دراسة تقيمية علي جودة الرعاية الاجتماعية والمؤسسية المقدمة للمراهقين الايتام

[١١]

منى محمد عبده عثمان [١]– أمل عبد الفتاح شمس الدين[٢]
ميرفت جمال الدين علي شمروخ [٣]
١) باحثة بمعهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس ٢) كلية التربية، جامعة عين شمس ٣) كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلي تقييم مدي جودة الرعاية الاجتماعية والمؤسسية المقدمة للأيتام وخاصة المراهقين وتشير الدراسات الي أهمية الرعاية الاجتماعية في تربية النشء خاصة داخل مؤسسات الايتام وهو ما يؤثر على مستقبل المجتمع ككل، لذا رأيتُ أن أقدم تقييم استرشادي يمكن أن يكون عونًا للباحثين ومقدمي الرعاية وصناع القرار في سبيل تقديم خدمات أفضل، ومعالجة المشكلات التي يعاني منها الايتام المراهقين بدور الرعاية الاجتماعية.

وشملت عينة الدراسة علي (٣٠) حالة مفردة للأخصائيين مقدمي الرعاية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية و(١٥٠) حالة مفردة للأيتام المراهقين من الذكور والإناث، وقسمت عينة المراهقين إلى (٧٥) مفردة اناث، (٧٥) مفردة ذكور، وذلك باستخدام عينة عشوائية منتظمة، واستعان الباحثون باستمارة قياس لتقييم جودة الخدمات المقدمة للمراهقين الايتام على أساس أربعة مجالات لجودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهي (البيئة والبنية والتجهيزات، والرعاية المتكاملة، وحماية الطفل، والإدارة الفعالة).

بعد ذلك قمت بتصنيف هذه البيانات – تبعا لكل استمارة– بأن وضعت الانواع المتشابهة من المعلومات مع بعضها

ثم لجأت الي تحليل هذه البيانات كميا من خلال الاستعانة ببعض الاساليب الاحصائية ببرنامج spss لحساب: التكرارات، النسب المئوية، الانحراف المعياري وفضلا عن التحليل الكمي استخدمت التحليل الكيفي من خلال التعليق علي النتائج ومناقشتها ونقدها ومقارنتها وتفسيرها.

وقد توصلت الدراسة الراهنة للنتائج التاليــة:

أكدت نتائج الدراسة الخاصة بالعاملين أن هناك نتائج سلبية في مجال الرعاية المتكاملة وانعكاسها بصورة سلبية وقصور شديد في برامج الرعاية اللاحقة .

كما أوضحت نتائج الدراسة للأبناء المبحوثين بالدراسة عدم التأهيل الجيد للأبناء لمغادرة المؤسسة مغادرة امنة للرعاية اللاحقة.

وتبين أن المعايير المطبقة علي هذه المؤسسات لم يدرج بها مؤشرات كافية لبرامج واليات الرعاية اللاحقة بالمؤسسات هذا فضلا عن عدم التأهيل الكافي وضعف التدريب للعاملين مع هؤلاء الشباب للتعامل معهم في هذه المرحلة الحرجة

أهم التوصيات: من خلال التعرف علي واقع الخدمات المقدمة للأيتام المراهقين بدور الرعاية والتي اظهرت نتائج البحث أن هناك قصور شديد في خطط التأهيل والرعاية اللاحقة ولابد من وضع سياسة للرعاية اللاحقة ونظام يطبق علي جميع دور الرعاية الاجتماعية من أجل الاندماج المجتمعي حتى لا يؤثر سلبا علي سلوك الابناء وعدم القدرة علي الاعتماد علي النفس والانخراط في المجتمع

المقدمة

منذ آلاف السنين كان المجتمع دائماً ما يواجه مسئولية رعاية أنواع مختلفة من المشكلات الخاصة بالطفولة، وفي أغلب هذه المشكلات كان السبب الأساسي الذي يدفع المجتمع لتحمل مسئوليات رعاية الأطفال هو حالة الضعف أو العجز التي كان عليها الأطفال، وكانت استجابة المجتمع تتمثل في إنقاذ الطفل من أشكال الفقر القاسية أو الاستغلال، وخلال النصف الثاني من القرن العشرين بدأ يتسع مفهوم رعاية الطفل ويأخذ معناه الدقيق، ليشمل الحركات المنظمة المتعددة وأنواع النشاط المختلفة التي تستهدف توفير جودة الرعاية لكافة الأطفال (عبد الخالق محمد عفيفي، ١٩٩٥، ص ٣٥٦: ٣٥٨)

تهتم العلوم الانسانية بحقوق الإنسان في المقام الأول واتفاقية حقوق الطفل (١٩٨٩) والتي أصبحت أسرع اتفاقية لحقوق الإنسان اعتماداً وأكثرها اتساعاً في التاريخ. فقد غيرت الاتفاقية الطريقة التي ينظر فيها إلى الأطفال ومعاملتهم كبشر يتمتعون بمجموعة متميزة من الحقوق بدلا من النظر اليهم من خلال الرعاية والمحبة فقط. وللاتفاقية التزام عالمي واسع من أجل النهوض بحقوق الطفل (http://www.un.org/ar/sections/issues-

depth/children/index.html)، ولكن لا يزال هناك الكثير الذي يتعين القيام به بناء على ذلك فهي تهتم بالأيتام المراهقين كفئة في حاجة إلى رعاية خاصة

إن نقطة الانطلاق الأولى والبداية الصحيحة في استراتيجيات التنمية هي رعاية وحماية الأطفال، وذلك لأن اطفال اليوم هي القوى البشرية الفاعلة في مستقبل الغد.

مشكلة البحث

تشكلت أهمية البحث من منطلق الاهتمام المجتمعي بتلك الفئة المهمشة الضعيفة التي تحتاج لمد يد العون ودور هذه الفئة واهميتها بالمجتمع، فحسب احصاءات الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء لعام ٢٠١٨ يبلغ عدد الأطفال في سن المراهقة من (١٠إلي١٤سنة) ٩,١٧٢٠٠٠ بنسبة ٩,٥ %من إجمالي السكان، ومن (١٥إلى ١٩ سنة) يبلغ عددهم ٩,١٤٧٠٠٠ بنسبة ٩,٥ % من إجمالي سكان مصر أي أن نسبة الاطفال في مرحلة المراهقة من سن (١٠ إلى ١٩) يبلغ حوالي ١٩% من اجمالي سكان مصر وهو ما يمثل ما يقرب من خمس عدد السكان بجمهورية مصر العربية. (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء : مصر في أرقام، ٢٠١٨)(https://www.ca (pmas.gov.eg))

وحيث أن عدد المودعين بدور الايتام حسب احصاءات وزارة التضامن الاجتماعي لعام ٢٠١٨ قد تخطى (اكثر من تسعة الاف طفل ومراهق) (وزارة التضامن، ٢٠١٩)، لذا رأت الباحثة ضرورة التطرق إلى قضية تقييم معايير الجودة داخل مؤسسات رعاية الأيتام من حيث الاهتمام المجتمعي المتنامي بتلك الفئة من خلال وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي لهؤلاء المراهقين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وما يقدم لهم من برامج وانشطة أو خدمات ولقياس مدى فعالية تلك البرامج الموجهة للأطفال المراهقين ولأهميتها في تشكيل شخصية المراهق – مستقبل شباب مصر من خلال تطوير وتحسين الخدمات التي تقدم لهم ومدى الاستفادة من تطبيق معايير محددة للجودة داخل تلك المؤسسات في تأهيلهم ومساعدتهم للدمج المجتمعي في المستقبل.

