	**16.3**	**5.9**	**0.7**	**11.1**	**100**	

- الإصابة بسبب العنف : استخدام الهروات أو السلاح في ضرب المدنيين على أجسادهم

- الإصابة بسبب الحجر : إلقاء الحجارة من قبل الاحتلال او المستوطنين باتجاه المواطنين أو سيارتهم مما يؤدي إلى أصابتهم .

توزيع الجرحى حسب المحافظات: سجلت أعلى عدد من الجرحى في محافظة نابلس حيث وصلت الى 8792 جريحاً بنسبة 14.9% من إجمالي الجرحى .

المحافظة	عدد الجرحى	النسبة المئوية
القدس	1663	%2.8
جنين	2357	%4.0
طولكرم	3370	%5.7
قلقيلية	880	%1.5
سلفيت	273	%0.5
نابلس	8792	%14.9
رام الله	7091	%12.0
بيت لحم	2230	%3.8
أريحا	333	%0.6
الخليل	8092	%13.7
شمال غزة	5898	%10.0
مدينة غزة	5999	%10.1
الوسطى	2470	%4.2
خان يونس	5291	%8.9
رفح	4400	%7.4
غير معروف	40	%0.1
المجموع	59179	%100

توزيع الجرحى حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	عدد الجرحى	النسبة المئوية
من 0-4	1118	%1.9
من 5-9	2136	%3.6
من 10-14	7264	%12.3
من 15-19	14968	%25.3
من 20-24	12623	%21.3
من 25-29	7198	%12.2
من 30-34	4182	%7.1
من 35-39	2873	%4.9
من 40-44	2016	%3.4
من 45-49	1348	%2.3
من 50-54	953	%1.6
من 55-95	534	%0.9
من 60-64	479	%0.8
من 65-69	270	%0.5
من 70-74	245	%0.4
فوق 75	226	%0.4
بدون سن محدد	746	%1.3
المجموع	59179	%100

المصدر: وزارة الصحة،مركز المعلومات الصحية ،www.moh.gov.ps

ملحق 5.1 : مشروع قانون رعاية الجرحى

مشروع
مشروع

قانون
قانون

رعاية الجرحى
رعاية الجرحى

مشـروع قانـون رعايـة الجرحـى

==========

مـادة (1)

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك.

مجلس الوزراء : مجلس وزراء السلطة الوطنية الفلسطينية.

الصنـدوق : صندوق رعاية الجرحى.

مجلس الإدارة : مجلس إدارة صندوق رعاية الجرحى.

الرئيس : رئيس مجلس إدارة صندوق رعاية الجرحى.

الجريح : كل شخص أصيب أثناء القيام بالواجب الوطني في مسيرة التحـرر ومقاومـة الاحتلال، مما نتج عن هذه الإصابة ضرر واضح أو عجز أو إعاقة أو نقص فـي أدائه الوظيفية بالمفهوم الجسدي أو النفسي أو الإعاقة العقلية.

الجـرح : هو كل قطع أو شرط أو شق غشاء من أغشية الجسم الخارجيـة أو رض أو كسر أو بتر أو تعطيل لأي جزء من أجزاء الجسم تعرضت بسببه حياة المصاب للخطر أو الضرر ونتج عنه عجز في مهمة الجسم أو العضو الرئيسية بلغت ما بلغت نسبة العجز.

مـادة (2)

ينشأ بموجب أحكام هذا القانون صندوق خاص لدعم ورعاية الجرحى ويكون مقره الدائم مدينة القدس وله أن ينشئ فروع أخرى في محافظات الوطن.

مـادة (3)

يتمتع الصندوق بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري اللازم لممارسة مهامه وفقا لأحكام هذا القانون.

مـادة (4)

أ- يتولى إدارة الصندوق مجلس إدارة مكون من إحدى عشر شخصاً ممثلي لكل من:-

1- ممثل واحد عن مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى.

2- ممثل واحد عن وزارة الشؤون الاجتماعية.

3- ممثل واحد عن وزارة المالية.

4- ممثل واحد عن وزارة الصحة.

