

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دراسة تقييمية للخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات
الخاصة بمحافظة شمال الضفة الغربية

دلال محمد حسن رضوان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1432هـ - 2011م

دراسة تقييمية للخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات
الخاصة بمحافظة شمال الضفة الغربية

إعداد:

دلال محمد حسن رضوان

بكالوريوس خدمة اجتماعية من جامعة القدس المفتوحة-فلسطين

المشرف: د. رائد سليمان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية الريفية
المستدامة - تخصص بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية-معهد التنمية
المستدامة- جامعة القدس

1432هـ — 2011 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة - بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

إجازة الرسالة

دراسة تقييمية للخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظة
شمال الضفة الغربية

إعداد: دلال محمد حسن رضوان

الرقم الجامعي :

المشرف: د. رائد سليمان

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ / / من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. رائد سلمان التوقيع:.....
2. ممتحن داخليا: د. التوقيع:.....
3. ممتحن خارجيا: د. التوقيع:.....

القدس - فلسطين

1432 هـ - 2011 م

الإهداء

اهدي هذه الدراسة إلى كل لاجئي فلسطين المشتتين

إلى كل مخيمات فلسطين دون استثناء

أهديها إلى كل شهداء فلسطين وإلى كل أسير بزنازين الاحتلال

ألى كل أمهات الكون اللهم ادم لنا أمهاتنا ولا تحرمنا من حنانهن واجعل كل أم شمعة
مضيئة يا رب العالمين

والإهداء الخاص و الخاص ثم الخاص للقائد الرمز قدوة كل فلسطيني رمز الحاضر
والماضي والمستقبل حبيب الشعب الفلسطيني أبو عمار

كما اهديها إلى عائلتي وأخوتي وخص بالذكر روح الشهيد أخي فارس فلسطين الشهيد
عامر سلامة

وايضا اهدي هذه الدراسة إلى كل زملائي بالعمل بوكالة الغوث قسم الشؤون والإغاثة
الاجتماعية منطقة طولكرم دون استثناء

وأيضا هي مهداه لكل من سيقراً هذه الرسالة وكل الاحترام والتقدير للجميع

والاهداء الخاص للذين هم عنوان الرسالة احباب الله لكل شريحة ذوي الحاجات الخاصة
بجميع الفئات والاعمار

دلال محمد حسن رضوان

اقرار

أقر أنا مقدم هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس ولنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة له ، وأن هذه الرسالة وأي جزء منها لم يقدم لنيل درجة لأي جامعة أو معهد

التوقيع

دلال محمد حسن رضوان

التاريخ:

شكر وتقدير

الحمد لله العالمين الذي وفقني بإتمام هذه الرسالة

في البداية أتقدم بالشكر الكبير لمشرفي الدكتور رائد سليمان فله كل الاحترام والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى جامعة القدس ممثلة بكافة موظفيها والعاملين فيها لإتاحتهم لي لانجاز هذه الرسالة والى معهد التنمية المستدامة خاصة بجميع كوادرها وخص بالذكر الدكتور زياد قنام الذي كان سندا لكل طالب جاءه طالبا المساعدة دمت ذخرا والى الأمام دكتور زياد

وأتقدم بالشكر إلى الدكتور الفاضل حسني عوض الذي مد لي يد المساعدة جزاه الله كل خير

وشكرا خاصا لمؤسسات ذوي الحاجات الخاصة ممثلة بمدرائها وموظفيها الذين استقبلوني وأعطوني جزئا من وقتهم للإجابة على فقرات الاستبانة

واشكر كل من ساندني ودعمني وقدم لي المساعدة لانجاز هذه الرسالة سائلة الله عز وجل ان يجزيهم كل خير

دلال محمد حسن رضوان

مصطلحات الدراسة

لقد تم تعريف المصطلحات إجرائيا وذلك حسب ما تم استخدامها في الدراسة:

ذوي الحاجات الخاصة : المعوقون حيث يذكر ان هناك اتجاهات تربوية حديثة لاستخدام مسمى ذوي الاحتياجات الخاصة بدلا من مصطلح المعوقين لان هذا المصطلح يعبر عن الوصم بالإعاقة ومالها من أثار نفسية سلبية على الفرد (الخطيب،1999).

