

العنوان:	تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة: دراسة حالة مسيرات العودة الكبرى
المصدر:	مجلة إدارة المخاطر والأزمات
الناشر:	المركز القومي للبحوث غزة
المؤلف الرئيسي:	عزام، اسراء مصباح كامل
مؤلفين آخرين:	الشكري، عبد أحمد(م. مشارك)
المجلد/العدد:	مج2, ع2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2020
الشهر:	سبتمبر
الصفحات:	1 - 19
رقم MD:	1103437
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	إدارة الطوارئ، الخدمات الصحية، جمعية الهلال الأحمر، فلسطين
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/1103437">http://search.mandumah.com/Record/1103437</a>

## Evaluation of the Response of the Emergency Medical Service Department of the Palestinian Red Crescent Society for Crises and Disaster and its Effect on Quality of Service from the Service providers Prospective (Case Study: Great March of Return)

Esraa Mosbah Azzam

Al- mostaqbal Model Private School || Islamic University || Gaza || Palestine

Abed Ahmed Schokry

Islamic University || Gaza || Palestine

**Abstract:** The study aimed to evaluate the response of the Emergency Medical Service (EMS) Department in the Palestinian Red Crescent Society (PRCS) within the Gaza Strip to Great March of Return (GRM), and to investigate its impact on the quality of service, from the point of view of service providers, A mix between qualitative and quantitative research methods Was applied for this purpose. The researcher followed the method of comprehensive survey for all members of the study population. The self- developed questionnaire as a study instrument was distributed among the study population. 126 (from 139) questionnaires were retrieved (90.65%). Then the head of the EMS Department in Gaza as well as all participated branch- Managers of PRCS governorates of the Gaza Strip were interviewed.

The data were analyzed using SPSS. The results of the study proved that the field of "Crisis and Disaster Response Planning" at the PRCS EMS Department was about (82.72%), while "availability of necessary information" was about (79.93%). The field of "training and further education of the employees" lay by (78.37%), and the area of "availability of material and human resources" on the other hand was about (79.84%), and the field of "teamwork" was about (74.33%). Looking at all sections of the study, the total score laid by (78.98%), which is not bad, taking into account, that the service providers are evaluating their own effort as well as work.

According to those findings, the researcher recommended the need to involve service providers in the development of emergency plans, and the need to introduce further educational training in using modern techniques, as well as the encouragement of EMTs to participate in local and international conferences, and to initiate the coordination between the EMS Department of the PRCS and other health institutions in the healthcare sector with in the Gaza Strip.

**Keywords:** Palestinian Red Crescent Society (PRCS), Emergency Medical Service (EMS), Response and Assessment, Crises and Disasters, Great March of Return (GMR).

تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر  
الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة  
(دراسة حالة: مسيرات العودة الكبرى)

إسراء مصباح عزام

مدرسة المستقبل النموذجية الخاصة || غزة || فلسطين

عبد أحمد الشكري

الجامعة الإسلامية || غزة || فلسطين

الملخص: هدفت الدراسة إلى تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني قطاع غزة، وأثرها على جودة الخدمة، من وجهة نظر مقدمي الخدمة، حيث كانت عملية التقييم من وجهة نظرهم، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ الخمسة، ومقدمي الخدمة، والبالغ عددهم (139) موظفاً، واتبع الباحثان أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم توزيع الاستبانة كأداة أساسية على أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (100%)، وقد تم استرداد (126 من 139) استبانة خاضعة للدراسة بنسبة (90.65%)، كما وتم استخدام المقابلة الشخصية مع مدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ في جميع محافظات قطاع غزة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجال "التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث" لدى دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، حصل على نسبة (82,72%)، بينما حصل مجال "توفر المعلومات اللازمة" على نسبة (79,93%)، وحصل مجال "التدريب وتأهيل العاملين" على نسبة (78,37%)، وحصل مجال "توفر الموارد المادية والبشرية" على نسبة (79,84%)، وحصل مجال "العمل بروح الفريق من قبل العاملين (ولاء وانتماء العاملين)" على نسبة (74,33%)، بينما حصلت جميع فقرات مجال استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ لأحداث مسيرات العودة الكبرى 2018م وأثرها على جودة الخدمة على نسبة (78,98%).

وفي ضوء النتائج التي توصل إليها البحث فأوصى الباحثان بضرورة إشراك مقدمي الخدمة في وضع خطط الطوارئ بصورة مستمرة، وضرورة تفعيل التدريب على التقنيات الحديثة، والدورات بشكل أكثر، وإشراك العاملين في المؤتمرات المحلية والدولية بشكل مستمر، وتفعيل التنسيق بين دائرة الإسعاف والطوارئ والمؤسسات الصحية الأخرى، وتطوير غرفه عمليات الطوارئ في دائرة الإسعاف.

الكلمات المفتاحية: الاستجابة، التقييم، الأزمات والكوارث، النقاط الطبية، مسيرات العودة، دائرة الإسعاف والطوارئ/ جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، جودة خدمات الإسعاف والطوارئ.

## 1. المقدمة

تتعرض المجتمعات الإنسانية لأخطار متعددة أشدها قسوة "الكوارث" سواء من صنع الإنسان أو من الطبيعية، مما يترتب عليها حدوث خسائر في الممتلكات والأرواح.

حيث رافقت الأزمات الإنسان منذ أن وجد على هذه الأرض وتعامل الإنسان معها بأقل الإمكانيات وذلك للحد من أثارها (الشعلان، 2002)، إن التعامل مع أي كارثة لا يكون إلا من خلال الجهوية المسبقة قبيل حدوثها (ماهر، 2006)، ومن بين الأحداث الطارئة التي مر بها قطاع غزة "مسيرات العودة" والتي كانت مستمرة عند كتابة الرسالة ولكن توقفت الآن نتيجة لظروف سياسية، حيث توافد الفلسطينيون من مختلف أنحاء قطاع غزة في يوم الجمعة للحدود الشرقية من قطاع غزة. ولاشك بأن مواجهة أي أزمة لا يتحقق إلا من خلال مؤسسات متخصصة تعمل على الحد من الأزمات والكوارث من خلال الجهوية التامة (جمعية الهلال الأحمر، 2019)، ويعتبر الإسعاف والطوارئ من أساسيات الخدمات الإسعافية التي تقدمها الجمعية للمواطنين الفلسطينيين. ولأهمية هذا الموضوع فإنه تم تسليط الضوء على تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ خلال مسيرات العودة الكبرى 2018م، وأثرها على جودة الخدمة، باستخدام بعض أساليب وطرق الاستعداد للاستجابة للأزمات والوقاية.

### 1.1 مشكلة الدراسة

تعد دائرة الإسعاف والطوارئ أحد أهم أنشطة برامج جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، حيث تعمل على تقديم الخدمات الإسعافية في الأوضاع العادية والطارئة، وبازدياد الكوارث في قطاع غزة، تزداد المسؤولية على دائرة

الإسعاف والطوارئ، وبالتالي تزداد الحاجة إلى تطوير أداء أساليب العمل بشكل مستمر، وكل ذلك يتطلب جهودية تامة قبل وأثناء وبعد الأزمة، لتقليل المخاطر الناجمة عنها (الرضيع، 2011).

