



الدليل الإرشادي للتقييم ريادة



© إن هذه الوثيقة مسجلة رسمياً باسم دائرة تنمية المجتمع كمصنف فكري لدى الجهات الحكومية المعنية في دولة الإمارات العربية المتحدة ولا يمكن لأي جهة استخدام جزء أو كل من هذه الوثيقة دون إذن رسمي منها.

المحتويات:

05	1. القسم الأول: حول الدليل
06	1.1 مقدمة
06	1.2 الغرض
06	1.3 التوزيع
06	1.4 المراجعة والتحديث
07	2. القسم الثاني: إرشادات التقويم
08	2.1 النطاق
10	2.2 نظرة عامة على هيكل إطار ريادة
11	2.3 إرشادات تسجيل نقاط ريادة
15	2.4 إيضاح نتائج التقويم
16	2.5 مصادر إضافية
17	3. الملاحق

حول الدليل



1.1 مقدمة

وضعت دائرة تنمية المجتمع إطاراً شاملاً لتقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بعنوان "ريادة" الذي يضم مجموعة من المتطلبات التي يتوجب على مقدمي الرعاية الاجتماعية الامتثال لها، ولتحقيق النتائج المرجوة ولضمان جودة خدمات الرعاية الاجتماعية في القطاع الاجتماعي، اعتمدت الدائرة نموذجاً واضحاً لتقييم جودة الخدمات المقدمة، والذي يوضح ويفسر الإجراءات التي يتوجب على المقيّم إتباعها في عملية التقييم في هذه الوثيقة للدليل الإرشادي لاحتساب نتيجة التقييم

1.2 الغرض

يكمّن الغرض من الدليل الإرشادي لاحتساب نتيجة التقييم لإطار تقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية "ريادة" عبر مساعدة مقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية في فهم طريقة التقييم التي يتم تطبيقها خلال زيارات التقييم الميدانية لدى منشآت الرعاية الاجتماعية.

1.3 التوزيع

- يجب إتاحة هذه الوثيقة لمنشآت الرعاية الاجتماعية في شكل نسخة غير قابلة للتعديل لمنع التعديل غير المصرح به للوثيقة.
- للتأكد من أن المستند المشار إليه من قبل أي قارئ هو الإصدار الحالي، يجب الاحتفاظ بالمستند في مرجع إلكتروني مركزي على الموقع الإلكتروني الرسمي لدائرة تنمية المجتمع.
- تعتبر أي نسخة من المستند، في حالة طباعتها، وثيقة غير خاضعة للرقابة.

1.4 المراجعة والتحديث

يمكن إجراء مراجعة الدليل الإرشادي لاحتساب نتيجة التقييم بشكل سنوي بناءً على تحديثات منهجية التقييم أو بناءً على طلب من دائرة تنمية المجتمع في حال ارتأت ضرورة ذلك.

إرشادات التقييم



١. 2 النطاق

ينطبق إطار ريادة على جميع منشآت الرعاية الاجتماعية في الجهات أو المؤسسات الخاصة والحكومية والقطاع الثالث التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي.

تُوفر خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من الخدمات المتكاملة ومتعددة الاختصاصات التي توفر الرعاية والدعم الاجتماعي والحماية والتمكين لأفراد المجتمع والأسر، وذلك لتعزيز الرفاهية الاجتماعية والاندماج من خلال حياة مستقلة ونشطة وجيدة. وتشمل منشآت الرعاية الاجتماعية الأنواع التالية:

١. الرعاية النهارية والعلاج والتأهيل:

يتمثل هذا النوع في خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة في المرافق حيث يقضي الأفراد عددًا محددًا من الساعات خلال اليوم في هذه المرافق لتلقي الرعاية المؤقتة أو الاستشارة أو أي نوع محدد من العلاج أو أي خدمات أخرى ذات الصلة بالعمل الاجتماعي. حيث يتطلب هذا النوع من الخدمة مساحة فعلية لتقديمها . ويوفر هذا النوع من الخدمة ما يلي:

- خدمات العمل الاجتماعي بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خدمات الرعاية المقدمة للطفل والأسرة وحماية الطفل والإدمان وإدارة الحالات ومساعدة الأشخاص من أصحاب الهمم وغيرهم من الفئات الضعيفة الأخرى، على إيجاد فرص العمل والوظائف المناسبة.
- الرعاية النهارية والرعاية المساندة الشخصية.
- الإرشاد والدعم النفسي والتربوي والتعليمي.
- خدمات التربية الخاصة
- إعادة تأهيل أصحاب الهمم
- خدمات التعليم المبكر وإعادة التأهيل
- التقييم النفسي التربوي
- العلاج النفسي والسلوكي
- الاستشارات الاجتماعية والنفسية والأسرية

2. دور الإيواء الداعمة:

الدعم والرعاية المنزلية المؤقتة أو الدائمة للأغراض غير الطبية، على سبيل المثال: دور الإيواء للمعنفين والمتضررين ودور الأيتام، وكبار السن، وأصحاب الهمم

3. الخدمات المجتمعية:

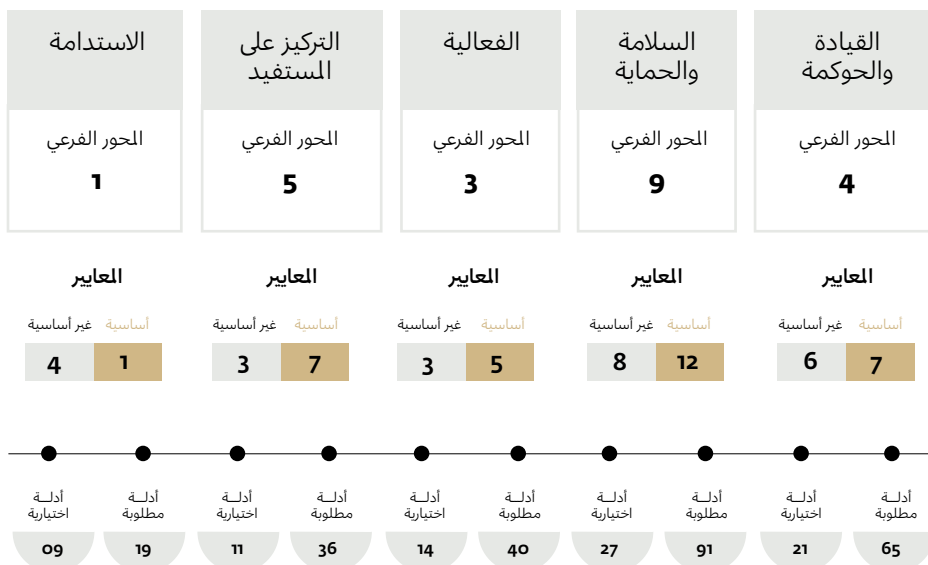
توفير الرعاية الاجتماعية والدعم الاجتماعي خارج منشآت الرعاية الاجتماعية وداخل البيئة الطبيعية للمستفيدين، مثل المنزل أو المدرسة أو الأماكن المجتمعية الأخرى، وتشمل هذه الخدمات إعادة التأهيل المجتمعي والرعاية المؤقتة للأسر والخدمات المعيشية المدعومة والعلاج المنزلي

4. الخدمات الرقمية والهاتفية:

تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية إلكترونياً عبر الهاتف أو المكالمات المرئية أو الصوتية، على سبيل المثال تقديم الدعم والعلاج الصحي عن بُعد

2.2 نظرة عامة على هيكل إطار "ريادة"

يحتوي إطار تقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية "ريادة" على 5 محاور رئيسية، يندرج تحت كل واحد منها محاور فرعية ومعايير مرتبطة بها. ويمثل الشكل التوضيحي أدناه هيكلية واعداد المعايير والمتطلبات الواردة في الإطار.



2.3 إرشادات تسجيل نقاط ريادة:

يتم تسجيل النقاط بناءً على استيفاء الأدلة المدرجة أسفل كل معيار وبناءً على مستوى الاستيفاء أو التحقيق. ويمكن أن تكون النتيجة لكل دليل واحدة من النتائج الأربع التالية:

النقاط بناءً على النتيجة	نتيجة تحقيق الأدلة
2	مطبقة
1	مطبقة جزئيًا
0	غير مطبقة
لا ينطبق	لا ينطبق

وتمثل المعايير ادناه محددات وضع نتيجة تحقيق الأدلة، كما يمكن أن تكون نتيجة كل دليل 1 من أصل 4 نتائج كما هو موضح في الجدول

