الدراسة الميدانية لفعالية دور الاخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة

أولاً: نوع الدراسة وطبيعتها:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، والمتمثلة أساسًا في التعرف على فعالية دور الاخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة، لذا فقد اعتمد الباحث على استخدام المنهجية الوصفية التحليلية وذلك لمناسبتها لطبيعة وأهداف الدراسة، حيث تم وصف توزيع استبانة أعدت لهذا الغرض، تضمنت الاستبانة أسئلة تهدف إلى الحصول على معلومات شاملة حول الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون في دعم المرضى وأسرهم خلال تلقي الرعاية الطبية العاجلة، وتحديد مدى فعالية هذا الدور، والتحديات التي قد تواجهه، بالإضافة إلى الخدمات المقدمة ، وبعد ذلك تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (Excel) و(spss) ومن ثم تحليل إجابات أفراد العينة واستخلاص النتائج.

ثانيًا: مجتمع وعينة الدراسة :

تكون **مجتمع الدراسة** من مجموعة من الأفراد في مراكز الرعاية العاجلة، وتم توزيع الاستبانة في **خمس مراكز** للرعاية العاجلة.

أما عينة البحث فقد تكونت من (المرضى، ومرافقيهم، ومقدمي الرعاية الصحية، والأخصائيين الاجتماعيين)، حيث أن لديهم القدرة على إدراك دور الاخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة من واقع تجاربهم وآرائهم ، والقدرة على الإجابة عن الاستبيان بفهم عميق لمحتواه، وهذا يجعل النتائج أدق وأفضل، وقام الباحث بتوزيع الاستبانة بشكل الكتروني باستخدام نماذج " google forms" على الإنترنت، لا سيما تطبيق Whats app، كما تم توزيعها ورقيًا على بعض الأفراد، وتم تلقي الاستجابات التي بلغت (٥٧)

فرد ، وقد تم توزيع الاستبانة في الفترة من ٢٠٢٥/٦/١ إلى ٢٠٢٥/٦/١٥، وتم تجميع الاستبانات ومراجعتها وتفريغها، ليصل حجم العينة العشوائية للدراسة **(٥٧) فرد.**

ثالثًا: " طرق تجميع البيانات والمعلومات":

تم تجميع تلك البيانات من المصادر الثانوية المنشورة، هذا بالإضافة إلى المصادر الأولية من الدراسة الميدانية وذلك في إطار تحقيق أهداف الدراسة كما يلى:

أ- " المصادر الثانوية " (المكتبية):

اعتمدت الباحثة في توصيف مشكلة الدراسة وأهدافها ومتغيراتها وفروضها والإطار النظري ومجال التطبيق على الدوريات العربية والأجنبية والمجلات العلمية المتخصصة والانترنت، والدراسات السابقة التى تطرقت لموضوع الدراسة أو أحد جوانبه.

ب- البيانات الأولية:

استهدف الحصول على المصادر الأولية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتم الاعتماد على أسلوب الاستبيان لتجميع البيانات الأولية.

رابعًا: أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات وعلى المنهج المتبع فى الدراسة اتضح أن قائمة الاستبيان هى الأداة الأكثر ملائمة وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع للأدبيات والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة وتكونت الاستبانة من جزأين:

- **الجزء الأول:** تضمن على معلومات عامة متعلقة بالعوامل الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة واحتوى على (ثلاثة أسئلة) ، وهي(العمر، الجنس، التصنيف)

- **الجزء الثاني:** يتكون من (خمس محاور) ، وفي كل محور عدد من الأسئلة ليصل عدد أسئلة الاستبانة إلى (١٢) سؤال، وهي كما يلي:
- **اولا: محور الوعي بدور الأخصائي الاجتماعي وأهميته في الرعاية العاجلة،** ويتكون من سؤالين.
- **ثانيا: محور فعالية دور الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة:** ويتكون من أربعة أسئلة.
- **ثالثا: محور الخدمات المقدمة من الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة،** ويتكون من سؤالين.
- **رابعا: محور التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة،** ويتكون من سؤالين.
- **خامسا: محور تطوير دور الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة،** ويتكون من سؤالين مفتوحا الإجابة.

وتضمن كل سؤال عدد من الاختيارات التي يمكن للفرد الاختيار منها، وهناك أسئلة يختار المفحوص إجابة واحدة، وبعض الأسئلة يمكن للمفحوص اختيار أكثر من إجابة.

خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد معالجة الاستبيان احصائيًا باستخدام برنامج (Excel) ، باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لعرض النتائج وتحليلها، وفيما يلي الأساليب التي تم استخدمها:

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لتحليل إجابات أفراد العينة على الاستبانة.

سادسًا: خصائص مفردات عينة الدراسة:

يتصـــف أفراد عينة الدراســـة بعدد من الخصـــائص الديموغرافية وتركز الاهتمام بمعرفة الجنس والفئة العمرية والتصنيف وذلك كالتالي":

أ-توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية":