التقييم : العملية التي تهدف ألي تحقيق ما حقق البرنامج اغراضه وما اذا كانت النتائج التي تحققت بسبب التدخل او الخدمة التي تم تقديمها أولا ومناهج وطرق تقييم النتائج تتراوح بين الاجتهاد الموضوعي الذي يتم عن طريق المنتفعين والعاملين وبين هؤلاء الذين يقومون بدراسات تجريبية (السكري،2000).

المؤسسات الاجتماعية : أي منظمه لها مجلس إدارة وعادة يكون موظفيها من العاملين في الخدمات الإنسانية بما يشمل الأخصائيين الاجتماعيين وأعضاء أخرى جانب المتخصصين بمهن مساعده وهذه المؤسسات تقدم الخدمات التي تقدمها المؤسسات التقليدية التي لا تهدف الى الربح (السكري،2000).

الخدمات الاجتماعية : أنشطة الأخصائيين الاجتماعيين ومهنيين آخرون لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية وهي أنواع محددة من الخدمات الاجتماعية تشمل مساعدة الناس للحصول على موارد مالية المناسبة لاحتياطهم وتقييم قدرات الناس على رعاية أطفالهم او ما يعولهم (السكري ،2000).

المعاق : المعاق هو كل شخص يعاني من إعاقة حسية أو جسمية أو عقلية أو اجتماعية،تحد من قدرته على القيام بأدواره في العمل والحياة بالشكل الطبيعي والمستقبل،بحيث يترتب على ترتيب ذلك حاجته الى نوع من الخدمات والرعاية وعمليات تأهيلية خاصة ،لتمكينه من تحقيق أقصى ما تسمح به من قدرات.(أبو النصر،2004)

الرعاية المؤسسية : تعرف بأنها مجموعة الجهود والبرامج والخدمات التي تقوم بها

المؤسسات الحكومية والأهلية والأقليمية والدولية والتي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعي على القيام بوظائفهم واشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الايجابي مع مجتمعهم وذلك في ضوء واقع وموارد وثقافة المجتمع. (ابوالنصر، 2004)

: وهي من أكثر المدركين للأوضاع الاجتماعية والحالات الاجتماعية التي تحتاج إلى الرعاية المؤسسية، لأنها تتمتع بقدره متخصصة، ومعلومات وافية في كل دائرة، ومنطقة، وذلك بعد التأكد من أن القضية الاجتماعية بحاجة إلى رعاية اجتماعية، في المؤسسة الإيوائية، وقناعة الدائرة بالمؤسسة المناسبة لتلك الحالة (وزارة الشؤون الاجتماعية، 2007).

دوائر الشؤون
الاجتماعية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى فاعلية المؤسسات الاجتماعية في تقديم الخدمات لذوي الحاجات الخاصة في محافظات شمال الضفة الغربية، والتعرف على دور متغيرات كل من، الجنس، المحافظة ، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، طبيعة العمل ، وسنوات الخبرة ، في التأثير على مستوى فاعلية المؤسسات الاجتماعية في تقديم الخدمات لذوي الحاجات الخاصة في محافظات شمال الضفة الغربية.

ولتحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانة خاصة من أجل التعرف إلى درجة تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين ، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزئين، الجزء الأول عبارة عن :معلومات عامة عن المؤسسات وتضمن الجزء الثاني مجموعة من الفقرات تقيس درجة تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين حيث بلغ عددها ثلاثة وخمسون فقرة وزعت على سبعة مجالات رئيسية ، وقد تحققت الباحثة من صدق وثبات أداة الدراسة ، وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين في المؤسسات الاجتماعية لذوي الاحاجات الخاصة في محافظات شمال الضفة الغربية والتي تشمل (طولكرم .نابلس.طوباس.جنين.قلقيلية). بلغت عينة الدراسة (120) عامل وعاملة في هذه المؤسسات.