الحالة	نتيجة تحقيق الأدلة
تستوفي الأدلة المقدمة المعايير التالية بالكامل:	مطبقة
• ذات صلة	
• حديثة	
• مكتملة	
• أصلية	
• معتمدة	
تستوفي الأدلة المقدمة المعايير التالية جزئيًا:	مطبقة جزئيًا
• ذات صلة	
• حديثة	
• مكتملة	
• أصلية	
• معتمدة	
لم يتم تقديم أدلة	غير مطبقة
لا تنطبق الأدلة المطلوبة على هذه المنشأة تحديدًا.	لا ينطبق

الأدلة المطلوبة بموجب المعايير الأساسية لها ضعف الوزن مقارنة بالأدلة من المعايير غير الأساسية بسبب أهمية التأثير على سلامة المستفيدين وحمايتهم وكذلك العاملين وكفاءة الخدمة وأدوار ومسؤوليات الرعاية

نوع الدليل	النقاط	الوزن	الحد الأقصى للنقاط لكل دليل
المعايير الأساسية - أدلة مطلوبة	2	2	4
المعايير غير الأساسية - أدلة مطلوبة	2	1	2
المعايير الأساسية / غير الأساسية - أدلة اختيارية	2	1	2

لذلك، في حين أن كل درجة قصوى للأدلة هي «2»، فإن الدرجة القصوى التي يمكن تحقيقها للأدلة المطلوبة بموجب المعايير الأساسية هي «4» (أقصى درجة نقاط × ضعف الوزن = 2 × 2)



دليل مطلوب أقصى درجة ممكنة
للمعايير الأساسية

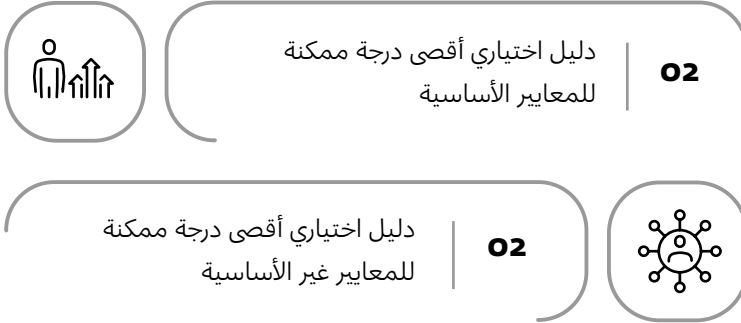
04

دليل مطلوب أقصى درجة ممكنة
للمعايير غير الأساسية

02



الدليل الاختياري بموجب أي معيار، أساسي/غير أساسي، له الدرجة القصوى "3".



1. يُستبعد عدم تقديم الأدلة الاختيارية من حساب الدرجات ولا يؤدي ذلك إلى خصم للنقاط.
2. تُستبعد الأدلة التي «لا تنطبق» من حساب الحد الأقصى لنقاط الدرجات
3. يجب تعيين الدرجات لكل دليل وفقًا لانطباق النطاق ووفقًا لإثبات استيفاء المعايير المحددة.
4. سيكون لكل دليل أقصى درجة ممكنة ودرجة محققة.
5. الدرجة التراكمية هي الدرجة المُحققة نتيجة استيفاء جميع الأدلة المطلوبة والاختيارية في كل محور وهي بمثابة درجة تراكمية محققة في ذلك المحور.

مجموع أقصى الدرجات الممكنة لجميع الأدلة التي تنطبق والمطلوبة والاختيارية هو أقصى درجة إجمالية ممكنة في المحور

درجة محور القيادة والحوكمة	درجة محور السلامة والحماية	درجة محور الفعالية	درجة محور التركيز على المستفيد	درجة محور الاستدامة
الدرجات التراكمية المحققة في المحور	الدرجات التراكمية المحققة في المحور	الدرجات التراكمية المحققة في المحور	الدرجات التراكمية المحققة في المحور	الدرجات التراكمية المحققة في المحور
إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور	إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور	إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور	إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور	إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور

النسبة المئوية للدرجة المحققة فعليًا في كل محور =

الدرجة التراكمية المحققة في المحور / إجمالي الحد الأقصى من
الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور X 100

