



إطار تقييم الجودة
ريادة
منشآت الرعاية الاجتماعية
(الإصدار الثاني)



© 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.



@dcdabudhabi

#هذا_هو_مجتمعنا
"THIS IS OUR COMMUNITY"

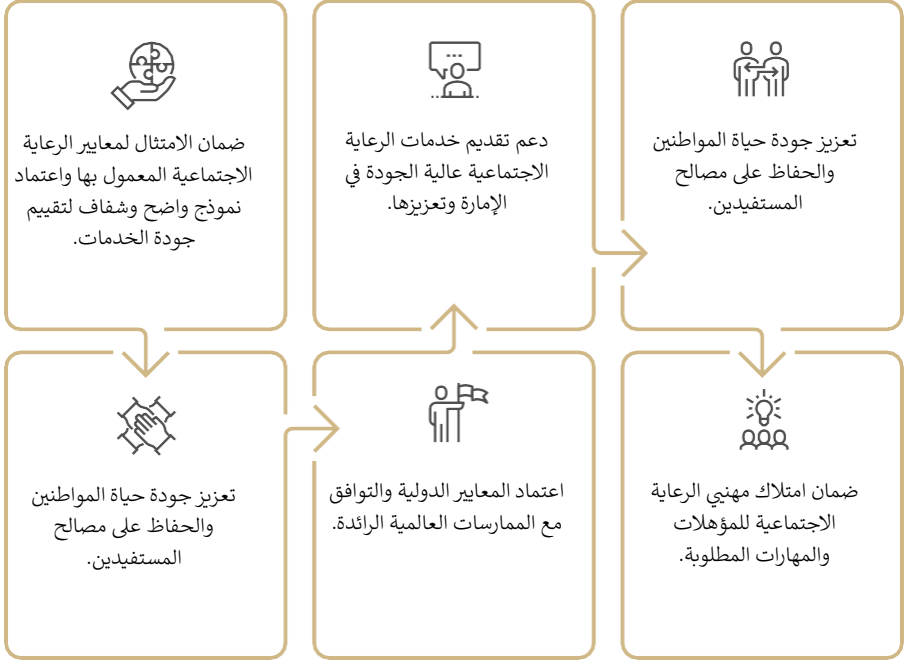
مقدمة

في فبراير 2018، أصدر المغفور له الشيخ خليفة بن زايد القانون رقم (12) لسنة 2018 بشأن إنشاء دائرة تنمية المجتمع، باعتبارها الجهة المنظمة للقطاع الاجتماعي في إمارة أبوظبي. وبفضل تضافر جهود مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة، بدأت دائرة تنمية المجتمع في الاضطلاع بدورها كمؤسسة معنية بتعزيز القيم الإماراتية المتعلقة بالنمو المستدام والتنمية الاجتماعية، كما استلهمنا من الوالد المؤسس الشيخ زايد، طيب الله ثراه.

وفي إطار توجيهات وقيادة صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة وحاكم إمارة أبوظبي، وتوافقاً مع الرؤية الاقتصادية لإمارة أبوظبي 2030 التي تهدف إلى ضمان تنمية اجتماعية متوازنة، تسعى دائرة تنمية المجتمع إلى تعزيز مواهب وأصول مجتمعاتنا والاستثمار فيها لمساعدتها على التطور والنمو والازدهار.

وتنفيذاً لهذه الاختصاصات الموكلة إليها، صبت دائرة تنمية المجتمع جل تركيزها، في إطار رؤيتها التنظيمية، على أهمية توفير وضمن حياة كريمة لكافة أفراد المجتمع في الإمارة وخاصة الفئات الأكثر عرضة للضرر. ومن هذا المنطلق، عكفت دائرة تنمية المجتمع على إعداد إطار تنظيمي للقطاع الاجتماعي بأكمله، وذلك بهدف المساهمة في تحقيق الرؤية الشاملة لدائرة تنمية المجتمع والارتقاء بمستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمستفيدين في الإمارة.

وتعتبر الجودة جزءاً لا يتجزأ من الإطار التنظيمي، فهي أداة تمكينية تساعد على تطبيق أسس الإطار التنظيمي الأشمل وتحقيق ست نتائج رئيسية وهي:



ولتحقيق النتائج المرجوة ولضمان جودة الخدمات المقدمة، عكفت دائرة تنمية المجتمع على إعداد هذا الدليل ليكون بمثابة مرجعاً للجودة لمقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية في الإمارة إلى جانب المعايير التنظيمية الأخرى الصادرة عن دائرة تنمية المجتمع.

جدول المحتويات

2	مقدمة.....
8	القسم أ نبذة عن هذا الإطار.....
9	1. نظرة عامة على دائرة تنمية المجتمع.....
10	1.1 دور دائرة تنمية المجتمع في الرعاية الاجتماعية.....
11	1.2 مقدمة لإطار تقييم الجودة - ريادة.....
11	2. الغرض.....
11	3. المبادئ.....
12	4. الأهداف.....
12	5. النطاق.....
13	6. إعداد إطار تقييم الجودة.....
13	7. التقييمات والتحسين المستمر.....
14	8. الدعم والتطوير.....
14	9. محاور إطار الجودة.....
14	10. إرشادات لمتطلبات الإطار.....
15	11. المتطلبات الخاصة بالمحاور.....
16	القسم ب - المحور الأول: القيادة والحوكمة.....
18	1.1 إرساء توجه استراتيجي يركز على المستفيدين.....
21	1.2 هياكل الحوكمة والامتثال للوائح.....
26	1.3 التنظيم والامتثال.....
28	1.4 العلاقات التعاونية وإدارة أصحاب المصلحة.....
31	1.5 ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر.....
34	القسم ج المحور الثاني: السلامة والحماية.....
36	2.1 حماية المستفيدين من الأذى والإساءة والإهمال والاستغلال.....
39	2.2 إدارة المخاطر التي يتعرض لها المستفيدون وتعزيز سلامتهم.....
40	2.3 حماية سلامة المستفيدين وحقوقهم وخصوصيتهم وسرية بياناتهم.....
42	2.4 موظفون أكفاء مسؤولون عن إدارة المخاطر وتعزيز سلامة المستفيدين.....
44	2.5 إدارة الطوارئ والأزمات والجهوزية.....
46	2.6 الاستجابة للمخاوف المتعلقة بسلامة المستفيدين.....
49	2.7 متابعة الاستخدام الآمن والتعامل المناسب مع الأدوية والسجلات الطبية.....
50	2.8 حماية المستفيدين والعاملين من العدوى.....

- 2.9 سلامة الغذاء ونظافته 53
- القسم د- المحور 3: الفاعلية 56
- 3.1 تدابير إدارة الأداء لتعزيز فاعلية وجودة الرعاية 58
- 3.2 تصميم وتقديم خدمات فعالة 61
- 3.3 الإحالات المنسقة والفعالة 64
- 3.4 متابعة الأداء وتقييمه 66
- 3.5 تعزيز الابتكار والتحسين المستمر 68
- القسم هـ - المحور 4: التركيز على المستفيدين 69
- 4.1 الرعاية التي تتسم بالرحمة والشمول 72
- 4.2 تخطيط وتقديم الرعاية التي تركز على المستفيد 74
- 4.3 الحفاظ على التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين 77
- 4.4 الإدارة الفعالة للشكاوى والمخاوف 78
- 4.5 الخدمات والمرافق الشاملة 80
- 4.6 رؤى المستفيدين ورضاهم 82
- القسم و- المحور 5: الاستدامة 85
- 5.1 إرساء نهج للاستدامة 88
- 5.2 استدامة رأس المال البشري 89
- 5.3 الاستدامة البيئية 91
- 5.4 استدامة الموارد المالية 93
- 5.5 استدامة المعرفة من خلال البحث والتطوير 94
- القسم ز - المعايير الخاصة بالخدمات 95
- مقدمة 96
- الغرض والنطاق 96
- التحول من الإطار النظري إلى التطبيق العملي 96
- ركائز الجودة الأربع 97
- التطبيق والمساءلة 97
- الاستشارات 99
- 1.6 القيادة والحوكمة: 99
- ترخيص خدمات ومهنة الاستشارات 99
- التحسين المستمر 99

100	2.6 السلامة:	100
	-	
100	السرية.....	100
101	-السلامة والحماية وتقييم المخاطر.....	101
102	3.6 الفاعلية:	102
102	-تقديم الخدمة في الوقت الملائم لاحتياجات المستفيدين.....	102
103	-الشمولية، وسهولة الوصول، والقدرة على تحمل التكاليف.....	103
105	4.6 التركيز على المستفيد:	105
105	-الحساسية الثقافية في إطار نهج مجتمعي قائم على الحقوق والقيم.....	105
106	•الإدارة المتكاملة للحالات.....	106
106	1.7 القيادة والحوكمة:	106
106	-التحسين المستمر.....	106
106	-التنسيق في إطار نهج متكامل.....	106
107	2.7 السلامة:	107
107	السرية.....	107
108	-السلامة والحماية وتقييم المخاطر.....	108
109	4.7 التركيز على المستفيد:	109
109	-الحساسية الثقافية في إطار نهج مجتمعي قائم على الحقوق والقيم.....	109
110	•الإيواء المؤقت.....	110
110	1.8 القيادة والحوكمة:	110
110	-كفاءة العاملين.....	110
111	-التحسين المستمر.....	111
112	-الحوكمة الفعالة.....	112
113	2.8السلامة:	113
113	السرية.....	113
113	-السلامة والحماية والأمن وتقييم المخاطر.....	113
114	3.8 الفاعلية:	114

- 114.....-الشمولية، وسهولة الوصول، والقدرة على تحمل التكاليف.
- 116 4.8 التركيز على المستفيد:
- 116.....-احترام حقوق المستفيدين وقيمهم.
- 117.....-التركيز على المستفيد، وضمان حرية الاختيار والمشاركة الفعالة في رحلة الرعاية.
- 120..... المراجع
- 120..... التشريعات واللوائح
- 121..... التعريفات
- 130..... الاختصارات

القسم أ

نبذة عن هذا الإطار



1. نظرة عامة على دائرة تنمية المجتمع

تأسست دائرة تنمية المجتمع في عام 2018 لتنمية القطاع الاجتماعي في أبوظبي وتنظيمه وتنسيقه، حيث تؤدي الدائرة دورًا محوريًا في تسهيل مساهمات الأفراد والجهات الحكومية ومؤسسات النفع العام وتنظيمها وتنسيق أدوارها.

وانطلاقًا من رؤيتها في إثراء مجتمع إمارة أبوظبي ودولة الإمارات العربية المتحدة وتوفير حياة كريمة للجميع، تتولى الدائرة مسؤولية إعداد السياسات وتطوير البرامج الاجتماعية وتنظيمها وتعزيزها. علاوة على ذلك، تقوم الدائرة بالتنسيق مع الأطراف المعنية لرصد كل الاتجاهات الاجتماعية في الإمارة والعمل على متابعتها والتعامل معها.

ويتضمن الدور التنظيمي للدائرة إعداد الإطار القانوني لإنشاء دور العبادة والجمعيات الأهلية والأندية والمؤسسات الرياضية، بالإضافة إلى وضع معايير الترخيص والتفتيش والتدقيق على هذه الجهات. كما ترفع الدائرة توصياتها إلى المجلس التنفيذي بشأن الإجراءات المطلوب اتخاذها لدعم العديد من الفئات الأكثر احتياجًا.

وبالإضافة إلى دورها التنظيمي، تعمل دائرة تنمية المجتمع على دعم الاستثمارات والابتكارات في القطاع الاجتماعي وتحفيزها وذلك من خلال إعداد السياسات ونشر الوعي بأهمية المشاركة والمساهمة الاجتماعية.

كما يمتد نطاق اختصاصات الدائرة ليشمل إعداد السياسات اللازمة لزيادة المشاركة في الأنشطة الرياضية ودعم الرياضيين المحليين وتطوير مواهبهم على المستوى المحلي والدولي.

وتعمل دائرة تنمية المجتمع جنبًا إلى جنب مع المجلس التنفيذي لدعم الفئات الأكثر عرضة للضرر في الإمارة من خلال إعداد الأطر والآليات اللازمة لضمان حصولهم على الدعم المناسب. علاوة على ذلك، تساعد الدائرة في إعداد سياسات ومعايير رعاية الأطفال في الإمارة، وكذلك الشروط التي يتعين على جميع الأطراف المعنية الالتزام بها.

كما تشمل اختصاصات الدائرة أيضًا أي مهام أخرى يحددها المجلس التنفيذي لتكون ضمن نطاق صلاحياتها.

وبصفتها الجهة المسؤولة عن تنفيذ أجندة القطاع الاجتماعي في أبوظبي، تسعى الدائرة جاهدةً للارتقاء بجودة الخدمات في القطاع، وإرساء مجتمع متكامل ومتماسك، عبر توفير الفرص والخدمات لكافة أفراد المجتمع بأبوظبي من أجل تعزيز نموه الاقتصادي والاجتماعي، وبناء مجتمع متلاحم، وضمان توفير مستوى معيشي أفضل لكافة أفرادها.

الرؤية



حياة كريمة لكافة أفراد المجتمع

الرسالة



حماية وتفعيل ودعم مجتمع واقتصاد مستدامين يتميزان بالشفافية وبتلبية الحاجات
المختلفة لمجتمع أبوظبي المتنوع والأخذ بالنمو عبر المشاركة الفعالة لمختلف الأطراف المحلية

القيم



نهدي بقيم الاحترام والمصادقية والتعاطف والمسؤولية وحب العطاء والإحسان

المحاور



مجتمع مُحْتَضِن ونشط ومتلاحم.



أسر مرنة ومتماسكة.



أفراد مستقرون مادياً.

1.1 دور دائرة تنمية المجتمع في الرعاية الاجتماعية

يحدد القانون رقم (١٢) لسنة 2018 دور دائرة تنمية المجتمع باعتبارها الجهة المنظمة للقطاع الاجتماعي في إمارة أبوظبي، وفي سبيل ذلك، تباشر الدائرة الاختصاصات الآتية:

"الرقابة على القطاع الاجتماعي والإشراف عليه وفقاً للتشريعات والاتفاقيات والمعاهدات المعنية المعمول بها محلياً ودولياً في القطاع وبالتنسيق مع الجهات ذات الصلة في الدولة وخارجها"، تحت المادة رقم 4 - البند رقم 5؛ و "تنظيم القطاع الاجتماعي من كافة النواحي من خلال وضع السياسات والمعايير والأنظمة والقرارات والتعاميم التنفيذية والتشغيلية المنظمة للقطاع." تحت المادة رقم 4 - البند رقم 6.

وفي سبيل تحقيق ما سبق، وضعت دائرة تنمية المجتمع إطار تقييم الجودة "ريادة" لضمان تقديم خدمات اجتماعية عالية الجودة وتعزيزها في منشآت الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي.

1.2 مقدمة لإطار تقييم الجودة - ريادة

يهدف إطار ريادة إلى تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتوحيد مبادئ تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة في إمارة أبوظبي. ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تعزيز ثقافة الجودة والمساءلة، وذلك من خلال التقييمات المنهجية. ويعتبر التقييم المنظم بمثابة اختبارًا قويًا يضمن توافق الخدمات مع المعايير القائمة على الأدلة، وتحديد مجالات التحسين، وتسهيل عمليات التحسين المستمر.

ويعد إطار تقييم الجودة - ريادة - نظامًا لتقييم وتطوير الجودة في قطاع الرعاية الاجتماعية، ويعتبر مبادرة مميزة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في أبوظبي. ويجمع هذا الإطار - للمرة الأولى - كل عناصر الإطار التشاركي والذي من شأنه تعريف القطاع وتعزيز اتساق السياسات ودعم عملية التنسيق والربط بين الخدمات.

كما سيضمن إطار ريادة تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة وتعزيزها فضلاً عن ممارستها في إمارة أبوظبي. ويحدد هذا الإطار الشامل السياق والهيكل والمحاور والمعايير والمخرجات والأدلة المطلوبة لترسيخ نظام ضمان جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وتعزيزه. ويُمثل هذا الالتزام بالتميز جهدًا تعاونيًا يشمل كل أصحاب المصلحة المسؤولين عن وضع السياسات وتقديم الخدمات والممارسات على مستوى البنية التحتية للخدمات الاجتماعية.

وسيوفر إطار ريادة ضمان الجودة والمساءلة لكل أصحاب المصلحة والمستفيدين من الخدمات المشاركين في منظومة الخدمات الاجتماعية.

2. الغرض

يكمن الغرض من إطار تقييم الجودة- ريادة - في ضمان تقديم خدمات اجتماعية عالية الجودة وتعزيزها فضلاً عن ممارستها في إمارة أبوظبي.

3. المبادئ

يرتكز تصميم إطار تقييم الجودة - ريادة - على مجموعة من المبادئ الرئيسية التي توجه عملية إعداده وتطبيقه. وتعتبر هذه المبادئ بمثابة القيم الأساسية التي تشكل هيكل هذا الإطار وطريقة تطبيقه، مما يضمن تصميم إطار قوي وهادف. وتشمل المبادئ التوجيهية الرئيسية ما يلي:



4. الأهداف

يهدف إطار ريادة إلى توحيد هذه المبادئ التي تدعم جودة الخدمات الاجتماعية من خلال توفير ما يلي:

- معلومات أكثر وضوحًا وتحديد العمل المطلوب.
- منصة أقوى لتحديد أدلة الأثر والتقييم.
- تعزيز ثقافة المساءلة والشفافية وفاعلية الموارد.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة ونتائجها للمستفيدين.
- دعم الربط بين السياسات وتقديم الخدمات والممارسات.
- اتباع نهج أكثر تماسكًا وتنسيقًا لهيكله القطاع الاجتماعي.
- مسارات للتحسين المستمر والالتزام بالتميز.
- التطوير الاستراتيجي والمستدام لمنظومة القطاع الاجتماعي.

5. النطاق

ينطبق إطار ريادة على جميع منشآت الرعاية الاجتماعية التابعة للقطاع الخاص والحكومي والقطاع الثالث، التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي.

وتشمل خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من الخدمات المتكاملة ومتعددة الاختصاصات، تُعنى بالرعاية والدعم الاجتماعي والحماية وتمكين الأفراد والأسر/الأوصياء، مما يُعزز الرفاه الاجتماعي والدمج من خلال حياة مستقلة ونشطة وكريمة. وتقدم منشآت الرعاية الاجتماعية الأنواع التالية من الخدمات:

1. الرعاية النهارية والعلاج:

يتمثل هذا النوع في خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة في منشآت يقضي فيها الأفراد عددًا محددًا من الساعات يوميًا لتلقي رعاية مؤقتة أو الحصول على استشارات، أو نوع محدد من العلاج، أو أي خدمات أخرى ذات الصلة بالعمل الاجتماعي. ويتطلب هذا النوع من الخدمات توفير مساحة فعلية في المكان لتقديمها، حيث يشمل هذا النوع من الخدمات ما يلي:

1. الخدمات الاجتماعية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خدمات الرعاية المقدمة للطفل والأسرة، وحماية الطفل، وإعادة التأهيل بعد التعافي من الإدمان، وإدارة الحالات وتوفير فرص عمل ملائمة لأصحاب الهمم وغيرهم من الفئات الأكثر عرضة للضرر، وورش العمل المحمية لأصحاب الهمم.
2. الرعاية النهارية والرعاية المساندة الشخصية.
3. تقديم الاستشارات والدعم النفسي والتربوي والتعليمي.
4. خدمات التربية الخاصة
5. إعادة تأهيل أصحاب الهمم

6. خدمات التدخل المبكر في التعليم وإعادة التأهيل

7. التقييم النفسي التربوي

8. العلاج النفسي والسلوكي

9. الاستشارات الاجتماعية والنفسية والأسرية

2. منشآت الإقامة المدعومة:

الرعاية والدعم المؤسسي المؤقت أو الدائم لأغراض غير طبية، مثل دور رعاية لمن يتعرضون للعنف أو الإساءة، ودور الأيتام وكبار السن وأصحاب الهمم.

3. الخدمات المجتمعية:

توفير الدعم والرعاية الاجتماعية خارج منشآت الرعاية الاجتماعية وداخل البيئة الطبيعية للمستفيدين، مثل المنزل أو المدرسة أو الأماكن العامة الأخرى. وتشمل هذه الخدمات إعادة التأهيل المجتمعي والرعاية المؤقتة للأسر والقائمين بالرعاية والخدمات المعيشية المدعومة والعلاج المنزلي.

4. الخدمات الرقمية والهاتفية:

تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية رقميًا عبر الهاتف أو المكالمات المرئية أو الصوتية، على سبيل المثال تقديم الدعم والاستشارات والعلاج عن بعد.

6. إعداد إطار تقييم الجودة

يعتبر وضع إطار معايير الجودة لقطاع الرعاية الاجتماعية وتنفيذه مطلبًا مهمًا للغاية لإمارة أبوظبي. وإدراكًا منها لأهمية معايير الجودة على مستوى القطاع، بدأت دائرة تنمية المجتمع في إعداد إطار تقييم جودة خدمات الرعاية الاجتماعية-ريادة - بهدف دعم تطبيق منظومة عالمية للخدمات الاجتماعية في إمارة أبوظبي.

وتم إعداد إطار ريادة من خلال عملية شاملة وجهود مشتركة قادتها دائرة تنمية المجتمع. وقد استلزم ذلك مراجعة أطر الجودة المحلية والدولية وإشراك الخبراء العالميين في مجالات تقييم الجودة وإعداد سياسات الرعاية الاجتماعية وتطبيقها. كما تضمن أيضًا تقييم مدى جاهزية قطاع الرعاية الاجتماعية في أبوظبي لتطبيق هذا الإطار، بالإضافة إلى مواءمته مع المبادرات ذات الصلة التي تقوم دائرة تنمية المجتمع بإعدادها.

وأثناء إعداد إطار تقييم جودة الخدمات "ريادة"، حرصت الدائرة على استناده إلى نماذج أفضل الممارسات، مع ملاءمته في الوقت ذاته للثقافة والسياق المحلي لمنظومة الرعاية الاجتماعية في أبوظبي.

7. التقييمات والتحسين المستمر

باعتبار إطار ريادة معيار جودة إلزامي لمقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية للعمل به بصفة مستمرة، ستقوم دائرة تنمية المجتمع بإجراء تقييمات لقياس مستوى أداء مقدمي الخدمات، حيث تركز التقييمات بالأساس على تقديم الدعم من

خلال تحديد الفجوات. ويتعين متابعة التحسينات المستمرة من خلال تقييمات المتابعة بناءً على الإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها. وتُستند إدارة جودة الخدمات الاجتماعية بالدائرة إجراء التقييمات لجهة خارجية وشريك معتمد، والذي يتعاون بشكل وثيق مع الدائرة لضمان التميز في تقديم خدمات ضمان الجودة.

8. الدعم والتطوير

ستتولى دائرة تنمية المجتمع متابعة التقدم المحرز في تطبيق إطار ريادة، والتأكد من وجود قنوات فعالة لتلقي التغذية الراجعة وتقديم الدعم لمقدمي الخدمات الاجتماعية. كما ستعمل الدائرة بشكل وثيق مع شريك التنفيذ الذي سيقوم بمراجعة إطار تقييم الجودة وتطويره بصفة منتظمة. وتهدف هذه المراجعات إلى الارتقاء بمستوى الإطار ومنهجيات التقييم وتسجيل الدرجات الخاصة به لضمان تجسيد هذا الإطار للنهج العملي والأكثر فاعلية لتقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة في الإمارة وقياسها وتقييمها.

9. محاور إطار الجودة



10. إرشادات لمتطلبات الإطار

- أ- يبدأ كل محور بمقدمة تُفضّل أهمية وجوده في الإطار مع بيان بعض الخصائص الرئيسية التي توضح ذلك.
 - ب- وبعد المقدمة، يحتوي كل محور على محاور فرعية مُحددة بالرقم العشري الأول. ويحتوي كل محور فرعي على عدة معايير تمثل مجموعة من المتطلبات.
 - ج- ويتبع كل معيار إرشادات تعتبر بمثابة شرحًا للمتطلبات، مما يساعد على فهم المتطلبات التنظيمية المتوقعة بشكل أفضل.
 - د- وعلاوة على المتطلبات والإرشادات، تم تضمين الأدلة المطلوبة التي تعتبر بمثابة دليل على إثبات الامتثال للمتطلبات المذكورة لكل معيار من المعايير في جميع المحاور.
1. تُصنف الأدلة إلى أساسية وغير أساسية، وتعتبر الأدلة الأساسية (المتطلبات)، ذات ثقل أكبر مقارنةً بغير الأساسية نظرًا لأهميتها الكبيرة في الامتثال للمتطلبات.
 2. الأدلة الأساسية في هذا الإطار تم تمييزها باللون الأحمر.

المحور

يحتوي كل محور على مقدمة توضح أهمية وجوده في الإطار مع بيان بعض الخصائص الأساسية لتوضيح ذلك بشكل أفضل.

المحور الفرعي

يحتوي كل محور على محاور فرعية محددة بالرقم العشري الأول.

المعايير

يحتوي كل محور فرعي على معايير يمثل كل منها مجموعة من المتطلبات التي يجب الامتثال لها.

مع كل دليل توجد إرشادات تقدم شرحاً للمتطلبات وذلك لتسهيل فهمها ولتوفير الإنباتات بشكل أفضل.

الأدلة المطلوبة

يجب أن تُقدم الأدلة المطلوبة كإنبات الامتثال للمتطلبات المذكورة لكل معيار من المعايير في جميع المحاور.

يعتبر الدليل الأساسي ذو ثقل أكبر مقارنةً بالدليل غير الأساسي نظراً لأهميته الكبيرة في الامتثال للمتطلبات.

11. المتطلبات الخاصة بالمحاور

فيما يلي المتطلبات المدرجة تحت كل محور من المحاور والتي تنطبق على كافة طرق تقديم الخدمات وجميع مقدمي الخدمات.

القسم ب

المحور الاول: القيادة والحوكمة



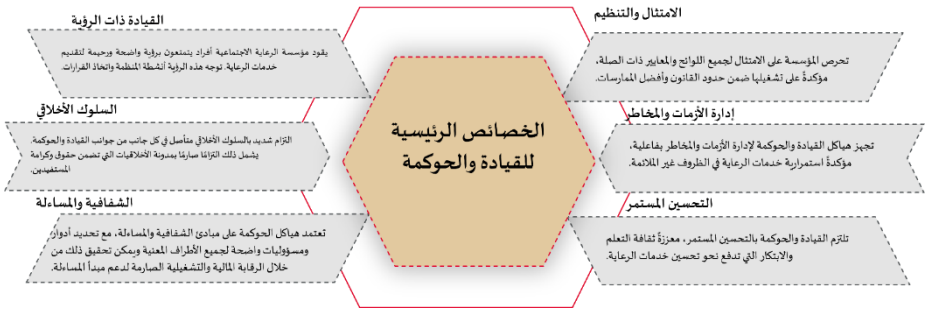
تعد القيادة والحوكمة إحدى الركائز الأساسية لهذا الإطار، إذ تعتبر بمثابة القوة الموجهة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بشكل أخلاقي وفعال. ويجسد هذا المحور جوهر الإدارة المسؤولة والقيادة الحكيمة والالتزام بأعلى معايير الرعاية. وفيما يتعلق بهذا المحور، تدرک مؤسسات الرعاية الاجتماعية أن جودة خدماتها وتأثيرها يمثلان جزءاً لا يتجزأ من هياكل القيادة والحوكمة الخاصة بها.

ويتجاوز مصطلح القيادة - في سياق الرعاية الاجتماعية - مسألة الإدارة، حيث أنه يعتبر تجسيداً للتوجيه الحكيم والأخلاقي والاستشاري. وتضمن القيادة الفعالة أن يمارس جميع المعنيين بتقديم الرعاية رسالة المؤسسة وقيمتها، وألا تكون مجرد كلمات على ورق. كما تدعم القيادة حقوق وكرامة وجودة حياة من هم تحت رعايتها، وتعمل على تعزيز ثقافة الاحترام والتعاطف والتميز.

ومن ناحية أخرى، تُرسي الحوكمة إطاراً للمساءلة والشفافية واتخاذ القرارات الحكيمة، فهي نظام يحدد الضوابط والتوازنات ويحافظ على نزاهة المؤسسة ويضمن الامتثال للمبادئ الأخلاقية والمعايير التنظيمية. وبالتالي، تعتبر الحوكمة حجر الزاوية في إدارة الموارد بشكل مسؤول، حيث تضمن استخدام الموارد المالية والتشغيلية بحكمة وبما يصب في مصالح المستفيدين.

وفيما يتعلق بهذا المحور، تلتزم مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأعلى معايير القيادة والحوكمة، وهو ما يمهد الطريق لتقديم خدمات فعالة ومناسبة من الناحية الأخلاقية. وبالخوض في الخصائص الرئيسية لهذا المحور، تتضح العناصر الحاسمة التي تشكل جوهر القيادة والحوكمة النموذجية في سياق الرعاية الاجتماعية.