وأظهرت النتائج أن درجة تقييم فاعلية الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (70.18%). وأن ترتيب المجالات تبعاً لدرجة تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين جاء على النحو التالي(الوسائل التعليمية المستخدمة في المؤسسة، الدعم النفسي والاجتماعي للمنتفعين، المباني والأثاث بالمؤسسة، إعداد التأهيل الكوادر البشرية العاملة بالمؤسسة ،البرامج الثقافية والنشاطات اللامنهجية للمنتفعين ، التأهيل المهني ، الخدمات الصحية

وقد أظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة بمحافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغيرات الجنس ،المؤهل العلمي، طبيعة العمل ، أما بالنسبة

لتأثير متغير المحافظة فقد أكدت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بي بين سلفيت ونابلس لصالح نابلس وبين طوباس وجنين لصالح جنين وبين سلفيت وطولكرم لصالح طولكرم. كما وجدت فروق على متغير الخبرة وتحديد على مجال الدعم النفسي والاجتماعي حيث كانت بين (5- 10 سنوات) و(أقل من 5 سنوات) لصالح (5- 10 سنوات) وبين (5- 10 سنوات) و(أكثر من 15 سنة) لصالح (5- 10 سنوات).

وقد اوصت الباحثة بضرورة وضع تشريعات وقوانين للمعاقين وتفعيل النافذ منها بما يضمن حصولهم على احتياجاتهم فى التعليم والصحة والتغذية والسكن والتأهيل والتدريب وفرص العمل المناسبة والترويج والرياضة ، وتيسير حياة المعاق وتهيئة البيئة والمؤسسات لتسهيل ارتيادها . وكذلك ضرورة دعم دور الأسرة فى الاكتشاف والتدخل المبكر ، وتزويدها بال نشرات الارشادية المبسطة الصحية والغذائية والنمائية ، وإتاحة الفرص لمشاركتها فى الدورات التدريبية لتأهيلها على القيام بدورها الرعائى والتأهيلي، كما أوصت بضرورة تفعيل دور المؤسسات الحكومية الصحية والتعليمية والاجتماعية وغيرها ودعوتها إلى دعم الأسر والمجتمعات المحلية فى تنفيذ برامج التأهيل المرتكز على الأسرة والمجتمع

Evaluation study of the effectiveness of the services provided by the social institutions for people with special needs in the northern provinces of the West Bank

Abstract

This study aims to identify the effectiveness of the services provided by the social institutions for people with special needs in the northern provinces of the West Bank, and to identify the role of the variables of gender, province, qualification, years of experience, and the nature of work, and their influence on the level of the effectiveness of the social institutions in providing services for people with special needs in the northern provinces of the West Bank

In order to achieve the objectives of the study, a special questionnaire was structured to identify the degree of evaluation of services provided by social institutions for people with special needs in the provinces of the northern West Bank from the perspective of the workers of this area . The questionnaire consists of two parts; the first contains general information about the institutions and the second contains a series of paragraphs that measure the degree of evaluation of services provided by social institutions for people with special needs of the provinces of the northern West Bank from the perspective of workers in these institutions. The number of the paragraphs were fifty three distributed to the seven key areas. The researcher has verified the validity and reliability of the tool of the study. The study was applied on a sample of workers in the social institutions for people with special needs in the provinces of the northern West Bank, and it based on the responses of (120) workers (males and females.

The results showed that the degree of evaluation of the effectiveness of services provided by social institutions for people with special needs in the northern provinces of the West Bank from the perspective of workers was large, where the overall percentage of the average of the responses of respondents on all items for all areas was (70.18%). And that the order of fields depending on the evaluation of services provided by social institutions for people with special needs of the provinces of the northern West Bank from the perspective of workers was as follows (the educational methods used in the institution, the psychological and social support to beneficiaries, the buildings and furniture in the institution, the preparation, qualification, and training of human cadres working in the institution, cultural programs and extracurricular activities of the beneficiaries, vocational training, health services).

