

التحول إلى إدارة الحالات عن بعد

دليل الميسر

النشر / الاقتباسات

تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني.

يدعم تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (التحالف) جهود الجهات الفاعلة الإنسانية لتحقيق تدخلات عالية الجودة وفعالة لحماية الطفل في البيئات الإنسانية.

ومن خلال مجموعات عمله الفنية وفرق العمل التابعة له، يطور التحالف معايير عمل مشتركة بين الوكالات ويقدم التوجيه الفني لدعم عمل حماية الطفل في البيئات الإنسانية.

لمزيد من المعلومات حول عمل التحالف والانضمام إلى الشبكة، يرجى زيارة <https://www.alliancecpha.org> أو الاتصال بنا مباشرة على: info@alliancecpha.org

لقد أصبح دليل الميسر هذا ممكنًا بفضل الدعم السخي للشعب الأمريكي من خلال مكتب المساعدات الإنسانية (BHA) التابع للوكالة الأمريكية للتنمية (USAID). إن محتوى هذا الدليل هو مسؤولية التحالف ولا يعكس بالضرورة وجهات نظر وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة أو حكومة الولايات المتحدة.

للقراء الراغبين في الاستشهاد بهذه الوثيقة، نقترح ما يلي:

تحالف حماية الطفل في العمل الإنساني (2021). التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد: دليل ميسر الوحدة التدريبية.

شكر وتقدير

ساهم العديد من الأفراد بوقتهم وخبراتهم في تطوير وحدة التعلم هذه. وقادت كُلاً من كاتي روبرتسون (من منظمة بلان الدولية) وإيلينا جيانيني (من منظمة اليونيسيف)، بصفتهم القائدتان المشاركتان لمجموعة عمل التعلم والتطوير، تطوير هذه الوحدة بالتشاور مع أعضاء فرقة عمل الأطفال المرتبطين بالقوات المسلّحة والجماعات المسلّحة. ولقد كانت قيادتهما هي أساس إخراج هذا العمل.

كما ونعرب عن شكرنا لأعضاء فريق عمل إدارة الحالة وفريق عمل كوفيد-19 على دعمهم في مراجعة هذه الوحدة التدريبية.

نظرة عامة على الدورة التدريبية

غاية الدورة: إعداد الممارسين للتحويل بأمان إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سوف يكون المشاركون قادرين على:

- وصف التحديات الرئيسية المرتبطة بتقديم خدمات إدارة الحالات أثناء تفشي مرض كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى
- تلخيص الاعتبارات الرئيسية لتكييف خدمة إدارة الحالات مع العمل عن بُعد في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى
- شرح كيفية دعم عملية تحديد الحالات وإحالتها بأمان في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى
- شرح الإجراءات الرئيسية لضمان سلامة الموظفين ومعافاتهم في سياق تفشي كوفيد-19 والأمراض المعدية الأخرى
- سرد أهم الاعتبارات المتعلقة بمشاركة المعلومات وحماية البيانات في سياق تقديم خدمة إدارة الحالات عن بعد
- كتابة خطة طوارئ مع الخطوات الرئيسية التي يجب اتخاذها لتكييف نظام إدارة الحالات مع تقديم الخدمات عن بعد

الجمهور المستهدف: هذه الوحدة التعليمية مخصصة للمنسقين والمدربين والمستشارين الفنيين لبرامج إدارة الحالات. وفي حين قد تختلف المسميات الوظيفية، فإن الملف الشخصي المهني الذي يصف المشارك المثالي هو "أي ممارس مسؤول عن إدارة وتنسيق تقديم خدمات إدارة الحالة".

الكفاءات ذات الصلة: 4.5 تطوير استراتيجيات لإدارة الحالة (راجع ملف [إطار كفاءات حماية الطفل في العمل الإنساني](#))

- يُدرك مخاوف حماية الأطفال، ويمكنه تحديد عوامل الخطر والحماية، ويفهم عملية إدارة الحالة، ولديه معرفة أساسية بالأطر القانونية الدولية والوطنية التي تعزز حماية الأطفال ورعايتهم.
- يستخدم تقنيات التواصل الأساسية لدعم الأطفال لزيادة مرونة الطفل ومعافاته، ولديه معرفة بتنسيق إدارة الحالة بشكل مهني، والالتزام بروتوكولات السرية، واتخاذ القرارات في مصلحة الطفل.
- قادر على تنفيذ خدمات إدارة حالة آمنة وأخلاقية وعطوفة وشاملة وفقاً للإرشادات المشتركة بين الوكالات.
- قادر على توسيع نطاق خدمات إدارة الحالات الآمنة والأخلاقية والعطوفة والشاملة وفقاً للمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لضمان حصول المزيد من الأطفال على خدمات الحماية الحرجة.

المتطلبات المسبقة: يجب أن يكون لدى المتدرب المشارك فهم كامل لعملية إدارة الحالة ليكون قادراً على الاستفادة من التعلم داخل الوحدة.

جدول الأعمال:

وجها لوجه

اليوم الأول	
الوقت	الجلسة
9:45–9:00	مقدمة للتدريب
10:35–9:45	متى يكون من المناسب التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد؟
10:50–10:35	استراحة
11:30–10:50	المتطلبات التي ينبغي إيجادها قبل التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد
12:30-11:30	التعاون والتنسيق
13:30–12:30	الغداء
14:40–13:30	إدارة الحالات عن بُعد خطوة بخطوة (الجزء الأول: الحالات الحالية والجديدة)
14:50–14:40	استراحة
16:30–14:50	إدارة الحالات عن بُعد خطوة بخطوة (الجزء الثاني: إدارة الحالات خطوة بخطوة)
16:55–16:30	التلخيص والختام

اليوم الثاني	
الوقت	الجلسة
9:20–9:00	الترحيب وملخص اليوم الأول
10:15–9:20	التقييم
10:30–10:15	استراحة
11:30–10:30	إدارة المعلومات
12:15–11:30	سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها
13:00–12:15	تقوية نظام حماية الطفل
13:40–13:00	التقييم والختام

التدريب عن بُعد

الخيار 1	
210 دقائق الترحيب والتعارف مقدمة عن التكنولوجيا متى يكون التحول إلى إدارة الحالة عن بعد مناسبًا؟ المتطلبات المسبقة لتقديم خدمات إدارة الحالة عن بعد التعاون والتنسيق	الجلسة 1
220 دقيقة تقديم خدمات إدارة الحالة عن بعد خطوة بخطوة التقييم	الجلسة الثانية
190 دقيقة إدارة المعلومات سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها تقوية نظام حماية الطفل التقييم والختام	الجلسة الثالثة

المعدات والمواد والتحضير المطلوب:

- ألواح ورقية قَلَابَة (عدد 4)
- أقلام تلوين متنوعة (تكفي لأربع مجموعات لاستخدامها في وقت واحد)
- ملاحظات لاصقة
- مهمّة ما قبل التدريب (تتم مشاركتها قبل أسبوع من التدريب)

المعلومات الداعمة:

- يعتمد محتوى وحدة التعلم هذه إلى حد كبير على [ملاحظة فنية: تكييف إدارة حالة حماية الطفل مع جائحة كوفيد-19](#). يوصى بأن يكون الميسر على دراية بهذه المذكرة التوجيهية.
- عدد المشاركين الموصى به:
 - 24-12 مشاركًا وجهاً لوجه
 - 20-12 مشاركًا عن بعد.
- تحديد سياق الدورة التدريبية:
 - قد تحتاج بعض أنشطة الإعداد إلى تعديل لتلائم الجمهور المستهدف.

التدريب عن بُعد:

تم تجنب ادراج التعليمات الخاصة بأي منصة عند تطوير هذه الدورة. وبمجرد تحديد الأنظمة الأساسية عبر الإنترنت التي ستستخدمها، نوصي بمراجعة جميع تعليمات التمرين للتأكد من أنها واضحة ومحددة وذلك لتمكين المشاركين من التفاعل بسرعة وسهولة مع العناصر التفاعلية للدورة.

لتقديم التمارين في هذه الدورة، ستحتاج إلى المنصات والأدوات التقنية التالية:

- منصة مكالمات الفيديو مع وظائف الغرف الفرعية والدرشة
- السبورة التفاعلية عبر الإنترنت مع وظائف الملاحظات اللاصقة والرسم
- مجلد مشترك عبر الإنترنت حيث يمكن للمشاركين الوصول إلى موارد الدورة التدريبية

تم تفصيل الإعدادات المطلوب قبل كل جلسة في خطط الجلسة أدناه، بما في ذلك نماذج للسبورات البيضاء عبر الإنترنت.

من الضروري أن يقوم الميسر والمنتج الفني بالاستعداد لتقديم الدورة معاً، وذلك لضمان أن تكون الأدوار والمسؤوليات متفق عليها وواضحة.

نظرة عامة على الجلسات وأهداف التعلم

الترحيب والتعارف
<p>غاية الجلسة: تعريف المشاركين بالدورة، وتعرفهم ببعضهم البعض، وبفريق التيسير.</p> <p>أهداف الجلسة: في نهاية هذه الجلسة، سيتمكن المشاركون من:</p> <ul style="list-style-type: none">• تذكر بنية وأهداف الدورة• التعرف إلى الميسرين وزملائهم المشاركين• استخدام الميزات الرئيسية لمنصة (أنظمة) التعلم عن بُعد (القابلة للتطبيق على الجلسات المُسَّرة عن بُعد)
الجلسة 1: متى يكون من المناسب التحول إلى إدارة الحالة؟
<p>غاية الجلسة: استكشاف متى يكون التحول إلى توفير خدمة إدارة الحالات عن بُعد مناسبًا</p> <p>الجلسة 1. الهدف 1: سيتمكن المشاركون من شرح متى يكون من المناسب التفكير في التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد</p> <p>الجلسة 1. الهدف 2: سيتمكن المشاركون من وضع قائمة تحدد متى يكون تقديم الخدمة وجهًا لوجه أمرًا ضروريًا</p>
الجلسة 2: المتطلبات التي ينبغي إيجادها قبل التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد
<p>غاية الجلسة: استكشاف المتطلبات الأساسية للتحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد</p> <p>الجلسة 2. الهدف 1: أن يتمكن المشاركون من شرح المتطلبات الأساسية للتحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد</p>
الجلسة 3: التعاون والتنسيق
<p>غاية الجلسة: تطوير فهم الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها بالتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين لضمان فعالية تقديم الخدمة عن بُعد في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى</p> <p>الجلسة 3. الهدف 1: أن يكون المشاركون قادرين على تسليط الضوء على الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها لضمان عمل مسارات الإحالة بشكل مناسب في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى</p> <p>الجلسة 3. الهدف 2: أن يتمكن المشاركون من شرح كيفية تعزيز التعاون مع المجتمعات في تقديم خدمات إدارة حالة فعالة في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى</p>

الجلسة 4: إدارة الحالات عن بُعد خطوة بخطوة

هدف الجلسة: استكشاف الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بكل خطوة من خطوات تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد

الجلسة 4. الهدف 1: شرح الاعتبارات الرئيسية التي يجب إجراؤها عند التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد فيما يتعلق بالحالات الحالية

الجلسة 4. الهدف 2: شرح الاعتبارات الرئيسية التي يجب إجراؤها عند التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد فيما يتعلق بالحالات الجديدة وآلية تحديدها

الجلسة 4. الهدف 3: وصف الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بكل خطوة من خطوات إدارة الحالة عند تقديم الخدمة عن بُعد

الجلسة 5: الختام

غاية الجلسة: تلخيص محتوى جلسة اليوم وتهيئة المشاركين للجلسات التالية

الجلسة 5. الهدف 1: تلخيص الموضوعات التي تم تناولها خلال اليوم / الجلسة الأولى

الجلسة 6: التقييم

غاية الجلسة: تجهيز أخصائيي الحالة ودعمهم بشكل أفضل للقيام بالتقييم عن بُعد

الجلسة 6. الهدف 1: وضع قائمة بأمثلة عن الأسئلة الرئيسية التي يمكن طرحها للتحقيق في حالة الطفل أو مقدمي الرعاية

الجلسة 6. الهدف 2: وضع قائمة بالطرق التي يمكن من خلالها تثليث المعلومات أي تأكيدها من عدة مصادر

الجلسة 6. الهدف 3: شرح الإجراءات الفورية في حال كانت سلامة الطفل أو مقدم الرعاية في خطر

الجلسة 7: إدارة المعلومات

غاية الجلسة: استكشاف التحديات المتعلقة بإدارة المعلومات، بما في ذلك مشاركة المعلومات وحماية البيانات في سياق تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد

الجلسة 7. الهدف 1: وضع قائمة ببعض الإجراءات الرئيسية لضمان التوثيق الآمن وتخزين البيانات في سياق تقديم الخدمة عن بُعد

الجلسة 7. الهدف 2: وصف ممارسات مشاركة المعلومات الآمنة في سياق تقديم الخدمات عن بُعد

الجلسة 8: سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها

غاية الجلسة: النظر في ضمان سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى

الجلسة 8: الهدف 1. وضع قائمة بالإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها لضمان سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها في سياق تفشي الأمراض المعدية

الجلسة 8: الهدف 2: وصف كيفية تعديل عملية الإشراف عند التحول إلى حالة تقديم الخدمات عن بُعد

الجلسة 9: تعزيز نظام حماية الطفل

غاية الجلسة: التفكير في أهمية العمل ضمن نظام حماية الطفل في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى

الجلسة 5: الهدف 1: وصف الاعتبارات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند العمل مع نظام حماية الطفل في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى

الجلسة 10: التقييم والنهاية

غاية الجلسة: جمع ملاحظات المشاركين، وتلخيص نقاط التعلم الرئيسية، واختتام الدورة

الجلسة 10: الهدف 1: تحديد أهم ما تم تعلمه من خلال الدورة التدريبية

الجلسة 10: الهدف 2: تقييم الدورة وتقديم التغذية الراجعة للميسرين

مهمة ما قبل التدريب

تعليمات للمشاركين

تأكد من إكمال هذه المهامات قبل بدء جلسة التدريب وإرسالها إلى _____ بحلول تاريخ _____

يجب أن يتم إكمال قائمة التحديات هذه خلال 30 دقيقة تقريباً. في سياق تفشي كوفيد-19 وتفشي الأمراض المعدية الأخرى المماثلة التي تنتقل عن طريق الإنسان، ما هي التحديات التي قد تواجهها في تقديم خدمات إدارة الحالات للأطفال / مقدمي الرعاية؟ فكر في عملية إدارة الحالة بأكملها بالإضافة إلى احتياجات بناء القدرات لفريقك، وسلامته وعافيته، والتنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى، وقضايا السرية أثناء العمل من المنزل، وما إلى ذلك.

يرجى سرد التحديات في الجدول أدناه بحسب خطوة إدارة الحالة ذات الصلة أو في قسم "التحديات الشاملة" إذا كانت التحديات التي تم تحديدها ذات صلة بالعملية بأكملها.