تساؤلات البحث

يتحدد التساؤل الرئيسي للبحث في: هل تسهم معايير الجودة وبرامج الرعاية الاجتماعية التي تتبناها وزارة التضامن الاجتماعي في تحقيق جودة الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الأهلية لرعاية المراهقين الأيتام؟

١. ما واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام ؟
٢. ما مدي التزام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بتطبيق معايير الجودة لوزارة التضامن الاجتماعي؟
٣. ما المقترحات والتعديلات اللازمة علي المعايير الحالية بما يسهم فى جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟

أهداف البحث

١. التعرف علي واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للإيتام
٢. توعية العاملين وتقديم الدعم الفني لمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمساندة في تطبيق معايير الجودة لتحقيق حياة افضل للمراهقين المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٣. اقتراح بعض التعديلات علي المعايير الحالية بما يسهم فى تحسين جودة الخدمات المقدمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وتأهيل المراهقين للخروج من المؤسسة والاندماج في المجتمع.

حدود البحث

حدود جغرافية: مجتمع محلى يشمل دور الرعاية ومؤسسات الرعاية التي بها ايتام مراهقين

حدود المكان: محافظة القاهرة – خمس مؤسسات مختلفة

حدود الزمن: من ١٢ شهر حتى ٣٦ شهر .

منهج البحث

المنهج الوصفي

أهمية البحث

أولاً: الأهمية الأكاديمية: الوصول لبعض الخبرات الميدانية التي قد تسهم في إثراء الجانب المعرفي في مجال رعاية الايتام .

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تكمن في المساهمة في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمراهقين الايتام بدور الرعاية وهي بمثابة دليل اجرائي لمساعدة العاملين في هذا المجال من الاستفادة بما تكشف عنه الدراسة من نتائج بجانب الاستفادة من الخبرات والتوصيات والمقترحات لتوفير حياة كريمة للأطفال والمراهقين بدور الرعاية ومن ثم فالبحث مرجع مفيد لكل الباحثين المهتمين بقضايا الايتام كما يمكن الاستفادة من البحث في تطبيق معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتطوير البرامج والخدمات المقدمة داخل مؤسسات الايتام وكيفية تأهيل الأبناء بهذه المؤسسات للرعاية اللاحقة.

مصطلحات البحث

١. **التقييم Evaluation :** يعدّ التقييم ظاهرة إنسانية فردية قبل أن تكون مؤسسية، والتقييم كمفهوم علمي من المفاهيم الحديثة التي تعني إعطاء قيمة للشيء .وقد أعطي للتقييم في مجال التعليم مثلا عدة تعاريف، فقد عرفته جواهر القنادلي على أنّه" :إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة، ويتطلب هذا التقييم استخدام المحكمات والمستويات أو المعايير وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها وتحديد الجدوى الاقتصادية من ورائها" (جواهر القنادلي، ٢٠٠٩ ، ص ١٤)

أما بالنسبة للرعاية الاجتماعية فتري الباحثة انه قياس لإصدار حكم عن كل مكونات المؤسسة باستخدام لوائح ومعايير ذات قياس متدرج لتقييم مدي جودة الخدمات والممارسات والبرامج المقدمة للابناء بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بأربع مجالات هي البيئة والبنية والتجهيزات، الرعاية المتكاملة، حماية الطفل ومناصرته، الادارة الفعالة.

٢. **الجودة the quality** إدارة الجودة الشاملة تعني المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستهدف جودة الخدمات والمنتجات وجودة الأداء ومن خلالها يتم العمل بشكل شامل يتضامن فيه جميع العاملين لتحقيق الأهداف .

أما إجرائيا في هذه الدراسة، فيقصد بها الخدمات الاجتماعية المقدمة للمراهقين في ضوء **مفهوم إدارة الجودة الشاملة:** هي الخدمات التي يقدمها مقدم الرعاية (مدير مؤسسة، اخصائي اجتماعي، مشرف، ام بديلة، مسئول حماية،...) في المؤسسات الاجتماعية ، وتهدف لخدمة الإنسان وحل مشكلاته وتنمية قدراته لتأهيليه في الخروج للمجتمع كمواطن صالح قادر علي مواجهة الحياة والاندماج في المجتمع بمعاونة ومشاركة جميع العاملين في الإدارات والأقسام في جميع مراحل الأداء من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقويم ، والتي تسعى لإتقان العمل ورضاء المراهقين وتتسم بالكفاءة والفعالية وتقدم بأفضل الطرق.

٣. **مصطلح الرعاية الاجتماعية Social Welfare:** عرفها (ويلنكسي Wilensky):هي كل التنظيمات والأجهزة والبرامج ذات التنظيم الرسمي والتي تعمل من أجل الوصول إلى تطوير الظروف الاقتصادية والصحية لسكان المجتمع أو جزء منها.

وعرفها عبد المنعم شوقي: الرعاية لاجتماعية هي تنظيم يهدف إلى مساعدة الإنسان على مقابلة احتياجاته الذاتية والاجتماعية. ويقوم هذا التنظيم على أساس تقديم الرعاية الاجتماعية عن طريق الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية (السيد المتولي العشماوي، ٢٠٠٤م ، ص ٩-١٠.)

ونخرج من هذا التعريف بما يلي:

- خدمات الرعاية الاجتماعية خدمات منظمة ومخططة.
- خدمات الرعاية الاجتماعية تقدم مستوى أفضل للأفراد و الجماعات.

تساعد برامج الرعاية الاجتماعية على توفير الظروف التي تساعد على تنمية ونمو إمكانية الفرد و الجماعة . (محمد سيد فهمي، ١٩٩٦، ص٢١)

٤. مصطلح اليتيم المراهق Orphan Teenager

المراهق teenager: تعد المراهقة أحد المراحل الحرجة التى يمر بها الطفل وتعني في اللغة العربية هي من كلمة راهق، وتعني الاقتراب من شيء، أما في علم النفس فهي تشير إلى

اقتراب الفرد من النضوج الجسماني والعقلي والاجتماعي والنفسي. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مرحلة المراهقة لا تعد مرحلة نضوج تام، بل هي مجرد مرحلة تؤدي تبعاتها وأحداثها إلى النضوج.

تعرف المراهقة: بانها التدرج نحو النضج الجسمي والعقلي والنفسي والاجتماعي والعاطفي وهي فترة تغيرات شاملة وسريعة في نواحي النفس والجسد والعقل والروح وهي مرحلة انتقال من الطفولة الي الرشد لان مرحلة الطفولة كانت تحصل فيها تغيرات طفيفة وتدريجية علي عكس فترة المراهقة التي تجري فيها تغيرات بمعدلات كبيرة جدا، وتتميز فترة المراهقة بتغيرات شاملة وسريعة للفرد وتتم المراهقة بثلاث مراحل وهم:

المراهقة المبكرة: وهي تقابل سن الفتي والفتاة في المرحلة الاعدادية.

المراهقة المتوسطة: وهي تقابل سن الفتي والفتاة في المرحلة الثانوية.

المراهقة المتأخرة: وهي تقابل سن الفتي والفتاة في المرحلة الجامعية (ابو غريب ، ايمان محمد، ٢٠٠٧، ص١٧٤-١٧٥)

ومن خلال العرض السابق لمفهوم المراهقة يمكن تعريف المراهقة بأنها: مجموعة من التغيرات النمائية السريعة التي تطرأ علي جميع جوانب الشخصية لدي المراهقين الايتام الذين تقع اعمارهم ما بين (١٢ – ١٨) سنة والتي يقابلها المرحلة الاعدادية والثانوية حيث تتمثل المراهقة المرحلة المبكرة والمتوسطة والتي يتضح فيها أثر الدراسة بشكل واضح.

مفهوم المراهق اليتيم في ضوء الدراسة الراهنة على النحو التالي: هو المراهق/المراهقة من سن الثانية عشر إلى الثامنة عشر هو الذي فقد أحد الوالدين أو كلاهما أو المحروم من الرعاية الاسرية ويقيم بأحد مؤسسات الرعاية أو يستفيد من برامج الرعاية اللاحقة بعد تخرجه منها والذي هو في حاجة للرعاية والوقاية حتى يتسنى له أن يكون عضواً نافعاً لوطنه ومجتمعه.

