اطارعمل تقييم جودة ادارة الحالة

|  |  |
| --- | --- |
| ***التاريخ:*** *(يوم/شهر/سنة)* | ***الهدف:*** *] تحديد الغرض من اكمل اطار عمل تقييم جودة لادارة حالات حماية الاطفال[* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 1. استجابة ادارة الحالة |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يكون منهاج ادارة الحالة جزءً من خطة محددة مشتركة بين الوكالات ويتم اتباعه بناء على تقييم احتياجات المشترك بين الوكالات لسياق العمل الخارجي والقدرة الداخلية من اجل اجراء ادارة حالة ذات جودة (باتباع المعايير المحددة المشتركة بين الوكالات[[1]](#footnote-1) ومعايير المنظمات المحددة وطنياً). | [ ] يكون منهاج ادارة الحالة جزءً من خطة محددة للاستجابة ويتم اعتماد هذا المنهاج بناء على تقييم احتياجات سياق العمل الخارجي والقدرة الداخلية من اجل اجراء ادارة حالة ذات جودة. | [ ] تم اعتماد منهاج ادارة الحالة بناء على تقييم الاحتياجات لسياق العمل الخارجي. | [ ] تم اعتماد منهاج ادارة الحالة بغض النظر عن تقييم الاحتياجات لسياق العمل الخارجي والقدرات الداخلية من اجل اجراء ادارة حالة ذات جودة. |
| [ ] تم استعمال تحليل مخاطر حماية الاطفال 2 الذي تم اجراءه لتحقيق المعايير المؤهلة 3 لإدارة حالات حماية الاطفال وارشادات تحديد الاولوية4 لإدارة حالات حماية الاطفال. | [ ] تم استعمال تحليل مخاطر حماية الاطفال 2 الذي تم اجراءه لتحقيق المعايير المؤهلة 3 لإدارة حالات حماية الاطفال. | [ ] تم اجراء تحليل مخاطر حماية الاطفال2 استناداً على التهديدات والاعتداءات الاساسية التي تؤثر على الاطفال وفق السياق حيث يكون الاطفال اكثر ضعفاً من مواجهة هذه المخاطر. | [ ] لم يتم اجراء تحليل مخاطر حماية الاطفال[[2]](#footnote-2) لتحقيق معايير المؤهلة [[3]](#footnote-3) وارشاد تحديد الاولوية[[4]](#footnote-4) لإدارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] اجراء اتفاقيات للتأكد من كون حالة الاطفال تتوافق مع المعايير المؤهلة لكي يكون باستطاعة ادارة حالة حماية الاطفال الوصول و المشاركة في اجراء ادارة الحالة (ذلك يشمل الاطفال الذين يعانون من صعوبات وظيفية و اعاقات). | [ ] اجراء اتفاقيات للتأكد من كون حالة الاطفال تتوافق مع المعايير المؤهلة لكي يكون باستطاعة ادارة حالة حماية الاطفال الوصول و المشاركة في اجراء ادارة الحالة. | [ ] اجراء اتفاقيات للتأكد من كون حالة الاطفال تتوافق مع المعايير المؤهلة لكي يكون باستطاعة ادارة حالة حماية الاطفال الوصول الى خدمات ادارة الحالة. | [ ] لم يصل ويشارك في اجراء ادارة الحالة عدد كبير من الاطفال الذين تم تحديدهم على انهم مطابقين للمعايير المؤهلة لإدارة حالات حماية الاطفال.. |
| [ ] وجود تخطيط للخدمات5 ومسارات الاحالة متعددة القطاعات6 على المستوى الوطني و دون الوطني (المحلي) لإدارة حالات حماية الاطفال. و يتم تحديثها ونشرها على الاقل كل 6 اشهر . | [ ] وجود تخطيط للخدمات5 ومسارات الاحالة متعددة القطاعات6 على المستوى الوطني و دون الوطني (المحلي) لإدارة حالات حماية الاطفال. | [ ] وجود تخطيط للخدمات5 ومسارات الاحالة متعددة القطاعات6 على المستوى الوطني لإدارة حالات حماية الاطفال. | [ ] لا يوجد تخطط للخدمات[[5]](#footnote-5) و / او مسارات الاحالة متعددة القطاعات[[6]](#footnote-6) لإدارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] تم تطوير اجراءات العمل الموحدة 7 لإدارة حالات حماية الاطفال عن طريق اجراء مشترك بين الوكالات (على سبيل المثال: عن طريق مجموعة تنسيق ادارة الحالة الوطنية) ويتم اعترافها رسمياً ضمن القانون ومراقبة تنفيذها. يتم ايضاً تحديث ونشر اجراءات العمل الموحدة على الاقل كل 6 اشهر. | [ ] تم تطوير اجراءات العمل الموحدة7 لإدارة حالات حماية الاطفال عن طريق اجراء مشترك بين الوكالات (على سبيل المثال: عن طريق مجموعة تنسيق ادارة الحالة الوطنية) ويتم مراقبة تنفيذ هذه الاجراءات. | [ ] وجود اجراءات العمل الموحدة7 لإدارة حالات حماية الاطفال ويتم مراقبة تنفيذ هذه الاجراءات.  | [ ] لا توجد اجراءات العمل الموحدة[[7]](#footnote-7) لإدارة حالات حماية الاطفال. |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 2. اجراء ادارة الحالة |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يكون تنفيذ مبادئ الارشاد لإدارة حالات حماية الاطفال8 المحددة في اجراءات العمل الموحدة تحت المراقبة ويخضع الباحثين الاجتماعيين لإجراء تنمية قدرات واشراف وتدريب بشكل مستمر عليها. | [ ] تكون اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الاطفال مطابقة لمبادئ الارشاد8, ولكن لا تتم ممارسة ومراقبة مبادئ الارشاد هذه. حيث يتم تدريب الباحثين الاجتماعيين بالأخص على مبادئ الارشاد هذه ولكن يكون تنفيذها غير خاضع للمراقبة. | [ ] تكون اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الاطفال مطابقة لمبادئ الارشاد8, ولكن لا تتم ممارسة ومراقبة مبادئ الارشاد هذه. | [ ] لم يتم ممارسة ومراقبة مبادئ الارشاد لإدارة حالات حماية الاطفال[[8]](#footnote-8). |