الخصائص الرئيسية للقيادة والحوكمة:

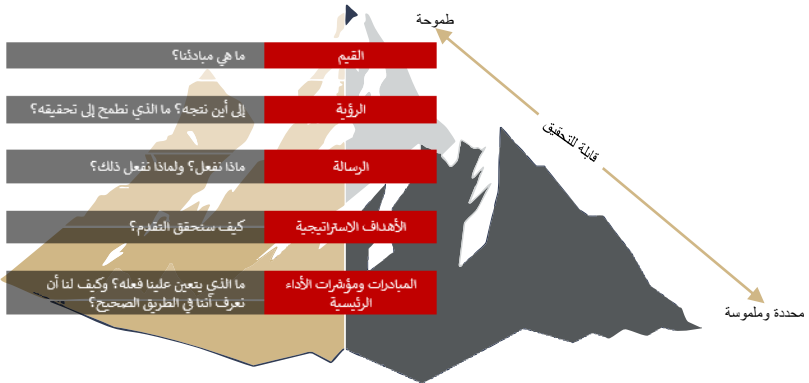


1.1 إرساء توجه استراتيجي يركز على المستفيدين

المعيار 1.1.1

تعمل القيادة والإدارة على تحديد التوجه الاستراتيجي والقيم وصياغة الرؤية والرسالة التي تركز على المستفيدين، وتعميمها على أصحاب المصلحة في المؤسسة.

إرشادات حول المعيار:



1. تحدد قيادة المؤسسة وإدارتها توجهها الاستراتيجي مع صياغة رؤيتها ورسالتها وقيمتها وأهدافها بما يضمن توافقها مع المبادئ الرئيسية للرعاية الاجتماعية النموذجية، مثل الرعاية التي تركز على الأفراد، ومراعاة كرامة المستفيدين واحترامهم، وتعزيز استقلالهم وتمكينهم. وينبغي أن تتوافق أنشطة إعداد الاستراتيجية وتخطيطها مع الأهداف العامة ورؤية دائرة تنمية المجتمع والقطاع الاجتماعي في أبوظبي.
2. يتم اتخاذ الترتيبات اللازمة لإشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين في المؤسسة، مثل العاملين والمستفيدين وأسرهم والشركاء والموردين والجهات التنظيمية - وحيثما أمكن - أفراد المجتمع ككل، في إعداد استراتيجيتها ومراجعاتها الدورية. وينبغي أن تتضمن عملية الإعداد والمراجعة تقييمًا شاملاً لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، بالإضافة إلى توقعات أصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة.
3. تتفق المؤسسة على خطتها الاستراتيجية، بما في ذلك قيمها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها بطريقة يسهل على جميع العاملين الوصول إليها. كما تضمن إطلاع جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة على خطتها الاستراتيجية بانتظام. وتُظهر القيادة التزامًا راسخًا بقيم المؤسسة ورؤيتها في تعاملاتها اليومية مع العاملين والمستفيدين.

4. تُحدد المؤسسة قيمها التي تُنظّم جهودها الرامية إلى تحقيق رسالتها. ويُوصى باختيار قيم تُركّز على مفاهيم إيجابية كالاحترام، والإحسان، والتعاطف، والكرامة، والمساواة، والسلامة والحماية، وجودة الحياة. ويجب أن تتوافق القيم التي يتم اختيارها مع رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، حيث يسعى العاملون إلى تجسيدها أثناء تقديم الرعاية.

الأدلة المطلوبة:

1. سجلات اجتماعات التخطيط الاستراتيجي لصياغة ومراجعة رؤية المؤسسة ورسالتها وقيمتها وأهدافها، مع ضمان توافقها مع نظيراتها الخاصة بدائرة تنمية المجتمع والقطاع الاجتماعي.
2. سجلات مشاركة أصحاب المصلحة ذوي الصلة بالمؤسسة (المستفيدين وأسرهم، والعاملين، والشركاء والموردين والجهات التنظيمية والمجتمع) في إعداد أو مراجعة استراتيجيتها.
3. توثيق استراتيجية المؤسسة، بما في ذلك قيمها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها، وتعميمها على أصحاب المصلحة.
4. توثيق القيم التي حددها المؤسسة ومدى توافقها مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها.

المعيار 1.1.2

وعي العاملين وإلمامهم بالخطة الاستراتيجية للمؤسسة وتوافقها مع أدوارهم.

إرشادات حول المعيار:

1. تُقدّم المؤسسة أنشطة تدريبية وتوعوية لضمان فهم عامليها لمختلف مكونات استراتيجيتها وعلاقتها بأدوارهم.
2. كما يتم توضيح قيم المؤسسة لجميع أصحاب المصلحة من خلال وسائل مُتنوّعة مثل بيانات الرسالة ووثائق السياسات والمواد التوجيهية.
3. تستخدم المؤسسة أساليب متنوعة لطلب التغذية الراجعة من العاملين حول خطتها الاستراتيجية، وتقييم وتعزيز فهمهم لها والتزامهم بها.
4. عند الانضمام إلى المؤسسة، يحضر العاملون الجدد جلسات توجيهية تتناول جميع المعارف التنظيمية المهمة والمطلوبة، مثل رؤية المؤسسة ورسالتها وقيمتها ومدونة السلوك الأخلاقي والأهداف الاستراتيجية والهيكل التنظيمي وسياسات وإجراءات الموارد البشرية.
5. ويشمل التوجيه عند الالتحاق أيضًا إجراءات الترحيب، بالإضافة إلى التواصل بشأن التعديلات المتعلقة بإمكانية الوصول والسلوكيات الدامجة المُعتمدة لضمان شمولية مكان العمل. ويتم عقد جلسات توجيهية تنشيطية عند الحاجة لضمان وعي العاملين بأهم توقعات المؤسسة منهم.

الأدلة المطلوبة:

1. أنشطة تدريب وتوعية للعاملين والإدارة، تتناول مكونات الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
2. التغذية الراجعة من العاملين لتقييم فهمهم لاستراتيجية المؤسسة ومدى توافقها مع أدوارهم وأهدافهم الفردية.
3. سجلات للتوجيه المقدم للعاملين الجدد، تتضمن جميع المعارف التنظيمية اللازمة واجباتهم.

1.2 هياكل الحوكمة والإمتثال للوائح

المعيار 1.2.1

تضمن الإدارة وجود هيكل تنظيمي وسياسات وعمليات فعالة بالمؤسسة.

إرشادات حول المعيار:

1. تعمل المؤسسة على تصميم وتعميم هيكل تنظيمي فعال يحدد التدرج الوظيفي ويدعم تحقيق الرسالة والأهداف الاستراتيجية. ويجب أن يُحدد هذا الهيكل الأدوار الرئيسية داخل المؤسسة، بالإضافة إلى التسلسل الوظيفي.
2. تطوير وتحديث خرائط العمليات (مخططات سير العمليات) لجميع الخدمات الحيوية في المؤسسة. ويجب أن يغطي تخطيط العمليات جميع الخدمات المُصنفة على أنها حيوية للمؤسسة، سواء كانت تشغيلية أم إدارية.
3. ويجب أن توضح كل عملية من العمليات المُحددة مدخلات العملية ومخرجاتها وخطواتها والمسؤولية عنها والإطار الزمني لكل خطوة.
3. تطوير وتحديث إجراءات التشغيل القياسية لجميع العمليات الحيوية في المؤسسة لضمان الاتساق والكفاءة بين الممارسين ومقدمي الخدمات.
- و يجب أن توفر كافة إجراءات التشغيل القياسية معلومات مفصلة عن كل خطوة من خطوات الإجراء، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المدخلات والمخرجات والملكية وأصحاب المصلحة والإطار الزمني والقوالب والنماذج المستخدمة والتشريعات واللوائح والأنظمة الداخلية الحاكمة ومؤشرات الأداء الرئيسية مع المستهدفات.
4. يجب مراجعة العمليات الحيوية للمؤسسة وتحديثها دوريًا لضمان تبسيطها، وإدخال التحسينات اللازمة، واتباع أفضل الممارسات، وتعزيز رضا العملاء.

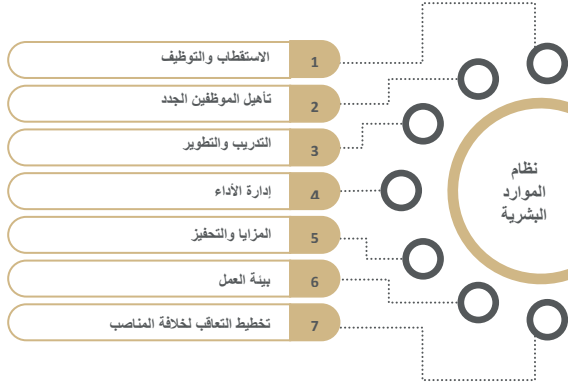
الأدلة المطلوبة:

1. هيكل تنظيمي موثَّق ومُعلن يحدد الأدوار والتسلسل الوظيفي داخل المؤسسة ومختلف منشآتها.
2. مخططات سير العمليات للخدمات الحيوية بالمؤسسة.
3. إجراءات التشغيل القياسية للخدمات الحيوية بالمؤسسة بما يضمن الاتساق والفاعلية.
4. تحسينات محددة في العمليات ناتجة عن تحديثها وتبسيطها.

المعيار 1.2.2

نظام للموارد البشرية يتضمن سياسات وإرشادات وأدوارًا ومسؤوليات واضحة ومُعلنة.

إرشادات حول المعيار:



1. تُدرك القيادة والإدارة القيمة التي يضفيها استقطاب الموارد البشرية المؤهلة والحفاظ عليها لتحقيق رسالتها. وتضع المؤسسة نظامًا شاملًا لإدارة الموارد البشرية، بما يتوافق مع التشريعات واللوائح ذات الصلة في الإمارة. ويتألف النظام من سياسات وإرشادات تُنظّم إجراءات المؤسسة لاستقطاب الكفاءات وتوظيفها، والترقية والمكافآت، والإجراءات التأديبية والتظلمات، والتدريب والتطوير.
2. تخطط المؤسسة سنويًا لاحتياجاتها من القوى العاملة، وهو ما يُعدّ مُدخلًا أساسيًا في تخطيطها المالي السنوي وميزانيتها. وتأخذ المؤسسة في الاعتبار الموارد البشرية المطلوبة في جميع المنشآت الخاضعة لإدارتها. ويراعي تخطيط القوى العاملة اختصاصات المؤسسة، ومتطلباتها التنظيمية ومتطلبات الترخيص، واحتياجات العملاء، واتجاهات السوق، وأفضل الممارسات لتحديد مستوى التوظيف ومزيج المهارات اللازم لتقديم خدماتها وتلبية احتياجات المستفيدين.
3. إعداد وتوثيق أوصاف وظيفية تفصيلية وشاملة لكافة المناصب داخل المؤسسة، بما يتوافق مع رسالة المؤسسة وأهدافها. ويجب أن يوضح كل وصف وظيفي الأدوار والمسؤوليات والواجبات ذات الصلة، بالإضافة إلى الخبرة العملية والمؤهلات الأكاديمية والفنية والمهارات، وأي توقعات أخرى ذات صلة بكل وظيفة. ويتم تعميم هذه الأوصاف الوظيفية بفاعلية على العاملين لضمان فهمهم لها من خلال التوجيه والتدريب والمواد المكتوبة.

الأدلة المطلوبة:

1. نظام الموارد البشرية يتضمن السياسات والإرشادات، بما في ذلك:
 - استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها
 - الترقية والمكافآت.
 - الإجراءات التأديبية والتظلمات.
 - التدريب والتطوير.
2. تخطيط القوى العاملة، مع توضيح الموارد البشرية المطلوبة على مستوى المؤسسة (والمنشآت).
3. إعداد وتعميم الأوصاف الوظيفية الخاصة بجميع المناصب داخل المؤسسة على العاملين المعنيين، مع توضيح الأدوار والمسؤوليات الرئيسية والمؤهلات والخبرات والمهارات المطلوبة.

المعيار 1.2.3

موارد بشرية مؤهلة تمتلك الكفاءات والخبرات اللازمة لأداء أدوارها بفاعلية.

إرشادات حول المعيار:

1. تصمم المؤسسة عملية توظيف واختيار دقيقة تضمن استيفاء المرشحين للأدوار القيادية والإدارية للمؤهلات والخبرات المطلوبة.
- وتعمل المؤسسة على توظيف مهنيين يتمتعون بالمؤهلات والكفاءات اللازمة، مع الاحتفاظ بسجلات مؤهلاتهم وخبراتهم السابقة، بما في ذلك الشهادات، والشهادات المعادلة، والتصديقات، وشهادات الخبرة، والسير الذاتية.
- وتتحقق المؤسسة من خلفية المرشحين الذين سيتعاملون مع الأفراد الأكثر عرضة للضرر، مثل الأطفال وأصحاب الهمم، وذلك قبل توظيفهم لضمان سلامة هؤلاء الأفراد على المدى الطويل.
2. وضع وتنفيذ برنامج تدريبي خاضع للإشراف مُخصص للعاملين الجدد الذين يتعاملون مع المستفيدين في إطار عملهم اليومي. وينبغي أن يغطي البرنامج مهام ومهارات مختلف الأدوار، بالإضافة إلى التدريب أثناء العمل، مما يُعزز ثقة العاملين في جاهزيتهم للعمل وتقديم الخدمات.
3. ضمان تصميم مناوبة العاملين بما يحافظ دائماً على وجود مجموعة مناسبة من أصحاب المهارات والكفاءات والمؤهلات والخبرات في كافة الأوقات لتلبية احتياجات المستفيدين في منشآت الإقامة المدعومة.
4. يجب على المؤسسة أن تسعى جاهدة لتوظيف مهنيين معتمدين ومؤهلين وفقاً لمتطلبات الجهة التنظيمية، ودعمهم للحفاظ على اعتمادهم المهني.
- ويجب على المؤسسة الاحتفاظ بسجلات التراخيص المهنية السارية لمهنيي الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية وتحديثها، والاستعداد لتقديمها عندما تطلبها الجهة التنظيمية.
5. تتولى القيادة والإدارة تحديد إجراءات المساءلة وتطبيقها، مثل تقييمات الأداء السنوية لجميع العاملين، بمن فيهم الإداريين والمدربين والفنيين (المعالجين).
- ويتم إجراء مراجعات دورية للأداء لضمان امتلاك العاملين للخبرة والكفاءة اللازمتين لأداء أدوارهم، ولتحديد مجالات التحسين.

6. وتشمل معايير تقييم الأداء أهدافًا محددة تتعلق بكفاءة العاملين، ومساهماتهم في التحسين المستمر، ونتائج التطوير المهني المستمر، وأي مؤشرات أداء ضرورية أخرى.
7. تضمن القيادة والإدارة توفير خطط تدخل وتدريب للعاملين الذين لا يحققون أداءً وظيفيًا مرضيًا، وذلك لتعزيز أدائهم وضمان تحقيقهم للأهداف والمعايير المحددة لأدوارهم.

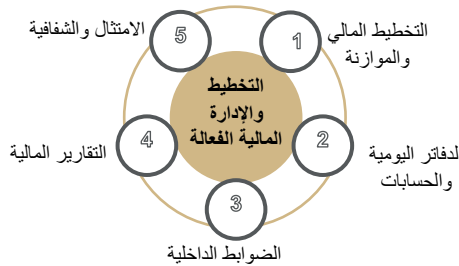
الأدلة المطلوبة:

1. مؤهلات العاملين المؤثقة والمُحدثة، بما في ذلك الشهادات، والشهادات المعادلة، بالإضافة إلى شهادات الخبرة والسير الذاتية.
2. سجلات برنامج تدريب العاملين الجدد، مع التركيز على المهام والمهارات الخاصة بكل دور، والتدريب أثناء العمل تحت الإشراف.
3. مناوبات العاملين بما يضمن استمرارية الرعاية بفاعلية في منشآت الإقامة المدعومة.
4. قائمة وسجلات التراخيص المهنية المُحدثة لمهنيي الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية.
5. سجلات تقييم أداء العاملين والإدارة، والتي تتضمن أهداف التحسين والتطوير المهني المستمرين.
6. خطط العمل والتدابير التصحيحية التي تم تنفيذها لمعالجة الأداء غير المرضي للعاملين.

المعيار 1.2.4

التخطيط والإدارة المالية الفعالة من خلال متابعة الأهداف المالية ومؤشرات الأداء الرئيسية.

إرشادات حول المعيار:



1. تضع المؤسسة خطة تشغيلية سنوية تترجم أهدافها الاستراتيجية إلى أنشطة عملية. ويجب أن تعكس الخطة أهدافًا تشغيلية مُحددة تتوافق مع أهدافها الاستراتيجية، وتعكس كذلك الأنشطة اليومية للمؤسسة. ويجب أن يكون لكل هدف تشغيلي مؤشر أداء رئيسي مُحدد، وقابل للقياس، وقابل للتحقيق، وذو صلة، ومُحدد زمنيًا. ويجب تحديد وتوثيق ملكية كافة المؤشرات الرئيسية، والمسؤولية عنها، وطريقة ودورية ووحدة قياسها، ومستهدفاتها.

2. تحدد القيادة والإدارة أهدافاً ماليةً تتماشى مع أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية وتدعمها. يتم التخطيط المالي السنوي وإعداد الميزانية الخاصة بأنشطة المؤسسة، مع مراعاة جميع الموارد، بما في ذلك الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والأصول والخدمات اللوجستية اللازمة لتحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها.
3. تحدد القيادة والإدارة أنشطة المتابعة، مثل الاجتماعات الدورية والتقارير، للاطلاع بشكل دائم على الوضع المالي للمؤسسة ونفقات الميزانية، ومعالجة أي مخاوف بشأنها، وتطبيق التحسينات اللازمة.

الأدلة المطلوبة:

1. خطة تشغيلية سنوية تضمن ترجمة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة إلى أنشطة عملية، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات، والموارد المخصصة، ومؤشرات الأداء الرئيسية القابلة للقياس.
2. التخطيط المالي الذي يُحدد الموارد ويُخصصها (إعداد الميزانية).
3. رفع تقارير مالية دورية إلى القيادة والإدارة، مع اتباع أفضل ممارسات إعداد التقارير.

1.3 التنظيم والامتثال

المعيار 1.3.1

تضمن القيادة والإدارة امتثال المؤسسة للقوانين واللوائح المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

إرشادات حول المعيار:

1. تضمن الإدارة تحديد وتحديث وتوثيق جميع القوانين واللوائح والأنظمة الداخلية ذات الصلة التي تحكم أنشطة المؤسسة، وإبلاغها للعاملين المعنيين لضمان امتثالهم لها.
2. تضمن الإدارة تطوير وتحديث وتحديد وتوثيق جميع سياسات وأطر ومعايير الامتثال ذات الصلة بالأنشطة الداخلية والخارجية للمؤسسة.
3. ويتم إطلاع العاملين المعنيين بقوائم وسجلات أدوات الامتثال، وعرضها عليهم لضمان علمهم والتزامهم بها، مما يعزز في نهاية المطاف سلامة المستفيدين والامتثال التنظيمي.
4. تطبق المؤسسة نظامًا لإدارة الجودة، يشمل تخطيط وإجراء تقييمات منتظمة للمخاطر وعمليات تدقيق داخلية لتحديد الفجوات في الامتثال التنظيمي والمطابقة مع السياسات ومعايير الجودة.
5. تتعامل المؤسسة مع أنشطة التدقيق الداخلي والخارجي، التي تحدد الفجوات في الامتثال أو المطابقة، وتستجيب لها.
6. ويتم تنفيذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية لضمان إغلاق حالات عدم الامتثال أو عدم المطابقة التي يتم تحديدها. وينبغي توثيق الدروس المستفادة ومشاركتها مع أصحاب المصلحة لضمان الامتثال مستقبلاً.
7. تلتزم المؤسسة بتقديم جميع التقارير المطلوبة إلى الجهات الحكومية والرقابية المختصة في الوقت المناسب.
8. يتم الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بجهود الامتثال والمطابقة، بما في ذلك السياسات والمعايير والإجراءات وتقارير التدقيق وأي مراسلات ذات صلة مع الجهات التنظيمية.
9. تضمن القيادة والإدارة توفير أنشطة توعية وتدريبية مستمرة لتعزيز معرفة العاملين وفهمهم لجميع التشريعات واللوائح ومتطلبات الجودة ذات الصلة.
10. وينبغي توفير هذه الأنشطة لجميع العاملين بشكل منتظم، مرة واحدة على الأقل سنويًا، أو حسب الحاجة، كما هو الحال عند إصدار متطلب جديد أو تحديث مُتطلب قائم.

الأدلة المطلوبة:

1. الاحتفاظ بقائمة تضم جميع قوانين ولوائح الامتثال ذات الصلة ومشاركتها مع العاملين المعنيين.
2. الاحتفاظ بقائمة تضم جميع أطر وسياسات ومعايير الامتثال ومشاركتها مع العاملين المعنيين.
3. تقارير التدقيق الداخلي المتعلقة بالامتثال التنظيمي والسياسات والمطابقة مع معايير الجودة، مع توضيح أي حالات عدم امتثال أو عدم مطابقة يتم تحديدها.
4. سجلات الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها لمعالجة أي قصور.
5. سجلات الوثائق المقدمة إلى الجهات الرقابية والتنظيمية، بما في ذلك، حسب الاقتضاء، الجهات التالية:

- دائرة تنمية المجتمع
 - دائرة البلديات والنقل
 - هيئة أبوظبي للدفاع المدني
 - مركز المتابعة والتحكم
6. سجلات حضور العاملين لدورات التوعية المتخصصة والتدريب على المتطلبات التشريعية والتنظيمية والمتعلقة بالجودة.

1.4 العلاقات التعاونية وإدارة أصحاب المصلحة

المعيار 1.4.1

تعتمد الإدارة سياسات وعمليات فعالة للتشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم.

إرشادات حول المعيار:

1. تعتمد المؤسسة وسيلة لتحديد وتوثيق وتحديث أصحاب المصلحة الرئيسيين ذوي الصلة في سياق الرعاية الاجتماعية. ويذكر أن أصحاب المصلحة في المؤسسة هو أي شخص أو كيان يؤثر أو يتأثر بأنشطة المؤسسة أو خدماتها. ويشمل أصحاب المصلحة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية العاملين (الموارد البشرية)، والمستفيدين وأسرهم (مستخدمي الخدمات)، والشركاء (القطاع الخاص، والقطاع الحكومي، ومؤسسات النفع العام)، والموردين، والمناصرين (من أفراد المجتمع، والمجموعات، والمؤسسات)، وجميع الهيئات والجهات التنظيمية والرقابية ذات الصلة.
2. تتولى القيادة والإدارة توجيه عملية إعداد سياسة التشاور مع أصحاب المصلحة، مما يشير إلى التزام المؤسسة بالتشاور مع معهم وإشراكهم في المسائل الرئيسية، مع التركيز على الشفافية والشمولية. وتحدد هذه السياسة غرضها ونطاقها والأدوار والمسؤوليات، وأساليب وأدوات المشاركة، ومشاركة البيانات وسريتها، والمراجعة والتحسين المستمر، وأي تفاصيل أخرى ذات صلة. كما يجب الحفاظ على الشفافية فيما يتعلق بمن تتم استشارته وما تتم مناقشته، بالإضافة إلى مراعاة الشمولية، من خلال ضمان التمثيل العادل لكل مجموعة من أصحاب المصلحة في الاستشارات.
3. تعتمد القيادة والإدارة نظاماً أو آلية قوية لإدارة التغذية الراجعة الواردة من أصحاب المصلحة بشكل متكامل، بما في ذلك السعي إلى الحصول عليها بانتظام، وتسجيلها، وتحليلها، ومتابعتها، وإعداد التقارير بشأنها. كما يضمناً إجراء مراجعة دورية لنظام التغذية الراجعة القائم، حيث يتم إدخال تحسينات على أدوات جمع التغذية الراجعة، وأساليبها، وتحليلها، وإعداد التقارير بشأنها لتحقيق نتائج أفضل في إدارة التغذية الراجعة الواردة من أصحاب المصلحة. تعمل القيادة على تعزيز ثقافة التواصل المفتوح، وتشجيع وتثمين التغذية الراجعة والاقتراحات البناءة التي يقدمها أصحاب المصلحة.
4. وتعمل المؤسسة على إنشاء قنوات تواصل رسمية لتقديم التغذية الراجعة لمختلف أصحاب المصلحة، مثل رسائل البريد الإلكتروني، والاجتماعات، وقنوات التواصل الاجتماعي، وغيرها من الوسائل المخصصة، بما في ذلك التطبيقات الذكية، والملاحظات اليومية، والفعاليات الدورية.
5. تضمن القيادة والإدارة التواصل المنتظم والموثق، وتخصيص أنشطة لتقديم التغذية الراجعة والتحديثات للمستفيدين أو ممثليهم، حيثما أمكن، بشأن الخدمات التي يحصلون عليها، وأي تحديات أو مخاوف أو إنجازات ذات صلة.
6. تضمن القيادة والإدارة التواصل المنتظم والموثق، مع تخصيص أنشطة لتقديم التغذية الراجعة والمستجدات للعاملين والشركاء وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين فيما يتعلق بتقديم الخدمات.

7. تستخدم المؤسسة مجموعة متنوعة من أدوات وقنوات التواصل الرسمية لجمع وتلقي معلومات قيّمة حول أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة منهم. ويجب أن تكون هذه القنوات والأدوات متاحة لذوي الاحتياجات والقدرات الخاصة لضمان قدرة جميع أصحاب المصلحة على التعبير عن احتياجاتهم ومخاوفهم. وتشمل هذه القنوات، على سبيل المثال لا الحصر، صناديق الاقتراحات والشكاوى، والبريد الإلكتروني، والاجتماعات، والاستطلاعات (عبر الإنترنت أو الميدانية)، والمقابلات (الهاتفية، والشخصية، أو عن بُعد)، ومجموعات التركيز، والمنتديات، والتطبيقات الذكية المخصصة، والموقع الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي.

الأدلة المطلوبة:

1. تحديد أصحاب المصلحة المعنيين بالمؤسسة وإعداد قائمة بهم، بما في ذلك المستفيدين، والعاملون، والشركاء، والموردون، والجهات التنظيمية، ومجموعات وأفراد المجتمع المناصرين.
2. سياسة للتشاور مع أصحاب المصلحة بشأن المسائل الرئيسية، على أن تشمل الغرض والنطاق والأدوار والمسؤوليات وأساليب وأدوات المشاركة، مع التركيز على الشفافية والشمولية.
3. آلية لإدارة التغذية الراجعة الواردة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك جمعها وتحليلها ومتابعتها وإعداد التقارير بشأنها بشكل دوري ومنتظم.
4. قنوات تواصل رسمية لتقديم التغذية الراجعة للمستفيدين والعاملين والشركاء وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين.
5. سجلات التغذية الراجعة الدورية المتعلقة بالخدمات، والمتعلقة كذلك بالتقدم الذي يحرزه المستفيدون أو مخاوفهم، والتي يتم تقديمها لهم أو لممثليهم.
6. سجلات التغذية الراجعة الدورية المتعلقة بالخدمات، والمتعلقة بالتحديات والإنجازات، والتي يتم تقديمها للعاملين والشركاء وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين.
7. قنوات تواصل رسمية لجمع التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستفيدين (أو ممثليهم)، والعاملين، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة بالخدمات.

المعيار 1.4.2

تتبع المؤسسة نهجًا منظمًا لجمع التغذية الراجعة والاقتراحات من أصحاب المصلحة لتحسين خدماتها.

إرشادات حول المعيار:

1. تراجع الإدارة بانتظام فاعلية نظام التشاور والتفاعل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك السياسة والإجراءات، والقنوات والأدوات، مع إجراء التغييرات اللازمة لتحسين معدلات المشاركة ونتائجها. وتراعي المراجعة الاحتياجات المتغيرة لأصحاب المصلحة والدروس المستفادة.

- وتشجع القيادة والإدارة المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة الرئيسيين في تقديم التغذية الراجعة. كما تشجع العاملين على تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم، بغض النظر عن أدوارهم أو مستوياتهم الوظيفية داخل المؤسسة.
2. تضع القيادة والإدارة خطط عمل أو مبادرات لمعالجة الفجوات، وتحسين خدمات المؤسسة، وزيادة رضا العملاء بناءً على التغذية الراجعة الواردة من أصحاب المصلحة.
 3. تضمن المؤسسة توفير نتائج ومخرجات المشاورات والتفاعل مع أصحاب المصلحة المعنيين، وإطلاعهم عليها، مع التأكيد على تقديرها لمساهماتهم وأخذها في الاعتبار.
 4. تحتفظ المؤسسة بمعلومات موثقة حول القوالب والنماذج المستخدمة في التفاعل مع أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى الاحتفاظ بسجلات التغذية الراجعة والاستشارات الفعلية التي قدموها.

