

إطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الأطفال

مقدمة لإطار عمل تقييم الجودة وإرشادات الاستخدام

الفهرس

[الكلمات المركبة والأختصارات 3](#_Toc13250012)

[مقدمة لأطار عمل تقييم الجودة 4](#_Toc13250013)

[الأشخاص المعنيين بأطار عمل تقييم الجودة 4](#_Toc13250014)

[وقت أستخدام أطار عمل تقييم الجودة 5](#_Toc13250015)

[نظرة عامة لأطار عمل تقييم الجودة 5](#_Toc13250016)

[أبعاد أطار عمل تقييم الجودة 6](#_Toc13250017)

[مستويات الجودة 7](#_Toc13250018)

[طريقة أستخدام أطار عمل تقييم الجودة 8](#_Toc13250019)

*ملاحظة: تم تضمين الأدوات في ملفات منفصلة و على شكل روابط في هذا الملف.*

# 

# الكلمات المركبة والاختصارات

أ.ح - أدارة حالة

م.ع.أ.ح - مجموعة عمل أدارة الحالة, مجموعة عمل للتحالف الدولي لحماية الأطفال في الأفعال الإنسانية

ح.ط - حماية الأطفال

م.ن.م - مجاميع نقاشية مركزة

ع.ق.ن.أ - العنف القائم على النوع الاجتماعي

أ.م.أ.ح - أدارة المعلومات لإدارة الحالات

م.ت.م.ت -مراقبة, تقدير, مسؤولية و تعليم

أ.ت.ج - أطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الأطفال

أ.ع.م - إجراءات العمل الموحدة

ط.غ.م - الأطفال الغير مصحوبين والمنفصلين عن ذويهم

# مقدمة لأطار عمل تقييم الجودة

تم تعريف أدارة الحالة في إرشادات أدارة الحالة وحماية الأطفال (2014) كالآتي:

*‘هي طريقة لتنظيم وتنفيذ العمل لتلبية احتياجات الاطفال (وأسرهم) بطريقة مناسبة و منهجية وفي الوقت المناسب من خلال الدعم المباشر و/أو الإحالات, ووفقاً لأهداف البرنامج أو المشروع’*

*‘*

أدى الاستخدام السائد لإدارة الحالات في الأوضاع الإنسانية كمنهج للاستجابة لاحتياجات حماية الأطفال

إلى زيادة التركيز على أهمية القدرة على تقييم جودة الاستجابة والنظام الذي تعمل فيه..

تم تطوير أطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الأطفال (أ.ت.ج) وفق  [التحالف لحماية الأطفال في الأعمال الإنسانية](https://alliancecpha.org/en/child-protection-hub/unaccompanied-and-separated-children-task-force) من قبل [مجموعة العمل الدولية لإدارة الحالة](https://alliancecpha.org/en/child-protection-hub/case-management-task-force). ان الهدف من اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال (أ.ت.ج) هو لتوفير اطار عمل و أداة لتقييم كيفية عمل نظام ادارة الحالة (سواء كان ذلك ضمن المنظمة او كنظام مشترك بين الوكالات / نظام وطني لإدارة حالات) وكيف يتم تحسين هذا النظام. يشمل هذا ممارسات ادارة الحالة - وهذا يعني كيفية تنفيذ ادارة الحالة في الميدان ونوعية الجودة, حيث يأخذ بنظر الاعتبار كل من الاستجابة لإدارة الحالات ونظامها قد يكون في مراحله الاولى في التطوير, على سبيل المثال: خلال المراحل المبكرة من الاستجابة لحالات الطوارئ. يوفر اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال (أ.ت.ج) الاساس لدعم التطوير المستمر لإدارة الحالة في سياق معين عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف في استجابة ادارة الحالة ونظامها.

ان اسس اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال هي  [ارشادات ادارة الحالة](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf) المشتركة بين الوكالات و  [المعايير الدنيا لحماية الاطفال في الافعال الانسانية](http://cpwg.net/?get=006914%7C2014/03/CP-Minimum-Standards-English-2013.pdf). تمت الاشارة ايضاً الى وثائق الارشاد المهمة مثل  [مجموعة التدريب والإشراف لإدارة الحالة](https://resourcecentre.savethechildren.net/library/case-management-supervision-and-coaching-package) المشتركة بين الوكالات, ونموذج اجراءات العمل الموحدة المشترك بين الوكالات لإدارة حالات حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية.