وقد استشرع الباحثان من خلال التجربة الميدانية لهم، ومشاركتهم في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة، بأهمية تسليط الضوء على مدى استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث "مسيرات العودة"، حيث تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني للأزمات والكوارث وأثرها على جودة الخدمة، وذلك من وجهة نظر مقدمي الخدمة- دراسة حالة "مسيرات العودة الكبرى 2018م"

## 1.2 فرضيات الدراسة

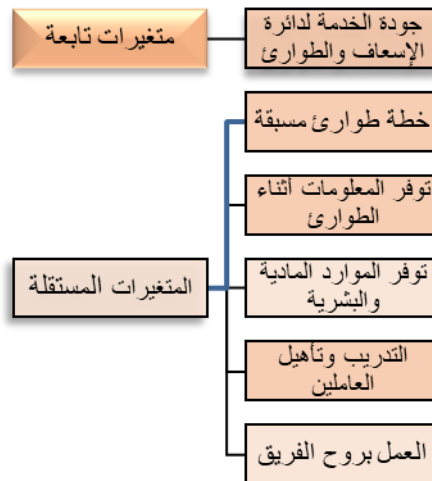
❖ الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ، وجودة الخدمة.

ويندرج تحت الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر خطة طوارئ لدائرة الإسعاف والطوارئ، وجودة الخدمة المقدمة من دائرة الإسعاف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المعلومات أثناء الطوارئ، وجودة الخدمة المقدمة من دائرة الإسعاف والطوارئ.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر الموارد المادية والبشرية لدائرة الإسعاف والطوارئ، وجودة الخدمة من دائرة الإسعاف والطوارئ.

## 1.3 متغيرات الدراسة

الشكل (1) يوضح متغيرات الدراسة، ومن المتغيرات المستقلة وجود خطة طوارئ، توفر المعلومات أثناء الطوارئ، توفر الموارد البشرية والمادية، التدريب وتأهيل العاملين، والعمل بروح الفريق.



شكل (1) نموذج الدراسة (إعداد الباحثين)

\* ملاحظة: متغيرات الدراسة عبارة عن 5 متغيرات ولكن تم تناول أول ثلاث متغيرات في هذه الدراسة.

## 1.4 أهداف الدراسة

1. تقييم استجابة الإسعاف والطوارئ خلال مسيرات العودة، وأثرها على جودة الخدمة.

2. التعرف على مدى توفر التخطيط للاستجابة للأزمات، وأثره على جودة الخدمة.
3. التعرف على مدى توفر المعلومات للتعامل مع الأزمات وأثرها على جودة الخدمة.
4. الكشف عن مدى توفر الموارد البشرية والمادية وأثرها على جودة الخدمة.

#### 1.5 أهمية الدراسة

- تبرز أهمية هذه الدراسة من الحاجة إلى تسليط الضوء على جهوزية المؤسسات غير الحكومية العاملة في خدمات الإسعاف والطوارئ في قطاع غزة للاستجابة للأزمات والكوارث خلال مسيرات العودة الكبرى 2018م.

#### 1.6 حدود الدراسة

- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على فروع دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني بقطاع غزة، بسبب الأوضاع السياسية.
- الحدود البشرية: مقدمي خدمة ومدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ الخمسة.
- الحدود المؤسسية: دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.
- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي 2019م.

#### 1.7 الدراسات السابقة

- دراسة (صلاح، 2019)؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية التنسيق الإداري بين دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني والمستشفيات الحكومية وأثره على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بقطاع غزة، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على أداة الاستبانة في جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من 167 شخصا. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: حصلت فاعلية التنسيق الإداري على درجة متوسطة على وزن نسبي 85.83% وحصلت جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى على وزن نسبي 69.57%، بينما كان هناك علاقة طردية بين فاعلية التنسيق الإداري وجودة الخدمة المقدمة للمرضى.
- دراسة (سلامة، 2014)؛ هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توفر خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة، والوقوف على أهم التحديات التي يواجهها المخططون لمجابهة الأزمات. استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المقرات العامة للأجهزة العسكرية والبالغ عددهم 342 شخص، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود ضعف شديد في نظام إدارة الكوارث والحالات الطارئة للمؤسسات المعنية بالاستجابة في الحالات الطارئة خاصة في المجال الإداري والتخطيطي والتنظيمي.
- دراسة (Unlu et al. w. 2010)؛ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطوير أنظمة إدارة الأزمات والكوارث لدى الحكومة والنظام التركي للأزمات، واعتمد الباحث في منهجية الدراسة على جمع المعلومات التاريخية من الدراسات السابقة. ومن أهم نتائج الدراسة توجد مشكلة لدى النظام التركي في عمليات التنسيق، وتمثل في عدم وجود آلية محددة للتنسيق بين المنظمات العاملة في إدارة الأزمات.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

- من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة تبين أن هناك فجوة بحثية بينها وبين الدراسة الحالية، وجدول (1) يوضح الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الجدول (1) الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

وجه المقارنة	الدراسة الحالية	أوجه التشابه والاختلاف (الفجوة البحثية)
هدف الدراسة	<p>1- تقييم استجابة وحدة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، قطاع غزة للأزمات والكوارث خلال مسيرات العودة الكبرى 2018م، وأثرها على جودة الخدمة.</p> <p>2- التعرف على توفر خطة طوارئ معدة مسبقاً للجهوزية، وذلك للاستجابة للأزمات والكوارث وأثرها على جودة الخدمة.</p> <p>3- التعرف على توفر المعلومات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث، وأثرها على جودة الخدمة.</p> <p>4- الكشف عن توفر الموارد البشرية والمادية اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث، وأثرها على جودة الخدمة.</p>	<p>اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الاهتمام بموضوع الطوارئ والأزمات والكوارث، نظراً لخطورة ما يترتب عليها من آثار متنوعة، لذلك كان الاهتمام بهذا الموضوع أمر طبيعى وضرورة حتمية.</p> <p>كما اتفقت الدراسات السابقة في التعامل مع الكوارث والأزمات بأساليب متطورة عن طريق اتخاذ الإجراءات اللازمة لإدارة الكارثة بفعالية وذلك من خلال توفر الموارد والإمكانيات المتاحة، وضرورة وضع استراتيجية وخطط فعالة للاستجابة للأزمات والكوارث، وإنشاء وحدات خاصة بإدارة الأزمات والكوارث لضمان الاستجابة الفعالة.</p> <p>واختلفت عن الدراسات السابقة في دراسة الحالة حيث ركزت الدراسة الحالية على الاستجابة للأزمات والكوارث خلال مسيرات العودة الكبرى 2018م وهذا ما لم تتناوله أي دراسة من الدراسات السابقة وذلك لحدثة الموضوع.</p> <p>أقرب الدراسات السابقة إلى الدراسة الحالية هي دراسة سلامة (2014) والتي تناولت تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية فهي تتشابه إلى حد كبير ولكن تختلف عنها في أن الدراسة الحالية ستتناول بالتحديد دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال.</p>
مجتمع الدراسة	<p>شملت على مقدمي الخدمة في دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني ومدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ الخمسة</p>	<p>اتفقت مع دراسة سلامة (2014)، ودراسة (Larsen&amp; Massey, 2006) والتي تناولت شركة ميترولينك!!!</p>
منهجية الدراسة	<p>المنهج الوصفي والتحليلي</p>	<p>اتفقت مع جميع الدراسات في استخدامها المنهج الوصفي والتحليلي.</p>
أداة الدراسة	<p>توزيع الاستبانة على مقدمي خدمة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني.</p> <p>المقابلة مع مدير الإسعاف والطوارئ لجمعية الهلال الأحمر، ومدراء فروع دوائر الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر، قطاع غزة.</p> <p>الملاحظة الشخصية للباحثة من خلالها عملها كمتطوعة في جمعية الهلال الأحمر.</p>	<p>اتفقت مع جميع الدراسات السابقة باستخدام أداة الدراسة الاستبانة، واختلفت مع جميع الدراسات حيث لا توجد دراسة اعتمدت على الملاحظة الشخصية والمباشرة للطوارئ وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة.</p>