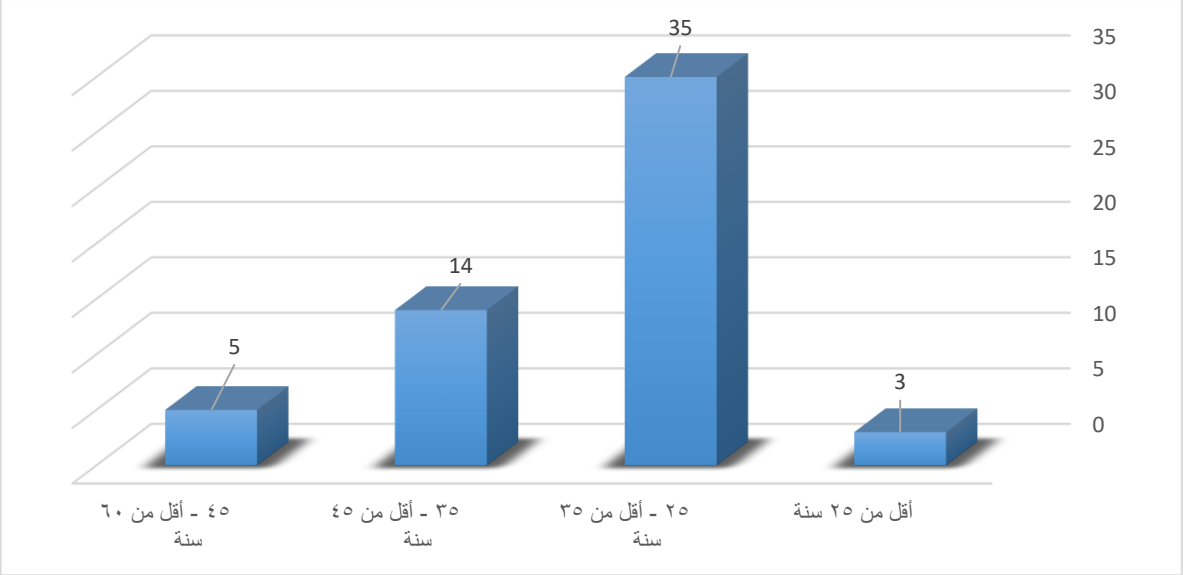
"يوضح الجدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة طبقاً للعمر على النحو الآتي:

جدول رقم (١) "توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر

"العمر	التكرار	"النسبة
أقل من ٢٥ سنة	**3**	**%5.3**
٢٥ – أقل من ٣٥ سنة	**35**	**%61.4**
٣٥ – أقل من ٤٥ سنة	**14**	**%24.6**
٤٥ – أقل من ٦٠ سنة	**5**	**%8.8**
٦٠ سنة فأكثر	**0**	**0**
الإجمالي	**57**	**%100**

"يوضح الجدول رقم (١) أن":

النسبة الأكبر من عينة الدراسة يتراوح عمرهم من (٢٥ – إلى أقل من ٣٥ سنة) وتمثل (**61.4**%)، فى حين وجد أن (**24.6**%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم **من** (٣٥ – أقل من ٤٥ سنة)، كذلك هناك (**8.8**%) من افراد العينة يتراوح عمرهم من (٤٥ – أقل من ٦٠ سنة)، بينما (**5.3**%) تصل أعمارهم إلى أقل من ٢٥ سنة ، وتدل هذه النتيجة على تنوع الفئة العمرية، ويبين الشكل التالي ذلك:



شكل رقم (١) عينة الدراسة وفقاً للعمر

ب-توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس:

"يوضح الجدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة طبقاً للمركز الوظيفي على النحو الآتي:

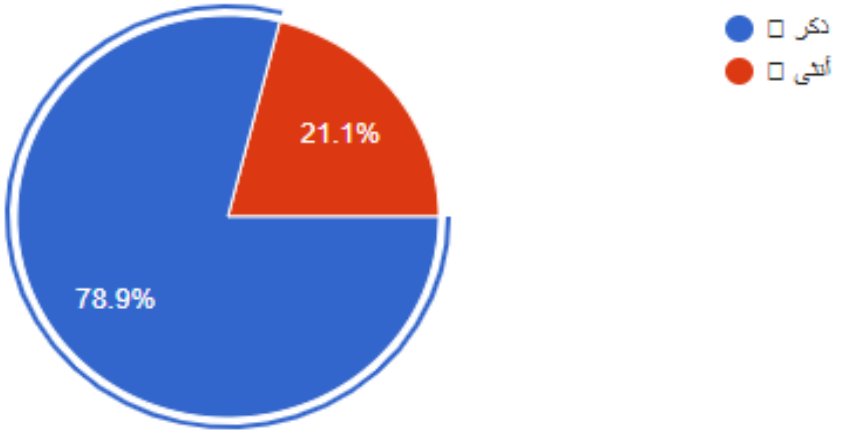
جدول رقم (٢) "توزيع عينة الدراسة وفقا للمركز الوظيفي

"المركز الوظيفي	التكرار	"النسبة
ذكر	**45**	**78.9%**
أنثى	**12**	**21.1%**
الإجمالي	57	%100

يتضح من الجدول السابق أن:

النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الذكور وتمثل (**78.9%**)، فى حين وجد أن (**21.1%**) من الإناث

ويبين الشكل التالي ذلك:



شكل رقم (٢) عينة الدراسة وفقاً للجنس

جـ-توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة للتصنيف":

"يوضح الجدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة طبقاً للتصنيف على النحو الآتي:

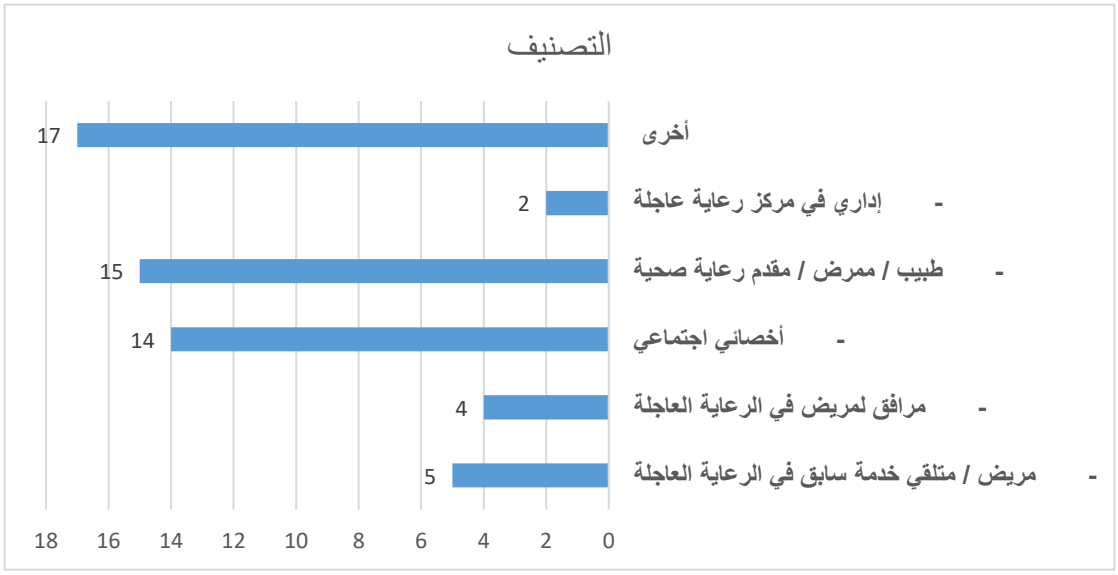
جدول رقم (٣) "توزيع عينة الدراسة وفقا للتصنيف

"العمر	التكرار	"النسبة
- مريض / متلقي خدمة سابق في الرعاية العاجلة	**5**	**8.8**
- مرافق لمريض في الرعاية العاجلة	**4**	**7**
- أخصائي اجتماعي	**14**	**24.6**
- طبيب / ممرض / مقدم رعاية صحية	**15**	**26.3**

– إداري في مركز رعاية عاجلة	**2**	**3.5**
أخرى	**17**	**29.8**
الإجمالي	**55**	**%100**

"يوضح الجدول رقم (٣) أن":

النسـبة الأكبر من عينة الدراسـة يتراوح عمرهم من (١٨– ٢٥) عام وتمثل (**48.04**%)، فى حين وجد أن (**22.55**%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم **من (٢٦ – ٤٠)**، كذلك هناك (**19.61**%) من افراد العينة تصـل أعمارهم إلى (أكثر من ٤٠ عام)، بينما (**9.80**%) تصـل أعمارهم إلى أقل من **١٨سنة** ، وتدل هذه النتيجة على تنوع الفئة العمرية، ويبين الشكل التالي ذلك:



شكل رقم (٣) عينة الدراسة وفقاً للتصنيف

سابعًا: تحليل ومناقشة أسئلة الاستبيان:

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج في ضوء أسئلة الدراسة، ويتم عرضها كالآتي:

الإجابة عن السؤال الأول:

نص السـؤال الأول للبحث على **(هل يوجد دور لأخصـائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الطبية العاجلة؟)** وتمت الإجابة عن هذا السـؤال من خلال تحليل المحور الأول للدراسـة محور الوعي بدور الأخصائي الاجتماعي وأهميته في الرعاية العاجلة **والذي اشتمل على سؤالين وهما:**

١. **هل تعتقد أن لوجود أخصائي اجتماعي ضرورة في مراكز الرعاية الطبية العاجلة؟**

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٤) أهمية وجود أخصائي اجتماعي (ن = ٥٧)

أهمية وجود أخصائي اجتماعي	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
ضروري	48	%84.2
ضروري إلى حد ما	9	%15.8
غير ضروري	0	0
مجموع	**57**	**٪١٠٠**

يبين الجدول السـابق أن نسـبة (84.2%) من أفراد الدراسـة يرون أن وجود أخصـائي اجتماعي **(ضـروي)** في مراكز الرعاية الطبية العاجلة ، بينما (15.8%) يرون أن وجود أخصـائي اجتماعي **(ضـروي** إلى حد ما) في مراكز الرعاية الطبية العاجلة، بينما لا يوجد أي فرد يرى أن وجود أخصـائي اجتماعي **(غير ضـروي)** في مراكز الرعاية الطبية العاجلة، وهذا يعد مؤشـرًا قويًا على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي.

٢- إلى أي مدى أنت على دراية بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصـــائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٥) مدى الدراية **بأدوار الأخصائي الاجتماعي** (ن = ٥٧)

مدى الدراية بأدوار الأخصائي الاجتماعي	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
على دراية	**30**	%52.6
على دراية إلى حد ما	**22**	%38.6
لست على دراية	**5**	%8.8
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (52.6%) من أفراد الدراسة **كانوا (على دراية)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة، بينما (38.6%) **كانوا (على دراية إلى حد ما)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصـــائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة، في حين أن (8.8%) **(ليسوا على دراية)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة.

الإجابة عن السؤال الثاني:

نص السـؤال الثاني للبحث على **(ما هي الأهمية لدور الأخصـائي الاجتماعي الطبي في مراكز الرعاية الطبية العاجلة)** وتمت الإجابة عن هذا السـؤال من خلال تحليل المحور الثاني للدراسـة محور فعالية دور الأخصـائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **والذي اشـتمل على أربعة أسـئلة وهي:**

١- من وجهة نظرك، ما مدى فعالية تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٦) **مدى فعالية تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى** (ن = ٥٧)

مدى فعالية تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى	**التكرار (ك)**	**النسبة المئوية%**
□ فعال	39	**%68.4**
□ فعال الي حد ما	16	**%28.1**
□ غير فعال	2	**%3.5**
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (**68.4%**) من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(فعال)** ، بينما (**28.1%**) يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(فعال إلي حد ما)**، في حين أن (**3.5%**) يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(غير فعال)**.

