

أولاً : مشكلة الدراسة:

ينبغي على المؤسسات الحكومية استغلال مواردها لتلبية احتياجات المستفيدين المتغيرة والمتزايدة كما يقتضى الاستخدام الأمثل لهذه الموارد توافر البيانات الواضحة والدقيقة حول نوعية الخدمات ومستواها وذلك من خلال قياس مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات لعملائها بصورة دورية لرفع مستواها مع إتاحة الفرصة للأكبر قدر من الناس للاستفادة من خدماتها لاشباع احتياجاتهم مع الأهمية ان تراعى تلك المؤسسات ما يلي :

١- تقديم أفضل الخدمات

٢- التطور والتحسين المستمر لأهدافها الموضوعة من آن لأخر ، مع أهمية الرجوع دائماً للمستفيدين من خدماتها.

وعلى الرغم من الزيادة المستمرة في الأنفاق على المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين ، إلا انه لا يزال يواجه العديد من المعوقات والتي من أهمها انخفاض مستوى تقديمه للخدمات المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة مما يزيد من أهمية الاتجاه نحو تحسين الخدمات التي تستهدف بشكل أساسي ضمان عدالة الوصول إلى الخدمة ، وزيادة فعاليتها ، هذا

ملخص الدراسة باللغة العربية

ما سعت الدراسة الراهنة إلى تقييم الخدمات المقدمة للمصابين مستندة إلى مجموعة من المعايير لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لأسر الشهداء والمصابين بالمجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين

ثانياً: أهداف الدراسة :-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي أول مؤداه وهو الوقوف على مدى توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:-

١- قياس مدى توافر الخدمات الصحية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة.

٢- قياس مدى توافر الخدمات التأهيلية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة.

٣- قياس مدى توافر الخدمات الاقتصادية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة.

٤- قياس مدى توافر الخدمات الاجتماعية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة.

ملخص الدراسة باللغة العربية

كما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي ثانوي مؤداه وهو تحديد المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم ذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

١- تحديد المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع للمتريدين من المصابين واسر الشهداء.

٢- تحديد المعوقات الى تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع لخدمات المجلس.

ثالثا: تساؤلات الدراسة :-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق تساؤل رئيسي أول مؤداه ما مدى توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:-

١- إلى أي مدى توافر الخدمات الصحية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

ملخص الدراسة باللغة العربية

٢- إلى أي مدى توافر الخدمات التأهيلية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

٣- إلى أي مدى توافر الخدمات الاقتصادية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

٤- إلى أي مدى توافر الخدمات الاجتماعية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

كما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق تساؤل رئيسي ثاني مؤداه وهو ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم ذلك من خلال تحقيق التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع للمتريدين من المصابين واسر الشهداء ؟

٢- ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع لخدمات المجلس؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة :-

١- مفهوم المصابين

٢- مفهوم المجلس القومي لرعاية اسر الشهداء والمصابين

٣- مفهوم التقييم

٤- مفهوم الخدمات

خامساً : نوع الدراسة:

تتلمى هذه الدراسة الى نمط الدراسات التقييمية حيث تسعى لتقدير الوضع الفعلي للخدمات التي تقدم لأسر الشهداء والمصابين وتحديد ما اذا كانت هذه الخدمات المقدمة تحقق اهدافها الى جانب التعرف على المعوقات التي تحول دون ذلك.

سادساً : منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة الحالية على المسح الاجتماعي بالعينة حيث انه انسب المناهج لهذه الدراسة.

سابعاً : ادوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على اداة وهى :

- مقياس خدمات المجلس القومي لرعاية اسر الشهداء
ومصابي الثورة

ثامناً : مجالات الدراسة:

المجال البشرى :

اطار المعاينة: المترددين من أسر الشهداء ومصابي
الثورة وعددهم ٧٠٠ مفردة

عينة الدراسة:

عينة عشوائية من المستفيدين المترددين على المجلس
القومي لرعاية اسر الشهداء ومصابي الثورة وعددهم ٢٥٤ مفردة

المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على المجلس القومي لرعاية اسر
الشهداء المقام بمستشفى احمد ماهر

المجال الزمني:

وينقسم إلى :

- فترة تجميع الشق النظري للدراسة والتي استغرقت من ٢٠١٤/٤/٢٢ : ٢٠١٤/١٢/٣١ .