الاسم	
المنظمة / المسمى الوظيفي	
التحديات في تقديم خدمات إدارة الحالات في سياق كوفيد-19	
قبول الحالة أو تسجيلها	التقييم
تخطيط الحالة	
تنفيذ خطة الحالة	المتابعة والدعم المستمر
الإغلاق	
التحديات الشاملة	

تعليمات للميسرين:

قد ترغب في استخدام المنصات عبر الإنترنت لملئ هذه الاستمارة. أضف التفاصيل ذات الصلة قبل إرسال التعليمات إلى المشاركين.

بمجرد تلقي جميع المساهمات من المشاركين، اجمعها كلها في ملف واحد وأرسلها مرة أخرى إلى المشاركين قبل جلسة التدريب.



خطة الجلسة:

الترحيب والتعارف

<p>45 دقيقة وجهاً لوجه 60 دقيقة عن بعد (لتشمل مقدمة عن التكنولوجيا)</p>	<p>مدة الجلسة</p> 
<p>غاية الجلسة: تعريف المشاركين بالدورة، وتعريفهم ببعضهم البعض، وبفريق التيسير.</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• تذكر بنية وأهداف الدورة• التعرف إلى الميسرين وزملائهم المشاركين• استخدام الميزات الرئيسية لمنصة (أنظمة) التعلم عن بُعد (القابلة للتطبيق على الجلسات المُيسَّرة عن بُعد).	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
<p>لا ينطبق على هذه الجلسة.</p>	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 
<p>المعلومات الداعمة: بيئة التعلم – تتضمن السلوكيات التي قد ترغب في استنباطها من المشاركين ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• الاحترام• الالتزام بالمواعيد• الاستعداد للإصغاء• الانفتاح على الأفكار ووجهات النظر الجديدة	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

<ul style="list-style-type: none"> • الشغف للتعلم • الاستعداد لمشاركة الخبرات 	
<p>التحضير المطلوب للجلسات وجهاً لوجه: لا ينطبق على هذه الجلسة.</p> <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يحتوي قسم الترحيب والتعارف على 15 دقيقة لتعريف المشاركين بالميزات الرئيسية لمنصة مكالمات الفيديو التي اخترتها والأدوات الأخرى عبر الإنترنت لاستخدامها أثناء الدورة. ويجب على المنتج التقني تصميم هذا القسم من الدورة بمجرد تحديد المنصات التي سيتم استخدامها. • ستحتاج إلى السبورة البيضاء على الإنترنت لقسم بيئة التعلم. ولا يلزم التحضير أو إعطاء أذونات وصول للمشاركين إلى السبورة البيضاء. 	<p>الإعداد المطلوب</p> 

الوقت	ملاحظات للميسر: وجهاً لوجه	التدريب عن بعد / ملاحظات للمنتج التقني	الشاشة / الموارد
5 دقائق	<p>الترحيب</p> <p>عرّف عن نفسك ورحب بالمشاركين في الدورة.</p> <p>اعرض الشرائح وحدد أهداف الدورة وبنيتها.</p>	<p>الترحيب</p> <p>ابدأ المكالمات قبل 15 دقيقة واعرض نشاط الإعداد على الشاشة. رحب بالمشاركين بالاسم عند انضمامهم إلى المكالمات.</p> <p>قدم المنتج التقني وشرح له أنه متاح للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالتكنولوجيا.</p>	شريحتا العرض 2 و3
10 دقائق	<p>كسر الجليد (بغرض التعارف)</p> <p>قسّم المشاركين إلى أزواج وأخبر كل ثنائي أن لديهم 5 دقائق ليخبروا بعضهم البعض به لفترة طويلة على الرغم من كونه بعيداً. ما هي التحديات التي واجهتكم في البقاء على اتصال مع ذلك الشخص وكيف تغلبتم عليها؟</p>	<p>كسر الجليد (بغرض التعارف)</p> <p>قسّم المشاركين إلى أزواج وأخبر كل ثنائي أن لديهم 5 دقائق ليخبروا بعضهم البعض عن شخص ما ظلوا على اتصال به لفترة طويلة على الرغم من كونه بعيداً. ما هي التحديات التي واجهتكم في البقاء على اتصال مع ذلك الشخص وكيف تغلبتم عليها؟</p>	

	<p>مقدمة تقنية</p> <p>ملاحظة: هذا الجزء يجب أن يطور المنتج التقني بناءً على المنصات والأدوات التي ستستخدمها في الدورة. الهدف هو تعريف المشاركين بالميزات التكنولوجية الرئيسية، لتمكينهم من المشاركة بسرعة وسهولة في الأنشطة في وقت لاحق من الدورة.</p>	<p>تعارف</p> <p>قم بدعوة أي منسقين مشاركين وكل مشارك لتقديم أنفسهم بإيجاز للمجموعة، من خلال ذكر اسمهم ومساهمهم الوظيفي واسم منظماتهم.</p>	<p>15 دقيقة</p>
<p>شريحة العرض رقم 4</p>	<p>بيئة التعلم</p> <p>استخدم وظيفة السبورة المدمجة أو أي سبورة بيضاء أخرى على الإنترنت. يجب على المنتج تدوين الملاحظات أثناء النقاش.</p>	<p>بيئة التعلم</p> <p>اسأل الجميع: "كيف تحبون أن نعمل معاً؟ ما هي السلوكيات التي يجب نلتزم بها لتحقيق الاستفادة القصوى من وقتنا معاً؟"</p> <p>قم بتدوين الالتزامات على اللوح الورقي، ثم اعرض هذه القائمة على حائط غرفة التدريب.</p>	<p>10 دقائق</p>
	<p>الختام</p> <p>للتدريب عن بعد، استخدم هذا الوقت للاستراحة لمدة 5 دقائق بعيداً عن الشاشة.</p>	<p>الختام</p> <p>اختتم هذه الجلسة بالتحقق من وجود أي أسئلة.</p>	<p>5 دقائق</p>



خطة الجلسة:

متى يكون التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد مناسبًا؟

50 دقيقة	مدة الجلسة 
غاية الجلسة: استكشاف متى يكون التحول إلى توفير خدمة إدارة الحالات عن بُعد مناسبًا في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي: <ul style="list-style-type: none">• شرح متى يكون مناسبًا التفكير في التحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد• وضع قائمة تحدد متى يكون تقديم الخدمة وجهًا لوجه أمرًا لا مفر منه	الغاية ونتائج التعلم 
يجب ألا يتم النظر في تقديم خدمات إدارة الحالة عن بُعد إلا عندما يتعذر تنفيذ الخدمات وجهًا لوجه، وعندها يكون الدعم عن بُعد بمثابة سد مؤقت للفجوة إلى أن يتم إنشاء أو إعادة تفعيل الخدمات وجهًا لوجه أو يمكن استخدام الدعم عن بُعد لتكملة الخدمات المقدمة وجهًا لوجه. ومع الأخذ بالاعتبار أنه قد تختلف أسباب اختيار نموذج تقديم الخدمة عن بُعد باختلاف السياقات، فيما يلي بعض العوامل التي قد تحدد استخدامها: <ul style="list-style-type: none">• يمكن أن يكون تقديم إدارة الحالة عن بُعد طريقة مفيدة لحماية كلٍّ من الأطفال، وعائلاتهم وأخصائيي الحالة في سياق تفشي الأمراض المعدية مثل كوفيد-19.• يمكن أن يؤدي تقديم إدارة الحالات عن بُعد إلى إتاحة الخدمات للسكان الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات شخصياً بسبب قيود الحركة أو بسبب بعد المسافة أو لأسباب أخرى.• قد تؤدي إدارة الحالات عن بُعد إلى زيادة الوصول إلى الخدمات للمراهقين المعرضين للمخاطر العالية (مثل زواج الأطفال والعنف الجنسي والاستغلال).¹	نقاط التعلم الرئيسية 

¹مقتبس من المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات المتنقلة والعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV). الصفحة 21.

- قد تكون إدارة الحالات عن بُعد أسهل طريقة لرصد ومتابعة الحالات التي تسير خطط حالتها دونما تعثر في السياقات التي يكون الوصول فيها محدوداً.

يجب الحفاظ على خدمات إدارة الحالات وجهاً لوجه في جميع الحالات التالية:

- الحالات عالية الخطورة
- الإساءة العاطفية الشديدة أو الإساءة الجسدية الشديدة أو التهديد بأي منها
- الاعتداء الجنسي الفعلي أو المبلغ عنه، وإذا كان المعتدي المزعوم في المنزل أو لا يزال على اتصال بالطفل.
- الأطفال الذين تم إهمالهم أو التخلي عنهم، أي عندما يكون الطفل بدون رعاية أي شخص بالغ.
- التهديدات بإيذاء النفس أو التهديدات المباشرة ضد شخص يعيش في نفس المنزل مع الطفل.
- قيام أحد الوالدين أو مقدم الرعاية بتقديم الأعداء باستمرار بعدم قدرة الطفل على التحدث عبر الهاتف وحيث لا يمكن المتابعة بشكل مباشر أو من خلال وسيط مثل أحد أعضاء المجتمع أو مقدمي الخدمات.
- وجود ضائقة نفسية حرجة أو خطيرة عند الطفل أو مقدم الرعاية الرئيسي.
- عندما تؤثر الإعاقات المعرفية والفكرية والجسدية وغيرها على تواصل الطفل أو قدرته على التنقل.
- أي طفل لديه ملف قضائي مفتوح أو يحتاج ملفاً قضائياً.
- الأطفال غير المصحوبين أو الأطفال المنفصلين أو الأطفال الذين يعيشون في ترتيبات الرعاية البديلة.
- الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ست سنوات، والذين يجب إعطاءهم الأولوية.

عندما تكون هناك حاجة إلى الخدمات وجهاً لوجه في سياق كوفيد-19 وغيره من حالات تفشي الأمراض المعدية، يجب تقديم هذه الخدمات مع مراعاة جميع بروتوكولات السلامة والنظافة الصحية ذات الصلة (على سبيل المثال، ارتداء قناع الوجه، وليس في منزل الطفل أو مقدم الرعاية، إلخ..).

الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:

- مهمات ما قبل التدريب على شريحة عرض
- قالب نموذجي لخطة الطوارئ

الإعداد المطلوب



<p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none">● مهمات ما قبل التدريب على شريحة عرض● موقع عروض Mentimeter والغرف الفرعية للتمرين● قالب نموذجي لخطة الطوارئ	
<p>قالب نموذجي لخطة الطوارئ (انظر أدناه)</p>	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

قالب نموذجي لخطة الطوارئ

				
بحلول متى؟	من	كيف	الأولوية	الإجراءات
المتطلبات التي ينبغي إيجادها قبل التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد				
التعاون والتنسيق				
عملية إدارة الحالة (خطوة بخطوة)				
إدارة المعلومات				
سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها				
التوجيه والإشراف				
تعزيز نظام حماية الطفل				

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني	الشاشة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.	مقدمة شارك شريحة العرض على الشاشة	شريحة العرض رقم 5
5 دقائق	اختياري (في حال طلبت منهم القيام بمهمة ما بعد التدريب) قل: "قبل الخوض في المحتوى، سأوزع عليكم قالباً نموذجياً يمكن أن يساعدكم في بناء خطة طوارئ لتحول منظمكم إلى إدارة الحالات عن بُعد. احتفظوا بالقوالب النموذجية طيلة مدة التدريب واذكروا فيها الإجراءات التي تعتقدون أنها أساسية لكي تتحول منظمكم إلى إدارة الحالات عن بُعد. عند الانتهاء من التدريب، سنطلب منكم مراجعة القالب النموذجي في الوقت المناسب لكم، وإرساله إلينا. سأظل أذكركم بهذا طوال الدورة حتى تكون مهمتكم بعد التدريب سهلة".	اختياري (في حال طلبت منهم القيام بمهمة ما بعد التدريب) قل: "قبل الخوض في المحتوى، سأرسل لكم رابطاً لقالب نموذجي يمكن أن يساعدكم في بناء خطة طوارئ للتحويل إلى إدارة الحالات عن بُعد. يرجى تحميل القالب النموذجي والاحتفاظ به معكم طوال مدة التدريب. دوّنوا الإجراءات التي تعتقدون بأنه أساسية لتحويل منظمكم إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد. وعند الانتهاء من التدريب، سنطلب منكم مراجعة القالب النموذجي في الوقت المناسب لكم، وتعبئته بباقي المعلومات وإرساله إلينا. سأذكركم بهذا طوال الدورة حتى تكون مهمتكم بعد التدريب سهلة".	قالب نموذجي لخطة الطوارئ
5 دقائق	قل: "لقد أرسلتم جميعاً أفكاركم حول التحديات التي قد تواجهكم عند تقديم خدمات إدارة الحالات في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى. هناك بالتأكيد العديد من التحديات". تعليمات: يجب أن يقرأ الميسر 4 أو 5 أمثلة من الإجابات المقدمة. قل: "إن إدارة حالة حماية الطفل هي جزء من الخدمات الأساسية التي لا يمكن إيقافها فجأة، بل تتطلب التكيف مع حالة الطوارئ الجديدة. وبالتالي، يجب أن يكون الدعم المستمر متاحاً من خلال تدابير	شريحة العرض رقم 6	

		<p>تم تكييفها وتقديمها جنبًا إلى جنب مع الاستجابات المناسبة لمخاطر حماية الطفل الجديدة والمخاوف الناتجة عن فيروس كوفيد-19. ولذلك يمكن تكييف خدمات إدارة الحالات لتقديمها عن بُعد. ويمكن تعريف الخدمات عن بُعد على أنها خدمات مقدمة عبر منصة تكنولوجية (على سبيل المثال، الهاتف أو الدردشة أو الرسائل القصيرة) وليس بشكل شخصي. وتمثل إحدى طرق تقديم إدارة الحالات عن بُعد في استخدام خطوط الهاتف."</p>	
<p>شريحتا العرض 7 و8</p>	<p>جهاز: استبيان Mentimeter يحوي هذه التصريحات. شارك رابط Mentimeter عبر الدردشة.</p> <p>تعليمات: شارك رابط Mentimeter عبر الدردشة. راجع الإجابات على كل تصريح من خلال إظهار Mentimeter ذات الصلة على الشاشة.</p>	<p>قل: "دعونا نفكر الآن في الوقت المناسب للتحويل إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد. سأقرأ بعض العبارات ويمكننا معًا أن نقرر ما إذا كانت هذه العبارات صحيحة أم خاطئة:"</p> <ul style="list-style-type: none"> • "في سياق تفشي مرض معدي مثل كوفيد-19، يوصى بأن تتبع جميع خدمات إدارة الحالات طريقة تقديم الخدمات عن بُعد." (خطأ) • "في سياق تفشي الأمراض المعدية، يجب أن تستمر الاجتماعات وجهًا لوجه للحالات ذات الأولوية القصوى." (صحيح) • "يمكن أن يكون تقديم إدارة الحالات عن بُعد طريقة مفيدة لحماية كل من الأطفال وأخصائيي الحالات في سياق تفشي الأمراض المعدية مثل كوفيد-19." (صحيح) • "يمكن أن يصبح تقديم إدارة الحالات عن بُعد ممارسة تستمر حتى بعد كوفيد-19 للحالات منخفضة المخاطر." (صحيح) • "تعد مراجعة أولويات عدد الحالات في سياق تفشي الأمراض المعدية أمرًا أساسيًا لتكون قادرًا على تقديم خدمات إدارة الحالات عن بُعد بشكل فعال." (صحيح) • "يمكن أن يؤدي تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد إلى زيادة إمكانية وصول المراهقين 	<p>15 دقيقة</p>