5- ممثل واحد وزارة التربية والتعليم العالي.

6- نائبين من المجلس التشريعي على أن يكونا من لجنة الرقابة ولجنة الصحة.

7- ممثلين عن رابطة جرحى فلسطين (فجر) على أن يكونا منتخبين عن الربطة بصفة قانونية.

8- ممثلين اثنين عن مؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات العمل الأهلي يتم اختيارهم من جهاتهم التمثيلية.

ب- يجب أن يكون ممثلي الوزارات المذكورين من أصحاب الكفاءات.

ج- ينتخب مجلس الإدارة في أول اجتماع له رئيسا ونائبا وأمين للسر وأمين صندوق.

مـادة (5)

1- يجتمع مجلس الإدارة مرة واحدة على الأقل كل شهرين ويصدر قراراته بأغلبيـــة الأعضـــاء الحاضرين وعند تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس.

2- يعقد المجلس جلساته غير العادية بطلب من الرئيس أو من سبعة أعضاء من مجلـــس الإدارة على أن يكون الرئيس أو نائبه من الحضور.

3- يكون النصاب قانونيا بحضور سبعة الأعضاء.

مـادة (6)

<u>اختصاصات مجلس الإدارة</u>

1- رسم السياسة العامة لصندوق.

2- وضع التشكيلات الإدارية والمالية اللازمة لإدارة الصندوق.

3- اعتماد الموازنة السنوية للصندوق.

4- متابعة استثمارات أموال الصندوق.

5- تعين مدقق حسابات قانوني.

6- إقرار التقارير الإدارية والمالية.

7- تعين المدير التنفيذي والموظفين مع مراعاة الجرحى المؤهلين.

مـادة (7)

تتكون الموارد المالية للصندوق من:-

1- الإعتمادات المالية المخصصة للصندوق من الموازنة العامة لسلطة الوطنية.

2- المساعدات والهبات غير المشروطة التي تقدم للصندوق.

3- أية موارد أخرى يوافق عليها المجلس لهذا الغرض وفقا للقانون.

4- العوائد والأرباح المتحققة من استثمارات أموال الصندوق.

مـادة (8)

تستثمر أموال الصندوق في مجالات يحددها المجلس وفقا للقانون.

مـادة (9)

1- تعفى جميع إيرادات وأملاك الصندوق من الضرائب والرسوم على اختلاف أنواعها.

2- يسرى على جميع الجرحى من ذوي العاهات الدائمة من الامتيازات والإعفـاءات الجمركيـة المنصوص عليها في قانون حقوق المعاقين.

3- يسرى على أموال الصندوق ما يسرى على المال العام من قواعد.

مـادة (10)

تسرى على جميع الموظفين العاملين بالصندوق قانون الخدمة المدنية.

مـادة (11)

تبدأ السنة المالية للصندوق في الأول من كانون الثاني من كل سنة مالية، وتنتهي بانتهاء الحادي والثلاثين من شهر كانون الأول من السنة ذاتها.

مـادة (12)

عند اعتماد مجلس الإدارة حالة الجريح بموجب اللوائح التفسيرية المقرة وفقـاً لطبيعـة الإصابة، يصرف له الصندوق مبلغاً مقطوعاً أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونياً ولمرة واحدة.

مـادة (13)

1- يصرف راتب شهري للجريح بناءاً على تقرير طبي تفصيلي يوضح حالته الصحية ومدى العجز الناجم عن الإصابة ونوع الإصابة معتمد من لجنة طبية مختصـة، علـى أن يصـرف الراتـب الشهري حسب نسبة العجز وبما يحفظ له حياة كريمة، على أن يتم الصرف وفق التالي:-

أ- يتم الصرف لمدة ثلاث شهور للجريح الذي يستكمل العلاج كمرحلة أولى.

ب- يتم الصرف لمدة ستة شهور أخرى للجريح الذي يستكمل العلاج ولم يستقر وضعه الصحي كمرحلة ثانية.

ج- يتم الصرف للجريح الذي لدية نسبة عجز وفق ما جاء بالبند رقم (1) من المادة (13).