الأدلة المطلوبة:

1. تحديث موثق للأساليب والأدوات المستخدمة في التشاور مع أصحاب المصلحة، استناداً إلى المتابعة والتقييم.
2. الإجراءات وخطط العمل التصحيحية استجابةً للتغذية الراجعة من أصحاب المصلحة.
3. سجلات التواصل وتقدير التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة ونتائج التشاور معهم.
4. سجلات مشاركة مختلف أصحاب المصلحة المعنيين في أنشطة تقييم وتطوير الخدمات.

1.5 ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر

المعيار 1.5.1

تعتمد القيادة والإدارة تدابير الجودة التي تدفع نحو التحسين المستمر في تقديم الخدمات وتعمل على تعزيزها.

إرشادات حول المعيار:



1. تلتزم القيادة بمعايير الجودة التي تفرضها الجهات الرقابية والتنظيمية، وتلعب دور القدوة للعاملين والإدارة، وتقود وتدعم جهودهم للالتزام بهذه المعايير. وتُشرف كذلك على تنظيم وعقد ورش عمل للتوعية بالجودة بهدف بناء كفاءة العاملين وضمان فهمهم لأدوارهم وقدرتهم على تلبية المتطلبات.
2. تسعى المؤسسة جاهدةً لتحسين جودة خدماتها وتعزيز ثقة عملائها ورضاهم. وتحدد المؤسسة مستهدفات للجودة قائمة على الأدلة. وفي سبيل تحقيقها، يمكن للمؤسسة طرح مبادرات تحسين كبرى أو إدخال تحسينات طفيفة ومتعددة.
3. تعتمد القيادة ثقافة التحسين المستمر من خلال تشجيع العاملين والإدارة على تحديد ورفع تقارير بالجوانب التي يمكن تعزيزها. وتُظهر القيادة والإدارة التزامهما بتعزيز الجودة والتحسين المستمر من خلال دعم مبادرات تحسين الجودة والمشاركة فيها بفاعلية. كما يعملان على تقييم الموارد المتاحة لتحديد أي فجوات وسدّها، فضلاً عن دعم جهود العاملين والإدارة الرامية إلى التحسين المستمر.
4. تعمل المؤسسة على تنظيم وتوفير فرص التوعية والتدريب والتطوير للعاملين والإدارة، مما يُعزز مهاراتهم ومعارفهم الفنية وكفاءتهم، بالإضافة إلى تطبيق أي تدابير أخرى ضرورية لتعزيز الجودة والتحسين المستمر.

الأدلة المطلوبة:

1. أنشطة متابعة وتقييم جودة الخدمات.

2. سجلات توضح مبادرات تحسين الجودة الرامية إلى تعزيز جودة الخدمات ورضا العملاء متضمنة للمستهدفات والنتائج المحددة.
3. دليل على التزام القيادة والإدارة بمبادرات التحسين المستمر، بما في ذلك تحديد الموارد اللازمة وتوفيرها.
4. سجلات أنشطة توعية العاملين وتدريبهم ونقل المعرفة لتعزيز جودة الخدمات والتحسين المستمر.

المعيار 1.5.2

تشجع القيادة والإدارة التحسين المستمر والابتكارات وتُطبق الدروس المستفادة.

إرشادات حول المعيار:



1. تُؤمن المؤسسة وتُشجع التغذية الراجعة المستمرة من العاملين حول توافر الموارد اللازمة لدعم التحسين المستمر وتعزيزه.
2. كما تضع نظامًا لتقدير جهود العاملين والإدارة في دفع عجلة التحسين المستمر، والاحتفاء بها ومكافئتها.
2. تدمج المؤسسة الدروس المستفادة ورؤى أصحاب المصلحة في تخطيطها الاستراتيجي وأنشطة التحسين المستمر.
- كما تُخصص مؤشرات أداء رئيسية ومبادرات مُحددة لرصد وتنفيذ الأفكار المبتكرة والبناء التي يقترحها أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للدروس المستفادة.

الأدلة المطلوبة:

1. تقدير ومكافأة العاملين والإدارة على مساهماتهم في التحسين المستمر.
2. إثبات على دمج رؤى أصحاب المصلحة والدروس المستفادة في التخطيط الاستراتيجي ومبادرات التحسين المستمر للمؤسسة.

القسم ج

المحور الثاني: السلامة والحماية



تعد سلامة المستفيدين من الرعاية الاجتماعية أمراً بالغ الأهمية لضمان حمايتهم من جميع أشكال الأذى حتى يتمكنوا من عيش حياتهم بكرامة واحترام.

وهناك العديد من الأسباب التي تجعل سلامة المستفيدين من الرعاية الاجتماعية أمراً مهماً للغاية، حيث يعتمد المستفيدون من الرعاية الاجتماعية في أغلب الأحيان على الآخرين في رعايتهم ودعمهم، وهو ما يعني أنهم أكثر عرضة للإساءة والإهمال من جانب القائمين على رعايتهم. كما يواجه المستفيدون من الرعاية الاجتماعية صعوبة في التواصل أو الإبلاغ عن الإساءة أو الإهمال، والذي قد يرجع إلى عمرهم أو إعاقاتهم أو أي ظروف أخرى، مما قد يُقلل من فرص حصولهم على المساعدة التي يحتاجونها. علاوة على ذلك، يكون للإساءة والإهمال والاستغلال تأثير خطير على المستفيدين من الرعاية الاجتماعية، إذ قد يؤدي ذلك إلى ضرر جسدي وعاطفي، فضلاً عن العزلة الاجتماعية أو الصعوبات المالية، والتي تكبد أسرهم والدولة تكلفة عالية عند التدخل لمعالجتها. وتوجد عدة طرق لتعزيز تدابير السلامة والحماية للمستفيدين من الرعاية الاجتماعية. وتتضمن هذه الطرق ما يلي:

التوعية بشأن الأذى أو الإساءة

رفع الوعي حول الأذى، والإساءة، والإهمال، والاستغلال. من الضروري للجميع أن يكونوا على دراية بعلامات وأعراض أي شكل من أشكال الأذى أو الإساءة، حتى يمكن الإبلاغ عنها بشكل مناسب.

السلامة والحماية كحق أساسي

سلامة المستفيدين من الرعاية الاجتماعية هي حق من حقوق الإنسان الأساسية، لذلك من الضروري اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لحمايتهم من جميع أشكال الأذى أو الإساءة.

إجراءات السلامة والحماية

يجب على مقدمي الرعاية الاجتماعية تطبيق إجراءات سلامة وحماية قوية لحماية مستفيدي الرعاية الاجتماعية. يجب أن تشمل هذه الإجراءات رفع تقارير واضحة، فضلاً عن الوعي المنتظم للموظفين وعمليات التدقيق.

التعرف والإبلاغ

يجب تدريب المتخصصين في مجال الرعاية الاجتماعية على كيفية التعرف على أي شكل من أشكال الأذى أو الإساءة والإبلاغ عنها. كما يجب تدريبهم على كيفية خلق بيئة داعمة ودايمة لمستفيدي الرعاية الاجتماعية.

2.1 حماية المستفيدين من الأذى والإساءة والإهمال والاستغلال.

2.1.1 المعيار

اتخاذ تدابير لحماية المستفيدين من كل أشكال الأذى والإساءة والإهمال والاستغلال.

إرشادات حول المعيار:



1. تُظهر المؤسسة امتثالها من خلال اعتماد أي قوانين وسياسات حماية صادرة عن الجهات التنظيمية أو الرقابية. وتستخدم المؤسسة هذه القوانين والسياسات لإعداد تدابير الحماية الداخلية الخاصة بها، والتي لا يجب أن تتسامح مطلقًا مع أي شكل من أشكال الإساءة أو الإهمال أو الاستغلال، وتُحتمل عاملها مسؤولية الالتزام بها. ويجب أن توضح السياسة أو التدابير غرضها ونطاقها والمستفيدين وحقوقهم المنصوص عليها في التشريعات، مع ذكر تلك القوانين والسياسات، وأصحاب المصلحة المعنيين، ومسؤوليات الأطراف المختلفة، وتسجيل حالات الإساءة والإبلاغ عنها، والتحقيق فيها، والمهام والمسؤوليات المحددة في الأطر المرجعية، وأي معلومات أخرى ذات صلة.

ويجب أن تطبق المؤسسة تدابير حماية موثقة تستهدف مختلف الفئات المستفيدة، مع التركيز على الفئات الأكثر عرضة للضرر كالأطفال، وأصحاب الهمم، وكبار السن، والنساء، والمدمنين، والمتعافين من الإدمان، وغيرهم.

2. يتم تركيب كاميرات مراقبة وتوزيعها بشكل كافٍ لمراقبة المساحات الداخلية والخارجية للمنشأة، خاصة في الأماكن التي يقيم فيها المستفيدون أو يتلقون الرعاية. ومن ثم يتم الاحتفاظ بالتسجيلات للمدة المنصوص عليها في الإرشادات الصادرة عن السلطات المحلية.

- وتحتفظ المؤسسة بشهادة الامتثال الصادرة عن مركز المتابعة والتحكم، والتي تُثبت استيفائها للمتطلبات التي حددتها الجهة المختصة.
3. تتعاقد المؤسسة مع شركة خارجية للإشراف على صيانة كاميرات المراقبة وضمن مشاركتها تقارير دورية عن الأنشطة المتعلقة بمتابعة وصيانة الكاميرات.
 4. تضع المؤسسة سياسة لمتابعة كاميرات المراقبة والأشرطة على أن تشمل، من بين أمور أخرى، غرضها ونطاقها وتغطيتها، والامتثال للوائح، والوصول إليها والتحكم بها (التصاريح)، والتسجيل والتخزين، والاسترجاع والمراجعة، والصيانة ومراقبة الجودة، والتدريب والتوعية.

الأدلة المطلوبة:

1. تدابير أو سياسات حماية مُوثقة، والتي تغطي كافة فئات المستفيدين من خدمات المؤسسة.
2. وجود كاميرات مراقبة كافية تغطي جميع المناطق المخصصة لتقديم الرعاية، وفقاً لإرشادات السلطة المحلية.
3. عقد صيانة كاميرات المراقبة، بما في ذلك تقارير دورية عن الأنشطة المتعلقة بها.
4. سياسة متابعة كاميرات المراقبة والأشرطة.

المعيار 2.1.2

يبي العاملون- الفنيون والإداريون – تدابير الحماية المعمول بها ويلتزمون بها، والتي يتم تطويرها من خلال المتابعة والتقييم المستمر.

إرشادات حول المعيار:

1. تتولى المؤسسة إعداد مجموعة من مواد التدريب والتوعية لتثقيف العاملين والمستفيدين وأسرههم حول كيفية حماية الفئات الأكثر عرضة للضرر من جميع أشكال الأذى والإساءة والاستغلال. وتجري المؤسسات مشاورات وتعمل على دمج أفضل الممارسات المتبعة في المجال، بجانب القوانين واللوائح المعمول بها. وينبغي أن تشمل مواد التدريب أساليب الإبلاغ عن الإساءة بما يتوافق مع المتطلبات التشريعية كما تشمل إشارة لتلك التشريعات، والتي تهدف إلى تمكين المستفيدين بشكل عام وتمكينهم من التعبير عن مخاوفهم.
2. تضمن المؤسسة تزويد العاملين والإدارة بالتدريب اللازم وتوعيتهم بالحفاظ على سلامة المستفيدين وحقوقهم والتدابير التي تم وضعها لحمايتهم وتعزيزها. وينبغي أن تغطي أنشطة التدريب والتوعية مختلف الفئات الأكثر عرضة للضرر والتي تستفيد من خدمات المؤسسة، مع مراعاة الخصائص الفريدة لكل فئة. ويجب أن يركز التدريب على الطرق العملية للكشف عن العلامات المبكرة للأذى والإساءة والإهمال والاستغلال، بالإضافة إلى التنبؤ بالسلوكيات الصعبة التي قد تصدر عن المستفيدين، والحد منها وإدارتها. ولتحقيق هذه الغاية، ينبغي أن تتاح للعاملين ما يلزم من الموارد والدعم والإشراف لضمان قدرتهم على معالجة أي مشكلة تتعلق بالحماية.

3. تتخذ المؤسسة كافة التدابير الممكنة لمنع جميع أشكال الأذى والإساءة والإهمال والاستغلال التي قد يتعرض لها المستفيدون المعرضون لمثل هذا الأذى. وتُبلغ المؤسسة المستفيدين (وخاصة الأطفال، وأصحاب الهمم، وكبار السن)، وأسرهم، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة بهذه التدابير لضمان وعيهم بها. ويتولى المعنيون بالصحة والسلامة والحماية والبيئة إجراء فحوصات دورية لضمان اتباع تدابير السلامة والحماية وتطبيقها، والتأكد من سلامة البيئة المادية وخلوها من أي مخاطر محتملة. وينبغي على العاملين المشرفين على رعاية المستفيدين فحص حالتهم الجسدية والنفسية والعاطفية بدقة للكشف عن أي علامات إساءة أو أذى محتمل من أفراد أسرهم أو العاملين أو زملائهم المستفيدين أو أقرانهم أو من الغرباء، سواء داخل المنشأة أم خارجها. ويهدف هذا الفحص أيضًا إلى الكشف عن أي تقصير أو إهمال في تقديم الرعاية. كما تضمن القيادة والإدارة تنفيذ عمليات المتابعة والفحص بشكل مستمر للتأكد من اتباع تدابير الحماية المعتمدة وتنفيذها بفاعلية. ويتم إعداد تقارير حول أنشطة المتابعة وتقييمها وتحسينها باستمرار وبشكل منظم.

الأدلة المطلوبة:

1. مواد تدريبية وتوعوية حول حماية كل فئة من فئات المستفيدين من المؤسسة، مع التركيز على منع الإساءة والكشف عنها.
2. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في حماية المستفيدين والكشف عن الإساءة والوقاية منها.
3. المتابعة والتقارير الدورية حول التنفيذ الفعال لتدابير الحماية.

2.2 إدارة المخاطر التي يتعرض لها المستفيدون وتعزيز سلامتهم

المعيار 2.2.1

تطبيق تدابير السلامة والحماية المتعلقة باستخدام المعدات لضمان سلامة المستفيدين في جميع الأماكن.

إرشادات حول المعيار:

1. تتولى المؤسسة إجراء جرد شامل لكل المعدات المستخدمة في منشآت الرعاية الاجتماعية، بالإضافة إلى الاحتفاظ بسجلات الصيانة والمعايرة المجدولة لكل منها، حسب الاقتضاء. كما تُجرى المؤسسة عمليات فحص وتقييم دورية لضمان أن جميع المعدات تعمل بحالة جيدة ولا تُشكل أي مخاطر محتملة على المستخدمين. ويتم رفع تقارير للإدارة بالنتائج والإجراءات المُتخذة للحد من المخاطر التي تم تحديدها.
 2. تتعاقد المؤسسة مع شركة خارجية للإشراف على الصيانة الدورية للمعدات حسب الحاجة.
 3. تحتفظ المؤسسة بأدلة التشغيل الآمن ومواد التدريب الخاصة بالمعدات المستخدمة في الرعاية، مع إرسالها إلى العاملين والأفراد المكلفين بتشغيلها أو استخدامها.
 4. توفر المؤسسة التدريب والشهادات اللازمة للعاملين المسؤولين عن تشغيل معداتها، وفقاً لمعايير الصحة والسلامة والحماية والبيئة.
- تقيد المؤسسة استخدام المعدات على عاملَيْها المُدرِّبين أو المعتمدين، إن أمكن ذلك، لضمان سلامتهم وسلامة المستفيدين.

الأدلة المطلوبة:

1. قائمة بجميع المعدات المستخدمة في تقديم الرعاية، وجدول صيانتها الدورية، ومعايرتها، وحالة عملها.
2. عقد صيانة المعدات التي تتطلب صيانة.
3. إرسال أدلة التشغيل الآمن أو مواد التدريب للعاملين المسؤولين عن تشغيل المعدات.
4. سجلات حضور العاملين للتدريب المتخصص، أو شهاداتهم المتعلقة بالتشغيل الآمن للمعدات.

2.3 حماية سلامة المستفيدين وحقوقهم وخصوصيتهم وسرية بياناتهم

2.3.1 المعيار

تعزز المؤسسة سلامة المستفيدين وتُحمّل نفسها وعاملها المسؤولية. كما يعي المستفيدون خيارات الرعاية المُقترحة ويُعطون موافقتهم المُستتيرة عليها.

إرشادات حول المعيار:

1. تحرص القيادة والإدارة دائماً على تعزيز سلامة المستفيدين، وجعلها جزءاً من مسؤوليات العاملين، مع محاسبتهم على الحفاظ عليها.
كما يضمنان دمج سلامة المستفيدين في جميع مراحل تقديم الرعاية، بما في ذلك اختيار الكوادر وتوظيفها وتدريبها وتقييم أدائها. تعمل القيادة والإدارة على تعزيز سلامة المستفيدين من خلال تلبية أي طلبات للعاملين من شأنها دعمهم وتمكينهم من حماية المستفيدين.
2. ولضمان التزام العاملين بحماية المستفيدين، يتم دمج الأهداف المتعلقة بسلامتهم وحمايتهم في الأوصاف الوظيفية وتقييمات الأداء السنوية. ويجب أن يُراعى تقييم أداء العاملين مدى جديتهم وفعاليتهم في الحفاظ على سلامة المستفيدين، ومعدل تسببهم في الحوادث أو الحوادث الوشيكة.
3. تتواصل الإدارة بفاعلية مع المستفيدين لتوضيح الخدمات وخيارات الرعاية المتاحة والمناسبة لهم ولأسرهم، مع تقديم جميع المعلومات ذات الصلة بالخدمات، بما في ذلك خصوصية المستفيدين وسرية البيانات، والحصول على موافقتهم على الشروط والأحكام.
ويجب مناقشة وتوقيع الطرفين على عقد خدمة موثّق يُحدد حقوق ومسؤوليات المؤسسة والمستفيدين. وقد يشمل العقد أيضاً معايير الأهلية والقبول، والتقييمات والأدوات، والخدمات المقدمة، ومؤهلات العاملين والمنشآت، والموافقة المُستتيرة والإقرارات، وأي معلومات أخرى ذات صلة على النحو المنصوص عليه في القوانين واللوائح المعمول بها.

الأدلة المطلوبة:

1. اتخاذ سلامة المستفيدين كإحدى القيم الرئيسية للمؤسسة ويتم التأكيد عليها في مدونة قواعد السلوك الأخلاقي والسياسات.
2. إدراج سلامة المستفيدين في الأوصاف الوظيفية وتقييمات أداء العاملين والإدارة.
3. عقد خدمات ووافقة عامة مُستتيرة أخرى، موقعة من المستفيد أو من ينوب عنه، تُوضح شروط وأحكام الخدمات وحقوق المستفيدين وواجباتهم.

المعيار 2.3.2

تتخذ المؤسسة التدابير اللازمة لحماية خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم.

إرشادات حول المعيار:

1. تُطبق المؤسسة سياسة لحماية خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم، والتي تحدد كيفية التعامل مع سجلات المستفيدين ونماذج موافقتهم، وحفظها، والوصول إليها. وتشمل هذه السياسة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - بيانات المستفيد، والتي تعتبر سرية
 - مصفوفة إمكانية الوصول/الصلاحيات التي تُحدد الأفراد الذين يمكنهم الوصول إلى سجلات المستفيدين (الطبية، والاجتماعية، والمالية، إلخ).
 - أي أحكام تنص على مشاركة سجلات المستفيدين أو معلوماتهم مع جهات أخرى.
 - توعية المستفيدين وموافقتهم المستنيرة على سياسة الخصوصية وسرية البيانات.
 - توقيع العاملين على اتفاقية عدم إفصاح بشأن حماية خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم.
 2. يتم تنظيم أنشطة توعية لتثقيف العاملين وتدريبهم على أهمية خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم، مع التركيز على العواقب المحتملة لانتهاكها، بما في ذلك العواقب القانونية والأخلاقية والمتعلقة بالسمعة.
 3. تحمي المؤسسة بيانات المستفيدين من خلال تقنيات معلومات متطورة وأنظمة أمن سيبراني ضد أي هجمات إلكترونية أو تصيد احتيالي أو برامج ضارة أو فيروسات.
- كما تُجري المؤسسة فحوصات دورية للتأكد من فهم عامليها والتزامهم بسياسة خصوصية وسرية بيانات المستفيدين، مع رفع تقارير دورية إلى القيادة والإدارة حول تنفيذ هذه الفحوصات، بالإضافة إلى النتائج والإجراءات التصحيحية.

الأدلة المطلوبة:

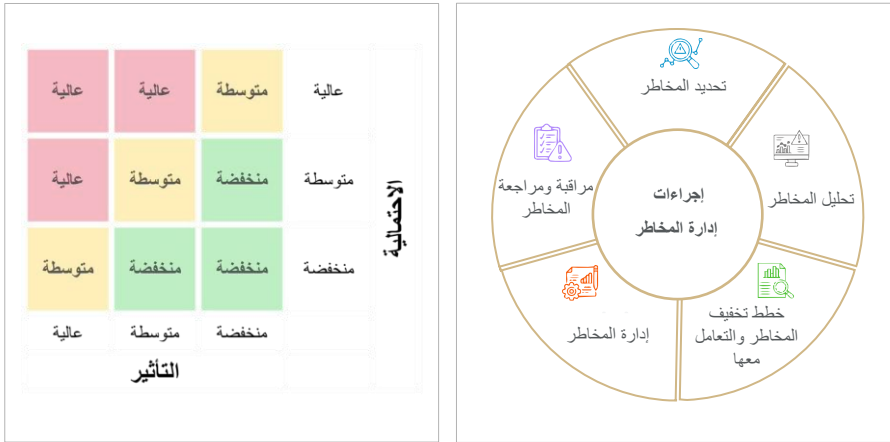
1. سياسة خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم، وتشمل:
 - بيانات المستفيد المحمية.
 - مصفوفة إمكانية الوصول/الصلاحيات.
 - أي أحكام منصوص عليها لمشاركة بيانات المستفيدين.
 - موافقة المستفيدين المستنيرة على سياسة الخصوصية
 - اتفاقية عدم الإفصاح الخاصة بالعاملين.
2. أنشطة التوعية بخصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم.
3. تقارير عن متابعة حماية البيانات والأمن السيبراني.

2.4 موظفون أكفاء مسؤولون عن إدارة المخاطر وتعزيز سلامة المستفيدين

المعيار 2.4.1

تحدد المؤسسة المخاطر المحتملة وتتولى تقييمها، مع اتخاذ التدابير المناسبة للتخفيف منها.

إرشادات حول المعيار:



1. تتبع المؤسسة نهجًا قائمًا على المخاطر في تخطيط إجراءاتها وعملياتها، مما يُمكنها من تحديد المخاطر المحتملة ومعالجتها والتخفيف من آثارها. ويتم إعداد سجل شامل للمخاطر بالتعاون مع مختلف الوحدات التنظيمية لجمع وتقييم جميع المخاطر المعروفة داخل المنشآت، والتي قد تُقوّض عملياتها أو استمرارها أو سلامة أصحاب المصلحة. ثم يتم تقييم كافة المخاطر التي تم تحديدها ومعالجتها وفقًا لدرجتها، في إطار مصفوفة المخاطر، والتي تُحسب بناءً على احتمالية وقوع المخاطر ودرجات تأثيرها.
2. تشمل عملية تقييم المخاطر المُتنبعة داخل المؤسسة المستفيدين الأفراد، حيث يجب تحديد جوانب ضعف كل مستفيد والمخاطر المحتملة التي قد يواجهها أثناء تقديم الرعاية، وتوثيقها، وإبلاغها للعاملين المعنيين وأفراد أسرهم، واستخدامها كمدخلات لتقييم احتياجاتهم وتخطيط رعايتهم. ويُراعي تخطيط الرعاية المخاطر التي تُهدد سلامة المستفيدين عند جمعهم في جلسات علاج جماعي أو أنشطة مشتركة، إذ قد يكون بعض المستفيدين أكثر عرضة للأذى والإساءة من غيرهم. ولا يتم إسناد رعاية المستفيدين الذين يواجهون مخاطر إلا للعاملين الأكفاء فقط ممن لديهم القدرة على إدارة المخاطر المرتبطة بالرعاية بفاعلية.

3. تُجري المؤسسة تقييمات للمخاطر بشكل دوري وحسب الحاجة لتقييم كفاءة تنفيذ إدارة المخاطر والاستعداد لها.
تقوم المؤسسة بمتابعة وتقييم تدابير الصحة والسلامة والحماية وإدارة المخاطر التي يطبقها عاملوها، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على تحديثها وفعاليتها وقدرتها على الاستجابة لمختلف المواقف والأشخاص المعرضين لمخاطر مُتفاوتة.

الأدلة المطلوبة:

1. سجل المخاطر الذي يتضمن جميع المخاطر التي يتم تحديدها، مع احتمالية حدوثها، وتأثيرها، وسبل التخفيف منها.
2. ملف تعريف المخاطر الفردية لكل مستفيد، ودمجه في تخطيط الرعاية الفردية.
3. سجلات تقييمات المخاطر الدورية والإجراءات المُتخذة للتخفيف من حدة المخاطر التي يتم تحديدها.

المعيار 2.4.2

تراقب المؤسسة المخاطر وتعمل على تعزيز كفاءة العاملين للتعامل معها.

إرشادات حول المعيار:

1. تحدد الإدارة مؤشرات أداء رئيسية للصحة والسلامة والحماية لمتابعة مبادراتها وأهدافها في مجال الحماية وإدارة المخاطر. وينبغي قياس هذه المؤشرات وإعداد تقارير دورية بشأنها، وعند الحاجة، لتقييم فاعلية عملية إدارة المخاطر وتدابير الحماية.
2. تُعد المؤسسة مجموعة من مواد التدريب والتوعية لتطوير وتدريب عامليها على إدارة مختلف أنواع المخاطر المرتبطة بأنشطة الرعاية، كما تدمج فيها الدروس المستفادة من الحوادث السابقة وأفضل الممارسات في هذا المجال.
3. تضمن المؤسسة حصول جميع العاملين على التدريب والتوعية اللازمين لإدارة مختلف أنواع المخاطر المرتبطة بالرعاية، كلٌّ في مجاله. ويتعين على العاملين إثبات كفاءتهم في تطبيق إجراءات الحماية المُعتمدة وعملية إدارة المخاطر.

الأدلة المطلوبة:

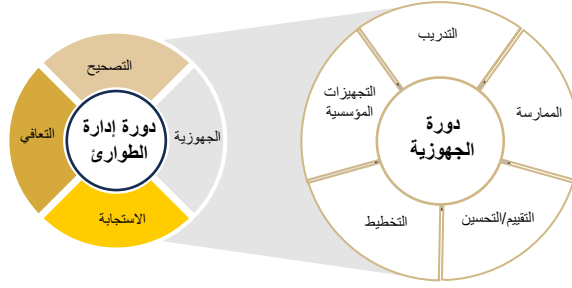
1. قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالحماية وإدارة المخاطر وإعداد تقارير بشأنها.
2. مواد تدريبية وتوعوية حول إدارة المخاطر المرتبطة بالرعاية.
3. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في إدارة المخاطر المرتبطة بالرعاية.

2.5 إدارة الطوارئ والأزمات والجهوية

المعيار 2.5.1

المؤسسة على أتم الاستعداد للتعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.

إرشادات حول المعيار:



1. تمتلك المؤسسة خطة مفصلة للاستعداد والاستجابة للطوارئ لإدارة حالات الطوارئ والأزمات والكوارث المحتملة، والتي قد تتسبب، في حال وقوعها وعدم إدارتها بشكل صحيح، في تأثير بالغ على منشأتها وعلى المستفيدين.
ويجب أن تسترشد الخطة بأفضل الممارسات المتبعة في إدارة الطوارئ، مع تحديد الإجراءات والأدوار والمسؤوليات، وبروتوكولات التواصل، وتعيين مسؤولي الطوارئ، والتدريبات وعمليات الإخلاء المخطط لها، وأي معلومات أخرى ذات صلة. وتغطي هذه الخطة مختلف سيناريوهات الطوارئ والأزمات والكوارث، مثل الحرائق والفيضانات والزلازل والهجمات الإلكترونية وانقطاع التيار الكهربائي، وغيرها.
2. تحتفظ المؤسسة بمخزون من موارد الطوارئ، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، معدات مكافحة الحرائق (الخرابيم وطفائيات الحريق)، وحقائب الإسعافات الأولية، والكراسي المتحركة، ومعدات الوقاية الشخصية.
3. تتولى المؤسسة إعداد خطط التدريبات والاختبارات على مستوى المؤسسة لمختلف سيناريوهات الطوارئ وتنفيذها بالتعاون مع الجهات المختصة والجهات الخارجية. كما تقوم المؤسسة بإعداد تقارير عن نتائج هذه التدريبات، مع تقديم توصيات للتحسين وتعزيز الاستعداد.
وتولي خطة الطوارئ الخاصة بالمؤسسة اهتمامًا خاصًا لرعاية وحماية المستفيدين من الفئات الأكثر عرضة للضرر، مثل الأطفال وأصحاب الهمم وكبار السن. على سبيل المثال، في حالة نشوب حريق، يجب دعم الأشخاص من ذوي الإعاقة الجسدية من جانب أحد العاملين أو المسؤولين الذين يتم تعيينهم لأداء هذا الدور في حالات الطوارئ، وهو ما يجب توثيقه في خطة الطوارئ والتدريبات ذات الصلة.