		<p>الذين هم أكثر دراية باستخدام التكنولوجيا." (صحيح)</p> <ul style="list-style-type: none"> • "تعمل إدارة الحالات عن بُعد على توسيع نطاق الوصول في المناطق التي يتعذر الوصول إليها أو التي لا تتوفر لها الخدمات وكذلك إلى السكان الذين لا يمكنهم الوصول إلى الخدمات شخصياً بسبب القيود المفروضة على التنقل." (صحيح) 	
<p>شريحة العرض رقم 9</p>	<p>جهز: غرفة فرعية لكي مشاركين اثنين.</p>	<p>قل: "كما ذكرنا سابقاً، خدمات إدارة الحالات هي خدمات أساسية ولا يمكن أن تتوقف فجأة في خضم الجائحة. ولذا فإن جهود المناصرة مطلوبة لضمان إدراج خدمات إدارة الحالات ضمن الخدمات الأساسية من قبل الحكومات في سياق القيود المفروضة أثناء تفشي الأمراض المعدية."</p> <p>"أود الآن أن أطلب منكم العمل في أزواج لوضع قائمة بالحالات التي يجب فيها الإبقاء على توفير خدمة إدارة الحالات وجهًا لوجه."</p> <p>تعليمات: أعطهم عشر دقائق للمناقشة. اطلب من المشاركين الاستشهاد بأمثلة عند العودة إلى الجلسة العامة ودمج هذه الأمثلة مع المعلومات الواردة في القائمة أدناه.</p> <ul style="list-style-type: none"> • الحالات عالية الخطورة • حالات الإساءة العاطفية الشديدة أو الإساءة الجسدية الشديدة أو التهديد بأي منها • الاعتداء الجنسي الفعلي أو المبلغ عنه، وإذا كان المعتدي المزعوم في المنزل أو لا يزال على اتصال بالطفل • عندما يكون الطفل مهملاً لوحده، أو تم التخلي عنه ويعيش وبدون رعاية البالغين. 	<p>20 دقيقة</p>

- عندما يكون هناك تهديد بإيذاء النفس أو عندما يكون هنالك تهديد مباشر لشخص يعيش في نفس المنزل الذي يعيش فيه الطفل.
- عندما يقوم الوالد أو مقدم الرعاية بإصرار بتقديم الأعذار للطفل لعدم تمكنه من التحدث عبر الهاتف ولا يمكن المتابعة مع الطفل سواء بشكل مباشر أو من خلال وسيط مثل أحد أعضاء المجتمع أو مقدم الخدمة.
- عند وجود ضائقة نفسية حرجة أو خطيرة عند الطفل أو مقدم الرعاية الرئيسي.

قل: "إذا لم تتمكن مطلقًا من زيارة الحالة بسبب قيود كوفيد-19، ولكن الزيارة لا بدّ منها، ففكر في الأشخاص الآخرين الذين قد يكونون قادرين على القيام بالزيارة بأمان - على سبيل المثال، أعضاء المجتمع الموثوق بهم والمدرّبين جيدًا أو مسؤولي الصحة أو الشرطة. ويمكنك العمل عن بعد مع هؤلاء الأشخاص لإجراء الزيارة نيابة عنك والعمل معهم عن كثب للحصول على التغذية الراجعة اللازمة. أخيرًا، عندما تحتاج إلى متابعة الزيارات وجهًا لوجه في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى، فأنت بحاجة إلى التأكد من أن أخصائي الحالة يحترمون الإرشادات المتعلقة بالصحة والسلامة.

اختياري: قل "لا تنسوا تضمين الإجراءات الرئيسية في القالب النموذجي لخطة الطوارئ الخاصة بكم."



خطة الجلسة:

المتطلبات التي ينبغي إيجادها قبل التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد

40 دقيقة	مدة الجلسة
<p>غاية الجلسة:</p> <p>غاية الجلسة: استكشاف المتطلبات الأساسية للتحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد.</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• شرح المتطلبات الأساسية للتحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
<p>يعد امتلاك تكنولوجيا موثوقة أمراً أساسياً لإجراء الخدمات عبر الهاتف. وتختلف تقنية الهاتف والهاتف المحمول من بلد إلى آخر. وستحدد البنية التحتية للاتصالات في البلد أو في المنطقة المستهدفة إمكانية إنشاء خدمات قائمة على الهاتف. ولذا عند التفكير في التحول إلى خدمات إدارة الحالات عن بُعد، ففكر في الأمور التالية:</p> <ul style="list-style-type: none">• ما نوع التكنولوجيا التي يمكن للسكان الوصول إليها، وخاصة النساء والفتيات؟ ماذا عن الفئات الأكثر تهميشاً والأطفال ذوي الإعاقة؟• هل يوجد شبكة هاتف وكهرباء؟ إلى أي مدى هذه الشبكات مستقرة ومتوفرة؟ ما هي المنطقة الجغرافية التي تغطيها؟• هل هناك خيار رقم اتصال مجاني، أو استراتيجيات أخرى لكي يقوم مزود الخدمة (بدلاً من الناجي) بتحمل تكلفة المكالمات؟• هل من الممكن الوصول إلى وظيفة المكالمات الجماعية (لدعم الترجمة، والتواصل مع المشرفين، وشركاء الإحالة، وما إلى ذلك)؟• ما هي مخاطر حماية البيانات؟ هل يمكن تخزين البيانات بأمان (وأين)؟ هل يمكنك حذف البيانات التي تمت مشاركتها بطريقة آمنة؟ <p>يتطلب تقديم خدمات إدارة الحالات ضمان الخصوصية كحد أدنى. وهذا يعني ضمان أن يكون لمقدمي الخدمة عبر الهاتف، عند العمل من المنزل، مرفقاً خاصاً بهم أو غرفة منفصلة بحيث يمكنهم تلقي المكالمات بهدوء وسرية. وينبغي النظر في تحديد العديد من الأماكن التي يسهل الوصول إليها، ولكنها سرية وآمنة، والتي يمكن للأطفال أو مقدمي</p>	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 

الرعاية استخدامها لإجراء مكاملة، مع إيلاء اهتمام خاص لاعتبارات السلامة لحالات الإساءة في المنزل.

وتشمل اعتبارات الميزانية التي يجب إجراؤها عند التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد ما يلي:

- تكاليف الاشتراك في منصة رقمية لتسهيل التواصل مع الأطفال ومقدمي الرعاية ودعم الأقران.
- تكاليف الاشتراك لمساحة تخزينية آمنة.
- الأجهزة وحزم البيانات للموظفين وكذلك الأطفال أو مقدمي الرعاية والمتطوعين عند الاقتضاء؛ والنظر في سلامة هذه الأجهزة وحزم البيانات.
- معدات الحماية الشخصية للموظفين والأطفال أو مقدمي الرعاية للحفاظ على تفاعلات آمنة وجهاً لوجه لجميع الحالات التي تتطلب ذلك.
- معدات الحماية الشخصية للمتطوعين.
- النقل إذا لم تعد وسائل النقل العام متوفرة و / أو آمنة.
- المترجمون الفوريون، إذا لزم الأمر.
- المساعدة النقدية والقوائم (CVA): إذا كانت الأسواق والخدمات لا تزال تعمل، فادعم الصرف السريع للمنح النقدية غير المشروطة للأسر الأكثر تضرراً من خلال إدارة الحالة.
- قم بالتنسيق مع فريق العمل المعني بالنقد في منطقة عملك لضمان إجراء تقييم للسوق وأن تقديم المساعدة النقدية والقوائم هو خيار آمن وقابل للتطبيق لتلبية الاحتياجات المنزلية الأساسية.

إتاحة وصول أخصائيي الحالات إلى صندوق تمويل عاجل لإدارة الحالات، خاصة إذا لم يتمكنوا من الوصول إلى المكتب؛ ويُرجح أن تزداد هذه الحاجة عندما يصبح هنالك طلب زائد على هذه الخدمات من قبل الأطفال وأسرهـم..

التحضير المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:

- لا ينطبق على هذه الجلسة.

التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:

- غرف فرعية.

الإعداد المطلوب



لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة 
--------------------------	---

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني	الشاشة / الموارد
5 دقائق	<p>مقدمة</p> <p>رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.</p>	<p>ابدأ المكالمة قبل 15 دقيقة واعرض نشاط الإعداد على الشاشة. رحب بالمشاركين بالاسم عند انضمامهم إلى المكالمة.</p>	<p>شريحة العرض رقم 10</p>
15 دقيقة	<p>قل: "بعد امتلاك تكنولوجيا موثوقة أمرًا أساسيًا لإجراء الخدمات عبر الهاتف. وتختلف تقنية الهاتف والهاتف المحمول من بلد إلى آخر. وستحدد البنية التحتية للاتصالات في البلد أو في المنطقة المستهدفة إمكانية إنشاء خدمات قائمة على الهاتف. تشمل النقاط الأساسية التي يجب مراعاتها فيما يتعلق بالتكنولوجيا ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما نوع التكنولوجيا التي يمكن للسكان الوصول إليها، وخاصة النساء والفتيات؟ ماذا عن الفئات الأكثر تهميشًا والأطفال ذوي الإعاقة؟ • هل يوجد شبكة هاتف وكهرباء؟ إلى أي مدى هذه الشبكات مستقرة ومتوفرة؟ ما هي المناطق الجغرافية التي تغطيها هذه الخدمات؟ • هل هناك خيار رقم اتصال مجاني، أو استراتيجيات أخرى لكي يقوم مزود الخدمة (بدلاً من الناجي) بتحمل تكلفة المكالمة؟ • هل من الممكن الوصول إلى وظيفة المكالمة الجماعية (لدعم الترجمة، والتواصل مع المشرفين، وشركاء الإحالة، وما إلى ذلك)؟ 	<p>جهاز: غرف فرعية لكل مشاركين اثنين.</p>	<p>شريحة العرض رقم 11</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ● ما هي مخاطر حماية البيانات؟ هل يمكن تخزين البيانات بأمان؟ أين؟ هل يمكنك حذف البيانات التي تمت مشاركتها بطريقة آمنة؟ ● في أزواج، كما في السابق، أود منكم مناقشة هذه الأسئلة بما ينطبق على سياقكم." <p>تعليمات: أعطهم عشر دقائق للمناقشة.</p>	
شريحة العرض رقم 12	<p>جهّز: غرف فرعية لمجموعات من 3 مشاركين وألواح بيضاء بحيث يمكن تدوين الأفكار على الملصقات.</p>	<p>قل: "يتطلب تقديم خدمات إدارة الحالات ضمان الخصوصية كحدّ أدنى. وهذا يعني التأكد من أن مقدمي الخدمة عبر الهاتف لديهم مرفقاً خاصاً أو غرفة منفصلة يمكنهم فيها استقبال المكالمات. في بعض الأماكن، قد يظل الموظفون قادرين على العمل في غرف خاصة في منشأة خدمة إدارة حالة قائمة (على سبيل المثال، مساحة آمنة)، أو في منشأة أخرى (مثل منشأة صحية) تكون قادرة على توفير الحماية الكافية البروتوكولات والمعدات. وفي حالة تلقي مكالمات من المنزل، يجب على الموظفين التأكد من وجود مساحة خاصة حيث لا يمكن لأي شخص آخر الاستماع إلى مكالماتهم. وهذا لا يعني أنه يجب عليهم الخروج خارج المنزل أو الذهاب إلى الحمام عند تلقي مكالمات مع أحد العملاء؛ بل هو يعني تخصيص مساحة خاصة في المنزل حيث لا يقاطعك فيها أحد وحيث يمكن الحفاظ على السرية خلال ساعات العمل المحددة. وعند تطبيق بيئات العمل المنزلية، من الضروري أن يقوم المشرفون بتقييم بيئات العمل هذه في المراحل الأولى من التخطيط. ويمكن القيام بذلك من خلال القيام بزيارة شخصية أو عن بُعد، اعتماداً على تدابير الصحة العامة الحالية. ويمكن إعداد قائمة تحقق لإجراء هذه</p>	20 دقيقة

الزيارات، مع مراعاة السياق المحلي والتأكيد على أهمية السرية".

"وماذا عن الأطفال ومقدمي الرعاية؟ دعونا

نناقش الأسئلة التالية في مجموعات من 3

مشاركين:

- هل هناك أماكن يمكن فيها للأطفال أو مقدمي الرعاية اجراء المكالمات بأمان وخصوصية، إن لم يكن ذلك ممكناً من المنزل؟ وهل تلتزم هذه الأماكن أيضاً بإجراءات الحد من مخاطر انتقال العدوى؟
- كيف سيتم دعم الأطفال أو مقدمي الرعاية للوصول إلى هذه الأماكن على نحو آمن وبشكل يضمن الخصوصية؟
- هل هنالك حاجة لتزويد الأطفال ومقدمي الرعاية بهواتف خاصة بهم؟ هل هذا آمن وممكن؟"

تعليمات: أعطِ المجموعات 15 دقيقة لمناقشة

جميع الأسئلة الثلاثة

قل: "ينبغي النظر في تحديد عدة أماكن يسهل الوصول إليها، لكنها سرية وأمنة يمكن للأطفال أو مقدمي الرعاية استخدامها لإجراء مكالمات".