الدرجة النهائية للمنشأة =

الدرجات التراكمية المحققة لجميع المحاور / إجمالي الحد الأقصى
للدرجات الممكنة لجميع المحاور X 100

2.4 إيضاح نتائج التقييم:

بمجرد الانتهاء من التقييم، يتم وضع درجة إجمالية بناءً على استيفاء الأدلة المقدمة. يجب أن تشير النتيجة المحققة لكل محور والنتيجة النهائية للمنشأة إلى الإنجاز على مقياس تصنيف من أربع نقاط على النحو التالي

مستوى التقييم	مبتدئ	متوسط	محقق	متقدم
نسبة الإنجاز	0 - 30	31-60	61-80	81-100

مثال على نتائج التقييم:

اسم المحور	مستوى التقييم	نتيجة التقييم
القيادة والحوكمة	64%	محقق
السلامة والحماية	53%	متوسط
الفعالية	39%	متوسط
التركيز على المستفيد	79%	محقق
الاستدامة	30%	مبتدئ
التقييم العام لريادة	58.82%	متوسط

رسم توضيحي للدرجات:

Domain	Sub domain	Ref No	Criteria	Guidance to provider	Core Criteria	Evidences	Evidence type	Max. Possible Score	Weight	Outcome	Score Achieved
Leadership & Governance	1.1 Establishing beneficiary-centered strategic direction.	1.1.1	Establishing beneficiary-centered strategic direction.	a. The organization engages key stakeholders including staff, beneficiaries, their families, and where possible the wider community, in developing its strategy and planning service provision. This exercise should involve a comprehensive assessment of the current and future needs and objectives. b. The organization defines and demonstrates its vision, mission, values and strategic thinking in both policy and practice ensuring that these align with the core principles of exemplary social care, such as person-centered care, observance of beneficiaries' dignity and respect and the promotion of their independence and empowerment. c. The organization documents its strategy, values, vision, and mission in a way that is easily accessible to all staff. d. The organization provides training for staff to understand its goals and values, and the leadership team keeps stakeholders regularly informed about the organization's strategy and updates.	Yes	1. Records of strategic planning meetings, drafts of the values, vision, and mission statement, and any revisions made.	Required Evidence	4	2	Not In Place	0
						2. Records of participation of stakeholders (staff, beneficiaries and their families, carers, representatives, or advocates) in training sessions and workshops related to developing the organization's strategy.	Required Evidence	4	2	In Place	4
						3. Log of communications and updates sent to staff regarding the organization's strategy, values, vision, and mission.	Required Evidence	4	2	Not In Place	0
						4. Feedback from staff to gauge their understanding of and alignment with the organization's strategic objectives, values, and mission.	Required Evidence	4	2	In Place	4
						1. Proof of staff's engagement in achieving the organization's mission through participating in activities that help achieve the mission, such as volunteering, community involvement, or innovative evidence-based care practices.	Optional Evidence	2	2	Partially In Place	1
						2. Document and share success stories that highlight how staff have integrated the organization's values and mission into their daily work, demonstrating a practical application of these principles.	Optional Evidence	0	0	Not Applicable	0
						1. Documentation of the organization's defined values, including their alignment with the organization's mission and objectives.	Required Evidence	2	2	In Place	2
						2. Communication materials from the leadership that convey the organization's values to staff, beneficiaries, and stakeholders.	Required Evidence	2	2	In Place	2
	1.1.2		The leadership promotes and demonstrates the organization's values which include respect, kindness, compassion, equality, openness, transparency, and well-being.	a. The organization defines its values, which at least includes respect, kindness, compassion, equality, openness, transparency, and well-being and ensures that these values align with its mission and goals. b. The organization communicates these values to all its stakeholders through various means such as mission statements, policy documents, and orientation materials. c. Leadership at all levels consistently demonstrates a strong commitment to these values in their daily interactions with staff and beneficiaries. d. The organization ensures that its values are integrated into all policies, procedures, and decision-making processes, emphasizing their importance, implement recognition and reward system that acknowledges and celebrates individuals and teams who demonstrate the organization's values in their practice.	No	3. Records of training or staff orientation on values.	Required Evidence	2	2	In Place	2
						4. Documentation indicating how the organization's values are integrated into policies, procedures, and decision-making processes.	Required Evidence	2	2	Partially In Place	1
						1. Records of recognition and reward program that acknowledges individuals or teams who uphold the organization's values.	Optional Evidence	0	0	Not Applicable	0
						2. Documentation of success stories that highlight how the leadership is going out of its way to promote organization's values and mission.	Optional Evidence	2	2	In Place	2

2.5 مصادر إضافية

- تتوفر تفاصيل إضافية حول عملية التقييم الميدانية وقواعد تسجيل النقاط في منهجية التقييم.
- يجب قراءة هذه الإرشادات بالإضافة إلى معايير ريادة ومنهجية التقييم للتقييمات الميدانية.