اليتيم The Orphan: واليتم في اللغة العربية كلمة مشتقة من الفعل يتم واليتيم جمعه أيتام ويتامى، وقد يتم الصبي بالكسر يتم، يتما، بالتسكين فيهما واليتم في الناس من قبل الأب، وفي

البهائم من قبل الأم، والتسمية بهذا الاسم منشأها، عدم الاعتناء الذي يلاقيه من فقد كفيله، وحيث كانت الكفالة في الإنسان منيطة بالأب، كان فاقد الأب يتيما دون من فقد أمه، وإذا بلغ زال عنه اسم اليتم حقيقة، وقد يطلق عليه مجازاً بعد البلوغ (محمد كمال صابر السوسى، ٢٠٠٩ ، ص ٢)

ويمكن تحديد تعريف الطفل **المراهق اليتيم** إجرائياً في ضوء الدراسة الراهنة كالتالي:

١. هو المراهق اليتيم المقيم بمؤسسة الأيتام أو الذي يحظى خارجها بالرعاية اللاحقة والدمج المجتمعي.
٢. هو الطفل المراهق اليتيم الذي يعيش في ظروف اجتماعية سيئة.
٣. هو الذي يحتاج إلى جودة شاملة من قبل القائمين على رعايته.
٤. هو الذي يحتاج إلى الرعاية والحماية.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية التي تناولت الدراسة بالبحث والتفسير:

المحور الأول: الدراسات والبحوث السابقة التى تهتم بأكثر من محور:

١-دراسة " أبو النجا محمد علي العمري- ٢٠٠٦- القاهرة: استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات

أهداف البحث: حيث هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة وعلاقة ذلك بتحسين أداء الخدمات بالجمعية

تسأولات البحث: التعرف على آراء الأعضاء حول إمكانية تطبيق إدا رة الجودة الشاملة وإحداث تغيير تنظيمي بالجمعية الأهلية لتحسين الخدمات والالتزام بالشفافية في أداء الإدارة، والعاملين للخدمات وتحقيق نظام المساءلة لتحسين أداء الخدمات ونشر ثقافة تحسين جودة الخدمة وتحسين إجراءات تقد الخدمات وإرضاء المستفيدين من الخدمات

منهج البحث: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتجهيز المؤسسة بما يتناسب واحتياجات المستفيدين.

أهم النتائج: كان من أهم نتائجها أن هناك اهتمام بالمؤسسات الأهلية بتطبيق نظام الجودة سوف يرتقي بالمؤسسة ويحقق أهدافها الموضوعة ،ويساعد في تقديم خدمة مميزة

أوجه الاستفادة : تفيد تلك الدراسة الباحثة في التعرف على العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة على إدارة المؤسسة الأهلية ومدى استفادة المؤسسات من تطبيق هذا النظام وعلاقته بتقديم الخدمة للمستفيدين في مدى تحسن الخدمات المقدمة.

٢-دراسة (عبدالعزيز الحميان، ٢٠١٤- الأردن) " تجربة مركز الدكتور ناصر الرشيد لرعاية الأيتام بحائل نموذجاً " عنوان البحث: تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية في مؤسسات رعاية الأيتام

أهداف البحث: استهدفت الدراسة الانطلاق من رؤية نظرية تحليلية ترى في تطبيق الجودة: بأنها إجراءات لتقديم الخدمة في مراكز الرعاية الاجتماعية للأيتام بموجب مواصفات ومعايير محددة، وذلك من خلال أساليب وتكنيكات حديثة تراعي الظروف الاجتماعية والنفسية لليتيم.

فروض البحث: أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية قادرة على تطبيق نظم الجودة العالمية، وأن التجارب الناجحة لبعض المؤسسات دليلاً واقعياً على أن تطبيق الجودة العالمية في أي مؤسسة اجتماعية هو أمراً ممكناً ونتائجه تظهر سريعاً مقارنة بالمؤسسات الربحية.

منهج البحث: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات التجريبية.

أهم النتائج: أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية قادرة على تطبيق نظم الجودة العالمية، وأن تجارب المؤسسات الناجحة دليلاً واقعياً على أن تطبيق الجودة العالمية في أي مؤسسة اجتماعية هو أمراً ممكناً ونتائجه تظهر سريعاً مقارنة بالمؤسسات الربحية.

أوجه الاستفادة: استفادت الباحثة من توصيات الدراسة السابقة في ضوء الرؤية التحليلية لتجربة مركز الدكتور ناصر الرشيد لرعاية الأيتام بحائل بتطبيقه لنظم الجودة العالمية، وأخيراً لتطبيق نظام الجودة في ضوء نموذج المدخلات والمخرجات.

٢. دراسة "رشاد محمود بدر ٢٠٠٩" عنوان البحث: أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة.

أهداف البحث : معرفة المؤسسات الأهلية لرغبات واحتياجات جمهور المستفيدين والعملاء من الخدمات التي تقدمها لهم وتلبية تلك الاحتياجات بالجودة والسرعة التي يتوقعونها، والعمل على تقديم المكافآت والحوافز للموظفين والعاملين لدى المؤسسة من أجل تشجيعهم على تقديم أفضل ما لديهم وتحقيق الأهداف المطلوبة منهم.

تساؤلات البحث: تقييم مدى الكفاءة والفاعلية في الخدمات المقدمة بالمؤسسات الأهلية من خلال تطبيقها لمبادئ الجودة الشاملة.

منهج البحث: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية.

أهم النتائج: وضع السياسات والخطط الاستراتيجية للمؤسسات الأهلية بحيث تكون الجودة هي المعيار.

أوجه الاستفادة : استفادت الباحثة من توصيات الدراسة السابقة في تحديد البرنامج الخاص بتطبيق الجودة الشاملة في ظل المعايير العالمية التي تم تحديدها من قبل وتحديد آليات العمل المتبعة داخل المؤسسة لتطبيق جودة شاملة بالمؤسسة التي تم تطبيق البرنامج بها، وما الصعوبات التي واجهت الباحث وكيفية التغلب عليها، وهو ما يرتبط بغالبية المعايير العالمية لتحقيق الجودة الخاصة برعاية الطفل اليتيم.

٣. دراسة كريم حسن أحمد همام ٢٠١٤ عنوان البحث: – التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الأهلية لرعاية الأيتام

أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى استخدام برنامج مهني لتحسين جودة خدمات رعاية الأيتام داخل المؤسسات الأهلية.

فروض البحث: قد يسهم برنامج التدخل المهني في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الأهلية لرعاية الأطفال الأيتام.

منهج البحث: تنتمي هذه الدراسة إلى دراسات تقييم عائد التدخل المهني .

أهم النتائج: بأن اهتمام المؤسسات الأهلية بتطبيق نظام الجودة سوف يرتقي بالمؤسسة ويحقق أهدافها الموضوعة، يساعد في تقديم خدمة مميزة ووضع الخطط والاستراتيجيات والسياسات التي تؤدي لنفس الهدف.

أوجه الاستفادة: استفادت الباحثة من توصيات الدراسة السابقة في أن اهتمام المؤسسات الأهلية بتطبيق نظام الجودة سوف يرتقي بالمؤسسة ويحقق أهدافها الموضوعة، يساعد في تقديم خدمة مميزة.

المحور الثانـي بحوث اهتمت بالأطفال فاقدي الرعاية الاسرية

١. دراسة شيلا باتيل :Shella Palel , 1990 عنوان البحث: أطفال الشوارع وفتيان الفندق وأولادهم من الأهالي سكان وعمال بناء في بومباي كيف يجتمعون في محيطهم العائلي

أهداف البحث: التعرف علي مدي تأثير فقدان الاب والام أو كلاهما والحرمان العاطفي لكلا منهما يؤدى الي ضغوط نفسية قد تمنع الطفل من الاستمرار فى ممارسة شؤون حياته بشكل متوازن.