خطة الجلسة:

التعاون والتنسيق

60 دقيقة	مدة الجلسة
 <p>غاية الجلسة: تطوير فهم الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها بالتعاون مع أصحاب المصلحة الآخرين لضمان فعالية تقديم الخدمة عن بُعد في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">● تحديد الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها لضمان عمل مسارات الإحالة بشكل مناسب في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.● شرح كيفية تعزيز التعاون مع المجتمعات في تقديم خدمات إدارة حالة فعالة في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
<p>في حالة تفشي أحد الأمراض المعدية، من المهم البناء على الآليات والهيكل المجتمعية القائمة لدعم الأطفال والأسر. قبل إجراء أي تغييرات لزيادة المسؤوليات على متطوعي المجتمع الحاليين فيما يتعلق بإدارة الحالة، ضع في اعتبارك أولاً ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">● يجب أن يتم نقل المسؤوليات إلى المتطوعين الحاليين بحذر وتخطيط دقيق. كما يجب أن تكون هناك حدود لما يُتوقع من المتطوعين القيام به. ويجب استشارتهم حول الكيفية التي يمكنهم من خلالها تقديم الدعم وكيف سيقدمونه (مع الوعي بديناميات السلطة).● سلامة المتطوعين هي مسؤولية المنظمة. فمن غير الأخلاقي أن يتم الإلقاء بجميع المخاطر والمسؤوليات على أكتاف المتطوعين. وإذا كانت المنظمات تتوقع منهم أن يقوموا بدعم العمل مع الحالات، فيجب تدريبهم ودعمهم	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 

<p>والإشراف عليهم بشكل صحيح. فإذا لم يكن هذا الدعم ممكنًا، فأعد النظر في هذا النهج.</p> <p>للحصول على نقاط التعلم الرئيسية الأخرى، راجع قسم المعلومات الداعمة</p>	
<p>الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● لا ينطبق على هذه الجلسة. <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● غرف فرعية. 	<p>الإعداد المطلوب</p> 
<p>مسار الإحالة</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قم بتحديث خرائط الخدمات متعددة القطاعات، لتشمل التغيرات في خدمات حماية الطفل المعدلة والخدمات الأخرى التي قد تكون مطلوبة بشكل أكبر خلال كوفيد-19 (الرعاية الصحية، والرعاية البديلة، وخدمات الدعم المجتمعية، والمساعدة النقدية، والمياه والصرف الصحي، والتغذية، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والخدمات القانونية، والمواد غير الغذائية...). ● قم بتحديث مسارات الإحالة الحالية على المستويين المحلي والوطني، عند الاقتضاء، بالتعاون مع أشخاص الاتصال المجتمعيين والمنظمات أو الوكالات المحلية. وقم بتضمين ملاحظات حول الخدمات (الصحة، والمياه والصرف الصحي، والتغذية، والحماية، وما إلى ذلك) التي قد تغلق أو تصبح أقل أو تتغير بسبب الوباء. ● قم بتطوير إجراءات العمل الموحدة الداخلية وبروتوكولات الإحالة بينما يتم إنشاء أو توسيع وحدات العزل ووحدات الحجر الصحي ومراكز العلاج الميداني، لضمان تدريب موظفي الرعاية الصحية (موظفي الفرز وتتبع الاتصال والمراقبة) على تحديد وإحالة الأطفال المعرضين للخطر أو الذين تعرضوا للعنف والإساءة والاستغلال و / أو الإهمال على نحو آمن. ● لاحظ ن هنالك اتجاهين لإحالة حالات كوفيد-19: <ul style="list-style-type: none"> ○ الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل إلى الجهات الفاعلة في مجال الصحة: يجب أن يتم تحديث الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل بشأن مسارات الإحالة الصحية المعدلة في حالة الاشتباه بوجود حالة كوفيد-19 في الأسرة. ملاحظة: استشر منسق مجموعة 	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

عمل حماية الطفل للحصول على أحدث المعلومات حول مسارات الإحالة الصحية.

○ الجهات الفاعلة في مجال الصحة للجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل: يجب على الجهات الصحية إبلاغ الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل عندما يقابلون طفلاً يُشتبه في تعرضه للعنف و / أو سوء المعاملة والإهمال والاستغلال و / أو الانفصال أو فقدان الأسرة أو عندما يشير البالغون الذين تم قبولهم لظروفهم إلى وجود أطفال لا يتلقون الرعاية المناسبة من الأسرة و / أو الأصدقاء.

- قم بتحديث مسارات الإحالة أسبوعياً، ويجب أن يشمل ذلك عدد أخصائي الحالة النشطين في كل وكالة وتفاصيل الاتصال معهم للقيام بالإحالات. وقم بالتنسيق مع قطاعات الصحة والتعليم والتغذية والمياه والصرف الصحي والعنف القائم على النوع الاجتماعي لدعم إيصال رسائل حماية الطفل الرئيسية للأطفال ومقدمي الرعاية.
- قم بتضمين التخفيف من مخاطر حماية الطفل في الرسائل الرئيسية. ويجب ألا تركز الرسائل الرئيسية لحماية الطفل على كوفيد-19 وحده.
- قم بتدريب موظفي الصحة والتعليم والتغذية والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية على مخاطر حماية الطفل المتعلقة بكوفيد-19 والنهج المكثف لتحديد الأطفال المعرضين للخطر وإحالتهم على نحو آمن.

اشرك المجتمع والتعاون معه

- قم بالعمل عن كثب مع مجموعات حماية الطفل القائمة على المجتمع المحلي والمتطوعين الذين وثق المجتمع بهم قبلاً لتحديد وإحالة الحالات الجديدة. إذا تم تحديد أشخاص اتصال جدد داخل الهياكل المجتمعية الحالية بسبب الوضع الحالي لكوفيد-19، فتأكد من تدريبهم على أساسيات حماية الطفل، وصونه، والمبادئ الأساسية إلى جانب تحديد الحالات وإحالتها على نحو آمن.
- تجنب توظيف متطوعين جدد في سياق تفشي الأمراض المعدية. إذا كان هنالك متطوعون جدد على استعداد لتقديم الدعم، فيجب أن يتم فحصهم وتدريبهم بشكل مناسب.
- تأكد من أنه لدى الفرق المجتمعية وأشخاص الاتصال معلومات دقيقة حول المخاطر ذات الصلة التي يمكن أن يتسبب بها كوفيد-19 بالنسبة للبنات والأولاد، بما في ذلك الحقائق الأساسية مثل الأعراض وطرق العدوى، حتى

<p>يتمكنوا من تحديد الأطفال وإحالتهم بأمان ومكافحة الخرافات التي تسبب بوصم الأطفال الذين تم تشخيص إصابتهم بكوفيد-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● شارك المعلومات المحدثة (مسارات الإحالة ومخطط الخدمات) مع أعضاء المجتمع، واحرص على تبسيط مسارات الإحالة وجعلها مفهومة لهم (على سبيل المثال، من خلال استخدام لغة وصور بسيطة وواضحة وقم بترجمتها إلى جميع اللغات ذات الصلة). وأكد على أهميّة السريّة عند الضرورة. ● بالتشاور مع المجتمع، وضح أدوار كلّ من المجموعات المجتمعية والمتطوعين في دعم الأطفال (زيادة الوعي، والرصد البسيط لمخاطر حماية الطفل، والمتابعة والدعم للحالات، والزيارات المنزلية، وما إلى ذلك). وضع في اعتبارك الحاجة إلى أشخاص يعملون كأشخاص اتصال لتحديد وتقديم الدعم الأساسي لأي طفل انفصل عن مقدم الرعاية الأساسية له بسبب نقل الأخير للعلاج. ● تأكد من تكييف قنوات الاتصال والاتفاق عليها مع المجموعات المجتمعية / والأشخاص الذين يعملون كأشخاص اتصال. ● تأكد من وجود بروتوكولات الوقاية من العدوى ومكافحتها في جميع المواقع الميدانية والأنشطة. وتأكد من أنه لدى أخصائيي الحالة والموظفين أو المتطوعين المجتمعيين إمكانية الوصول إلى مرافق لغسل اليدين ومعقم اليدين وجميع المواد الموضحة في السياسة الصحية الوطنية (على سبيل المثال، الكمادات والقفازات، وما إلى ذلك) التي يحتاجون إليها لمواصلة تقديم الدعم. 	
--	--

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني (التدريب عن بعد)	الشاشة/ الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.		شريحة العرض رقم 13
30 دقيقة.	قل: "لتقديم خدمات فعالة لإدارة الحالات عن بُعد، يلزم بذل المزيد من الجهود للتنسيق والتعاون بشكل مناسب مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة. سيكون أحد الإجراءات الأولى التي يجب اتخاذها عند التحول إلى تقديم الخدمة عن بُعد هو تحديث مسار الإحالة وخرائط الخدمات ذات الصلة."	جهّز: غرف فرعية لكل مشاركين اثنين. تعليمات: كلما كان ذلك ممكناً، انتقل من غرفة إلى أخرى لتفقد سير النقاش.	

		<p>قل: "في أزواج وخلال 15 دقيقة، يرجى مناقشة الاعتبارات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند تحديث مسار الإحالة."</p> <p>تعليمات: أعط المشاركين 15 دقيقة للنقاش. ثم بعد ذلك اعرض المُدخلات من قسم المعلومات الداعمة.</p> <p>قل: "هل هناك أي شيء آخر ناقشتموه ولم يتم إدراجه؟ هل واجهتم أي تحديات في تنفيذ بعض هذه الإجراءات؟"</p> <p>تعليمات: خذ أي نقاط إضافية واسأل عما إذا كان هناك أي أسئلة</p>	
		<p>قل: دعونا الآن نتناقش في جلسة عامة. عند تقديم الخدمات عن بعد، يصبح الدور الذي يلعبه المجتمع حيويًا. دعونا أولاً نقوم بعصف ذهني معًا حول الأدوار التي يمكن أن يلعبها المتطوعون المجتمعيون أو المجموعات المجتمعية في تقديم الخدمات عن بُعد."</p> <p>تعليمات: اكتب الأدوار المقترحة على اللوح الورقي. يمكن أن تتضمن هذه الخطوات:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تحديد الحالات الجديدة وإحالتها على نحو آمن ● نشر رسائل زيادة الوعي الهامة ● الدعم في الوصول إلى الحالات المسجلة من الأطفال ومقدمي الرعاية لهم ● توثيق² معلومات الحالات 	25 دقيقة

2 التثليل يشير إلى ممارسة استخدام مصادر متعددة للبيانات أو مناهج متعددة لتحليل البيانات لتعزيز مصداقية دراسة بحثية: في هذه الحالة، يعني ذلك التحقق من مصداقية المعلومات المتعلقة بالقضايا قيد النظر.

قل: "ما هي الإجراءات التي يجب أن نتخذها لضمان أن يتم تجهيز مجموعات المجتمع / المتطوعين تجهيزاً جيداً ليتمكنوا من تقديم الدعم؟"

تعليمات: اكتب الإجراءات المقترحة على اللوح الورقي.

قل: "في حالة تفشي أحد الأمراض المعدية، من المهم البناء على الآليات والهياكل المجتمعية القائمة لدعم الأطفال والأسر. وقيل إجراء أي تغييرات لزيادة المسؤوليات على متطوعي المجتمع الحاليين فيما يتعلق بإدارة الحالة، ضع في اعتبارك أولاً ما يلي:

1. يجب أن يتم نقل المسؤوليات إلى المتطوعين بحذر وتخطيط دقيق. كما يجب أن تكون هناك حدود لما يُتوقع من المتطوعين القيام به. ويجب استشارتهم حول الكيفية التي يمكنهم من خلالها تقديم الدعم وكيف سيقدمونه (مع الوعي بديناميات السلطة).
2. سلامة المتطوعين هي مسؤولية المنظمة. فمن غير الأخلاقي أن يتم الإلقاء بجميع المخاطر والمسؤوليات على أكتاف المتطوعين. وإذا كانت المنظمات تتوقع منهم دعمها في العمل مع الحالات، فيجب تدريبهم ودعمهم والإشراف عليهم كما ينبغي. وإذا لم يكن هذا الدعم ممكناً، فأعد النظر في هذا النهج."

تعليمات: تمم قائمة الإجراءات المقترحة من قسم المعلومات الداعمة.

اختياري: قل "لا تنسوا تضمين الإجراءات الرئيسية في القالب النموذجي لخطة الطوارئ الخاصة بكم."



خطة الجلسة:

سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها

170 دقيقة	مدة الجلسة
<p>غاية الجلسة:</p> <p>استكشاف الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بكل خطوة من خطوات تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد.</p> <p>أهداف الجلسة:</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">● شرح الاعتبارات الرئيسية التي يجب إجراؤها عند التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد فيما يتعلق بعدد الحالات الحالي● شرح الاعتبارات الرئيسية التي يجب إجراؤها عند التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد فيما يتعلق بعدد الحالات الجديدة وألية تحديدها● وصف الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بكل خطوة من خطوات إدارة الحالة عند تقديم الخدمة عن بُعد	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
<p>انظر قسم المعلومات الداعمة (أدناه) والملحق الأول، "ورقة نصائح خطوات إدارة الحالة عبر الهاتف".</p>	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 

الإعداد المطلوب



الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:

- نشرة "ورقة نصائح خطوات إدارة الحالة عبر الهاتف".
- نشرة "[معايير الأهلية للقبول في برنامج إدارة حالة حماية الطفل](#)".

التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:

- "ورقة نصائح خطوات إدارة الحالة عبر الهاتف" جاهزة لإرسالها إلى المشاركين.
- "[معايير الأهلية للقبول في برنامج إدارة حالة حماية الطفل](#)" جاهز لإرساله إلى المشاركين.
- غرف فرعية وألواح للكتابة.

المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة



الحالات الحالية:

- إجراء مراجعة لعدد الحالات الحالية وقم بتحديد مستويات خطر جديدة بناءً على القيود التي يفرضها كوفيد-19 أو حالة تفشي الأمراض المعدية الأخرى.
- التأكد من أن معايير تحديد الأولويات لأوضاع اللاجئين تأخذ في الاعتبار الأطفال الذين يحتاجون لإجراء تحديد المصلحة الفضلى (BID). يمكن أن تستمر اجتماعات لجنة تحديد المصلحة الفضلى عبر الإنترنت.
- قم بمراجعة وترتيب أولويات الحالات متوسطة ومنخفضة المخاطر بناءً على الاحتياجات التي تم تقديرها. ويجب أن يشارك أخصائيو الحالات معلومات التواصل الخاصة بهم والأوقات التي يكونون متاحون خلالها مع الطفل و / أو مقدم الرعاية و / أو شخص بالغ موثوق به. قم بمتابعة الحالات عبر الهاتف إذا لزم الأمر واستكشف خيارات الدعم المجتمعي الآمنة.
- اطلب من المشرفين مراجعة وتحديد أولويات جميع الحالات المفتوحة مع أخصائيي الحالات في اجتماعات فردية، والذي يمكن أن يحدث عن بُعد إذا كانت أوامر البقاء في المنزل سارية أو وجهاً لوجه إذا كنتم في مرحلة الاستعداد للبقاء في المنزل.
- اعمل على توفير المتابعة من خلال أفراد المجتمع الموثوق بهم أو المتطوعين أو أعضاء لجان حماية الحماية إذا كان ذلك ممكناً وآمناً. قم بإنشاء أو تحديث خطط السلامة للطفل و / أو مقدم الرعاية و / أو الشخص البالغ الموثوق به.

- حدد الموارد اللازمة لتنفيذ التعديلات المقترحة (على سبيل المثال، رصيد الهاتف، ومواد الدعم النفسي الاجتماعي، وتصاريح الحركة، وبطاقات جيب لخدمات الإحالة، وما إلى ذلك).
- اضبط معايير تحديد أولويات الحالة وفقاً لوضع كوفيد-19 وسياسة الحكومة في البلد. قم بتعيين مستويات خطر لحالات حماية الطفل الحالية والجديدة. بالنسبة للعمل مع اللاجئين، يجب أن تأخذ معايير تحديد الأولويات في الاعتبار الأطفال الذين يحتاجون لإجراء تحديد المصلحة الفضلى.

