

## دور التخطيط لإدارة الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي بقطاع غزة

### *The role of planning in human resources management for improving the quality of Emergency Medical Services in the public sector*

1- محمد محمد المغير/برنامج ماجستير إدارة الأزمات والكوارث الجامعة الإسلامية، غزة، arch.moh.elmougher@gmail.com

2- حسام محمد النجار/ برنامج ماجستير إدارة الأزمات والكوارث الجامعة الإسلامية، غزة، halnajar@iugaza.edu.ps

3- توفير نمر مهاني/ برنامج ماجستير إدارة الأزمات والكوارث الجامعة الإسلامية، غزة، tawfiqmahani@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/01/23

تاريخ القبول: 2019/06/16

تاريخ الإرسال: 2019/04/22

#### ملخص:

هدفت الدراسة لبيان دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي بقطاع غزة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بتوزيع استبانة على 42 من العاملين في المؤسسات الحكومية المختصة في الإسعاف والطوارئ. توصلت الدراسة لوجود موافقة بدرجة كبيرة على تخطيط الموارد البشرية حيث بلغت درجة الموافقة 75.16%، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور التخطيط في إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة خدمات الإسعاف تعزى الى مكان العمل، المحافظة التي يتبع إليها الموظف، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور التخطيط في إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة خدمات الإسعاف تعزى الى العمر، المسمى الوظيفي، الرتبة العسكرية، المستوى الأكاديمي، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة وكذلك عدد الدورات التدريبية التي خضع إليها الموظف.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية- خدمات الإسعاف والطوارئ- قطاع غزة- تخطيط

#### Abstract

The study aimed to clarify the role of human resources planning in improving the quality of emergency Medical services in the governmental sector in the Gaza Strip. The descriptive analytical method was used by distributing a questionnaire to 42 employees in the governmental institutions concerned with emergency medical services. The study showed that there were statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) among the average responses of the respondents on the role of planning in HR management to improve the quality of ambulance services due to the workplace and the Governorate. Whereas there is statically insignificant correlation at ( $\alpha \leq 0.05$ ) among the average responses of the respondents on the role of planning in human resource management to improve the quality of ambulance services due to age, job title, military rank, academic level, the nature of the current work, years of experience as well as the number of training courses undergone by the employee. Therefore, there is consensus on the importance of planning in the management of human resources to improve the quality of ambulance services.

Key Word: Human Resources - emergency Medical services - Gaza Strip - planning

مقدمة:

تتميز عمليات التحسين والتطوير لجودة خدمات الإسعاف والطوارئ بأهم المجالات التي تهتم بها الإدارات المختصة في عمليات الاستجابة للحوادث الميدانية، إذ أن اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ تعمل بشكل مستدام على رفع مستوى أداء الموارد البشرية في المهام الميدانية في ظل تهالك الإمكانيات والموارد المختلفة، حيث إن كافة مزودي خدمات الإسعاف الحكومي يعلمون على إشباع رغبات المجتمع المتضرر؛ وذلك باختلاف طلباتهم وتنوع المخاطر التي يتعرض لها المواطنين.<sup>(1)</sup>

تعتبر الموارد البشرية أحد أسس النجاح في تلبية متطلبات المجتمع المتضرر بالشكل المطلوب والمحدد ضمن الخطط التشغيلية والمهام التي حددتها القوانين والتشريعات، مما يستدعي التخطيط لها وتحديد مستوى توافر وتطابق احتياجات اللجنة العليا ومزودي الخدمات من الموارد البشرية ذات الكفاءة والتخصص والتي تعمل على تحقيق رضا المجتمع، إذ أن فعالية التخطيط تعزز العناصر الرئيسية في تطوير جودة النتائج المرجوة مما يخفف الانعكاسات السلبية في الخدمة المقدمة للجمهور.

يقدم في قطاع غزة خدمات الإسعاف والطوارئ عدة من الأجهزة الحكومية تتوزع مقراتها بشكل عشوائي؛ وذلك وفق الأراضي المتوفرة من التبرعات أو الأراضي الحكومية؛ مما يؤثر على جودة الخدمات وسرعة الاستجابة لأن اختيار المكان لم يراعي المتطلبات التخطيطية، بل يعتمد على وفرة الأراضي لإنشاء المراكز. على الرغم من ذلك فإن هذه الجهات أول من يستجيب بشكل عاجل، والتي تمثلت في المديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني، والمديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، ووزارة الصحة الفلسطينية، وكذلك الجمعيات الخيرية الطبية والصحية، إذ أنه لا توجد مرجعية حكومية إدارية موحدة لمتابعة أعمال الإسعاف والطوارئ. حيث أن المرجعات تقع بين وزارة الداخلية ووزارة الصحة وقوات الأمن الوطني الفلسطيني، وتقدم مجموعة أخرى من الخدمات في القطاع شبه الحكومي أو الخاص تمثل في الهلال الأحمر الفلسطيني.<sup>(2)</sup>

نظراً للحاجة المستمرة لتطوير منظومة الإسعاف والطوارئ في الأراضي الفلسطينية واستجابة لأجندة السياسات الوطنية 2022/2017م والتي دعت لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وحاجة المجتمع الفلسطيني للارتقاء بالموارد البشرية، وبناء على توصيات دراسة (القطار والمغير، 2018م)، ودراسة (الهرش، 2018م) فإن البحث يقدم دراسة من شأنها أن تساعد في تطوير الموارد البشرية والتخطيط لها؛ وذلك لأن المؤسسات تعمل على الاستفادة القصوى من مواردها المادية والبشرية في تحسين جودة الخدمات وخاصة في الطوارئ، وما يتعلق بالاستجابة العاجلة في الظروف والأوقات غير الاعتيادية أثناء الحوادث الميدانية المستمرة. نجحت مشكلة الدراسة من تعدد المرجعات الإدارية لدى العاملين في حقل الإسعاف والطوارئ الحكومي، ومستوى تأهيل واستجابة الموارد البشرية للحوادث يختلف بين المؤسسات الحكومية؛ وذلك لتعدد واختلاف منهجيات التخطيط والتطوير للموارد البشرية المتاحة؛ لذلك فإن هدف الدراسة يتلخص في التعرف على دور مقدمي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي في التخطيط لإدارة الموارد البشرية وبيان أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على جودة خدمات الإسعاف والطوارئ، وكذلك تحديد تأثير التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحد من استنزاف الموارد المادية.

