

توثيق قدية - قائمة تدقيق وضبط معلومات عبر الهاتف

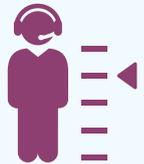
توثيق قضية

- قم بالترحيب الحار للشخص.
- إشرح معنى توثيق القضية وأهمية الموافقة.
- أحصل على موافقة شفوية من الطفل أو مقدم الرعاية أو شخص بالغ موثوق به.
- اسأل عن حالة الطفل والأسرة: «ما الذي يقلقك أكثر؟» «لماذا تجري الاتصال الآن؟» «ماذا تعتقد أنه سيكون مفيداً؟»
- تحديد مستويات المخاطر الفورية.
- تحقق من الاحتياجات الأساسية والسلامة. خاصة بالنسبة للأطفال الذين قد يكونون بمفردهم.
- تحقق جيداً من جميع التفاصيل الواردة (الأسماء وأرقام الاتصال وما إلى ذلك).
- قدم معلومات حول كيف ومتى يمكن للموظفين الإتصال بك.



تقييم

- بما أنك لا تستطيع رؤية الطفل أو مقدم الرعاية، يجب أن تكون مبدعاً للحصول على المعلومات المطلوبة.
- تحقق من جميع المعلومات بدقة!
- فكر على نطاق أوسع في من قد يكون قادراً على مساعدتك في كتابة تقريرك (موافقة الأسرة، ما لم يكن الطفل معرضاً لخطر الأذى)، مثل المعلمين ومقدمي الخدمات الصحية وأفراد المجتمع، وما إلى ذلك.
- حاول «رسم صورة» من خلال محادثاتك. على سبيل المثال، لا تسأل فقط «كم عمر ابنك؟» بدلاً من ذلك، تابع أسئلة مثل «هل هو كبير أم صغير بالنسبة لعمره؟» أو حتى «يشبه من؟»
- اطلب التحدث إلى أفراد الأسرة (هما في ذلك الأشقاء) على الهاتف، إلا إذا كنت تعتقد أن ذلك سيعرض الطفل لمزيد من المخاطر.
- استخدم الفيديو إن أمكن.
- حدد الاحتياجات المنزلية الأساسية غير الملباة.
- حاول تفهم كيفية تأثير كوفيد-19 على الأسرة.
- قم بتحويل الحالات إلى مقدمي الخدمة في أسرع وقت ممكن.
- قم بالتواصل المستمر مع الطفل ومقدم الرعاية و / أو الشخص البالغ الموثوق به.



تخطيط معالجة القضية

- التخطيط على المدى القصير والمتوسط، حيث قد يتطور الموقف بمرور الوقت، وقد تحتاج الخطة إلى تعديل.
- تحديد مواعيد عملية للمراجعات.
- عقد مؤتمرات حالة افتراضية إذا كان من المستحيل تنظيمها وجهاً لوجه.
- تبادل المعلومات والاتفاق على خطة العمل. ليكن لديك خطة احتياطية لكل إجراء متفق عليه.
- تحديد الإجراءات اللازمة لرعاية الطفل إذا مرض مقدم الرعاية.
- مناقشة خطة العمل الكاملة مع جميع ذوي الأمر، بما في ذلك الطفل.
- توثيق الخطة.



توثيق قدية - قائمة تدقيق وضبط معلومات عبر الهاتف

إغلاق ملف القضية



- لا تغلق ملف القضايا المرفوعة باعتبارها ذات خطورة متوسطة أو عالية حتى يمكن إجراء زيارة نهائية، والتأكد من إزالة سبب القلق تمامًا.
- إذا قررت إغلاق أو نقل قضية، فتتحقق من أن جميع الوكالات والأفراد الذين شاركوا في تطوير خطة القضية على علم بذلك.
- قبل إغلاق القضية، خذ بعين الاعتبار ما إذا كان كوفيد-19 يمكن أن يؤثر بشكل أكبر على الطفل أو الأسرة.
- إذا قررت إغلاق قضية أو نقلها، فتأكد من أن الطفل أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الموثوق به يعرف من يجب الاتصال به وكيفية الاتصال بهذا الشخص، في حال يحتاج إلى دعم مرة أخرى في المستقبل.

المتابعة والدعم المستمر



- هَوْن مشاعر القلق وعدم اليقين والتوتر لدى مقدمي الرعاية والأطفال.
- إيصال رسائل تهدئة لمعالجة التوتر وشرح مفهوم الأبوة والأمومة.
- تحديد الإحالات اللازمة للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للأطفال ومقدمي الرعاية والعائلات.
- توفير معلومات عن ردود الفعل الشائعة للأطفال ومقدمي الرعاية تحت الضغط، وعن استراتيجيات التأقلم الإيجابية.
- تكييف وتيرة المتابعة وشدة الدعم المستمر ليعكس الوضع المتغير.
- إذا تم فرض قيود على حرية الحركة، فتتحقق من هم الأشخاص / المنظمات التي قد تكون قادرة على الاتصال المباشر بالأطفال، مثل العاملين الصحيين، التبعية المجتمعية، وأعضاء اللجان المحلية.
- إجراء محادثات، وليس مجرد سلسلة من الإجابات بنعم ولا. طرح سؤال مثل «هل كل شيء على ما يرام؟» أو «هل أنت بخير؟» يمكن أن يقدم إجابات مضملة للغاية. بدلاً من ذلك من المفضل طرح أسئلة مثل «ما هو شعورك تجاه X؟»

تنفيذ خطط القضية



- اتبع الإجراء الرسمي الموحد للإحالات.
- اطلب الموافقة على الإحالات.
- توفير تفاصيل الاتصال للإحالات الذاتية.
- العمل مع العائلات لتحديد الحلول الممكنة فيما يتعلق بالحوارج التي تحول دون الوصول إلى الخدمات.
- تقديم المساعدة للحد من أي تحديات في تلقي الخدمات الهامة حيثما أمكن ذلك.