.ونموذج اجراءات العمل الموحدة المشترك بين الوكالات لإدارة حالات حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية ,. والاستمارات الموحدة لإدارة حالات حماية الاطفال المشتركة بين الوكالات في الضوابط الانسانية, والمؤشرات الدنيا لمعايير ادارة حالات حماية الاطفال المشتركة بين الوكالات. اما بالنسبة لضوابط اللاجئين, فقد تتضمن ادارة حالات حماية الاطفال خطط حماية اجرائية رسمية في تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل فيما يتعلق بالقرارات التي تؤثر عليه بشكل كبير. لذلك تتم الاشارة الى  [ارشادات تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل](https://resourcecentre.savethechildren.net/library/guidelines-assessing-and-determining-best-interests-child-2018-provisional-release) التابعة لمفوضية الامم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين .

يجب الاشارة الى ان اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال لا يسعى لاستبدال او ازالة الحاجة لتقييم البرنامج, بل ينظر اليه كإطار عمل واداة لإكمال هذه التقييمات واعطاء قيمة مضافة لها من خلال جودة استجابة ادارة الحالات والنظام الذي تعمل فيه.

## الأشخاص المعنيين بإطار عمل تقييم الجودة

بسبب توفر اطار عمل واداة شاملة من اجل التقييم من قبل اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال , فهنالك حاجة لدرجة من الحكم المهني خلال التطبيق والاستخدام. تم تطوير اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال لدعم المسؤولين عن استجابة ادارة الحالة ونظامها بشكل مباشر (وتقني) بالإضافة الى طريقة تحسينها. قد يتضمن هذا الاجراء أخصائيين لحماية الاطفال (في ادارة الحالة), ومدراء, مستشارين ومنسقين, ولكن يجب على الاقل ان يتسم طاقم العمل بالصفات الآتية:

* الفهم التقني لإدارة الحالات وحماية الاطفال؛
* الخبرة في ممارسة واشراف وتدريب وبناء السعات لإدارة حالات حماية الاطفال؛
* المسؤولية والقدرة على تصميم وادارة والاشراف على جمع البيانات لاطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال؛
* المنصب من اجل اتخاذ القرارات بشأن التغيرات في استجابة / نظام ادارة الحالات.

## 

## وقت استخدام إطار عمل تقييم الجودة

تم تطوير اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال من اجل استخدامه في الضوابط الانسانية (ذلك يتضمن الكوارث طويلة المدى), على الرغم من امكانية تكيفها من اجل الاستخدام وفق ضوابط التطوير. يمكن استعمال اطار العمل كأداة من اجل تقييم جودة استجابة الحالة ونظامها (سواء كان ذلك على مستوى المنظمة او على مستوى مشترك بين الوكالات/مستوى وطني) و/او كإطار عمل فكري لاستخدامه كأساس لتخطيط / تصميم استجابة ادارة الحالة ونظامها[[1]](#footnote-1). في كلتا الحالتين, يمكن استخدامه الى اقصى حد او يمكن اختيار ابعاد محددة لاطار العمل والتخطيط.

تشمل الأمثلة الآتية كيفية استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال:

* تقييم جودة وعمل استجابة ادارة الحالة ونظامها- اما كجزء من تقييم المشروع او كمراجعة البرنامج او كتقرير المانح؛
* لتحديد المناطق في استجابة ادارة الحالة ونظامها التي تحتاج الى تعزيز و الاجراءات الرئيسية اللازمة لتسهيل التغيير- على سبيل المثال: كجزء من تعزيز ممارسة ادارة الحالة او تطوير السياسات او تنمية القدرات؛
* للحصول على فهم وافي وعميق حول كيفية عمل بُعد معين من استجابة ادارة الحالة ونظامها قبل تقديم ادارة او سياسة جديدة- مثل: عند طرح قاعدة بيانات جديدة لإدارة المعلومات مثل  [نظام ادارة المعلومات لحماية الاطفال+](https://www.cpims.org/).