أ- الإطار النظري:

يعتبر التخطيط أحد المتطلبات التي تهتم بها الدول والمنظمات الساعية لتنمية وتطوير جودة الحياة؛ إذ تبرز سمات الشعوب في الاستفادة القصوى من مواردها البشرية محلياً ووطنياً، مما يستدعي تطوير جودة الخدمات بكافة مستوياتها، إن خدمات الطوارئ وما يشملها من الخدمة الإسعافية المقدمة من المؤسسات عنصر أساسي في ضبط جودتها وتحسين متطلبات الحياة.

1-1- **تخطيط الموارد البشرية:** يعتبر التخطيط للموارد البشرية إستراتيجية تعينهم وتطويرهم وفق الاحتياجات الرأسية والأفقية للتمدد في المؤسسة، ويرتبط تمدد المؤسسة بحجم الكثافة السكانية والعمرائية وفق الخدمات المقدمة، فالمؤسسات الحكومية تتطلب التوسع في حجم الموارد البشرية كلما زادت حجم الفئة المستفيدة من الخدمات، وهذا بدوره يتطلب ضرورة إعداد البرامج والخطط التي تؤمن الحصول على الموارد البشرية وفق الاحتياجات والتخصصات الفنية والأكاديمية بما يتلاءم مع الوصف الوظيفي الذي تعده المنظمة (3)، (4)، (5).

وبالتالي يمكن استنتاج أن تخطيط الموارد البشرية يعمل على ما يلي:

1. تحديد احتياجات المؤسسة المستقبلية من الموارد البشرية وفق النوع ومستوى التأهيل والأعداد المطلوب توفيرها حسب الخطة الاستراتيجية للتطور والنمو للمؤسسة.
2. فعالية التخطيط للموارد البشرية في قدرة المؤسسة على استثمارهم وخفض التكاليف والاستفادة الأمثل من الموارد البشرية ومشاركتهم في التنمية والتطوير.
3. مواجهة التحديات ونقاط الضعف التي تمر بها البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.
4. يظهر نقاط القوة والضعف في نوعية وتخصصات وأداء العاملين وتحديد اتجاهات التنمية البشرية، والتدريب المستقبلي، وبيان أوجه النشاطات المتعلقة بالموارد البشرية.
5. تحقيق واشباع رغبات وأهداف وخطط المؤسسة والعاملين.

2-2- **الكفاءة وجودة الإنتاج لدى العاملين:** تعتمد الجودة على الالتزام بما يتطلبه العملاء لتلبية ما يتوقعونه في جميع الأوقات، إذ أن الجودة تقاس برضا المجتمع والوقاية من الأخطاء وانتشار العيوب في الخدمة، وتساهم الإدارة العليا في تطبيق الجودة الشاملة، وتعتبر السمعة ومؤشر الاستجابة لطلبات المجتمع، وتكاليف الخدمة من أهم أسس تحسين الجودة، زيادة الإنتاجية بتكاليف منخفضة، وهي تقدم إبداعي في مستوى الخدمة المقدمة للزبائن (6).

1-2-1- **أهمية الجودة:** تعتبر الجودة أحد العلوم الحديثة التي تحدد العلاقة بين المستفيد والمنظمات المنتجة والمقدمة للخدمات التي يتلقى منها المجتمع، ويمكن تلخيص أهمية الجودة فيما يلي: (7)

- **سمعة المؤسسة:** تستمد المنظمة سمعتها من جودة خدماتها، وعلاقتها بالمجتمع المحلي المستفيد، فإذا كانت الخدمة ذات جودة متدنية فيمكن تحسينها لترتفع سمعتها الطيبة، مما يمكنها من التنافس.
- **المسؤولية القانونية للجودة:** تتعلق بالقضايا المرفوعة ضد المنظمة، الخاصة بمستوى الخدمة وأثرها على حياة المجتمع، ومدى تحمل مسؤولية الضرر الواقع، نتيجة التقصير في الخدمة المقدمة.
- **المنافسة العالمية:** يؤثر مستوى انتشار التنافس العالمي على جودة الخدمات، بل وأصبح من المهم رفع مستوى الجودة والسمعة على المستوى المحيط بالدولة، وخاصة المؤسسات الاقتصادية التي تساهم في نشر السلع والبضائع وبيعها في أسواق الدول المحيطة.