| [ ] تم تحديد الاطر الزمنية الذي يجب على وفقها بدأ / اكمال الخطوات المختلفة لإدارة الحالة و تكون مبنية على اساس تحديد الاولوية للحالة9 . ويخضع الباحثين الاجتماعيين لإجراء تنمية قدرات واشراف وتدريب بشكل مستمر عليها ويكون التنفيذ تحت المراقبة. | [ ] تم تحديد الاطر الزمنية الذي يجب على وفقها بدأ / اكمال الخطوات المختلفة لإدارة الحالة و تكون مبنية على اساس تحديد الاولوية للحالة[[9]](#footnote-9). يتم تدريب الباحثين الاجتماعيين على هذه الاطر الزمنية ولكن التنفيذ غير خاضع للمراقبة. | [ ] تم تحديد الاطر الزمنية الذي يجب على وفقها بدأ / اكمال الخطوات المختلفة لإدارة الحالة ,ولكن لم يتم العمل بها اثناء ممارسة اجراء ادارة الحالة. | [ ] لم يتم تحديد الاطر الزمنية الذي يجب على وفقها بدأ / اكمال الخطوات المختلفة لإدارة الحالة ولم يتلقى الاطفال دعم ادارة الحالة في الوقت المناسب. |
| [ ] يكون تنفيذ اجراءات العمل الطارئة تحت المراقبة و ويخضع الباحثين الاجتماعيين لإجراء تنمية قدرات واشراف وتدريب بشكل مستمر عليها. | [ ] يكون الباحثين الاجتماعيين مدربين على تحديد وتقييم فوري ومعالجة التهديدات الطارئة لحياة وسلامة وكرامة الاطفال, ولكن التنفيذ غير خاضع للمراقبة. | [ ] تم تحديد اجراءات العمل الطارئة9 التي تمكن الباحثين الاجتماعيين من معالجة التهديدات الطارئة بشكل فوري لحياة وسلامة وكرامة الاطفال (في أي مرحلة من مراحل اجراء ادارة الحالة), و لكن لم يتم العمل بها. | [ ] لم يتم تحديد اجراءات العمل الطارئة9 التي تمكن الباحثين الاجتماعيين من معالجة التهديدات الطارئة بشكل فوري لحياة وسلامة وكرامة الاطفال (في أي مرحلة من مراحل اجراء ادارة الحالة). |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | **2**. اجراء ادارة الحالة*أ. التحديد والتسجيل* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يمكن تحديد واحالة الحالات لإدارة الحالة عن طريق مسارات مثبتة (مثل: الابلاغ الذاتي, الاحالة , عملية الوصول الى الخدمات). تم توعية الاطفال والاسر والمجتمعات و مقدمي الخدمات بشكل فعال حول كيفية الابلاغ / احالة[[10]](#footnote-10) الحالات لإدارة الحالات. | [ ] يمكن تحديد واحالة الحالات لإدارة الحالة عن طريق مسارات مثبتة (مثل: الابلاغ الذاتي, الاحالة , عملية الوصول الى الخدمات). | [ ] يتم تحديد الحالات بطريقة متخصصة ومناسبة. | [ ] لا يوجد نظام لتحديد الحالات التي تكون بحاجة الى ادارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] . تم تحديد المعايير المؤهلة11 لإدارة حالات حماية الاطفال و تم اجراء تقييم اولي في البداية لغرض تحديد ما اذا كانت الحالة تتوافق مع المعايير المؤهلة. بالإضافة الى ذلك, تم توعية الاطفال والاسر والمجتمعات و مقدمي الخدمات بشكل فعال حول المعايير المؤهلة لإدارة حالات حماية الاطفال. | [ ] تم تحديد المعايير المؤهلة11 لإدارة حالات حماية الاطفال و تم اجراء تقييم اولي في البداية لغرض تحديد ما اذا كانت الحالة تتوافق مع المعايير المؤهلة. | [ ] تم تحديد المعايير المؤهلة11 لإدارة حالات حماية الاطفال ولكن لم يتم اجراء تقييم اولي في البداية لغرض تحديد ما اذا كانت الحالة تتوافق مع المعايير المؤهلة. | [ ] لم يتم اجراء تقييم اولي في البداية لغرض تحديد ما اذا كانت الحالة تتوافق مع المعايير المؤهلة[[11]](#footnote-11) |
| [ ] يتم الحصول على موافقة / قبول مستنير بطريقة خطية او مسجلة من الطفل او مقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً) للمشاركة في اجراء ادارة الحالة لتجميع وخزن المعلومات التي تخص حالتهم ولمشاركة المعلومات الغير محددة على المستوى الكلي لأغراض الابلاغ. ويجب الاهتمام باختيار الطفل وتفضيله لملف التعريف الشخصي الخاص بالباحث الاجتماعي (مثل اذا كان الباحث الاجتماعي ذكر / أنثى ، القومية ، لغة) | [ ] يتم الحصول على موافقة / قبول مستنير بطريقة خطية او مسجلة من الطفل او مقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً) للمشاركة في اجراء ادارة الحالة لتجميع وخزن المعلومات التي تخص حالتهم ولمشاركة المعلومات الغير محددة على المستوى الكلي لأغراض الابلاغ. | [ ] يتم الحصول دائماً على موافقة / قبول من الاطفال و مقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً) للمشاركة في اجراء ادارة الحالة لتجميع وخزن المعلومات التي تخص حالتهم ولمشاركة المعلومات الغير محددة على المستوى الكلي لأغراض الابلاغ. | [ ] لم يتم الحصول على الموافقة / القبول من الاطفال و/او مقدمي الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً) للمشاركة في اجراء ادارة الحالة لتجميع وخزن المعلومات التي تخص حالتهم ولمشاركة المعلومات الغير محددة على المستوى الكلي لأغراض الابلاغ. |
| [ ] وجود ارشادات تحديد الاولوية للحالة12 ويتم مراجعة مستوى مخاطر الحالة باستمرار اثناء اجراء ادارة الحالة. ويخضع الباحثين الاجتماعيين لإجراء تنمية قدرات واشراف وتدريب بشكل مستمر عليها. | [ ] وجود ارشادات حول تحديد الاولوية للحالة12, و يتم اتباع هذه الارشادات بشكل مستمر اثناء التقييم الاولي لمستوى مخاطر الحالة من قبل الباحثين الاجتماعيين المدربين عليها. | [ ] وجود ارشادات حول تحديد الاولوية للحالة12 , و لكن لا يتم اتباع هذه الارشادات اثناء التقييم الاولي لمستوى مخاطر الحالة. | [ ] لم يتم اجراء تقييم اولي لمستوى مخاطر[[12]](#footnote-12) الحالة خلال مرحلة التسجيل. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج)  | 2. اجراء ادارة الحالة*ب. التقييم* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم دائماً اجراء التقييمات باستعمال مجموعة نماذج من اجل معرفة مستوى خطورة 12 الحالة وخطة ادارة الحالة. ولذلك فهي تأخذ بنظر الاعتبار احتياجات الطفل والاسرة بالإضافة الى كلا من عوامل الخطورة والحماية على مستوى الطفل والاسرة والمجتمع. | [ ] يتم دائماً اجراء التقييمات باستعمال مجموعة نماذج من اجل معرفة مستوى خطورة 12 الحالة وخطة ادارة الحالة. | [ ] يتم دائماً اجراء تقييمات لمعرفة مستوى خطورة 12 الحالة وخطة ادارة الحالة, و لكن لا توجد هنالك مجموعة نماذج لإجراء التقييمات. | [ ] لم يتم (او ربما لن يتم دائماً) اجراء التقييمات لمعرفة مستوى خطورة12 الحالة و خطة ادارة الحالة. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | **2**. اجراء ادارة الحالة*ت. وضع خطة الحالة* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم دائماً تطوير خطط ادارة الحالات المفردة باستعمال مجموعة نماذج تضع هدفاً محدداً وقابل للقياس و محدد زمنياً وتحدد هذه المجموعة اعمال ذات ادوار ومسؤوليات واضحة (مثل: (ماذا)يقصد بالأمر,(من) هو الشخص المعني , (متى) وقت حدوث الامر.) لغرض ربط الطفل والاسرة بالخدمات المطلوبة. تعالج الاهداف والافعال احتياجات الطفل والاسرة المحددة في التقييم ذات الامد القصير والمتوسط البعيد (تحديد عوامل الخطورة والاستناد على عوامل الحماية). | [ ] يتم دائماً تطوير خطط ادارة الحالات المفردة باستعمال مجموعة نماذج تضع هدفاً محدداً وقابل للقياس و محدد زمنياً وتحدد هذه المجموعة اعمال ذات ادوار ومسؤوليات واضحة (مثل: (ماذا)يقصد بالأمر,(من) هو الشخص المعني , (متى) وقت حدوث الامر.) لغرض ربط الطفل والاسرة بالخدمات المطلوبة. تستند الاهداف والاعمال على تقييم وضع الطفل والاسرة ( يشمل ذلك الاحتياجات وعوامل الخطورة والحماية). | [ ] يتم تطوير خطط ادارة الحالة المفردة بشكل مستمر استناداً على تقييم وضع كل من الطفل والاسرة (يشمل ذلك الاحتياجات وعوامل الخطورة والحماية) من اجل ربط الطفل والاسرة بالخدمات اللازمة. على الرغم من عدم وجود مجموعة نماذج لتطوير خطط ادارة الحالة.  | [ ] لم يتم تطوير خطط ادارة الحالة المفردة استناداً على تقييم وضع كل من الطفل والاسرة (يشمل ذلك الاحتياجات وعوامل الخطورة والحماية) من اجل ربط الطفل والاسرة بالخدمات اللازمة. |
| [ ] يتم تطوير خطط ادارة الحالة باشتراك الطفل ومقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً), وتناقش مختلف الاختيارات لمعالجة الاحتياجات خلال اجراء تطوير خطة ادارة الحالة. و يجب على المشرفين التوقيع عليها لضمان تطابق خطة ادارة الحالة مع الاحتياجات والتأكد من ان الإجراءات والاعمال مناسبة و ذات وقت المناسب. بالإضافة الى ذلك يتم عقد اجتماع مناقشة الحالة لمناقشة الحالات المعقدة التي تتطلب منهاج مشترك بين الوكالات / عبر القطاعات. | [ ] يتم تطوير خطط ادارة الحالة باشتراك الطفل ومقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً), وتناقش مختلف الاختيارات لمعالجة الاحتياجات خلال اجراء تطوير خطة ادارة الحالة. و يجب على المشرفين التوقيع عليها لضمان تطابق خطة ادارة الحالة مع الاحتياجات والتأكد من ان الإجراءات والاعمال مناسبة و ذات وقت المناسب. | [ ] يتم تطوير خطط ادارة الحالة من قبل الباحثين الاجتماعيين فقط وثم يتم عرضها على الطفل ومقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). | [ ] يتم تطوير خطط ادارة الحالة من قبل الباحثين الاجتماعيين فقط دون اشتراك الطفل ومقدم الرعاية (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | **2**. اجراء ادارة الحالة**ث. تنفيذ خطة الحالة** |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم اتباع افضل الممارسات13 لإجراء الاحالات من قبل الباحثين الاجتماعيين الى الحد الآتي:1. يتم تحديث الباحثين الاجتماعيين باستمرار بالمعلومات الحالية وتفاصيل الاتصال لمجموعة الخدمات المقدمة ومعرفة كادر العمل المعنيين بتقديم هذه الخدمات؛
2. يتم الحصول دائماً على المواقفة / القبول المستنير ( لتبادل المعلومات مع مقدمي الخدمات الاخرين) بشكل خطي او مسجل من الطفل و/او الاسرة قبل اجراء الاحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً)- يتم ابلاغ الطفل والاسرة حول الاحالة والمعلومات المنطقية الاساسية عندما لا يتم طلب الموافقة/القبول المستنير نتيجة لمراعاة المصالح الفضلى للطفل.
3. ان اجراء مشاركة المعلومات الذي يتم اثناء الاحالة يكون على مبدأ ’الحاجة الى المعرفة’14 فقط؛
4. والتأكد من مرافقة الباحث الاجتماعي للطفل والأسرة الى الخدمة للمساعدة في التقديم والتأكد من فهم الإحالة من قبل مزود الخدمة.
 | [ ] يتم اتباع افضل الممارسات13 لإجراء الاحالات من قبل الباحثين الاجتماعيين الى الحد الآتي:1. يتم تحديث الباحثين الاجتماعيين باستمرار بالمعلومات الحالية وتفاصيل الاتصال لمجموعة الخدمات المقدمة ومعرفة كادر العمل المعنيين بتقديم هذه الخدمات؛
2. يتم الحصول دائماً على المواقفة / القبول المستنير ( لتبادل المعلومات مع مقدمي الخدمات الاخرين) بشكل خطي او مسجل من الطفل و/او الاسرة قبل اجراء الاحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً)؛
3. ان اجراء مشاركة المعلومات الذي يتم اثناء الاحالة يكون على مبدأ ’الحاجة الى المعرفة’[[13]](#footnote-13) فقط.
 | [ ] يتم اتباع افضل الممارسات13 لإجراء الاحالات من قبل الباحثين الاجتماعيين الى الحد الآتي:1. يمتلك الباحثين الاجتماعيين معلومات وتفاصيل الاتصال لمجموعة الخدمات المقدمة ومعرفة كادر العمل المعنيين بتقديم هذه الخدمات؛
2. يتم الحصول دائماً على موافقة / قبول من الطفل و/او الاسرة (لمشاركة المعلومات مع مقدمي الخدمات الاخرين) قبل اجراء الاحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً).