2- في حالة تعافي الجريح تماماً من الإصابة التي لحقت به بناءاً علـى تقريـر طبـي مـن جهـة الاختصاص يوقف الراتب المخصص له.

3- تحتسب سنوات الإصابة للجرحى العاملين بالوظيفة العمومية في الوزارات المدنيـة والأجهـزة الأمنية كسنوات خدمة وفقاً لقانون التقاعد العام والتأمين والمعاشات.

مـادة (14)

يصرف الراتب المستحق للجريح أو لمن يفوض باستلامه وفقاً للأنظمة الصادرة بموجب هذا القانون.

مـادة (15)

يعفى الجريح وأبناء الجريح وزوجته من الرسوم الدراسية والأقساط الجامعية والدراسات العليا وفقاً للأنظمة الصادرة بموجب هذا القانون.

مـادة (16)

بتنسيب من مجلس الإدارة يصدر مجلس الوزراء الأنظمة اللازمة لتنفيـذ أحكـام هـذه القانون.

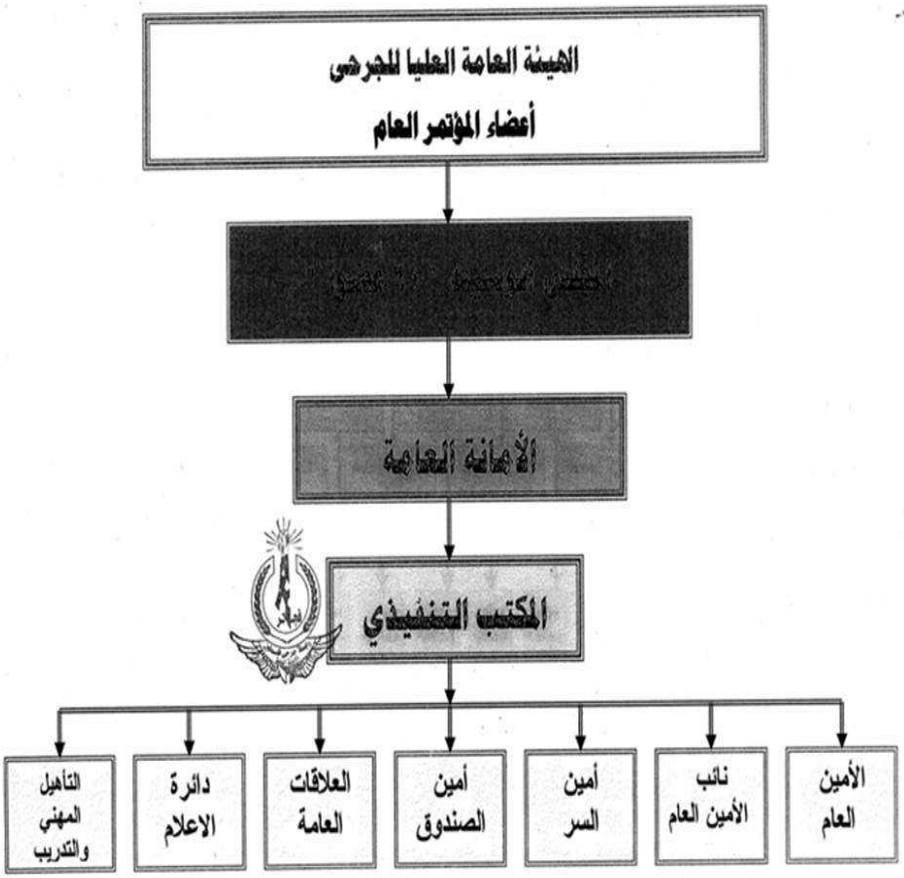
مـادة (17)

يلغى كل حكم يتعارض مع أحكام هذا القانون.

