

ما هو الدور الذي تلعبه الباحثة الاجتماعية او المنسقة في تحسين جودة الخدمات والوصول اليها

كيف يتم تحديد الحاجة لتحسين قابليات كادر العمل في ادارة الحالة

يعتبر التوجيه بانتظام والاشراف والتقييم ومراقبة قابليات كادر العمل على ادارة الحالة بما في ذلك المعرفة الاساسية والسلوك وكفاءة المهارات بين كادر العمل امراً بالغ الاهمية. تكون الحاجة الى الاشراف من اجل تقييم جودة خدمات ادارة الحالة والرعاية الموفرة وتسهيل بناء القابليات لتحسين جودة الخدمات. ينبغي على جميع المنظمات الموفرة لخدمات ادارة الحالة الحصول على مشرفة حالة مسؤولة عن مراقبة عمل الباحثات الاجتماعيات بانتظام.

يمكن للمشرفات استخدام مجموعة متنوعة من الادوات والموارد لتقييم جودة خدمات ادارة الحالة وذلك يشمل: **ادوات الاشراف على ادارة الحالة** لتقييم معرفة كادر العمل والسلوكيات الاساسية والمهارات والتواصل من اجل التعامل مع الاطفال¹ الناجين والبالغين.² بعض الامثلة الموضحة ادناه:

- تشمل **ارشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي** الادوات التالية: مقياس السلوك المرتكز على الناجيات لتقييم المعتقدات والقيم الشخصية للباحثة الاجتماعية واداة تقييم المعرفة بإدارة الحالة المرتكزة على الناجيات لتقييم المعرفة الاساسية لكادر عمل ادارة الحالة، اداة بناء مهارات ادارة الحالة المرتكزة على الناجيات لبناء مهارات الكادر.
- تشمل **ارشادات العناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي** ادوات الاشراف التالية: اداة تقييم المعرفة بالعناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي، اداة الاشراف: مقياس سلوك العناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي، اداة الاشراف: تقييم تواصل العناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي.³ يمكن استعمال هذه الادوات من قبل المشرفات لقياس معرفة وسلوك فرد من افراد كادر العمل حول الاعتداء الجنسي على الاطفال لقياس كفاءات⁴ العناية بالأطفال الناجين حول خدمات ادارة الحالة للناجين من الاطفال.

يجب على المشرفة والباحثة الاجتماعية تخصيص وقت لإكمال الادارة معاً في مكان خاص وهادئ كجزء من جلسة الاشراف والتوجيه. من المهم عند انتهاء هذا الوقت ان تقوم المشرفة والباحثة الاجتماعية بتخصيص بعضاً من الوقت لمناقشة بناء القابليات ومراجعة ثغرات المعرفة والسلوك والمهارات التي يمكن معالجتها من خلال المزيد من التوجيه، و تخصيص وقت لمناقشة فرص بناء القابليات. يوصى بإعادة استعمال الادارة (حسب الحاجة) كل ستة اشهر. ينبغي ان توفر هذه الادوات فرصاً لتحديد الثغرات والمناطق التي تحتاج الى تحسين من اجل تعزيز القابليات الادارية بين الكادر.

بالإضافة الى الاداة الرسمية لقياس قابليات الكادر، فيجب على المشرفات و الباحثات الاجتماعيات تأسيس فرص منتظمة (يفضل ان تكون اسبوعية) للإشراف و المراقبة بشكل مباشر⁵. بعدها يجب على المشرفات والباحثات الاجتماعيات تخصيص وقت معاً ليس فقط من اجل تحديد اين يجب بناء القابليات ولكن ايضاً لتحديد الفرص والنجاحات. من اجل ذلك تستطيع مشرفة ادارة الحالة ان يصنع قائمة **مراجعة الجودة الخاصة بإدارة الحالة للناجين من الاطفال والبالغين**^{6,7} كجزء من الاشراف على الحالات خلال المراجعات المنتظمة لتقييم تطبيق المهارات والمعرفة لإدارة الحالة. بإمكان المشرفات مراجعة ممارسات الباحثين/ الباحثات الاجتماعيات على حالة فرد من الافراد عن طريق سؤال الباحث/الباحثة الاجتماعية اذا كانوا قد اكملوا المهام المذكورة في كل خطوة من خطوات ادارة الحالة. توفر قائمة المراجعة هذه فرصة لتقييم الممارسة المباشرة للباحث/الباحثة الاجتماعية ولتلقى الاشراف من مشرفة الحالة.

كجزء من هذا الاجراء، يجب على المشرفات مراجعة ملفات ادارة الحالة بانتظام. بإمكان هذا ان يساعد على تقييم كيفية توفير هذه الخدمات وما اذا كان يتم استعمال وتحديث ومراجعة استمارات ادارة الحالة بشكل صحيح. لا يجب ان يتم حدوث ذلك بوجود الباحثة الاجتماعية ولكن يجب ان تكمل طرق الاشراف الاخرى.