٢- إلى أي مدى يساهم الأخصائي الاجتماعي في تحسين التواصل بين المرضى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٧) **مدى مساهمة الأخصائي الاجتماعي في تحسين التواصل بين المرضى وذويهم والفريق الطبي** (ن = ٥٧)

مدى المساهمة	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
□ يساهم	45	%78.9
□ يساهم الي حد ما	12	%21.1
□ لا يساهم	0	0
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (**78.9**%) من أفراد الدراسة يرون أن الأخصائي الاجتماعي (**يساهم**) في تحسين التواصل بين المرضى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة، بينما (**21.1**%) من أفراد الدراسة يرون أن الأخصائي الاجتماعي (**يساهم الي حد ما**) في تحسين التواصل بين المرضى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة ، في حين أنه لا يوجد فرد من أفراد الدراسة يرون أن الأخصائي الاجتماعي (**لا يساهم**) في تحسين التواصل بين المرضى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة.

٣. هل ترى أن تدخل الأخصائي الاجتماعي يساعد في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٨) **مدى مساهمة الأخصائي الاجتماعي في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم**

(ن = ٥٧)

مدى المساهمة	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
□ دائماً	38	%66.7
□ أحياناً	19	%33.3
□ أبداً	0	0
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (66.7%) من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي يساعد **(دائمًا)** في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة ، بينما (33.3%) من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي يساعد **(أحيانًا)** في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة ، في حين أنه لا يوجد فرد من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي لا يساعد **(أبدًا)** في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة.

٤. كيف تقيّم مدى فعالية الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (٩) **مدى فعالية الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية**

(ن = ٥٧)

مدى الفاعلية	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
□ فعال	38	%66.7
□ فعال الي حد ما	17	%29.8
□ غير فعال	2	%3.5
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (**66.7**%) من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(فعال)** ، بينما (**29.8**%) يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(فعال إلي حد ما)**، في حين أن (**3.5**%) يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(غير فعال)**.

الإجابة عن السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث للبحث على **(ما هي المهارات الأساسية التي يجب أن يمتلكها الأخصائي الاجتماعي؟)** وتمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحليل المحور الثالث للدراسة محور الخدمات المقدمة من الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **والذي اشتمل على سؤالين وهما:**

١- **ما هي أهم الأدوار التي تعتقد أن الأخصائي الاجتماعي يقوم بها أو يجب أن يقوم بها في مركز الرعاية العاجلة؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)**

يمكن اختيار أكثر من إجابة في هذا السؤال، لذا كان الأفراد يختارون أكثر من إجابة وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (١٠) **أهم الأدوار للأخصائي الاجتماعي** (ن = ٥٧)

أهم الأدوار للأخصائي الاجتماعي	**التكرار (ك)**	**النسبة المئوية%**	**الترتيب**
☐ تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وذويهم .	**48**	**%84.2**	**1**
☐ المساعدة في فهم المعلومات الطبية والخطة العلاجية.	**33**	**%57.9**	**3**
☐ تسهيل التواصل مع الفريق الطبي وتوضيح استفسارات المرضى .	**36**	**%63.2**	**2**
☐ المساعدة في التعامل مع الضغوط الناتجة عن الحالة الطبية الطارئة .	**31**	**%54.4**	**5**
☐ توفير معلومات حول حقوق المرضى.	**32**	**%56.1**	**4**
☐ المساعدة في تنسيق إجراءات الدخول أو الخروج أو التحويل.	**24**	**%42.1**	**7**
☐ ربط المرضى بمصادر دعم مجتمعية أو مالية إذا لزم الأمر .	**30**	**%52.6**	**6**
☐ تقديم النصح والإرشاد حول البرامج الوقائية والعادات الصحية .	**23**	**%40.4**	**8**
دور آخر	**3**	**%5.3**	**9**
مجموع الأفراد	**57**	**%100**	

يبين الجدول السابق أن أفراد الدراسة قد اختاروا من أهم الأدوار للأخصائي الاجتماعي التي يقوم بها في مركز الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه الأدوار حسب نسبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة (تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وذويهم.) في المركز الأول بنسبة (**84.2**%) بينما الإجابة (تسهيل التواصل مع الفريق الطبي وتوضيح استفسارات المرضى.) كانت في المركز الثاني بنسبة (**63.2**%)، بينما الإجابة (المساعدة في فهم المعلومات الطبية والخطة العلاجية) كانت في المركز الثالث بنسبة (**57.9**%) ، بينما الإجابة (توفير معلومات حول حقوق المرضى.) كانت في المركز الرابع بنسبة (**56.1**%) ، بينما الإجابة (المساعدة في التعامل مع الضغوط الناتجة عن الحالة الطبية الطارئة.) كانت في المركز الخامس بنسبة (**54.4**%) ، بينما الإجابة (ربط المرضى بمصادر دعم مجتمعية أو مالية إذا لزم الأمر.) كانت في المركز السادس بنسبة (**52.6**%) ، بينما الإجابة (المساعدة في تنسيق إجراءات الدخول أو الخروج أو التحويل) كانت في المركز السابع بنسبة (**42.1**%) ، بينما الإجابة (تقديم النصح والإرشاد حول البرامج الوقائية والعادات الصحية) كانت في المركز الثامن بنسبة (**40.4**%) ، بينما الإجابة (دور آخر) كانت في المركز التاسع بنسبة (**5.3**%)

٢- (للمرضى ومرافقيهم الذين تعاملوا مع أخصائي اجتماعي) ما أكثر الخدمات التي استفدت منها بشكل مباشر من الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة؟