4. تستوفي المؤسسة متطلبات الهيئات والجهات التنظيمية ذات الصلة للحصول على شهادة الامتثال لمعايير الصحة العامة (والسلامة والحماية)، والدفاع المدني، والبلدية، حسب الاقتضاء.
5. توفر المؤسسة التدريب والتطوير اللازمين لتزويد مسؤولي الطوارئ بالمهارات اللازمة لضمان جاهزيتهم لأداء أدوارهم الموكلة إليهم أثناء حالات الطوارئ.
6. تطلب المؤسسة تقارير من السلطات المحلية والجهات الخارجية التي تتعاون معها لتنفيذ تدريبات الطوارئ وعمليات الإخلاء، على أن تتضمن نتائجها والتوصيات المتعلقة بها. وتتخذ المؤسسة الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة التوصيات الواردة في تقارير التدريبات والإخلاء، مع تحديث خطة الطوارئ الخاصة بها وفقًا لذلك.

الأدلة المطلوبة:

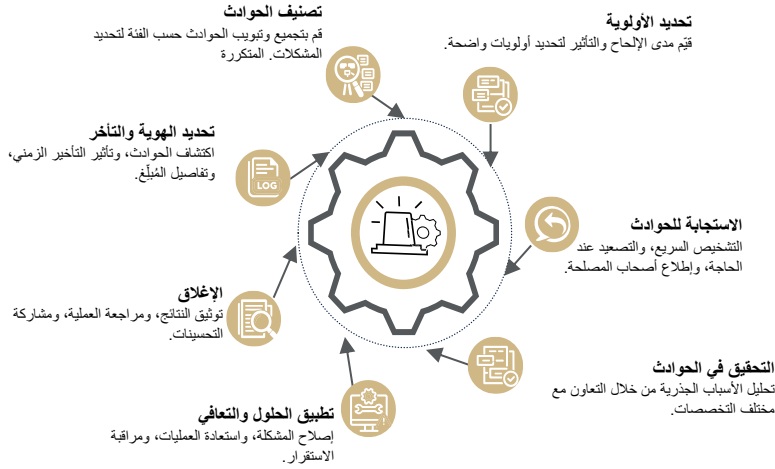
1. خطة إدارة الطوارئ والكوارث (توضح الاتصالات المطلوب إجراؤها في حالة الطوارئ، ومسؤولي الطوارئ، والتدريبات المخطط لها، وعمليات الإخلاء).
2. مخزون موارد الطوارئ، بما في ذلك معدات مكافحة الحرائق، وحقائب الإسعافات الأولية، ومعدات الحماية الشخصية.
3. التعاون مع السلطات المحلية والجهات الخارجية ذات الصلة لتدريب العاملين والاستعداد لحالات الطوارئ.
4. شهادة من الجهة التنظيمية المختصة بالسلامة والحماية والصحة العامة. على سبيل المثال:
 - مركز أبوظبي للصحة العامة
 - هيئة أبوظبي للدفاع المدني
 - بلدية مدينة أبوظبي
5. سجلات حضور مسؤولي الطوارئ للتدريبات المتخصصة في إدارة الطوارئ والإخلاء.
6. تقارير التدريب على الطوارئ والإخلاء التي تشير إلى التوصيات وتفصيل التحسينات والإجراءات التصحيحية التي تم تنفيذها.

2.6 الإستجابة للمخاوف المتعلقة بسلامة المستفيدين

المعيار 2.6.1

تُطبق المؤسسة نظامًا فعالاً لإدارة الحوادث.

إرشادات حول المعيار:



1. تمتلك المؤسسة نظامًا لإدارة الحوادث والمخاوف، ويشمل ما يلي:

- السياسة
- إجراءات التشغيل القياسية ومخطط سير العمليات
- نموذج الإبلاغ عن الحوادث / المخاوف.
- متطلبات التوثيق
- قنوات التواصل للإبلاغ عن الحوادث والمخاوف
- العاملون المعينون للتحقيق في الحوادث ومعالجة المخاوف
- إجراءات التخفيف من الآثار الناجمة أو الإجراءات التصحيحية
- رضا المستفيدين عن الإجراءات التصحيحية
- مراجعة الإجراءات والتغييرات اللازمة على خطة رعاية المستفيدين المتضررين.
- توفير التدريب للعاملين على إدارة الحوادث.
- التأكد من إلمام العاملين بالمتطلبات القانونية والتنظيمية للإبلاغ عن الحوادث إلى الجهات المختصة.

- وتتضمن السياسة غرضها ونطاقها والامتثال التنظيمي والمسؤوليات والإبلاغ والتحقيق في الحوادث ومعالجة المخاوف والإجراءات التصحيحية وإدارة أصحاب المصلحة، بما في ذلك التواصل ورضا المستفيدين والتدريب والتوعية.
- 2. تتبع المؤسسة إجراءات تشغيل موحدة وموثقة، بالإضافة إلى مخطط سير العمليات لإدارة الحوادث والمخاوف المتعلقة بسلامة المستفيدين والعاملين. وتتم مراجعة هذه الإجراءات دوريًا لضمان كفاءتها وملاءمتها لبيئة الرعاية الاجتماعية، بالإضافة إلى تحديد مجالات التحسين وتنفيذها.
- تُسنَد المؤسسة مسؤولية الاستجابة للحوادث والاستفسارات والتحقيقات المتعلقة بالسلامة والحماية، سواءً كانت داخلية أم خارجية، إلى عاملين مختصين بذلك، على أن يكونوا متاحين وأصحاب كفاءة ويتحملون المسؤولية أمام السلطات المختصة.
- 3. ويتعين تفويض الصلاحيات في حال عدم تواجد العاملين المُعينين لضمان الاستجابة المُنظمة لأي مشاكل تتعلق بالسلامة والحماية.
- كما يجب أن يتمتع العاملون المعينون بالمؤهلات اللازمة، مع الحصول على التدريب اللازم لاكتساب الكفاءة المطلوبة للاستجابة لمخاوف السلامة والحماية وإدارتها بفاعلية.

الأدلة المطلوبة:

1. سياسة إدارة الحوادث والمخاوف، وتشمل الإبلاغ عنها والتحقيق فيها ومعالجتها والتدريب وإدارة أصحاب المصلحة ورضا العملاء.
2. إجراءات تشغيل قياسية لإدارة الحوادث والمخاوف.
3. مصفوفة صلاحيات وتفويض إجراءات السلامة والحماية (للمشاكل المتعلقة بالسلامة والحماية التي تحدث أثناء تقديم الرعاية)، على أن تشمل أدوار العاملين المكلفين بذلك ومسؤولياتهم وبيانات الاتصال بهم.

المعيار 2.6.2

تطبيق إجراءات التخفيف من الآثار والإجراءات التصحيحية ومتابعة النتائج.

إرشادات حول المعيار:

1. تُطبق المؤسسة نظامًا لتسجيل الحوادث والمخاوف المتعلقة بالسلامة والحماية والتحقيق فيها وإعداد تقارير بشأنها. وتحتفظ المؤسسة بسجلات حوادث السلامة والحماية، والحوادث الوشيك، والمخاوف، بما في ذلك وصفها، وتاريخها، ووقت وقوعها، والإصابات والمناطق المتضررة، والأشخاص المعنيين، وأسباب الحادث، والتحقيقات، وإجراءات الاستجابة المُتخذة، وإجراءات التخفيف من حداثها.
- وفي حال الإبلاغ عن حادث أو مخاوف تتعلق بالسلامة والحماية، يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية للتخفيف من وطأة الضرر أو المخاطر التي لحقت بالمستفيدين أو العاملين. وينبغي أن تحول هذه الإجراءات التصحيحية دون تكرار حوادث مماثلة، من خلال القضاء على أسبابها، وضمان عدم ظهور أي مخاوف مستقبلية.

- وتلتزم المؤسسة بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالإبلاغ عن حوادث السلامة والحماية في الإمارة، وتعاون مع السلطات المحلية والجهات المعنية لضمان استجابة مُنسقة للحماية من الحوادث.
- كما تقوم المؤسسة بمتابعة وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالصحة والسلامة والحماية واتجاهاتها بشكل منتظم لتحديد العوامل التي تؤدي إلى مثل هذه الحوادث، فضلاً عن التواصل ورفع تقارير بنتائج مؤشرات الأداء الرئيسية والدروس المستفادة من الحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة والحماية إلى القيادة والإدارة، مع تعزيز إجراءات الصحة والسلامة والحماية الحالية وإدارة المخاطر.
2. تحتفظ المؤسسة بسجلات مفصلة لجميع الحوادث، والحوادث الوشيكية، والمخاوف، بما في ذلك وصفها، وتاريخها، ووقت وقوعها، والأشخاص المعنيين، وعملية الإبلاغ عنها، والتحققات المتعلقة بها، والإجراءات التصحيحية المُتخذة، ورضا العملاء.
3. تحتفظ المؤسسة بسجلات حضور العاملين لأنشطة التدريب والتوعية حول إدارة الحوادث، والحوادث الوشيكية، والمخاوف داخل منشآت الرعاية الاجتماعية.
4. يتعين حصول جميع المسؤولين عن الحفاظ على سلامة المستفيدين والعاملين، وإدارة المخاطر، على شهادة مهنية سارية المفعول، مثل شهادة الصحة والسلامة والحماية والبيئة أو شهادة الصحة والسلامة والحماية المهنية.

الأدلة المطلوبة:

1. تقارير الحوادث والحوادث الوشيكية المتعلقة بسلامة المستفيدين والعاملين، على أن تتضمن إجراءات التخفيف من الآثار.
2. سجل الحوادث، والحوادث الوشيكية، والمخاوف، بما في ذلك تفاصيلها، والتحققات المتعلقة بها، والإجراءات التصحيحية المتخذة، والتواصل مع أصحاب المصلحة.
3. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في إدارة الحوادث والمخاوف.
4. شهادة الصحة والسلامة والحماية والبيئة أو شهادة الصحة والسلامة والحماية المهنية للعاملين المسؤولين عن الحفاظ على السلامة والحماية وإدارة المخاطر.

2.7 متابعة الاستخدام الآمن والتعامل المناسب مع الأدوية والسجلات الطبية

المعيار 2.7.1

تتولى المؤسسة إعداد وتطبيق سياسة لإدارة الأدوية تحت إشراف عاملون مؤهلون.

إرشادات حول المعيار:

1. تضع المؤسسة سياسة شاملة لإدارة الأدوية، والتي تُحدد العمليات والبروتوكولات والمسؤوليات المتعلقة بإدارة الأدوية والسجلات الطبية الخاصة بالمستفيدين، بالإضافة إلى مصفوفة الصلاحيات. وتتناول هذه السياسة عمليات نقل الأدوية وتخزينها وإدارتها والتخلص منها لضمان الإدارة المناسبة للأدوية من جانب عاملين مختصين ومحددين وبما يتوافق مع اللوائح المعمول بها في الإمارة. حفظ ومتابعة سجلات نقل الأدوية وتخزينها والتخلص منها، بما في ذلك سجلات درجات الحرارة وسجلات الوصول. ويتم التخلص من الأدوية المنتهية الصلاحية أو غير المستخدمة بشكل آمن من خلال الحاويات المُخصصة لذلك وبما يتوافق معايير الصحة والسلامة والحماية والبيئة.
2. كما تتم متابعة إدارة الأدوية لضمان مدى كفاءة العاملين المعيّنين وامتثالهم للوائح والسياسات ذات الصلة.
3. تحتفظ المؤسسة بسجلات طبية مُحدثة خاصة بالمستفيدين، وتتضمن تاريخهم الطبي وحالتهم الصحية وأدويتهم ومعلومات عن التأمين الطبي، حسب الحاجة. ويتم كذلك حماية السجلات الطبية من الوصول غير المصرح به، أو الفقدان، أو التلف، فضلاً عن توعية العاملين بأهمية الحفاظ على خصوصية وسرية بيانات المستفيدين وسجلاتهم الطبية.
4. يتم إعداد مصفوفة صلاحيات وتفويضات خاصة بالأدوية، بحيث يقتصر الوصول إلى السجلات الطبية للمستفيدين على العاملين المصرح لهم بذلك أو من ينوب عنهم. ويتم إجراء عمليات تدقيق لضمان مطابقة العاملين لمصفوفة الصلاحيات، واكتشاف أي انتهاكات ومعالجتها.

الأدلة المطلوبة:

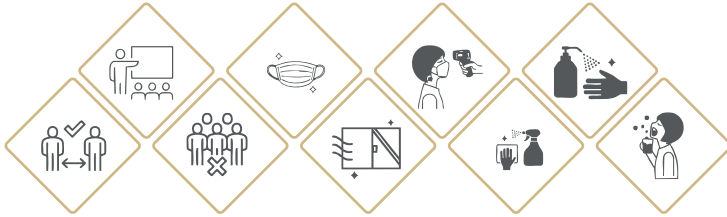
1. سياسة لإدارة الأدوية تشمل نقلها، وتخزينها، والتخلص منها، وإدارتها، ومصفوفة الصلاحيات.
2. تقارير التدقيق الداخلي حول الامتثال لسياسة إدارة الأدوية.
3. السجلات الطبية للمستفيدين التي تم الاحتفاظ بها وفقاً لمتطلبات تقديم الرعاية.
4. التحقق بانتظام من مطابقة العاملين لسياسة إدارة الأدوية ومصفوفة الصلاحيات.

2.8 حماية المستفيدين والعاملين من العدوى

2.8.1 المعيار

تمتلك المؤسسة برنامجًا لمكافحة العدوى والوقاية منها وإدارة النفايات.

إرشادات حول المعيار:



1. تطبق المؤسسة بشكل مستمر برنامجًا لمكافحة العدوى والوقاية منها وإدارة النفايات، والذي يشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - تدريب وتوعية أصحاب المصلحة (مواد تثقيفية وأنشطة توعوية للمستفيدين وأسرتهم والعاملين حول التعقيم ونظافة اليدين).
 - إجراءات التعقيم والتطهير (الأدوات العلاج، والمعدات، والغرف).
 - إجراءات النظافة والتنظيف (عملية التنظيف الدوري والعميق للمنشآت).
 - إجراء فحوصات دورية لممارسات الوقاية من العدوى وإدارة النفايات لضمان الامتثال للسياسات.
2. تقوم المؤسسة بإعداد سياسة لمكافحة العدوى والوقاية منها، مع تحديد غرضها ونطاقها وعملياتها وبروتوكولاتها وأصحاب المصلحة ومسؤولياتهم، بهدف الحد من مخاطر العدوى وانتشارها داخل المنشأة.
3. تُطبق المؤسسة سياسة لإدارة النفايات، والتي تُحدد كيفية التخلص من جميع أنواع النفايات الموجودة داخل منشأتها بشكل سليم، بما في ذلك النفايات الطبية والنفايات الخطرة والنفايات العامة. ويتعين إبرام اتفاقية مستوى الخدمة مع جهة خارجية لضمان جمع النفايات والتخلص منها بشكل سليم.
4. تقوم المؤسسة بتوثيق وحفظ سجلات حوادث العدوى، والتي يجب الإبلاغ عنها للجهات الصحية المختصة، وفقًا لما تقتضيه القوانين واللوائح المعمول بها.

الأدلة المطلوبة:

1. برنامج لمكافحة العدوى والوقاية منها، ويشمل:
 - تدريب وتوعية أصحاب المصلحة
 - إجراءات التعقيم والتطهير.
 - إجراءات النظافة والتنظيف.

- إجراء فحوصات دورية.
- 2. سياسة مكافحة العدوى والوقاية منها، وتشمل تدابير العزل والحجر الصحي، وأدوار العاملين ومسؤولياتهم.
- 3. سياسة إدارة النفايات، وتشمل اتفاقية مستوى الخدمة مع جهة خارجية لجمع النفايات والتخلص منها.
- 4. سجلات الإبلاغ عن حوادث العدوى.

المعيار 2.8.2

تدابير كافية وفعالة لمكافحة العدوى، وكوادر مؤهلة لتطبيقها.

إرشادات حول المعيار:

1. في حال تفشي عدوى، يجب أن تكون المؤسسة مستعدة بتدابير أو بروتوكول مناسب للسيطرة على العدوى، بما يتماشى مع اللوائح المعمول بها والمُحدثة والإجراءات الاحترازية لمكافحة الأمراض والأوبئة في الإمارة.
 - وتُعين المؤسسة الفريق المسؤول عن التواصل وتنفيذ بروتوكول الاستجابة لتفشي العدوى، والذي يشمل توثيق العدوى والإبلاغ عنها للسلطات الصحية المحلية، وفقاً للوائح المعمول بها.
 - كما يتم تطبيق إجراءات العزل والحجر الصحي، وفقاً للوائح المعمول بها، على الأفراد المصابين بالأمراض المُعدية لمنع انتشار العدوى.
 - بالإضافة إلى ذلك، يتم تطبيق إجراءات تطهير وتعقيم مُكثّفة في الأماكن المتضررة، مع الاحتفاظ بسجلات هذه الأنشطة.
 2. تحتفظ المؤسسة بكمية كافية من مستلزمات التعقيم والتطهير، ومعدات الوقاية الشخصية، والموارد الطبية اللازمة لإدارة أي تفشٍّ محتمل للعدوى.
 3. توفر المؤسسة مواد تدريبية شاملة في مجال مكافحة العدوى والوقاية منها لجميع العاملين، وتشمل موضوعات مثل أهمية التعقيم ونظافة اليدين، واستخدام معدات الوقاية الشخصية، وإجراءات التطهير والتعقيم السليمة.
 4. كما تُخصص المؤسسة أنشطة للتدريب والتوعية بما يتناسب مع الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل عامل، بدعم من مديرين متخصصين أو جهات خارجية، حسب الحاجة.
- تضمن المؤسسة تثقيف جميع عاملها وتدريبهم على الإجراءات اللازمة لمكافحة العدوى والوقاية منها. كما تعمل على توضيح الأدوار المنصوص عليها في السياسة وأدوار العاملين في مكافحة العدوى والوقاية منها. وتقوم المؤسسة بتنفيذ سيناريوهات عدوى "تجريبية" تحاكي حالات عدوى حقيقية لتدريب عاملها والمستفيدين وإعدادهم للتعامل مع العدوى، مع الاحتفاظ بسجلات تدريب العاملين على مكافحة العدوى والوقاية منها.

الأدلة المطلوبة:

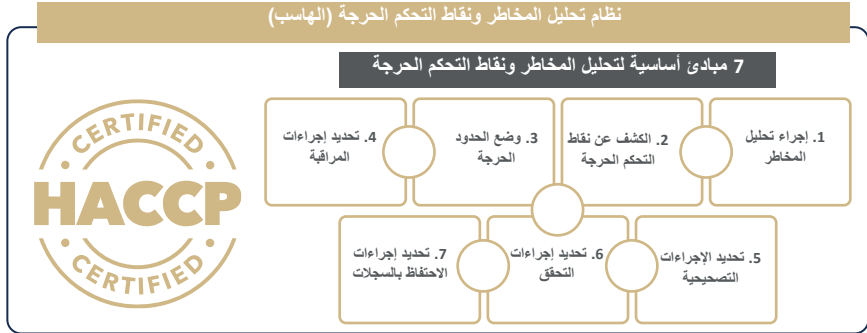
1. بروتوكول مكافحة العدوى، والذي يتضمن:
 - اعتماد البروتوكولات الحكومية.
 - تحديد الأدوار والمسؤوليات وإبلاغها للمعنيين
 - إجراءات العزل والحجر الصحي.
 - إجراءات التطهير والتعقيم.
2. مخزون مستلزمات التطهير والتعقيم ومعدات الوقاية الشخصية.
3. مواد تدريبية وتوعوية في مجال مكافحة العدوى والوقاية منها.
4. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في مكافحة العدوى والوقاية منها.

2.9 سلامة الغذاء ونظافته

المعيار 2.9.1

وضع معايير لجودة ومراقبة سلامة الأغذية ونظافتها.

إرشادات حول المعيار:



1. تعتمد المؤسسة وتلتزم بمعايير جودة الأغذية والمشروبات المقدمة، مع تعميمها على جميع العاملين المعنيين. كما تُلزم الجهات الخارجية التي تُزود منشأتها بالأغذية والمشروبات بالامتثال لهذه المعايير.
2. وتتبع المؤسسة نظامًا منهجيًا لإدارة سلامة الغذاء قائمًا على تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة وتلتزم به. ويحدد هذا النظام المخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية المحتملة ويعمل على تقييمها والسيطرة عليها طوال عملية إعداد الطعام. كما تضمن المطابقة المستمرة للمعايير الدولية لسلامة الغذاء، مما يُعزز جودة الغذاء ويحمي صحة المستفيدين.
3. تُجري المؤسسة عمليات تفتيش وفحوصات دورية، مخطط لها وغير مخطط لها، لمواقع إعداد وتجهيز الأغذية والمشروبات، لتقييم مدى مطابقتها للمعايير المعتمدة لجودة الأغذية. كما تقوم بتوثيق نتائج عمليات التفتيش ورفع تقارير بشأنها إلى القيادة والإدارة، بالإضافة إلى تقييم رضا العملاء عن خدمات الطعام حتى يتسنى تنفيذ خطط التحسين حسب الحاجة.
4. تتبع المؤسسة عملية مُنظمة لتوثيق أي حوادث تتعلق بسلامة الغذاء والإبلاغ عنها، وفقًا لمعايير الجودة الخاصة بها وبالجهات المختصة ذات الصلة.

الأدلة المطلوبة:

1. معايير جودة لسلامة ونظافة الأغذية والمشروبات في منشآت الإقامة المدعومة، على أن تتضمن أفضل الممارسات المُتبعة في هذا المجال.
2. وضع وتطبيق ضوابط تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة لضمان سلامة الغذاء في منشآت الإقامة المدعومة.

3. تقارير تتعلق بعمليات التفتيش والفحوصات الدورية لمعايير جودة الأغذية والمشروبات التي يتم تطبيقها في منشآت الإقامة المدعومة.
4. تقارير تتعلق بحوادث سلامة الأغذية والمشروبات في منشآت الإقامة المدعومة، بما في ذلك حالات الحساسية والتسمم.

المعيار 2.9.2

تعكس خيارات الطعام والشراب احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم، وتساهم في تعزيز رضاهم وجودة حياتهم بشكل عام.

إرشادات حول المعيار:

1. تدمج المؤسسة تقييم الاحتياجات الغذائية والتفضيلات الفردية للمستفيدين المقيمين في عملية تقييم احتياجاتهم بشكل عام، مع مراعاة أي شكل من أشكال الحساسية أو مقاومة أطعمة بعينها عند تقديم خيارات الطعام والشراب لهم.
2. توفر المؤسسة للمستفيدين مجموعة متنوعة من خيارات الطعام والشراب التي تُلبّي احتياجاتهم الفردية وتفضيلاتهم، مع مراعاة حالات الحساسية أو مقاومة أطعمة بعينها، فضلاً عن خلفياتهم الثقافية والروحية. وتضمن المؤسسة توفير وجبات خفيفة صحية ومتوازنة من الناحية الغذائية.
3. كما تضمن توفير كميات كافية من الطعام والوجبات والوجبات الخفيفة والمشروبات على مدار اليوم، وفقاً لتفضيلات كل فرد ومتطلبات الرعاية.

الأدلة المطلوبة:

1. تقييم الاحتياجات الغذائية والتفضيلات الفردية للمستفيدين في منشآت الإقامة المدعومة، بما في ذلك مراعاة حالات الحساسية ومقاومة أطعمة بعينها.
2. توفير خيارات طعام يومية، تُراعي احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم، في منشآت الإقامة المدعومة.
3. توفير الطعام والشراب والوجبات الخفيفة بين الوجبات الرئيسية وعلى مدار اليوم في منشآت الإقامة المدعومة.

المعيار 2.9.3

يتمتع العاملون المسؤولون عن إعداد الطعام بالكفاءة اللازمة للحفاظ على معايير نظافة الأغذية والمشروبات في جميع الأوقات.

إرشادات حول المعيار:

1. تتولى المؤسسة إعداد مواد تدريبية متخصصة حول معايير جودة الأغذية والمشروبات لجميع العاملين والأفراد المشاركين في إعدادها لضمان سلامة المستفيدين.
 2. تضمن المؤسسة حضور جميع العاملين والأفراد المسؤولين عن إعداد وتجهيز الأغذية والمشروبات، في أي مرحلة، تدريبًا معتمدًا حول معايير جودة الطعام.
- وفي حال استعانت المؤسسة بجهة خارجية لتقديم خدمات الطعام، يجب عليها التأكد من حصول هذه الجهة على شهادات في معايير جودة الطعام، وأن طهاثها والعاملون بالمطبخ يحملون الشهادات/التصاريح/التراخيص اللازمة من السلطات المحلية المختصة، حسب الاقتضاء.

الأدلة المطلوبة:

1. مواد تدريبية حول معايير جودة الأغذية والمشروبات في منشآت الإقامة المدعومة.
2. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في معايير نظافة وسلامة الأغذية والمشروبات في منشآت الإقامة المدعومة.

القسم د

المحور الثالث: الفاعلية



يُعدّ محور الفاعلية جوهر إطار "ريادة"، إذ يُمثّل بُعدًا بالغ الأهمية يؤثر بشكل مباشر على جودة حياة المستفيدين ورضاهم، بالإضافة إلى نجاح المؤسسة ككل. وتتجاوز الفاعلية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مجرد الامتثال للمتطلبات التنظيمية، إذ تُؤكّد على الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة تُحقّق نتائج إيجابية ومؤثرة لكل من المستفيدين والمجتمعات.

وينصب التركيز في هذا المحور على ضمان تحسين جميع جوانب تقديم الخدمات، من التقييم والتخطيط إلى التنفيذ والمراجعة، لتحقيق أفضل النتائج الممكنة للمستفيدين من الخدمات. كما يشدد هذا المحور على ضرورة ألا يقتصر دور مقدمي الخدمات على الالتزام بتلبية الاحتياجات الفورية للمستفيدين، بل أيضًا بالمساهمة في تحسين جودة حياتهم، وتعزيز تمكينهم، واحترام تفرد شخصياتهم وتقدير تنوع احتياجاتهم. ويعد هذا المحور عنصرًا أساسيًا يضمن التأثير الإيجابي والهادف للخدمات في حياة المستفيدين، مع السعي المستمر لتحقيق نتائج أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة، فهو بمثابة بوصلة تُرشّد المؤسسات نحو التميز في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، مع الإقرار بأن النجاح لا يُحصد بالامتثال للمعايير فحسب، بل بالتحسينات الملموسة في جودة حياة المستفيدين وتجاربهم.

الخصائص الرئيسية لمحور الفاعلية:

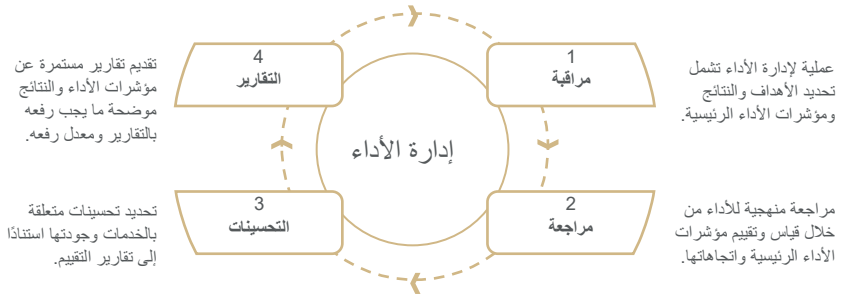
تعزيز جودة الحياة	مدفوعة بالبيانات	التحسين المستمر	الاسترشاد بالنتائج	الممارسات المبنية على الأدلة
تهدف الخدمات إلى تعزيز الجودة الشاملة لحياة مستخدمي الخدمة وتتجاوز تلبية احتياجاتهم الأساسية.	يتم استخدام جمع البيانات والتحليلات لقياس ورصد وتقييم وتعزيز جودة الخدمة، مما يسمح باتخاذ قرارات مبنية على الأدلة.	كل جوانب التخطيط وتقديم الخدمات خاضعة للتحسين المستمر مع التزام بالتعلم من التجارب السابقة وتكييف الخدمات لتحقيق نتائج أفضل.	تلتزم المنظمة بتحقيق نتائج قابلة للقياس تعزز رفاهية وجودة حياة مستخدمي الخدمة.	تُركز المنظمة على استخدام الممارسات المبنية على الأدلة، مؤكدة أن التدخلات والاستراتيجيات الخدمية مبنية على البحث وثبتت فعاليتها.