## 2. الإطار النظري/ التقييم

إن الله أكرم ابن آدم وأنعم عليه ما لم يكرم وينعم على غيره من المخلوقات، وطلب الله تعالى منه أن يحافظ على إبداع خلقه، فطلب منه الحفاظ على النفس البشرية روحا وجسدا من كل خطر، وخصوصا في المجال الصحي الذي يتعلق عمله بإنقاذ حياة البشر، وتحسين صحتهم، وتقديم الخدمة لهم (أبو حصيرة، 2016).  
تعريف التقييم: عملية يتم من خلالها تقدير جهود العاملين لمكافأتهم على جهودهم التي يبذلونها خلال العمل، وذلك من خلال مقارنة أدائهم بمعدلات وعناصر معينة لتحديد مستوي أدائهم في العمل (الجلي، 2017).

### 2.1 أهداف تقييم الاداء

تهدف عملية تقييم الاداء لدى العاملين في المؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

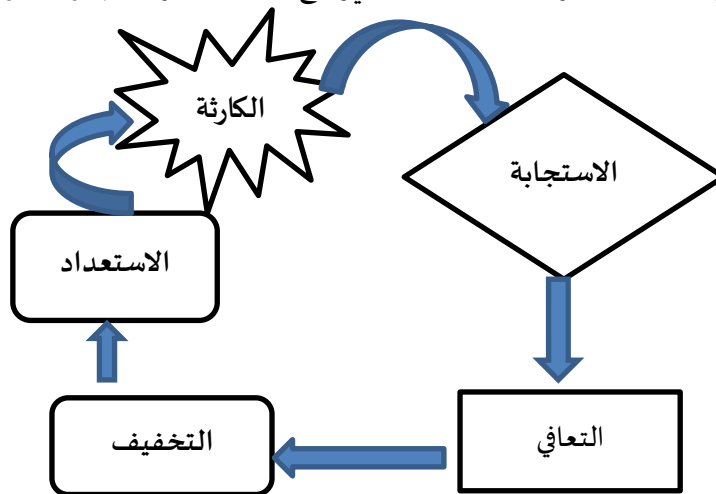
1. تتبع أداء الموظف ومراقبته باستمرار من خلال التقارير المستمرة كأداة للرقابة.
2. حث العاملين على الاجتهاد في العمل بحيث يدرك العامل أن أداءه الوظيفي سوف يخضع للتقييم الدائم وبالتالي سيدفعه إلى بذل المزيد من الجهد لإتقانه.
3. تقدير صلاحية أنظمة شئون العاملين الاخرى: تعتبر عملية التقييم بمثابة اختبار لمدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في الاختيار والتعيين (الأشقر، 2015).

### 2.2 خصائص الكارثة

- تعرض المنطقة الواقعة بها إلى خطر شديد، ويتطلب تدخل الجهات المسؤولة.
- تحدث بفعل الطبيعة أو بفعل تدخل الإنسان أو الاثنين معا.
- تؤدي إلى خسائر مادية وبشرية. ويضيف الباحثان بعض الخصائص التي تمت ملاحظتها والتي تلازم للأحداث الطارئة من اعتداءات إسرائيلية، من خلال الدراسة والتجربة الميدانية لهما في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة عام 2018م.

### 2.3 مراحل إدارة الكارثة

- وصفت إدارة الطوارئ خلال الثلاث عقود الماضية في الولايات المتحدة الأمريكية على أنها مكونة من أربعة مراحل، وتعتبر جزء من عملية مستمرة (Baird, 2010)، ويوضح شكل (2) مراحل إدارة الكارثة.



شكل (2) مراحل إدارة الكارثة (إعداد الباحثين)

### 3. برنامج خدمات الإسعاف والطوارئ

تزامن نشوء دائرة الإسعاف والطوارئ مع نشأة جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الستينات، حيث كان مواكبا لمحطات مختلفة تعرض فيها الشعب الفلسطيني للعدوان مثل حرب لبنان 1982م، والاعتداءات 2008م، 2012 م، 2014م. وتعتبر دائرة الإسعاف والطوارئ من أساسيات الخدمة الصحية التي تقدمها جمعية الهلال الأحمر للمواطنين في الأوضاع العادية والطارئة. وفي عام 1994م، ونتيجة لأهمية هذه الخدمة كلفت السلطة الوطنية الهلال الأحمر الفلسطيني بالمسؤولية الكاملة في القدس الشرقية والضفة الغربية وقطاع غزة، حيث يتم تقديم الخدمة للمواطنين على مدار 24 ساعة عبر الهاتف المجاني 101 (جمعية الهلال الأحمر، 2019). ويوضح الجدول رقم (2) الدورات التي تقدمها دائرة الكوارث لضباط الإسعاف. ويوضح الجدول رقم (3) توزيع ضباط الإسعاف في دائرة الإسعاف والطوارئ وسيارات الإسعاف والمحطات موزعة على محافظات قطاع غزة.