# نظرة عامة لاطار عمل تقييم الجودة

يتكون اطار عمل تقييم الجودة من عدد من الادوات والمصادر المرتبطة:

1. المقدمة والارشاد: **تتوفر مقدمة حول اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال (أ.ت.ج) وتتوفر ارشادات حول استخدامها.**
2. اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال (أ.ت.ج): **هو اطار عمل واداة لتقييم/تخطيط استجابة إدارة الحالات والنظام الذي تعمل فيه. تم شرح تصميم اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال بشكل اضافي ادناه.**
3. نموذج خطة العمل: **هو نموذج مصمم لتسهيل تخطيط الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها لتعزيز استجابة ادارة الحالة ونظامها (استناداً الى النتائج التي تم الحصول عليها من اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال واستخدام شبكة التغيير كمرجع).**
4. شبكة التغيير: **توفر مرجعاً للإجراءات المقترحة التي يجب اتخاذها من اجل تعزيز استجابة ادارة الحالة ونظامها. ان الاجراءات في شبكة التغيير هي اقتراحات فقط ويعتمد استخدامها على سياق وطبيعة نظام ادارة الحالات.**
5. ادوات جمع البيانات: **هي مجموعة مصادر من الادوات التي يمكن استخدامها لتقييم ابعاد مختلفة في اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال. يجب استخدام هذه الادوات كمورد فقط ويجب تعديلها / وضعها ضمن السياق من اجل استخدامها. يمكن ايضاً اضافتها الى / استبدالها بأدوات اخرى تستخدم وفق السياق. ويتم تضمين نظرة عامة على ادوات جمع البيانات المختلفة و استخدامها.**
6. نموذج ملخص التقرير: **هو نموذج لملخص تقرير حول تقييم الجودة (اذا تطلب ذلك).**

## ابعاد اطار عمل تقييم الجودة

يتكون **اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال من 8 ابعاد رئيسية يتم من خلالها تقييم ادارة الحالة في سياق معين. في ما يلي تم تعريف وتحديد الابعاد الثمانية الرئيسية لاطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال مع المكونات التي تتضمنها:**

|  |  |
| --- | --- |
| * كيف تم اتخاذ ادارة الحالة كمنهج لتلبية احتياجات حماية الاطفال في الضوابط الانسانية * كيف يتم تعريف وتحديد الفئة المستهدفة * سواء كان لدى الفئة المستهدفة امكانية الوصول والمشاركة في الاستجابة   سواء كانت العناصر الاساسية للاستجابة موجودة (مثل اجراءات العمل الموحدة وتخطيط الخدمات ومسارات الاحالة المتعددة القطاعات). | 1**. ا**ستجابة ادارة الحالة |
| تتم متابعة اجراء ادارة الحالة من قبل الباحثين الاجتماعيين في استجابة ادارة الحالة في حال تمت معالجة الحالات بطريقة مناسبة و منهجية وفي الوقت المناسب. و يقسم اجراء ادارة الحالة ايضاً الى 6 ابعاد فرعية تتوافق مع خطوات اجراء ادارة الحالة:   * التحديد والتسجيل * التقييم * وضع خطة الحالة * تنفيذ خطة الحالة * المتابعة والمراجعة   اغلاق الحالة | 2. اجراء ادارة الحالة |
| * مدى توافق استجابة ادارة الحالة مع التكامل والاندماج في النظام الوطني ادارة حالات حماية الاطفال [[2]](#footnote-2). * في حال كانت خطة الاستدامة و خطة الخروج من اجل الاستجابة محددة | 3. تعزيز نظام حماية الاطفال |
| * سواء كان اصحاب الشأن داخل نظام ادارة الحالة يعملون معاً وينسقون نشاطاتهم على مستوى الانظمة وعلى مستوى الحالات الفردية (في كان ذلك مناسباً). * سواء كانت خطة الحماية الغير رسمية و خطط الحماية المبنية على اساس المجتمع مرتبطة او مدمجة في النظام الرسمي لإدارة حالة حماية الاطفال. | **4.** التعاون والتنسيق |
| يتضمن ذلك قسم الموارد البشرية في استجابة ادارة الحالة, وبالتحديد مدى امتلاك الباحثين الاجتماعيين والمشرفين الكفاءات والمهارات والخبرات اللازمة لإجراء عمل الحالة بطريقة كفؤة ومناسبة وتحديد ما اذا كان يتم دعمهم بشكل كافي للقيام بذلك. يقسم هذا البعد الى 4 ابعاد فرعية:   * الحماية وعدم التسبب بالأذى * الكفاءات والمهارات والخبرات * تنمية القدرات * التدريب والاشراف | 5. تنمية القدرات وطاقم العمل المناسب |
| التحقق من وجود مصادر مالية و مادية ولوجستية كافية لتمكن النظام على العمل والباحثين الاجتماعيين على اداء واجباتهم بطريقة كفؤة ومسؤولة. | 6. المصادر الكافية |
| مدى وجود ادارة المعلومات اللازمة لمكونات ادارة الحالة, مثل:   * استمارات ادارة الحالة * سياسات حماية البيانات * سياسات مشاركة المعلومات * قاعدة بيانات ادارة المعلومات | 7. ادارة المعلومات |
| تعد كل من المراقبة و التقدير و المسؤولية و التعليم ضمن استجابة ادارة الحالة ونظامها وذلك يشمل العناصر الاتية:   * مؤشرات الأداء * انتاج البيانات لتكوين البرمجة والسياسة * الآراء والشكاوي وخطط الاستجابة والاجراءات | 8. مراقبة, تقدير, مسؤولية و تعليم (م.ت.م.ت) |