- حماية المستهلك: تتطلب تقديم الخدمة لحماية المستهلك من الضرر أو الغش وتحسين أداء الوظائف المصاحبة لتلك الخدمة؛ وذلك بتوفير متطلبات الوقاية للمستهلك وبالتالي خدمة أكثر أماناً وأعلى جودة.
- التكاليف والحصة السوقية: تقدم الخدمات للمجتمع يتطلب التقييم الذاتي وبعض التكاليف الإضافية المرتبطة بجودة الخدمة، فكلما انخفضت التكاليف وزادت الخدمة في السوق يرتفع ميزان ربح المنظمة.
- كما سبق يتضح للباحثون أن الجودة ترتبط بالتحسين المستدام للخدمات المقدمة والتي تتجاوز توقعات المستهلكين منها، فإن الجودة الشاملة للمنظمة تعتمد على انضباط الأفراد من خلال التحسين المستمر لطبيعة الخدمة المقدمة من مزوديها.
- 1-2-2- أبعاد الجودة: ترتبط الجودة بمدى تحقيقها لما يحتاجه الزبائن من خدمات وقد عرضتها (Garvin) في ثمانية عناصر وهي:<sup>(8)</sup>
  - مستوى الأداء: مدى جودة الخدمة لوظيفتها بكفاءة عالية.
  - الاعتمادية: تحقيق الخدمة بما يتلاءم مع مقدرات المؤسسة ومدى الاعتماد على مخرجاتها.
  - مدة الحياة: تتعلق بمدى صلاحية الخدمة للاستخدام.
  - إمكانية الصيانة: سهولة تقديم خدمات الصيانة، ومنع تعطلها مما يؤثر على توقفها أو فقد حياة الجهات المرسله لنداءات الاستغاثة.
  - التوافق مع المواصفات: مواصفات الخدمة وفق المؤشرات العالمية وما يرد في أدلة الخدمات المجتمعية
  - المظهر: الشكل الخارجي والنهائي لطبيعة الخدمة المقدمة للمواطن.
  - الوظائف الثانوية: الفرق بين الجودة التقنية، ومستوى التكلفة بين الخدمات وكذلك الوظائف غير الأساسية.
  - تمييز الجودة: ما يميز هذه الخدمة عن غيرها من الخدمات، وما يميز مقدميها عن غيرهم من المؤسسات وما يميز المجتمع المستهلك وتمسكه بأحد المنظمات.
- 1-2-3- جودة الموارد البشرية: تعتمد الموارد البشرية في جودتها على العدد المتوفر في المؤسسة، والتنوع في الخبرات وفق المهام المكلفة بها، مما يحقق الاكتفاء الذاتي من الخبرات، وعدم الحاجة لخبرات جديدة، والتدريب المقدم للعاملين، وكفاءة المهام والخدمات المقدمة للمستهلكين، إذ أن إدارة الجودة أحد أهم أركان عمل المنظمة؛ وذلك للتكامل والتحسين المستمر والظويل الأمد للجودة في مراحل العمل الإداري، والوظائف التنافسية لدى مزودي الخدمات المشابهة<sup>(9)</sup>. ويرى الباحثون أن ضبط الجودة في تلك الخدمات يعتمد على مدى القدرة لتحمل الضغط المستمر في ظل الظروف الطارئة، لما تعانيه الجهات المزودة لخدمات الإسعاف والطوارئ من انعدام الموارد اللوجستية وارتفاع منسوب العجز في الموارد البشرية داخلها.

تعتبر منظمة الصحة العالمية أن جودة الموارد البشرية تعتمد على التحسين المستدام في تقديم خدمات الرعاية الأولية؛ وذلك بتطبيق معايير الجودة للرعاية الصحية، والحصول على شهادة الاعتمادية الدولية المشتركة، إذ أن هذه الشهادة تتطلب العمل المستمر مع منظمة الصحة العالمية لتعزيز الممارسات السلوكية لسلامة المرضى في جميع البلدان، وتحويلها لأفعال ملموسة لحماية الأرواح، والسعي بشكل استباقي لتحديد وتقليل المخاطر التي من شأنها التأثير على سلامة المتضررين، بإجراءات تمنع زيادة الضرر لهم. (10)

## ||- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم على دراسة الأسس النظرية في المراجع والدوريات والكتب العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع الدراسة، والقيام بدراسة ميدانية تتمثل في توزيع الاستبيان على العاملين في إدارات الإسعاف الحكومي واستخدمت برنامج (SPSS) في الجانب العملي لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث وإظهار النتائج، وعمل الباحث على تحليل مضمون الهيكل والوصف الوظيفي لدى إدارات الإسعاف والطوارئ الحكومي.

## ||-2 فرضيات الدراسة:

||-2-1- الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للتخطيط في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ:

وينقسم منها الفرضيات الفرعية التالي:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للتخطيط الموارد البشرية على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للتخطيط الموارد البشرية على الحالات الطارئة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للوصف الوظيفي على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للوصف الوظيفي على الحالات الطارئة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للعاملين على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للعاملين على الحالات الطارئة.

||-2-2- الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  بين إجابات المبحوثين حول (التخطيط في إدارة الموارد البشرية على تحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ): تعزى البيانات الشخصية إلى (المسمى الوظيفي، التخصص، مكان العمل، المحافظة، الرتبة العسكرية، المستوى الأكاديمي، سنوات الخبرة).

||-3- الإطار العملي (الطريقة والإجراءات): من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

||4-4- مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من إدارات الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي والمتمثلة في (المديرية العامة للدفاع المدني، وزارة الصحة الفلسطينية، المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية).

||5-5- أداة الدراسة : تم إعداد إستبانة للتعرف على "دور التخطيط في إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي" حيث تتكون من خمس أقسام رئيسة هي:

- القسم الأول: البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، العمر، مكان العمل، المحافظة، الرتبة العسكرية باستثناء وزارة الصحة، المستوى الأكاديمي، التخصص، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التخصصية في التخطيط والإدارة).

- القسم الثاني: وهو التخطيط في إدارة الموارد البشرية، ويتكون من 40 فقرة، موزع على 3 مجالات وهي:

○ المجال الأول: تخطيط الموارد البشرية، ويتكون من (16) فقرة.

○ المجال الثاني: تخطيط العاملين، ويتكون من (11) فقرة.

○ المجال الثالث: تخطيط التوصيف الوظيفي، ويتكون من (13) فقرة.

- القسم الثالث: وهو عبارة عن أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي، ويتكون من (12) فقرة.

- القسم الرابع: وهو عبارة عن أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحالات الطارئة، ويتكون من (9) فقرات.