#### وجداول (2) الدورات التي تقدمها دائرة الكوارث لضباط الإسعاف

الدورات	البرنامج
دورة إسعاف أولي 21 ساعة	دائرة الإسعاف والطوارئ
دورة مستجيب أول 180 ساعة	
دورة سائق إسعاف	
دورات متقدمة في الإسعاف والوصول الآمن	
دورة في التعامل مع الخرائط	
الإعداد لمواجهة الكوارث	
تدريب إقامة النقاط الطبية	

المصدر: (أبوعيشة: مدير دائرة الكوارث، مقابلة شخصية، 2019)

#### جدول (3) توزيع ضباط الإسعاف في دائرة الإسعاف والطوارئ وسيارات الإسعاف والمحطات موزعة على محافظات قطاع غزة

الفرع	عدد سيارات الإسعاف	ضباط الإسعاف في دائرة الإسعاف والطوارئ	عدد محطات الإسعاف الفرعية
رفح	14	25	1
خان يونس	15	34	2
دير البلح	15	20	1
غزة	19	30	0
الشمال	14	30	0
الإجمالي	77	139	4

المصدر: (السوسي: مدير الإسعاف والطوارئ- غزة، مقابلة شخصية، 2019)

### 3.1 مسيرات العودة الكبرى

تشكلت مسيرات العودة الكبرى والتي انطلقت في ذكرى يوم الأرض في 30/3/2018، لإحياء الذكرى السبعين للنكبة، وحلقة في سلسلة طويلة من نضال الشعب الفلسطيني، على مدى أكثر من نصف قرن من الزمن، وقد عبر الشعب الفلسطيني من خلالها عن صورة أخرى للمقاومة السلمية في قطاع غزة لمواجهة الاحتلال، ما يعرف بيوم



الأرض فقد شكل تاريخ 30 آذار/مارس، مناسبة لذكرى الهبة الشعبية التي قامت في فلسطين سنة 1976، ضد الاحتلال الصهيوني بمصادرة الاف الدونمات من قرى فلسطينية في الجليل (منصور، 2018).

### 3.2 متغيرات الدراسة دراسة حالة (مسيرات العودة)

متغيرات الدراسة عبارة عن خمسة متغيرات وتم اختيار 3 متغيرات في هذا البحث ومن أهمها:

#### ■ الموارد المادية

تعتبر الموارد المادية هي المركز الأساسي لاستمرار عمل دائرة الإسعاف والطوارئ، حيث من خلالها تتمكن من أداء عملها على أكمل وجه وتقديم الخدمة للمواطنين بالشكل المناسب. يوضح جدول (4) توزيع الموارد البشرية أثناء مسيرات العودة خلال الفترة الزمنية 30/3/2018 إلى 30/3/2019 ومن خلال الجدول السابق تبين أن هناك دور كبير لدائرة الإسعاف والطوارئ في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة ومن خلال توفير الموارد المادية والتي تساهم بشكل كبير في الاستجابة وتقديم الخدمة الإسعافية للمواطنين وإنقاذ الأرواح.

جدول (4) الموارد المادية في دائرة الإسعاف والطوارئ أثناء مسيرات العودة خلال الفترة الزمنية 30/3/2018 إلى 30/3/2019

الفرع/الموارد المادية	الشمال	غزة	الوسطى	خانيونس	رفح	الإجمالي
سيارات الإسعاف	10	10	10	10	10	50
سيارة نقل معدات	2	2	2	2	2	10
سيارة نقل موظفين	1	1	1	1	1	5
سيارة إدارة الكوارث	3	3	3	3	3	15
الإجمالي	16	16	16	16	16	80

المصدر: (علاء السوسني: مدير الإسعاف والطوارئ- غزة، مقابلة شخصية، 2019)

#### ■ الموارد البشرية

إن وجود الكادر البشري في دائرة الإسعاف والطوارئ أمر لا يمكن الاستغناء عنه، فمن خلالهم تتمكن الدائرة من تقديم الخدمة للمواطنين وإنقاذ أرواح المواطنين، لذلك تعمل دائرة الإسعاف والطوارئ على توفير كادر بشري من ضباط الإسعاف والمتطوعين والاداريين فجميعهم مكمل للآخر وهدفهم تقديم خدمة إسعافية جيدة للمواطنين يوضح جدول (5): توزيع الموارد البشرية في دائرة الإسعاف والطوارئ أثناء مسيرات العودة خلال الفترة الزمنية 30/3/2018 إلى 30/3/2019.

جدول (5) الموارد البشرية في دائرة الإسعاف والطوارئ أثناء مسيرات العودة خلال الفترة الزمنية 30/3/2018 إلى 30/3/2019

الفرع/الموارد البشرية	الشمال	غزة	الوسطى	خان يونس	رفح	الإجمالي
2 ضباط الإسعاف في كل إسعاف	20	20	20	20	20	100
متطوع ميداني على الحدود الشرقية	15	15	15	15	15	75
"ضباط الإسعاف" في النقاط الطبية	4	4	4	4	4	20
"أطباء في" النقاط الطبية	3	3	3	3	3	15
"مستجيب أول" "النقاط الطبية	5	5	5	5	5	25

الإجمالي	رفع	خان يونس	الوسطى	غزة	الشمال	الفرع/ الموارد البشرية
200	40	40	40	40	40	النقاط الطبية "متطوعين"
-	-	-	-	10	-	غرفة العمليات لدائرة "مركزي"
445	87	87	87	97	87	الإجمالي

المصدر: (عبد العزيز أبو عيشة: مدير دائرة الكوارث، مقابلة شخصية، 2019)

#### 4. منهجية الدراسة وأسلوبها

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، ومعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداة رئيسة للبحث، والملاحظة الشخصية للباحثين.

#### 4.1 مجتمع الدراسة

يتكون من جميع مقدمي ضباط الإسعاف ومدراء فروع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني والبالغ عددهم (139) شخص في قطاع غزة. وقد قامت الباحثة باستخدام أسلوب المسح الشامل لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 139 استبانة وتم استرداد (126) استبانة بنسبة (90.65%).

#### جدول (6) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بدرجة	موافق بدرجة	موافق بدرجة	موافق بدرجة	موافق بدرجة
الدرجة	قليلة جدا	قليلة	متوسطة	درجة كبيرة	كبيرة جدا
	1	2	3	4	5

#### 5. مناقشة النتائج وتحليلها

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل البيانات، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الجزء.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث " مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	توجد خطط (سيناريوهات) معدة مسبقاً لدى دائرة الإسعاف والطوارئ للاستجابة للأزمات والكوارث.	4.437	0.844	88.73	1	كبيرة جدا	25.762	0.001
5	يملك العاملون الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من اتخاذ القرارات والعمل تحت الضغط أثناء الكوارث.	4.246	0.901	84.92	2	كبيرة جدا	21.764	0.001

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
4	توجد خطة للتواصل الفعال مع العاملين للاستجابة للأزمات والكوارث وقت الحدوث.	4.206	0.906	84.13	3	كبيرة جدا	21.138	0.001
6	توجد إجراءات واضحة لكيفية التعامل مع الكوارث.	4.183	0.880	83.65	4	كبيرة جدا	21.462	0.001
3	يتم تدريب العاملين على خطة الطوارئ، للتأكد من فعاليتها.	4.119	0.960	82.38	5	كبيرة جدا	18.930	0.001
8	يوجد تنسيق بين دائرة الإسعاف والطوارئ للجمعية ودوائر الإسعاف الحكومي يساهم في تقديم الخدمة بشكل أفضل.	4.032	0.963	80.63	6	كبيرة	17.858	0.001
7	تعقد الدائرة اجتماعات بعد كل حالة طارئة تواجهها لاستخلاص العبر والدروس.	3.992	1.047	79.84	7	كبيرة	15.999	0.001
2	يتم اشراك العاملين في وضع خطط الطوارئ من قبل الادارة.	3.873	1.145	77.46	8	كبيرة	13.457	0.001
	متوسط الحسابي للمجال	4.136	0.956	82.72		كبيرة جدا	19.55	0.01