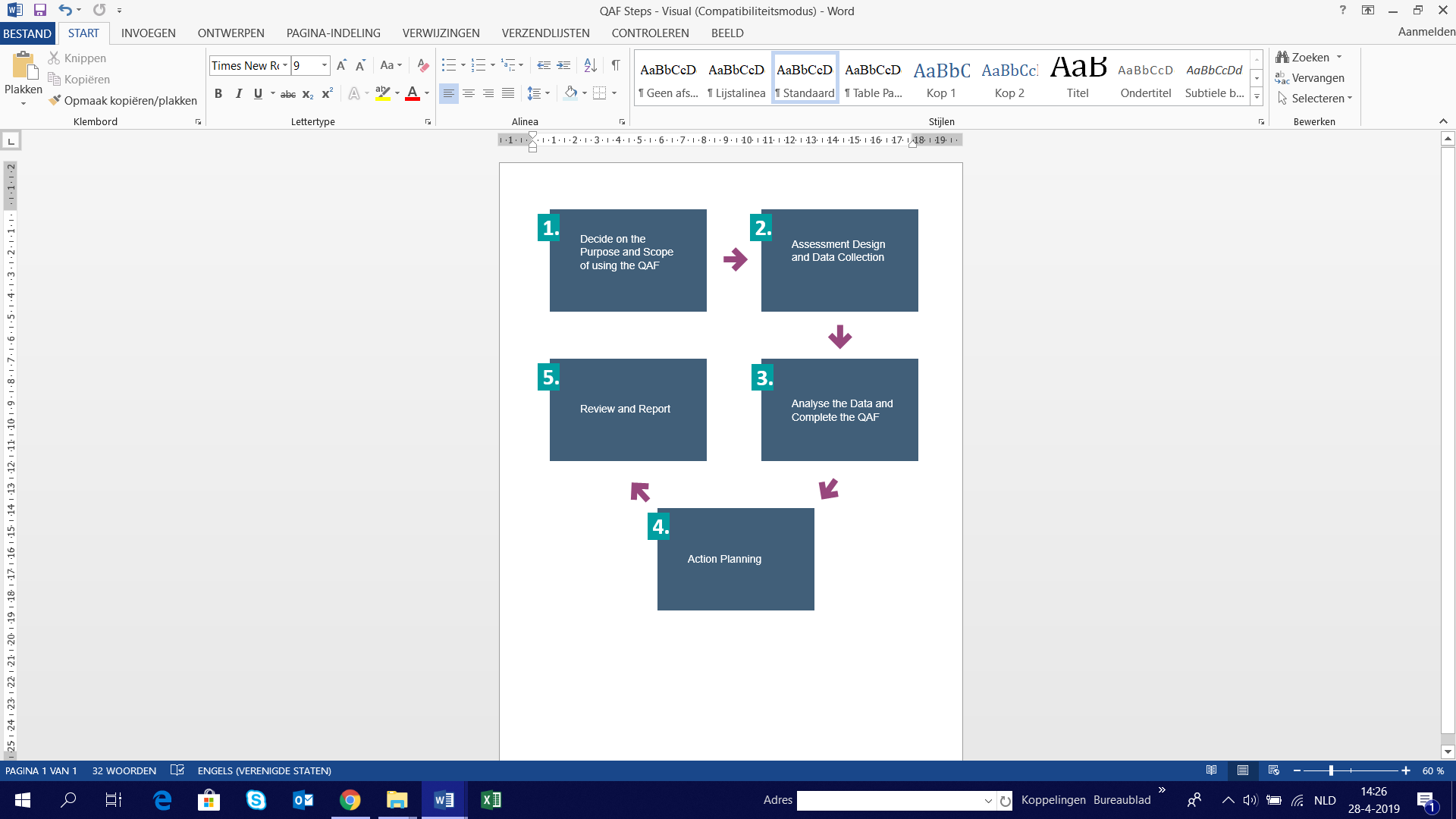
## مستويات الجودة

ينسب اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال كل بعد من ابعاد التقييم الى اربعة مستويات من الجودة. فيما يلي النتائج الرئيسية من اكمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال.

|  |  |
| --- | --- |
| * عندما تكون جودة ادارة الحالة سبب يدعو للقلق والخوف وتكون هنالك (اعلام حمراء أو مؤشرات هامة) تعرض استجابة ادارة الحالة ونظامها للخطر و ستصبح غير قادرة على اداء عملها بطريقة اخلاقية وذات للمسؤولية من اجل الالتزام بالمبدأ الاساسي الذي يتمثل في ’عدم التسبب بالأذى’.   قد تكون هنالك حاجة لإيقاف ادارة الحالة بشكل مؤقت حتى تتم معالجة المشاكل الهامة الحرجة. | تقتضي معالجتها (حرجة) |
| * عندما تكون جودة ادارة الحالة في وضع متفاوت وتمنع بعض نقاط الضعف والثغرات النظام من العمل بطريقة فعالة, يعد هذا مشابهاً للمراحل الاولى من تطوير استجابة ادارة الحالة ونظامها. * قد يتطلب ذلك المزيد من التغييرات / التطويرات من اجل التقرب من تحقيق المستوى الادنى من الجودة المطلوبة. | تتطلب تحسيناً (متوسطة) |
| * عندما تكون جودة ادارة الحالة متوافقة مع مبادئ الارشاد و المعايير الدنيا الموجودة في [ارشادات ادارة الحالة المشتركة بين الوكالات](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf)  و  [المعايير الدنيا لحماية الاطفال في الاعمال الانسانية](http://cpwg.net/?get=006914%7C2014/03/CP-Minimum-Standards-English-2013.pdf) . يعد هذا مؤشر على عمل استجابة ادارة الحالة ونظامها بطريقة فعالة واخلاقية وذات