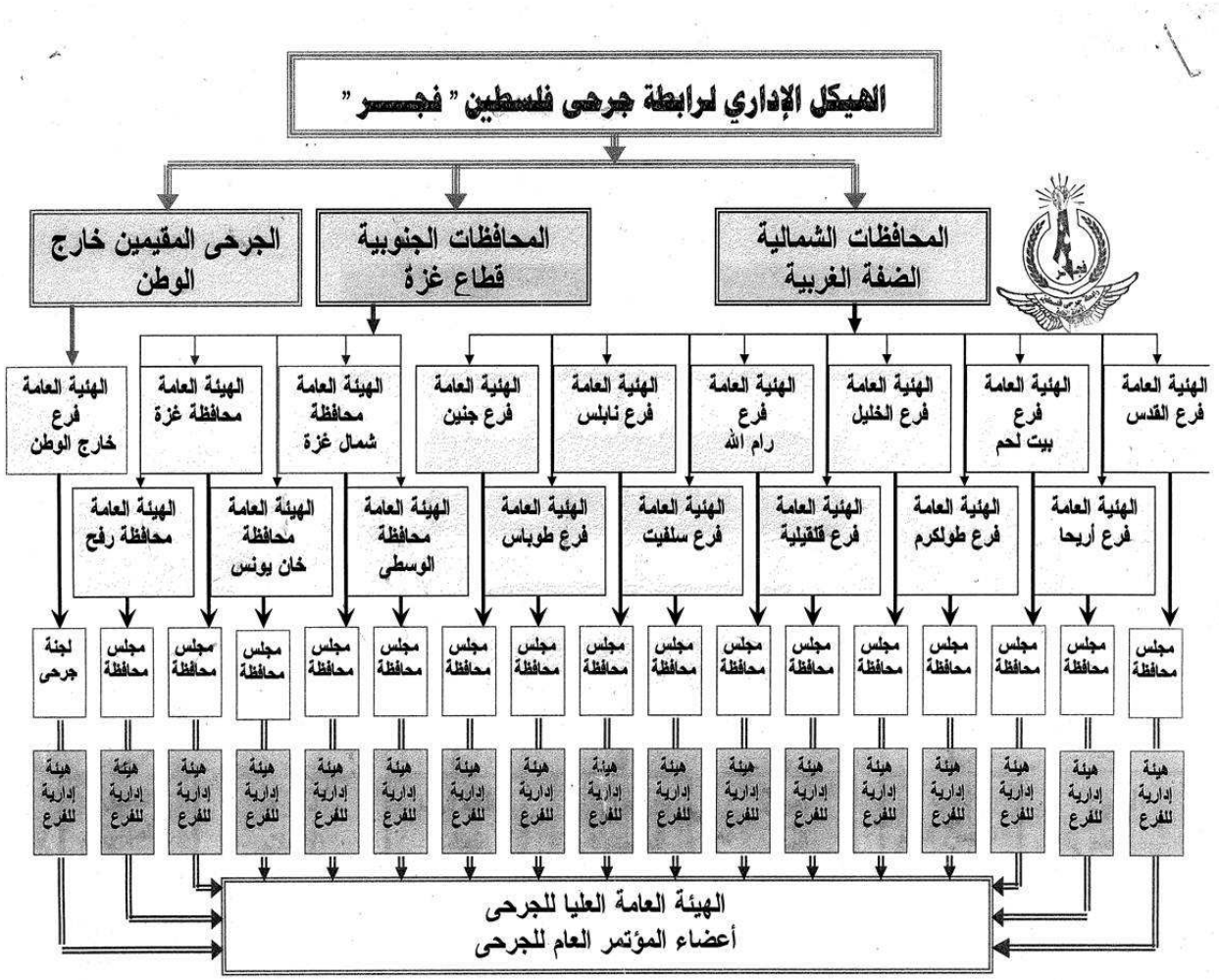
مـادة (18)

على جميع الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوما من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

ملحق 1.5.1: الهيئة العامة العليا للجرحى – أعضاء المؤتمر العام



2.5.1: الهيكل الإداري لرابطة جرحى فلسطين "فجر"



3.5.1 شهادة بإعادة توفيق أوضاع رابطة جرحى فلسطين "فجر"