 | [ ] عدم اتباع افضل الممارسات[[14]](#footnote-14) لإجراء الاحالات من قبل الباحثين الاجتماعيين خلال اجراء ادارة الحالة. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | **2**. اجراء ادارة الحالة*ج. المتابعة والمراجعة* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يجري ويسجل الباحثين الاجتماعيين المتابعات بشكل اعتيادي باستخدام مجموعة نماذج ( تشمل المتابعات المعلومات الغير موجودة في الاستمارات ولكن تم تسجيلها في ملاحظات الحالة / تسجيلات اجراء ادارة الحالة ) - وفق التكرار المحدد ضمن السياق والذي يعتمد على تحديد اولوية الحالة- و تكون هذه المتابعات مع الاطفال والاسر ومقدمي الخدمات من اجل الحصول على أي تطورات تطرأ في تقدم الحالة والتأكد من تلبية الاحتياجات. | [ ] يجري ويسجل الباحثين الاجتماعيين المتابعات بشكل اعتيادي باستخدام مجموعة نماذج (وفق التكرار المحدد ضمن السياق والذي يعتمد على تحديد اولوية الحالة) مع الاطفال والاسر ومقدمي الخدمات من اجل الحصول على أي تطورات تطرأ في تقدم الحالة والتأكد من تلبية الاحتياجات. | [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين المتابعات بشكل اعتيادي (وفق التكرار المحدد ضمن السياق) مع الاطفال والاسر ومقدمي الخدمات من اجل الحصول على أي تطورات تطرأ في تقدم الحالة والتأكد من تلبية الاحتياجات؛ على الرغم من عدم وجود مجموعة نماذج تخص المتابعة. | [ ] لا يقوم الباحثين الاجتماعيين بأجراء المتابعات بشكل اعتيادي مع الاطفال والاسر ومقدمي الخدمات من اجل الحصول على أي تطورات تطرأ في تقدم الحالة والتأكد من تلبية الاحتياجات. |
| [ ] يجري ويسجل الباحثين الاجتماعيين اجتماعات المراجعة بشكل اعتيادي باستخدام مجموعة نماذج (وفق التكرار المحدد ضمن السياق والذي يعتمد على تحديد اولوية الحالة) و تكون اجتماعات المراجعة هذه مع الاطفال والاسر وغيرهن من المشمولين في خطة ادارة الحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). ويتم اجراء تقييم اخر ( في حال حدوث تغيير ملحوظ في حياة الطفل) و/او يتم اجراء تعديلات على خطة ادارة الحالة ( في حال عدم عمل خطة ادارة الحالة بشكل صحيح) استناداً على نتائج المراجعة. | [ ] يجري ويسجل الباحثين الاجتماعيين اجتماعات المراجعة بشكل اعتيادي باستخدام مجموعة نماذج (وفق التكرار المحدد ضمن السياق والذي يعتمد على تحديد اولوية الحالة) مع الاطفال والاسر وغيرهم من المشمولين في خطة ادارة الحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). | [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين اجتماعات مراجعة بشكل اعتيادي (وفق التكرار المحدد ضمن السياق) مع الاطفال والاسر وغيرهم من المشمولين في خطة ادارة الحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). على الرغم من عدم وجود مجموعة نماذج تخص المراجعة. | [ ] لا يجري الباحثين الاجتماعيين اجتماعات مراجعة بشكل اعتيادي مع الاطفال والاسر وغيرهم من المشمولين في خطة ادارة الحالة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). |
| [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين مراجعات الحالة باشتراك الطفل والاسرة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). ويتم عقد اجتماعات مناقشة الحالة للحالات المعقدة التي تتطلب منهاج مشترك بين الوكالات / عبر القطاعات. | [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين مراجعات الحالة باشتراك الطفل والاسرة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). | [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين مراجعات الحالة ثم يقوموا بعرضها على الطفل والاسرة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً).  | [ ] يجري الباحثين الاجتماعيين مراجعات الحالة لوحدهم دون اشتراك الطفل والاسرة وغيرهم من المشمولين في خطة ادارة الحالة. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 2. اجراء ادارة الحالة*ح. اغلاق الحالة* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم اغلاق الحالات بناء على معايير اغلاق الحالة15 كما هو محدد ويشمل الاجراء مراجعة نهائية تستغرق 3 اشهر بعد اغلاق الحالة للتأكد من استقرار وضع الطفل. | [ ] يتم اغلاق الحالات بناء على معايير اغلاق الحالة15 كما هو محدد. | [ ] يتم تحديد معايير اغلاق الحالة 15 لإدارة حالات حماية الاطفال ولكن يتم اغلاق الحالات بطريقة مخصصة و/او يتم ترك الحالات مفتوحة حتى عند عدم العمل عليها بشكل فعال. | [ ] لم يتم تحديد معايير اغلاق الحالات[[15]](#footnote-15) ويتم اغلاق الحالات بطريقة مخصصة و/او يتم ترك الحالات مفتوحة حتى عند عدم العمل عليها بشكل فعال. |
| [ ] يشغل الطفل والاسرة دوراً فعال في اجراء اتخاذ قرار اغلاق الحالة ويتم تزويدهم بمعلومات تخص الشخص المعني للتواصل معه وطريقة التواصل في حال كان لدى الطفل او الاسرة اسئلة او مخاوف او كانوا بحاجة للدعم. ويتم التوقيع على اغلاق الحالة من قبل المشرفين.  | [ ] يشغل الطفل والاسرة دوراً فعال في اجراء اتخاذ قرار اغلاق الحالة ويتم التوقيع على اغلاق الحالة من قبل المشرفين. | [ ] يشغل الطفل والاسرة دوراً فعال في اجراء اتخاذ قرار اغلاق الحالة. | [ ] تتخذ قرارات اغلاق الحالة من قبل الباحثين الاجتماعيين وثم يتم عرضها على الطفل والاسرة (حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً). |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 3. تعزيز نظام حماية الاطفال |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم اجراء تقييم جودة لنظام ادارة الحالة الحالي ضمن السياق على المستوى المشترك بين الوكالات, بما في ذلك السلطات الحكومية المسؤولة عن ادارة الحالة16 . | [ ] يتم اجراء تقييم جودة لنظام ادارة الحالة الحالي ضمن السياق على المستوى المشترك بين الوكالات. | [ ] يتم اجراء تقييم جودة لنظام ادارة الحالة الحالي ضمن السياق على مستوى الوكالة. | [ ] لم يتم اجراء تقييم جودة لنظام ادارة الحالة الحالي ضمن السياق.  |
| [ ] تكون استجابة ادارة الحالة مدمجة مع نظام ادارة حالات حماية الاطفال وفق السياق. | [ ]. عدم اندماج استجابة ادارة الحالة مع نظام ادارة حالات حماية الاطفال ولكن الاستجابة تكون مكملة ومطابقة له وفق السياق16 . | [ ] عدم اندماج وتكامل استجابة ادارة الحالة مع نظام ادارة حالات حماية الاطفال ولكن الاستجابة تتطابق معه وفق السياق[[16]](#footnote-16)  | [ ] عدم اندماج وتكامل استجابة ادارة الحالة وتطابقها مع نظام ادارة حالات حماية الاطفال ضمن السياق16. |