يمكن اختيار أكثر من إجابة في هذا السؤال، وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (١١) **أكثر الخدمات التي استفدت منها بشكل مباشر من الأخصائي الاجتماعي** (ن = ٥٧)

أكثر الخدمات التي استفدت منها بشكل مباشر من الأخصائي الاجتماعي	**التكرار (ك)**	**النسبة المئوية%**	**الترتيب**

- الدعم النفسي والمعنوي.	34	**%59.6**	1
- توفير معلومات وإرشادات.	32	**%56.1**	2
- المساعدة في التواصل مع الأطباء.	28	**%49.1**	3
- المساعدة في حل مشكلة معينة (اجتماعية، إجرائية).	26	**%45.6**	4
- أخرى	16	**%28.1**	5
- لم أتعامل مع أخصائي اجتماعي.	3	**%5.3**	6
مجموع الأفراد	57	**%100**	

يبين الجدول السابق أن أفراد الدراسة قد اختاروا أكثر الخدمات التي استفدت منها بشكل مباشر من الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه الخدمات حسب نسبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة (الدعم النفسي والمعنوي.) في المركز الأول بنسبة (**59.6**%) بينما الإجابة (توفير معلومات وإرشادات.) كانت في المركز الثاني بنسبة (**56.1**%)، بينما الإجابة (المساعدة في التواصل مع الأطباء) كانت في المركز الثالث بنسبة (**49.1**%) ، بينما الإجابة (المساعدة في حل مشكلة معينة (اجتماعية، إجرائية.) كانت في المركز الرابع بنسبة (**45.6**%) ، بينما الإجابة (أخرى.) كانت في المركز الخامس بنسبة (**28.1**%) ، بينما الإجابة (لم أتعامل مع أخصائي اجتماعي.) كانت في المركز السادس بنسبة (**5.3**%).

الإجابة عن السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع للبحث على (**ما هي التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في الرعاية**

العاجلة ؟) وتمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحليل المحور الرابع للدراسة محور التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **والذي اشتمل على سؤالين وهما:**

١- ما هي أبرز التحديات التي تعتقد أنها تواجه الأخصائي الاجتماعي في تقديم دوره بفعالية في مراكز الرعاية العاجلة؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

يمكن اختيار أكثر من إجابة في هذا السؤال، وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (١٢) **التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي** (ن = ٥٧)

التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي	التكرار (ك)	النسبة المئوية%	التكرار
☐ **نقص الوعي الكافي بدور الأخصائي الاجتماعي من قبل المرضى أو الفريق الطبي**	**39**	**%68.4**	1
☐ **قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين مقارنة بحجم العمل.**	**36**	**%63.2**	2
☐ **ضيق الوقت المتاح للتدخل مع كل حالة بسبب طبيعة عمل الرعاية العاجلة.**	**22**	**%38.6**	4
☐ **نقص الموارد أو الصلاحيات المتاحة للأخصائي الاجتماعي.**	**27**	**%47.4**	3
☐ **عدم توفر مكان مناسب لتقديم الاستشارات بشكل يضمن الخصوصية .**	**20**	**%35.1**	5

6	**%28.1**	**16**	**ضعف التدريب المتخصص في مجال العمل الاجتماعي في الرعاية العاجلة .**
7	**%21.1**	**12**	**صعوبات في التنسيق مع الأقسام أو المؤسسات الأخرى.**
8	**%3.5**	**2**	**تحديات أخرى**
	100%		**مجموع**

يبين الجدول السابق أن أفراد الدراسة قد اختاروا أبرز التحديات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في أثناء تقديم دوره بفعالية في مراكز الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه التحديات حسب نسبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة **(نقص الوعي الكافي بدور الأخصائي الاجتماعي من قبل المرضى أو الفريق الطبي.)** في المركز الأول بنسبة **(68.4%)** بينما الإجابة **(قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين مقارنة بحجم العمل.)** كانت في المركز الثاني بنسبة **(63.2%)**، بينما الإجابة **(نقص الموارد أو الصلاحيات المتاحة للأخصائي الاجتماعي)** كانت في المركز الثالث بنسبة **(47.4%)** ، بينما الإجابة **(ضيق الوقت المتاح للتدخل مع كل حالة بسبب طبيعة عمل الرعاية العاجلة.)** كانت في المركز الرابع بنسبة **(38.6%)** ، بينما الإجابة **(عدم توفر مكان مناسب لتقديم الاستشارات بشكل يضمن الخصوصية.)** كانت في المركز الخامس بنسبة **(35.1%)** ، بينما الإجابة **(ضعف التدريب المتخصص في مجال العمل الاجتماعي في الرعاية العاجلة.)** كانت في المركز السادس بنسبة **(28.1%)** ، بينما الإجابة **(صعوبات في التنسيق مع الأقسام أو المؤسسات الأخرى)** كانت في المركز السابع بنسبة **(21.1%)** ، بينما الإجابة **(تحديات أخرى)** كانت في المركز الثامن بنسبة **(3.5%)** .

٢- هل تعتقد أن الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة يتلقى الدعم الكافي (تدريب، موارد، تفهم من الإدارة والفريق الطبي) لأداء مهامه بفعالية؟

وتمت الإجابة عن هذا السؤال كما يلي:

جدول (١٣) **مدى تلقي الأخصائي الاجتماعي للدعم الكافي لأداء مهام عمله**(ن = ٥٧)

مدى تلقي الأخصائي الاجتماعي للدعم الكافي لأداء مهام عمله	**التكرار (ك)**	**النسبة المئوية%**
□ نعم	**26**	**%45.6**
□ إلى حد ما	**22**	**%36.6**
□ لا	**9**	**%15.8**
مجموع	**57**	**%100**

يبين الجدول السابق أن نسبة (**45.6%**) من أفراد الدراسة يرون أن الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة (**يتلقى الدعم الكافي**)) لأداء مهامه بفعالية ، بينما (**36.6%**) يرون أن الأخصـــائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة يتلقى الدعم (**إلى حد ما**) لأداء مهامه بفعالية ، بينما (**15.8**) يرون أن الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة **(لا يتلقى الدعم)** لأداء مهامه بفعالية.