الحالات عالية الخطورة:

- أبق دعم إدارة الحالة متاحاً لجميع الحالات عالية الخطورة. اعتماداً على سلامة الموظفين وتوافر معدات الوقاية الشخصية، قم بإجراء زيارات وجهاً لوجه مع الحالات التي تواجه مخاطر عالية تهدد الحياة. إذا فرضت الحكومات قيوداً على الحركة، فقد تحتاج فرق إدارة الحالات وقيادة المنظمة في البلد القيام بالمناصرة لدى السلطات للحصول على إذن للوصول بأمان إلى الحالات عالية الخطورة، أو قد تحتاج إلى تحديد موظفي الحكومة أو وكالة أخرى لحماية الطفل ممن يمكنهم تقديم الدعم الفوري.
- قدّم أخصائي الحالة البديل للطفل و/ أو الشخص البالغ الموثوق به عند وجود حاجة لتسليم الحالات عالية الخطورة مؤقتاً في حال مرض أخصائي الحالة الأساسي، أو إذا كان يحتاج لإجازة لرعاية شخص مريض، أو إذا كان لا يمكنه الاستمرار في تقديم خدمات إدارة الحالة بسبب قيود كوفيد-19 (على سبيل المثال، قد يشمل ذلك انعدام الخصوصية في حالة العمل من المنزل، أو مشكلات التنقل، وما إلى ذلك)

الحالات الجديدة:

قم بتكييف معايير إدارة الحالة بحيث تراعي:

- الأسر أو الأطفال المتأثرين بشكل مباشر بكوفيد-19: الأسر والأطفال الذين أصيبوا بضائقة نفسية حادة، أو فقدان سبل العيش، أو الانفصال الأسري، أو الأطفال المعزولون بدون رعاية مناسبة (الذين يبقون بمفردهم في المنزل بسبب مرض مقدمي الرعاية، والأطفال في مراكز المراقبة أو العلاج)، والأطفال الأيتام (وفاة الوالدين أو مقدم الرعاية بسبب المرض)، والأطفال الناجين من المرض والذين يواجهون

الرفض المحتمل من قبل الأسرة أو المجتمع، أو الأطفال الذين تأثروا بإغلاق المدرسة، ويعانون من نقص الوصول إلى فرص التعليم و / أو التعلم عن بعد.

- الأسر أو الأطفال المتأثرين بشكل غير مباشر بكوفيد-19: العنف المنزلي، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وزواج الأطفال والمراهقات الحوامل، وضحايا الاتجار بالبشر، والمخاطر المتزايدة التي تصيب الفئات التالية: الأطفال أو مقدمي الرعاية ذوي الإعاقة و / أو الأمراض المزمنة، والأطفال العاملين، والأطفال المتنقلين، والأطفال الذين يعيشون في الشارع أو في مرافق الرعاية السكنية، والأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة، والأطفال الذين يتم استغلالهم جنسياً والأطفال المحرومين من حريتهم (على سبيل المثال، المحتجزين).

قم بإنشاء [بروتوكولات](#) واضحة خاصة بحالة كوفيد-19 في كل موقع فعال لتحديد الحالات الجديدة واستقبالها. ثم راجع وحدّث هذه البروتوكولات بانتظام. ادرس كيفية الحفاظ على السرية في حال تم استخدام طرق جديدة لتحديد الحالات وقبولها.

وقد تحد تدابير الصحة العامة لكوفيد-19 من احتمالات تحديد الأطفال الذين قد يحتاجون إلى الدعم. إليك بعض الاعتبارات لتكييف عملية تحديد الحالات في سياق كوفيد-19:

- يمكن أن يتواصل اخصائيو الحالة مع الجهات الفاعلة الرئيسية في المجتمع (مثل العاملين في الصحة، وقادة المجتمع، والزعماء الدينيين) لإجراء متابعة منتظمة بشكل مباشر أو من خلال المتطوعين لتحديد حالات الأطفال المعرضين للخطر. ويمكن القيام بهذه الاتصالات عبر الهاتف إذا كان ذلك ممكناً ومناسباً للحد من التعرض للإصابة بالعدوى. يرجى الرجوع إلى قسم التعاون والتنسيق لمزيد من المعلومات حول كيفية إشراك المجتمعات والمتطوعين.
- إن أمكن وإن سمحت تدابير الصحة العامة، يمكن لأخصائي الحالات وبالتعاون مع المتطوعين متابعة الأسر الأكثر ضعفاً التي قد تواجه المزيد من المصاعب نتيجة للوباء.

- تواصل مع العاملين في خط المساعدة لضمان جعل عملية الإحالة سلسة.

- هام: في حال كان التواصل وجهاً لوجه ممكناً أو ضرورياً، يجب على الموظفين والمتطوعين استخدام معدات الحماية اللازمة واحترام تدابير التباعد الاجتماعي. واستخدم الأماكن الخارجية كلما أمكن ذلك.

الشاشة / الموارد	ملاحظات المنتج التقني	ملاحظات الميسر	الوقت
شريحة العرض رقم 15		<p>مقدمة</p> <p>رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.</p>	دقائق
شريحة العرض رقم 16	<p>جهاز: 6 غرف فرعية و6 ألواح كتابة لتدوين الملاحظات اللاصقة.</p> <p>تعليمات: قم بزيارة كل الغرف الفرعية بعد 10 دقائق وأبلغ المشاركين أنهم بحاجة أيضًا إلى مناقشة الإجراءات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند العمل مع الحالات عالية الخطورة. ويمكن للمنتج أيضًا مشاركة هذه الرسالة عبر وظيفة الدردشة إذا كان ذلك ممكنًا.</p> <p>خصص 25 دقيقة للمناقشة ثم اطلب إحدى المجموعات تقديم أفكارهم حول الاعتبارات الرئيسية لمجموع الحالات ومجموعة ثانية لتقديم الاعتبارات الرئيسية حول الحالات عالية الخطورة. اطلب من الآخرين استكمال الإجراءات؛ واختم بإضافة أي نقطة لم يتم ذكرها من القائمة في قسم المعلومات الداعمة.</p>	<p>قل: "في 6 مجموعات، أود منكم جميعًا مناقشة الإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها، من حيث تحديد أولويات الحالات الحالية والدعم الإضافي اللازم للتحويل إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد. وعند تقديم توصياتكم فكروا بالأطفال من مختلف الفئات العمرية. سيكون لديكم 20 دقيقة للمناقشة داخل مجموعتكم وتدوين إجاباتكم على لوح ورقي لعرضه في الجلسة العامة."</p> <p>تعليمات: بعد 10 دقائق، أبلغ المشاركين أنهم بحاجة أيضًا إلى مناقشة الإجراءات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند العمل مع الحالات عالية الخطورة</p> <p>أعطهم 20 دقيقة للمناقشة. ثم اطلب من إحدى المجموعات تقديم اعتباراتهم الرئيسية فيما يتعلق بعموم الحالات، واطلب من مجموعة ثانية تقديم الاعتبارات الرئيسية حول الحالات عالية الخطورة.</p> <p>اطلب من الآخرين استكمال الإجراءات المدرجة على اللوح القلاب؛ واختم بإضافة أي نقطة لم يتم ذكرها من القائمة في قسم المعلومات الداعمة.</p>	35 دقيقة
		<p>قل: "الآن بعد أن تحدثنا عن الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بالحالات الحالية، برأيكم، ما هي الاعتبارات الرئيسية التي يجب مراعاتها فيما يتعلق بإعطاء الأولوية للحالات الجديدة؟"</p> <p>تعليمات: خذ بعض الأمثلة.</p>	35 دقيقة

قل: "بالنسبة للحالات الجديدة، سيكون من المهم النظر في تكييف معايير إدارة الحالات بحيث تراعي:

- الأُسَر أو الأطفال المتأثرين بشكل مباشر بـ كوفيد-19: الأُسَر والأطفال الذين أصيبوا بضائقة نفسية حادة، أو فقدان سبل العيش، أو الانفصال الأسري، أو الأطفال المعزولون بدون رعاية مناسبة (الذين يبقون بمفردهم في المنزل بسبب مرض مقدمي الرعاية، والأطفال في مراكز المراقبة أو العلاج)، والأطفال الأيتام (وفاة الوالدين أو مقدم الرعاية بسبب المرض)، والأطفال الناجين من المرض والذين يواجهون الرفض المحتمل من قبل الأسرة أو المجتمع.
- الأُسَر أو الأطفال المتأثرين بشكل غير مباشر بكوفيد-19: العنف المنزلي، والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وزواج الأطفال والمراهقات الحوامل، والاتجار، والمخاطر المتزايدة التي تصيب الفئات التالية: الأطفال أو مقدمي الرعاية ذوي الإعاقة و / أو الأمراض المزمنة، والأطفال العاملين، والأطفال المتنقلين، والأطفال الذين يعيشون في الشارع أو في مرافق الرعاية السكنية، والأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة، والأطفال المحرومين من حريتهم (على سبيل المثال، المحتجزين).

قل: "قم بإنشاء [بروتوكولات](#) واضحة خاصة بحالة كوفيد-19 في كل موقع فعال لتحديد واستقبال الحالات الجديدة (راجع البروتوكولات وحدثها بانتظام)؛ ومن المهم النظر في كيفية الحفاظ على السرية إذا تم استخدام طرائق جديدة لتحديد الحالات وقبولها. لمساعدتك على التفكير مليًا، يمكنك الرجوع إلى معايير الأهلية للقبول في برنامج إدارة حالة حماية الطفل."

قل: "في أزواج، أود الآن أن تناقشوا، خلال الدقائق العشر القادمة، كيف يمكنكم تكييف عملية تحديد الحالات الجديدة في سياق كوفيد-19 مع تطبيق تدابير الصحة العامة ذات الصلة."

[تعليمات: شارك المخطط التدفقي "معايير الأهلية للقبول في برنامج إدارة حالة حماية الطفل"](#)

[تعليمات: قم بإعداد غرف فرعية للمناقشة في أزواج.](#)

<p>شريحة العرض رقم 17</p>		<p>تعليمات: دعمهم يبدؤوا النقاش. ثم توقف بعد 10 دقائق واطلب من بعض الأزواج تقديم أمثلة لمجموع المشاركين، ثم تتم ما ذكره بالنقاط المذكورة في المعلومات الداعمة.</p>	
<p>شريحة العرض رقم 18</p>	<p>جهاز: 6 غرف فرعية وألواح الكتابة المرتبطة بها مع خطوات إدارة الحالة الست كعناوين (القبول/ التسجيل، والتقييم، وتخطيط الحالة والمراجعة، والمتابعة، والإحالة، والإغلاق).</p> <p>قم بتجميع المشاركين في 6 غرف واطلب من كل مجموعة مناقشة الاعتبارات الرئيسية في تقديم إدارة الحالة عبر الهاتف.</p> <p>تعليمات: بعد 15 دقيقة من قم بزيارة كل مجموعة واطلب منهم مراجعة خطوة إدارة الحالة التالية، بحيث يبدؤوا بمراجعة النقاط التي تم وضعها بالفعل من قبل المجموعة (المجموعات) السابقة. لكل خطوة إضافية، اترك 10 دقائق للمناقشة. اطلب منهم إضافة أي أفكار إضافية على السبورة البيضاء.</p> <p>بمجرد إنهاء كل المجموعات للخطوات الست، أرسل "ورقة نصائح إدارة الحالة عبر الهاتف" (الملحق الأول) بشأن الاعتبارات الرئيسية لخطوات إدارة الحالة المختلفة عبر الهاتف إلى كل من المشاركين ليقرؤوها. أعطهم وقتاً كافياً لقراءتها. ثم اسألهم إن كانت لديهم أي أسئلة</p>	<p>تعليمات: أعد تأسيس المجموعات الست التي تم تشكيلها سابقاً. قم بإعداد 6 جداول مع تسمية تتوافق مع كل خطوة من خطوات إدارة الحالة (القبول/ التسجيل، والتقييم، وتخطيط الحالة والمراجعة، والمتابعة، والإحالة، وإغلاق الحالة).</p> <p>قل: "نحن الآن بصدد العمل في مجموعات في نشاط طويل للغاية. وقد وضعنا على كل جدول بطاقة تحوي إحدى خطوات إدارة الحالة الست (القبول والتسجيل والتقييم، وتخطيط الحالة والمراجعة، والمتابعة، والدعم المستمر، وإجراء الإحالات، وإغلاق الحالة). ويرجى أن تناقشوا في مجموعتكم الاعتبارات الرئيسية التي يجب القيام بها فيما يتعلق بتنفيذ خطوة إدارة الحالة المخصصة لكم عن بُعد، وبشكل أكثر تحديداً، عبر الهاتف. وعند تقديم توصياتكم لكل خطوة فكّروا بالأطفال من مختلف الفئات العمرية. ويرجى تدوين الاعتبارات الرئيسية التي وضعتها مجموعتكم على اللوح الورقي. وسيكون لديكم 15 دقيقة للمناقشة وتدوين النقاط الرئيسية الخاصة بكم قبل أن يُطلب منكم الانتقال إلى الجدول / الخطوة التالية. ولكل خطوة من الخطوات الأخرى، سيكون لديكم 10 دقائق لقراءة ومناقشة ما اقترحه زملائك وتدوين أي إضافات ترغبون في إجرائها".</p> <p>تعليمات: شكّل المجموعات وابدأ المناقشة الجماعية الأولى. اجعل المجموعة تدور بعد 15 دقيقة في المرة الأولى، ثم كل 10 دقائق بعد ذلك.</p>	<p>100 دقيقة</p>

		<p>وبمجرد الانتهاء من جميع المجموعات ومرورها على جميع الخطوات، قم بتوزيع "ورقة نصائح إدارة الحالة عبر الهاتف" (الملحق الأول) على كل من المشاركين ليقروها.</p> <p>اسأل إذا كانت هناك أية اعتبارات لم يتم التطرق إليها في المناقشات الجامعية. اسألهم إن كان أي من هذه الاعتبارات غير واضح.</p> <p>اسألهم إن كانت هناك أي أسئلة</p> <p>اختياري: قل "لا تنسوا تضمين الإجراءات الرئيسية في القالب النموذجي لخطة الطوارئ الخاصة بكم."</p>	
--	--	--	--



خطة الجلسة:

ختم اليوم الأول

20 دقيقة	مدة الجلسة 
غاية الجلسة: تلخيص محتوى جلسة اليوم الأول والاستعداد للجلسة التدريبية التالية. في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي: • تلخيص الموضوعات التي تم تناولها خلال اليوم / الجلسة الأولى.	الغاية ونتائج التعلم 
لا ينطبق على هذه الجلسة.	نقاط التعلم الرئيسية 
فيديو "سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها".	الإعداد المطلوب 
لا ينطبق على هذه الجلسة.	المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة 