- القسم الخامس: وهو عبارة عن جودة الخدمات، ويتكون من (7) فقرات.

||6-6- صدق الاستبانة وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال

||6-6-1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري": تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (12) من متخصصين في الإسعاف والطوارئ، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (1).

||6-6-2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity : يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة؛ وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

II-6-3- ثبات الاستبانة Reliability: أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.894، 0.968)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.982)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (1). ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

## II-7- الأساليب الإحصائية

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test: تم استخدام اختبار كولجوروف-سمنوف (Kolmogorov-Smirnov Test K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات، المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار كولجوروف-سمنوف (K-S)، معامل ارتباط بيرسون، اختبار (ف) في حال عينتين، اختبار التحليل الأحادي (ANOVA)

II-8 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية: قام الباحثون باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية من مقدمي خدمات الإسعاف والطوارئ، وتبدأ من رئيس قسم فأعلى في المديرية العامة للدفاع المدني والمديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، ورئيس شعبة فأعلى من وحدة الإسعاف والطوارئ في وزارة الصحة، حيث تم توزيع 41 إستبانة على مجتمع الدراسة ما نسبته (100%) من عينة الدراسة. و(4.9%) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة، و(39.0%) تتراوح أعمارهم من 31 إلى أقل من 40 سنة، و(31.7%) تتراوح أعمارهم من 41 إلى أقل من 50 سنة، بينما (24.4%) أعمارهم 50 سنة فأكثر. وتحتل الفئة العمرية ما بين (31 إلى 40) النسبة الأكبر وذلك لأن أفرادها أعمارهم تتراوح ما بين (21-31) سنة في فترة الأحداث والانقسامات التي حدثت في قطاع غزة عام 2007م فكانت فرصتهم للعمل كبيرة. (31.7%) من عينة الدراسة يعملون في المديرية العامة للدفاع المدني، (26.8%) يعملون في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، بينما (41.5%) يعملون في وزارة الصحة الفلسطينية.

أي أن النسبة الأكبر متواجدة في وزارة الصحة الفلسطينية؛ وذلك لأنها تعتبر المؤسسة الصحية الأكبر في القطاع وتحمل على عاتقها العدد الأكبر من الموظفين من أي جهة صحية أخرى ويتوفر لديها أكبر عدد من مركبات الإسعاف. و(12.2%) من عينة الدراسة يتبعون محافظة رفح، و(17.1%) يتبعون محافظة خان يونس، و(4.9%) يتبعون محافظة الوسطى، و(51.2%)

يتبعون محافظة غزة، بينما (14.6%) يتبعون محافظة شمال غزة. ويعزى الباحث النسبة الأكبر من العينة تتبع محافظة غزة لأنها المدينة المركزية في القطاع وبها كثافة سكانية عالية والعدد الأعلى لمركبات الإسعاف. و(12.2%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي رئيس شعبة، و(1.0%) مساهم الوظيفي رئيس قسم، و(14.6%) مساهم الوظيفي مدير دائرة، بينما (12.2%) مساهم الوظيفي مدير إدارة أو وحدة. ويرجع ذلك لأن النسبة الأكبر لـ "رئيس قسم" وذلك لأن عدد الأقسام يفوق عدد الدوائر والإدارات في أي مؤسسة بسبب التمدد الرأسي. و(33.3%) من عينة الدراسة رتبهم العسكرية ملازم أول، و(45.8%) نقيب، و(8.3%) رائد، و(4.2%) مقدم، بينما (8.3%) رتبهم العسكرية عقيد. وذلك بسبب التسلسل الهرمي للرتب العسكرية من ملازم إلى عقيد فكلما زادت الرتبة يقل عدد الأفراد الذين يحملون الرتب العليا. و(9.8%) من عينة الدراسة مستواهم الأكاديمي ثانوية، و(17.1%) مستواهم الأكاديمي دبلوم، و(65.9%) مستواهم الأكاديمي بكالوريوس، بينما (7.3%) مستواهم الأكاديمي ماجستير. أي أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة حاصلة على بكالوريوس على الأقل فمجتمعنا في قطاع غزة مجتمع متعلم، كما أن فرص العمل في مجالات الرعاية الأولية وفق الإعلانات الوظيفية. و(2.4%) من عينة الدراسة تخصصهم طب، علوم صحية، وفي صيانة، ودورات إسعاف متقدمة و(22.0%) تمريض، و(19.5%) علوم إدارية، و(26.8%) إسعاف وطوارئ، و(12.2%) سائق إسعاف، بينما (4.9%) تخصصهم علوم اجتماعية وصيدلة. أي أن تخصصي التمريض والإسعاف والطوارئ لهما النسبة الأكبر، وذلك لعلاقتهم المباشرة بطبيعة عمل المسعفين ومزودي الخدمات. (80.5%) من عينة الدراسة طبيعة عملهم الحالي إداري، بينما (19.5%) طبيعة عملهم الحالي ميداني. أي أن طبيعة العمل الإداري تتفوق على العمل الميداني وذلك لأن التخطيط يبدأ من خلال الإدارة ومن ثم التنفيذ يكون ميدانياً. و(2.4%) من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، و(9.8%) تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و(56.1%) تتراوح سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما (31.7%) سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر. وذلك لأن الدراسة مستهدفة رؤساء الأقسام فأعلى إذ أن الترقية تخضع إلى الخبرة المهنية والفترة الزمنية التي يقضيها الموظفين في عمله وفق ما أفاد به (الشوبكي، 2019) <sup>(12)</sup>. و(26.8%) من عينة الدراسة لم يحصلوا على أي دورات تخصصية في التخطيط والإدارة، و(41.5%) حصلوا على دورات تخصصية في التخطيط والإدارة من (1-5) دورة، بينما (31.7%) حصلوا على ستة دورات فأكثر. يتضح وجود نسبة لا بأس (26.8%) لم يحصلوا على أي دورة وهذا مخالف لأنظمة تأهيل العاملين والتغذية التدريبية المستمرة لمقدمي الخدمة لمواكبة كل ما هو جديد.