مسؤولية. * تكون استجابة ادارة الحالة ونظامها في موقع يمكنها من المضي في ممارسات اكثر تقدماً, على الرغم من انه قد يلزم ذلك اتخاذ اجراءات لضمان بقاء الجودة على هذا المستوى. | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مقبولة) |
| * عندما تتجاوز جودة ادارة الحالة ما يعتبر الحد الادنى في [ارشادات ادارة الحالة المشتركة بين الوكالات](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf)  و  [المعايير الدنيا لحماية الاطفال في الاعمال الانسانية](http://cpwg.net/?get=006914%7C2014/03/CP-Minimum-Standards-English-2013.pdf)  . * قد يلزم ذلك اتخاذ اجراءات لضمان بقاء الجودة على هذا المستوى و / او العمل لزيادة مستوى الجودة لأكثر مما يعتبر حداً ادنى. * قد يتم تسجيل الممارسات الفضلى ويتم مشاركتها للاستعمال بشكل اوسع. | الممارسة الجيدة (جيدة) |

# 

# طريقة استخدام اطار عمل تقييم الجودة

على الرغم من ضرورة تنظيم كل تقييم وفقاً للاحتماليات والقيود الموجودة في السياق, فمن المستحسن استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال باتباع الخطوات المحددة ادناه:

1. تحديد هدف ونطاق استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال

يجب تحديد هدف ونطاق اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال عن طريق الاستشارة ضمن فريق ادارة الحالة / حماية الاطفال (على مستوى الوكالة) و/او عن طريق استشارة اعضاء مجموعة التنسيق لإدارة الحالة وفق السياق (على المستوى المشترك بين الوكالات وعادة بمشاركة السلطات الحكومية المسؤولة عن ادارة حالات حماية الاطفال).