اخيراً، **رضاء العميل/استمارات ردود الافعال** يمكن استعمالها للحصول على ردود افعال العملاء حول تجربتهم الكاملة لخدمات ادارة الحالة الموفرة وتقييمها. يطلب منهم تقييم مستوى رضاءهم عن الخدمات جميعها و حول ما اذا شعروا انهم قد تمت مساعدتهم بنجاح و ما اذا كان قد تم تلبية احتياجاتهم وكيف يمكن تحسين الخدمات. يمكن لردود الافعال تحسين الخدمات لتلبية احتياجات العملاء بشكل افضل ولكن لا يجب استخدامها كأداة لتقييم افراد كادر العمل. هي ايضا تقوم بتوفير فرص لتقييم مدى رضاءهم عن الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات الاخرون الذين تمت الاحالة اليهم.

بالإضافة الى الادوات المذكورة اعلاه التي يمكن ان تقيم خدمات ادارة الحالة والتي تشمل: أ) الثغرات الموجودة في مهارات ومعرفة وسلوك الباحثة الاجتماعية التي يمكن ان تدل على المزيد من التوجيه وبناء القابليات، ب) ردود الافعال المباشرة من العملاء حول رضاءهم عن الخدمات. تشمل المؤشرات الاخرى التي بإمكانها تحديد الحاجة لتحسين قابليات الكادر على ادارة الحالة او الوصول الى الخدمات:

- مستويات عالية من الندم بين العملاء، أي ان العديد من العملاء الذين تتم احالتهم او الذين يمثلون انفسهم لا يعودون لخدمات المتابعة.
- تغيرات في مستويات طلب المساعدة بين العملاء بما في ذلك انخفاض اعداد التقارير على اساس شهري او ربع سنوي، تغيرات في انماط واتجاهات الابلاغ (مثل انخفاض في عدد الناجين من الاطفال او القاصرات او نوع الحالات).
- انخفاض في الاحالات من الشركاء الاخرين الى وكالتك او ردود الافعال المباشرة خلال مؤتمرات الحالة.

مراجعة التوجهات لتحسين الوصول إلى الخدمات يعتبر التحليل المنتظم لبيانات إدارة الحالة ونظم إدارة المعلومات للعنف القائم على النوع الاجتماعي أمر مهم من أجل مراجعة الأنماط والتوجهات المتغيرة في الإبلاغ والإحالات. في مراجعة التوجهات في مسارات الإحالة، قد تكون الأنماط متصلة بعوامل خارجية تشمل وظيفة مسار الإحالة، والتغيرات في الخدمات، أو الثغرات في العناية بالناجيات (مثل نقص الإدارة السريية لخدمات الاغتصاب، خيارات الأمان المحدودة، الخ)، وقد تكون هنالك أيضاً مؤشرات على التغيير في البيئة الخارجية كانهدام الامان وضعف الوصول الى الخدمات. تعتبر مسارات الإحالة الشغالة مع الخدمات الضرورية التي تشمل وليست محددة بالاتي: مثلي الصحة، الدعم النفسي والاجتماعي، الخدمات الأمنية، والممثلين القانونيين أمراً بالغ الأهمية لتوصيل الخدمات الى الناجيات. من دون الوصول الى هذه الخدمات ستكون الباحثة الاجتماعية مقيدة لتوفير خدمات المتابعة و الإحالات لتلبية احتياجات العملاء الصحية والأمنية وغيرها من الاحتياجات. في حين قد تكون العديد من هذه الخدمات محدودة في الأوضاع الإنسانية لكن يجب على جميع وكالات ادارة الحالات اجراء تحليل للثغرات في الخدمات قبل تأسيس الخدمات وللخدمات المتوفرة بالفعل، ويجب عليهم تحديث تخطيطهم للخدمات بانتظام. لیتمكنوا من توفير إحالات وخدمات إدارة الحالة بالأخص للناجين الأطفال والبالغات من الاعتداء الجنسي.

من أجل تقييم الوصول، يجب أن تجتمع الباحثات الاجتماعيات بشكل جماعي على اساس منتظم (يُفضل أن يكون ذلك شهرياً) مع شركاء مسار الإحالة لمراجعة مسارات الإحالة و: (1) التحقق في اذا كانت جميع المعلومات حول مسار الإحالة هي الحالية، (2) تحديد في اذا كان هنالك ممثلين جديدين يقومون بتوفير خدمات الاستجابة، (3) تحديد تحديات الوصول الى خدمات الاستجابة، (4) مناقشة الحلول الممكنة للحصول على الوصول، (5) التأكد من مشاركة معلومات الإحالة الحديثة بشكل واسع بين الباحثات الاجتماعيات وكادر العمل الإنساني.

ماذا يمكن للباحثة الاجتماعية فعله؟

- مراجعة المعرفة والمهارات والسلوك في ارشادات ادارة الحالة المشتركة بين الوكالات وارشادات العناية بالأطفال الناجين.