The results also showed that there are no statistically significant differences (at the level of significance) ($0.05 \leq$) in the degree of evaluation of services provided by social institutions for people with special needs in the northern provinces of the West Bank from the perspective of workers in accordance with the variables of gender, educational qualification, and nature of work. As for the influence of the variable of province the results confirmed the existence of statistically significant differences between Salfit and Nablus in favor of Nablus and Tubas and Jenin in favor of Jenin and Salfit and Tulkarem in favor of Tulkarm. Significant differences also found on the variable of experience, specifically in the field of psycho-social support where between (05-10 years) and (less than 5 years) in favor of (05-10 years), and between (05-10 years) and (more than 15 years) in favor of (05-10 years).

The researcher has recommended the need to develop legislation and laws for the disabled people ,and to activate the ones in force, in order to ensure their access to their needs in education, health and nutrition, housing, rehabilitation, training, employment opportunities, recreation and sport, and to facilitate the life of the disabled and the creation of the environment and institutions to facilitate their exploration, as well as the need to support the family's role in the discovery and early intervention, and to provide it with simplified indicative healthy, nutritional, and developmental bulletins, and opportunities for participation in training courses to be qualified in playing its pastoral and rehabilitation role. The researcher has also recommended the necessity of activating the role of the healthy, educational, and social governmental institutions, and inviting them to support families and communities in the implementation of rehabilitation programs based on the family and society

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

منذ أن وجدت الإعاقة تباينت نظرة الجماعات الإنسانية نحو المعاقين فمنذ أقدم العصور كانت تتسم بالاضطهاد والازدراء والإهمال في بعض الأمم، وبالإحسان والعطف والرعاية لدى الأمم الأخرى فقد كانت الخدمات التي تقدم للمعاقين فردية وغير منتظمة، وفي القرن التاسع عشر بدأت الهيئات الخاصة والمؤسسات الخيرية تعمل على تطوير خدمات تأهيلية للمعاقين وأصبحت أكثر تطوراً بعد الحرب العالمية الثانية ، ويعود السبب في ذلك إلى زيادة عدد المعاقين جسدياً وحركياً نتيجة للحروب وبالتالي أخذت الدول على عاتقها وبشكل رسمي (حكومي) بعد أن كان خيرياً وأهلياً تطوير برامج التأهيل خصوصاً التأهيل المهني للمعاقين والعسكريين بهدف إيجاد فرصة عمل لهم ومساعدتهم على الاعتماد على أنفسهم وتحسين الجوانب النفسية والانفعالية لديهم ولأسرهم وعائلاتهم أيضاً، لذا نجد أن أكثر البرامج التأهيلية تقدماً للمعاقين نشأت لدى المؤسسات العسكرية للدول (عبد الرحمن، 1993م).

يشهد القرن الحالي اهتماماً ملحوظاً برعاية المعوقين وذوي الحاجات الخاصة على المستوى العالمي وأصبحت الرعاية الاجتماعية لهم من أهم البرامج التي تأخذ مكان الصدارة في العالم المتقدم والنامي والمتخلف بهدف التخطيط الواعي لإحداث التغيير المقصود لإيجاد التوافق بين أداء الإنسان لأدواره ووظائفه الاجتماعية وبين بيئته التي يعيش فيها وليدرك الإنسان المعوق أنه يملك قدرات وطاقة هائلة إذا ما تم تدريبه وتوجيهه وتأهيله ليصبح إنساناً لا يختلف عن غيره من الأسوياء (غباري، 2003). ولعل تزايد الاهتمام بتقديم الخدمات لذوي الحاجات الخاصة يرجع إلى ارتفاع حجم مشكلة الإعاقة إذ

تقدر نسبة الأفراد الذين لديهم إعاقات مختلفة بحوالي 10% من مجموع السكان الكلي في أي مجتمع (هلال، 2009).

ويختلف واقع المجتمع الفلسطيني عن باقي المجتمعات العربية اختلافا كبيرا من طبيعة الظروف الداخلية والخارجية التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها هذا المجتمع وما يزال، إذ أدت تلك الظروف والتحديات الكبيرة التي وقفت أمامه إلى تركيز الرعاية الاجتماعية والمؤسسية على مجالات رعاية أسر الشهداء والمعنقلين ومؤسسات المعوقين والأيتام. (منشورات جامعة القدس المفتوحة، 2004).