الشاشة / الموارد	ملاحظات المنتج التقني	ملاحظات الميسر	الوقت
شريحة العرض رقم 19	<p>تعليمات: مع أنه لا يمكنك أن ترمي بكرة للمشاركين عبر الانترنت، لا يزال بإمكانك أن تطلب من أحد المشاركين تمرير شيء ما إلى الشخص الذي اختاره للإجابة على السؤال. إذا كانت الكاميرات مفتوحة فيمكنهم التظاهر بأنهم يرمون الكرة.</p>	<p>تعليمات: هنئ المشاركين على وصولهم إلى نهاية اليوم الأول. اطلب من الجميع الوقوف في دائرة، وعلى الميسر أن يحمل كرة. اسأل المشاركين سؤالاً من التدريب. قد يكون هذا سؤالاً موضوعياً (مثل "ما هي المتطلبات الأساسية للتحويل إلى إدارة الحالة؟") أو سؤالاً شخصياً ("ما أكثر شيء أعجبك في تدريب اليوم؟"). قم بتمرير الكرة إلى أحد المشاركين واطلب منه الإجابة على السؤال. وبمجرد أن يجيب المشارك على السؤال، يجب أن يقوم هو بطرح سؤال عن تدريب اليوم وتمرير الكرة إلى مشارك آخر لكي يجيب على السؤال. إذا وصلت الكرة إلى شخص لا يعرف الإجابة، فيمكنه تمرير السؤال لمشارك آخر وهكذا إلى حين الوصول إلى مشارك يمكنه الإجابة على السؤال.</p>	10 دقائق
		<p>اختياري (مهمة ما بعد التدريب)</p> <p>تعليمات: اشرح أنك ستعيد إرسال القالب النموذجي لخطة الطوارئ عبر البريد الإلكتروني وأنه يُتوقع من المشاركين إكماله عند اكتمال التدريب. طمأن المشاركين بأنك ستقدم المزيد من الإرشادات في نهاية الجلسة التدريبية.</p>	5 دقائق
	<p>تعليمات: جهز فيديو "سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها" للمشاركة.</p>	<p>تعليمات: أخبر المشاركين أنه للاستعداد للجلسات التالية، علمهم مشاهدة مقطع فيديو بعنوان "سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها". شارك الرابط بالطريقة الأنسب.</p>	5 دقائق



خطة الجلسة:

التقييم

60 دقيقة	مدة الجلسة
<p>غاية الجلسة: تجهيز أخصائيي الحالة ودعمهم بشكل أفضل للقيام بالتقييم عن بُعد</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• وضع قائمة بأئلة عن الأسئلة الرئيسة التي يمكن طرحها للتحقق في حالة الطفل / مقدمي الرعاية• وضع قائمة بالطرق التي يمكن من خلالها تثليث المعلومات أي تأكيدها من ثلاث مصادر• شرح الإجراءات الفورية في حال كانت سلامة الطفل أو مقدم الرعاية في خطر	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
<ul style="list-style-type: none">• فكر على نطاق واسع في أولئك الذين يمكنهم الإفادة عند التقييم (بموافقة الأسرة ما لم يكن الطفل معرضاً لخطر الأذى) مثل المعلمين ومقدمي الخدمات الصحية وأفراد المجتمع، إلخ. قد يكون هؤلاء أشخاصاً كنت على اتصال بهم قبل قيود كوفيد-19، أو أشخاصاً جدد قد تحتاج إلى الاتصال بهم لمعرفة المزيد حول وضع الطفل.• قد تكون هناك حاجة لمزيد من المكالمات لإجراء التقييم. ويحتاج أخصائيو الحالة إلى محاولة "رسم صورة" من خلال المحادثات. على الرغم من أن أخصائيي الحالة قد يحتاجون إلى طلب بعض المعلومات الواقعية، إلا أنهم يحتاجون أيضاً إلى محاولة فهم حقيقة الوضع. على سبيل المثال، لا تسأل فقط "كم عمر ابنك؟" لكن تابع مع أسئلة مثل، "هل هو كبير أم صغير بالنسبة لعمره؟" أو حتى، "من يشبه؟". هذه التقنية مهمة بشكل خاص عند التحدث إلى الأطفال لأول مرة، لكنها يمكن أن تساعد في تعميق الروابط مع العائلات التي تعمل معها.• قد يطلب أخصائيو الحالة التحدث إلى أفراد الأسرة و / أو أشقاء الطفل وشقيقاته عبر الهاتف، إلا إذا كنت تعتقد أن ذلك سيعرض الطفل لخطر أكبر. هذا الاعتبار هام جداً إذا كانت الإساءة تحدث في المنزل. ذكّر أخصائيي الحالة بأنهم لن يكونوا قادرين على رؤية الديناميكيات داخل الأسرة، لذلك من المهم إعطاء الفرصة للأشخاص المختلفين للتحدث. يمكنك أن تقول شيئاً مثل، "نظراً لأنني لا أستطيع مقابلتك شخصياً، أود التحدث إلى الآخرين الذين يعيشون معك لمساعدتي في فهم الوضع أكثر...."	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 

<ul style="list-style-type: none"> • كما هو الحال في الظروف العادية، يحتاج أخصائيو الحالة إلى السعي لتحديد أي احتياجات منزلية أساسية لم تتم تلبيةها ومحاولة فهم كيفية تأثير كوفيد-19 على الأسرة. فعلى سبيل المثال، قد تكون العائلات بحاجة أكبر إلى الغذاء أو الدعم النقدي بسبب فقدان الدخل. ويجب إجراء الإحالات في أسرع وقت ممكن إلى مقدمي الخدمة، ويجب تقديم التحديات بانتظام إلى الطفل ومقدم الرعاية و/أو الشخص البالغ الموثوق به. • يجب أن يدرك أخصائيو الحالة أنهم إذا كانوا قلقين، أثناء مرحلة القبول أو التقييم، بشأن سلامة الطفل أو مقدم الرعاية له، فيجب عليهم الاتصال بمشرفهم على الفور لمناقشة ما يجب أن يحدث للحفاظ على سلامة الطفل. على سبيل المثال، هل سيتمكن شخص ما من زيارتهم بأمان، وتم تدريبه على نحو مناسب للقيام بذلك؟ هل يمكن إجراء ترتيبات أخرى مع أفراد المجتمع الموثوق بهم أو المسؤولين الحكوميين أو أفراد الأسرة أو الخدمات التي يمكنها تقديم المساعدة الفورية؟ هل هناك مكان يمكن لأخصائي الحالة أن يخبر الطفل / الشخص البالغ الموثوق به للذهاب إليه؟ هل تم مسح / تحديث خيارات الرعاية البديلة؟ • في جميع الحالات التي يوجد فيها خطر التعرض للعنف / الإساءة، يجب على أخصائي الحالة مناقشة خطط السلامة مع المعنيين. إذا تم النظر في ذلك مسبقاً، فستحتاج إلى تحديث خطة الأمان مع الأشخاص المعنيين إذا كان من المحتمل أن تؤدي قيود كوفيد-19 إلى تعطيلها. 	
<p>الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لا ينطبق على هذه الجلسة. <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • غرف فرعية وألواح للكتابة. 	<p>الإعداد المطلوب</p> 
<p>المعلومات الداعمة: سيناريو</p> <p>إيناس عمرها 14 سنة. وهي تعيش مع والدتها وإخوتها الثلاثة في مخيم غير رسمي من الخيام في لبنان بعد وفاة والدها في القتال في سوريا منذ 6 سنوات. وعادة ما تذهب إيناس إلى المدرسة من خلال برنامج ترعاه منظمة غير حكومية محلية بينما تشارك أيضاً في مشروع لتوليد دخل صغير مع فتيات أخريات في المخيم. وتمت إحالتها إلى أحد أخصائي الحالة لأن والدتها أصيبت بفيروس كوفيد-19 وتم نقلها إلى المستشفى. ولم تعد إيناس تذهب إلى المدرسة ولا إلى العمل التي كانت تكسب منه المال. وأصبح من غير الواضح كيف تُعيل نفسها وإخوتها الثلاثة الصغار مالياً، فأشقاؤها يذهبون إلى المدرسة بانتظام.</p>	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني	الشاشة / الموارد
5 دقائق	<p>مقدمة</p> <p>رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.</p>		شريحة العرض رقم 20
35 دقيقة	<p>قل: "سيكون إجراء التقييم عبر الهاتف أكثر صعوبة لأن أخصائي الحالة لا يمكنهم "رؤية" أي شيء. ولذا يجب أن يكونوا مبدعين في الحصول على المعلومات لإثراء التقييم. وهذا مهم بشكل خاص للحالات الجديدة حيث لم يكن هناك اتصال سابق معها. وبصفتك مديراً أو منسقاً أو مشرفاً على فريق من أخصائي الحالة، فسيتمثل دورك في دعمهم في التغلب على هذه التحديات."</p> <p>"في 3 مجموعات اقرأوا وناقشوا السيناريو المقدم (أدناه، في قسم المعلومات الداعمة) وتوصلوا إلى مجموعة من الأسئلة التي يمكن أن يستخدمها أخصائيو الحالة مع الطفل ومع الكبار في حياة الطفل، والإجراءات الأخرى التي قد تتخذها لإثراء تقييمك بشكل أكبر."</p> <p>تعليمات: أعطهم 15 دقيقة للمناقشة.</p> <p>اطلب من المجموعة الأولى تقديم الأسئلة للطفل، واطلب من المجموعة الثانية تقديم الأسئلة للبالغين في حياة الطفل، والمجموعة الثالثة لتقديم الإجراءات الأخرى، ثم اطلب من الجميع استكمال الأسئلة والإجراءات التي تم اقتراحها.</p> <p>قل: "أثناء مكالمة إدارة الحالة، سيحتاج أخصائيو الحالة أيضاً إلى الاعتماد على نبرة صوت الطفل / مقدم الرعاية، وإشارات ودلائل أخرى مثل مدة تلكؤ</p>	<p>جهاز: 3 غرف فرعية و3 ألواح بيضاء للسماح للمجموعات بتدوين أسئلتهم وإجراءاتهم.</p>	شريحة العرض رقم 21

		<p>الشخص في الكلام. يجب عليك تذكير أخصائي الحالة ألا يخافوا من الصمت. ذكّر أخصائي الحالة بإتاحة الوقت الكافي للطفل / مقدم الرعاية للتفكير والتعبير عن أفكارهم. وعندما يطرح أخصائيو الحالة الأسئلة، فعليهم تذكير الطفل / مقدم الرعاية بأن لهم مطلق الحرية في تخطي أي سؤال. فإن ذلك يساعد ذلك في بناء الثقة والتأكد من عدم وجود خرق للأخلاقيات، وهو أمر مهم للغاية في تقديم إدارة الحالات عن بُعد."</p>	
		<p>قل: "يجب أن يكون أخصائيو الحالة مدركين تماماً أنه إذا كانوا قلقين بشأن سلامة الطفل أو مقدم الرعاية، أثناء مرحلة القبول أو التقييم، أو في أي وقت أثناء عملية إدارة الحالة، فيجب عليهم الاتصال بمشرفهم على الفور من أجل مناقشة ما يجب أن يحدث للحفاظ على سلامة الطفل. على سبيل المثال، هل سيتمكن شخص ما من زيارتهم بأمان؟ هل يمكن إجراء ترتيبات أخرى مع أفراد المجتمع الموثوق بهم أو المسؤولين الحكوميين أو أفراد الأسرة أو الخدمات التي يمكنها تقديم المساعدة الفورية؟ هل هناك مكان يمكن لأخصائي الحالة أن يخبر الطفل / الشخص البالغ الموثوق به للذهاب إليه؟ هل تم مسح / تحديث خيارات الرعاية البديلة الرسمية وغير الرسمية؟" يجب أن تكون مستعداً للإجابة على هذا النوع من الأسئلة لدعم فريقك من أخصائي الحالة."</p> <p>"هل تعتقد أن هناك مشكلة تتعلق بالسلامة في سيناريو إيناس؟"</p> <p>تعليمات: دع المجموعة تقوم بعصف ذهني.</p> <p>قل: "في جميع الحالات التي يوجد فيها خطر التعرض للعنف / الإساءة، يجب على أخصائي الحالة مناقشة خطط السلامة مع المعنيين. إذا تم النظر في ذلك مسبقاً، فسيحتاجون إلى تحديث خطة الأمان مع</p>	<p>35 دقيقة</p>

الأشخاص المعنيين إذا كان من المحتمل أن تؤدي قيود كوفيد-19 إلى تعطيلها.

"على الرغم من أنه يجب على أخصائيي الحالة التأكد دائمًا من أن الوقت مناسب للتحدث عند التحدث إلى الأطفال أو البالغين الموثوق بهم عبر الهاتف، إلا أنه من المهم بشكل خاص تقييم المخاوف المتعلقة بالسلامة على الفور. ذكر أخصائيي الحالة بأنه قد يكون من المفيد الاتفاق على كلمة أو عبارة رمزية يمكن للشخص أن يقولها لينبهك إلى حقيقة أنه لا يشعر بالأمان."



خطة الجلسة:

إدارة المعلومات

60 دقيقة	مدة الجلسة
غاية الجلسة: استكشاف التحديات المتعلقة بإدارة المعلومات، بما في ذلك مشاركة المعلومات وحماية البيانات في سياق تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد. في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي: ● وضع قائمة ببعض الإجراءات الرئيسية لضمان التوثيق الآمن وتخزين البيانات في سياق تقديم الخدمة عن بُعد. ● وصف ممارسات مشاركة المعلومات الآمنة في سياق تقديم الخدمات عن بُعد.	الغاية ونتائج التعلم
انظر قسم المعلومات الداعمة	نقاط التعلم الرئيسية
الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه: ● لا ينطبق على هذه الجلسة. التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد: ● الغرفة الفرعية والسبورة البيضاء.	الإعداد المطلوب



المعلومات الداعمة:

مستندات التوثيق

- يجب على أخصائيي الحالة تجنب تدوين الملاحظات المكتوبة على الورق، إذ يجب عليهم استخدام جهاز حاسوب يضمن الأمان. ويمكن للملاحظات المكتوبة أن تقع في أيدي غير آمنة فتشكل خطرًا على سلامة وعافية الأطفال والبالغين. أما إذا كان من الضروري تدوين الملاحظات على الورق، فتخلص منها بشكل مناسب. وينبغي ألا يقوم المشرفون بتدوين الملاحظات أثناء الإشراف عن بعد مع أخصائيي الحالة.
- في حال لزم تسجيل أرقام الهواتف من أجل أن يتذكر أخصائيو الحالة كيفية الاتصال بالأطفال ومقدمي الرعاية، فمن المستحسن أن يستخدموا الرموز غير الاسمية في هواتفهم. ويمكن للملفات المنفصلة المحمية بكلمة مرور على أجهزة الحاسوب المحمولة الخاصة بأخصائيي الحالة توصيل الأسماء بأرقام الهواتف عند الحاجة المناسبة.
- يجب على المؤسسات التي تعتمد عادةً على الملفات الورقية التفكير في التحول إلى التقنيات الجديدة التي تدعم جمع البيانات الآمن والسري أثناء تقديم الخدمة عن بُعد.
- تأكد من أن استمارتي تسجيل الحالة والتقييم الأولي تتضمنان "الحالات الطبية الحرجة" أو "الحجر الصحي للطفل أو مقدم الرعاية" (إذا تم استخدام + Primero / CPIMS، فتأكد من تعديل القائمة المنسدلة والنماذج وفقًا لذلك).
- راجع استمارة الإحالة بين الوكالات وعدلها وتأكد من معرفة موظفي القطاع الصحي بها. إذا لم يكن هناك نظام إحالة، فقم بتيسير وتبسيط الإحالات السريعة لحالات حماية الطفل من العاملين الصحيين.
- قم بتبسيط الاستمارات إذا كان سيتم جمع المعلومات عن طريق الهاتف أو بواسطة أفراد المجتمع الذين تم التعرف عليهم وتدريبهم.
- سجل معلومات عن الأطفال طالبي اللجوء والأطفال اللاجئين غير المسجلين في نظام اللجوء الوطني أو proGres5 وقم بإحالة الطفل للتسجيل.