الإجابة عن السؤال الخامس:

نص الســؤال الخامس للبحث على **(كيف يمكن تطوير دور الأخصــائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة؟)** وتمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال تحليل المحور الخامس للدراسة محور تطوير دور الأخصائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **والذي اشتمل على سؤالين وهما:**

١- ما هي مقترحاتك لتحسين أو تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة؟ (سؤال مفتوح)

وتمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال تقديم عينة البحث لبعض المقترحات، والتي قامت الباحثة بتلخيصها كما يلي:

- **تطوير برامج تدريبية:** تعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في تسهيل التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، مما يعزز فهم المرضى للإجراءات الطبية والقرارات المتخذة.

- **توعية المرضى بحقوقهم وواجباتهم:** يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم معلومات واضحة حول حقوق المرضى داخل المستشفى، مما يساهم في تحسين التجربة العلاجية.

- **تحسين العلاقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية:** يساعد تحسين التواصل بين المرضى والفريق الطبي في تسريع عملية التشخيص والعلاج، وتعزيز رضا المرضى.

- **تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني:** تحديد معوقات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ووضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها.

- **تعزيز التواصل مع أسرة المريض:** يعمل الأخصائي الاجتماعي على التواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية، مما يعزز من فهمهم ودعمهم للمريض.

- **تطوير خدمات المراكز الصحية:** القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية يؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي، لذلك يجب تطوير هذه الخدمات لتعزيز الدعم المقدم للمرضى

- **تطوير برامج توعوية:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تطوير برامج توعوية للمرضى وأسرهم حول كيفية التعامل مع الحالات الصحية المختلفة.

- **بناء شراكات مع المؤسسات المجتمعية:** يمكن للأخصائي الاجتماعي بناء شراكات مع المؤسسات المجتمعية لتوفير الموارد والخدمات التي يحتاجها المرضى وأسرهم.

– **توفير الدعم النفسي للعاملين في الرعاية الصحية:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تقديم الدعم النفسي للعاملين في الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين أدائهم وتقليل الضغوط النفسية التي قد يواجهونها.

– **تطوير برامج إعادة التأهيل:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تطوير برامج إعادة التأهيل للمرضى الذين يعانون من إصابات أو أمراض مزمنة، مما يساهم في تحسين جودة حياتهم.

– **توفير الدعم للمرضى الذين يعانون من مشاكل اجتماعية:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تقديم الدعم للمرضى الذين يعانون من مشاكل اجتماعية، مثل الفقر أو البطالة، مما يساهم في تحسين نتائجهم الصحية.

– **تطوير برامج للوقاية من الأمراض:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تطوير برامج للوقاية من الأمراض، مما يساهم في تقليل الإصابة بالأمراض وتحسين الصحة العامة.

– **توفير الدعم النفسي والاجتماعي للناجين من الأمراض:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للناجين من الأمراض، مما يساهم في تحسين جودة حياتهم ورفاهيتهم.

– **تطوير برامج للتعامل مع الحالات الطارئة:** يمكن للأخصائي الاجتماعي تطوير برامج للتعامل مع الحالات الطارئة، مما يساهم في تحسين استجابة المركز الصحي للحوادث والطوارئ

ويقترح الباحث ما يلي:

- اعطاء صلاحيات اكثر للأخصائي الاجتماعي للتعامل مع الاقسام الاخرى والاطباء
- اعطاء الاخصائيين دورات مستمرة الاخصائيين
- إشراك الأخصائي الاجتماعي ضمن فريق الطوارئ لحضور الحالات الحساسة (مثل العنف، الإيذاء، حالات الانتحار).
- تفعيل حضوره في القرارات السريرية متعددة التخصصات التي تتطلب أبعادًا نفسية أو اجتماعية.

آليات التدخل السريع

- إنشاء خطة تدخل اجتماعي عاجل للحالات ذات البُعد الاجتماعي، مثل:
- مرضى بدون مرافقين أو هوية.
- حالات العنف الأسري.
- كبار السن المهملين أو المتروكين.
- تفعيل آلية تحويل فوري من الطبيب إلى الأخصائي الاجتماعي داخل الطوارئ.

الربط مع الجهات الخارجية

- بناء شبكة تنسيق فعالة مع:
- الحماية الاجتماعية.
- الدور الإيوائية.
- مراكز التأهيل أو الجمعيات الخيرية.
- تسهيل إحالة الحالات الطارئة إلى الجهات المختصة بعد الخروج من الطوارئ.

التوثيق المهني والبيانات

- تطوير نماذج توثيق إلكترونية وسريعة لتسجيل الحالات الاجتماعية الطارئة.
- إنشاء سجل خاص بالتدخلات الاجتماعية في الطوارئ لتحليل الأنماط وتحسين الأداء.

التمكين والتدريب

- إعداد برامج تدريبية دورية للأخصائيين الاجتماعيين في:
- التدخل السريع.
- المهارات النفسية في بيئة الطوارئ.
- التعامل مع الحالات الصادمة والمحتقنة.
- إشراك الأخصائي الاجتماعي في خطط التأهب للكوارث والأزمات.