ونظرا لغياب المؤسسات الحكومية الناتجة عن وجود الاحتلال قبل مجيء السلطة الوطنية الفلسطينية فقد أخذت الجمعيات الخيرية والتنظيمات الاجتماعية والسياسية على عاتقها مسؤولية تقديم الخدمات الاجتماعية المؤسسية. (منشورات جامعة القدس المفتوحة، 2004).

وتعتبر فلسطين من البلدان التي ارتفعت وترتفع فيها نسبة ذوي الحاجات الخاصة كحصيلة للظروف السياسية التي تمر بها حيث أن اندلاع الانتفاضة الأولى أدى إلى إضافة ما يقارب عشرة آلاف شاب ليكونوا في عداد المعوقين، هذا عدا عن النتائج التي أسفرت عنها انتفاضة الأقصى وما تبع ذلك من آثار الحرب على غزة في نهايات العام 2008م.

إن هذا الدور المهم و المسند إلى المؤسسات الاجتماعية الإيوائية وغير الإيوائية، في هذا الظرف الحساس والعصيب الذي يمر به الشعب الفلسطيني، يستوجب دراسة وتقييم عمل هذه المؤسسات من حين لآخر، للإطلاع على سير العمل فيها والتحقق من كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها لفئة قدر لها أن تحرم من رعاية أسرهم، ووضعهم أمام ظرف عصيب لا ذنب لهم به، وجعلتهم يعيشون حياة تختلف عن أقرانهم الذين يعيشون مع أسرهم الأصلية.

حيث يعتبر التقييم عنصر مهما وأساسيا في إدارة الخدمات لمختلف أنواعها وتعدد مستوياتها على مر العصور والأزمنة فهو يثري صانعي القرار بمعلومات من شأنها الارتقاء بمستوى الخدمات من جهة وجذب المستفيدين من جهة أخرى إن الجهود المبذولة على مستوى العالم لإجراءات التقييم تعتبر مهمة وضرورية من عدة جوانب :

- تشكل قاعدة أساسية لعمل التقارير الدورية التي قد تستفيد منها المؤسسات.

- هي تمتد المؤسسات بالمعلومات المتعلقة بالخدمات ومدى قابليتها للأهداف الموضوعية والمخرجات المرجوة.
- تعتبر البيانات الناتجة عن التقييم ضرورية لإدارة المؤسسات.

2.1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي " ما تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات ؟ من هنا برزت مشكلة الدراسة في التعرف على الخدمات التي توفرها المؤسسات الاجتماعية ومدى قيامها بواجبها وتحقيقها لأهدافها إضافة إلى التعرف على كفاية هذه الخدمات والعمل على تطويرها.

3.1 أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية العاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة في مستوى الخدمات المقدمة لهم من مختلف النواحي، وذلك للوقوف على طبيعة هذه الخدمات، ومدى إشباعها لاحتياجات المنتفعين، والصعوبات التي تعترضهم، للعمل على مواجهتها.
- تحديد المتغيرات التي لها تأثير في تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لذوي الحاجات الخاصة من وجهة نظر العاملين ، وتشمل تلك المتغيرات : المحافظة ، الجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، طبيعة العمل، الدخل الشهري.

4.1 أهمية الدراسة

إن مجتمعنا الفلسطيني بحاجة إلى كل القدرات والإمكانات المتاحة لمواجهة ما يتعرض له من احتلال وحصار وبطالة، وإلى مشاركة كل الفئات والشرائح في هذا المجتمع في تقدمه وتطوره وبناءه، وما لا يمكن تجاهله هو دور شريحة المعاقين التي هي جزء لا يتجزأ من هذا المجتمع، ورغم أهمية الموضوع وضرورة الاهتمام بذوي الحاجات الخاصة وعمل ما يمكن عمله لتقوية الخدمات المقدمة لهم وتطويرها إلا أن الباحثة لم تجد دراسات في فلسطين تلقي الضوء على تقييم الخدمات المقدمة للمعاقين بشكل مباشر لذا تريد الباحثة لفت النظر لبذل قصارى الجهود لتقوية ومضاعفة الخدمات المقدمة