## 9-|| التحك المعتمد في الدراسة:

لتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال <sup>(11)</sup>، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب التحك المعتمد للدراسة، كما هو موضح في جدول (1):

### جدول (1) يوضح التحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
من 1 - 2.80	من 10% - 28%	منخفضة جدا



منخفضة	أكبر من 28% - 46%	أكبر من 2.80 - 4.60
متوسطة	أكبر من 46% - 64%	أكبر من 4.60 - 6.40
كبيرة	أكبر من 64% - 82%	أكبر من 6.40 - 8.20
كبيرة جدا	أكبر من 82% - 100%	أكبر من 8.20 - 10

|||. النتائج والنقاش

### |||1- اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ:

هي لجنة حكومية تعمل على إدارة الأحداث الطارئة وتتكون من مقدمي خدمات الإسعاف الرئيسية في الوطن، ويقودها وزارة الصحة ومعها (وحدة الإسعاف والطوارئ بوزارة الصحة الفلسطينية، إدارة الإسعاف والعمليات بالمديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، وإدارة الإسعاف والطوارئ بالمديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني) وعن المؤسسات الأهلية والمجتمعية جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، وفي بعض الأحيان يتم حضور ممثل عن اللجنة الدولية للصليب الأحمر، وتسعى لتوحيد الجهود الميدانية المقدمة في الحالات الطارئة تحت مظلة واحدة تساهم في التخفيف من حدة المخاطر.<sup>(13)</sup>

وتتوزع مهام الجهات التابعة للجنة العليا للإسعاف والطوارئ كالتالي: انظر جدول رقم (2) يوضح مهام الجهات التابعة للجنة الإسعاف والطوارئ في الأوضاع الطبيعية والطارئة.

### جدول رقم (2) يوضح المهام التي يقدمها أعضاء اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ.

م	أعضاء اللجنة العليا	المهام الطبيعية	الأوضاع الطارئة
1	الهلال الأحمر الفلسطيني	خدمات الاستجابة الطارئة اليومية كاملة	الاستجابة الطارئة لكل الحوادث، إنشاء المستشفيات الميدانية
2	وزارة الصحة الفلسطينية	النقل بين المستشفيات والنقل بين المستشفيات والمعابر	النقل بين المستشفيات، والنقل بين المستشفيات والمعابر والاستجابة في الدرجة الثانية للحوادث الميدانية.
3	المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية	التعامل مع التزلاء وخدمات الإسعاف لقوى الأمن الداخلي وقوات الأمن الوطني.	التعامل مع المصابين العسكريين والتزلاء والاستجابة الطارئة للحوادث الميدانية.
4	المديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني	خدمات الإسعاف المرافقة لحوادث الإطفاء والإنقاذ والاستجابة لكافة نداءات الاستغاثة العاجلة للمواطنين.	خدمات الإسعاف المرافقة لحوادث الإطفاء والإنقاذ والاستجابة لكافة نداءات الاستغاثة العاجلة للمواطنين.

جرد بواسطة الباحث بالاستناد خطة الإسعاف والطوارئ الأولى لقطاع غزة<sup>(18)</sup>

### III-2- توزيع الموارد البشرية حسب المحافظات:

تعمل موارد بشرية في الجهات الأساسية المزودة لخدمات الإسعاف والطوارئ في قطاع غزة في الأوضاع الطبيعية (200) بوزارة الصحة وحدة الإسعاف والطوارئ، (138) في الهلال الأحمر الفلسطيني كمستجيب أول، و(64) في الدفاع المدني، و(93) في الخدمات الطبية العسكرية<sup>(14)</sup>، (15)، (16)، (17)، كما هو موضح والجدول (3).

جدول رقم (3) يوضح توزيع الموارد البشرية العاملة في المحافظات.

م	المحافظة	وزارة الصحة	الهلال الأحمر	الدفاع المدني	الخدمات الطبية	المجموع
1	شمال غزة	26	29	12	12	79
2	غزة	72	25	22	8	127
3	الوسطى	19	23	10	8	60
4	حانيونس	51	34	10	9	104
5	رفح	32	27	10	8	77
	الإجمالي	200	138	64	45	447

جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى (14)، (15)، (16)، (17)

### III-3- تحليل مجالات الاستبانة

#### III-3-1- تحليل جميع فقرات التخطيط في إدارة الموارد البشرية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار المعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (4).

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار جميع فقرات "التخطيط في إدارة الموارد البشرية"

النجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
تخطيط الموارد البشرية.	7.52	1.29	75.16	2	كبيرة	9.991	0.000

0.000	10.749	كبيرة	1	75.63	1.23	7.56	تخطيط العاملين.
0.000	10.901	كبيرة	3	74.80	1.16	7.48	تخطيط التوصيف الوظيفي.
0.000	11.385	كبيرة		75.17	1.13	7.52	جميع فقرات "التخطيط في إدارة الموارد البشرية"

من جدول (4) تبين أن:

- المتوسط الحسابي لمجال "تخطيط الموارد البشرية" يساوي 7.52 أي أن الوزن النسبي 75.16%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحثون ذلك إلى ضرورة وأهمية تخطيط الموارد البشرية لما لها من دور فعال في تحسين جودة خدمات الإسعاف والطوارئ، ودور في تطوير المنظومة الإدارية، وتوزيع الموارد البشرية بما يتلاءم مع تقديم الخدمات الصحية بشكل أفضل، وتحديد الخطط اللازمة لتوفير القوى البشرية العاملة بكفاءة، واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العولقي، 2018) <sup>(19)</sup>، واختلفت مع دراسة (الهرش، 2018) التي أشارت لعدم وجود خطة إستراتيجية للإسعاف والطوارئ الحكومي <sup>(1)</sup>.

- المتوسط الحسابي لمجال "تخطيط العاملين" يساوي 7.56 أي أن الوزن النسبي 75.63%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية تنظيم العاملين وفق ما هو مطلوب بالوصف الوظيفي وحسب الشواغر التي يتطلبها الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛ وذلك بما يتلاءم مع المؤهلات العلمية والدورات التدريبية والخبرات السابقة، ومتطلبات التنمية البشرية والمهنية للعاملين في أحد المجالات الوظيفية، واتفقت هذه النتائج مع دراسة (Solomon & Ayebale, 2017) <sup>(20)</sup>، واختلفت هذه النتائج مع دراسة (عدوان، 2011م) <sup>(21)</sup>، وهذا ما يوضحه دليل التوصيف الوظيفي للمديرية للدفاع المدني <sup>(22)</sup>.

