CONCEPT

# إدارة الخدمات الاجتماعية: إدارة الحالة والإشراف المهني وتقييم البرامج الاجتماعية

3 – 7 مايو 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



# إدارة الخدمات الاجتماعية: إدارة الحالة والإشراف المهني وتقييم البرامج الاجتماعية

**المرجع:** 18275_639 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

## 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. وعلى مدى أسبوع مكثفة يراجع 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

## محاور الدورة:

### اليوم 1: نماذج الخدمة ومعايير الممارسة ومسارات الوصول

- نماذج إدارة الحالة: الوسيط والعلاجي والقائم على نقاط القوة والتأهيلي
- مبادئ الممارسة القائمة على الحقوق ونقاط القوة: الكرامة والمشاركة والاعتماد على الذات
- إطار معايير الخدمة الاجتماعية: الوصول والتقييم وتخطيط الرعاية والمراجعة
- مصفوفة معايير الأهلية وترتيب الأولوية وبروتوكول الفرز عند أول تواصل
- مسار التحويل بين الجهات وبروتوكول الإشعار باستلام التحويل

### اليوم 2: 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 3: الإشراف على أعباء الحالات والسجلات وحوكمة الممارسة

- أداة ترجيح أعباء الحالات وصيغة اجتماع توزيع الحالات
- نموذج الإشراف التأملي وقائمة مخاطر الصدمة الثانوية والاحتراق الوظيفي
- هيكل السجل الرقمي للحالة ومعايير ملاحظات الحالة وحماية بيانات المستفيدين
- فريق حوكمة الممارسة ودورة مراجعة الحالات وسجل مخاطر البرنامج
- آلية تغذية راجعة من المستفيدين وإجراء معالجة الشكاوى

### اليوم 4: تقدير الاحتياجات وتصميم البرامج والشراكات

- تقدير احتياجات الفئات المستهدفة من بيانات الطلب على الخدمة وقوائم الانتظار
- نظرية التغيير لبرنامج خدمة اجتماعية: المسارات والافتراضات
- النموذج المنطقي: الموارد والأنشطة والمخرجات والنواتج قصيرة المدى وطويلة المدى
- دورة التكليف بالخدمات وبنود الأداء في اتفاقيات مستوى الخدمة والمنح
- حزمة تقارير مجلس الإدارة والجهات المانحة: السرد والبيانات والاستثناءات

## اليوم 5: مؤشرات النتائج واقتصاديات التقييم والمشروع الختامي: خطة تحسين الخدمة وتقييمها

- مجموعة مؤشرات النتائج ونظام المتابعة: تدفقات البيانات ولوحات المتابعة واجتماعات المراجعة
- اختيار تصميم التقييم: تقييم العمليات والنواتج والأثر على المستوى الإداري
- تكلفة الحالة وتكلفة النتيجة ومراجعة القيمة مقابل المال
- المشروع الختامي: صياغة خطة تحسين الخدمة وتقييمها لبرنامج خدمة اجتماعية تطبيقي
- 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 زملاء الدورة
- 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. وخلال أسبوع واحد تبني الأيام الثلاثة الأولى الخدمة نفسها: النماذج والمعايير والوصول ودورة إدارة الحالة والإشراف والسجلات والحوكمة. ويضيف اليوم الرابع التخطيط المبني على الاحتياج ومنطق البرنامج والتكليف بالخدمات، ويتناول اليوم الخامس المؤشرات واقتصاديات التقييم ثم يخرج المشاركون بخطة تحسين الخدمة وتقييمها لتوجيه المراجعة القادمة لخدمتهم.