تساؤلات البحث: هل حرمان الطفل من والديه يؤدي الى عدم إشباع الاحتياجات الاجتماعية والنفسية ؟

منهج البحث: اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي

أهم النتائج: ان حرمان الطفل من والديه يؤدي الى عدم إشباع الاحتياجات الاجتماعية والنفسية مما يودى الي عدم التوافق النفسي

أن مستوي النمو الاجتماعي لدي الاطفال المحرومين من الرعاية الوالدية أقل فى النمو الاجتماعي لدى الاطفال غير المحرومين

أن الخدمات الصحية المقدمة للأطفال المقيمين بالملاجئ والمقيمين علي ارصفة الشوارع اقل من احتياجاتهم العادية

أوجه الاستفادة: لقد استفادت الباحثة من الدراسة السابقة حيث أنها تشير إلي أن فقدان الاب والام أو كلاهما والحرمان العاطفي لكلا منهما يؤدى الي ضغوط نفسية قد تمنع الطفل من الاستمرار فى ممارسة شؤون حياته بشكل متوازن.

الإطار النظري

النظريات المفسرة:

١-**نظرية النسق الاجتماعي:** تعتبر نظرية النسق الاجتماعي هي اكثر النظريات استخداما وتطبيقا في طريقة العمل مع الجماعات ومن اهم النظريات التي استفادت منها الطريقة، حيث ترى هذه النظرية ان الجماعة نسق مكون من عدة عناصر متفاعلة (عبد العزيز فهمى ابراهيم النوحي ، ١٩٩٩،ص ٣٥)، كل عنصر من هذه العناصر يؤثر على العناصر الاخرى وان تحقيق الجماعة لأهدافها يتوقف على التكامل بين اجزاء النسق .والجماعة كوحدة هى جزء من نسق المؤسسة وتعتبر المؤسسة ككل جزءا من نسق المجتمع المحيط بها (نصيف فهمي منقريوس واخرون، ١٩٩٣،ص٣٧٢.)

وتعتبر نظرية النسق من النظريات الأساسية التي تؤثر بوضوح في موضوع الدراسة الحالي وتفسره حيث أن مؤسسة رعاية الأطفال المراهقين الأيتام هي نسق اجتماعي كبير يضم مجموعة من الأنساق الفرعية تتمثل في الأقسام المختلفة للمؤسسة تحدث بينها العديد من العمليات المختلفة الأفقية والرأسية.

١-لذلك سوف تعتمد الباحثة في هذا البحث علي نظرية النسق الاجتماعي

المفاهيم الاساسية لنظرية النسق هي :

النسق: يطلق مفهوم النسق الاجتماعي Social System على المكانات المتفاعلة مع بعضها البعض فى علاقات متساندة تؤثر في وتتأثر ببعضها البعض، فالمكانات عبارة عن وحدات بنائية تكون أجزاء النسق (نصيف فهمى منقريوس، ٢٠٠٣ ،ص١٩٠)

النسق المغلق: هو الذى يستقبل مدخلات من داخلة كالانساق الفيزيقيه الطبيعية وهذا ما أكدته النظريات التنظيمية التقليدية، حيث كانت تنظر الى المنظمة على انها نسق مغلق، وان

الاهتمام يتركز على الوظائف الداخلية ، دون الاهتمام بالقوى الخارجية وبعملية التغذية العكسية وهى عمليات اساسية فى حياة المنظمات.

النسق المفتوح: هو الذى يستقبل من خارجة " البيئة الخارجية " التى يجب ان يتكيف معها كل ما يحتاج بناؤه واستمراره من تدعيم وتأييد وبذلك يؤمن توازنه وتكيفه الداخل والخارجي . ومن ثم يجب النظر الى المنظمة الاجتماعية على انها نسق اجتماعي مفتوح يوجد بينها وبين المجتمع الخارجي تفاعل واعتماد متبادل (ماجدة كمال علام ، ١٩٩٠ ،ص٣٩-٤٠)

ويعتبر اوغست كونت(١٧٨٩-١٨٥٧) أول من دعا إلى تأسيس علم لدراسة المجتمع واطلق عليه اسم "علم الاجتماع". وفي حديثه عن الستاتيك سوسيال والديناميك كان يحاول أن يبحث عن العوامل التي تحفظ للمجتمع استقراره واستمراره. فهو لم يهتم بالتغير بقدر اهتمامه بالاستقرار. وقد عرف كونت الاستاتيك سوسيال (الاستقرار الاجتماعي) بأنه البحث في القوانين التي توجه سلوك الأفراد، وردود افعالهم في اجزاء البناء المختلفة . واكد كونت هنا ان مفهوم التوازن يعني وجود نوع من الانسجام بين اجزاء البناء الاجتماعي، وان حدوث خلل في البناء يعني وجود حاله مرضية في المجتمع. وقد استعار كونت مفهومه هذا من العلوم الطبيعية، فكما ان حدوث جرح في اي جزء من اجزاء الكائن الحي يؤدي إلى احداث ألم في الجسم كله، كذلك المجتمع إذا حدث خلل ما في اي جزء من اجزائه، يحدث عدم توازن في البناء الاجتماعي ككل.

النسق الاجتماعي يتكون من:

١) مجموعة من الاجزاء
٢) هذه الاجزاء مترابطة مع بعضها البعض على نحو يحقق التساند الوظيفي فيما بينها مكونة بذلك نسقاً اجتماعيا
٣) توحيد هذه الاجزاء المترابطة فى بيئة تقسم بدرجات متفاوتة من التعقيد
٤) تمارس هذه الاجزاء المترابطة انشطتها على نحو نمطى (غير عشوائي) يؤدى الى تحقيق اهداف النسق الاجتماعي

وتختلف الانساق من حيث حجمها ومن حيث شكل العلاقات بين مكوناتها ومن حيث مقدرتها على التوافق مع المتغيرات الداخلية والخارجية ومرونتها في تغيير واكتساب الاهداف (ابراهيم بيومى مرعى، ٢٠٠٥، ص٩٤)

ويقوم هومانز بتحليل النسق الداخلي والخارجي للجماعة من خلال المفاهيم التالية:

١) النشاط: أي ما يفعله اعضاء الجماعة باعتبارهم اعضاء، ويمكن ان يطلق عليه اصطلاح الفعل.

٢) التفاعل: ويقصد به العلاقة بين النشاط الذى يقوم به اعضاء الجماعة ويتم عن طريق الاتصال اللفظي أو غير لفظي.

٣) العاطفة: وهى مجموعة مشاعر الاعضاء نحو الجماعة التي ينتمون اليها.

٤) المعايير: وهى عبارة عن قواعد السلوك التي تتبناها الجماعة بطريقة شعورية أو لاشعورية وتحدد توقعات الافراد (محمد سيد فهمى ، ٢٠٠٢ ، ص٧٢.)

<u>أسباب اختيار نظرية النسق:</u>

١. اعتبرت هذه النظرية من الإضافات التي قدمها تالكوت بارسونز لنمو وتطور النظرية البنيوية الوظيفية. إن نظرية النسق التي بلور معالمها تالكوت بارسونز تدرس الأنساق الثلاثة وهي الثقافة، والشخصية، والنظام الاجتماعي.

فنسق الثقافة ويتكون من العلاقات المتداخلة للقيم والمعتقدات والرموز المشتركة، التي توجد في أي مجتمع . ونسق الشخصية وهو نسق الدوافع والمؤثرات والأفكار، وكلها تتصل بالفرد . والنسق الاجتماعي وهو مجموعة الأدوار ذات العلاقة المتداخلة، تلك الأدوار التي تحدد أو تشخص بواسطة المعايير المشتركة. (عبد القادر عرابي، ٢٠٠٣، ص١٩١)

وهذا يعني إن التكامل الموضوعي بين الأنساق الثلاثة يعني بأن الثقافة لا يمكن فهمها إلا عن طريق الشخصية والنظام الاجتماعي، وأن النظام الاجتماعي لا يمكن فهمه بدون فهم ودراسة واستيعاب الثقافة والشخصية.

٢. **نظرية الاتصال:** تقوم نظرية الاتصال علي فكرة مؤداها ان الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الاطراف بتحويل افكار ومعلومات معينة إلي رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلي الطرف الاخر (نصيف فهمي منقريوس واخرون، ١٩٩٣،ص٣٧٢.)