3.1 تدابير إدارة الأداء لتعزيز فاعلية وجودة الرعاية

3.1.1 المعيار

تضع المؤسسة نظامًا لإدارة الأداء يتضمن أهدافًا محددة للأداء ومؤشرات أداء رئيسية بما يتوافق مع النتائج المرجوة المتعلقة بالمستفيدين.

إرشادات حول المعيار:



1. تضع المؤسسة نظامًا لإدارة الأداء بما يتماشى مع توجهها الاستراتيجي ويدعمه. ويتضمن النظام إجراءات لتحديد أهداف الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية المُحددة، والقابلة للقياس، والقابلة للتحقيق، وذات الصلة، والمُحدد زمنيًا على مستوى المؤسسة والمنشأة والمستفيدين. كما يتضمن آلية فعّالة لجمع البيانات، وقياسها، وتقييمها، ورصدها، وإعداد تقارير عن مؤشرات الأداء الرئيسية ونتائجها، مما يُسهم في التحسين المستمر وتعزيز كفاءة الرعاية.
2. تحدد المؤسسة إجراءات التشغيل القياسية أو تضع دليلًا لإدارة الأداء يتضمن ما يلي:

- تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية
- أنواع البيانات المطلوب جمعها ومصادرها
- طرق وأدوات جمع البيانات
- دورية جمع البيانات وقياسها
- النماذج والقوالب المستخدمة
- الشخص المسؤول (أو الأشخاص المسؤولون)
- أصحاب المصلحة ذوي الصلة
- التحقق من البيانات
- المراجعة وتحليل الاتجاهات
- المتابعة وإعداد التقارير
- المتطلبات التنظيمية أو التشريعية
- التحسين المستمر

- كما يؤخذ في الاعتبار أي متطلبات لإعداد التقارير تحدها الهيئات أو السلطات التنظيمية.
3. تضع القيادة والإدارة مؤشرات الأداء الرئيسية المُحددة، والقابلة للقياس، والقابلة للتحقيق، وذات الصلة، والمُحدد زمنياً للأهداف الاستراتيجية والتشغيلية لقياس التقدم المحرز على مستوى المؤسسة ومنشآتها. كما تتولى تحديد وتوثيق وتعميم ما يلي، فيما يتعلق بكل مؤشر من مؤشرات الأداء الرئيسية:
 - مصادر بيانات القياس
 - طريقة الحساب
 - دورية إعداد التقارير
 - المسؤولية
 - المستهدفات
 4. تُحدد المؤسسة النتائج المرجوة من الرعاية لكل مستفيد بناءً على تقييم احتياجاته والتفضيلات الفردية له ولأسرته ومثليه. وتتم متابعة هذه النتائج بانتظام وتُرفع تقارير بشأنها إلى القيادة والإدارة لتحديد الفجوات واقتراح التغييرات اللازمة للتحسين المستمر.
 5. يرفع العاملون المسؤولون عن إدارة ومتابعة الأداء تقارير دورية حول نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى المؤسسة والمنشآت، حسب الاقتضاء، إلى القيادة والإدارة. كما يعملون على إجراء مراجعة وتحليل منهجي لنتائج الأداء واتجاهاتها لتوجيه أنشطة التحسين المستمر.

الأدلة المطلوبة:

1. نظام لإدارة الأداء، يُحدد إجراءات متابعة الأداء وإعداد التقارير الدورية.
2. دليل إدارة الأداء أو الإجراءات التشغيلية القياسية، بما في ذلك أنواع البيانات ومصادرها، وطرق وأدوات جمعها، والتحقق من صحتها، ودورية إعداد التقارير، والنماذج والقوالب المستخدمة، وأصحاب المصلحة، والمسؤوليات.
3. مؤشرات الأداء الرئيسية المُحددة، والقابلة للقياس، والقابلة للتحقيق، وذات الصلة، والمُحدد زمنياً للأهداف الاستراتيجية والتشغيلية على مستوى المؤسسة، بما في ذلك مصادر البيانات، وطرق الحساب، ودورية إعداد التقارير، والمسؤولين، والمستهدفات.
4. إعداد قائمة بالنتائج المرجوة لكل مستفيد، ومتابعتها بانتظام، وإعداد تقارير بشأنها.
5. المتابعة المنتظمة ورفع التقارير إلى القيادة والإدارة بشأن مؤشرات الأداء الرئيسية على مستوى المؤسسة والمنشآت.

المعيار 3.1.2

تضمن الإدارة إبلاغ العاملين بمسؤولياتهم المتعلقة بإدارة الأداء والالتزام بها، بما في ذلك المتابعة والتقييم وإعداد التقارير والتحسين.

إرشادات حول المعيار:

1. تُبلغ الإدارة العاملين المعنيين بأدوارهم ومسؤولياتهم بوحدة إدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي، بما في ذلك المتابعة والتقييم وإعداد التقارير.
يتم إعداد برامج تدريبية وتثقيفية لضمان وعي العاملين المعنيين بأدوارهم ومسؤولياتهم في إطار نظام إدارة الأداء والعمليات ذات الصلة. وتُراجع الإدارة بانتظام تنفيذ مختلف مهام إدارة الأداء، وتتأكد من الالتزام بالمسؤوليات.
2. تسعى المؤسسة لبناء قدرات عامليها في إدارة الأداء من خلال توفير أنشطة التدريب والتطوير التي تشمل إرشادات حول إدارة الأداء وإجراءات التشغيل القياسية، مع الاحتفاظ بسجلات حضور العاملين لهذه الأنشطة التدريبية.
3. تسعى المؤسسة لبناء قدرات عامليها في مجال إدارة الأداء، وتستخدم التعلم التفاعلي، حيث يمكنهم طرح الأسئلة، وطلب التوضيحات، ومناقشة المشكلات والمخاوف المتعلقة بإدارة الأداء بشكل جماعي وتعاوني. كما تُسجل عامليها في منصات ومنتديات متخصصة في إدارة الأداء.

الأدلة المطلوبة:

1. مواد تدريبية وتوعوية متخصصة حول إرشادات إدارة الأداء أو إجراءات التشغيل القياسية، مع التركيز على كيفية وضع مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة، والقابلة للقياس، والقابلة للتحقيق، وذات الصلة، والمُحدد زمنيًا، وقياسها ومتابعتها.
2. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في إدارة الأداء.
3. مبادرات ووسائل لبناء قدرات العاملين في إدارة الأداء.

3.2 تصميم وتقديم خدمات فعّالة

3.2.1 المعيار

تعطي المؤسسة الأولوية لتصميم وتقديم خدمات فعّالة تتنبأ باحتياجات مختلف المستفيدين وتلبيها.

إرشادات حول المعيار:

1. تحدد المؤسسة إجراءات تصميم الخدمات الجديدة وتطوير الخدمات القائمة، مع الإشارة إلى ما يلي:
 - تحليل الوضع الراهن
 - لتشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم
 - دراسة أفضل الممارسات الدولية المتبعة في المجال
 - إجراء المقارنات المعيارية بالمؤسسات ذات الصلة محليًا وإقليميًا
 - تقديم خدمات تجريبية وتقييمها
 - طرح الخدمات والتوسع في تقديمهاتولي القيادة والإدارة اهتمامًا بالغًا لتخطيط وتصميم خدمات فعّالة تلبّي احتياجات المستفيدين المتنوعة والمتغيرة، وتراعي توقعاتهم. كما يحرصان على تمثيل أصحاب المصلحة الرئيسيين في المؤسسة، والتشاور معهم، وإشراكهم من خلال أساليب علمية لجمع البيانات الكمية والنوعية، مثل الاستبيانات، وجلسات العصف الذهني، ومجموعات التركيز، والمقابلات المُعمّقة، وغيرها.
2. ويتم توثيق وتحليل المخرجات الناتجة عن التشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم باستمرار، وذلك لتوجيه تصميم الخدمات وتخطيطها.
3. تحتفظ المؤسسات بسجلات الاقتراحات والتغذية الراجعة القيّمة الناتجة عن التشاور مع أصحاب المصلحة وإشراكهم. كما تحتفظ بسجلات التحسينات أو الابتكارات المتعلقة بالخدمات والتي يتم تنفيذها نتيجة التشاور مع أصحاب المصلحة أو تطوير العمليات.
4. تسعى المؤسسة جاهدةً إلى الاطلاع المستمر على أفضل الممارسات الدولية والإقليمية القائمة على الأدلة لمواكبة أحدث التطورات. وتُساعد دراسة هذه الممارسات المؤسسة على تحديد أكثر المنهجيات فاعلية والتدخلات القائمة على الأدلة التي يُمكن اعتمادها.
- وتُراعي المؤسسة السياق والثقافة المحلية لاعتماد أفضل الممارسات الدولية، مع إجراء التوطنين اللازم لضمان توافق التدخلات ومراعاتها للثقافة المحلية، وبما يتناسب مع تفضيلات المستفيدين وخياراتهم الثقافية والروحية.
5. تقوم المؤسسة بإجراء مقارنات معيارية مع جهات ومؤسسات محلية وإقليمية ودولية رائدة في مجال تقديم الخدمات، والتي أثبتت تميزها في نماذج تقديم الخدمات. وتُثري هذه المقارنات جهود المؤسسة في التميز، والتي تهدف إلى تطوير خدماتها، وتعزيز رضا العملاء، والارتقاء بالقدرة التنافسية.

6. تحتفظ المؤسسة بسجلات التغييرات والتحديثات التي تطرأ على نموذج أعمالها أو تقديم خدماتها، استنادًا إلى أحدث الدراسات لأفضل الممارسات الدولية والبحوث القائمة على الأدلة، بالإضافة إلى المقارنات المعيارية بجهات ومؤسسات محلية وإقليمية ودولية رائدة في هذا المجال.

الأدلة المطلوبة:

1. إجراءات تصميم الخدمات الجديدة وتطوير الخدمات القائمة، مع توضيح إجراءات تحليل الوضع الراهن، والتشاور مع أصحاب المصلحة، والمقارنات المعيارية وأفضل الممارسات.
2. سجلات مشاركة أصحاب المصلحة في المؤسسة، بمن فيهم عاملوها، وقيادتها وإدارتها، والمستفيدون وممثلوهم، وشركاؤها، وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين، في تصميم الخدمات وتطويرها.
3. سجلات التحسينات أو الابتكارات التي تم إدخالها على الخدمات، والنتيجة عن التشاور مع أصحاب المصلحة وتطوير العمليات التنظيمية.
4. دراسات لأفضل الممارسات القائمة على الأدلة إقليميًا ودوليًا.
5. إجراء مقارنات معيارية بالجهات أو المؤسسات الرائدة في هذا المجال والمشهود لها بالتميز في نماذج تقديم الخدمات محليًا وإقليميًا ودوليًا.
6. التحديثات التي تم إدخالها على نموذج عمل المؤسسة أو نموذج تقديم الخدمات بناءً على دراسات حديثة لأفضل الممارسات أو المقارنات المعيارية.

المعيار 3.2.2

طرق وقنوات متنوعة لتقديم الخدمات لتلبية مختلف احتياجات المستفيدين.

إرشادات حول المعيار:

1. تعمل المؤسسة على تنوع طرق تقديم خدماتها لتشمل الخدمات الرقمية، والخدمات عن بُعد، والخدمات المجتمعية، بما يتناسب مع نطاق عملها والخدمات التي يتم تقديمها. وتسعى المؤسسة جاهدةً لاستخدام قنوات فعالة متعددة في تقديم الرعاية، مع مراعاة الاحتياجات والتفضيلات المتغيرة والمتباينة للمستفيدين، وتعظيم أوجه استفادتهم.
- كما تسعى أيضًا إلى الاستجابة والتنبؤ بالاحتياجات المتغيرة للمستفيدين وأسرهم ومقدمي الرعاية من خلال تمديد ساعات العمل. ويساعد توزيع ساعات تقديم الرعاية على مدار اليوم، بما يشمل نوبات العمل الصباحية والمسائية، على تلبية احتياجات المستفيدين، وتعزيز سلامتهم، وزيادة رضاهم.
2. تُبلغ الإدارة أصحاب المصلحة المعنيين بالتغييرات والتحديثات في أساليب وقنوات تقديم الخدمات باستمرار وفي الوقت المناسب، وذلك باستخدام وسائل متنوعة، مثل موقعها الإلكتروني، ومركز الاتصال، والإعلانات، والرسائل النصية القصيرة، والتواصل المباشر، وغيرها.

الأدلة المطلوبة:

1. التنوع في قنوات تقديم الخدمات، بما يتناسب مع نطاق خدمات المؤسسة.
2. إبلاغ المستفيدين بالمستجدات كإنتقطاع الخدمات، وتحديثات قنوات تقديمها، واستئناف الخدمات الحيوية.

المعيار 3.2.3

تضمن المؤسسة استمرارية تقديم الرعاية للمستفيدين.

إرشادات حول المعيار:

1. تضع المؤسسة خطة شاملة لإدارة استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ والأزمات، مع التركيز على استمرارية الخدمات الحيوية. وتسعى المؤسسة جاهدةً إلى الحد من تأثير إنتقطاع الخدمات على المستفيدين مع استمرارية الخدمات الحيوية التي يحصلون عليها.
تضمن المؤسسة استمرار أنشطة الرعاية أثناء حالات الطوارئ والأزمات من خلال وضع خطط طوارئ، وخاصةً لخدماتها الحيوية، لضمان حصول المستفيدين على الرعاية الحرجة.
2. وتخطط المؤسسة وتعمل على إعداد وسائل بديلة لتقديم خدماتها الحيوية أثناء الإنتقاعات، باستخدام قنوات خدمة ومواقع أو مُقدّمي خدمات مُختلفين من خلال عمليات الإحالة المُنسقة. كما تتولى إعداد مواد الطوارئ (مثل الجداول الزمنية، والتوعية، وتخطيط الأنشطة، والدروس، وغيرها) لتقديم الدعم والاستشارات عن بُعد، حسب الإقتضاء.

الأدلة المطلوبة:

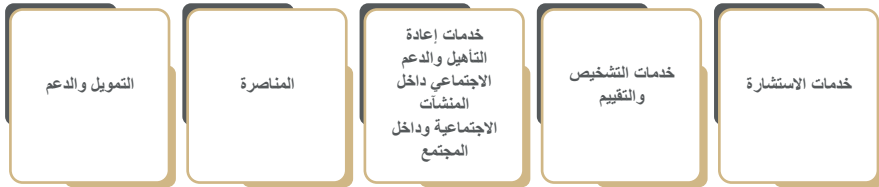
1. خطة لإدارة استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ والأزمات.
2. سجلات التخطيط للطوارئ بما في ذلك تقديم الدعم عن بعد، وخطط الأنشطة والجداول الزمنية، والمواد، حسب الإقتضاء.

3.3 الإحالات المنسقة والفعالة

3.3.1 المعيار

المؤسسة مُجهزة ومستعدة لتقديم الاستشارات للمستفيدين وممثليهم بشأن خدمات الإحالة الملائمة والأنسب لاحتياجاتهم.

إرشادات حول المعيار:



1. تُعد المؤسسة وتحتفظ بقائمة شاملة لمُقدّمي الخدمات العاملين في الإمارة، وتشمل جميع المجالات ذات الصلة بفتات المستفيدين، ويتم تصنيفها حسب مُقدم الخدمة ونوع الخدمة. وتشمل القائمة مُقدمي خدمات مُختلفين، ومجموعات وأفراد داعمين ومناصرين من المجتمع، ومجموعات دعم معنية برعاية المُستفيدين، مع توفيرها للعاملين والأسر حسب الحاجة. ويتم إجراء تحديث دوري لقائمة خدمات الإحالة بناءً على تغيرات السوق والتغذية الراجعة من المستفيدين لضمان ملاءمتها وكفائتها ورضا العملاء.
2. تُبرم المؤسسة شراكات رسمية وموثقة مع مُقدّمي الخدمات ذوي الصلة في الإمارة لتعزيز الرعاية المتكاملة للمستفيدين وسلامتهم وجودة حياتهم. وتسعى جاهدةً لإقامة اتفاقات تعاون وشراكات هادفة مع مختلف مُقدّمي الخدمات ذوي الصلة، وشبكات الدعم المجتمعي، والهيئات الحكومية حسب الاقتضاء. تعمل المؤسسة على تطوير وتوثيق إجراءات مخصصة لعمليات الإحالة، مع تدريب عامليها وإدارتها على تطبيقها، وإطلاع المستفيدين وممثليهم عليها. وينبغي أن تستند استشارات وقرارات الإحالة إلى مصلحة المستفيد، والتقييم الدقيق لاحتياجاته، والمعرفة الوافية بالسوق.
3. وتحتفظ المؤسسة بسجلات حضور العاملين لأنشطة التدريب والتوعية المتخصصة المتعلقة بعملية الإحالة وتقديم الاستشارات للمستفيدين وأسرههم.
4. تعتمد المؤسسة نظامًا أو آليةً لمتابعة حالات الإحالة، بما في ذلك توثيق المستفيدين الذين تمت إحالتهم، وتاريخ الإحالة، ومُقدمي الخدمات الذين تمت الإحالة إليهم، ونتائج متابعة الإحالة، ورضا المستفيد عن مُقدم الخدمة المُحال إليه.

الأدلة المطلوبة:

1. إعداد قائمة بجميع خدمات الإحالة (المتعلقة بالمستفيدين) الموجودة داخل الإمارة، وتصنيفها حسب نوع الخدمة/مُقَدَّم الخدمة.
2. اتفاقيات أو مذكرات تفاهم مع مُقَدِّمي الخدمات ذوي الصلة لتسهيل عمليات الإحالة ودعم خيارات رعاية المستفيدين، وضمان سلامتهم وجودة حياتهم.
3. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في عمليات الإحالة وخدماتها.
4. آلية لمتابعة المستفيدين المُحالين لضمان حصولهم على الرعاية، وتحديث قائمة خدمات الإحالة ومذكرات التفاهم.

3.4 متابعة الأداء وتقييمه

المعيار 3.4.1

تقوم المؤسسة بقياس وإعداد تقارير بشأن مؤشرات الأداء التي تُعزز ضمان الجودة وتُسهم في تحسين جودة حياة المستفيدين.

إرشادات حول المعيار:

1. تضمن المؤسسة المتابعة المستمرة لمؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد تقارير بشأنها، وفقًا لما تقررته الجهة التنظيمية، في أطر زمنية وبدورية محددة.
وتحسب المؤسسة نسبة رضا العاملين بشكل عام عن وظائفهم/جهة عملهم.
2. تحسب المؤسسة نسبة الحوادث التي تمت معالجتها من إجمالي عدد الحوادث التي تم الإبلاغ عنها.
3. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين الذين حققوا النتائج المرجوة المخطط لها.
4. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين المُحالين أو المُحولين إلى مُقدمي خدمات آخرين بناءً على احتياجاتهم من الرعاية.
5. تحسب المؤسسة نسبة المهنيين الاجتماعيين المُرخصين إلى المستفيدين لكل نوع من أنواع المهن الاجتماعية في بيئة الرعاية الاجتماعية.
6. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين الذين أُعيد دمجهم في أسرهم/عملهم/مدارسهم، بما يتناسب مع نطاق عملها.
7. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين الذين أفادوا بمشاركتهم في تخطيط رعايتهم.
8. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين الذين أفادوا بشعورهم بالكرامة والاحترام أثناء تلقيهم الرعاية.
9. تحسب المؤسسة نسبة رضا المستفيدين بشكل عام عن الرعاية/الخدمات المقدمة.
10. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين الذين لديهم خطط رعاية شخصية.
11. تحسب المؤسسة نسبة المستفيدين المشاركين في الأنشطة الاجتماعية والترفيهية في منشآت الإقامة المدعومة.
12. تحسب المؤسسة نسبة شكاوى أصحاب المصلحة التي تم حلها خلال الفترة المحددة.
13. تُوثق المؤسسة عدد التحسينات التي تم إدخالها على الخدمات بناءً على التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة المعنيين بالمنشأة.
14. تُوثق المؤسسة عدد المتطوعين المُشاركين في عملياتها وأنشطتها.
15. تُوثق المؤسسة عدد الشراكات المجتمعية الفعالة والتعاون من خلال الاتفاقيات ومذكرات التفاهم.

الأدلة المطلوبة:

1. نسبة رضا العاملين بشكل عام عن وظائفهم/جهة عملهم.
2. نسبة الحوادث التي تمت معالجتها من إجمالي عدد الحوادث التي تم الإبلاغ عنها.
3. نسبة المستفيدين الذين حققوا النتائج المرجوة المخطط لها.
4. نسبة المستفيدين المُحالين أو المُحولين إلى مُقدمي خدمات آخرين بناءً على احتياجاتهم من الرعاية.
5. نسبة المهنيين الاجتماعيين المُرخصين إلى المستفيدين في كل نوع من أنواع المهن في بيئة الرعاية الاجتماعية.
6. نسبة المستفيدين الذين أُعيد دمجهم في أسرهم/عملهم/مدارسهم.
7. نسبة المستفيدين الذين أفادوا بمشاركتهم في تخطيط رعايتهم.
8. نسبة المستفيدين الذين أفادوا بشعورهم بالكرامة والاحترام أثناء تلقيهم الرعاية.
9. نسبة رضا المستفيدين بشكل عام عن الرعاية/الخدمات المقدمة.
10. نسبة المستفيدين الذين لديهم خطط رعاية شخصية.
11. نسبة المستفيدين المشاركين في الأنشطة الاجتماعية والترفيهية في منشآت الإقامة المدعومة.
12. نسبة شكاوى أصحاب المصلحة التي تم حلها خلال الفترة المحددة.
13. عدد التحسينات التي تم إدخالها على الخدمات بناءً على التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة المعنيين بالمنشأة.
14. عدد المتطوعين المُشاركين في عمليات المؤسسة وأنشطتها.
15. عدد الشراكات المجتمعية الفعالة والتعاون من خلال الاتفاقيات ومذكرات التفاهم.

3.5 تعزيز الابتكار والتحسين المستمر

المعيار 3.5.1

تشجع المؤسسة ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في تصميم الخدمات وتقديمها.

إرشادات حول المعيار:

-
1. تتولى المؤسسة إعداد استراتيجيات لتعزيز مبادرات الابتكار والتحسين المستمر في نطاق عملياتها، مع ضمان توافقها مع رؤية المؤسسة ورسالتها.
- وتشجع القيادة العاملين وُشركهم في طرح الأفكار المبتكرة وتطبيقها، مما يُرسخ ثقافةً تُمكنهم من اقتراح أفكار جديدة وجريئة للتحسين. كما تدعم تخصيص الموارد الكافية (البشرية والمالية والزمنية) لمشاريع الابتكار، لتعكس بذلك التزامها وتقديرها للمبتكرين.
- تشجع القيادة والإدارة تصميم الخدمات وتقديمها بفاعلية من خلال التأكيد على أهمية الاسترشاد بأفضل الممارسات الحالية والمنهجيات القائمة على الأدلة.
2. كما أنها تعمل على تعزيز الدمج المنهجي لآراء أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة منهم، بما في ذلك مخاوفهم وشكاواهم، في جهود المؤسسة لتطوير الخدمات ودفع عجلة التحسين المستمر.
3. تضع المؤسسة أهدافاً لتوليد الأفكار المبتكرة وتنفيذها، بالإضافة إلى التحسين المستمر، حيث تقوم بقياس ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتعزيز التميز والنمو المؤسسي.
- كما تشجع على تطبيق الدروس المستفادة، ورعاية الأفكار والابتكارات الجديدة من خلال توفير الدعم والموارد اللازمة للعاملين لدفع عجلة التحسين المستمر.
4. تتمتع المؤسسة بطموح كبير وتسعى جاهدة للمشاركة في جوائز الابتكار والتميز في نطاق خدماتها، محلياً ودولياً، لتعزيز سمعتها وميزتها التنافسية ورضا عملائها.

الأدلة المطلوبة:

1. استغلال وتطبيق الابتكارات في تصميم الخدمات وتقديمها.
2. تحسين الخدمات بناءً على تحليل التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة وشكاواهم ومخاوفهم.
3. قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالابتكار والتحسين المستمر، وإعداد تقارير بشأنها، بما في ذلك جوائز الابتكار والتميز المؤسسي.
4. سجلات الجوائز أو المشاركة في جوائز الابتكار والتميز ذات الصلة بمجال خدمات المؤسسة.

القسم هـ

المحور الرابع: التركيز على المستفيدين



يُمثل التركيز على المستفيدين حجر الزاوية في إطار ريادة. وهو يدل على الالتزام بإعطاء الأولوية لجودة حياة الأفراد والمجتمعات وكرامتهم. ويرتكز هذا النهج على الاعتراف بأن كل شخص متميز عن غيره باحتياجاته وتفضيلاته وتطلعاته الفريدة. ومن خلال تبني نهج يركز على المستفيدين، يتعهد مقدمو خدمات الرعاية الاجتماعية بتصميم وتقديم الخدمات بطريقة لا تقتصر على معالجة المخاوف الآتية فحسب، بل تعزز أيضًا الشعور بالتمكين والاستقلالية واحترام تفرد كل مستفيد. ويضمن هذا المحور أن كل جانب من جوانب التدخلات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية، من التقييم والتخطيط إلى تقديم الخدمات وتقييمها، مدفوع بالفهم السليم والاستجابة لاحتياجات المستفيدين وآرائهم.

كما أن دمج التركيز على المستفيدين في معايير جودة الرعاية الاجتماعية يعزز الالتزام بالتحسين المستمر والمساءلة. ويدفع هذا النهج مُقدّمي خدمات الرعاية الاجتماعية إلى التفاعل مع المستفيدين وأسرهم ومجتمعاتهم، والسعي إلى الحصول على آرائهم وملاحظاتهم ومعرفة تفضيلاتهم لرسم ملامح الرعاية والدعم المُقدّمين للأفراد. ويعزز هذا النهج ثقافة الشمول بين دوائر تقديم الخدمات، مما يعزز بدوره الثقة والشراكات.

ومع شروع مقدمي الخدمات في رحلة تعزيز التركيز على المستفيدين، فإنه من الضروري إدراك أنهم لا يسعون فقط إلى تلبية احتياجاتهم الآتية، بل أيضًا إلى إثراء حياتهم، وتعزيز جودة حياتهم، والحفاظ على كرامتهم كأفراد ذوي قيمة في المجتمع.

الخصائص الرئيسية للخدمات التي تُركّز على المستفيد:

- **التركيز على المستفيد:** تهدف الخدمات التي تركز على المستفيدين إلى تلبية الاحتياجات والتفضيلات الفريدة لكل مستفيد، وهو ما يتطلب فهم مقدمو الخدمات لظروف الفرد وأهدافه بشكل شامل، مما يؤدي إلى تصميم خدمات مُخصصة تتوافق تمامًا مع تلك المتطلبات الفردية التي تم تحديدها.
- **المرونة والاستجابة:** غالبًا ما تكون الخدمات التي تُركّز على المستفيد أكثر مرونة واستجابة من الخدمات التقليدية، مما يعني أن مقدم الخدمة على استعداد لتكييفها لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمستفيد، مع تمكين المستفيد من المشاركة في تحديد كيفية تقديم الخدمة.
- **التعاون:** غالبًا ما تتضمن الخدمات التي تركز على المستفيد التعاون بين المستفيد ومقدم الخدمة وغيرهم من أصحاب المصلحة، مثل أفراد الأسرة ومُقدّمي الرعاية الاجتماعية ومهنيي الرعاية الصحية. ويُسهّم هذا التعاون في ضمان حصول المستفيد على الدعم الأكثر شمولاً وفعالية.
- **مدفوعة بالبيانات:** غالبًا ما تعتمد الخدمات التي تركز على المستفيد على البيانات والتحليلات لفهم احتياجاته بشكل أفضل وتحديد الجوانب التي يُمكن تحسين الخدمات فيها. ويمكن استخدام هذه البيانات لتطوير الخدمات لتصبح أكثر فاعلية واستهدافًا، ومتابعة التقدم الذي يحرزه المستفيدون مع مرور الوقت.
- **الشمول:** لضمان حصول جميع الأفراد، وخاصة أولئك المنتمين إلى الفئات المهمشة أو الضعيفة، على فرص متساوية في الوصول إلى الموارد والخدمات، مما يجعل النظام أكثر فاعلية وإنصافًا واستدامة.



4.1 الرعاية التي تتسم بالرحمة والشمول

4.1.1 المعيار

طاقم عمل رحيم قادر على تقديم خدمات قائمة على قيم الاحترام والإحسان والكرامة، والتي تتجلى في أنشطة الرعاية اليومية.

إرشادات حول المعيار:

1. تضع المؤسسة مدونة السلوك الأخلاقي الخاصة بها، بما يتماشى مع قيمها التنظيمية، والتي يقرها جميع العاملين والممارسين بشكل دوري. وتشير هذه المدونة إلى المبادئ والقيم التي تركز عليها أنشطة الرعاية في المؤسسة، حيث يُعدّ التركيز على المستفيدين وكرامتهم حجر الزاوية. كما تعتمد المؤسسة مدونة السلوك الصادرة عن الجهة التنظيمية وهيئة الموارد البشرية المختصة.