يجب على الاقل اعتبار الآتي:

* سبب تكوين اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال :
  1. **لتقييم جودة استجابة ادارة الحالة ونظامها.**
  2. **لاستعمالها كأساس لتصميم / تعزيز استجابة ادارة الحالة ونظامها.**
* الاشخاص المعنيين المشتركين في إكمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال :
  1. **وكالة واحدة**
  2. **عدة وكالات (مثال: عن طريق مجاميع تنسيق ادارة الحالة ضمن السياق)**
  3. **السلطات الحكومية المسؤولة عن حماية الاطفال**
* اين سيتم استعمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال:
  1. **على المستوى الوطني**
  2. **على المستوى دون الوطني (يجب تحديد المناطق الجغرافية)**
* كيف سيتم استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال:
  1. **الى اقصى حدوده**
  2. **اختيار ابعاد محددة من اطار العمل فقط لاستخدامها**
* وقت استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال:

سيعتمد الوقت اللازم لإكمال التقييم بشكل كبير على هدف ونطاق استخدام اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال وسيحتاج الامر الى النظر فيه بعناية مع مراعاة المصادر المتاحة. قد يتطلب اجراء تقييم وكالة واحدة لاستجابة ادارة الحالة في موقع واحد او موقعين بضعة ايام من العمل الميداني فقط, بينما قد يستغرق اجراء تقييم شامل للنظر في نظام ادارة حالات وطني عبر العديد من الوكالات والمناطق الجغرافية عدة اسابيع.

1. **تصميم التقييم وجمع البيانات**

من اجل تقييم الجودة يجب جمع البيانات الخاصة باستجابة ادارة الحالة ونظامها. يمكن استعمال مجموعة من الادوات لتقييم ابعاد مختلفة من اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال (يرجى مراجعة الملف 5. ادوات جمع البيانات). **يجب استخدام هذه الادوات كمورد فقط ويجب تعديلها / وضعها ضمن السياق من اجل استخدامها. يمكن ايضاً اضافتها الى / استبدالها بأدوات اخرى تستخدم وفق السياق.**

**تساعد الادوات المشمولة على جمع البيانات من ابعاد مختلفة من اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال في وقت واحد (يرجى مراجعة مصفوفة جمع البيانات) ,و قد يسهل هذا التقسيم / التحقق من النتائج. يعد هذا الاجراء مهماً من اجل التأكد من اعتبار النتائج صحيحة على سبيل المثال عند النظر في كفاءات الباحث الاجتماعي سيكون من الضروري فهم كيف ينظر الباحث الاجتماعي الى نقاط قوته وضعفه و مقارنتها مع تقرير الاطفال / الاسر بناء على تجاربهم مع الباحثين الاجتماعيين. يمكن تحقيق ذلك من خلال مراقبة المشرفين المباشرة لممارسة عمل الحالة في الميدان. عموماً يجب تجنب مصادر المعلومات الفردية حيثما امكن ذلك.**

بالإضافة الى استخدام ادوات جمع البيانات, فيقترح ايضاً اجراء مراجعة مكتبية من خلال التقييمات والتقارير الحالية (حماية الاطفال / ادارة الحالة), والبيانات المتوفر في انظمة ادارة المعلومات (مثل نظام ادارة المعلومات لحماية الاطفال), والوثائق الرئيسية الاخرى مثل: اجراءات العمل الموحدة وادوات ادارة الحالة في الاستخدام. علاوة على ذلك فيمكن نشر اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال الى الوكالات التي تقدم خدمات ادارة الحالة مع طلب لإكمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال بناء على استجابة ادارة الحالة ونظامها الداخلي.