- المتوسط الحسابي لمجال "تخطيط التوصيف الوظيفي" يساوي 7.48 أي أن الوزن النسبي 74.80%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى دور التوصيف الوظيفي في تحديد المهام المطلوبة في كل وظيفة من الوظائف، وتحديد الصلاحيات المنوطة لكل موظف مما يؤدي لاستثمار الموارد البشرية بشكل أفضل، واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الحاج، 2012) <sup>(23)</sup>، وتوافق مع أهداف دليل الوصف الوظيفي للمديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني، 2018م <sup>(22)</sup>.

- بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات التخطيط في إدارة الموارد البشرية يساوي 7.52 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 75.17% وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات التخطيط في إدارة الموارد البشرية بشكل عام، ويعزو الباحث ذلك إلى وجود اهتمام كبير من قبل الوزارات للارتقاء بمهام العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة (محمد، 2016م) <sup>(9)</sup>، واختلفت مع دراسة (عدوان، 2011م) <sup>(21)</sup>.

||| -2-3- تحليل فقرات مجال "أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (5).

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار الكل فقرة من فقرات مجال "أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	يساهم التخطيط للموارد البشرية على الحد من تداخل الصلاحيات بين مزودي الخدمات	7.68	1.68	76.83	4	كبيرة	8.321	0.000
2	يؤثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحد من المخاطر اليومية	7.49	1.53	74.88	8	كبيرة	8.292	0.000
3	يعمل التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحد من النفقات التشغيلية.	7.61	1.45	76.10	7	كبيرة	9.336	0.000
4	يساهم التخطيط لإدارة الموارد البشرية على توحيد رؤية التعامل مع الإسعاف والطوارئ الحكومي.	7.85	1.62	78.54	1	كبيرة	9.296	0.000
5	يعمل التخطيط لإدارة الموارد البشرية على تغطية كافة الحوادث والبور الساخنة بالتنسيق مع مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومية.	7.85	1.68	78.54	1	كبيرة	8.962	0.000
6	تساهم فعالية التخطيط لإدارة الموارد البشرية على التنسيق الميداني في الحوادث.	7.78	1.59	77.80	3	كبيرة	9.188	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
7	يعمل التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحد من ازدواجية تقديم الخدمات مزودي الخدمة	7.68	1.97	76.83	4	كبيرة	7.103	0.000
8	يساعد التخطيط لإدارة الموارد البشرية على تحديد الدعم اللوجستي لمزودي الخدمات.	7.20	1.81	71.95	12	كبيرة	6.011	0.000
9	يؤثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على تنسيق عمليات تدريب وتأهيل كافة مزودي الخدمات.	7.34	1.81	73.41	10	كبيرة	6.510	0.000
10	يساهم التخطيط لإدارة الموارد البشرية على توحيد التخطيط المالي لكافة مزودي الخدمات.	7.29	1.75	72.93	11	كبيرة	6.560	0.000
11	يؤثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على وضوح الهيكل التنظيمي.	7.68	1.81	76.83	4	كبيرة	7.727	0.000
12	يساهم التخطيط للموارد البشرية على مرونة التعديل وفق التغيرات الميدانية.	7.39	1.86	73.90	9	كبيرة	6.522	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	7.57	1.48	75.71		كبيرة	8.956	0.000

من جدول رقم (5) يتضح أن

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يساهم التخطيط لإدارة الموارد البشرية على توحيد رؤية التعامل مع الإسعاف والطوارئ الحكومي" يساوي 7.85 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 78.54%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "يساعد التخطيط لإدارة الموارد البشرية على تحديد الدعم اللوجستي لمزودي الخدمات" يساوي 7.20 أي أن الوزن النسبي 71.95%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي لمجال "أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي" يساوي 7.57 أي أن الوزن النسبي 75.71%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى فوائد التخطيط في إسناد المهام والوظائف لمزودي خدمات الإسعاف والطوارئ مما يسهل عملهم ومعرفتهم لواجباتهم المطلوبة وفق التوصيف الوظيفي لكل منهم وهذا من معايير الجودة، واختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (المرش، 2018) <sup>(1)</sup>، وتوافقت مع رأي (محيسن، 2018) <sup>(13)</sup>.

### III-3-3- تحليل فقرات مجال " أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحالات الطارئة "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار المعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (6).

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار الكلفة فقرات من فقرات مجال " أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحالات الطارئة "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	يساعد تخطيط الموارد البشرية على توزيع مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ وفق المتغيرات الأمنية في الميدان.	7.66	1.98	76.59	4	كبيرة	6.972	0.000
2	يؤثر تخطيط الموارد البشرية على تخصيص مهام مزودي خدمات الإسعاف الحكومي وفق الحالة الأمنية التي تحددها وزارة الداخلية على صعيد الجبهة الداخلية.	7.76	1.55	77.56	1	كبيرة	9.346	0.000
3	يعمل تخطيط الموارد البشرية على فهم خطط الطوارئ المعقدة للتعامل مع الحوادث الأمنية المختلفة.	7.71	1.50	77.07	2	كبيرة	9.397	0.000
4	يؤثر تخطيط الموارد البشرية على مهنية التعامل مع الحوادث الميدانية الطارئة.	7.66	1.77	76.59	4	كبيرة	7.812	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الاختلاف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
5	تساهم التغذية الراجعة من مزودي الخدمات حول الأحداث الميدانية الطارئة على تنمية وتطوير الموارد البشرية	7.51	1.66	75.12	6	كبيرة	7.761	0.000
6	تؤثر حالة الطوارئ التي تعلنها الجهات المختصة على إعادة توزيع الموارد البشرية بما يتوافق مع كل حالة طارئة على حدة.	7.71	1.36	77.07	2	كبيرة	10.357	0.000
7	تعمل مساهمة القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني أثناء الحالات الطارئة في الحد من استنزاف الموارد البشرية.	7.27	1.78	72.68	9	كبيرة	6.378	0.000
8	تؤثر تعدد المرجعيات الحكومية على تعدد أنماط تخطيط إدارة الموارد البشرية.	7.39	1.99	73.90	8	كبيرة	6.095	0.000
9	يساعد تخطيط إدارة الموارد البشرية على الاكتفاء الذاتي للموارد البشرية في حال الأزمات والكوارث	7.51	1.80	75.12	6	كبيرة	7.140	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	7.57	1.41	75.75		كبيرة	9.446	0.000

