



إدارة الخدمات الاجتماعية: إدارة الحالة والإشراف المهني وتقييم البرامج الاجتماعية



إدارة الخدمات الاجتماعية: إدارة الحالة والإشراف المهني وتقييم البرامج الاجتماعية

مقدمة:

يطلب من مديري الوحدات الاجتماعية ضمان وصول عادل إلى الخدمة وعمل آمن مع الحالات ونتائج قابلة للقياس بفرق محدودة، لكن كثيرا من الوحدات ما زالت تعمل بقواعد أهلية غير واضحة ومسارات تحويل غير رسمية وإشراف متفاوت على أعباء الحالات، وتقيس نجاحها بعدد المراجعات لا بما تغير في حياة الأسر. تؤهل هذه الدورة من كور كونسبت المديرين والمشرفين لتنظيم إدارة الخدمات الاجتماعية حول دورة واضحة لإدارة الحالة ومعايير ممارسة سليمة وتقييم عملي للبرامج. ويراجع المشاركون ملفات حالات وبيانات تحويل وأرقام تكلفة فعلية، ويخرجون بخطة تحسين الخدمة وتقييمها لبرنامج خدمة اجتماعية.

أهداف الدورة:

- تنظيم الخدمة الاجتماعية حول نماذج خدمة محددة وممارسة قائمة على الحقوق ونقاط القوة ومعايير خدمة مكتوبة
- وضع قواعد الأهلية والاستقبال والتحويل وتشغيل دورة إدارة الحالة من التقييم حتى الإغلاق
- الإشراف على أعباء الحالات والأخصائيين الاجتماعيين بتوزيع منظم وإشراف تأملي ومتابعة للرفاه المهني
- تخطيط الخدمات من أدلة الاحتياج وتصميم البرامج بنظرية التغيير والنموذج المنطقي ومؤشرات النتائج
- اختيار تصميم تقييم العمليات أو النتائج أو الأثر وحساب تكلفة النتيجة الواحدة لاتخاذ قرارات القيمة مقابل المال
- إعداد خطة تحسين الخدمة وتقييمها جاهزة للعرض على مجلس الإدارة والجهات المانحة

الفئة المستهدفة:

- مديرو وحدات الرعاية الاجتماعية ودعم الأسرة وخدمات الضمان والرعاية
- المشرفون الذين يوزعون الحالات ويتابعون ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين والمرشدين
- مديرو البرامج الذين يصممون برامج التنمية الاجتماعية والإرشاد ويديرونها
- مسؤولو الجودة والأداء الذين يتابعون معايير الخدمة ونتائج المستفيدين
- مديرو المنح والشراكات في الجمعيات والمؤسسات المانحة الذين يمولون الخدمات الاجتماعية أو يكلفون جهات بتقديمها

محاوِر الدورة:

اليوم 1: منظومة الخدمات الاجتماعية ونماذج الخدمة ومبادئ الممارسة

- خريطة منظومة الحماية الاجتماعية والرعاية الاجتماعية والخدمات المجتمعية
- نماذج إدارة الحالة: الوسيط والعلاجي والقائم على نقاط القوة والتأهيلي
- مبادئ الممارسة القائمة على الحقوق: الكرامة والمشاركة والمناصرة
- التقييم القائم على نقاط القوة وتخطيط الاعتماد على الذات لدى المستفيد
- خريطة رحلة المستفيد من أول تواصل حتى إغلاق الحالة

اليوم 2: معايير الخدمة والأهلية ومسارات الوصول

- إطار معايير الخدمة الاجتماعية: الوصول والتقييم وتخطيط الرعاية والمراجعة
- قائمة تدقيق جودة الخدمة في وحدات الرعاية الاجتماعية
- مصفوفة معايير الأهلية وقواعد ترتيب الأولوية
- نموذج فرز الاستقبال وبروتوكول الفرز عند أول تواصل
- مسار التحويل بين الجهات وبروتوكول الإشعار باستلام التحويل

اليوم 3: عملية إدارة الحالة والإرشاد وسياسة الحماية

- دورة إدارة الحالة: التعرف والتقييم وتخطيط الرعاية والمتابعة والمراجعة والإغلاق
- نموذج التقييم الحيوي النفسي الاجتماعي وخطة الرعاية الفردية
- وظيفة الإرشاد الاجتماعي والمهني وهيكل جلسة التوجيه
- إطار سياسة الحماية: مؤشرات الخطر ومسارات التصعيد والمسؤولون المكلفون
- معايير إغلاق الحالة وبروتوكول المتابعة اللاحقة

اليوم 4: الإشراف على أعباء الحالات ورفاه العاملين والسجلات الرقمية للحالات

- أداة ترجيح أعباء الحالات وصيغة اجتماع توزيع الحالات
- نموذج الإشراف التأملي: الوظائف الإدارية والتعليمية والداعمة
- رفاه الأخصائي الاجتماعي: قائمة مخاطر الصدمة الثانوية والاحتراق الوظيفي
- هيكل السجل الرقمي للحالة ومعايير ملاحظات الحالة وسجل التدقيق
- حماية بيانات المستفيدين: الموافقة وضوابط الوصول واتفاقيات تبادل المعلومات