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية والأمن الوطني

شهادة بإعادة
توفيق اوضاع جمعيـة / هيئـة

تشهد وزارة الداخلية والأمن الوطني - بأن جمعية رابطة جرحى فلسطين "فجر" رقم / QR-126-B
ومركز نشاطها الرئيسي رام الله في محافظة رام الله والبيرة مدينة رام الله قد تم إعادة توفيق
أوضاعها وفقا لأحكام قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم (١) لسنة ٢٠٠٠م في يوم الإثنين الموافق 8/8/2005م،
تحت رقم RA-22392-B

صدر في: 8/8/2005م

وزير الداخلية والأمن الوطني
اللواء نصر يوسف

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية
Ministry of Interior
Palestinian National Authority

ملاحظة: هذه الشهادة لا تعفي الجمعية الخيرية / الهيئة الاهلية / من ضرورة
الحصول على التراخيص الأخرى اللازمة لمباشرة نشاطها وفقاً لأي قانون آخر.

مقدمة :

من وحي طهر الدم .. يتدفق عطاء شرايين الثوار وتنطلق شفاه الجراح ، لتحكي حكاية شعب شريد ، ولترسم على صدر الوطن صورة الشهيد مصلوباً على خشب الاحتلال ... ولتعزف نشيد الشمس من آهات أسرانا ... وأنات جرحانا ... ولتزرع شارات النصر فوق أرض الشهادة ... وكل العيون نحو الحلم ... نحو فلسطين الحرة .

فإنطلاقاً من ادراكنا ووعينا لواقع ومستقبل جرحانا على امتداد الوطن .. وتأكيداً على الدور المميز الذي لعبوه وما زالوا في معركة التحرر الوطني .. فقد تولد لدينا توجهاً بل قناعة مطلقة نحو جمع ودمج كافة الهيئات واللجان والمسميات التي تعنى بشؤون الجرحى في إطار واعٍ وفاعل يعمل على توحيد الجهود ، ليعبّر عن هموم الجرحى ومشاكلهم ، ويدافع عن حقوقهم .

ولتحقيق هذا التوجه والقناعة ، عقد مسؤولو هذه الهيئات والمسميات (لجنة الجرحى العسكريين ، مؤسسة الجريح الفلسطيني ، رابطة الجريح الفلسطيني) ، اجتماعات تمهيدية انبثقت عنها فكرة تأسيس إطار موحد ، ليعبر عن طموحات وأماني هذه الشريحة المناضلة من أبناء شعبنا الفلسطيني .

فحرصاً منا على البعد القومي لقضيتنا الوطنية ، ووفاءً منا لكل من ناضل وقاتل معنا من أبناء أمتنا العربية ، لدماء الشهداء منهم والجرحى ، وتجسيداً لهذا الوفاء ، فقد ارتأينا أنه من واجبنا الوطني وحقهم علينا أن نطلق على هذا الاطار اسم " رابطة جرحى فلسطين " لتشمل جرحانا الفلسطينيين والعرب وكل من جرح في الدفاع عن الثورة ، وفي معركة التحرر الوطني داخل الوطن وفي الشتات .

وتصميماً منا على اتباع النهج الديمقراطي في بناء مؤسساتنا الوطنية على أسس صحيحة كركيزة أساسية نحو بناء دولة المؤسسات ، فإننا نضع بين أيديكم مشروع النظام الأساسي لرابطة جرحى فلسطين من أجل ترسيم حدود الصلاحيات بأداء جيد وانتاج أفضل .

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
1.1	الاستبانة	106
2.1	أسماء المحكمين	113
3.1	اسماء المشرفين على اعداد النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين.....	114
4.1	تقرير حول إحصائية عدد جرحى فلسطين من تاريخ 28/09/2009 – 31/12/2010	115
5.1	مشروع قانون رعاية الجرحى	119
1.5.1	الهيئة العامة العليا للجرحى – أعضاء المؤتمر العام	126
2.5.1	الهيكل الإداري لرابطة جرحى فلسطين "فجر"	127
3.5.1	شهادة بإعادة توفيق أوضاع رابطة جرحى فلسطين "فجر"	128