| [ ] تم وضع خطة استدامة و خطة خروج لاستجابة أدارة الحالات الإنسانية على المستوى المشترك بين الوكالات, وذلك يشمل السلطات الحكومية المسؤولة عن ادارة الحالة. | [ ] تم وضع خطة استدامة و خطة خروج لاستجابة أدارة الحالات الإنسانية على المستوى المشترك بين الوكالات.  | [ ] تم وضع خطة استدامة و خطة خروج لاستجابة أدارة الحالات الإنسانية على مستوى الوكالة. | [ ] لم يتم وضع خطة استدامة و خطة خروج لاستجابة أدارة الحالات الإنسانية. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 4. التعاون والتنسيق |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] هنالك خطة تعاون وتنسيق رسمية17  لإدارة حالات حماية الاطفال تحت القيادة المشتركة للسلطات الحكومية المسؤولة عن حماية الاطفال بين مقدمي الرعاية على الصعيدين الوطني ودون الوطني(حينما يكون ذلك مناسباً) - بما في ذلك التنسيق العنقودي/المتعدد القطاعات على سبيل المثال قطاعات العنف القائم على النوع الاجتماعي وخدمات دعم الصحة الذهنية والنفسية و الاجتماعية. | [ ] وجود خطة تعاون وتنسيق رسمية[[17]](#footnote-17) بشأن إدارة حالات حماية الأطفال بين مقدمي الخدمات على الصعيدين الوطني ودون الوطني (حينما يكون ذلك مناسباً) - بما في ذلك التنسيق العنقودي/المتعدد القطاعات على سبيل المثال قطاعات العنف القائم على النوع الاجتماعي وخدمات دعم الصحة الذهنية والنفسية و الاجتماعية. | [ ] وجود تعاون وتنسيق غير رسمي بين مقدمي الخدمات بشأن إدارة حالة حماية الطفل. | [ ] لا يوجد خطة تعاون وتنسيق رسمية لإدارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] يتم اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل كبير على حياة الطفل (مثل الانفصال عن الوالدين ، وترتيبات الرعاية المؤقتة ، ولم شمل الأسرة من أجل الأطفال الغير مصحوبين والمنفصلين عن ذويهم والذين يتعرضون لعوامل خطر إضافية) 18 من قبل السلطة الحكومية المسؤولة مع اشتراك الممثلين الذين يقدمون خدمات ادارة الحالة. يتم وضع خطط وقائية اجرائية رسمية ( مثل: هيئات تحديد المصالح الفضلى و/ او اجتماعات مناقشة الحالة) لاتخاذ مثل هذه الاجراءات. | [ ] في حالة عدم وجود إجراءات حكومية ، وجود خطط حماية إجرائية رسمية مشتركة بين الوكالات للحالات المعقدة (مثل هيئات تحديد المصالح الفضلى و/ أو اجتماعات مناقشة الحالة) ويجب اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل كبير على حياة الطفل (مثل الانفصال عن الوالدين ، وترتيبات الرعاية المؤقتة ، ولم شمل الأسرة من أجل الأطفال الغير مصحوبين والمنفصلين عن ذويهم والذين يتعرضون لعوامل خطر إضافية) 18. | [ ] يتم اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل كبير على حياة الطفل (مثل الانفصال عن الوالدين ، وترتيبات الرعاية المؤقتة ، ولم شمل الأسرة من أجل الأطفال الغير مصحوبين والمنفصلين عن ذويهم والذين يتعرضون لعوامل خطر إضافية) 18 من خلال اجتماعات إدارة الحالة ضمن الوكالة الداخلية مع المشرف. | [ ] يتم اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل كبير على حياة الطفل (مثل الانفصال عن الوالدين ، وترتيبات الرعاية المؤقتة ، ولم شمل الأسرة من أجل الأطفال الغير مصحوبين والمنفصلين عن ذويهم والذين يتعرضون لعوامل خطر إضافية) [[18]](#footnote-18) من قبل الباحث الاجتماعي المعين للحالة او عدم اتخاذ هذه القرارات عند الحاجة لها. |
| [ ] جعل هياكل حماية الطفل الاجتماعية رسمية (مثل لجان حماية الطفل الاجتماعية) والتأكد من ادماجها في النظام الوطني لإدارة الحالات. | [ ] ربط هياكل حماية الطفل الاجتماعية (مثل لجان حماية الطفل المبنية على المجتمع) مع نظام إدارة الحالات وأن دورها ومسؤولياتها موضحة في إجراءات العمل الموحدة. | [ ] وجود تعاون وتنسيق غير رسمي بشأن إدارة حالة حماية الطفل بين هياكل حماية الطفل الاجتماعية (مثل: لجان حماية الطفل المبنية على المجتمع) وأصحاب الشأن في نظام إدارة الحالات. | [ ] عدم ربط هياكل حماية الطفل الاجتماعية (مثل: لجان حماية الطفل المبنية على المجتمع) مع نظام ادارة الحالة. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 5. تنمية القدرات وطاقم العمل المناسب*أ. الحماية وعدم التسبب بالأذى* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] قام افراد كادر العمل والمتطوعين الموجهين/المدربين بشكل اعتيادي (على الاقل سنوياً) بالتوقيع على مدونات قواعد السلوك وسياسة حماية الطفل وسياسة حراسة سلامة الطفل (المخصصة لإدارة الحالة) و توجد تدابير واضحة للإبلاغ و المتابعة في محلها في حال عدم التزام الباحثين الاجتماعيين بها. بالإضافة يتم تدريب مقدمي الخدمات بانتظام (على سبيل المثال داخل شبكة الإحالة) على حماية الطفل حراسة سلامة الطفل وممارسات العمل الصديقة للطفل وللنوع الاجتماعي بشكل اعتيادي. | [ ] قام افراد كادر العمل والمتطوعين الموجهين / المدربين بالتوقيع على مدونات قواعد السلوك وسياسة حماية الطفل وسياسة حراسة سلامة الطفل المرتبطة بالإجراءات المتخذة في عملية إدارة الحالات و توجد تدابير واضحة للإبلاغ و المتابعة في محلها في حال عدم التزام الباحثين الاجتماعيين بها. | [ ] يتم توقيع كادر العمل والمتطوعين على مدونات قواعد السلوك وسياسة حماية الطفل وسياسة حراسة سلامة الطفل المرتبطة بالإجراءات المتخذة في اجراء إدارة الحالات, ولكن لا توجد تدابير الابلاغ والمتابعة في محلها في حال عدم التزام الباحثين الاجتماعيين بها. | [ ] لم يتم وضع مدونات قواعد السلوك وسياسة حماية الطفل وسياسة حراسة سلامة الطفل المرتبطة بالإجراءات المتخذة في اجراء إدارة الحالات. |
| [ ] تشمل إجراءات التوظيف المقابلات القائمة على المعرفة والكفاءة , بالإضافة الى إجراء فحوص مرجعية وفحوص صارمة لمعرفة المعلومات الاساسية لكادر العمل المشاركين في ادارة الحالة. ويكون تنفيذ هذه الاجراءات خاضع لمراقبة تامة وصارمة.  | [ ] تشمل إجراءات التوظيف المقابلات القائمة على المعرفة والكفاءة , بالإضافة الى إجراء فحوص مرجعية وفحوص صارمة لمعرفة المعلومات الاساسية لكادر العمل المشاركين في ادارة الحالة. على الرغم من وجود نزعة ضئيلة لعدم خضوع اجراءات التنفيذ للمراقبة. | [ ] وضع إجراءات التوظيف الآمنة والأخلاقية القائمة على اساس الجدارة, ولكن لا يتم تطبيقها بشكل روتيني. | [ ] يعتمد التوظيف على المحسوبية / التفضيل بدلاً من الجدارة. |