مشاركة المعلومات

- يجب تدريب جميع أخصائيي الحالة والعاملين في الخط الساخن على كيفية ضبط مشاركة المعلومات مع المشرفين عند المشاركة في الاستشارات عن بُعد أو في اجتماعات الإشراف الأسبوعية. ويجب أن يكون أخصائيو الحالة وموظفو الخط الساخن والمشرفون مدركين تمامًا أنه عند مناقشة الحالات عبر الهاتف

أو في الرسائل، ينبغي عدم مشاركة معلومات تحديد هوية الناجين، ويجب على المشرفين تعزيز هذه الممارسة عند التحدث مع المشرفين.

- راجع عملية الإحالة ومشاركة المعلومات بين حماية الطفل والجهات الفاعلة في مجال الصحة، واتفق على المعلومات الأساسية التي سيتم مشاركتها وحدث استمارة الإحالة وفقاً لذلك.

تخزين البيانات

- يجب على المنظمات التي تقدم إدارة الحالات أن توازن بين مخاطر ومزايا الأنواع المختلفة لجمع البيانات وتخزين البيانات بناءً على مدة ونطاق الإغلاق ومتطلبات تقديم الخدمة. ونظراً لأن الملفات الورقية تتيح الفرصة لخرق السرية وفقدان البيانات، يوصى بشدة بعدم تخزين نسخ ورقية من ملفات الحالة أو أي معلومات تعريفية أخرى في منزل أخصائي الحالة أو المشرف.
- تحقق من التخزين الآمن للوثائق الحساسة وضمن استمرار ذلك في جميع مواقع العمل الميدانية.
- تعامل مع المعلومات الطبية الخاصة بطفل ما أو أحد أفراد أسرته على أنها بيانات حساسة وقم بتطبيق أعلى معايير حماية البيانات.
- راجع اتفاقية حماية البيانات لتشمل طرائق العمل من المنزل بالنسبة لأخصائي الحالة والمشرفين.

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني (التدريب عن بعد)	الشاشة/ الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.		شريحة العرض رقم 22
55 دقيقة	<p>قل: "في سياق كوفيد-19 وإدارة الحالات عن بُعد، يجب على أخصائيي الحالة اتخاذ احتياطات خاصة لضمان سلامة بيانات العميل. سيكون من المهم تجنب تخزين معلومات الحالة مكتوبة في المنازل أو الأماكن الأخرى حيث قد يقومون بإدارة الحالات عن بُعد."</p> <p>"سنعمل الآن في مجموعات. لقد قمنا بإعداد 3 جداول. عنوان الجدول الأول هو "الوثائق"، والجدول الثاني "تخزين البيانات"، والجدول الثالث "مشاركة المعلومات"."</p> <p>"نود منك مناقشة هذه الموضوعات داخل مجموعتك والنظر بشكل خاص في: ما هي التحديات المرتبطة بالتوثيق أو تخزين البيانات ومشاركة المعلومات في سياق تقديم الخدمات عن بعد؟"</p> <p>"لديكم 10 دقائق للمناقشة. يرجى أن تدونوا إجاباتكم على لوح ورقي ومن ثم علقوها على الحائط عند الانتهاء."</p> <p>تعليمات: اطلب من متطوع واحد من كل مجموعة تقديم التحديات الرئيسية.</p> <p>قل: "في نفس المجموعة، انتقلوا إلى الموضوع التالي (مثلاً إذا قمتم بتغطية الوثائق في مجموعتكم، فانتقلوا إلى مشاركة المعلومات، وهكذا). نود منكم الآن أن تفكروا في التعديلات التي يجب إجراؤها للتأكد من أن التوثيق / تخزين البيانات ومشاركة المعلومات يتم على نحو آمن وذو صلة في سياق تقديم الخدمة عن بُعد. وعلى وجه الخصوص: ما هي التعديلات الرئيسية التي يجب</p>	<p>جهاز: 3 غرف فرعية و3 ألواح كتابة (توثيق البيانات، تخزين البيانات، ومشاركة المعلومات). يمكنك اقتراح استخدام ملاحظة لاصقة ذات من لون واحد فقط لتدوين التحديات وذلك لجعل الجزء الثاني من التمرين أسهل.</p> <p>تعليمات: تأكد أنه في القسم الثاني من التمرين تعمل المجموعات على موضوع مختلف وأنهم يستخدمون السبورة الصحيحة كمرجع.</p>	شريحة العرض رقم 23

		<p>إجراؤها على التوثيق / تخزين البيانات وتشارك المعلومات؟ هل هناك أي تعديلات محددة تتعلق بكوفيد-19 يجب أخذها في الاعتبار؟</p> <p>"لديكم 15 دقيقة للنقاش".</p> <p>تعليمات: اطلب من أحد المشاركين أن يتطوع لتقديم النقاط الرئيسية للجلسة العامة مع جميع المشاركين. استكمل هذه بمعلومات من القسم الداعم (أدناه).</p>	
--	--	--	--



خطة الجلسة:

سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها

45 دقيقة	مدة الجلسة
<p>غاية الجلسة:</p> <p>النظر في ضمان سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.</p> <p>أهداف الجلسة:</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">● وضع قائمة بالإجراءات الرئيسية التي يجب اتخاذها لضمان سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها في سياق تفشي الأمراض المعدية.● وصف كيفية ضبط عملية الإشراف عند التحول إلى حالة تقديم الخدمات عن بُعد	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
انظر قسم المعلومات الداعمة	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 
<p>الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none">● فيديو "سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها". <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none">● فيديو "سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها".	<p>الإعداد المطلوب</p> 

عرض تقديمي مع صور للتمرين على الإشراف (انظر قسم المعلومات الداعمة أدناه لمزيد من المعلومات)

المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة

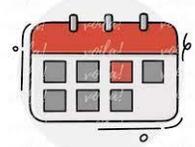


المعلومات الداعمة:

سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها ومكافحة العدوى

- يجب إعطاء الأولوية لصحة وسلامة فريق إدارة الحالة وصحتهم العقلية وعافيتهم النفسية الاجتماعية، ويشمل ذلك المتطوعين.
- تأكد من الترويج لاستراتيجيات الرعاية والرعاية الذاتية وتيسيرها واجعلها أولوية للموظفين والمتطوعين حيثما كان ذلك ممكناً.
- انظر اعتبارات الصحة العقلية لمنظمة الصحة العالمية والمبادئ التوجيهية التشغيلية الخاصة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لليونيسيف لكوفيد-19 للوصول إلى اعتبارات إضافية.
 - قم بتزويد أخصائيي الحالات والمتطوعين بمعلومات منتظمة ومحدثة من مصادر تم التحقق منها مثل منظمة الصحة العالمية وتأكد من القيام بذلك ضمن حدود لتجنب زيادة الأعباء عليهم.
 - احرص على أن يفهم أخصائيو الحالة والمتطوعين المعلومات التي يتم مشاركتها معهم فهماً تاماً وأن يكونوا قادرين على طرح الأسئلة.
 - عزز أو أنشئ نظام اتصالات للطوارئ (مثل دليل بأرقام الهواتف) وتأكد من أن جميع أعضاء الفريق يفهمون قنوات الاتصال والبروتوكولات التي يجب اتباعها.
 - تأكد من أن جميع العاملين والمتطوعين لديهم معلومات اتصال واضحة ويعرفون من يجب التواصل معهم إذا لزم الأمر.
 - قم بإنشاء نظام الرفيق بين العاملين والمتطوعين (بالإضافة إلى الإشراف المنتظم) لتشجيع دعم بعضهم البعض والتعبير عن مخاوفهم.
 - ضع خطة لفريق إدارة الحالة حول كيفية الوصول إلى المعلومات في حالة إصابة أخصائي الحالة أو المشرف بالمرض أو في حال احتاج أحدهما أن يعزل نفسه.

- تأكد من وجود نظام مناوبة الموظفين لضمان إعطائهم فرصة للراحة وتخصيص الوقت لحياتهم في المنزل.
- اعمل مع موظفي إدارة الحالة والمتطوعين لتحديد أفضل الطرق للحفاظ على حماس الفريق وتماسكه عن بعد.
- شارك الموارد لإدارة الضغط النفسي والحفاظ على السلامة العاطفية مع الموظفين والمتطوعين. ويمكن أن يشمل ذلك مشاركة الموارد (على سبيل المثال، تمرين بسيط للرعاية الذاتية يوميًا، أو مواد / روابط، أو أرقام هواتف للوصول إلى الدعم النفسي، وما إلى ذلك).
- مكّن أخصائيي الحالة من تنظيم وقتهم بما يتماشى مع مسؤوليات الرعاية الإضافية عندهم، وشجعهم على أخذ الإجازات المرضية إذا لزم.
- تأكد من حصول أخصائيي الحالة والمتطوعين على معدات الحماية الشخصية وكذلك للمترجمين الفوريين إن لزم الأمر، أو طالب بحصولهم عليها في حال لم تكن متوفرة لديهم.
- عندما يتم تقديم مواد معدات الحماية الشخصية لأخصائيي الحالات، تأكد من تدريبهم على استخدامها بشكل صحيح.
- حدد بدائل الدعم عن بعد إذا لم يتم توفير مواد حماية كافية أو مناسبة لإجراء زيارات آمنة للعملاء.
- تأكد من عدم تعرض الموظفين والعملاء لمزيد من المخاطر عند التدخل.

صورة	كلمة	اجراء
	متاح	يجب أن يكون المشرفون متاحين لمن يشرفون عليهم طوال الوقت الذي يعمل فيه المشرفون.
	تفقد الفريق والاطمئنان عليه	يجب أن يسعى المشرفون إلى تفقد أعضاء فريقهم العاملين في إدارة الحالة والاطمئنان عليهم على نحو فردي أو جماعي يومياً عبر الهاتف. لا يجب أن يكون التفقد طويلاً، ولكن يجب أن يكون منتظماً. وينبغي ألا يُركز التفقد فقط على قضايا الاستجابة للناجين وجودة الخدمة، بل يجب أن يكون أيضاً فرصة للمشرفين لتقييم عافية الموظفين الذين يُشرفون عليه وسلامتهم.
	الاتصالات	يجب على المشرفين القيام بمكالمات إشراف أسبوعية (أو أكثر تواتراً حسب الحاجة) مع كل موظف يشرفون عليه على حدة. وكما هو الحال مع عمليات التفقد المنتظمة، يجب أن يتجاوز هذا الإشراف المكثف مراجعة الحالات و / أو توثيق الحالة. ويجب على المشرفين استكشاف الآثار النفسية للعمل على الموظفين، بالإضافة إلى أي دعمٍ قد يحتاجونه.
	الجلسة	يجب على المشرفين دعم جلسات الإشراف الجماعية على الموظفين (على سبيل المثال، من خلال واتساب أو سكايب أو زووم). ومع أنه لا توجد ضرورة لعقد اجتماعات الموظفين الجماعية على نحو أسبوعي، إلا أنها يمكن أن تكون استراتيجية مهمة للحفاظ على تماسك الموظفين وتبادل الدعم.

<p>يجب على المنظمة والمشرفين فيها تحديد الأدوات التي تسمح ببناء قدرات الموظفين واستخدامها بشكل مستمر. في حالة عدم القدرة على تقديم التدريب والتوجيه وجها لوجه، فهناك العديد من أدوات بناء القدرات التي يمكن للمنظمات النظر فيها. يمكن توفير جلسات التدريب والتوجيه عن بعد للموظفين عبر الهاتف. في السياقات التي يتمتع فيها الموظفون باتصال كافٍ بالإنترنت، يمكن تقديم هذه الدورات التدريبية عبر Zoom ومنصات مماثلة. إذا كان الموظفون متصلين بالإنترنت وتم تزويدهم بحزم بيانات للسماح بتنزيل المواد المكتوبة والصوتية ومقاطع الفيديو، فيمكن للمشرفين استخدام الرسائل الصوتية القصيرة من المشرفين لمشاركة النقاط الرئيسية وتقديم نصائح للدعم الفني الذي يمكن للموظفين الوصول إليه على راحتهم.</p>	<p>قيد التنفيذ</p>	
---	---------------------------	---

الشاشة / الموارد	عن بعد ملاحظات المنتج التقني	ملاحظات للميسر: وجهاً لوجه	الوقت
شريحة العرض رقم 24		مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.	دقائق
شريحة العرض رقم 25	جَهِّز: غرف فرعية لكل مشاركين اثنين.	<p>قل: "إن إعطاء الأولوية لسلامة وعافية القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية أمر بالغ الأهمية. وهذا صحيح في أي برنامج إدارة حالة ويظل صحيحًا أثناء كوفيد-19 أو أي استجابة أخرى لحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى. في هذا القسم، سنتحدث عن القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية كمفهوم شامل يشير إلى مجموعة واسعة من المهنيين الحكوميين وغير الحكوميين ومساعدي المهنيين الذين يعملون مع الأطفال والشباب والبالغين وكبار السن والأسر والمجتمعات لضمان التنمية الصحية والمعافاة. وهذا مهم لأننا عندما نفكر في السلامة والعافية، فإننا نحتاج إلى التفكير في أخصائي الحالة وعملائنا وأيضًا في المتطوعين وغيرهم ممن يشاركون في عملية إدارة الحالة."</p> <p>"من المهم مراقبة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية باستمرار - كجزء من مرحلة التصميم، من أجل توقع ومعالجة أي مشكلات محتملة تتعلق بالسلامة، وأثناء مرحلة التنفيذ. لقد طلبنا منك مشاهدة مقطع فيديو يتحدث فيه هيو سامون من التحالف العالمي للقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية عن التحديات التي واجهتها القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية خلال كوفيد-19 وطرق التغلب على هذه التحديات."</p> <p>قل: ناقش، في أزواج، مقطع الفيديو وأي إجراء إضافي اتخذته في سياقك لضمان سلامة فريقك وعملائك والمتطوعين في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى."</p> <p>تعليمات: أعطهم عشر دقائق للمناقشة. تجول حول المجموعات واستكمل مناقشاتهم بالمعلومات الموجودة في القسم الداعم.</p>	25 دقيقة

		<p>قل: "تذكروا أن هذه أوقات عصبية، وأن التغييرات وعدم اليقين تضيف إلى مستويات الضغط النفسي لدى الموظفين، والأسر، والمتطوعين، والمجتمعات. وعند قيام مزودي خدمة إدارة الحالة بإجراء تغييرات على برامجهم، فمن المهم عدم المبالغة في التأكيد على الحاجة إلى انتقال سلس وإنتاجية عالية. لأنه سيحتاج الموظفون إلى لتخفيف وتيرة العمل والتفكير في كيفية العمل في الأيام والأسابيع القادمة، كما سيحتاجون للدعم لإدارة هذه التحولات والتغييرات التي تلي ذلك. وسيكون من الضروري تعديل التوقعات والعمليات المتعلقة بحجم العمل. إن تعزيز ثقافة الرعاية - بدءًا من أعلى المنظمة وصولاً إلى جميع الموظفين - هو أمر ضروري."</p>	
<p>شرائح العرض من 26 إلى 30</p>	<p>تعليمات: اجعل مجموعات الصور والكلمات جاهزة للعرض في شكل عرض تقديمي حتى تتمكن من التنقل بسهولة</p>	<p>قل: "بالنسبة لفريق أخصائيي الحالة تحديداً، من المهم التأكيد على أن الإشراف المنتظم على أخصائيي الحالة هو أمر مهم دائماً وذلك من أجل التطوير المستمر لقدرات الموظفين، ولضمان جودة الرعاية ودعم عافية الموظفين نظراً للآثار النفسية والاجتماعية للعمل على إدارة الحالات في الأوقات المعقدة مثل أثناء تفشي مرض معد. ومع ذلك، في سياق كوفيد-19، عندما يتم تقديم الخدمات عن بعد، فمن المحتمل ألا يكون المشرفون حاضرين فعلياً مع أخصائيي الحالة. ولذا يجب أن يناقش المشرفون مع أخصائيي الحالة وفريق إدارة الحالة كيفية تكييف هذه الممارسات أثناء كوفيد-19 أو استجابات تفشي الأمراض المعدية الأخرى. دعونا نستكشف بعض الاعتبارات الرئيسية من خلال لعبة".</p> <p>"سأعرض الآن صورة وكلمة، وأود منكم بصفحتكم مشرفين أن تأتوا بالإجراء الذي يجب أن تقوموا به مع أخصائيي الحالة في فريقكم في حالتكم عند الإشراف عليهم وتوجيههم أثناء كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى."</p> <p>تعليمات: باستخدام جدول "الإشراف" في قسم المعلومات الداعمة، أظهر بطاقة / شريحة عرض واحدة واسمح</p>	<p>20 دقيقة</p>

للمشاركين بتقديم اقتراحات حول التوجيه والإشراف في سياق كوفيد-19.