التوعية بدوره

- توعية الطاقم الطبي والتمريضي بدور الأخصائي الاجتماعي من خلال:
- ورش عمل داخلية.
- نشرات دورية.
- مشاركته في تقييم الحالة من أول لحظة.

قياس الأثر والجودة

- تطوير مؤشرات أداء (KPIs) تقيس أثر تدخل الأخصائي الاجتماعي، مثل:
- مدة بقاء المريض.
- جودة رعاية الحالات الاجتماعية.
- عدد الحالات المحولة والمتابعة"

٢- **هل هناك برامج أو دورات تدريبية محددة ترى أنها ضرورية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الرعاية العاجلة لتعزيز فعاليتهم؟** (سؤال مفتوح)

وتمت الإجابة عن هذا السؤال **من خلال تقديم عينة البحث لبعض الآراء حول الدورات التدريبية، والتي قامت الباحثة بتلخيصها كما يلي:**

١. **التواصل الفعال:** دورات تدريبية حول كيفية التواصل بشكل فعال مع المرضى وأسرهم، وفريق الرعاية الصحية.

٢. **إدارة الأزمات:** برامج تدريبية حول كيفية التعامل مع الأزمات والحوادث الطارئة، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وأسرهم.

٣. **التقييم النفســـي والاجتماعي:** دورات تدريبية حول كيفية تقييم الاحتياجات النفســـية والاجتماعية للمرضى، وتطوير خطط رعاية فردية.

٤. **العمل الجماعي:** برامج تدريبية حول كيفية العمل الجماعي مع فريق الرعاية الصـــحية، وتنســـيق الخدمات بين مختلف الأقسام.

٥. **التعامل مع الحالات الصعبة:** دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع الحالات الصعبة، مثل المرضى الذين يعانون من مشاكل نفسية أو اجتماعية معقدة.

٦. **الوعي الثقافي:** برامج تدريبية حول كيفية التعامل مع المرضـــى من خلفيات ثقافية مختلفة، وتقديم رعاية صحية تتناسب مع احتياجاتهم الثقافية.

٧. **استخدام التكنولوجيا:** دورات تدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية، مثل استخدام السجلات الصحية الإلكترونية.

٨. **الدعم النفســـي والاجتماعي:** برامج تدريبية حول كيفية تقديم الدعم النفســـي والاجتماعي للمرضـــى وأسرهم، وتطوير استراتيجيات للتعامل مع الضغوط النفسية.

نتائج البحث:

١. أن نسـبة (84.2%) من أفراد الدراسـة يرون أن وجود أخصـائي اجتماعي **(ضـروي)** في مراكز الرعاية الطبية العاجلة ، بينما (15.8%) يرون أن وجود أخصـائي اجتماعي **(ضـروي** إلى حد ما) في مراكز الرعاية الطبية العاجلة، بينما لا يوجد أي فرد يرى أن وجود أخصـــائي اجتماعي **(غير ضروي)** في مراكز الرعاية الطبية العاجلة.

٢. أن نسبة (52.6%) من أفراد الدراسة **كانوا (على دراية)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة، بينما (38.6%) **كانوا (على دراية إلى حد ما)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصـــائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة، في حين أن (8.8%) **(ليســـوا على دراية)** بالأدوار والخدمات التي يمكن أن يقدمها الأخصـــائي الاجتماعي في مركز الرعاية العاجلة.

٣. أن نســبة **(68.4%)** من أفراد الدراســة يرون أن تدخل الأخصــائي الاجتماعي في مســاعدة المرضـــى على التعامل مع حالتهم الصـــحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(فعال)** ، بينما **(28.1%)** يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصــحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(فعال إلي حد ما)**، في حين أن **(3.5%)** يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في مساعدة المرضى على التعامل مع حالتهم الصحية الطارئة في مركز الرعاية العاجلة **(غير فعال)**.

٤. أن نسـبة **(78.9%)** من أفراد الدراسـة يرون أن الأخصـائي الاجتماعي **(يسـاهم)** في تحسـين التواصـــل بين المرضـــى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة، بينما **(21.1%)** من أفراد الدراسة يرون أن الأخصـائي الاجتماعي **(يساهم الي حد ما)** في تحسين التواصل بين المرضـى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة ، في حين أنه لا يوجد فرد من أفراد الدراسـة يرون أن الأخصـائي الاجتماعي **(لا يساهم)** في تحسين التواصل بين المرضـى وذويهم والفريق الطبي في الرعاية العاجلة.

٥. أن نسبة (66.7%) من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصـائي الاجتماعي يساعد **(دائمًا)** في تقليل مسـتوى التوتر والقلق لدى المرضـى وأسـرهم أثناء وجودهم في قسـم الرعاية العاجلة ، بينما (33.3%) من أفراد الدراســة يرون أن تدخل الأخصــائي الاجتماعي يســاعد **(أحيانًا)** في تقليل

مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة ، في حين أنه لا يوجد فرد من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي لا يساعد **(أبدًا)** في تقليل مستوى التوتر والقلق لدى المرضى وأسرهم أثناء وجودهم في قسم الرعاية العاجلة.

٦. أن نسبة **(66.7%)** من أفراد الدراسة يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(فعال)** ، بينما **(29.8%)** يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(فعال إلي حد ما)**، في حين أن **(3.5%)** يرون أن تدخل الأخصائي الاجتماعي في ربط المرضى بالموارد المجتمعية أو خدمات الرعاية اللاحقة (مثل الرعاية الأولية أو المستشفيات) بعد زيارتهم للرعاية العاجلة **(غير فعال)**.