فعندما يصبح التفكك الاجتماعي هو السمة السائدة في المجتمع، وعندما تعجز المؤسسات الاجتماعية عن القيام بدورها، فانه يتحتم التوصيل بين أبناء مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمجتمع المحيط بصورة إيجابية وعملية التوصيل، أي عملية إعادة الصلات الاجتماعية المتقطعة بين الأفراد والجماعات والمنظمات، ليست مثل عملية رص قوالب وإنما الأمر هنا يحتاج إلى الدمج الاجتماعي، الذي يربط بين هؤلاء المراهقين بمؤسسات الايتام في المجتمع بمساعدة مباشرة وغير مباشرة من مؤسسة الرعاية الاجتماعية، فيكون هدفها السعي الدائب المستمر من أجل تحسين الأحوال الاجتماعية للأبناء والدمج داخل المجتمع.

لذا فإن أهدافها واتجاهاتها تنبثق دائما من احتياجات المجتمع، تقوم فلسفتها على توفير التكيف الاجتماعي للابن حتى ينشأ مواطنا صالحا. ومن أجل ذلك، فان مؤسسة رعاية الايتام الاجتماعية يجب أن توفر فرصة التكيف الاجتماعي منذ التحاقه بالدار، وإلى انه يصبح غلاما، ليصبح فيما بعد رجلا ناضجا صالح قادر علي تحمل المسئولية ومنتج.

٣. **نظرية التواصل:** وتؤكد النظرية على التواصل والخبرة الانفعالية في حياة الفرد، وأهمية العلاقات الاجتماعية وتنمية مهارات التواصل لمساعدة الفرد ليصبح أكثر وعياً، وتعزيز عملية التوافق مع المتطلبات الحياتية وتسهيل عملية التغير من خلال توجيه مهني، لتنمية قدرات الفرد على التعامل مع المشكلات التي تواجهه وتؤثر سلبياً على تفاعله واندماجه في المجتمع (Corey, G، ١٩٩٦ .235-231.pp)

ويتم الاستفادة من نظرية التواصل بما يتفق مع أهداف الدراسة لبناء ثقافة داخلية بين فئة الأيتام لتعزيز تفاعلهم في البرامج الهادفة لدمجهم بالمجتمع، وكيفية الاستفادة من النظرية في

وضع آلية لتوفير المساندة والتعاون بين فئات ومؤسسات المجتمع في التغلب على المعوقات التي تواجه عملية الدمج الاجتماعي لفئة الأيتام .

أنماط الاتصال الاجتماعي: تشير الدراسات والابحاث التي اجريت حول الاتصال إلي انه يتم تصنيف هذه الانماط حسب طبيعة شبكة الاتصال وهذه الانماط هي:

- ***نمط السلسلة (Chain Patteren):*** يشير هذا النمط الي الاتصال الخطي بين الاعضاء، فيتم الاتصال من فرد لأخر بصورة متتابعة كالسلسلة.
- ***شبكة الاتصال علي شكل حرف Y(Y Network)***: ويشبه نمط السلسلة، ولكن يظهر القائد بصورة واضحة في هذا النمط، فالرسالة تمر من القائد إلي الاعضاء.
- ***شبكة الاتصال علي شكل العجلة (Wheel)*** أو حرف (X) يحدث هذا النمط عندما تكون هناك شبكة علاقات بين مجموعة من الاشخاص وشخص مركزي، فذلك الشخص المركزي يستطيع الاتصال بكل الاعضاء.
- ***الاتصال متعدد القنوات (All-Channel):*** يسمح هذا النمط لجميع الاعضاء بالمشاركة فلا يوجد شخص معين يعتبر المسيطر علي عملية الاتصال.
- ***الاتصال علي شكل دائرة :*** يشبه نمط السلسلة، ولكن نجد أن كل عضو فيه يمرر الرسالة للعضو الذى بجانبه، وهذا النمط يقتصر علي الاعضاء الموجودين في الدائرة (ماجدي عاطف محفوظ، ٢٠١١، ص ١٢٤-١٢٥).

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة: دراسة وصفية تستهدف تقييم معايير الجودة المطبقة بدور الرعاية لتحسين جودة الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام وذلك لمساعدتها على تحقيق أهدافها الموضوعة.

وتعتبر معايير الجودة من التقنيات الحديثة التي تحتاج إلى تقنين لتلك التقنية واختبار مدى فعاليتها، لذلك أصبحت بحوث التقييم من الأهمية بمكان لأنها تحاول أن تحدد بموضوعية مدى كفاءة المؤسسة بإمكانيتها وبتخصصاتها المختلفة في تحقيق الاهداف التي

انشئت من اجلها ومدى ملائمة البرامج المستخدمة في تحقيق هذه الأهداف (عبد الحليم رضا عبدالعال، ١٩٩٣، ص ٤٥)

ثانيـاً: منـهج الدراسـة:

المنـهج الوصفي: علي الرغم من أن هدف الوصف هو أبسط أهداف العلم إلا أنه أكثرها أساسية، فبدونه يعجز العلم عن التقدم إلي أهدافه الأخرى، والوصف مهمته الجوهرية أن يحقق للباحث فهما أفضل لموضوع البحث، ومن ثم استعان الباحث بالمصطلحات التاريخية للنظرية الاجتماعية

واستخدم مقياس لقياس جودة الرعاية وكان من الادوات المستخدمة في المقياس (المقابلة، الملاحظة، الاطلاع علي الملفات والسجلات وغيرها) للتأكد مصداقية الخدمات المقدمة للمراهقين الايتام والمتوفرة في المؤسسة.

أما مصدر البيانات فقد تم الحصول عليها من مصدرين هما:

أ – (المصادر الثانوية): حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ب – (المصادر الأولية): وتتمثل في جمع البيانات الأولية ميدانياً، وذلك من خلال استخدام استمارة قياس لجودة الخدمات المقدمة للمراهقين بالمؤسسة وقد صممت خصيصاً لهذا الغرض

ثالثاً–عينة البحث : قسمت عينة البحث لفئتين:

- ٣٠ مفردة من الاخصائيين مقدمي الرعاية
- **١٥٠** مفردة من المراهقين الايتام المقيمين بمؤسسات الايتام، وقسمت الي ٥٠ مراهق من الذكور و ٥٠ مراهقة من الإناث .

رابعاً: أدوات الدراسة: استخدم الباحثون أدوات استمارة القياس والمقابلة والملاحظة حيث استخدم الباحث لجمع البيانات الأولية عن الحالات والتعرف علي موقف كل مؤسسة وذلك من خلال دليل المقابلة الذي أعده الباحث وأثناء المقابلة استخدم الباحث أسلوب الملاحظة للغة الجسدية للحالة وسلوكياته مع الباحث وطريقة كلامه أيضاً لتحديد مدي ثباته الانفعالي.

- تعرف المقابلة بأنها: احدي أدوات جمع البيانات لذلك استعان الباحث للحصول علي البيانات الكيفية لتدعيم البيانات الكمية .
- الملاحظة هي إحدي أدوات جمع البيانات من مجتمع البحث حيث إنه عن طريق الملاحظة المقصودة وغير المقصودة يمكن جمع بيانات لا يمكن جمعها من الطرق الأخرى.

وصف استمارة القياس: بنيت استمارة القياس علي أساس الاربعة مجالات لجودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهم (البيئة والبنية والتجهيزات، الرعاية المتكاملة، حماية الطفل، الادارة الفعالة) وتكونت استمارة الاخصائيين مقدمي الرعاية من ٤٠ سؤال، بينما تكونت استمارة المراهقين الايتام من ٤٣ سؤال .

استخدم الباحثون المنهج الوصفي باستخدام عينة عشوائية منتظمة. استخدم الباحثون استمارة لقياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة للمراهقين الايتام علي أساس المجالات الاربعة لجودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهم (البيئة والبنية والتجهيزات، الرعاية المتكاملة، حماية الطفل، الادارة الفعالة)

التحليل بمعامل ألفا كرونباخ للحكم علي صدق وثبات استمارة القياس:

أولاً: صدق استمارة القياس: وضع استمارة للقياس مع الدكتور المشرف علي الرسالة للتأكد من سلامة هدف القياس وهو تقييم جودة الخدمات المقدمة للمبحوث في دور الرعاية.