من جدول (7) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " توجد خطط (سيناريوهات) معدة مسبقا لدى دائرة الإسعاف والطوارئ للاستجابة للأزمات والكوارث " يساوي 4.437 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (88.73%)، وهي الفقرة الأولى للمجال وأعلى قيمة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ بوضع خطة طوارئ معدة مسبقا للتعامل مع الأزمات والكوارث في أي وقت طارئ، بينما المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يتم اشراك العاملين في وضع خطط الطوارئ من قبل الإدارة " يساوي 3.873 أي أن الوزن النسبي (77.46%)، وهي أقل قيمة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذا يدل على أن دائرة الإسعاف والطوارئ لا تشرك العاملين في وضع الخطط واتخاذ القرارات المناسبة بما يتناسب مع قدراتهم وامكانياتهم في الاستجابة للأزمات والكوارث والعمل الميداني بالشكل الذي يرغب به العاملون، ولكن لابد من الاهتمام بشكل أكبر في مشاركة العاملين في وضع الخطط.

- تحليل فقرات المجال الثاني " تتوفر المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات والكوارث

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة. والنتائج موضحة في جدول (7).

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " تتوفر المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات والكوارث " مرتبة تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
9	تحصل الدائرة على المعلومات في الوقت المناسب من (المتطوعين- الشركاء -	4.206	0.870	84.13	1	كبيرة جدا	22.013	0.001

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	العاملين- المجتمع المحلي(...).							
11	يوجد نظام اتصالات جيد ومتكامل للمعلومات.	4.127	1.020	82.54	2	كبيرة جدا	17.910	0.001
14	يتم حفظ النسخ الاحتياطية من المعلومات للحفاظ عليها من التلف أو الضياع في حال حدوث الكارثة.	4.048	0.857	80.95	3	كبيرة	20.281	0.001
10	يتم تحديث قاعدة البيانات للأزمات والكوارث بشكل مستمر.	4.040	0.907	80.79	4	كبيرة	19.058	0.001
13	تستخدم الدائرة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات.	3.905	0.942	78.10	5	كبيرة	16.744	0.001
15	يتم تبادل المعلومات بين الطواقم الطبية التابعة للدائرة الإسعاف والطوارئ للهلال الأحمر والتابعة لدوائر الإسعاف الحكومي.	3.841	1.007	76.83	6	كبيرة	14.947	0.001
12	يوجد متخصصون لتحليل المعلومات وإعادة توجيهها.	3.810	1.025	76.19	7	كبيرة	14.335	0.001
	متوسط الحسابي للمجال	3.997	0.947	79.93		كبيرة	17.90	0.001

من جدول (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة "تحصل الدائرة على المعلومات في الوقت المناسب من (المتطوعين- الشركاء - العاملين- المجتمع المحلي)" يساوي 4.206 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (84.13%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان ذلك إلى دور دائرة الإسعاف والطوارئ في التنسيق مع جميع جهات المجتمع المحلي والمتطوعين والعاملين من خلال الاتصال على الرقم المجاني 101، المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر "يوجد متخصصون لتحليل المعلومات وإعادة توجيهها" يساوي 3.810 أي أن الوزن النسبي (76.19%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويفسر الباحثان ذلك إلى مدى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ في توظيف كوادر متخصصة لتحليل المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب، وذلك للاستجابة للأزمات في الوقت المناسب.

• تحليل فقرات المجال الثالث "التدريب وتأهيل العاملين".

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (9).

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " التدريب وتأهيل العاملين "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
24	يتوفر لدى الدائرة كوادرات تخصصية ذات كفاءة ومدربة للتعامل مع الأحداث الطارئة.	4.127	1.027	82.54	1	كبيرة جدا	17.774	0.001
18	تتم متابعة عمليات التطوير والتأهيل لمقدمي خدمة الإسعاف بصورة مستمرة من قبل الإدارة.	4.095	1.046	81.90	2	كبيرة	17.113	0.001
22	يحقق التدريب الذي تلقته أهداف تطوير الأداء والاستجابة بصورة أفضل.	4.063	1.002	81.27	3	كبيرة	17.516	0.001
17	تؤثر عملية التأهيل والتدريب على جودة الخدمة المقدمة بشكل مناسب.	4.040	0.924	80.79	4	كبيرة	18.697	0.001
16	تتم الاستعانة بخبرات دولية للتدريب وتأهيل كوادرات الإسعاف.	4.000	0.938	80.00	5	كبيرة	17.949	0.001
19	يتم عمل مناورات ومحاكاة للواقع بشكل دوري لتمكين العاملين من الاستجابة الفاعلة أثناء الأزمات والكوارث.	3.944	0.982	78.89	6	كبيرة	16.506	0.001
20	تنوع البرامج التدريبية والدورات في مجال العمل.	3.905	0.933	78.10	7	كبيرة	16.897	0.001
25	يوجد برنامج تدريب دوري للعاملين في الدائرة.	3.849	1.125	76.98	8	كبيرة	13.465	0.001
21	تتم الاستعانة بخبرات محلية للتدريب وتأهيل العاملين.	3.817	0.983	76.35	9	كبيرة	15.043	0.001
23	يتم التدريب بشكل مستمر لدى دائرة الإسعاف والطوارئ على كيفية استخدام التقنيات الحديثة (GIS- GPS).	3.341	1.432	66.83	10	كبيرة	6.594	0.001
	متوسط الحسابي للمجال	3.918	1.039	78.37		كبيرة	15.756	0.001

من جدول (9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة والعشرين "يتوفر لدى الدائرة كوادرات تخصصية ذات كفاءة ومدربة للتعامل مع الأحداث الطارئة" يساوي 4.127 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي ( 82.54%)، وهي أعلى قيمة في فقرات المجال، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان ذلك إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ بتشغيل كوادرات متخصصة ومدربة للتعامل مع الأزمات والكوارث، وغالبية المسعفين متخصصين في مجال الإسعاف والطوارئ ويتلقون دورات تدريبية تساعدهم في الاستجابة لأي طارئ وفي أي وقت، وبالتالي هذا يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى بشكل

إيجابي. وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة والعشرين "يتم التدريب بشكل مستمر لدى دائرة الإسعاف والطوارئ على كيفية استخدام التقنيات الحديثة (GIS- GPS). يساوي 3.341 أي أن الوزن النسبي 66.83%، وهذا يعني أنّ هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• تحليل جميع فقرات استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ لأحداث مسيرات العودة الكبرى 2018م وأثرها على جودة الخدمة.