ابدأ بمثال: أظهر علامة الـ 24 ساعة والكلمة متوفرة ونقول أن التوصية المرتبطة بهذه الصورة والكلمة المرتبطة بها هي: "يجب أن يكون المشرفون متاحين لموظفيهم طوال فترة عمل المشرفين". انتقل إلى العلامة والكلمة التالية وخذ بعض الأمثلة قبل قراءة الإجراءات المقترحة. في النهاية، اسأل المشاركين عما إذا كان لديهم المزيد من الاقتراحات و / أو الأسئلة.

اختياري: قل "لا تنسوا تضمين الإجراءات الرئيسية في قالب النموذجي لخطة الطوارئ الخاصة بكم."



خطة الجلسة:

تعزيز نظام حماية الطفل

40 دقيقة	مدة الجلسة 
<p>غاية الجلسة:</p> <p>التفكير في أهمية العمل ضمن نظام حماية الطفل في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• وصف الاعتبارات الرئيسية التي يجب مراعاتها عند العمل مع نظام حماية الطفل في سياق كوفيد-19 وحالات تفشي الأمراض المعدية الأخرى.	الغاية ونتائج التعلم 
<ul style="list-style-type: none">• اعمل على تقوية الرابط بين الخدمات الصحية والخدمات الاجتماعية على المستويات الوطنية ودون الوطنية والمجتمعية، وذلك لتعزيز استجابة إدارة حالة حماية الطفل لمخاطر وشواغل حماية الطفل الناتجة عن كوفيد-19، وتحديداً لتحديد وتقديم خدمات الحماية للأطفال المعرضين لخطر الانفصال عن مقدمي الرعاية بسبب دخول المستشفى أو وفاة ولي الطفل أو مقدم الرعاية له.• قم بتنسيق تقديم خدمات الحماية الاجتماعية وادعم تقديمها للأسر الضعيفة اقتصادياً والمتضررة من فيروس كوفيد-19. يمكن أن يشمل ذلك توفير المساعدة النقدية والقوائم الطارئة من خلال خدمات إدارة الحالات إلى أن يصبح ممكناً تغطية الحالات من خلال نظام الحماية الاجتماعية.• بالنسبة للأطفال اللاجئين وطالبي اللجوء، قم بالمناصرة من أجل وصولهم إلى خدمات الحماية الاجتماعية بغض النظر عن وضعهم في الدولة.• ناصر من أجل جعل خدمات إدارة الحالات أساسية وجزءاً حيوياً من استجابة كوفيد-19؛ فأخصائيو الحالة هم جزء من القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية ويجب دعمهم ليتمكنوا من المتابعة مع الحالات الأكثر ضعفاً وعالية الخطورة على الرغم من كوفيد-19.	نقاط التعلم الرئيسية 

<ul style="list-style-type: none"> • قم بالمناصرة مع الحكومات للحفاظ على القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وموظفي حماية الطفل في المجال الإنساني ودعمهم، سواء بأجر أو بدون أجر، مهنيين كانوا أو متطوعين، فهم عاملون أساسيون. • قم بالمناصرة من أجل زيادة عدد القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات والمراكز الطبية وذلك لتحديد وحماية الأطفال المنفصلين عن مقدمي الرعاية الأساسيين، والأطفال الذين تعرضوا لسوء المعاملة أو الإهمال، والأطفال الذين يفتقرون إلى الرعاية المناسبة. • قم بالمناصرة لدى الحكومات والوكالات الأخرى من أجل تخصيص ميزانية لحماية الأطفال ولأخصائيي الحالة لتزويدهم بمعدات الحماية الشخصية والتدريب على التخفيف من المخاطر. • قم بالدعوة مع الحكومات لتقديم التدريب على مخاطر حماية الأطفال من فيروس كوفيد-19 لموظفي الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية، بما في ذلك منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وكيفية الإبلاغ عن المخاوف بأمان. 	
<p>الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لا ينطبق على هذه الجلسة <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • غرف فرعية وألواح للكتابة. 	<p>الإعداد المطلوب</p> 
<p>لا ينطبق على هذه الجلسة.</p>	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

الوقت	ملاحظات الميسر	ملاحظات المنتج التقني	الشاشة / الموارد
5 دقائق	مقدمة رحب بالمشاركين في الجلسة وشارك معهم الغاية من الجلسة وأهدافها.		شريحة العرض رقم 31
35 دقيقة	قل: يتطلب السياق الوبائي تنسيقاً قوياً بين الجهات الفاعلة الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية للتعامل بفعالية والانضمام إلى جهود المناصرة بشأن الدور الأساسي للقوى العاملة في الخدمة الاجتماعية. والآن بعد أن تحدثنا بشكل مكثف عن التحول إلى إدارة الحالات عن بعد في مجموعات، أود أن تناقشوا ما هي فرص تعزيز النظام والاعتبارات التي يجب أن نأخذها في الاعتبار عند التفكير في التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد في سياق كوفيد-19. كما يمكنكم أن تناقشوا إجراءات المناصرة لتأكيد الدور الأساسي لهذه الخدمات الاجتماعية في هذا السياق أو حول كيفية التنسيق بشكل أفضل مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة والحماية الاجتماعية، من بين اعتبارات أخرى".	تعليمات: قم بإعداد عدد مناسب من الغرف الفرعية والألواح البيضاء.	شريحة العرض رقم 32
	تعليمات: اسمح لكل مجموعة بالمناقشة لمدة 15 دقيقة ثم اعرض نقاط التعلم الرئيسية في شريحتي العرض 33 و34. اسأل عما إذا كان بقي أي شيء لم يفكر فيه المشاركون واسأل عما إذا كانت لديهم نقاط إضافية لم يتم تضمينها في القائمة.		شريحتا العرض 33 و34



خطة الجلسة:

التقييم والختام

45 دقيقة	مدة الجلسة
<p>غاية الجلسة: جمع ملاحظات المشاركين، وتلخيص نقاط التعلم الرئيسية، واختتام الدورة.</p> <p>في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون مما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• تحديد أهم ما تعلموه من خلال الدورة التدريبية.• تقييم الدورة وتقديم التغذية الراجعة للميسرين	<p>الغاية ونتائج التعلم</p> 
يحددها كل فرد لنفسه	<p>نقاط التعلم الرئيسية</p> 
<p>الإعداد المطلوب للجلسات وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none">• قم بإعداد نصف لوح ورقي قلب لكل مما يلي، وذلك بكتابة العنوان في المنتصف:- متى يكون التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد مناسباً؟- المتطلبات الأساسية لتقديم إدارة الحالات عن بُعد.- التعاون والتنسيق.- إدارة الحالة عن بعد خطوة بخطوة- التقييم- إدارة المعلومات- سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها- تعزيز نظام حماية الطفل <p>التحضير المطلوب للجلسات عن بُعد:</p>	<p>الإعداد المطلوب</p> 

<ul style="list-style-type: none">• قم بإعداد نشاط الملخص (انظر التحضير وجهًا لوجه، أعلاه) على السبورة الافتراضية، أو على شرائح عرض إذا توفرت وظيفة الكتابة والتعليق على الفيديو في منصة مكالمات الفيديو الخاصة بك.	
<p>لا ينطبق على هذه الجلسة.</p>	<p>المواد ذات الصلة والمعلومات الداعمة</p> 

الشاشة/ الموارد	ملاحظات المنتج التقني	ملاحظات الميسر	الوقت
شريحة العرض رقم 35	<p>تعليمات: قم بإجراء نفس النشاط المدرج في العمود الموجود على اليسار باستخدام إما السبورة البيضاء الافتراضية أو التعليق التوضيحي على شرائح العرض. يجب أن يساعد المنتج التقني في تجميع العناصر على اللوحة الافتراضية.</p>	<p>تعليمات: هنئ المشاركين على وصولهم إلى الجلسة الأخيرة من الدورة، وأعطهم فكرة موجزة عما سيحدث في هذه الجلسة.</p> <p>اشرح أننا "سنبدأ بملخص لما تعلمناه خلال الدورة."</p> <p>زود كل مشارك ببعض الملاحظات اللاصقة. اكشف عن كل من المخططات الورقية السبعة للتلخيص واحدًا تلو الآخر واطلب من المشاركين كتابة نقطة واحدة أو أكثر من نقاط التعلم الرئيسية حول هذا الموضوع وإرفاقها باللوح الورقي _القلاب.</p> <p>راجع الملاحظات عند إضافتها وقم بتجميعها، ثم أعط نظرة عامة سريعة على نقاط التعلم الرئيسية من المجموعة، قبل الانتقال إلى اللوح الورقي التالي. كرر العملية مع الألواح الستة المتبقية.</p>	15 دقيقة
		<p>اختياري (مهمة ما بعد التدريب)</p> <p>تعليمات: اشرح أنك ستعيد إرسال نموذج خطة الطوارئ عبر البريد الإلكتروني وأنه يجب على المشاركين تعبئته بعد إعطائهم القليل من الوقت إلى أن يثبت لديهم ما تعلموه. حدد موعدًا نهائيًا لا يزيد عن 3 أسابيع بعد انتهاء التدريب. قدم تفاصيل الاتصال حتى يمكن مشاركة خطة الطوارئ المكتملة.</p>	10 دقائق

	<p>شارك رابط استمارة التقييم عبر الإنترنت.</p>	<p>تعليمات: وزع استمارات التقييم أو روابط الاستمارات واطلب من المشاركين قضاء بضع دقائق في تقديم ملاحظات حول الدورة. ذكرهم أن هذا مفيد لقياس ما إذا كانت الدورة التدريبية فعالة وللمساعدة في ضمان التحسين المستمر لها.</p>	<p>10 دقائق</p>
	<p>شارك الروابط مع أي جهات اتصال أو موارد في نافذة الدردشة.</p>	<p>تعليمات: اشكر المشاركين على تغذيتهم الراجعة وعلى مشاركتهم خلال الجلسات.</p> <p>قم بإحالتهم إلى أي دعم إضافي متاح بعد الدورة.</p> <p>سلط الضوء على الموارد الرئيسية التي قد تكون مفيدة، لا سيما المذكرة الإرشادية التقنية بشأن التكيف مع إدارة الحالة من خلال كوفيد-19 وتسجيلات الندوات عبر الإنترنت.</p>	<p>10 دقائق</p>

مهمة ما بعد التدريب

تعليمات المشارك:

فكر في الملاحظات التي أخذتها أثناء التدريب واملأ نموذج خطة الطوارئ من خلال تحديد الإجراءات الرئيسية التي ستقوم بها إذا احتجت على التحول إلى تقديم خدمة إدارة الحالات عن بُعد. قم بتعيين أولوية لكل إجراء، بحيث يكون:

- 1- أولوية عالية
- 2- أولوية متوسطة
- 3- أولوية منخفضة

ستحتاج حوالي ساعة واحدة لإكمال الخطة.

				
بحلول متى؟	من	كيف	الأولوية	الإجراءات
المطلوبات التي ينبغي إيجادها قبل التحول إلى إدارة الحالات عن بُعد				
التعاون والتنسيق				
عملية إدارة الحالة (خطوة بخطوة)				
إدارة المعلومات				

سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها				
التوجيه والإشراف				
تعزير نظام حماية الطفل				

يرجى تقديم خطة الطوارئ التي تم إكمالها إلى _____ بحلول _____

تعليمات للميسرين:

قد ترغب في التفكير في استخدام المنصات عبر الإنترنت لتقديم الطلبات. أضف التفاصيل ذات الصلة قبل إرسال التعليمات إلى المشاركين.

أضف معلومات عما إذا كنت ستقدم التغذية الراجعة بشكل فردي أو للمجموعة بأكملها وإذا كنت ستقوم بذلك في جلسة مُيسرة عن بُعد أو عبر الإنترنت.

مراجع إضافية:

[ملاحظة فنية: تكييف إدارة حالة حماية الطفل مع جائحة كوفيد-19](#)، التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني، 2020

[دليل كوفيد-19 حول خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن بعد مع التركيز على إدارة الحالات عبر الهاتف والخطوط الساخنة](#)، جهة

اختصاص العنف القائم على النوع الاجتماعي، 2020

[المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات المتنقلة والعنف القائم على النوع الاجتماعي \(GBV\)](#)، منظمة اللجنة الدولية للإنقاذ، 2018

[تحديات وتوصيات إدارة الحالات عن بُعد أثناء اندلاع كوفيد-19](#)، جهة اختصاص حماية الطفل، 2020

[سلامة القوى العاملة في الخدمة الاجتماعية وعافيتها أثناء استجابة كوفيد-19](#)، يونيسيف، IFSW، التحالف، تحالف القوى العاملة في العمل

الاجتماعي العالمية، 2020.

[خدمات حماية الطفل عن بُعد، ورقة معلومات كوفيد-19، منظمة أرض الإنسان، 2020](#)

[اتخاذ القرار بشأن التفاعلات الشخصية الأساسية، منظمة أرض الإنسان، 2020](#)