ثانياً: ثبات استمارة القياس: تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ للحكم علي ثبات استمارة القياس وصلاحيتها للتطبيق حيث كلما زادت قيمة ألفا زادت درجة الثبات والصدق من اسئلة المقياس، وقد جاءت بالنتائج التالية:

م	المجال	معامل ألفا كرو نباخ	عدد مؤشرات القياس
١	مجال البيئة والبنية والتجهيزات	.873	10
٢	مجال الرعاية المتكاملة	.898	16
٣	مجال حماية الطفل	.939	6
٤	مجال الادارة الفعالة	.855	15

وهذا يعني قوة صدق وثبات استمارة القياس حيث تجاوزت ٨٥٥ في معامل الفا وهذا يثبت قوة استمارة القياس.

خامساً: مجالات الدراسة: إن اختيار مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن إغفالها والتي من خلالها يمكن للمطلع علي البحث التعرف علي المنطقة التي أجريت فيها الدراسة والأفراد المبحوثين (عينة الدراسة)، و الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة وعليه فقد اتفق كثير من الباحثين السابقين علي أنه لكل دراسة مجالات رئيسية ثلاثة هي: (المجال البشري، والمجال المكاني، والمجال الزمني).

- **المجال البشري:** شملت عينة الدراسة (١٥٠) مراهق يتيم من المقيمين بدور الرعاية بالقاهرة، ووزعت كالتالي: (٧٥ إناث) (٧٥ ذكور)

وايضا تم التطبيق علي عينة قوامها (٣٠) من الاخصائيين العاملين بدور الرعاية.

- **المجال المكاني:** تم إجراء البحث بدور الرعاية بالقاهرة .
- **المجال الزمني:** تم إجراء الدراسة في الفترة من بداية مايو (٢٠١٧) إلى نهاية ديسمبر (٢٠١٨) علماً بأن الباحث ومنذ تسجيل الرسالة في ٢٨ نوفمبر ٢٠١٥ يقوم بجمع المادة العلمية، وتأصيل المفاهيم والنظريات والدراسات المرتبطة بموضوع البحث، وهى فترة جمع التراث النظري للدراسة حتى تقوم على أسس موضوعية.

سادساً: مجتمع الدراسة: لقد حاول الباحث تجميع قدر من البيانات المتصلة بمؤسسات ودور رعاية الايتام، وذلك بما يخدم أغراض البحث من جهة، وبما يمكن الباحث من التخطيط لعملية اختيار مجتمع البحث، وقد حدد الباحث بعد ذلك دور الرعاية وتم اختيارها بمحافظة القاهرة ذلك لكونها الأعلى كثافة في عدد مؤسسات الايتام وايضا الأعلى كثافة من حيث عدد المقيمين بهذه المؤسسات سواء ذكور أو اناث حيث بلغ عدد مؤسسات الايتام بمحافظة

القاهرة ٢٢٥ مؤسسة من اجمالي عدد مؤسسات الايتام والذي يبلغ ٤٦٨ مؤسسة اي أن عدد المؤسسات في نطاق محافظة القاهرة فقط ما يبلغ حوالي ٤٩% وقد تم اختيار اماكن مختلفة من حيث الموقع الجغرافي لتحديد مدي تأثير البيئة علي هذه المؤسسات فقد تمت الدراسة بثلاث احياء متباينة وهي (مؤسسات في حي المعادي، واخري بعين شمس، وثالثة بحي مصر القديمة)

سابعاً: حجم عينة الدراسة: كانت هناك مواصفات لدي الباحث عند اختيار عينة الدراسة من هذه الشروط:

١. أن يتم اختيار عينة من:

أ- الاخصائيين مقدمي الرعاية بدور رعاية الايتام

ب- المراهقين المقيمين بدور رعاية الايتام بالقاهرة .

٢. أن يتم اختيار أفراد العينة من الجنسين (الذكور ـ الإناث).

٣. أن يتراوح عمر الابناء في مرحلة عمرية محددة وهي مرحلة المراهقة ما بين (١٢: ٢١) سنة.

وقد بلغ حجم العينة الكلية (١٥٠) مراهق يتيم من الذكور والإناث وقسمت بالتساوي ٧٥ ذكور، ٧٥ إناث.

أسباب اختيار العينة: أسباب اختيار العينة في المرحلة العمرية من (١٢: ٢١) سنة في هذا البحث يرجع إلي رغبة الباحث في تقييم الخدمات المقدمة لفئة معينة وهي فئة المراهقين بدور الرعاية محل الدراسة وذلك لان هذه الفئة تواجه تحديات كبيرة في المجتمع بعد الخروج من مؤسسات الرعاية ولذلك لابد من التأكد من تأهيل هؤلاء الشباب بشكل جيد للاعتماد علي النفس والاندماج المجتمعي.

ثامناً: نتائج الدراسة:

نتائج البحث: بإجراء البحث على مؤسسات الرعاية الاجتماعية لرعاية الايتام تبين وجود قصور شديد في برامج الرعاية اللاحقة وخاصة بمؤسسات رعاية البنين مما دعا الي ضرورة تطوير معايير الايتام والتركيز علي نظم وبرامج الرعاية اللاحقة وضرورة الزام المؤسسات

بتطبيق هذه البرامج وفق اطار زمني محدد في سبيل تحقيق الهدف من المؤسسة بتأهيل هؤلاء الابناء للدمج بالمجتمع الخارجي و الاعتماد علي النفس

فقد أكدت نتائج الدراسة الخاصة بالعاملين أن هناك نتائج سلبية في مجال الرعاية المتكاملة وانعكاسها بصورة سلبية وقصور شديد في برامج الرعاية اللاحقة .

كما أوضحت نتائج الدراسة للأبناء المبحوثين بالدراسة عدم التأهيل الجيد للأبناء لمغادرة المؤسسة مغادرة امنة للرعاية اللاحقة .

وتبين أن المعايير المطبقة علي هذه المؤسسات لم يدرج بها مؤشرات كافية لبرامج وآليات الرعاية اللاحقة بالمؤسسات هذا فضلا عن عدم التأهيل الكافي وضعف التدريب للعاملين مع هؤلاء الشباب للتعامل معهم في هذه المرحلة الحرجة.

جداول توضح كيف تم تقسيم العينة: تم تقسيم العينة إلي فئتين الفئة الأولي الاخصائيين بدور الرعاية، الفئة الثانية الذكور والإناث من المراهقين الايتام بدور الرعاية.

أولاً: توضيح نتائج عينة العاملين طبقاً لاستمارة القياس:

النوع	التكرار	نسبه مئوية	النسبة التراكمية
ذكر	13	43.3	43.3
انثى	17	56.7	100.0
Total	30	100.0	

السن	التكرار	نسبه مئوية	النسبة التراكمية
أقل من ٢٥	5	16.7	16.7
25-35	13	43.3	60.0
35- 45	7	23.3	83.3
45- 55	3	10.0	93.3
٥٥ فاكثر	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

الوظيفة	التكرر	نسبه مئوية	النسبة التراكمية
مشرف	1	3.3	3.3
اخصائي	20	66.7	70.0
مسئول حماية	3	10.0	80.0
مدير	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

مدة العمل بالمؤسسة	التكرار	نسبه مئوية	النسبة التراكمية
اقل من سنة	4	13.3	13.3
من سنة الى ٣سنوات	7	23.3	36.7
من٣ الى ٥ سنوات	8	26.7	63.3
اكثر من ٥ سنوات	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

ثانياً: توضيح نتائج عينة المراهقين طبقاً لأسئلة الاستمارة:

جدول: يبين نتائج مؤشرات معايير الجودة بمجال البيئة والبنية والتجهيزات

	حجم العينة ١٥٠	لا	الى حد ما	نعم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	موقع الدار بعيد عن مصادر الخطر	18	59	73	2.37	.056	٢
		12.0	39.3	48.7			
٢	تتناسب تجهيزات غرف الأطفال مع فئاتهم العمرية	14	87	49	2.23	.050	١
		9.3	58.0	32.7			
٣	هناك مكان مجهز لممارسة الأنشطة	2	50	98	2.64	.042	٨
		1.3	33.3	65.3			
٤	توجد علامات أو لوحات إرشادية للأماكن بالدار	7	30	113	2.71	.045	١٠
		4.7	20.0	75.3			
٥	عنابر الأطفال تجدد بشكل دوري	27	30	93	2.44	.064	٣
		18.0	20.0	62.0			
٦	تجهيزات الدار توفر اشتراطات الحماية المدنية	14	36	100	2.57	.054	٧
		9.3	24.0	66.7			
٧	يوجد بالمؤسسة عدد كافي من الحواسب الآلية	16	44	90	2.49	056	٤
		10.7	29.3	60.0			
٨	توجد أجهزة إنذار مبكر في حالة الكوارث والأزمات	17	37	96	2.53	.057	٥
		11.3	24.7	64.0			
٩	حمامات الدار تتوافر بها عناصر الأمن والأمان	1	52	97	2.64	.040	٩
		.7	34.7	64.7			
١٠	يتم إجراء صيانة دورية لمرافق المؤسسة	4	63	83	2.53	.045	٦
		2.7	42.0	55.3			

ونستنتج من الجدول السابق:

- أنه تبين من البحث أن حوالي ٤٨% وعددهم (٧٣) حالة من إجمالي عينة البحث يرون أن موقع الدار بعيد عن مصادر الخطر
- كما تبين أن الغالبية بنسبة ٥٨% وعددهم (٨٧) حالة من إجمالي عينة البحث تتناسب تجهيزات غرف الأطفال مع الفئات العمرية لهم الي حد ما
- وتبين أن حوالي ٦٥ % وعددهم (٩٨) حالة من إجمالي العينة يرون أن هناك مكان مجهز لممارسة الأنشطة
- وتبين أيضاً أن حوالي ٧٥,٣% وعددهم (١١٣) من إجمالي العينة يرون أنه توجد علامات أو لوحات إرشادية توضح استخدامات الأماكن المختلفة في الدار
- كما تبين أيضاً أن حوالي ٦٦,٧ % وعددهم (١٠٠) من إجمالي عينة البحث يجدون تجهيزات الدار توفر السلامة للأطفال وفقا لاشتراطات الحماية المدنية
- وتبين أن حوالي ٦٠,٠ % وعددهم (٩٠) حالة من إجمالي العينة تري انه يوجد بالمؤسسة عدد كافي من الحواسب الآلية
- وتبين أن حوالي ٦٢,٠ % وعددهم (٩٣) حالة من إجمالي العينة تري أن عنابر الأطفال تجدد بشكل دوري
- وتبين أن حوالي ٦٤,٠ % وعددهم (٩٦) حالة من إجمالي العينة توجد أجهزة إنذار مبكر في حالة الكوارث والأزمات
- وتبين أيضاً أن حوالي ٦٤,٧ % وعددهم (٩٧) من إجمالي العينة حمامات الدار تتوافر بها عناصر الأمن والأمان.
- كما تبين أيضاً أن حوالي ٥٥,٣% وعددهم (٨٣) من إجمالي عينة البحث يؤكدون أنه يتم إجراء صيانة دورية لمرافق المؤسسة
- ونجد مما يتضح من الجدول السابق أن تقييم مجال البيئة والبنية والتجهيزات بشكل متوسط الي جيد لدي افراد عينة البحث .

- ونستنتج من ذلك انه بالرغم من تباين اماكن المؤسسات في التطبيق الا ان المراهقين الايتام بالمؤسسات يقيمون البيئة والبنية والتجهيزات بأنها تتراوح من جيد الي متوسط .

تفسير النتائج ومناقشتها:

أكدت نتائج الدراسة المطبقة علي المراهقين الايتام والتي تستهدف تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم بمؤسسات الايتام (المحرومين من الرعاية الاسرية) أن هناك نتائج سلبية في نتائج الاخصائيين بالمؤسسة في مجال الرعاية المتكاملة وخاصة فيما يتعلق ببرامج الرعاية اللاحقة وانعكاسها بصورة سلبية علي الرعاية والتأهيل للأبناء بالمؤسسات.

كما أوضحت نتائج الدراسة للأبناء المبحوثين بالدراسة عدم تأهيل الابناء للمغادرة الامنة للرعاية اللاحقة .

كما تبين أن المعايير المطبقة علي هذه المؤسسات لم يدرج بها مؤشرات كافية لبرامج واليات الرعاية اللاحقة بالمؤسسات هذا فضلا عن عدم التأهيل الكافي للعاملين مع هؤلاء الشباب في هذه المرحلة الحرجة، وفيما يلي نتائج المؤشرات التي تم صياغتها من قبل الباحث لقياس مدي جودة الرعاية اللاحقة بمؤسسات رعاية الايتام حيث تلاحظ القصور الشديد بها

وهذا ما أكدته نظرية الانساق لاوغست كونت(١٧٨٩-١٨٥٧) في حديثه عن الستاتيك سوسيال والديناميك كان يحاول أن يبحث عن العوامل التي تحفظ للمجتمع استقراره واستمراره . فهو لم يهتم بالتغير بقدر اهتمامه بالاستقرار. وقد عرف كونت الاستاتيك سوشيال (الاستقرار الاجتماعي) بأنه البحث في القوانين التي توجه سلوك الأفراد، وردود افعالهم في اجزاء البناء المختلفة. واكد كونت هنا ان مفهوم التوازن يعني وجود نوع من الانسجام بين اجزاء البناء الاجتماعي، وان حدوث خلل في البناء يعني وجود حاله مرضية في المجتمع وتعد معايير الجودة في هذا البحث هي الاداة لتكوين اجزاء البناء الاجتماعي للأبناء في المؤسسة . وقد استعار كونت مفهومه هذا من العلوم الطبيعية ، فكما ان حدوث جرح في اي جزء من اجزاء الكائن الحي يؤدي إلى احداث ألم في الجسم كله ، كذلك المجتمع إذا حدث خلل ما في اي جزء من اجزائه، يحدث عدم توازن في البناء الاجتماعي ككل، وبالفعل هذا ما حدث عندما اهتمت المؤسسات بمنظومة الرعاية والحماية داخل المؤسسة بينما اهملت الجانب الاهم وهو تأهيل الابناء لمغادرة المؤسسة والاعتماد علي النفس مما ادي الى عدم خروج الابناء من دور

الرعاية عند بلوغهم سن الرعاية اللاحقة واعتمادهم اعتمادا كليا علي المؤسسة والوزارة لتدبير امور حياتهم وبذلك فقد الابن الاستقرار الاجتماعي داخل المؤسسة لوجوده بها بعد تخطى سن المغادرة للرعاية اللاحقة وايضا خارج المؤسسة لعدم تأهيله للاعتماد علي النفس لمواجهة الحياة والاندماج بالمجتمع بعد خروجه من المؤسسة.

وأكدته أيضاً نظرية الاتصال فعندما يصبح التفكك الاجتماعي هو السمة السائدة في المجتمع وعندما تعجز المؤسسات الاجتماعية عن القيام بدورها فانه يتحتم التوصيل بين أبناء مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمجتمع المحيط بصورة إيجابية . وعملية التوصيل، أي عملية إعادة الصلات الاجتماعية المتقطعة بين الأفراد والجماعات والمنظمات، ليست مثل عملية رص قوالب وإنما الأمر هنا يحتاج إلى التأهيل للدمج الاجتماعي، الذي يربط بين هؤلاء المراهقين بمؤسسات الايتام في المجتمع بمساعدة مباشرة وغير مباشرة من مؤسسة الرعاية الاجتماعية، فيكون هدفها السعي الدائب المستمر من أجل تحسين الأحوال الاجتماعية للأبناء والدمج داخل المجتمع ولتأهيلهم لمغادرة امنة من المؤسسة عند بلوغهم سن الرعاية اللاحقة.
كما نجد أيضاً أن نتائج البحث تتسق مع نتائج كثير من الدراسات السابقة مثل:

أولاً: دراسة استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية (أبو النجا محمد علي العمري، ٢٠٠٦)

حيث أكدت أن اهتمام بالمؤسسات الأهلية بتطبيق نظام الجودة سوف يرتقي بالمؤسسة ويحقق أهدافها الموضوعة ،ويساعد في تحسين وتقديم خدمة مميزة لأبناء المؤسسات

ثانياً: دراسة " تجربة مركز الدكتور ناصر الرشيد لرعاية الأيتام بحائل " (عبدالعزيز الحميان، ٢٠١٤– الأردن)

وتؤكد هذه الدراسة أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية قادرة على تطبيق نظم الجودة العالمية، وأن التجارب الناجحة لبعض المؤسسات دليلاً واقعياً على أن تطبيق الجودة العالمية في أي مؤسسة اجتماعية هو أمراً ممكناً ونتائجه تظهر سريعاً مقارنة بالمؤسسات الربحية.