- المرافعة والمشاركة في اجتماعات الاشراف المنتظمة مع المشرفة.
- التعرف على مسارات الاحالة و تطوير علاقات وطيدة مع شركاء مسارات الاحالة وتحديث معلومات مسارات الاحالة بانتظام.
- اعلام القطاعات الفرعية الدولية والاقليمية للعنف القائم على النوع الاجتماعي و القطاعات الفرعية لحماية الاطفال (عن طريق المشرفة) في حال عدم صحة معلومات مسارات الاحالة.

ما الذي تستطيع المشرفة فعله؟

- عقد اجتماعات اشراف مع الباحثات الاجتماعيات بانتظام وتوفير ردود افعال بناءة وتطوير خطط لتحسين ثغرات القابليات.
- اجراء اجتماعات تخصص مجموعة اشراف الحالة مع فريق ادارة الحالة لمراجعة الحالات والتفكير بالردود والخيارات الممكنة.
- توفير تدريبات منتظمة وتدريبية لبناء المهارات والمعرفة حول ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- المرافعة مع قطاع الصحة والقطاع الفرعي لحماية الاطفال والعنف القائم على النوع الاجتماعي والقطاعات الاخرى لمعالجة الثغرات في الخدمات.

ما الذي يمكن لمنسق القطاع الفرعي للعنف القائم على النوع الاجتماعي او حماية الطفل فعله؟

- ضمان مراجعة وتحديث معلومات مسارات الاحالة و تداولها على نطاق واسع الى الشركاء الانسانيين والمجتمع.
- اجراء تقييمات مع المجتمع والمسؤولين الانسانيين عن الوصول المدرك الى خدمات الاستجابة.
- تطوير وسائل تخص المعلومات والتعليم و التواصل تكون مناسبة عمرياً وثقافياً لتشجيع طلب المساعدة بين اعضاء المجتمع.
- مناقشة التحديات والحلول الممكنة لحل مشاكل الوصول خلال اجتماعات التنسيق (دون التحدث عن حالات محددة).

نقاشات محفزة

عندما تقوم المشرفة بعقد اجتماع اشرافي مع الباحث/الباحثة الاجتماعية و كانت الباحثة الاجتماعية تعمل لدى المنظمة لمدة سنة و هي تخرجت حديثاً من مجال العمل الاجتماعي ، وملتزمة للغاية و توافقة للعمل ولكنها تشعر بالارتباك عند التعامل مع الحالات المعقدة خصوصاً تلك التي تتعلق بالأطفال او القاصرات/القاصرين الذين تعرضوا لتجربة الاعتداء الجنسي. تجتمع المشرفة مع الباحث/الباحثة الاجتماعية شهرياً لمراجعة تقدمها ومناقشة التحديات مع الحالات و الثغرات في الخدمات.

تلاحظ المشرفة حدوث انخفاض في عدد الحالات المتعلقة بالناجين من الاطفال والقاصرات في غضون الاشهر الثلاث الاخيرة. وكانت المشرفة غير متأكدة من كون ذلك مرتبطاً بقابلية الباحثة الاجتماعية او اذا كان ذلك متصلاً بعوامل خارجية. ففي الاشهر القليلة الماضية اغلقت عدد من الوكالات برامجها نتيجة لانخفاض في التمويل.

[من أجل السيناريو، اطلب من الباحثة الاجتماعية والمشرفة تحفيز جلسة اشراف، قومي باستعمال بعض من ادوات الاشراف المذكورة اعلاه ثم قومي بمراجعة ملفات الحالة وردود افعال العميل. بعدها ينبغي عليهم مناقشة مراجعة تخطيط الخدمة ومسار الاحالة لمعرفة ما اذا كانت هنالك مشكلة في احالات الشركاء.]

¹ لجنة الإنقاذ الدولية ووكالة للأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم و صحة الأطفال (2011) العناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي.

² لجنة الإنقاذ الدولية (2016) إرشادات إدارة الحالة المشتركة بين الوكالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

³ لجنة الإنقاذ الدولية ووكالة للأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم و صحة الأطفال (2011) العناية بالأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي.

⁴ يعرف الفصل الأول من إرشادات العناية بالأطفال الناجين 10 مناطق التي يجب أن يكون بمقدرة الكادر توضيح معلومات كافيها عنها: (1) تعريف الإساءة الجنسية للأطفال. (2) نطاق المشكلة. (3) إفصاح الأطفال عن الإساءة الجنسية. (4) مرتكبين الإساءة الجنسية. (5) الصببية والإساءة الجنسية. (6) تأثير الإساءة الجنسية على مختلف الأعمار ومراحل النمو. (7) تأثير الإساءة الجنسية على مقدمي الرعاية. (8) احتياجات الأطفال بعد التعرض للإساءة الجنسية. (9) الأطفال والمرونة. (10) آليات وأعراف حماية الأطفال المحلية.

⁵ مذكورة في المكان نفسه

⁶ <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/#downloads>

⁷ https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/9_Case-Management-Checklist.pdf