الأدلة المطلوبة:

1. مدونة السلوك الأخلاقي التي أقرها العاملون والممارسون، مع التركيز على المستفيدين وقيم الرعاية التي تحفظ الكرامة، فضلاً عن التعميم المستمر لقيم المؤسسة ومدونة قواعد السلوك.

4.1.2 المعيار

تدريب العاملين على رعاية المستفيدين من أصحاب الخلفيات المتنوعة، بما في ذلك العمر والجنسية والعرق واللغة والثقافة والدين والجنس والإعاقة، مع الحفاظ على كرامتهم وضمان شعورهم بالتقدير والاحترام.

إرشادات حول المعيار:



دمج



المساواة



التنوع

1. تضمن المؤسسة عدم تعارض خدماتها مع حقوق الإنسان، أو حقوق أصحاب الهمم، أو أي تشريعات أخرى تتعلق بالحقوق المعمول بها في الإمارة.
وتعمل المؤسسة على إعداد سياسة تتعلق بالتنوع والإنصاف والشمول وتحديثها باستمرار، مما يُبرز التزامها بهذه المبادئ تجاه عاملها والمستفيدين.
كما توفر المؤسسة التدريب والتوجيه للعاملين حول سياسات وإرشادات التنوع والإنصاف والشمول لضمان تطبيقها في أنشطة الرعاية اليومية، حيث يتعين على العاملين تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين من مختلف الفئات العمرية والأديان والجنسيات والألوان واللغات والثقافات والأجناس أو أصحاب الهمم على قدم المساواة، مع منحهم شعورًا بالتقدير والاحترام.
وتعمل المؤسسة على تقييم برامج وسياسات التدريب الحالية لتحديد الفجوات المتعلقة بالتنوع والإنصاف والشمول، وتحديد مواطن التحسين اللازمة.
2. تتولى المؤسسة إعداد مواد تدريبية وتوعوية حول مبادئ التنوع والإنصاف والشمول، بما في ذلك الشمولية في الثقافة وأماكن العمل والخدمات وإمكانية الوصول.
وتُركّز هذه المواد على الحقوق والامتيازات التي تُنصّ عليها القوانين واللوائح المعمول بها (التشريعات القائمة على الحقوق) في دولة الإمارات العربية المتحدة لمختلف الفئات المستفيدة من خدمات المؤسسة (أصحاب الهمم، والأطفال، وكبار السن، ومجهولي النسب، وغيرهم).
تحتفظ المؤسسة بسجلات حضور العاملين لأنشطة التدريب والتوعية المتخصصة في التنوع والإنصاف والشمول، بالإضافة إلى حقوق المستفيدين وامتياراتهم.
3. تعمل المؤسسة على وضع خطط وتنفيذ حملات مجتمعية لدعم ورفع وعي أفراد المجتمع بحقوق مختلف الفئات المستفيدة من خدماتها، مثل أصحاب الهمم أو المصابين بالتوحد ومتلازمة داون والأطفال والنساء وكبار السن والأسر محدودة الدخل، وغيرهم.
ويمكن إطلاق هذه الحملات إلكترونيًا باستخدام قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة، أو ميدانيًا في مختلف الأماكن المجتمعية والعامة، مثل المدارس والأندية ومراكز التسوق والحدائق، وغيرها.

الأدلة المطلوبة:

1. سياسة التنوع والإنصاف والشمول التي تم إعدادها للمؤسسة وإرسالها إلى أصحاب المصلحة ذوي الصلة.
2. مواد تدريبية وتوعوية تتناول التنوع والإنصاف والشمول، مع التركيز على حقوق الفئات المستفيدة وامتياراتها وفقًا لتشريعات دولة الإمارات العربية المتحدة.
3. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في التنوع والإنصاف والشمول، مع التركيز على حقوق المستفيدين وامتياراتهم.
4. حملات مجتمعية (عبر الإنترنت أو ميدانية) للدفاع عن حقوق الإنسان وحقوق مختلف الفئات المستفيدة.

4.2 تخطيط وتقديم الرعاية التي تركز على المستفيد

المعيار 4.2.1

استخدام إرشادات موحدة ونهج شامل لتقييم احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم، لتحديد خطة الرعاية الأنسب والشخصية.

إرشادات حول المعيار:

1. تقوم المؤسسة بإعداد إرشاداتها أو منهجيتها الموحدة، وتوثيقها، ومشاركتها مع العاملين لاستخدامها باستمرار لتقييم احتياجات المستفيدين المتعلقة بالرعاية. ويتم تحديث هذه المنهجيات أو الإرشادات دوريًا لتعكس أفضل الممارسات وتضمن الكفاءة. وتضمن القيادة والإدارة تدريب العاملين وكفاءتهم في استخدام هذه الإرشادات. كما تجري فحوصات عشوائية لضمان توحيد الممارسات و عملية التقييم.
2. تستخدم المؤسسة أدوات تقييم موحدة معروفة ومستخدمة في الممارسات القائمة على الأدلة في مختلف التخصصات. كما تحتفظ بسجلات لهذه الأدوات وأي تخصصات أو تعديلات تم إجراؤها لتناسب السياق المحلي للرجوع إليها وتحسينها مستقبلاً.
3. تتبع المؤسسة إجراءات تقييم الاحتياجات الشاملة للمستفيدين، بما في ذلك احتياجاتهم الجسدية والعقلية والنفسية والمالية والتعليمية والاجتماعية، بالإضافة إلى تفضيلاتهم الفردية. كما أنها تأخذ في الاعتبار تفضيلات أسرهم، ومقدمي الرعاية الخاصين بهم، وممثلهم، أو مناصريهم، عند الاقتضاء. تُشرك المؤسسة فريقاً متعدد التخصصات لتقييم احتياجات المستفيدين بشكل جماعي والاستفادة منها في تصميم خيارات الرعاية المتاحة لهم. وقد يتكون الفريق من مهنيي الصحة النفسية، مثل الأخصائيين النفسيين، ومهنيي الرعاية الاجتماعية، بمن فيهم الأخصائيون الاجتماعيون والمستشارون، ومهنيي الرعاية الصحية، بمن فيهم أخصائيو العلاج الطبيعي، وأخصائيو النطق والمعالجون المهنيون، والأطباء النفسيون. وقد يضم الفريق أيضًا مهنيين آخرين، حسبما يقتضي نطاق الخدمات المقدمة. ويُجري الفريق، بشكل جماعي وتعاوني، التقييمات ويتولى إعداد خطط الرعاية الفردية، مستندًا إلى مدخلات متعددة التخصصات لتلبية الاحتياجات والتفضيلات الشاملة للمستفيدين.

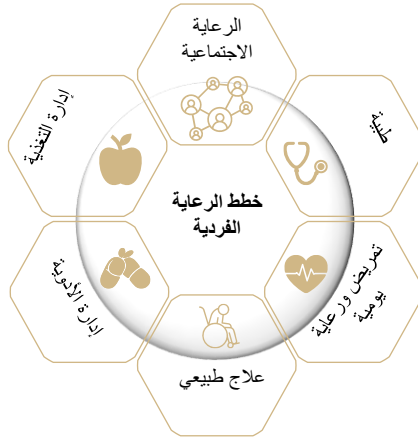
الأدلة المطلوبة:

1. إرشادات (أو منهجية) موحدة تستخدم لتقييم احتياجات المستفيدين.
2. مقاييس تقييم موحدة مُعدّمة لتقييم احتياجات المستفيدين.
3. استخدام نهج شامل لتقييم الاحتياجات وتخطيط الرعاية من خلال إشراك فريق متعدد التخصصات.

المعيار 4.2.2

يتم تقييم احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم الفردية بشكل دوري، وتسجيلها، وإبلاغهم أو إبلاغ ممثليهم بها للحصول على موافقتهم المستنيرة على خطط الرعاية.

إرشادات حول المعيار:



1. تضمن المؤسسة تخصيص خطة رعاية فردية لكل مستفيد، ويتم إعدادها بناءً على احتياجاته وتفضيلاته الفردية التي تم التوصل إليها من خلال التقييم، بالإضافة إلى احتياجات وتفضيلات أسرته ومقدمي الرعاية الخاصين به أو ممثليه. ويجب احترام خيارات المستفيدين وتلبيتها قدر الإمكان، حتى عند رفضهم خيارات الرعاية المقترحة.

هذا وتؤثر التفضيلات الفردية للمستفيدين وأسرههم على جوانب عديدة من الرعاية، ومنها:

- نوع العلاج: فردي أو جماعي.
- المعالجون أو الأشخاص الذين يرغبون في مشاركتهم.
- كيفية مخاطبتهم بالطريقة المفضلة لهم.
- مكان العلاج.
- طاقم العمل (ذكور/إناث فقط) وأماكن الرعاية.
- مواعيد ومدة جلسات العلاج.
- مرافقة أفراد الأسرة أو الزوار.
- الملابس، والغسيل، وتغيير الفراش، وروتين العناية الذاتية، ووقت النوم، ووقت الاستيقاظ.
- الاحتياجات والتفضيلات الغذائية.
- الأنشطة والاهتمامات.

- وتتضمن خطط الرعاية الفردية خيارات الأفراد لاستمرارية الرعاية في حالات الطوارئ والأزمات، بالإضافة إلى أي معلومات مطلوبة.
- تحتفظ المؤسسة بسجلات لعملية تقييم المستفيدين الأفراد، بما في ذلك دراسات حالاتهم وتقييم احتياجاتهم. وتتضمن هذه السجلات مدخلات الفريق متعدد التخصصات، والمستفيد، وأسرته، بالإضافة إلى أي تحديثات أو تعديلات عليها.
2. وتعتمد المؤسسة آلية لمراجعة وتعديل خطط رعاية المستفيدين بشكل دوري لتلبية احتياجاتهم وتفضيلاتهم وظروفهم المتغيرة.
3. تعمل المؤسسة على إعداد وتطبيق إجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة، حيث تُزود المستفيدين وممثلهم بجميع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة بشأن رعايتهم.
- وتقوم المؤسسة بالتواصل وتوضيح خيارات الرعاية المقترحة في خطة الرعاية الفردية، والإجابة على أسئلة المستفيدين وممثلهم، والحصول على موافقتهم المُستنيرة كتابيًا.
4. تتواصل المؤسسة وعاملوها بانتظام مع المستفيدين وممثلهم لضمان فهمهم ومواءمة خيارات الرعاية المتاحة لهم مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم الفردية.
- كما تنظم المؤسسة فعاليات، مثل اللقاءات والاجتماعات، بهدف إشراك المستفيدين وممثلهم بفاعلية وإطلاعهم باستمرار على آخر المستجدات طوال فترة تقديم الرعاية. كما توفر موادًا وموارد تعليمية لمساعدة المستفيدين على فهم خيارات الرعاية المتاحة لهم بشكل أفضل والاختيار من بينها.

الأدلة المطلوبة:

1. خطط رعاية فردية للمستفيدين، تتضمن نتائج تقييم الاحتياجات، والتفضيلات الفردية، وخيارات استمرارية الرعاية الحرجة في حالات الطوارئ، بالإضافة إلى أي معلومات أخرى مطلوبة.
2. تحديثات وتحديثات على خطط الرعاية الفردية للمستفيدين بناءً على إعادة التقييم الدوري والتغذية الراجعة من المستفيدين (أو ممثلهم).
3. الموافقات المستنيرة المُوقعة من المستفيدين أو من ينوب عنهم، لتأكيد إشراكهم وفهمهم وموافقتهم على خطة الرعاية الفردية وأي تحديثات عليها.
4. فعاليات دورية خاصة بالمستفيدين لإبلاغهم بخيارات الرعاية المقترحة وإطلاعهم وممثلهم على التقدم المحرز.

4.3 الحفاظ على التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين

4.3.1 المعيار

تهدف الخدمات إلى تمكين المستفيدين وتشجيعهم على متابعة اهتماماتهم والحفاظ على انخراطهم اجتماعيًا، مما يدعم جودة حياتهم.

إرشادات حول المعيار:

1. تسعى المؤسسة جاهدةً إلى دعم استقلالية المستفيدين وتمكينهم من خلال توفير رعاية شخصية في منشآت الإقامة المدعومة، بهدف تعزيز استقلاليتهم في دوائرهم الاجتماعية والمجتمع الأوسع، مع التركيز على الأثر الإيجابي للحفاظ على انخراطهم في الأنشطة الاجتماعية. وتتبع المؤسسة نهجًا اجتماعيًا في تصميم الخدمات، حيث يُتيح تخطيط الرعاية مساحة لمتابعة الاهتمامات الشخصية والتفاعل الاجتماعي. كما يُولي تخطيط الرعاية أهمية بالغة للحفاظ على الروابط الاجتماعية والعلاقات بين المستفيدين وأحبائهم، وربما مع أقرانهم في الرعاية. وتُخصص المؤسسة مساحات داخل مبانيها للمستفيدين لقضاء وقت في التواصل والتفاعل الاجتماعي خارج إطار تقديم الخدمات. كما تُخصص مساحات للاستمتاع ببعض الأنشطة مثل مشاهدة الأفلام، أو المشاركة في الفنون الأدائية (الموسيقى، الغناء، الدراما، المسرح، الرقص، مسرح العرائس، إلخ).
2. تحتفظ المؤسسة بسجلات حضور ومشاركة المستفيدين وأسرهم وأصدقائهم في الأنشطة المخصصة لتعزيز التفاعل الاجتماعي ورتابهم داخل منشآت الإقامة المدعومة.
3. تتولى المؤسسة إعداد برنامج يوفر للمستفيدين أنشطة ومهارات تعليمية تتوافق مع اهتماماتهم ونتائجهم المرجو تحقيقها، مما يساعدهم على تحقيق شغفهم. كما ترفع المؤسسة تقارير دورية إلى القيادة والإدارة حول معدلات مشاركة المستفيدين، وتنمية مهاراتهم، وإنجازاتهم التعليمية، مع التركيز على الأثر الإيجابي للتفاعل الاجتماعي والتواصل داخل منشآت الإقامة المدعومة.

الأدلة المطلوبة:

1. خطط أنشطة ترفيهية وبدنية واجتماعية وتعليمية لتعزيز الدمج الاجتماعي للمستفيدين في منشآت الإقامة المدعومة.
2. سجلات توضح معدلات مشاركة المستفيدين في الأنشطة الترفيهية والبدنية والاجتماعية والتعليمية التي تنظمها منشآت الإقامة المدعومة.
3. تقارير دورية عن تطوير المهارات والإنجازات التعليمية، مع توضيح الأثر الإيجابي للتفاعل الاجتماعي والتواصل في منشآت الإقامة المدعومة.

4.4 الإدارة الفعالة للشكاوى والمخاوف

المعيار 4.4.1

تتبع المؤسسة إجراءات فعالة لإدارة الشكاوى والتغذية الراجعة، بما يحمي خصوصية المستفيدين وحقوقهم.

إرشادات حول المعيار:



1. تعتمد المؤسسة إجراءات لإدارة الشكاوى والتغذية الراجعة، والتي تُحدد كيفية وتوقيت استلامها، وإدارتها، وتوزيعها على الموظف المسؤول، وحلها، وتوثيقها. ويتم العمل على تبسيط هذه الإجراءات وتوضيحها وتسهيل وصول المستفيدين وممثلهم إليها، بغض النظر عن قدراتهم أو لغتهم أو أي عوائق أخرى محتملة. كما توفر المؤسسة قنوات متعددة يمكن الوصول إليها لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى، بما في ذلك القنوات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني، البوابة الإلكترونية، البريد الإلكتروني) وغير الإلكترونية (التواصل الشخصي، الهاتف). وتحرص المؤسسة على دراسة الشكاوى أو المخاوف وحلها في أسرع وقت ممكن، مع الحفاظ على الشفافية وإبلاغ أصحاب المصلحة بالنتائج في الوقت المناسب. ويجب إسناد مهمة التحقيق في الشكاوى وحلها إلى موظفين أكفاء من الحاصلين على التدريبات اللازمة والمؤهلين للتعامل مع الشكاوى والمخاوف بفاعلية. كما يلزم إجراء مراجعة دورية للإجراءات المتعلقة بالشكاوى والتغذية الراجعة لتقييم فعاليتها، وضمان سلامة المستفيدين، وحماية حقوقهم وخصوصيتهم.

2. تقوم المؤسسة بإعداد وتوثيق وتعميم إرشادات لتسهيل تقديم المستفيدين وأسرهم وممثليهم للشكاوى والتغذية الراجعة.
- وتتأكد المؤسسة من إمام عاملها بإجراءات الشكاوى والتغذية الراجعة، واستعدادهم لدعم المستفيدين وأسرهم وممثليهم طوال العملية.
3. تحتفظ المؤسسة بسجل موحد وشامل لجميع الشكاوى والتغذية الراجعة التي قدمها أصحاب المصلحة. ويشير كل مُدخل في السجل إلى تصنيف التغذية الراجعة المُستلمة، والتاريخ، والوصف، والحل، والإجراءات التصحيحية، وحالة الحل وتاريخه، والموظف المسؤول، ورضا العملاء عن الإجراءات التصحيحية. ويتم الحفاظ على السرية التامة لتفاصيل السجل، مع إخفاء هوية الأفراد عند الحاجة، لحماية خصوصية المستفيدين وحقوقهم من أي إساءة استخدام أو استغلال قد يؤثر سلبيًا عليهم.

الأدلة المطلوبة:

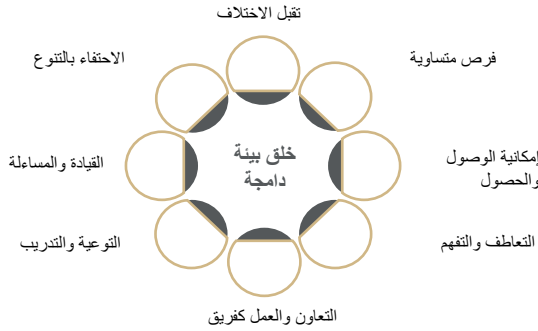
1. إجراءات لإدارة الشكاوى والتغذية الراجعة، والتي تُحدد الإجراءات اللازمة والمسؤوليات والأطر الزمنية.
2. إرشادات لتقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، مع توثيقها وإرسالها إلى أصحاب المصلحة في المؤسسة.
3. سجل موحد للشكاوى والتغذية الراجعة، يتضمن جميع التفاصيل ذات الصلة بما في ذلك الوصف والحل المقترح وحالة الحل ورضا أصحاب المصلحة.

4.5 الخدمات والمرافق الشاملة

المعيار 4.5.1

يتمتع المستفيدون من أصحاب الهمم أو ذوي الاحتياجات الخاصة بجميع الحقوق والامتيازات في بيئة دامجة دون تمييز.

إرشادات حول المعيار:



1. تضمن المؤسسة إدراك جميع عاملها لحقوق أصحاب الهمم وذوي الاحتياجات الخاصة، وتمتعهم بهذه الحقوق على قدم المساواة مع المستفيدين الآخرين. ويؤدي ذلك إلى تهيئة بيئة مُحضنة ودامجة لجميع المستفيدين، وخاصةً أصحاب الهمم وذوي الاحتياجات الخاصة، بما يضمن قدرتهم على التمتع بحقوقهم وامتيازاتهم دون أي تمييز. كما تضمن المؤسسة أن تسهم البيئة المادية ووسائل التواصل المستخدمة في الخدمات في استقلالية المستفيدين وإمكانية وصولهم بشكل كامل إلى الرعاية. وتجري المؤسسة تقييمات لمبانيها بشكل منتظم، بما في ذلك المداخل والمخارج ومواقف السيارات والمصاعد والحمامات ومرافق الرعاية وأماكن الانتظار، لإزالة أي عوائق تتعلق بإمكانية الوصول وتنفيذ التعديلات اللازمة لتعزيز إمكانية الوصول واحتضان كافة المستفيدين. كما توفر المؤسسة الترتيبات اللازمة لمنشأتها وخدماتها، مثل الأجهزة المساعدة (التقنيات)، ووسائل النقل، ومرترجي لغة الإشارة، أو أي ترتيبات أخرى لتمكين المستفيدين من أصحاب الهمم أو ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة الكاملة في أنشطة الرعاية اليومية.

2. تقوم المؤسسة بإعداد مواد تدريبية وتوعوية لتدريب عامليها على تقديم الخدمات لمختلف فئات المستفيدين والأفراد ذوي القدرات والاحتياجات الخاصة، بما يضمن سلامتهم. توفر المؤسسة الإرشاد والموارد والمواد اللازمة لمساعدة العاملين على تلبية مختلف الاحتياجات الوظيفية للمستفيدين بفاعلية.
3. كما تحتفظ بسجلات حضور العاملين لأنشطة التدريب والتوعية المتخصصة المتعلقة بتلبية مختلف احتياجات المستفيدين.
4. تنظم المؤسسة وتقدم أنشطة دورية لتوعية وتدريب المستفيدين وأسرهم ومقدمي الرعاية وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين حول تدابير الحماية والدمج.

الأدلة المطلوبة:

1. تقييم وإدخال التعديلات اللازمة المتعلقة بإمكانية الوصول لضمان سلامة المستفيدين ودمجهم.
2. مواد تدريبية متخصصة في التعامل مع المستفيدين ذوي الاحتياجات الوظيفية المختلفة.
3. سجلات حضور العاملين للتدريبات المتخصصة في التعامل مع المستفيدين ذوي الاحتياجات الوظيفية المختلفة.
4. سجلات أنشطة التدريب والتوعية المقدمة للمستفيدين وأسرهم ومقدمي الرعاية حول حماية المستفيدين ودمجهم.

4.6 رؤى المستفيدين ورضاهم

المعيار 4.6.1

السعي للحصول على رؤى المستفيدين وتغذيتهم الراجعة لتحسين الخدمات وتعزيز رضاهم.

إرشادات حول المعيار:



1. تعمل المؤسسة على تهيئة بيئة يسودها الانفتاح والشمول، حيث يشعر المستفيدون بالأمان والراحة في مشاركة احتياجاتهم ومخاوفهم وتفضيلاتهم.
2. تسعى المؤسسة إلى تعزيز مستويات رضا عملائها باستمرار من خلال تنفيذ مبادرات تهدف بشكل استباقي إلى جمع رؤى العملاء وتغذيتهم الراجعة. وبعد تحليل التغذية الراجعة والحصول على النتائج، تضع المؤسسة خطط التدخلات اللازمة لتوجيه الدعم والموارد المطلوبة لتنفيذ التغييرات وأوجه التطوير الرامية إلى تعزيز رضا العملاء.
3. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين من خلال منح الموافقة المستنيرة والتوقيع على عقد الخدمات، مع الإقرار بمناقشة بنوده وتوضيح محتواه.
4. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين من خلال الحفاظ على خصوصيتهم وسرية بياناتهم.
5. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن نظافة المنشآت وأنشطة التنظيف الدورية.
6. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن أنشطة التطهير وإدارة النفايات.

7. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن خيارات الأغذية والمشروبات وتنوعها.
8. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن نظافة وسلامة الأغذية والمشروبات
9. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن إجراء الإحالة.
10. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمات المُحالين إليهم.
11. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين من خلال شعورهم بالحماية من جميع أشكال الأذى والإساءة.
12. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن العلاج الذي يتلقونه من العاملين والمعالجين، ومدى شعورهم بالكرامة والاحترام أثناء الرعاية.
13. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن تمتعهم بحقوقهم على قدم المساواة مع الآخرين أثناء تلقي الرعاية.
14. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن فاعلية تخطيط الرعاية، بما في ذلك تقييم الاحتياجات باتباع نهج شامل.
15. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن قدرة واحترافية معالجها في تلبية مختلف الاحتياجات الوظيفية للمستفيدين.
16. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين من خلال حل شكاوهم ومخاوفهم في الوقت المناسب وبطريقة سرية وفعالة.
17. تسعى المؤسسة إلى رضا المستفيدين عن كافة الأنشطة المُقدمة في منشآت الإقامة المدعومة، بما في ذلك الأنشطة الترفيهية والبدنية والرياضية والاجتماعية والتعليمية، حسب الاقتضاء، والتي تهدف إلى تعزيز الدمج الاجتماعي للمستفيدين.

الأدلة المطلوبة:

1. **مبادرات استباقية لجمع رؤى المستفيدين وتغذيتهم الراجعة لتعزيز رضاهم عن النتائج.**
2. رضا المستفيدين من خلال منح الموافقة المستنيرة والتوقيع على عقد (عقود) الخدمات، مع الإقرار بمناقشة بنوده وتوضيح محتواه.
3. رضا المستفيدين من خلال منح الموافقة المستنيرة على خطط الرعاية الفردية، مع الإقرار بمشاركةهم فيها وفهمهم لمحتواها.
4. رضا المستفيدين عن الحفاظ على خصوصيتهم وسرية بياناتهم.
5. رضا المستفيدين عن نظافة المنشآت وأنشطة التنظيف الدورية.
6. رضا المستفيدين عن أنشطة التطهير وإدارة النفايات.
7. رضا المستفيدين عن خيارات الأغذية والمشروبات وتنوعها.
8. رضا المستفيدين عن نظافة الأغذية والمشروبات وسلامتها.
9. رضا المستفيدين عن إجراء الإحالة.
10. رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمات المُحالين إليهم
11. رضا المستفيدين عن شعورهم بالحماية من جميع أشكال الأذى والإساءة في المنشآت.
12. رضا المستفيدين عن العلاج الذي يتلقونه من العاملين والمعالجين، ومدى شعورهم بالكرامة والاحترام أثناء الرعاية.

13. رضا المستفيدين عن تمتعهم بحقوقهم وتقديم خدمات مُحْتَضنة لجميع المستفيدين.
14. رضا المستفيدين عن فاعلية تخطيط الرعاية، بما في ذلك تقييم الاحتياجات باتباع نهج شامل.
15. رضا المستفيدين عن قدرة واحترافية المعالجين في تلبية مختلف الاحتياجات الوظيفية للمستفيدين.
16. رضا المستفيدين عن حل شكواهم ومخاوفهم في الوقت المناسب وبطريقة سرية وفعالة.
17. رضا المستفيدين عن الأنشطة التي يتم تقديمها لتعزيز الدمج الاجتماعي للمستفيدين في منشآت الإقامة المدعومة (الأنشطة الترفيهية، والبدنية، والرياضية، والاجتماعية، والتعليمية).

القسم و
المحور الخامس:
الاستدامة



تعد الاستدامة أحد المفاهيم بالغة الأهمية لمستقبل كوكبنا وأسلوب حياتنا. فهي تتعلق بتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها. وبعبارة أخرى، تتعلق الاستدامة بتحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة والعدالة الاجتماعية. كما يُعد محور الاستدامة أيضًا أحد العناصر الأساسية لتطبيق إطار ريادة وللمقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية لعدة أسباب؛ فمن خلال اعتماد ممارسات مستدامة، يمكن لهذه المؤسسات تحقيق ما يلي:

1. تستهلك مؤسسات الرعاية الاجتماعية قدرًا كبيرًا من الموارد، مثل الطاقة والمياه والمنتجات التي تستخدم لمرة واحدة. ومن خلال تطبيق ممارسات مستدامة، كاستخدام الأجهزة الموفرة للطاقة، والحفاظ على المياه، وتقليل النفايات، يُمكن لهذه المؤسسات تقليل بصمتها البيئية، مما سيساعد في توفير التكاليف، وتحسين جودة الهواء، والحد من مخاطر التلوث البيئي واستنزاف الموارد الطبيعية.
2. تُقدّم مؤسسات الرعاية الاجتماعية خدماتها لبعض من أكثر فئات المجتمع عرضة للخطر، بمن فيهم كبار السن وأصحاب الهمم والمصابون بأمراض مزمنة. ومن خلال تهيئة بيئات مستدامة، مثل استخدام منتجات التنظيف الصديقة للبيئة، وتوفير الهواء النقي والضوء الطبيعي، وتعزيز عادات الأكل الصحية، يُمكن لهذه المؤسسات المساهمة في تعزيز الصحة البدنية والذهنية لعملائها.
3. غالبًا ما يُنظر إلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية الملتزمة بالاستدامة على أنها مؤسسات أكثر مسؤولية، مما قد يؤدي إلى زيادة الدعم المُقدم من الجهات الحكومية، والتمويل من الجهات المانحة والمؤسسات الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي الالتزام بالاستدامة إلى جذب العاملين الموهوبين المتحمسين للدفاع عن القضايا البيئية والاجتماعية والحفاظ عليهم.
4. يمكن لمبادرات الاستدامة أن توفر لمؤسسات الرعاية الاجتماعية فرصًا لإشراك عاملها بطرق هادفة. ومن خلال إشراك العاملين في عمليات صنع القرار، وتوفير التدريب على الممارسات المستدامة، وتشجيع التطوع في المشاريع البيئية، يمكن للمؤسسات تعزيز الشعور بالانتماء للمجتمع ووجود هدف مشترك يسعى العاملون إلى تحقيقه.