التوصيات: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يوصي الباحث بما يلي:
استحداث نظام وبرنامج فعال للرعاية اللاحقة وذلك من خلال بعض التوصيات ومنها:

١. تحديث معايير جودة مؤسسات الايتام ووضع مؤشرات تساعد فى وضع برامج واليات واضحة للرعاية اللاحقة
٢. تواجد الأخصائي الاجتماعي مسئول الخريجين بصفة دورية بشقق الأبناء لتقديم المساندة واجراء تقييم أسبوعي لقياس مستوى النمو العقلي وروح التعاون والانتظام بالدراسة والعبادات وما يتبع من بنود التقييم.
٣. وضع خطة للرعاية اللاحقة للمراهق بمشاركته وفقا لاحتياجاته وقدراته مع متابعتها بصفة دورية.
٤. الاتفاق مع المنظمات الخارجية لتدريب الأبناء بصفة مستمرة وتقديم يد العون والتشجيع للأبناء المتدربين.
٥. تدريب الأبناء التي تتوافق دراستهم واستعدادهم العقلي والعضلي على الأعمال المهنية مثل النجارة والتكنولوجيا الحديثة
٦. متابعة المتدربين من الابناء بأماكن تدريبهم من قبل المسئول التعليمي والأخصائي المسئول عنهم.
٧. مساعدة الأبناء القادرين على إدارة مشروع صغير خاص بالجهد والفكر والمال كلما أمكن.
٨. توفير دورة تدريبية شهريا لرفع كفاءة العاملين بالمؤسسة وزيادة مستوى أدائهم بشكل دوري لكلاً من الأخصائيين الاجتماعيين، الإخصائي النفسي، الإشراف النهاري، الإشراف الليلي.
٩. عمل قاعدة بيانات عن الأبناء مع تسجيل التقارير الشهرية للأبناء بقاعدة البيانات بجهاز الحاسب الآلي(نسخة إلكترونية تحفظ في ملف واحد.)
١٠. زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق مبدأ الكفاية مع وضع أسس وقواعد الاختيار مع المسئولين عن المؤسسة.

ثانياً: البحوث المقترحة: من خلال النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يقترح الباحث الدراسات التالية:

١. اساليب الرعاية اللاحقة لأبناء مؤسسات الايتام واثرها علي الاندماج المجتمعي

٢. ثقافة وتأثيرها علي المجتمع.
٣. التأهيل المهني لأبناء دور الرعاية الاجتماعية وعلاقته بالاستقرار الاجتماعي والاندماج المجتمعي.
٤. البيئة النفسية لأبناء دور الرعاية وعلاقتها بالتأهيل للرعاية اللاحقة .

المراجع

ابراهيم بيومي مرعى: المدخل الى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مركز نور الايمان، ٢٠٠٥، ص٩٤

أبو النجا محمد علي العمري: استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان، ٢٠٠٦

ابو غريب، ايمان محمد: التطور من الطفولة وحتي المراهقة، دار جرير للنشر والتوزيع عمان، الاردن، ط١ (٢٠٠٧)،ص١٧٤-١٧٥

السيد المتولي العشماوي: مدخل الي الرعاية الاجتماعية، د.ن.د.م، ٢٠٠٤م، ص ٩-١٠.

جواهر القنادلي: التقييم في التعليم الجامعي، الجيزة :مركز الخبرات المهنية للإدارة،2009 ، ص١٤

رشاد محمود بدر: رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.

عبد الحليم رضا عبد العال :البحث في الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣، ص ٤٥.بتصرف

عبد الخالق محمد عفيفي: الأسرة والطفولة اتجاهات نظرية وممارسات تطبيقية ،٣٥٦: ٣٥٨.

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء :مصر في أرقام ٢٠١٨، جمهورية مصر العربية، ٢٠١٨، ص٤)

عبدالعزيز الحميان: تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية في مؤسسات رعاية الأيتام: تجربة مركز الدكتور ناصر الرشيد لرعاية الأيتام بحائل نموذجاً، المجلة العربية للجودة والتميز – الأردن ٢٠١٤

عبد القادر عرابي: علم الاجتماع والعالم الجديد، دار الفكر المعاصر، ٢٠٠٣: ص١٩١.

كريم حسن أحمد همام: التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الأهلية لرعاية الأيتام، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية – مصر، المجلد/العدد :ع , 36 ج14

ماجدة كمال علام: طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٠ ،ص٣٩-٤٠

محمد سيد فهمي: مدخل إلي الرعاية الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٦، ص٢١

محمد سيد فهمى: طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الجزء الثالث، الممارسة والاشراف، الاسكندرية، ٢٠٠٢، ص٧٢محمد كمال صابر السوسي :حقوق الطفل اليتيم في الإسلام، ٢٠٠٩، ص ٢

نصيف فهمي منقريوس: النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، الاسكندرية، ٢٠٠٩، ص٢٩٩)

نصيف فهمي منقريوس وآخرون: العمل مع الجماعات وتطبيقاته في الخدمة الاجتماعية، المكتب العربي للأفست، ١٩٩٣، ص٣٧٢

Shella Patel: Street children, Hotel boys and children of parents Dwellers and construction workers in bormbay-How they meet their danily enviroment and urbanizakion J. Article, Vol. (2) (1990).

http://www.un.org/ar/sections/issues-depth/children/index.html

https://www.capmas.gov.eg

AN EVALUATIVE STUDY ON THE QUALITY OF SOCIAL AND INSTITUTIONAL WELFARE PROVIDED TO ADOLESCENT ORPHANS

[11]

Mona M. Abdo[(1)]; Amal A. Shams [(2)] and Mervat G. Shamroukh[(3)]

1) Post grad. Institute of Environmental studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Education, Ain Shams University 3) Faculty of Social Work Helwan University

ABSTRACT

This study aimed at assessing the quality of social and institutional care provided to orphans, especially adolescents Studies indicate the importance of social care in the education of young people, especially within orphanages Which affects the future of society as a whole, , So I thought that I would provide a pilot assessment that could be of help to researchers, caregivers and decision-makers in order to provide better services and to address the problems of adolescent orphans in social welfare institutions.

The research sample was divided into two categories:

• 30 cases of caregivers

• 150 cases of orphaned adolescents living in orphanages, divided into 50 male adolescents and 50 adolescent girls.

The researchers used the descriptive approach using a regular random sample. The researchers used a questionnaire to measure and evaluate the quality of services provided to adolescent orphans based on the four areas of quality of social welfare institutions (environment, infrastructure, equipment, integrated care, child protection, effective management)

Results: The results of the study of the workers confirmed that there are negative results in the field of integrated care and its negative reflection and severe deficiencies in subsequent care programs.

The results of the study also revealed to the children interviewed in the study that the children are not qualified to leave the institution and leave safe for subsequent care.

It was found that the standards applied to these institutions did not include sufficient indicators for subsequent care programs and mechanisms, As well as inadequate rehabilitation and poor training of staff to deal with these young people at this critical stage

The main Recommendations: The results of the research show that there is a severe shortage in the plans of rehabilitation and aftercare. It is necessary to develop a policy of aftercare and a system that applies to all social care homes for social integration so as not to negatively affect the behavior of children From the inability to rely on self and engage in society