من جدول رقم (6) يتضح أن:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يؤثر تخطيط الموارد البشرية على تخصيص مهام مزودي خدمات الإسعاف الحكومي وفق الحالة الأمنية التي تحددها وزارة الداخلية على صعيد الجهة الداخلية" يساوي 7.76 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 77.56%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "تعمل مساهمة القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني أثناء الحالات الطارئة في الحد من استنزاف الموارد البشرية" يساوي 7.27 أي أن الوزن النسبي 72.68%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال "أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحالات الطارئة" يساوي 7.57 أي أن الوزن النسبي 75.75%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال،

ويعزو الباحث ذلك إلى أن وضع قطاع غزة غالبًا ما يكون في حالة طوارئ؛ مما يستدعي وجود تخطيط مسبق لإدارة الموارد البشرية ويرفع مستوى الجهوزية للحالات الطارئة والتصدي لها بشكل أفضل، واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (المعير، 2017)<sup>(24)</sup>، واختلف مع دراسة (الهرش، 2018)<sup>(1)</sup> التي أشارت لضعف التخطيط في الإسعاف والطوارئ الحكومي بقطاع غزة.

### III-3-4- تحليل فقرات مجال "جودة الخدمات"

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

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار الكل فقرة من فقرات مجال "جودة الخدمات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	يساهم توحيد العملية التدريبية على تطوير جودة مهارات مزودي الخدمات.	8.63	1.50	86.34	1	كبيرة جدا	13.415	0.000
2	يؤثر التأهيل المشترك على جودة قدرات العاملين لدى مزودي الخدمات.	8.24	1.64	82.44	5	كبيرة جدا	10.714	0.000
3	تساهم عمليات تطوير للكادر البشري في تحسين جودة الخدمات المقدمة.	8.49	1.73	84.88	2	كبيرة جدا	11.034	0.000
4	يعمل تخطيط الموارد البشرية على تحسين جودة التنسيق الميداني مع مزودي الخدمات	8.27	1.43	82.68	4	كبيرة جدا	12.377	0.000
5	يساعد تخطيط الموارد البشرية على تحسين جودة التنسيق مع المؤسسات الدولية (الصليب الأحمر) في النقاط الأمنية الساخنة التي تستدعي التنسيق لدخولها.	8.29	1.44	82.93	3	كبيرة جدا	12.452	0.000
6	يؤثر تدخل القطاع الخاص في الظروف غير الاعتيادية على جودة خدمات الإسعاف والطوارئ.	7.76	1.88	77.56	6	كبيرة	7.679	0.000



م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
7	تؤثر التغذية الراجعة لمزودي الخدمات لتحسين جودة الاستجابة للأحداث.	7.76	1.87	77.56	6	كبيرة	7.734	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	8.21	1.30	82.06		كبيرة	13.327	0.000

من جدول رقم (7) يتضح للباحثون ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "يساهم توحيد العملية التدريبية على تطوير جودة مهارات مزودي الخدمات" يساوي 8.63 (الدرجة الكلية من 10) أي أن الوزن النسبي 86.34%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "تؤثر التغذية الراجعة لمزودي الخدمات لتحسين جودة الاستجابة للأحداث" يساوي 7.76 أي أن الوزن النسبي 77.56%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال "جودة الخدمات" يساوي 8.21 أي أن الوزن النسبي 82.06%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية التعامل مع المواطنين والتقليل من معاناة المصابين ووجود كادر مؤهل ومدرب يقدم خدمة عالية، اختلفت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (القطار والمغير، 2018)<sup>(2)</sup>، ودراسة (المهرش، 2018م)<sup>(1)</sup> ودراسة (المغير، 2017م)<sup>(24)</sup> والتي أفادت بأن جودة خدمات الإسعاف والطوارئ تحتاج إلى تطوير عمليات التنسيق الرأسي والأفقي بين مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ لزيادة مستوى جودة الخدمة والاستجابة العاجلة للمتضررين.

#### ||||- النتائج والتوصيات

#### ||||- 1 النتائج

- توجد موافقة بدرجة كبيرة على تخطيط الموارد البشرية حيث بلغت درجة الموافقة 75.16%.
- توجد موافقة بدرجة كبيرة على تخطيط العاملين حيث بلغت درجة الموافقة 75.63%.
- توجد موافقة بدرجة كبيرة على تخطيط التوصيف الوظيفي حيث بلغت درجة الموافقة 74.80%.
- توجد موافقة بدرجة كبيرة على التخطيط في إدارة الموارد البشرية بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 75.17%.

- توجد موافقة بدرجة كبيرة على أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على مزودي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 75.71%.
- توجد موافقة بدرجة كبيرة على أثر التخطيط لإدارة الموارد البشرية على الحالات الطارئة بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 75.75%.
- توجد موافقة بدرجة كبيرة على جودة الخدمات بشكل عام حيث بلغت درجة الموافقة 82.06%.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط الموارد البشرية على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط الموارد البشرية على الحالات الطارئة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط العاملين على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط العاملين على الحالات الطارئة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط الوصف الوظيفي على مزودي الخدمات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتخطيط الوصف الوظيفي على الحالات الطارئة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور التخطيط في إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة خدمات الإسعاف تعزى الى (مكان العمل، المحافظة).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور التخطيط في إدارة الموارد البشرية لتحسين جودة خدمات الإسعاف تعزى الى (العمر، المسمى الوظيفي، الرتبة العسكرية، المستوى الأكاديمي، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة، عدد الدورات).