خصائص المؤسسات المستدامة:

الشفافية

تتميز المؤسسات المستدامة
بالشفافية في عملياتها
وأدائها. تقدم تقارير عن أدائها في
مجالات الاستدامة وتجعل
بيانات الاستدامة لديها متاحة

مشاركة أصحاب المصلحة

تتفاعل المؤسسات
المستدامة مع أصحاب
المصلحة لديها، بما في ذلك
الموظفين والعملاء والموردين
والمجتمعات. تستمع لمخاوف
أصحاب المصلحة وتدمج
ملاحظاتهم في عمليات اتخاذ

رؤية طويلة الأجل

المؤسسات المستدامة لديها رؤية
واضحة للمستقبل
وتتخذ قرارات تتماشى مع هذه
الرؤية. تأخذ في اعتبارها الآثار
طويلة الأجل لأفعالها

المرونة

المؤسسات المستدامة مرنة
وقادرة على التكيف مع
التغيرات. تستطيع تحمل
الصدمات والانقطاعات، مثل
الركود الاقتصادي أو الكوارث

الابتكار

تعد المؤسسات المستدامة
مبتكرة وتسعى باستمرار
لإيجاد طرق جديدة لتحسين أدائها
البيئي والاجتماعي

5.1 إرساء نهج للاستدامة

المعيار 5.1.1

تُحدّد أهداف المؤسسة في مجال الاستدامة بما يتماشى مع توجهها الاستراتيجي ومع التوجه العام لحكومة أبوظبي.

إرشادات حول المعيار:

1. تدمج القيادة والإدارة أهداف الاستدامة للمؤسسة في تخطيطها وأهدافها الاستراتيجية، مع مواءمة المؤسسة لتوجهاتها ونتائجها الاستراتيجية مع أولويات حكومة أبوظبي ودائرة تنمية المجتمع. وتحدد المؤسسة أهدافها المتعلقة باستمراريتها واستدامتها، بما في ذلك الجوانب المتعلقة برأس المال البشري، والبحث والتطوير، والجوانب المالية، والبيئية.
2. تُخطط المؤسسة لمبادرات مجتمعية تهدف إلى إفادة مجتمعها بأسره، وأفراده، ورفع وعيهم بالقضايا الاجتماعية الملحة. كما تسعى جاهدةً إلى رد الجميل للمجتمع من خلال إطلاق أو المشاركة في مبادرات وحملات المسؤولية الاجتماعية للشركات.
3. الانخراط في المبادرات الاجتماعية التي تُسهم في رد الجميل للمجتمع، وتُظهر المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتُخلف أثرًا اجتماعيًا إيجابيًا في بيئة المؤسسة. هذا بالإضافة إلى إعداد برامج أو مبادرات التطوع الخاصة بالمؤسسة والإعلان عنها، بما في ذلك معلومات عن فرص التطوع المتاحة، وطبيعتها، والمؤهلات المطلوبة، وتواريخها، ومواعيدها، وإصدار شهادات بساعات التطوع. ويتم تشجيع فرص التطوع لأفراد المجتمع داخل منشآت المؤسسة، مما يعزز روابطها بالمجتمع ويوسع قاعدة مواردها البشرية.

الأدلة المطلوبة:

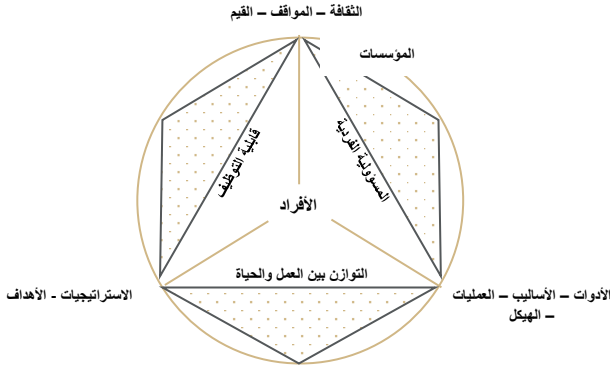
1. دمج أهداف الاستدامة في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، بما في ذلك رأس المال البشري، والبحث والتطوير، والجوانب المالية والبيئية.
2. مبادرات مجتمعية تعزز استدامة المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية.
3. الإعلان عن فرص تطوعية في المجتمع لتشجيع الأعضاء المؤهلين على المشاركة في تقديم الرعاية من خلال دعم عمليات المؤسسة.

5.2 استدامة رأس المال البشري.

5.2.1 المعيار

تُعزز المؤسسة تدابير الاستدامة لرأس مالها البشري.

إرشادات حول المعيار:



1. تقوم المؤسسة بإعداد خطة التعاقب الوظيفي في المناصب القيادية والإدارية المهمة لضمان جاهزية الأفراد المؤهلين لشغل هذه الأدوار عند الحاجة.
كما تُطبق المؤسسة خطة التعاقب الوظيفي، مع ضمان توفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيق أهدافها، والحفاظ على ازدهارها، واستدامة عملياتها.
2. تدعم القيادة والإدارة مراجعة سياسات الموارد البشرية وأدلة العمل والإرشادات الخاصة بالمؤسسة لضمان تعزيز تنوع العاملين وإنصافهم وشمولهم. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالأجور، يشمل ذلك المساواة في الأجر بين أصحاب الأعمال المماثلة، والشفافية، والإنصاف في المزايا. وفيما يتعلق بالتوظيف، يستلزم ذلك التواصل الشامل مع كافة الفئات، والاختيار دون تحيز، وتوفير فرص وصول عادلة للفئات الأقل تمثيلاً.
وتعمل المؤسسة على تنفيذ مبادرات تضمن سهولة وصول جميع عامليها إلى أماكن العمل المادية والرقمية، وخاصةً أصحاب الهمم وذوي مختلف الاحتياجات الوظيفية.
3. تحرص المؤسسة على إعداد برنامج لتعزيز جودة حياة عامليها. ويتضمن ذلك مبادرات وأنشطة لتعزيز الترابط بينهم، ودعمهم نفسياً، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.
وتسترشد المؤسسة بأفضل الممارسات مع أخذ التغذية الراجعة من العاملين حول الأنشطة المقدمة في الاعتبار بهدف تحسين البرنامج.
4. تحتفظ المؤسسة بسجلات للأنشطة والفعاليات الدورية التي يحضرها عاملوها، والتي تهدف إلى تعزيز جودة حياتهم.

5. تخطط المؤسسة وتنظم أنشطة تدريب وتطوير سنوية لجميع العاملين، بمن فيهم القيادة والإدارة. كما تخطط لتنظيم أنشطة تدريبية وتطويرية متنوعة تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وكفاءتهم في تخطيط الخدمات وتقديمها. وتحفظ المؤسسة بسجلات حضور عامليها وإدارتها وقيادتها لأنشطة التدريب والتطوير، والتي يتم استخدامها كمداخلات في تقييمات أدائهم السنوية.
6. تطبق القيادة نظامًا للتقدير والمكافآت يتم من خلاله تقدير والاحتفاء بجهود الأفراد والفرق الذين يُظهرون تميزًا في عملهم ويُجسّدون قيم المؤسسة.
- كما تحرص المؤسسة على تقدير والإشادة بالأفكار المبتكرة والالتزام بالتحسين المستمر بين العاملين والإدارة.

الأدلة المطلوبة:

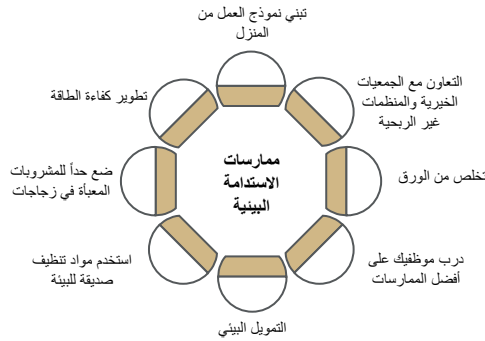
1. تخطيط التعاقب الوظيفي في الوظائف القيادية والإدارية الهامة.
2. سياسات وأدلة الموارد البشرية بعد مراجعتها لتعزيز التنوع والإنصاف والشمول بين العاملين.
3. برنامج مؤثق ومُعلن لتعزيز جودة حياة العاملين.
4. سجلات الأنشطة الدورية التي حضرها العاملون بهدف تعزيز جودة حياتهم.
5. خطة التدريب والتطوير السنوية للقيادة والإدارة والعاملين، بجانب سجلات الحضور.
6. التقدير والمكافأة المنهجية للعاملين الذين يجسّدون قيم المؤسسة ويلعبون دورًا حيويًا في تعزيز رسالتها وتحقيق أهدافها.

5.3 الاستدامة البيئية

5.3.1 المعيار

تعتمد المؤسسة وتروج للسياسات والممارسات الصديقة للبيئة للحفاظ على الموارد والبيئة.

إرشادات حول المعيار:



1. تُدرك المؤسسة تأثير عملياتها على البيئة والموارد الطبيعية، وتدمج أهداف الحفاظ عليها في تخطيطها الاستراتيجي. كما تقوم بإعداد وتطبيق سياسات للحفاظ على الطاقة والموارد الطبيعية (كالكهرباء والماء والورق والغذاء، إلخ)، ورفع مستوى الوعي بهذه القضايا بين أصحاب المصلحة في المؤسسة. كما تُعطي السياسات المعمول بها الأولوية للمنتجات والخدمات الصديقة للبيئة عند اتخاذ قرارات الشراء، مع مراعاة عوامل مثل الاستدامة والتصنيف الصديق للبيئة.
2. تعمل المؤسسة باستمرار على رفع مستوى الوعي بين عامليها والمستفيدين وأسرهم والمجتمع بممارسات الحفاظ على الطاقة والبيئة.
3. تقوم المؤسسة بتنفيذ وتوثيق جهود ومبادرات مُختلفة تهدف إلى الحفاظ على البيئة والطاقة، مثل استخدام أنظمة موفرة للطاقة، وإعادة تدوير الموارد، والمبادرات الصديقة للبيئة، وغيرها.
4. تنظم المؤسسة وتشارك في مبادرات وحملات مجتمعية تهدف إلى رفع مستوى الوعي بقضايا الاستدامة البيئية بين المستفيدين وأسرهم والمجتمع بأكملهم. كما تسعى جاهدةً إلى توسيع نطاق هذه الحملات والمبادرات لتشمل أصحاب المصلحة الاستراتيجيين والمجتمع ككل من خلال وسائل إعلام متنوعة، إلكترونية وغير إلكترونية.

الأدلة المطلوبة:

1. إعداد وتعميم سياسة للاستدامة البيئية، مع الإشارة إلى أفضل الممارسات في مجال الحفاظ على الموارد والطاقة، وتعزيز الوعي المجتمعي.
2. التواصل بانتظام مع أصحاب المصلحة المعنيين لتقديم نصائح تثقيفية وتوعوية، بالإضافة إلى سرد قصص النجاح في مجال الحفاظ على الطاقة والبيئة.
3. بذل جهود واضحة وموثقة في مجال الحفاظ على البيئة والطاقة داخل المؤسسة، مثل استخدام أنظمة موفرة للطاقة، وإعادة التدوير، والمبادرات الصديقة للبيئة.
4. المشاركة في مبادرات وحملات مجتمعية تهدف إلى رفع مستوى الوعي بقضايا الاستدامة البيئية بين المستفيدين وأسرهم والمجتمع بأكمله.

5.4 استدامة الموارد المالية

المعيار 5.4.1

تُحدد القيادة إجراءات للاستدامة المالية للمؤسسة.

إرشادات حول المعيار:

1. تُعَيّن القيادة والإدارة خبراء ماليين مؤهلين لإدارة شؤون المؤسسة المالية، بما يضمن استمراريته واستدامتها، والحوكمة المالية السليمة وإعداد التقارير المالية.
 2. تشارك القيادة والإدارة في أنشطة التخطيط المالي، مع ضمان دمج الأهداف المالية السليمة (الاستراتيجية والتشغيلية) في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.
 3. تتمتع المؤسسة بالحوكمة المالية الفعالة، وتعمل على تطبيق تدابير لضمان الاستخدام الفعال لمواردها المالية وخفض التكاليف.
- وتتعاون المؤسسة مع جهات أخرى وتبرم شراكات، بما يتوافق مع القوانين المعمول بها، لتعزيز وضعها المالي واستدامتها.

الأدلة المطلوبة:

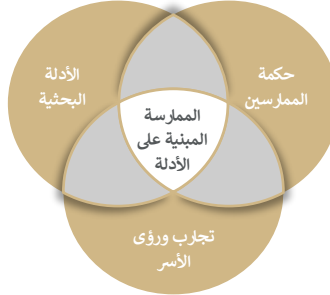
1. سجلات مؤهلات وخبرات الخبراء الماليين المعتمدة.
2. المشاركة الموثقة للقيادة والإدارة في التخطيط المالي للمؤسسة.
3. تطبيق الحوكمة المالية والاستخدام الفعال للموارد.

5.5 استدامة المعرفة من خلال البحث والتطوير

5.5.1 المعيار

تؤكد المؤسسة أحدث الأبحاث والدراسات ذات الصلة، والقائمة على الأدلة، وأفضل الممارسات.

إرشادات حول المعيار:



1. تُشدد القيادة والإدارة على أهمية الاطلاع الدائم على أحدث الأبحاث والدراسات المتعلقة بمجال خدمات المؤسسة، مع إدراج هذا الهدف في خططها الاستراتيجية.
وتشجع الإدارة العاملين على المراجعة المنتظمة للممارسات المعاصرة في مجال تقديم الخدمات الخاصة بالمؤسسة، وتطمح إلى اعتماد أفضل الممارسات القائمة على الأدلة.
2. تشجع المؤسسة إدارتها وعاملها على المشاركة في إجراء البحوث التي تسهم في إثراء وتعزيز تقديم الخدمات بفاعلية. وتعمل المؤسسة على تعزيز التعاون مع المؤسسات البحثية والجامعات للاطلاع باستمرار على أحدث الأبحاث والممارسات في المجال.
3. تعمل المؤسسة على تعزيز التواصل والتفاعل مع المجتمع ومؤسساته من خلال بناء علاقات تعاون وإبرام شراكات لتبادل المعرفة والخبرات.
4. وتسعى المؤسسة جاهدة لتشجيع مشاركة عاملها في الجوائز ذات الصلة بمجال خدماتها، مما يعزز صورتها وسمعتها.

الأدلة المطلوبة:

1. جمع الأبحاث والدراسات الحديثة ذات الصلة بمجال خدمات المؤسسة وإتاحتها للعاملين.
2. تشجيع البحوث التي يقودها العاملون بالمؤسسة بالتعاون مع الجامعات والمؤسسات البحثية في مجال خدمات المؤسسة.
3. توفير منصات وتنظيم والاشتراك في فعاليات للتعلم المؤسسي وتبادل المعرفة.
4. سجلات الجوائز أو المشاركة في جوائز الابتكار والتميز ذات الصلة بمجال خدمات المؤسسة.

القسم ز

المحور السادس: المعايير الخدمية المتخصصة



مقدمة

يُجسّد إطار ريادة لتقييم الجودة التزام إمارة أبوظبي بضمان وتعزيز جودة تقديم الخدمات الاجتماعية وممارساتها. ويُرسى هذا الإطار أساسًا موحّدًا للجودة على مستوى القطاع الاجتماعي في أبوظبي بأكمله. وفي هذا الإطار، يُمثل تطوير المعايير الخدمية المتخصصة للخدمات الاجتماعية الرئيسية، مثل إدارة الحالات المتكاملة، وتقديم الاستشارات، وخدمات الإقامة بدور الرعاية، خطوة محورية نحو تطبيق مفاهيم الجودة والمساءلة والتركيز على المستفيدين على مستوى القطاع بأكمله. وترجم هذه المعايير المبادئ الشاملة لإطار "ريادة" إلى متطلبات عملية وقابلة للقياس لكل خدمة من الخدمات الاجتماعية ذات الأولوية - إدارة الحالات المتكاملة، وتقديم الاستشارات، والإقامة بدور الرعاية.

الغرض والنطاق

تهدف المعايير الخدمية المتخصصة إلى ضمان تقديم كافة مقدمي الخدمات ذوي الصلة لرعاية آمنة وفعّالة، مع التركيز على المستفيدين، وبما يتوافق مع رؤية أبوظبي الرامية إلى تقديم خدمات اجتماعية بمستوى عالمي. ويذكر أن هذه المعايير إلزامية فقط لمقدمي الخدمات المرخصين من دائرة تنمية المجتمع، والذين يقدمون الخدمات المحددة التي يغطيها كل معيار. وإذا كان مقدم الخدمة لا يقدم إحدى هذه الخدمات، فلا يكون خاضعاً للمعايير المتعلقة بتلك الخدمة التي لا يقدمها.

التحول من الإطار النظري إلى التطبيق العملي

في الوقت الذي يحدد فيه إطار ريادة لتقييم الجودة التوجه الاستراتيجي والمحاور الأساسية، وهي القيادة والحوكمة، والسلامة والحماية، والفاعلية، والتركيز على المستفيدين، والاستدامة، فإن القسم (ز) يترجم هذه المحاور إلى معايير تشغيلية خاصة بكل خدمة. وقد تم تصميم كل معيار بما يتناسب مع طبيعة الخدمة، والمخاطر، واحتياجات المستفيدين من الخدمة ذات الصلة، مما يضمن الاتساق والملاءمة.

- **التوافق مع أفضل الممارسات الدولية:**
تستند المعايير إلى مقارنات معيارية دقيقة بأنظمة رائدة في المملكة المتحدة وأستراليا وكندا وسنغافورة وغيرها، مما يضمن أن تعكس خدمات أبوظبي الأدلة العالمية مع مراعاة السياق المحلي.
- **الهيكل والأدلة:**
يتم تحديد معايير كل خدمة وفقًا للركائز الأربع الخاصة بإطار ريادة (القيادة والحوكمة، السلامة والحماية، الفاعلية، التركيز على المستفيدين)، مع ضمان وضوحها وتضمين البيانات الداعمة والأدلة المطلوبة.
- **التحسين المستمر:**
لا يقتصر دور مقدمي الخدمات على الامتثال للحد الأدنى من المتطلبات فقط، بل يشمل أيضًا الانخراط بشكل مستمر في أنشطة المتابعة وتقديم التغذية الراجعة والتحسين. ويتم دعم ذلك من خلال التقييمات المنتظمة التي تقوم بها دائرة تنمية المجتمع، وإشراك أصحاب المصلحة، ومبادرات بناء القدرات.

ركائز الجودة الأربع

في جميع المحاور التي تمت مراجعتها، يتم تحديد المعايير الخدمية المتخصصة وفقاً لأربع ركائز أساسية، مما يضمن الاتساق وقابلية المقارنة بين الخدمات:

القيادة والحوكمة:

- تركيز على الكوادر المؤهلة والمدرية تدريباً جيداً، والتطوير المهني المستمر، وترسيخ ثقافة التحسين المستمر.
- تتطلب الحوكمة القوية، والمساءلة الواضحة، والتنسيق بين المؤسسات لتقديم رعاية متكاملة وشاملة.

السلامة والحماية:

- تعطي الأولوية للحماية والسرية وإدارة المخاطر.
- تفرض الالتزام ببروتوكولات واضحة لحماية البيانات، والاستجابة للطوارئ، والسلامة الجسدية والنفسية للمستخدمين والعاملين.

الفاعلية:

- تركيز على تقديم خدمات سريعة يسهل الوصول إليها وتكون قائمة على الأدلة.
- يتم قياس الأثر من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل النتائج المتعلقة بالمستفيدين، ومستوى الرضا، ومعدل استغلال
- الخدمات، مع التركيز بشكل كبير على المتابعة والتحسين بشكل مستمر.

التركيز على المستفيدين:

- تضمن تصميم الخدمات بما يتناسب مع احتياجات الأفراد والأسر، مع الحفاظ على حقوقهم وكرامتهم، وتعزيز الشمولية والمشاركة.
- تشجع على انخراط المستفيدين بفاعلية في تخطيط الرعاية واتخاذ القرارات، فضلاً عن دمجهم في المجتمع وتمكينهم.

التطبيق والمساءلة

يتعين على جميع مقدمي الخدمات ذوي الصلة والمُرخصين من دائرة تنمية المجتمع الالتزام بما يلي:

- دمج المعايير الخدمية المتخصصة المعمول بها في سياساتهم وإجراءاتهم وعملياتهم اليومية.
- الاحتفاظ بالوثائق وأدلة الامتثال لكل معيار.
- المشاركة في التقييمات التي تقوم بها دائرة تنمية المجتمع، والاستجابة للنتائج من خلال اتخاذ الإجراءات التصحيحية وإعداد خطط التحسين المستمر.
- إشراك المستفيدين والأسر والعاملين في تقديم التغذية الراجعة وإجراءات تحسين الجودة.

لا يتعين على مقدمي الخدمات الذين لا يقدمون خدمة معينة الالتزام بالمعايير الخاصة بتلك الخدمة.

الأثر المتوقع

من خلال تطبيق المعايير الخدمية المتخصصة، يضمن القطاع الاجتماعي في أبوظبي ما يلي:

- تصميم الخدمات بما يتناسب مع احتياجات مختلف الفئات المستفيدة وحقوقهم.
- مسؤولية مقدمي الخدمات عن تقديم رعاية آمنة وفعالة، مع التركيز على المستفيدين.
- ارتفاع القطاع بالكامل نحو مستويات أعلى من التميز والشفافية والثقة.
- التشجيع على انخراط المستفيدين بفاعلية في تخطيط الرعاية واتخاذ القرارات، فضلاً عن دمجهم في المجتمع وتمكينهم.

التوافق مع إطار ريادة

تتوافق المعايير الخدمية المتخصصة بشكل تام مع محاور ومعايير إطار ريادة لتقييم الجودة، مما يضمن استيفاء كافة الخدمات- سواءً كانت الإدارة المتكاملة للحالات، أم تقديم الاستشارات، أم الإقامة بدور الرعاية. - لكل من الحد الأدنى من متطلبات الجودة والمستويات المرجوة. ويتم تطبيق هذه المعايير من خلال مزيج من مؤشرات الأداء الرئيسية الكمية (مثل: إمكانية الوصول، وحوادث السلامة، ومعدلات الرضا) والبيانات النوعية (مثل: الحفاظ على الحقوق، والرعاية التي تركز على المستفيدين)، والتي يتم تقييمها من خلال منهجية شفافة للتصنيف والتقييم بالنقاط.

نحو ثقافة التميز

من خلال دمج هذه المعايير الخدمية المتخصصة، يتجه القطاع الاجتماعي في أبوظبي نحو ترسيخ ثقافة التميز والشفافية والتحسين المستمر. ولا يقتصر دور إطار ريادة على تحديد توقعات واضحة لمقدمي الخدمات فحسب، بل يعمل أيضاً على تمكين المستفيدين والأسر والمجموعات لتوقع خدمات اجتماعية عالية الجودة وآمنة وفعالة والحصول عليها.

الاستشارات

1.6 القيادة والحوكمة:

- ترخيص خدمات ومهنة الاستشارات

المعيار
إصدار التراخيص: تقوم دائرة تنمية المجتمع بترخيص الخدمات الاستشارية الاجتماعية والنفسية ومهنييها بناءً على دليل اللوائح والإجراءات - ترخيص مهني الرعاية الاجتماعية، لضمان استيفائهم للمعايير الأكاديمية والمهنية الصارمة. ويلتزم مقدمو الخدمات الاستشارية بمدونة قواعد السلوك ومدونة الأخلاقيات الصادرة عن دائرة تنمية المجتمع لضمان التزامهم بالسلوك المهني والأخلاقي. ويحمي الالتزام بالإرشادات الأخلاقية الشاملة جودة حياة المستفيدين ويحافظ على النزاهة المهنية.
البند
يخضع المستشارون والمشرفون لإشراف سنوي للحفاظ على ترخيصهم، ويتم تشجيعهم من خلال الإجراءات الداخلية على طلب المساعدة من المشرفين عندما تواجههم أي تحديات أو تراودهم أي شكوك.
الأدلة المطلوبة:
1.1.6 الامتثال النوعي للمتطلبات الإشرافية لإصدار التراخيص.

- التحسين المستمر

المعيار

ضمان الجودة: يتم تعزيز ضمان جودة الأنشطة الاستشارية من خلال عملية التحسين المستمر، وتشمل هذه العملية المتابعة والمراجعة الدورية لتحقيق المخرجات والنتائج، وجمع التغذية الراجعة من المستفيدين فيما يتعلق بمستوى رضاهم. وتدعم بيانات التغذية الراجعة والتقييم أنشطة التحسين المستمر لجودة الخدمة من خلال المراجعات الدورية وعمليات التدقيق وتحديث السياسات والممارسات بناءً على التغذية الراجعة من العملاء وبيانات النتائج والتطورات الجديدة في المجال. كما تتم مراجعة الشكاوى الواردة وتقييمها وفقاً لإجراءات معتمدة. ويتيح جمع بيانات النتائج والأداء، بالإضافة إلى بيانات رضا المستفيدين والعاملين، تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسينها وترجمة ذلك إلى إجراءات عملية تهدف إلى التحسين المستمر لتقديم الخدمات. فضلاً عن ذلك، يتم توثيق النتائج والدروس المستفادة وتعميمها.

البند

- يتم إثبات عملية المتابعة والتقييم من خلال وثيقة مكتوبة تتضمن الإجراءات المعمول بها والمؤشرات ذات الصلة.
- تقوم الخدمات على سياسة معتمدة رسمياً ومراجعة منتظمة للشكاوى والتغذية الراجعة. كما يتم تقديم تقارير كتابية بشكل منظم حول نتائج إجراءات المتابعة والتقييم وخطة العمل لمعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تحسينها (أو وثائق أخرى تُثبت جهود تحسين جودة الخدمات).
- ويتم إبلاغ المستفيدين بإجراءات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة المعمول بها، ومساعدتهم على فهم كيفية اتباعها. وتضمن تلك الإجراءات احتفاظ المستشارين بسجلات توثق طبيعة وتسلسل الخدمات المهنية التي يتم تقديمها. كما تضمن توافق المحتوى والأسلوب مع أي متطلبات قانونية أو تنظيمية أو مؤسسية، مع ضمان سلامة هذه السجلات، وإنشائها وحفظها ونقلها والتخلص منها بما يتوافق مع متطلبات السرية والبنود الأخرى من مدونة الأخلاقيات.

الأدلة المطلوبة:

- 2.1.6 وثيقة مكتوبة تُفضل سياسة المتابعة والتقييم. وتتضمن هذه الوثيقة إجراءات جمع البيانات، وتحديد المؤشرات، وقواعد حفظ السجلات، وضمانات السرية، وتتم مراجعتها بانتظام.
- 3.1.6 وجود سياسة معتمدة رسمياً للشكاوى والتغذية الراجعة وتطبيقها.

2.6 السلامة:

- السرية

المعيار

السرية وحماية البيانات: تحمي معايير السرية وحماية البيانات خصوصية المستفيدين وتضمن التعامل الآمن مع معلوماتهم الشخصية. وفيما يتعلق بالاستشارات، يُعد الحفاظ على سرية العميل أمراً بالغ الأهمية. وكما هو منصوص عليه في مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات الخاصة بمهنيي الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي الصادرة عن دائرة تنمية المجتمع، يتم الحفاظ على سرية العلاقات والمعلومات الاستشارية. وتضمن الإجراءات المناسبة عدم استماع أي شخص غير المستشار إلى الجلسات أو تسجيلها أو مراقبتها، دون موافقة مستنيرة من المستفيد. ويُرفق في ملفات الرعاية وثيقة بحقوق المستفيدين وواجباتهم، وتوضح قواعد السرية وحالات عدم الامتثال، ويوقعها المستفيد. ولا يجوز الإفصاح عن المعلومات لمقدمي خدمات آخرين أو جهات إحالة أو أفراد الأسرة أو أطراف أخرى إلا بإذن كتابي من المستفيد (أو الشخص المخول قانوناً بتمثيله). ويجب أن يوضح هذا الإذن المعلومات التي يتم الإفصاح عنها، والجهة التي سيتم الإفصاح لها، والإطار الزمني لذلك. ومع ذلك، هناك استثناءات للسرية ينص عليها القانون أو مدونة قواعد سلوك وأخلاقيات مهنيي الرعاية الاجتماعية: أ) عندما يكون الإفصاح ضرورياً لمنع خطر واضح ووشيك على المستفيد أو الآخرين، أو لمنع جريمة أو الإبلاغ عنها؛ ب) عندما يتم تعيين المهني من قبل جهة قضائية أو سلطة تحقيق رسمية؛ ج) عندما يكون الطفل بحاجة إلى الحماية؛ د) عندما يكون الأشخاص في حالة ضعف للأهلية؛ هـ) في أي حالة أخرى تنص عليها قوانين إمارة أبوظبي.