اليوم 5: حالة تطبيقية للأسبوع الأول: مراجعة خدمة دعم الأسرة

- إحاطة حالة وحدة دعم الأسرة: أعباء الحالات وبيانات التحويل وقوائم الانتظار
- تدقيق ملفات من الاستقبال حتى الإغلاق على عينة من سجلات الحالات
- تحليل اختناقات مسار التحويل وخيارات إعادة تصميمه
- مذكرة نتائج فجوات الإشراف وأعباء الحالات
- عرض مراجعة الخدمة للأسبوع الأول ومناقشته مع الزملاء

اليوم 6: تقدير الاحتياجات وتخطيط الخدمة وتصميم البرامج

- تقدير احتياجات الفئات المستهدفة من بيانات الطلب على الخدمة وقوائم الانتظار
- مصفوفة تخطيط الخدمة: الفئات ذات الأولوية والطاقة الاستيعابية ومزيج الخدمات
- نظرية التغيير لبرنامج خدمة اجتماعية: المسارات والافتراضات
- النموذج المنطقي: الموارد والأنشطة والمخرجات والنواتج قصيرة المدى وطويلة المدى
- وثيقة مواصفات الخدمة مع الأحجام ومتطلبات الجودة

اليوم 7: حوكمة الممارسة ومخاطر البرامج وصوت المستفيد

- سجل مخاطر البرنامج: مخاطر الحماية والطاقة الاستيعابية واستمرارية الخدمة
- الشروط المرجعية لفريق حوكمة الممارسة ودورة مراجعة الحالات
- آلية تغذية راجعة من المستفيدين: استبيانات الخدمة ومقابلات الخروج ولجان المستفيدين
- إجراء معالجة الشكاوى: المراحل ومهل الرد وسجل الدروس المستفادة
- منهجية مراجعة الحالات الجسيمة لاستخلاص الدروس ومتابع الإجراءات

اليوم 8: الشراكات والتكليف بالخدمات والتقارير لمجالس الإدارة والجهات المانحة

- خريطة الشركاء لشبكات التحويل والخدمات المشتركة الموقع
- دورة التكليف بالخدمات: التحليل والتخطيط والشراء والمراجعة
- بنود الأداء في اتفاقيات مستوى الخدمة واتفاقيات المنح
- مذكرة تفاهم لتنسيق الحالات بين الجهات
- حزمة تقارير مجلس الإدارة والجهات المانحة: السرد والبيانات والاستثناءات

اليوم 9: مؤشرات النتائج وأنظمة المتابعة واقتصاديات التقييم

- مجموعة مؤشرات النتائج: الوصول والتوقيت وجودة الممارسة ونواتج الأسر
- تصميم نظام المتابعة: تدفقات البيانات ولوحات متابعة الخدمة واجتماعات المراجعة
- اختيار تصميم التقييم: تقييم العمليات والنواتج والأثر على المستوى الإداري
- ورقة عمل حساب تكلفة الحالة وتكلفة النتيجة
- مراجعة القيمة مقابل المال بمقارنات الكفاءة وفاعلية التكلفة

اليوم 10: المشروع الختامي: خطة تحسين الخدمة وتقييمها

- إحاطة برنامج الخدمة الاجتماعية التطبيقي ومراجعة حزمة الأدلة
- أولويات تحسين الخدمة والمفاضلة بين خيارات إعادة التصميم
- صياغة خطة التقييم: الأسئلة والمؤشرات ومصادر البيانات والجدول الزمني
- ملخص خطة تحسين الخدمة وتقييمها لمجلس الإدارة
- عرض الخطة ومناقشتها أمام لجنة وتحديد تعهدات التنفيذ

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم الخدمة الاجتماعية
- إدارة الأهلية والتحويل
- الإشراف على العمل مع الحالات
- الإشراف التأملي على العاملين
- تصعيد مخاوف الحماية
- تحليل الاحتياجات الاجتماعية
- تصميم تقييم البرامج
- تحليل تكلفة الوحدة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحسين الخدمة وتقييمها مبنية على برنامج خدمة اجتماعية تطبيقي ومختبرة مع الزملاء
- استبدال العادات غير الرسمية في الاستقبال والتحويل بقواعد أهلية مكتوبة وخطوات فرز ومسارات تحويل يتبعها الفريق
- إطلاع مجلس الإدارة والجهات المانحة على ما تحققه الخدمة للأسر وكلفة كل نتيجة
- مقارنة ممارسات الخدمة الاجتماعية مع مديرين من جهات حكومية وجمعيات ومؤسسات مانحة من دول أخرى

الخاتمة:

تكسب الخدمات الاجتماعية ثقة المجتمع حين يصل الناس إلى المساعدة المناسبة بسرعة، ويجري العمل مع الحالات بإشراف وأمان، ويستطيع المديرون إثبات ما تغير وبأي تكلفة. يبني الأسبوع الأول الخدمة نفسها: النماذج والمعايير والوصول ودورة إدارة الحالة والإشراف والسجلات. ويضيف الأسبوع الثاني التخطيط المبني على الاحتياج ومنطق البرنامج والحوكمة وصوت المستفيد والتكليف بالخدمات والمؤشرات واقتصاديات التقييم. ويخرج اليوم الأخير بخطة تحسين الخدمة وتقييمها يعود بها المشاركون لتوجيه المراجعة القادمة لخدمتهم.