## |||| - 2 التوصيات

- توحيد منظمة مستويات الموارد البشرية العاملة في الإسعاف والطوارئ الحكومي.
- تأهيل العاملين في الإسعاف والطوارئ الحكومي للوصول إلى المستويات الأربعة وفق المنظومة العالمية.
- توحيد الاستراتيجيات التنموية للمتطوعين ومقدمي الخدمات غير الحكومية المساندة في الأحداث الكبرى.
- اعتماد بطاقة لكافة المتطوعين والعاملين في تقديم الخدمات الإسعافية وخاصة في مسيرات العودة وكسر الحصار والحوادث الكبرى.
- تشكيل هيئة وطنية عليا للإسعاف والطوارئ الحكومي.
- توحيد الرقم الوطني الخاص بمقدمي خدمات الإسعاف والطوارئ الحكومي.

- تطوير فعالية دور اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ في الرقابة والمتابعة الدورية لكافة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية والأهلية والمجتمعية من خلال توحيد التدريب لهم.
- التنسيق والتناغم بين مقدمة الخدمات في الإسعاف والطوارئ في الميدان.
- اعتماد معايير ضبط الجودة للموارد البشرية في الإسعاف والطوارئ وفق مؤشرات منظمة الصحة العالمية.

### III- 3 الإحالات والهوامش.

1. الهرش، إسلام ناهض. (2018). مدى توفر العوامل المؤثرة على توحيد استراتيجية منظومة الاسعاف والطوارئ الحكومي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة - الجامعة الاسلامية بغزة.
2. العطار، محمد عبد الحميد ، و المعير، محمد محمد. (2018). دراسة تحليلية لجهود الاسعاف الحكومي في مواجهة الكوارث والأزمات في قطاع غزة بفلسطين. الرياض: المجلة العربية لعلوم الأدلة الجنائية والطب الشرعي - جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
3. الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2005). إدارة الموارد البشرية الطبعة الثانية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
4. H.G, D.P, Schwab, H, A.and Fossum.L.D, Dyer Heneman. (1986). *Personnel/ Human Resource Management*, 3rd Ed .Illinois: Irwin, home wood.
5. سلمان، حسن على. (1978). *تخطيط القوى العاملة*. بغداد: مجلة التنمية الإدارية، المركز القومي للإستشارات والتطوير الإداري العدد 10.
6. عيشوني، محمد. (2005). مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة. حائل السعودية: الكلية التقنية بالمملكة العربية السعودية.
7. علوان، قاسم نايف. (2005). *إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى*. عمان- الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
8. Zohra Cherfi. (2002). *démarche, méthodes et outils :la qualité*. Paris: Hermes .sciences
9. محمد، يزيد. (2016). دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية. الأردن: مجلة البحوث الاقتصادية والمالية العدد السادس.
10. مجلس اعتماد المؤسسات الصحية. (2009). دليل اعتماد المستشفيات. الأردن الطبعة الثانية: منظمة الصحة العالمية - وزارة الصحة الأردنية.

11. G. Acar، M. Yaman، G. Ozen (2012). *Determination of the employment status of graduates of recreation department*. Recreation and Sport , Vol. 1, Issue 2
12. الشوبكي، زهدي. مقابلة شخصية (17 يناير، 2019). مساعد المدير العام لشؤون العمليات والطوارئ - المديرية العامة للدفاع المدني.
13. محيسن، مدحت. مقابلة شخصية (3 10، 2018). رئيس اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ، قطاع غزة، فلسطين
14. أبو حسين، ضياء مقابلة شخصية (7 يناير، 2019). مدير إدارة العمليات والإسعاف والطوارئ. المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، غزة - فلسطين
15. مراد، بشار. مقابلة شخصية (24 ديسمبر، 2018). مدير خدمات الإسعاف والطوارئ بالهلال الأحمر الفلسطيني، غزة - فلسطين.
16. حلوية، أشرف. مقابلة شخصية (16 يناير، 2019). وحدة الإسعاف والطوارئ- وزارة الصحة- غزة، فلسطين.
17. الميدنة، محمد. مقابلة شخصية (10 يناير، 2019). مدير وحدة التنظيم والإدارة، المديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني، غزة، فلسطين.
18. اللجنة العليا للإسعاف والطوارئ. (2019). خطة الإسعاف والطوارئ الأولى لقطاع غزة. غزة: تقرير غير منشور.
19. العولقي، عبد الله. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تنمية الإبداع التنظيمي من خلال عمليات المعرفة كمتغير وسيط دراسة ميدانية في البنوك التجارية اليمنية. اليمن: مجلة جامعة الجزيرة - المجلد الأول - العدد الأول.
20. Dan Aye bale و Pacuto Ngos Solomon (2017). *Planning Competence and Staff Performance in Muni University, Uganda*. Management and Marketing Studies. 2 (2), 36-55
21. عدوان، جمال. (2011). واقع تخطيط القوى العاملة في مستشفيات القطاع الصحي غير الحكومي في محافظات قطاع غزة. غزة: رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية- كلية التجارة.
22. وحدة التنظيم والإدارة. (2018). التوصيف الوظيفي المحدث للدفاع المدني. غزة: المديرية العامة للدفاع المدني.
23. الحاج، عرابة. (2012). تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية - دراسة تطبيقية على عينة المستشفيات. الجزائر: مجلة الباحث العدد العاشر (333-340).
24. المغير، محمد محمد. (2017). تقييم مبادئ إدارة الكارثة للإسعاف الحكومي بقطاع غزة - حرب 2014م - حالة دراسة الدفاع المدني. غزة- فلسطين: مؤتمر الأزمات والكوارث الصحية- الجامعة الإسلامية- غزة.