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (10).

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات "استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ لأحداث مسيرات العودة الكبرى 2018م وأثرها على جودة الخدمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
26	نجحت دائرة الإسعاف والطوارئ في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة الكبرى بشكل جيد.	4.524	0.787	90.48	1	كبيرة جدا	28.864	0.001
31	استطاعت كوادر الإسعاف والطوارئ من تقديم الإسعافات اللازمة بمهنية في على الحدود الشرقية للقطاع.	4.476	0.797	89.52	2	كبيرة جدا	27.828	0.001
32	ساعدت النقاط الطبية في إنقاذ الأرواح وتقليل عدد الوفيات.	4.452	0.733	89.05	3	كبيرة جدا	29.886	0.001
27	استفادت الدائرة من الوسائل الإعلامية في متابعة الرأي العام حول أحداث مسيرات العودة الكبرى، لتقديم خدمة متميزة.	4.413	0.813	88.25	4	كبيرة جدا	26.421	0.001
30	تمت الاستجابة للمصابين في الميدان بالوقت المناسب.	4.325	0.995	86.51	5	كبيرة جدا	20.601	0.001
33	ساعد التنسيق الإداري بين دائرة الإسعاف والطوارئ للهلال ودوائر الإسعاف الحكومي من تقديم الخدمة للمصابين.	4.286	0.875	85.71	6	كبيرة جدا	22.907	0.001
28	تمت مراجعة دورية للخدمات المقدمة والاستفادة من الدروس واستخلاص العبر.	4.214	0.952	84.29	7	كبيرة جدا	20.220	0.001
34	تتوفر أدوات حماية للعاملين في الميدان لأداء المهام بشكل جيد.	2.590	1.388	51.8	8	متوسطة	7.635 -	0.001
29	أعاق وجود المتطوعين في النقاط الطبية من عمل المسعف.	2.262	1.476	45.24	9	قليلة	5.974 -	0.001
	متوسط الحسابي للمجال	3.949	0.980	78.98		كبيرة	21.108	0.001

من جدول (10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة والعشرين "نجحت دائرة الإسعاف والطوارئ في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة الكبرى بشكل جيد" يساوي 4.524 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 90.48%. وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى قدرة دائرة الإسعاف والطوارئ على الاستجابة للأزمات والكوارث لأحداث مسيرات العودة، ومدى استعداد الدائرة ووضعها لخطط الطوارئ لأحداث مسيرات العودة وتقييمها لمواقع النقاط الطبية على الحدود الشرقية للقطاع قبل بدء الأحداث، حيث ساعدت النقاط الطبية في إنقاذ مئات الأرواح من خلال تحويل الإصابات إلى النقاط الطبية، وإجراء الإسعافات الأولية ومن ثم المتابعة والنقل للمستشفى، وهذا ما أكده د. بشار مراد، مدير الإسعاف والطوارئ، (مقابلة شخصية، 2019).

## 6. مناقشة النتائج

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى في جدول (7) " توجد خطط (سيناريوهات) معدة مسبقا لدى دائرة الإسعاف والطوارئ للاستجابة للأزمات والكوارث " يساوي 4.437 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (88.73)%. وهي الفقرة الأولى للمجال وأعلى قيمة، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ بوضع خطة طوارئ معدة مسبقا للتعامل مع الأزمات والكوارث في أي وقت طارئ، والمتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يتم اشراك العاملين في وضع خطط الطوارئ من قبل الإدارة" يساوي 3.873 أي أن الوزن النسبي (77.46)%. وهي أقل قيمة، وهذا يعني أن مشاركة العاملين في الإسعاف والطوارئ في وضع الخطط واتخاذ القرارات لا يتم بالصورة التي يريدون، وعليه حصلت هذه الفقرة على أقل قيمة، وهذا يدل على عدم إعطاء العاملين حرية للعمل تتناسب مع قدراتهم وامكانياتهم في الاستجابة للأزمات والكوارث والعمل الميداني، وعليه لابد من الاهتمام بشكل أكبر في مشاركة العاملين في وضع الخطط.

- وأظهرت نتائج جدول (8) أن المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تحصل الدائرة على المعلومات في الوقت المناسب من (المتطوعين- الشركاء- العاملين- المجتمع المحلي)" يساوي 4.206 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (84.13)%. وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان ذلك إلى دور دائرة الإسعاف والطوارئ في التنسيق مع جميع جهات المجتمع المحلي والمتطوعين والعاملين من خلال الاتصال على الرقم المجاني 101، المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر " يوجد متخصصون لتحليل المعلومات وإعادة توجيهها" يساوي 3.810 أي أن الوزن النسبي (76.19)%. وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويفسر الباحثان ذلك إلى مدى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ في توظيف كوادر متخصصة لتحليل المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب، وذلك للاستجابة للأزمات في الوقت المناسب. بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث " يساوي 4.136 أي أن الوزن النسبي 82.72%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وتعزو الباحثة ذلك أنه من الضروري توفر خطة طوارئ معدة مسبقا فمن خلالها يتم تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها قبل وقوع الكارثة، والخطط عبارة عن إجراءات خاصة يتم وضعها من قبل دائرة الإسعاف والطوارئ لتطبيقها في حال حدوث أي طارئ غير متوقع وذلك للتخفيف من أثر الكارثة، وهذا يدل على قدرة الدائرة على الاستجابة للأزمات والكوارث في أي وقت طارئ، حيث تساعد هذه الخطط في حماية أرواح الاف المواطنين.



- اتفقت هذه الدراسة مع (الرضيع، 2011) والتي أظهرت أن توفر خطة الطوارئ ساعد جهاز الدفاع المدني للاستجابة للأزمات والكوارث، واتفقت أيضا مع دراسة (الهرش، 2018) والتي أظهرت أيضا مدى مساهمة توفر خطة الطوارئ المناسبة للتعامل مع الأزمات والكوارث بدرجة من قبل أفراد العينة، واتفقت مع دراسة (سالم، 2008)، والتي أظهرت نتائجها مدى تأثير توفر خطة طوارئ مناسبة للتعامل مع الأزمات والكوارث لدى الأجهزة الأمنية بمنطقة نجران في السعودية، واتفقت مع دراسة (Larsen & Massey, 2006) حيث أظهرت الدراسة أن شركة مترولينك كانت ناجحة في إدارة الأزمة من خلال توفر خطة طوارئ معدة مسبقا، واتفقت مع دراسة (القرني، 2008)، والتي توصلت إلى أن توفر خطة طوارئ معدة مسبقا لدى أجهزة الدفاع المدني بمنطقة عسير بالسعودية سهل بدرجة جيدة التعامل مع الكوارث.