| [ ] يكون الباحثين الاجتماعيين موجهين/مدربين على متطلبات الابلاغ الالزامي التي تكون ضمن السياق و قادرين على مراعاة سلامة الطفل ومصالحه الفضلى عند الالتزام بها. وتكون القرارات المتخذة المتعلقة بالالتزام لمتطلبات الإبلاغ الإلزامية على أعلى مستوى من الوكالة المعنية، لحماية الباحثين الاجتماعيين. | [ ] يكون الباحثين الاجتماعيين موجهين/مدربين على متطلبات الابلاغ الالزامي التي تكون ضمن السياق و قادرين على مراعاة سلامة الطفل ومصالحه الفضلى عند الالتزام بها. | [ ] يكون الباحثين الاجتماعيين موجهين/مدربين على قوانين وسياسات الإبلاغ الإلزامية التي تكون ضمن السياق (للإبلاغ عن حالات سوء معاملة الأطفال إلى السلطات الحكومية المسؤولة). | [ ] لا يكون الباحثين الاجتماعيين على دراية و وعي كافٍ بقوانين وسياسات الإبلاغ الإلزامية التي تكون ضمن السياق (للإبلاغ عن حالات سوء معاملة الأطفال إلى السلطات الحكومية المسؤولة. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 5. تنمية القدرات وطاقم العمل المناسب*ب. الكفاءات والمهارات والخبرات* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] وجود اوصاف وظيفية 19 في محلها لكادر عمل المتخصص في ادارة حالات حماية الاطفال المتخصصين, وتكون هذه الاوصاف محددة للكفاءات والمهارات20 , والمؤهلات ومتطلبات الحماية الرئيسية. و يتم الالتزام بشكل تام بهذه الاوصاف في توظيف وتدريب كادر العمل. بالإضافة أن موظفي كادر العمل هم باحثين اجتماعيين مسجلين وموثوقين ومرخصين بموجب النظام الوطني. | [ ] وجود اوصاف وظيفية19 في محلها لكادر عمل المتخصص في ادارة حالات حماية الاطفال المتخصصين, وتكون هذه الاوصاف محددة للكفاءات والمهارات20, والمؤهلات ومتطلبات الحماية الرئيسية. و يتم الالتزام بشكل تام بهذه الاوصاف في توظيف وتدريب كادر العمل . بالإضافة لكون جميع افراد كادر العمل يتمتعون على الأقل بخبرة سابقة في العمل مع الأطفال. | [ ] وجود اوصاف وظيفية19 في محلها لكادر عمل إدارة حالة حماية الأطفال التي تحدد الكفاءات والمهارات20 ,والمؤهلات ومتطلبات الحماية الرئيسية؛ الا انه لا يتم الالتزام بشكل تام بهذه الاوصاف في توظيف وتدريب كادر العمل و/او ينقسم كادر العمل بين ادارة الحالة وتأدية واجبات حماية الطفل الاخرى. | [ ] وجود اوصاف وظيفية[[19]](#footnote-19) في محلها لكادر عمل إدارة حالة حماية الأطفال التي تحدد الكفاءات والمهارات[[20]](#footnote-20) ,والمؤهلات ومتطلبات الحماية الرئيسية. |
| [ ] يتم تحديد نسب الموظفين لكادر عمل ادارة الحالات بشكل واضح في اجراءات العمل الموحدة ويتم الالتزام بالمعايير الدنيا21. يكون كادر العمل في تمرس و تناسب مع الكفاءات والمهارات والخبرات؛ حيث يجب أن يكون لدى الباحثين الاجتماعيين عدداً مناسبًا من الحالات لا يزيد عن 25 حالة، وأن لا يشرف المشرفون على أكثر من 5-6 باحثين اجتماعيين، وان كادر عمل إدخال البيانات مسؤولين عن 100 حالة كحد أقصى. بالإضافة لوجود عدد كافٍ من الباحثات الاجتماعيات المتوفرات للعمل مع حالات الفتيات. | [ ] يتم تحديد نسب الموظفين لكادر عمل ادارة الحالات بشكل واضح في اجراءات العمل الموحدة ويتم الالتزام بالمعايير الدنيا21. يكون كادر العمل في تمرس و تناسب مع الكفاءات والمهارات والخبرات؛ حيث يجب أن يكون لدى الباحثين الاجتماعيين عدداً مناسبًا من الحالات لا يزيد عن 25 حالة، وأن لا يشرف المشرفون على أكثر من 5-6 باحثين اجتماعيين، وان كادر عمل إدخال البيانات مسؤولين عن 100 حالة كحد أقصى. | [ ] يتم تحديد بوضوح نسب الموظفين لكادر عمل إدارة الحالات (الباحثين الاجتماعيين والمشرفين وكادر عمل إدخال البيانات إن أمكن ذلك) في إجراءات العمل الموحدة المطابقة للمعايير الدنيا21 , لكن لا يتم الالتزام بها بشكل تام اثناء الممارسة. | [ ] لا يتم الالتزام بنسب موظفين كادر عمل ادارة الحالة (الباحثين الاجتماعيين والمشرفين وكادر عمل إدخال البيانات إن أمكن ذلك) بالمعايير الدنيا[[21]](#footnote-21) . |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 5. تنمية القدرات وطاقم العمل المناسب*ت. تنمية القدرات* |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم اجراء تقييم لقدرات[[22]](#footnote-22) كادر عمل أدارة الحالة والمتطوعين (كل 6 أشهر على الأقل) وتطوير خطط تنمية القدرات المفردة استنادا الى التقييم. بعدها تشكل هذه الخطط اساس تنمية القدرات و الاشراف و التدريب المستمر من اجل حماية الاطفال في حالات الطوارئ, وتنمية والكفاءات والمهارات الرئيسية ومتطلبات الحماية المحددة في الوصف الوظيفي (ويشمل ذلك المشرفين ايضاً). | [ ] يتلقى كادر عمل إدارة الحالات والمتطوعين تنمية مستمرة للقدرات والإشراف والتدريب على أساسيات حماية الأطفال في حالات الطوارئ، وإجراءات العمل الموحدة لإدارة الحالات المتعلقة بحماية الأطفال، والكفاءات والمهارات الرئيسية ومتطلبات الحماية المحددة في الوصف الوظيفي (ويشمل ذلك المشرفين ايضاً). | [ ] يكون كادر عمل إدارة الحالات والمتطوعين مدربين على أساسيات حماية الطفل في حالات الطوارئ ، وإجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الاطفال، والكفاءات والمهارات ومتطلبات الحماية الرئيسية المحددة في الوصف الوظيفي (ويشمل ذلك المشرفين ايضاً). | [ ] لم يتم توفير دعم تنمية القدرات لكادر عمل ادارة الحالة والمتطوعين. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 5. تنمية القدرات وطاقم العمل المناسب**ث. الاشراف والتدريب**  |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتبع مشرفين ادارة الحالة تقويمات خاصة بالإشراف التي تتضمن جلسات إشراف مفردة أسبوعية ، واجتماعات أسبوعية أو نصف أسبوعية لإدارة الحالة ، وتقييمات ربع سنوية أو نصف سنوية ، ومراجعات شهرية لملف الحالة ، وملاحظات نصف أسبوعية أو نصف شهرية ، والمتابعة (للأشهر الأولى من العمل) ، وجلسات مناقشة الحالة23 عند الحاجة. بالإضافة الى ذلك, توجد خطط تدريب مشتركة بين الوكالات مثل: مجاميع دعم الأقران. | [ ] يتبع مشرفين ادارة الحالة تقويمات خاصة بالإشراف التي تتضمن جلسات إشراف مفردة أسبوعية ، واجتماعات أسبوعية أو نصف أسبوعية لإدارة الحالة ، وتقييمات ربع سنوية أو نصف سنوية ، ومراجعات شهرية لملف الحالة ، وملاحظات نصف أسبوعية أو نصف شهرية ، والمتابعة (للأشهر الأولى من العمل) ، وجلسات مناقشة الحالة 23عند الحاجة. | [ ] لم يتم تطبيق ممارسات الإشراف والتدريب23 لإدارة الحالات بشكل روتيني و/او اجراءها بشكل مخصص, مثل: جلسات الإشراف المفردة واجتماعات إدارة الحالات ومراجعات ملفات الحالة. | [ ] لم يتم اجراء الاشراف والمراقبة[[23]](#footnote-23) لإدارة الحالات. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 6. المصادر المالية والمادية واللوجستية الكافية |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] تكون المصادر المالية والمادية واللوجستية متوفرة وكافية على المدى البعيد لتمكن الباحثين الاجتماعيين من أداء واجباتهم بطريقة كفؤة وذات مسؤولية. (مثل الهواتف وأجهزة الكمبيوتر والنقل ومساحات للاجتماعات وصناديق حالات الطوارئ للمستفيدين والمستفيدات وميزانية لتنمية القدرات والإشراف و التدريب). | [ ] تكون المصادر المالية والمادية واللوجستية متوفرة وكافية لتمكن الباحثين الاجتماعيين من أداء واجباتهم بطريقة كفؤة وذات مسؤولية. (مثل الهواتف وأجهزة الكمبيوتر والنقل ومساحات للاجتماعات وصناديق حالات الطوارئ للمستفيدين والمستفيدات وميزانية لتنمية القدرات والإشراف و التدريب). | [ ] توفر المصادر المالية والمادية واللوجستية التي تمكن الباحثين الاجتماعيين من أداء واجباتهم بطريقة كفؤة وذات مسؤولية (مثل الهواتف وأجهزة الكمبيوتر والنقل ومساحات للاجتماعات وصناديق حالات الطوارئ للمستفيدين والمستفيدات وميزانية لتنمية القدرات والإشراف و التدريب)- ولكن تكون هذه المصادر محدودة وبحاجة الى التفاوض او هي ليست دائماً متوفرة.  | [ ] عدم توفر المصادر المالية والمادية واللوجستية التي تمكن الباحثين الاجتماعيين من أداء واجباتهم بطريقة كفؤة وذات مسؤولية. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 7. ادارة المعلومات لإدارة الحالة |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] يتم استعمال استمارات ادارة حالات حماية الاطفال24 التي تكون ضمن السياق (وذلك يشمل ترجمتها الى اللغة المحلية) من قبل الباحثين الاجتماعيين وتكون متناسقة بين الوكالات وتكون مدمجة في النظام الوطني لإدارة حالات حماية الاطفال مع موافقة السلطات الحكومية المسؤولة. | [ ] يتم استعمال استمارات ادارة حالات حماية الاطفال24 التي تكون ضمن السياق (وذلك يشمل ترجمتها الى اللغة المحلية) من قبل الباحثين الاجتماعيين وتكون متناسقة بين الوكالات.  | [ ] توجد استمارات ادارة حالات حماية الاطفال24. ويستعمل الباحثين الاجتماعيين على الاقل قاعدة البيانات الدنيا لمساندة عمل الحالة, لكن الاستمارات ليست ضمن السياق وليست متناسقة بين الوكالات. | [ ] عدم وجود او عدم استعمال استمارات ادارة حالات حماية الاطفال[[24]](#footnote-24) في الممارسات. |
| [ ] أجراء تقييم اثر25 لبيانات الحماية المتعددة الوكالات بشكل اعتيادي (على الاقل كل 6 اشهر) من أجل وضع/تحديث سياسات حماية بيانات أدارة حالة حماية الأطفال26 وسياسات مشاركة المعلومات27. | [ ] أجراء تقييم اثر25 لبيانات الحماية المتعددة الوكالات من أجل وضع سياسات حماية بيانات أدارة حالة حماية الأطفال26 وسياسات مشاركة المعلومات27. | [ ] أجراء تقييم اثر25 لبيانات الحماية الخاصة بالوكالة من أجل وضع سياسات حماية بيانات أدارة حالة حماية الأطفال[[25]](#footnote-25) وسياسات مشاركة المعلومات[[26]](#footnote-26). | [ ] لم يتم جراء تقييم اثر[[27]](#footnote-27) لبيانات الحماية. |
| [ ] توجد سياسات بيانات حماية ادارة حالات حماية الاطفال25 المشتركة بين الوكالات بصورة خطية (و تشمل السياسات حول متى يمكن فصل هذه البيانات و ارشادات واضحة تخص في حال تلف السجلات). ويتم الالتزام بمراقبة هذه السياسات التي يتم تحديثها ونشرها بشكل اعتيادي (كل 6 اشهر على الاقل) بالإضافة الى ذلك يتلقى كادر عمل إدارة الحالات والمتطوعين تنمية مستمرة للقدرات والإشراف والتدريب على هذه السياسات. | [ ] توجد سياسات بيانات حماية ادارة حالات حماية الاطفال25 المشتركة بين الوكالات بصورة خطية ويتم تحديث ونشر السياسة بشكل اعتيادي (كل 6 اشهر على الاقل). بالإضافة الى ذلك يتم تدريب كادر عمل ادارة الحالة والمتطوعين بشكل خاص على هذه السياسة, لكن التنفيذ غير خاضع للمراقبة. | [ ] توجد سياسات بيانات حماية ادارة حالات حماية الاطفال25 بصورة خطية, ولكن يكون الالتزام في الممارسة محدوداً و /او لم يتم الاتفاق على هذه السياسات على المستوى المشترك بين الوكالات. | [ ] عدم وجود سياسات بيانات حماية ادارة حالات حماية الاطفال25 . |
| [ ] توجد سياسات مشاركة معلومات27 حالات حماية الاطفال المشتركة بين الوكالات بصورة خطية (و تشمل السياسات حول متى يمكن فصل هذه البيانات و ارشادات واضحة تخص في حال تلف السجلات). ويتم الالتزام بمراقبة هذه السياسات التي يتم تحديثها ونشرها بشكل اعتيادي (كل 6 اشهر على الاقل) بالإضافة الى ذلك يتلقى كادر عمل إدارة الحالات والمتطوعين تنمية مستمرة للقدرات والإشراف والتدريب على هذه السياسات.  | [ ] توجد سياسات مشاركة معلومات27 ادارة حالات حماية الاطفال المشتركة بين الوكالات بصورة خطية ويتم تحديث ونشر السياسة بشكل اعتيادي (كل 6 اشهر على الاقل). بالإضافة الى ذلك يتم تدريب كادر عمل ادارة الحالة والمتطوعين بشكل خاص على هذه السياسة, لكن التنفيذ غير خاضع للمراقبة.  | [ ] توجد سياسات مشاركة معلومات27 ادارة حالات حماية الاطفال بصورة خطية, ولكن يكون الالتزام في الممارسة محدوداً و /او لم يتم الاتفاق على هذه السياسات على المستوى المشترك بين الوكالات. | [ ] عدم وجود سياسات مشاركة معلومات27 ادارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] يتم استعمال أداة قاعدة بيانات أدارة المعلومات المشتركة بين الوكالات المطورة خصيصاً لإدارة حالات حماية الأطفال (مثل نظام أدارة المعلومات لحماية الأطفال+ 28) باتباع خطو تنفيذ واضحة (وذلك يشمل كيفية الحفاظ عليها). يتلقى كادر عمل إدارة الحالات والمتطوعين تنمية مستمرة للقدرات والإشراف والتدريب على هذه الاداة. | [ ] يتم استعمال أداة قاعدة بيانات أدارة المعلومات المشتركة بين الوكالات المطورة خصيصاً لإدارة حالات حماية الأطفال (مثل نظام أدارة المعلومات لحماية الأطفال+ [[28]](#footnote-28)) باتباع خطة تنفيذ واضحة . ويتم وتدريب طاقم عمل أدارة الحالة والمتطوعين على استعمالها. | [ ] يتم استعمال قاعدة بيانات برنامج الأكسل كقاعدة بيانات ادارة المعلومات لإدارة حالات حماية الاطفال (من أجل تجميع البيانات المصنفة, وتتبع الحالات ومساندة تحليل التوجهات و الابلاغ). | [ ] عدم استعمال قاعدة بيانات ادارة المعلومات لإدارة حالات حماية الاطفال. |
|  |  |  |  |
|  | الملاحظات: | مستوى التقييم:[ ] **الممارسة الجيدة (مستوى جيد)** [ ] تتوافق مع الحد الادنى للمستويات (مستوى مقبول)[ ] **تتطلب تحسيناً (مستوى متوسط)**[ ] تقتضي معالجتها (مستوى حرج) | 8. المراقبة, التقييم, المسؤولية والتعليم |
| **الممارسة الجيدة** | تتوافق مع الحد الادنى للمستويات | **تتطلب تحسيناً** | تقتضي معالجتها |
| [ ] تم اعتماد مؤشرات الاداء29 على المستوى المشترك بين الوكالات ويتم تجميع البيانات المصنفة بشكل مستمر لإدخالها ضمن هذه المؤشرات. | [ ] تم اعتماد مؤشرات الاداء29 على مستوى الوكالة ويتم تجميع البيانات المصنفة بشكل مستمر لإدخالها ضمن هذه المؤشرات. | [ ] تم اعتماد مؤشرات الاداء29 ,و لكن لا يتم تجميع البيانات بشكل مستمر لإدخالها في هذه المؤشرات. | [ ] لم يتم اعتماد مؤشرات الاداء[[29]](#footnote-29) لإدارة حالات حماية الاطفال. |