٧. أن أفراد الدراسة قد اختاروا من أهم الأدوار للأخصائي الاجتماعي التي يقوم بها في مركز الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه الأدوار حسب نسبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة (تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وذويهم.) في المركز الأول بنسبة **(84.2%)** بينما الإجابة (تسهيل التواصل مع الفريق الطبي وتوضيح استفسارات المرضى.) كانت في المركز الثاني بنسبة **(63.2%)**، بينما الإجابة (المساعدة في فهم المعلومات الطبية والخطة العلاجية) كانت في المركز الثالث بنسبة **(57.9%)** ، بينما الإجابة (توفير معلومات حول حقوق المرضى.) كانت في المركز الرابع بنسبة **(56.1%)** ، بينما الإجابة (المساعدة في التعامل مع الضغوط الناتجة عن الحالة الطبية الطارئة.) كانت في المركز الخامس بنسبة **(54.4%)** ، بينما الإجابة (ربط المرضى بمصادر دعم مجتمعية أو مالية إذا لزم الأمر.) كانت في المركز السادس بنسبة **(52.6%)** ، بينما الإجابة (المساعدة في تنسيق إجراءات الدخول أو الخروج أو

التحويل) كانت في المركز السابع بنسبة (**42.1%**) ، بينما الإجابة (تقديم النصح والإرشاد حول البرامج الوقائية والعادات الصـــحية) كانت في المركز الثامن بنســبة (**40.4%**) ، بينما الإجابة (دور آخر) كانت في المركز التاسع بنسبة (**5.3%**)

٨. أن أفراد الدراســة قد اختاروا أكثر الخدمات التي اســتفدت منها بشــكل مباشــر من الأخصــائي الاجتماعي في الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه الخدمات حسـب نسـبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة (الدعم النفســي والمعنوي.) في المركز الأول بنســبة (**59.6%**) بينما الإجابة (توفير معلومات وإرشــادات.) كانت في المركز الثاني بنســبة (**56.1%**)، بينما الإجابة (المساعدة في التواصـل مع الأطباء) كانت في المركز الثالث بنسـبة (**49.1%**) ، بينما الإجابة (المساعدة في حل مشكلة معينة (اجتماعية، إجرائية.) كانت في المركز الرابع بنسبة (**45.6%**) ، بينما الإجابة (أخرى.) كانت في المركز الخامس بنسـبة (**28.1%**) ، بينما الإجابة (لم أتعامل مع أخصائي اجتماعي.) كانت في المركز السادس بنسبة (**5.3%**).

٩. أن أفراد الدراسة قد اختاروا أبرز التحديات التي تواجه الأخصـائي الاجتماعي في أثناء تقديم دوره بفعالية في مراكز الرعاية العاجلة **إجابة أو أكثر**، ولذا تم ترتيب هذه التحديات حسب نسبة اختيار الأفراد لها، فكانت الإجابة (**نقص الوعي الكافي بدور الأخصــائي الاجتماعي من قبل المرضــى أو الفريق الطبي.**) في المركز الأول بنســـبة (**68.4%**) بينما الإجابة (**قلة عدد الأخصـــائيين الاجتماعيين مقارنة بحجم العمل.**) كانت في المركز الثاني بنســـبة (**63.2%**)، بينما الإجابة (**نقص الموارد أو الصــلاحيات المتاحة للأخصــائي الاجتماعي**) كانت في المركز الثالث بنسـبة (**47.4%**) ، بينما الإجابة (**ضيق الوقت المتاح للتدخل مع كل حالة بسبب طبيعة عمل الرعاية العاجلة.**) كانت في المركز الرابع بنســبة (**38.6%**) ، بينما الإجابة (**عدم توفر مكان مناســب لتقديم الاستشارات بشكل يضمن الخصوصية.**) كانت في المركز الخامس بنسبة (**35.1%**) ،

بينما الإجابة (**ضـــعف التدريب المتخصـــص في مجال العمل الاجتماعي في الرعاية العاجلة.**) كانت في المركز السادس بنسبة (**28.1%**) ، بينما الإجابة (**صعوبات في التنسيق مع الأقسام أو المؤسـســات الأخرى**) كانت في المركز الســابع بنســبة (**21.1%**) ، بينما الإجابة (**تحديات أخرى**) كانت في المركز الثامن بنسبة (**3.5%**) .

١٠. أن نسبة (**45.6%**) من أفراد الدراسة يرون أن الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة (**يتلقى الدعم الكافي**)) لأداء مهامه بفعالية ، بينما (**36.6%**) يرون أن الأخصـــائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة يتلقى الدعم (**إلى حد ما**) لأداء مهامه بفعالية ، بينما (**15.8**) يرون أن الأخصـــائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة (**لا يتلقى الدعم**) لأداء مهامه بفعالية.

١١. قدمت عينة البحث مقترحات لتحســين أو تفعيل دور الأخصـــائي الاجتماعي في مراكز الرعاية العاجلة منها تطوير برامج تدريبية و توعية المرضى بحقوقهم وواجباتهم و تحسين العلاقة بين المرضـى ومقدمي الرعاية الصـحية و تفعيل دور الأخصـائي الاجتماعي في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني و تعزيز التواصل مع أسرة المريض و تطوير خدمات المراكز الصحية.

١٢. قدمت عينة البحث مقترحات لبرامج أو دورات تدريبية ضرورية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الرعاية العاجلة لتعزيز فعاليتهم منها التواصل الفعال و إدارة الأزمات و التقييم النفســـي والاجتماعي و العمل الجماعي و التعامل مع الحالات الصـــعبة و الوعي الثقافي و استخدام التكنولوجيا و الدعم النفسي والاجتماعي