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1.3	ملخص لإجراءات الدراسة	47
1.5	الهيكل التنظيمي المقترح	99
2.5	دائرة التدريب المهني.....	99
3.5	دائرة التعليم الجامعي.....	100
4.5	دائرة القروض.....	100

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1.3	أعداد العاملين في مؤسسة الجريح الفلسطيني حسب المنطقة.....	41
2.3	توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير المحافظة.....	42
3.3	توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس.....	42
4.3	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر	42
5.3	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي.....	43
6.3	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة.....	43
7.3	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة.....	43
8.3	توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها الرئيسية.....	44
9.3	نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة.....	45
1.4	النسب المئوية درجة الموافقة على ما يجب أن يتضمنه النموذج المقترح.	49
2.4	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال رسالة المؤسسة وأهدافها في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية....	50
3.4	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال التخطيط والتقييم في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية.....	52
4.4	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية.....	53
5.4	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية.....	55
6.4	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال	57

بعد إدارة المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية.....
7.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة على فقرات مجال المراجعة ومكان المؤسسة في النموذج المقترح من قبل موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية..... 58
8.4 ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين..... 59
9.4 نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير الجنس..... 61
10.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر..... 62
11.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير العمر..... 63
12.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي..... 64
13.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي..... 65

14.4 نتائج اختبارLSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي..... 66

15.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة..... 67

16.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة..... 68

17.4 نتائج اختبارLSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير عدد سنوات 69

18.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة..... 70

19.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير طبيعة العمل في المؤسسة..... 71

20.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أصحاب العلاقة من موظفين وأعضاء الهيئات الإدارية في رابطة جرحى فلسطين في شمال الضفة الغربية في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة..... 72

21.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة أصحاب العلاقة في رابطة الجرحى في شمال الضفة في النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين تبعا لمتغير المحافظة..... 73

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	إقرار	أ
	الشكر والتقدير	ب
	التعريفات	ج
	الملخص	ه
	الملخص بالإنجليزية.....	ز
	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها.....	**1**
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة	4
3.1	مبررات الدراسة	4
4.1	أهداف الدراسة	5
5.1	أهمية الدراسة	5
6.1	أسئلة الدراسة	6
7.1	فرضيات الدراسة	7
8.1	حدود الدراسة	7
9.1	هيكلية الدراسة.....	8
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	9
1.2	المقدمة	9
2.2	المأسسة: الأسس والمفاهيم.....	9
1.2.2	تهتم المأسسةInstitutionalisation.....	10
2.2.2	تعريف المأسسة	11

3.2.2	خصائص المأسسة	11
4.2.2	أشكال المأسسة	12
5.2.2	ضرورة المأسسة وأنماط تغيرها	12
6.2.2	ميزات المأسسة	13
3.2	المؤسسة	13
1.3.2	مفهوم المؤسسة	14
2.3.2	تصنيف المؤسسات	14
3.3.2	دورة حياة المؤسسات	14
4.3.2	التطوير المؤسسي	15
5.3.2	خطوات التطوير المؤسسي	16
6.3.2	دوافع التغيير المؤسسي	16
4.2	المؤسسات الأهلية في فلسطين.....	17
1.4.2	المنظمات الأهلية في ظل وجود السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1993	18
2.4.2	المهام التي قامت بها المؤسسات الأهلية للفترة الزمنية بين أعوام 1993- 2000	19
5.2	المؤسسات ذات العلاقة برعاية شؤون جرحى فلسطين	20
1.5.2	رابطة جرحى فلسطين " فجر "	20
2.5.2	رسالة المؤسسة	20
3.5.2	أهداف المؤسسة	21
4.5.2	المشاريع المستقبلية	21
5.5.2	الهيكل الإداري للرابطة	22
6.5.2	مقر الرابطة	23
6.2	مفهوم التمويل في المؤسسات الأهلية	23
1.6.2	مصادر ووسائل تمويل المؤسسات الأهلية	24
2.6.2	اقسام منح التبرعات	25
3.6.2	أساليب جمع التبرعات	26
4.6.2	التمويل الذاتي	26
5.6.2	دوافع التمويل الذاتي	27
6.6.2	أهمية التمويل الذاتي	28