واختلفت مع دراسة (بكير، 2016) في عدم توفر خطة طوارئ محدثة مسبقا بالشكل المطلوب في بلديات غزة، وذلك نتيجة لعدم توفر الخبرة العلمية في مجال اعداد الخطط وعدم الاقتناع بأهمية التخطيط للطوارئ، واختلفت أيضا مع دراسة (Unlu et al. w. 2010)، والتي أظهرت وجود خلل عام في التخطيط والاستعداد للأزمات والكوارث في تركيا حيث أوصت الدراسة بتعديل نظام إدارة الأزمات ووضع الخطط المسبقة لكل مرحلة، واختلفت مع دراسة (John and Mee, 2002)، حيث كانت النتيجة نسبة ضعيفة من الشركات في هونج كونج كان لديها خطط طوارئ معدة مسبقا لإدارة الأزمات.

من جدول (9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة "تحصل الدائرة على المعلومات في الوقت المناسب من (المتطوعين- الشركاء - العاملين- المجتمع المحلي)" يساوي 4.206 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (84.13%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان ذلك إلى دور دائرة الإسعاف والطوارئ في التنسيق مع جميع جهات المجتمع المحلي والمتطوعين والعاملين من خلال الاتصال على الرقم المجاني 101، المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر "يوجد متخصصون لتحليل المعلومات وإعادة توجيهها" يساوي 3.810 أي أن الوزن النسبي (76.19%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويفسر الباحثان ذلك إلى مدى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ في توظيف كوادر متخصصة لتحليل المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب، وذلك للاستجابة للأزمات في الوقت المناسب.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " تتوفر المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات والكوارث " يساوي 3.997 أي أن الوزن النسبي 79.93%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويرجع الباحثان ذلك إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني بتوفير المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات والكوارث في الوقت المناسب، حيث يساعد في سرعه الاستجابة واتخاذ الفرار الصحيح في الوقت المناسب وتقديم الخدمة للمرضي بشكل مناسب وانقاذ أرواح المواطنين، وكذلك توفر نظام اتصالات جيد، وحفظ النسخ الاحتياطية، والتنسيق بين الجهات الحكومية، يساهم في الاستجابة للأزمات والكوارث في الوقت المناسب وبالتالي يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى بشكل مناسب.

- اختلفت هذه الدراسة مع (الرضيع، 2011)، والتي أظهرت نتائجها بأن توفر المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات والكوارث كان بدرجة متوسطة، وذلك لأن اهتمام العاملين بالمعلومات في الدفاع المدني هو أساسي لنجاح إجراءات جميع مراحل إدارة الكارثة حيث من خلالها يتم اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب،



واختلفت أيضا مع دراسة (سالم، 2008) حيث أظهرت نتائجها أن توفر المعلومات اللازمة لجاهزية إدارة الأزمات والكوارث لدى الأجهزة الأمنية بمنطقة نجران بالسعودية كانت متوسطة، حيث إن الاهتمام بتوفر المعلومات يساهم في التقليل من الأضرار ويساعد في إدارة الكارثة بشكل مناسب.

- وضع جدول (9) أن المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة والعشرين "يتوفر لدى الدائرة كوادر تخصصية ذات كفاءة ومدربة للتعامل مع الأحداث الطارئة" يساوي 4.127 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (82.54%)، وهي أعلى قيمة في فقرات المجال، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان ذلك إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ بتشغيل كوادر متخصصة ومدربة للتعامل مع الأزمات والكوارث، وغالبية المسعفين متخصصين في مجال الإسعاف والطوارئ ويتلقون دورات تدريبية تساعدهم في الاستجابة لأي طارئ وفي أي وقت، وبالتالي هذا يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى بشكل ايجابي. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة والعشرين "يتم التدريب بشكل مستمر لدى دائرة الإسعاف والطوارئ على كيفية استخدام التقنيات الحديثة (GIS- GPS)". يساوي 3.341 أي أن الوزن النسبي 66.83%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال "التدريب وتأهيل العاملين" يساوي 3.918 أي أن الوزن النسبي 78.37%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. وتعرزو الباحثة النتيجة إلى اهتمام دائرة الإسعاف والطوارئ بتأهيل وتدريب العاملين لأنه يساهم في تنمية وتطوير قدرات العاملين للاستجابة للأزمات والكوارث، ويقدم كفاءات بشرية متخصصة تحتاجها الدائرة في الاستجابة وتقديم الخدمة، حيث تعمل دائرة الإسعاف والطوارئ على تأهيل العاملين لديها بما يناسب متطلبات الإسعاف والطوارئ، حيث يؤثر على جودة الخدمة المقدمة بشكل ايجابي.

- اتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات منها، دراسة (الهرش، 2018)، والتي أظهرت نتائجها أن مجال التدريب وتأهيل العاملين متوفر بدرجة كبيرة لأنه يساهم في الاستجابة للكوارث بشكل أسرع.

- اختلفت مع دراسة (سالم، 2008)، والتي أظهرت نتائجها ضعف وحاجة الأجهزة الأمنية بمنطقة نجران إلى برامج تدريبية لإدارة الأزمات بدرجة عالية، واختلفت أيضا مع دراسة (الرضيع، 2011)، والتي أظهرت نتائجها توفر التدريب والبرامج التدريبية اللازمة لمواجهة الأزمات بدرجة متوسطة، وأوصت بضرورة عمل برامج تدريبية لزيادة أداء الضباط والعاملين في مواجهة الأزمات، وعمل نسخ احتياطية للمعلومات وتوفير قاعدة بيانات خاصة بالمعلومات.

من جدول (10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة والعشرين "نجحت دائرة الإسعاف والطوارئ في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة الكبرى بشكل جيد" يساوي 4.524 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 90.48%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى قدرة دائرة الإسعاف والطوارئ على الاستجابة للأزمات والكوارث لأحداث مسيرات العودة، ومدى استعداد الدائرة ووضعها لخطط الطوارئ لأحداث مسيرات العودة وتقييمها لمواقع النقاط الطبية على الحدود الشرقية للقطاع قبل بدء الأحداث، حيث ساعدت النقاط الطبية في إنقاذ مئات الأرواح من خلال تحويل الإصابات إلى النقاط الطبية، وهذا ما أكده (د. بشار مراد: مدير الإسعاف والطوارئ، مقابلة شخصية، 2019).