- فترة تجميع الشق العملي للدراسة والتي تتضمن تصميم أدوات الدراسة وعرضها على السادة المحكمين ، ثم إجراء الصدق والثبات للأداة ثم تطبيقها وتحليلها النتائج النهائية للدراسة ، والتي استغرقت من ٢٠١٥/١/٣ : ٢٠١٥/٤/٢٠ .

تاسعا: نتائج الدراسة:

أجابت الدراسة على التساؤل الرئيسي لها والذي أشار إلى ما مدي توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة وهذا التساؤل أتضح من خلال الإجابة علي التساؤلات الفرعية التالية:

- إلي أي مدي توافر الخدمات الصحية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

أثبتت النتائج (مدي توافر الخدمات الصحية التي يقدمها المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى منخفض حيث بلغ المجموع الوزني (٥٦٨٢) بمتوسط (٤٧٣.٥٠) وبقوة نسبية بلغت ٦٢.١٤ % . حيث أن الخدمات الصحية المقدمة

ملخص الدراسة باللغة العربية

- إلي أي مدى توافر الخدمات التأهيلية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

أوضحت النتائج (مدى توافر الخدمات التأهيلية التي يقدمها المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى متوسط حيث بلغ المجموع الوزني (٢٧٠٢) بمتوسط (٣٨٦.٠٠) وبقوة نسبية بلغت ٧٣.٥٢ % .

- إلي أي مدى توافر الخدمات الاقتصادية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

أظهرت النتائج (مدى توافر الخدمات الاقتصادية التي يقدمها المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى منخفض حيث بلغ المجموع الوزني (٣٠٦٨) بمتوسط (٥١١.٣٣) وبقوة نسبية بلغت ٦٧.١٠ % .

- إلى أي مدى توافر الخدمات الاجتماعية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

أثبتت النتائج (مدى توافر الخدمات الاجتماعية التي يقدمها المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء و المصابين) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى منخفض حيث بلغ المجموع الوزني (٣٧٥٤) بمتوسط (٣٧٥.٤٠) وبقوة نسبية بلغت ٤٩.٢٧%.

• ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية المصابين التي ترجع للمتريدين من المصابين ؟

أوضحت النتائج (المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية المصابين التي ترجع للمتريدين من المصابين) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى متوسط حيث بلغ المجموع الوزني (٢٥٩١) بمتوسط (٥١٨.٢٠) وبقوة نسبية بلغت ٦٨.٠١% .

ملخص الدراسة باللغة العربية

- ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية المصابين التي ترجع لخدمات المجلس؟

أوضحت النتائج (المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية المصابين التي ترجع لخدمات المجلس) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني (٥٨٢٧) بمتوسط (٦٤٧.٤٤) وبقوة نسبية بلغت ٨٤.٩٧ % .

First, the problem of the study:

Should the government institutions to exploit their resources to meet the needs of the changing and growing beneficiaries as required by the optimal use of these resources availability of clear and accurate data about the quality of services and Mistoha through measuring the level of services provided by the institutions to their customers on a regular basis to be upgraded with the opportunity for greater people to take advantage of its services to satisfy their needs with the importance that these institutions take into account the following:

1. provide the best services
2. The development and continuous improvement of the objectives laid down from time to time, with the importance of always refer to the beneficiaries of their services.

Despite the continued increase in spending on the National Council for the care of the families of martyrs and injured, but it still faces many obstacles and foremost of which is the low level of delivery of services provided to the families of martyrs and invalids revolution all the more important trend towards improvement of the services that are mainly aimed at

ensuring equitable access to the service, and increase its effectiveness, this is what the current study sought to assess the services provided to patients based on a set of standards to improve the level of services provided to the families of the martyrs and the injured of the National Council for the care of the families of martyrs and the injured

Second: The objectives of the study: -

The current study seeks to achieve a major goal of the effect which is the first to stand on the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and is done by achieving the following objectives: -

1. Measuring the availability of health services provided to the families of martyrs and invalids of the revolution.
2. Measurement of the availability of rehabilitative services provided to the families of martyrs and invalids of the revolution.
3. Measuring the availability of economic services provided to the families of martyrs and invalids of the revolution.
4. Measuring the availability of social services provided to the families of martyrs and invalids of the revolution.