من الموصى به تصميم خطة تقييم مبنية على هدف ونطاق استعمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال مهما كانت المصادر وادوات جمع البيانات التي سيتم استخدامها. يجب ان تتضمن مثل هذه الخطة على الاقل الآتي:

* **مراجعة مكتبية للمعلومات الحالية؛**
* **تحديد منهج واطار اختيار العينات (ذلك يشمل اختيار الموقع واختيار المخبرين الرئيسيين)؛**
* **اختيار ادوات ادارة وتجميع البيانات وتعديلها / تطويرها ووضعها ضمن السياق؛**
* **تحديد اجراء لجمع وتنظيف وتصفية وتصنيف البيانات؛**
* **تطوير اجراءات العمل العاجلة في حال التقاء فرق التقييم مع اطفال في حاجة للحماية؛**
* **توظيف وتدريب فرق التقييم.**

1. تحليل البيانات واكمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال

يجب التحقق من المكونات داخل كل صف وتحت كل بعد في اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال حيث يمثل ذلك الوضع ضمن السياق بشكل وثيق بناءً على تحليل البيانات التي تم جمعها. ان المكونات التي تم التحقق منها تتوافق مع مستوى الجودة المخصصة لهذا المكون (أي: تقتضي معالجتها (حرجة), تتطلب تحسيناً (متوسطة), تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مقبولة) , والممارسة الجيدة (جيدة) ).

بعد فحص المكونات التي تمثل الوضع ضمن السياق بشكل وثيق, يجب تحديد المستوى العام للجودة لهذا البعد بالأخص من خلال التحقق من المربع المناسب في الجزء العلوي لذلك البعد. بشكل عام, سيكون هذا ادنى مستوى للجودة المحرزة لمختلف الصفوف تحت ذلك البعد. يوفر ايضا اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال المساحة لتحديد الملاحظات لذكر سبب تعيين مستوى الجودة تلك لذلك البعد بالأخص. قد تشير هذه الملاحظات الى المكونات المحددة المتحقق منها تحت ذلك البعد.

1. وضع خطة العمل

بمجرد اكتمال اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال, ستكون هنالك حاجة للتحديد والمباشرة بتنفيذ الاعمال الرئيسية اللازمة لتعزيز استجابة ادارة الحالة ونظامها. يمكن استعمال نموذج خطة العمل المضمن في هذه المجموعة لهذا الغرض.

يتم تضمين مرجع للأعمال المقترحة التي يجب اتخاذها لغرض تعزيز استجابة ادارة الحالة ونظامها في هذه المجموعة وكذلك في استمارة شبكة التغيير. وكما ذكر مسبقاً ان الاعمال في شبكة التغيير هي اقتراحات فقط ويعتمد استعمالها على السياق وطبيعة النظام الخاصة بإدارة الحالة.

يجب الاشارة الى ان اطار عمل تقييم الجودة لإدارة حالات حماية الاطفال ليس مبنياً على فكرة النجاح / الفشل, بل على النظر الى نقاط القوة والضعف في استجابة ادارة الحالة ونظامها من اجل تحديد المجالات التي تحتاج الى تركيز الاعمال اللازمة لدعم التحسين.

1. المراجعة والتقرير

بمجرد انتهاء خطة العمل والاتفاق عليها وتنفيذها, يوصى بمراجعة تقدم التنفيذ بانتظام. يعتمد التكرار والاطار الزمني للمراجعات على نطاق خطة العمل ولكن يجب ان يكون ذلك على الاقل كل 3 اشهر. تم وضع نموذج مقترح لملخص التقرير الاساسي في هذه المجموعة.

1. يجب مراجعة القسم الثاني من  [ارشادات ادارة الحالات لحماية الاطفال المشتركة بين الوكالات(2014)](http://cpaor.net/resources/inter-agency-case-management-guidelines-and-training-manuals-2014-available-arabic-english)  حول الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند التخطيط و/او التطوير استجابة ادارة الحالة ونظامها. [↑](#footnote-ref-1)
2. ولذلك فأن استجابة ادارة الحالة تأخذ بنظر الاعتبار العناصر (لكنها ليست محددة بها) الآتية: الاعتماد على خدمات وبرامج ادارة الحالة الحالية, الربط والتنسيق مع الهياكل الحكومية ذات الصلة وغيرها من اصحاب الشأن في النظام (يشمل ذلك خطط التنسيق الوطنية), اتباع اطر العمل السياسية والقانونية ضمن السياق, الاعتماد على الممارسات الاجتماعية الايجابية للرعاية والحماية, استخدام البيانات الحالية, الاستناد على الادلة و الممارسات الوطنية الفضلى. [↑](#footnote-ref-2)