املا حق



الملحق 1- التعاريف

رقم المرجع:	المصطلح	التعريف
1.	المحور الرئيسي	نطاق محدد للنشاط أو المجال في ريادة، حيث يمثل كل محور ركيزةً أساسيةً للجودة، مما يشير إلى قسم معين من المتطلبات.
2.	المحور الفرعي	يحتوي كل محور رئيسي على محاور فرعية متعددة، يحدد كل منها جانبًا أوسع من المتطلبات الواجب تغطيتها ضمن ذلك المحور.
3.	المعايير	كل معيار هو متطلبات محددة يلزم الامتثال لها بفاعلية في الممارسة العملية. وتُصنف مجموعة من المعايير في كل محور على إنها معايير أساسية بينما يُشار إلى باقي المعايير على أنها غير أساسية.
3.1	المعايير الأساسية	المعيار الأساسي هو معيار ذو أهمية أكبر ويلزم الامتثال له بكل صرامة.
3.2	لا يعتبر معيار أساسي	عدم إدراج المعيار ضمن المعايير الأساسية لا ينتقص من أهميته، وإنما هو ذو أهمية متوسطة نسبيًا وسيظل له تأثير على الدرجات إذا لم يتم تطبيقه.
4.	التوجيه	يعطي تعليمات لمقدمي الخدمات حول كيفية تلبية المعيار المعني بالتفصيل من خلال تقديم أمثلة على طرق تنفيذه والامتثال له.
5.	الأدلة	هي وثيقة أو سجل أو أي بيانات أو مواد موضوعية يمكن أن تثبت استيفاء المعايير المذكورة في معيار ريادة كما يتم تصنيف الأدلة في كل محور على أنها إما أدلة مطلوبة أو أدلة اختيارية.
5.1	أدلة مطلوبة	دليل إلزامي يجب تقديمه لإثبات أن مقدم الخدمة يفي بمتطلبات المعيار.
5.2	أدلة اختيارية	دليل قد يقدمه مقدم الخدمة لإثبات جهوده ومبادراته الإضافية لتحقيق ما يتجاوز المتطلبات المحددة.
6.	النتيجة	استيفاء المعايير من خلال تقديم الأدلة ويمكن أن يؤدي تقييم الأدلة إلى أي من خيارات النتائج الأربعة - مُطبقة أو مُطبقة جزئيًا أو غير مطبقة أو لا تنطبق.
6.1	مُطبقة	توجد أدلة ذات صلة ومكتملة وموثوقة.

6.2	مطبقة جزئياً	الأدلة مُطبقة ولكن ليس بشكل كامل. (غير مكتملة أو ذات صلة جزئية أو موثوق بها جزئياً).
6.3	غير مُطبقة	الأدلة غير موجودة أو ليست ذات صلة بريادة.
6.4	لا تنطبق	الدليل غير قابل للتطبيق على مقدم الخدمة.
7.	مرجع الأدلة	وصف للأدلة التي تم جمعها، سواء كانت تقارير أو سجلات أو محاضر اجتماعات أو سياسة موثقة أو عمليات مرقمة لتحديد هذه الأدلة.
8.	ملاحظات المقيّم	وصف المقيم للنتائج والملاحظات المرصودة بعد الانتهاء من التحقق أو عملية التقييم.
9.	الوزن	هو مضاعف الدرجات المعين بناءً على أهمية المتطلبات.

الملحق 2 - الاختصارات

المصطلحات	التعريف
الدائرة	دائرة تنمية المجتمع

الإمارات العربية المتحدة - إمارة أبوظبي
صادر عن دائرة تنمية المجتمع - أبوظبي
© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة 2024