## 7. أهم النتائج:

- يتناول هذا الجزء ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها نتائج الدراسة، وذلك بعد عملية التحليل الإحصائي للبيانات التي جمعها الباحثان باستخدام أدوات الدراسة الاستبانة والمقابلة.
- أظهرت الدراسة أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على فقرات مجال "التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث" حيث حصل على نسبة (82.72%).
  - أظهرت الدراسة أن وجود خطط وسيناريوهات معدة مسبقاً يساهم بشكل كبير في الاستجابة للأزمات والكوارث، ويساعد على انقاذ الأرواح وتقديم الخدمة بشكل أفضل ويؤثر على جودة الخدمة بشكل إيجابي، حيث هناك موافقة بدرجة كبيرة من أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث حصلت على نسبة (88.73%).
  - أظهرت الدراسة أن إشراك العاملين في وضع خطط الطوارئ من قبل الإدارة لا يتم كما يرغب العاملون (77.46)، وهذا لا يساعد ذلك في اتخاذ القرارات المناسبة.
  - أظهرت الدراسة أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً على فقرات مجال "تتوفر المعلومات اللازمة للاستجابة للأزمات" حيث حصلت على نسبة (79.93%).
  - بينت الدراسة أن الدائرة نجحت في الاستجابة لأحداث مسيرات العودة الكبرى بشكل جيد وذلك بدرجة كبيرة جداً، بنسبة (90.48%).

## 8. الخلاصة

هدفت الدراسة إلى تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني قطاع غزة، وأثرها على جودة الخدمة، من وجهة نظر مقدمي الخدمة، حيث تمت عملية التقييم من وجهة نظرهم، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ الخمسة، ومقدمي الخدمة، والبالغ عددهم (139) موظفاً، واتبع الباحثان أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم توزيع الاستبانة كأداة أساسية على أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (100%)، وقد تم استرداد (126) استبانة خاضعة للدراسة بنسبة (90.65%)، كما وتم استخدام المقابلة الشخصية مع مدراء فروع دائرة الإسعاف والطوارئ في جميع محافظات قطاع غزة، حيث تناول البحث موضوع التقييم، وأهداف التقييم وانواعه وبين الباحثان بأن عملية التقييم في البحث كانت تقيماً ذاتياً من قبل المسعفين، ثم تم التطرق إلى الأزمات والكوارث بأنواعها وسماتها، ووضع الباحثان طرق إدارة الكارثة من خلال مخطط لإدارة الأزمات، وايضاً طرق الباحثان إلى مسيرات العودة الكبرى، والإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجال "التخطيط للاستجابة للأزمات والكوارث" لدى دائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، حصل على نسبة (82.72%)، بينما حصل مجال "توفر المعلومات اللازمة" على نسبة (79.93%)، وحصل مجال "التدريب وتأهيل العاملين" على نسبة (78.37%)، وحصل مجال "توفر الموارد المادية والبشرية" على نسبة (79.84%)، وحصل مجال "العمل بروح الفريق من قبل العاملين (ولاء وانتماء العاملين)" على نسبة (74.33%)، بينما حصلت جميع فقرات مجال استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ لأحداث مسيرات العودة الكبرى 2018م وأثرها على جودة الخدمة على نسبة (78.98%).

وفي ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يوصي الباحثان بضرورة إشراك مقدمي الخدمة في وضع خطط الطوارئ بصورة مستمرة، وضرورة تفعيل التدريب على التقنيات الحديثة، والدورات بشكل أكثر، وإشراك العاملين

في المؤتمرات المحلية والدولية بشكل مستمر، وتفعيل التنسيق بين دائرة الإسعاف والطوارئ والمؤسسات الصحية الأخرى، وتطوير غرفه عمليات الطوارئ في دائرة الإسعاف.

## 9. التوصيات

التوصيات المتعلقة بدائرة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني

1. تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الأزمة واستكمال اوصول المعلومة.
2. استخدام التقنيات الحديثة GPS, GIS في سيارات الإسعاف.
3. زيادة عدد سيارات الإسعاف، لتتناسب مع الاستجابة مع عدد السكان وتقديم الخدمة في أوقات الكوارث.
4. تفعيل خدمة الرصيد بالاتصال المجاني على الرقم المجاني 101 خمس مرات فقط، وذلك للحد من الاتصالات العشوائية المتكررة، والتي تؤثر على اتصالات أخرى قد تكون بحاجة إلى الخدمة بشكل جدي.
5. إنشاء نقاط إسعاف فرعية في كل من محافظة (غزة، الشمال)، بحيث تسهل عملية الاستجابة بشكل أسرع وتقديم الخدمة المناسبة.

## قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو حصيرة، ميساء. (2016). "تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية: دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو كريم، منصور. (2018). مسيرات العودة: تحديات الواقع وآفاق المستقبل، العدد 33/ أيلول، مدى الكرمل <https://www.alzaytouna.net/20>
- الأثقر، حسام. (2015). فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بكير، حسام. (2016). "معوقات أداء بلديات قطاع غزة الكبرى لخدماتها أثناء حالات الطوارئ"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الحلبي، مؤمن. (2017). " جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة برنامج برق بلس، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الرضيع، خالد. (2011). "مدى الجاهزية لإدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة" الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سالم، مؤيد؛ وصالح، حرحوش. (2002). "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي"، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، (2003).
- سلامة، عمار. (2014). "التخطيط لمجابهة الكوارث تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية"، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- الشعلان، فهد. (2002). "إدارة الأزمات: الأسس- المراحل - الآليات". جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، الرياض.

- صلاح، محمد. (2019). "فاعلية التنسيق الإداري بين دارة الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني والمستشفيات الحكومية وأثره على جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- القرني، سلطان عايض (2008). " فعالية إجراءات الدفاع المدني في مواجهة كوارث السيول بالمملكة العربية السعودية- دراسة مسحية على منطقة عسير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- ماهر، أحمد. (2006). "إدارة الأزمات". الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الهرش، إسلام. (2018). " مدى توفر العوامل المؤثرة على توحيد استراتيجية منظومة الإسعاف والطوارئ الحكومي في قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Baird, Malcom E. (2010). The Phases of Emergency Management, Prepared for the intermodal Freight Transportation Institute (IFTI), University of Memphis.
- John K.S. Chong and Mee- Kau Nyaw, (2002), " Are Hong Kong companies prepared for crisis.?", Journal of Disaster Prevention and Management.
- Laresn, John and Massey, Joseph. (2006). "Crisis Management in Real Time: How to Successfully Plan for and Respond to a Crisis".
- Unlu, A. and Other.(2010). Disaster and crises management in Turkey. a need for unified crisis management system Department of Public Affairs, University of Central Florida, USA. Journal of Disaster Prevention and Management.

#### المواقع:

- موقع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، 11/3/2019 PM 2:00 seen last  
#https://www.palestinercs.org/index.php
- موقع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني(2019). نظرة حول برامج جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، 28/2/2019  
#https://www.palestinercs.org

#### المقابلات

- السوسي، علاء (2019)، مقابلة بتاريخ 27/3/2019 الساعة 11:00 AM، يوم الأربعاء. مدير دائرة الإسعاف والطوارئ فرع غزة.
- مراد، بشار (2019)، مقابلة بتاريخ 27/3/2019 الساعة 1:00PM، يوم الأربعاء، الإسعاف والطوارئ في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، غزة.
- أبو عيشة، عزيز (2019)، مقابلة بتاريخ 4/4/2019، يوم الخميس، الساعة 10:00AM. مدير دائرة الكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، غزة.