The current study also seeks to achieve a major goal of the second is to determine the effect the obstacles that prevent the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and is done by achieving the following objectives:

1. Identify the obstacles that prevent the availability of the National Council for the care of the families of martyrs and invalids Services Revolution which returns of hesitant of the injured and the families of the martyrs.
2. Identification of obstacles to prevent the availability of the National Council services to take care of families of martyrs and invalids revolution which returns Services Council.

Third: questions of the study: -

The current study seeks to achieve the first major question what the effect the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and is the answer to this question by answering the following questions: -

1. The extent to which the availability of health services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

2. The extent to which the availability of rehabilitation services provided to the families of martyrs and invalids revolution?
3. To what extent the availability of economic services provided to the families of martyrs and invalids revolution?
4. The extent to which the availability of social services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

The current study also seeks to achieve the second major question the effect which the obstacles that prevent the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and this is done through the achievement of the following sub-questions:

1. What are the obstacles that prevent the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and which is due to hesitant of the injured and the families of the martyrs?
2. What are the obstacles to prevent the availability of the National Council for the care of the families of martyrs and invalids Services Revolution which returns Services Council?

Fourth: the concepts of the study: -

1. The concept of the injured
2. The concept of the National Council for the care of the families of martyrs and injured
3. The concept of assessment
4. The concept of services

Fifth: study type:

This study belongs to the pattern of evaluation studies as it seeks to assess the actual situation of the services that are offered to the families of martyrs and injured and to determine whether these services are provided achieving its goals as well as to identify the obstacles that prevent it.

Sixth: The approach of the study:

The current study is based on the social survey sample as it approaches the most suitable for this study.

Seventh: study tools:

Adopted a researcher in data collection tool, namely:

- The National Council services to take care of families of martyrs and invalids scale revolution

Eighth: The fields of study:

The human sphere:

Preview: undecided part of invalids and families of martyrs of the revolution and the 700 Single

The study sample:

A random sample of beneficiaries undecided on the National Council for the care of invalids and families of martyrs of the revolution and the number 254 Single

Spatial area:

The study was applied to the National Council for the care of the families of the martyrs and foremost Ahmed Maher Hospital

Field timetable:

And it is divided into:

- The assembly notch theoretical study, which lasted from 04/22/2014: 12/31/2014.
- The compilation of practical prong of the study, which includes the study design tools and presented to the jury, and then conduct validity and reliability of the instrument and then applied to analyze the final results of the study, which lasted from 01/03/2015: 20/04/2015.

Ninth: The results of the study:

The study responded to the main question, which have pointed to the availability of the National Council services to care for invalids and families of martyrs of the revolution and it became clear this question by answering the following sub-questions:

The extent to which the availability of health services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

Proven results (the availability of health services provided by the National Council for the care of the families of martyrs and injured by) the responses of the study sample was a low level where the total weighted reached (5682) average (473.50) and strongly relative amounted to 62.14%. As the health services provided

To what extent the availability of rehabilitation services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

The results showed (the availability of rehabilitation services provided by the National Council for the care of the families of martyrs and injured by) the responses of the study sample came the level where the total weighted average reached (2702) average (386.00) and strongly relative amounted to 73.52%.

The extent to which the availability of economic services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

The results showed (the availability of economic services provided by the National Council for the care of the families of martyrs and injured by) the responses of the study sample was a low level where the total weighted reached (3068) average (511.33) and strongly relative amounted to 67.10%.

To what extent the availability of social services provided to the families of martyrs and invalids revolution?

Proven results (the availability of social services provided by the National Council for the care of the families of the martyrs and the wounded) that the study sample responses came a low level where the total weighted reached (3754) average (375.40) and strongly relative amounted to 49.27%.

What are the obstacles that prevent the availability of the National Council for care services, which is due to hesitant of the injured?

The results showed (the obstacles that prevent the availability of the National Council for care services, which is due to hesitant of people) that the study sample responses

came level where the total weighted average reached (in 2591) with an average (518.20) and strongly relative amounted to 68.01%.

What are the obstacles that prevent the availability of the National Council for care services, which is due to the services of the Council?

The results showed (the obstacles that prevent the availability of the National Council for care services, which is due for Services Council) that the study sample responses came at a high level where the total weighted reached (5827) average (647.44) and strongly relative amounted to 84.97%.