| [ ] يتم إنتاج بيانات مجمعة بانتظام تخص اتجاهات مخاوف حماية الطفل و جودة إدارة الحالات بشكل منتظم. مشاركة وتوحيد البيانات المجمعة التي تخص اتجاهات مخاوف حماية الطفل وجودة إدارة الحالات مع الوكالات الأخرى لإجراء تحليل مشترك وفقًا لسياسات مشاركة المعلومات المتفق عليها. ويتم استخدام نتائج تحليل البيانات المشتركة لإعلام وتحقيق البرمجة وتكييفها ولإجراء المناصرة عند الحاجة لذلك.  | [ ] يتم إنتاج بيانات مجمعة بانتظام تخص اتجاهات مخاوف حماية الطفل و جودة إدارة الحالات بشكل منتظم. و يتم استعمالها داخل الوكالة من اجل تحسين وضع البرمجة.  | [ ] يتم إنتاج بيانات مجمعة بانتظام تخص اتجاهات مخاوف حماية الطفل و جودة إدارة الحالات بشكل منتظم. على الرغم من ذلك, لا يتم استعمال النتائج داخل الوكالة من اجل تحسين وضع البرمجة. | [ ] عدم انتاج او تحليل البيانات المجمعة التي تخص اتجاهات مخاوف حماية الاطفال وجودة ادارة الحالة على الاطلاق. |
| [ ] يتم تطوير خطط تقديم الآراء والشكاوي باستشارة الاطفال والاسر والمجتمعات يتم طلب الآراء والشكاوي حول جودة خدمات ادارة الحالة يشكل فعال ( زيادة على ذلك يتم توعية الاطفال الأسر والمجتمعات ومقدمي الخدمات بشكل فعال بشأن خطط تقديم الآراء و/او الشكاوى واجراءات الاستجابة لإدارة حالات حماية الأطفال) اجراءات استجابة واضحة شاملة في محلها من اجل توفير ردود مناسبة في الوقت المناسب. بالإضافة الى ذلك يتم استعمال الآراء والشكاوي للتعلم منها حيث يتم ادماجها في الاجراءات والممارسات المنقحة لإدارة الحالات. | [ ] يتم طلب الآراء والشكاوي حول جودة خدمات ادارة الحالة يشكل فعال ( زيادة على ذلك يتم توعية الاطفال الأسر والمجتمعات ومقدمي الخدمات بشكل فعال بشأن خطط تقديم الآراء و/او الشكاوى واجراءات الاستجابة لإدارة حالات حماية الأطفال) اجراءات استجابة واضحة شاملة في محلها من اجل توفير ردود مناسبة في الوقت المناسب. | [ ] وجود خطط تقديم الآراء و/او الشكاوي , و لكن لم توضع اجراءات استجابة واضحة شاملة من اجل المتابعة . بالإضافة إلى ذلك لم يتم توعية الأسر والمجتمعات ومقدمي الخدمات بشكل فعال بشأن خطط تقديم الآراء و/او الشكاوى لإدارة حالات حماية الأطفال.  | [ ] لم يتم تطوير خطط تقديم الشكاوي والآراء واجراءات الاستجابة لإدارة حالات حماية الاطفال . |

1. مجموعة عمل حماية الاطفال (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, القسم الثاني. [↑](#footnote-ref-1)
2. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص25. [↑](#footnote-ref-2)
3. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص25. [↑](#footnote-ref-3)
4. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص26. [↑](#footnote-ref-4)
5. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص21. [↑](#footnote-ref-5)
6. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص23. [↑](#footnote-ref-6)
7. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية. [↑](#footnote-ref-7)
8. مجموعة عمل حماية الاطفال (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, القسم الاول. [↑](#footnote-ref-8)
9. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص26. [↑](#footnote-ref-9)
10. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص23. [↑](#footnote-ref-10)
11. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص25. [↑](#footnote-ref-11)
12. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص26. [↑](#footnote-ref-12)
13. مجموعة عمل حماية الاطفال (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, القسم الاول. [↑](#footnote-ref-13)
14. مجموعة عمل حماية الاطفال (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, ص61-62. [↑](#footnote-ref-14)
15. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, ص26. [↑](#footnote-ref-15)
16. يشمل الآتي ولكنه لا يتحدد به: الاستناد على خدمات ادارة الحالة الموجودة, الربط والتنسيق مع الهياكل الحكومية ذات الصلة وغيرها من اصحاب الشأن في النظام(وذلك يشمل خطط التنسيق الوطنية), الالتزام باطار العمل القانوني والسياسات ضمن السياق, الاستناد على الممارسات الاجتماعية الإيجابية للرعاية والحماية, باستعمال البيانات الحالية والاستناد على افضل الادلة والممارسات. [↑](#footnote-ref-16)
17. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, المرفق ت. : نموذج شروط للإشارة على مستوى القطر لمجموعة عمل ادارة حالات حماية الاطفال. [↑](#footnote-ref-17)
18. مراجعة مفوضية الامم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (2018): الارشادات حول تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل (الاصدار المؤقت) لمزيد من الامثلة. [↑](#footnote-ref-18)
19. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية: نموذج اجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية, المرفق أ. و ب. :عينة من الوصف الوظيفي للباحث الاجتماعي ومشرف ادارة الحالة. [↑](#footnote-ref-19)
20. مجموعة عمل حماية الطفل (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, المرفق الاول: مصفوفة الكفاءات والمهارات لكادر عمل ادارة الحالة. [↑](#footnote-ref-20)
21. مجموعة عمل حماية الطفل (2014): الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الأطفال, ص.41-42. [↑](#footnote-ref-21)
22. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية (2018): حزمة التدريب والاشراف على ادارة حالات حماية الاطفال وادوات تقييم القدرات. [↑](#footnote-ref-22)
23. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية (2018): حزمة التدريب والاشراف على ادارة حالات حماية الاطفال. [↑](#footnote-ref-23)
24. مراجعة مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية (2019): استمارات القياسية لإدارة حالات حماية الاطفال وفق الضوابط الانسانية. [↑](#footnote-ref-24)
25. اطلب الحصول على نموذج ومثال للسياسات من مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية. [↑](#footnote-ref-25)
26. اطلب الحصول على نموذج ومثال للسياسات من مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية. [↑](#footnote-ref-26)
27. اطلب الحصول على مثال عينة للأدوات مجموعة عمل ادارة الحالة الدولية. [↑](#footnote-ref-27)
28. يرجى مراجعة <https://www.cpims.org/> [↑](#footnote-ref-28)
29. يرجى مراجعة المؤشرات الدنيا الموحدة لمجموعة عمل ادارة الحالة الدولية. [↑](#footnote-ref-29)