7.6.2 أهم وسائل التمويل الذاتي 29
7.2 الدراسات السابقة 30
1.7.2 الدراسات ذات العلاقة بالجرحى وذوي الاحتياجات الخاصة 30
2.7.2 الدراسات ذات العلاقة بالمأسسة 36
3.7.2 الدراسات الأجنبية 38

الفصل الثالث : الطريقة و الإجراءات 40

1.3 المقدمة 40
2.3 منهج الدراسة 40
3.3 مجتمع الدراسة 41
4.3 عينة الدراسة 41
5.3 أداة الدراسة 43
6.3 صدق الأداة 44
7.3 ثبات أداة الدراسة 45
8.3 إجراءات تطبيق الدراسة 46
9.3 متغيرات الدراسة 46
1.6.3 المتغيرات المستقلة 46
2.9.3 المتغيرات التابعة :(Dependent Variables) 47
10.3 المعالجة الإحصائية 47

الفصل الرابع : نتائج الدراسة 49

1.4 نتائج الدراسة 49
1.1.4 نتائج السؤال الأول 49
.1.1.1.4 مجال رسالة المؤسسة وأهدافها..... 50
.2.1.1.4 مجال التخطيط والتقييم..... 51
.3.1.1.4 مجال فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة..... 53
.4.1.1.4 مجال الاستدامة والتمكين لبرامج وخدمات الرعاية والتأهيل في 55

المؤسسة.....
.5.1.1.4 مجال إدارة المؤسسة..... 56
.6.1.1.4 مجال مقر المراجعة ومكان المؤسسة..... 57
.7.1.1.4 ترتيب المجالات والدرجة الكلية..... 59
2.1.4 نتائج السؤال الثاني 60
2.1.2.4 نتائج الفرضية الأولى 60
1.1.2.4 نتائج الفرضية الثانية 61
3.1.2.4 نتائج الفرضية الثالثة 63
4.1.2.4 نتائج الفرضية الرابعة 66
5.1.2.4 نتائج الفرضية الخامسة 70
6.1.2.4 نتائج الفرضية السادسة 72

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات 75

1.5 مناقشة النتائج والتوصيات 75
1.1.5 مناقشة نتائج السؤال الأول 75
2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة 78
1.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى 78
2.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية 78
3.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة 79
4.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة 80
5.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة 81
6.2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة 81
2.5 ملخص النتائج 82
3.5 الاستنتاجات 83
4.5 النموذج المقترح لمأسسة خدمات الرعاية الخاصة بجرحى فلسطين . 85
1.4.5 الفئات المستهدفة 85
2.4.5 رؤية المقترح 86
3.4.5 رسالة المقترح 87
4.4.5 أهداف المقترح 87

5.4.5	قيم المؤسسة المقترحة	88
6.4.5	غايات الخطة الاستراتيجية المقترحة للمؤسسة	88
7.4.5	ضرورة توفر التمويل لرابطة جرحى فلسطين	89
8.4.5	البرامج والخدمات في النموذج المقترح	91
5.5	برامج تحسين الخدمات اليومية المقدمة وتطويرها	92
1.5.5	خدمة التعليم الجامعي	92
2.5.5	خدمة التدريب المهني	93
3.5.5	خدمة قروض المشاريع.....	93
4.5.5	خدمة التأمين الصحي	93
6.5	الهيكل التنظيمي المقترح للخدمات المقترحة	95
1.6.5	مراحل الهيكل التنظيمي	95
.1.1.6.5	دائرة التعليم.....	96
.2.1.6.5	دائرة التدريب المهني.....	97
.3.1.6.5	دائرة القروض.....	98
7.5	التوصيات	100

المراجع 102

فهرس الملاحق 130

فهرس الأشكال 131

فهرس الجداول 132

فهرس المحتويات 135