البند

- يضمن المستشارون خصوصية جلسات تقديم الاستشارات. وبالنسبة لبروتوكول السرية المعمول به،
- يضمن عدم استماع أي شخص غير المستشار إلى الجلسات أو تسجيلها أو مراقبتها، دون موافقة مستنيرة من المستفيد.
 - يتضمن الإجراءات الواجب اتباعها لضمان السرية في حال ضرورة مشاركة المعلومات المتعلقة بالاستشارات مع أطراف خارجية، أو مهنيين آخرين، أو أفراد الأسرة.
 - يتضمن إجراءات الامتثال للمتطلبات القانونية والأخلاقية المتعلقة بالسرية، وحماية البيانات، والتخزين الآمن للمعلومات.

الأدلة المطلوبة:

1.2.6 وجود بروتوكول معتمد رسميًا والامتثال له (سياسة السرية وحماية البيانات).

- السلامة والحماية وتقييم المخاطر

المعيار

السلامة وإدارة المخاطر وتقييمها: تتم حماية المستفيدين من خلال إجراءات الوقاية من التعرض للمخاطر التي يمكن تجنبها. ويُشارك المستفيدون في مناقشة المخاطر والمخاوف التي يتم تحديدها، كما يشاركون في إعداد خطط إدارة

المخاطر عند الاقتضاء. وتُعد السلامة والحماية إحدى الأولويات في تقديم الخدمات الاستشارية. وكما هو موضح في مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات لمهنيي الرعاية الاجتماعية، يتم اتخاذ وتوثيق خطوات وإجراءات واضحة للحد من المخاطر. ويساعد تقييم المخاطر في تحديد مدى خطورة التدخل والحاجة إليه، لا سيما في حالات العنف المنزلي أو الإساءة للأطفال أو إهمالهم. ولضمان سلامة المستفيدين، يتم إجراء تقييم منظم للوقاية من المخاطر التي يتم تحديدها وتخفيفها وإدارتها. هذا ويسهم إشراك المستفيدين في تعزيز استقلاليتهم وفعالية استراتيجيات إدارة المخاطر.

البند

يتم إعداد سياسة مكتوبة تتضمن إرشادات لحماية سلامة المستفيدين والعاملين من الأذى وتهدف إلى توفير بيئة آمنة. وتتضمن هذه السياسة خططًا وإجراءات تتعلق بما يلي:

- كيفية حماية المستفيدين من الأذى الجسدي أو العاطفي أو النفسي أثناء جلسات الاستشارات، كيفية التعامل مع المستفيدين الذين يُمارسون العنف أو الإساءة.
- كيفية الحصول على مساعدة متخصصة في حالات الطوارئ والأزمات.
- كيفية الإبلاغ عن أي خطر أو جريمة (إيذاء النفس أو الآخرين) بالشكل المنصوص عليه في ميثاق العمل المعتمد.
- يتم شرح السياسة بلغة واضحة ويسهل على جميع المستفيدين فهمها.

الأدلة المطلوبة:

2.2.6 وجود سياسة لسلامة وحماية المستفيدين والعاملين وضمان جودتها.

3.6 الفاعلية:

- تقديم الخدمة في الوقت المناسب لاحتياجات المستفيدين

المعيار

ملاءمة التوقيت: يجب أن تكون أوقات الانتظار مناسبة لاحتياجات المستفيدين، وذلك وفقًا لمستوى الإلحاح الذي تم تحديده في مرحلة التقييم الأولي. ويتم قياس فترات الانتظار بناءً على ما يلي:

- أ- الوقت الذي يستغرقه الأشخاص للوصول إلى الخدمة الاستشارية ثم إحالتهم إلى الخدمة المطلوبة؛
- ب- قرار الأهلية، والذي يُعرّف بأنه الوقت المستغرق لتحديد مدى أهلية الشخص للاستفادة من الخدمات.

ويُعد الوصول إلى الخدمات الاستشارية في الوقت المناسب أمرًا بالغ الأهمية، ليس فقط لتحقيق تجربة إيجابية للمستفيد من الخدمة، بل أيضًا من منظور الرعاية، إذ يسهم في الحد من تأثير التحديات النفسية التي يواجهها:

فالإحالة في مرحلة مبكرة من تطور الصعوبات النفسية والوصول إلى الاستشارات في الوقت المناسب أمران حاسمان لمنع تفاقم الصعوبات النفسية. كما تعد مشاركة أصحاب المصلحة الرئيسيين من المجتمع المحلي للتوعية بأهمية الكشف المبكر عن الصعوبات النفسية وإحالتها إلى الخدمات الاستشارية أولوية قصوى.

البند

تتبع عملية الفحص الأولي، بما في ذلك الكشف المبكر عن الصعوبات النفسية لإحالتها مبكرًا إلى الخدمات الاستشارية، إجراءات مكتوبة تُحدد الخطوات الواجب اتباعها لفحص المستفيد المُحتمل والإطار الزمني المتوقع لكل خطوة.

الأدلة المطلوبة:

3.3.6 وجود سياسة وإجراءات معتمدة رسميًا للفحص الأولي وتطبيقها.

- الشمولية، وسهولة الوصول، والقدرة على تحمل التكاليف

المعيار

المساواة في الوصول والشمول في الخدمات الاستشارية: يتم تقديم الخدمات لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك المجتمعات المهمشة. ويمكن لجميع الأفراد الوصول إليها فعليًا، بغض النظر عن ظروفهم وأوضاعهم الجسدية والاجتماعية والاقتصادية. ويحصل الأفراد على الرعاية في بيئات آمنة ويسهل الوصول إليها، وخالية من التمييز، وهي مصممة لتعزيز الشمولية في تقديم الخدمات. هذا وتكون الخدمات الاستشارية متاحة بتكلفة معقولة للجميع، بغض النظر عن ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، مع ضمان تنوع وسائل وصول المستفيدين إلى الخدمة من خلال القنوات المباشرة والهاتفية والإلكترونية. ويتم تعيين أحد أعضاء الفريق كجهة اتصال لجميع المرضى للتحدث معهم في حالات الطوارئ. كما تتوفر عملية الإحالة الإلكترونية في جميع المنشآت وفيما يتعلق بكافة الخدمات الاستشارية بهدف تقليل أي عوائق محتملة أمام وصول المستفيدين إلى الخدمة. ويتم توفير برنامج الاستشارات للمستفيدين المؤهلين على أساس تكافؤ الفرص ودون أي شكل من أشكال التمييز. ويتحمل المستشارون مسؤولية مراعاة ومعالجة تحيزاتهم ومواقفهم النمطية وسلوكياتهم، مع إيلاء اهتمام خاص للطرق التي قد تؤثر بها هذه العوامل على العلاقة الاستشارية والاستجابة. وفي حال ورود شكاوى من المستفيدين بسبب تعرضهم لأي شكل من أشكال التمييز لأي سبب كان، فإن هناك آلية لمعالجتها واتخاذ إجراءات تصحيحية.

البند

يتخذ مقدمو الخدمات جميع التدابير اللازمة لمعالجة التمييز وعدم المساواة اللذين قد يعيقان حصول فئات مختلفة على الرعاية والعلاج والدعم. ولا تُستثنى أي فئة من الفئات الأكثر عرضة للضرر من الحصول على الخدمات الاستشارية (مثل المشردين والمفرج عنهم من السجون، وغيرهم).

ويتم توزيع تقديم الخدمات بالتساوي على جميع المناطق الإدارية بإمارة أبوظبي. ويمكن ضمان الوصول المادي وتقديم الخدمات من خلال تدابير معمارية وتقنية ومتعلقة بالاتصالات، بالإضافة إلى تدابير أخرى لمعالجة العوائق التي تم تحديدها، وخطة وصول تُحدّد العوائق المحتملة، وتدابير التخفيف من آثارها، مع ضمان استمرارية الخدمات من خلال تقديمها بطرق بديلة.

هذا وتوجد إجراءات مكتوبة تتعلق بإمكانية الوصول الإداري. وتشمل هذه الإجراءات كيفية تحديد أولويات القبول، ومعايير الأهلية وعدم الأهلية، وعملية التسجيل والتقييم، وكيفية الإحالة والجهة التي تتم الإحالة إليها، والإطار الزمني، والمسؤول عن اتخاذ القرار، وكيفية تحديد الأولويات في حال وجود قائمة انتظار، وإجراءات التعامل مع غير المستوفين للمعايير.

ويتم تعيين أحد أعضاء الفريق كجهة اتصال لجميع المستفيدين للتحديث معهم في حالات الطوارئ؛ كما يتم تسجيل التحديات التي يواجهها المستفيدون في الوصول إلى الخدمات الاستشارية، بجانب الخطوات المتخذة لمعالجتها، ومراجعتها دوريًا. ويمكن التواصل مع مقدمي الخدمات الاستشارية بشكل مباشر، أو عبر مركز الاتصال، أو من خلال القنوات الرقمية. فضلاً عن ذلك، تُقدم المعلومات (مثل النشرات التعريفية أو نشرات التثقيف الصحي) بأسلوب يسهل فهمه وبلغات مناسبة للمستفيدين ومقدمي الرعاية الذين لا تُعد العربية لغتهم الأولى، وكذلك للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية.

الأدلة المطلوبة:

- 1.3.6 سياسة مكتوبة بشأن إمكانية الوصول والأهلية والقبول، تتضمن صراحةً ما يلي:
- قائمة بجميع السمات المحمية من التمييز على أساسها (الجنسية، القبيلة، الإعاقة، الجنس، الوضع الاجتماعي والاقتصادي) وتنص على قبول المستفيدين بغض النظر عنها،
 - التأكيد على عدم فرض أي رسوم على المستفيدين، مع إتاحة الوصول إليها، ومراجعتها خلال السنوات الثلاث الماضية، وعرضها على الشبكة الداخلية للعاملين، وتوزيعها في مقرات تقديم الخدمات الاستشارية.

4.6 التركيز على المستفيد:

- الحساسية الثقافية في إطار نهج مجتمعي قائم على الحقوق والقيم

المعيار
<p>التمسك بالحقوق والقيم: تركز الممارسات الاستشارية على مراعاة اختلاف الثقافات استنادًا إلى الحقوق والقيم المعترف بها. ويؤدي المستشارون عملهم بما يتوافق مع المبادئ الشاملة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، وغيرها. كما أنهم يحترمون التنوع ويتبعون نهجًا يقوم على تعدد الثقافات دعمًا لقيمة الأفراد وكرامتهم وإمكاناتهم وتميزهم في سياقاتهم الاجتماعية والثقافية. ويدرك المستشارون السياق العام الذي تتم فيه تدخلاتهم. وبالتالي، يتعين عليهم النظر في مواطن القوة والمرونة والموارد الموجودة بالفعل داخل المجتمع والاستفادة منها. ورغم أن الاختلافات الثقافية قد تؤثر على تصورات الأفراد، إلا أن متطلبات الإبلاغ الإلزامي تظل ثابتة.</p>
البند
<p>توجد إجراءات معمول بها تضمن التزام أعضاء فريق العمل بالمبادئ الشاملة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وإرشادات الأمم المتحدة للرعاية البديلة. ويتعامل العاملون مع جميع المستفيدين باحترام ولباقة واهتمام، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو المعتقدات الدينية/الثقافية أو التشخيص.</p>
الأدلة المطلوبة:
<p>1.4.6 تتضمن وثائق الخدمات والإرشادات إشارة خاصة إلى المبادئ الشاملة لحقوق الإنسان، والطفل، والمرأة، وأصحاب الهمم، والأقليات العرقية.</p>

7. الإدارة المتكاملة للحالات

1.7 القيادة والحوكمة:

- التحسين المستمر

المعيار
يتم تعزيز ضمان الجودة من خلال عملية التحسين المستمر، وتشمل هذه العملية المتابعة والمراجعة الدورية لتحقيق المخرجات والنتائج، وجمع التغذية الراجعة من المستفيدين فيما يتعلق بمستوى رضاهم.
البند
يتم إثبات عملية المتابعة والتقييم من خلال وثيقة مكتوبة توضح الإجراءات المتبعة لجمع التغذية الراجعة من المستفيدين والعاملين بشكل منهجي حول رضاهم ونتائج العلاج والمؤشرات ذات الصلة. كما تتضمن الوثيقة أيضًا معلومات حول كيفية تقديم التغذية الراجعة، وطرح المخاوف وتقديم الشكاوى.
الأدلة المطلوبة:
1.1.7 وثيقة مكتوبة تُفصل سياسة المتابعة والتقييم - بما في ذلك إجراءات جمع البيانات، وتحديد المؤشرات، وقواعد حفظ السجلات، وضمانات السرية، فضلاً عن معلومات حول كيفية تقديم التغذية الراجعة، وطرح المخاوف وتقديم الشكاوى وإجراءات الإبلاغ ذات الصلة - ويتم اعتماد الوثيقة من الإدارة العليا ومراجعتها مرة واحدة على الأقل كل 3 سنوات، مع إتاحة وصول العاملين إليها بسهولة.

- التنسيق في إطار نهج متكامل

المعيار
يسهم التنسيق على جميع المستويات في تعزيز تنظيم الخدمات وتحسين تجربة الرعاية المقدمة للأفراد، مما يضمن دعماً أكثر فاعلية.
البند
تسهل الإجراءات المعمول بها في تعزيز التعاون بين المؤسسات المشاركة في تقديم خدمات إدارة الحالات المتكاملة وعاملاتها. كما تضمن، في حالة الإحالة إلى خدمات أخرى، إمكانية مشاركة تقييم الاحتياجات الذي تم إجراؤه عن طريق إدارة الحالات المتكاملة مع تلك المؤسسات، مع مراعاة قوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة

باستخدام المعلومات السرية ومعالجتها والاحتفاظ بها ونشرها. ويتيح وجود شركات مع جهات رئيسية أخرى الاستفادة من الدعم الخارجي لتعبئة الموارد اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

الأدلة المطلوبة:

2.1.7 الامتثال النوعي للإجراءات المعمول بها لتعزيز التعاون بين المؤسسات المشاركة في تقديم خدمات إدارة الحالات المتكاملة وعامليها، مع ضمان إمكانية مشاركة تقييم الاحتياجات الذي تم إجراؤه عن طريق إدارة الحالات المتكاملة مع تلك المؤسسات في حالة الإحالة إلى خدمات أخرى، مع مراعاة قوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة المتعلقة باستخدام المعلومات السرية ومعالجتها والاحتفاظ بها ونشرها.

2.7 السلامة:

- السرية

المعيار

السرية وحماية البيانات: تحافظ خدمات إدارة الحالات المتكاملة على سرية معلومات المستفيدين.

النبد

توجد ترتيبات قوية لضمان توافر البيانات والسجلات وأنظمة إدارتها وسلامتها وسريتها. وتستخدم المعلومات المتاحة بفاعلية لمتابعة جودة الرعاية وتحسينها. ويلتزم مديرو الحالات بمتطلبات حفظ السجلات المنصوص عليها في قوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة، والصادرة عن الجهة التنظيمية وجهات إصدار التراخيص. وتشمل هذه المتطلبات:

- نوع البيانات التي يتم جمعها.
- كيفية تسجيل المعلومات، والجهة التي يمكن تبادل المعلومات معها والظروف التي يمكن فيها ذلك.
- إجراءات تعديل سجلات العملاء.
- مدة الاحتفاظ بالسجلات.
- خطط للتخلص من السجلات بشكل مناسب.

الأدلة المطلوبة:

1.2.7 وجود سياسة معتمدة رسميًا للسرية وحماية البيانات والامتثال لها.

- السلامة والحماية وتقييم المخاطر

المعيار
السلامة والحماية وإدارة المخاطر وتقييمها: تُعدّ السلامة والحماية واستمرارية الرعاية من بين أولويات إدارة الحالات المتكاملة طوال رحلة رعاية المستفيد.
البند
يتم إعداد سياسة مكتوبة تتضمن إرشادات لحماية سلامة المستفيدين والعاملين من الأذى وتهدف إلى توفير بيئة آمنة. وتتضمن هذه السياسة خططًا وإجراءات تتعلق بما يلي:
<ul style="list-style-type: none">• كيفية حماية المستفيدين من الأذى الجسدي أو العاطفي أو النفسي.• كيفية التعامل مع المستفيدين الذين يُمارسون العنف أو الإساءة.• كيفية الحصول على مساعدة متخصصة في حالات الطوارئ والأزمات.• كيفية الإبلاغ عن أي خطر أو جريمة (إيذاء النفس أو الآخرين) بالشكل المنصوص عليه في ميثاق العمل المعتمد.
وتهدف هذه الإرشادات إلى توعية المستفيدين بالمخاطر المحتملة وطرق الحفاظ على سلامتهم.
الأدلة المطلوبة:
2.2.7 وجود سياسة لسلامة وحماية المستفيدين والعاملين وضمان جودتها.

4.7 التركيز على المستفيد:

- الحساسية الثقافية في إطار نهج مجتمعي قائم على الحقوق والقيم

المعيار
الحساسية الثقافية: يعتمد مقدمو خدمات إدارة الحالات المتكاملة نهجًا قائمًا على مراعاة بيئة الفرد لإدارة احتياجات المستفيدين ومشاعرهم أو معاناتهم بما يحمي حقوقهم وكرامتهم.
البند
يتمتع الأفراد بفرص متساوية في الحصول على الرعاية والعلاج والدعم، نظرًا لامتنال مقدم الخدمة لمتطلبات المساواة وحقوق الإنسان وفقًا للقوانين. ويتم تدريب مديري الحالات على ما يلي:
<ul style="list-style-type: none">• توفير رعاية تأخذ الاختلافات الثقافية في الاعتبار، بما يتوافق مع المبادئ الشاملة للحقوق العالمية المعترف بها، مع مراعاة السياق الثقافي ونظرة المستفيد للعالم.• معالجة الحواجز اللغوية، واحتياجات أصحاب الهمم (بما في ذلك الإعاقات الحسية)، والخصوصيات العرقية والثقافية والدينية.• معاملة المستفيدين باحترام ولباقة واهتمام، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو المعتقدات الدينية/الثقافية أو التشخيص.
ويلتزم مديرو الحالات بأخلاقيات وقيم إدارة الحالات، ويعملون على تعزيزها باستخدام مدونة الأخلاقيات كدليل لاتخاذ القرارات الأخلاقية في إدارة الحالات.
الأدلة المطلوبة:
1.4.7 وثائق الخدمات والإرشادات التي تتضمن إشارة خاصة إلى المبادئ الشاملة لحقوق الإنسان، والطفل، والمرأة، وأصحاب الهمم، والأقليات العرقية.

8. الإيواء المؤقت

1.8 القيادة والحوكمة:

- كفاءة العاملين

المعيار

المؤهلات: يضمن مقدمو الخدمات الالتزام المهني والأخلاقي بما يتناسب مع الاحتياجات التي تنشأ للأفراد الذين يتلقون الرعاية في دور الرعاية. ويُعد التطوير المهني المستمر وجلسات الإشراف المنتظمة عناصر إلزامية للحفاظ على أعلى معايير الممارسة. كما تضمن إجراءات التوظيف امتلاك العاملين للخبرات والكفاءات المناسبة والقدرة على أداء أدوارهم. ويُحدد دليل دائرة تنمية المجتمع المؤهلات التعليمية والخبرة العملية المطلوبة. فضلاً عن ذلك، يشارك العاملون في أنشطة تدريبية منظمة لضمان قدرتهم جميعاً على الترحيب بالمستفيدين ومساعدتهم ودعمهم، وضمان سلامتهم طوال رحلة هروبهم من العنف أو الإساءة أو الإهمال، مع احترام أوقاتهم وقراراتهم.

خصوصية دور رعاية الأطفال

يتمتع العاملون في دور رعاية الأطفال بكفاءات متخصصة تتعلق باحتياجات الأطفال ودعمهم، ويتم تدريبهم على التدخلات التي تراعي الاطفال والصديقة له، ويشاركون في دورات تدريبية مستمرة حول دورهم في الحفاظ على العلاقة مع الأسر.

البند

- يقتصر العمل في دور رعاية النساء على العاملات المؤهلات فقط، ويخضعن لتدريب متخصص، يشمل دوافع العنف ضد المرأة القائم على النوع الاجتماعي، ويمتلكن مهارات كافية للاستماع للمستفيدات، وإجراء تقييمات المخاطر، ودعم الضحايا (النساء وأطفالهن) أثناء هروبهن من العنف.
- بالإضافة إلى ذلك، يتلقى جميع العاملين في دور رعاية الأطفال تدريباً متخصصاً على التدخلات التي تراعي احتياجات الطفل والتدخلات الصديقة له، بما في ذلك إيلاء اهتمام خاص للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

الأدلة المطلوبة:

- | | |
|-------|--|
| 1.1.8 | الامتثال النوعي لمتطلبات حصول العاملات مع النساء ضحايا العنف على تدريب متخصص. |
| 2.1.8 | الامتثال النوعي لمتطلبات حصول العاملين مع الأطفال ضحايا الإساءة على تدريب متخصص. |

- التحسين المستمر

المعيار

التحسين المستمر يتم تعزيز ضمان الجودة من خلال عملية التحسين المستمر: وتشمل هذه العملية المتابعة والمراجعة الدورية لتحقيق المخرجات والنتائج، وجمع التغذية الراجعة من المستفيدين فيما يتعلق بمستوى رضاهم. وتعتمد خدمات الإقامة بدور الرعاية على ثقافة التعلم والإجراءات الداخلية التي تعزز عملية التحسين المستمر. وتدعم بيانات التغذية الراجعة والتقييم التحسين المستمر لجودة الخدمة من خلال المراجعات الدورية وعمليات التدقيق وتحديث السياسات والممارسات بناءً على التغذية الراجعة من العملاء وبيانات النتائج والتطورات الجديدة في المجال.

كما تتم مراجعة الشكاوى الواردة وتقييمها وفقاً لإجراءات معتمدة. ويتيح جمع بيانات النتائج والأداء، بالإضافة إلى بيانات رضا المستفيدين والعاملين، تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسينها وترجمة ذلك إلى إجراءات عملية تهدف إلى التحسين المستمر لتقديم الخدمات. فضلاً عن ذلك، يتم توثيق النتائج والدروس المستفادة وتعميمها. ويقوم مقدم الخدمة بجمع البيانات مع مراعاة السرية وإخفاء هوية النساء وضمان معاملتهن باحترافية، ويشترك في جمع المعلومات والبحث والتحليل للمساهمة في رصد ظاهرة العنف ضد المرأة بمختلف أشكالها. ويؤدي التقييم الدوري لتطور الاحتياجات والتفضيلات إلى تعديل خطة التدخل وإعادة الإدماج المنصوص عليها في سياسة تنظيم دور الرعاية بإمارة أبوظبي، مع مراعاة التطورات الجديدة في هذا المجال، وتحسين نتائج المستفيدين.

البُنىود

- يتم إثبات عملية المتابعة والتقييم من خلال وثيقة مكتوبة تتضمن الإجراءات المعمول بها والمؤشرات ذات الصلة.
- تقوم الخدمات على سياسة معتمدة رسمياً ومراجعة منتظمة للشكاوى والتغذية الراجعة. كما يتم تقديم تقارير كتابية بشكل منتظم حول نتائج إجراءات المتابعة والتقييم وخطة العمل لمعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تحسينها (أو وثائق أخرى تُثبت جهود تحسين جودة الخدمات).
- ويتم إبلاغ المستفيدين بإجراءات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة المعمول بها، ومساعدتهم على فهم كيفية اتباعها. وتضمن تلك الإجراءات احتفاظ العاملين بسجلات توثق طبيعة وتسلسل الخدمات المهنية التي يتم تقديمها. كما تضمن توافيق المحتوى والأسلوب مع أي متطلبات قانونية أو تنظيمية أو مؤسسية، مع ضمان سلامة هذه السجلات، وإنشائها وحفظها ونقلها والتخلص منها بما يتوافق مع متطلبات السرية.
- تتم متابعة التقدم الذي يحرزه الأفراد بعد مغادرة دور الرعاية، بما في ذلك استقرارهم الوظيفي أو السكني.

الأدلة المطلوبة:

- 3.1.8 وثيقة مكتوبة تُفصل سياسة المتابعة والتقييم - بما في ذلك إجراءات جمع البيانات، وتحديد المؤشرات، وقواعد حفظ السجلات، وضمانات السرية، فضلاً عن معلومات حول كيفية تقديم التغذية الراجعة، وطرح المخاوف وتقديم الشكاوى وإجراءات الإبلاغ ذات الصلة - ويتم اعتماد الوثيقة من الإدارة العليا ومراجعتها مرة واحدة على الأقل كل 3 سنوات، مع إتاحة وصول العاملين إليها بسهولة.
- 4.1.8 وجود سياسة معتمدة رسميًا للشكاوى والتغذية الراجعة وتطبيقها.
- 5.1.8 الامتثال النوعي لمتطلبات سجلات متابعة التقدم المُحرز.

- الحوكمة الفعّالة

المعيار

الحوكمة الفعّالة: تدعم الإدارة الواعية والمسؤولة التميز في تقديم الخدمات، مما يُعزز الكفاءة والفاعلية في تلبية احتياجات السكان. ويتم استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة في توفير خدمات الإقامة بدور الرعاية. ويتيح وجود عدد كافٍ من العاملين المؤهلين لتقديم الخدمات إدارة برنامج الإقامة بدور الرعاية بأقصى قدر من الكفاءة؛ حيث يضمن تحقيق كافة العاملين للأهداف والنتائج المتعلقة بالمستفيدين، ويمنع هدر الموارد. كما يتعين على مُقدّم الخدمة إثبات تحليله بالمسؤولية تجاه المستفيدين والمجتمعات المحلية.

البند

يتم تطبيق ترتيبات حوكمة قوية لضمان الإدارة الرشيدة مع تحديد الأدوار والمسؤوليات وأوجه المساءلة بوضوح على مستوى جميع وحدات المؤسسة، مما يضمن وجود موظفين مؤهلين أثناء تقديم جميع خدمات الإقامة بدور الرعاية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وكذلك لخدمات التدخل في الأزمات.

الأدلة المطلوبة:

- 6.1.8 الامتثال النوعي لمتطلبات تطبيق ترتيبات واضحة لإدارة العاملين والمساءلة، وضمان وجود موظفين مؤهلين في دور الرعاية بشكل مستمر.

2.8 السلامة:

- السرية

المعيار
السرية وحماية البيانات: يُعد الحفاظ على السرية أمرًا بالغ الأهمية في دور الرعاية التي تستضيف ضحايا العنف أو الإساءة أو الإهمال. وتحمي معايير السرية وحماية البيانات خصوصية المقيمين في الدور وتضمن التعامل الآمن مع معلوماتهم الشخصية. إلا أنه يمكن حدوث استثناءات في حالة وجود تهديد مباشر لحياة أو صحة أو حرية المستفيدين، والذين يتم إبلاغهم بالحالات التي تستوجب الإفصاح عن بعض المعلومات.
البند
توجد سياسة مكتوبة للسرية وحماية البيانات، معتمدة رسميًا من الإدارة العليا. وتضمن هذه السياسة امتثال مقدم الخدمات لقوانين ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة عند التعامل مع المعلومات السرية للأفراد الذين يتعرضون للعنف الأسري أو الإساءة أو الإهمال، بمن فيهم الأطفال، وتخزينها، ومنح حق الوصول إليها، ومشاركتها. وتضمن خدمات الإقامة بدور الرعاية للمستفيدين الحفاظ على سرية المعلومات التي يقدمونها، وعدم مشاركتها إلا بموافقتهم الصريحة. كما تضمن أيضًا إخفاء هوية أصحاب البيانات التي تُسهم في رصد ظاهرة العنف ضد المرأة.
الأدلة المطلوبة:
1.2.8 وجود سياسة معتمدة رسميًا للسرية وحماية البيانات والامتثال لها.

- السلامة والحماية والأمن وتقييم المخاطر

المعيار
السلامة والحماية وإدارة المخاطر وتقييمها: يُعد ضمان السلامة والحماية الجسدية للمقيمين أولوية قصوى. كما يتم ضمان السلامة والحماية الجسدية والرعاية النفسية للعاملين، مع ضمان أمان ممارسات وأماكن العمل. ويساعد تقييم المخاطر في تحديد مدى خطورة التدخل والحاجة إليه، لا سيما في حالات العنف المنزلي أو إساءة معاملة الأطفال أو إهمالهم. وكما هو موضح في مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات لمهنيي الرعاية الاجتماعية، يتم اتخاذ وتوثيق خطوات وإجراءات واضحة للحد من المخاطر.
<u>خصوصية دور رعاية النساء ضحايا العنف:</u>
بما أن النساء ضحايا العنف وأطفالهن معرضون لخطر القتل أو الاعتداء بشكل كبير، يتخذ مقدمو الخدمات التدابير المناسبة لحماية سلامتهن، بما في ذلك حمايتهن من محاولات الجناة الاتصال بهن أو تحديد مكانهن في دور الرعاية

وخارجها وعبر الإنترنت. وتشارك المستفيدات في مناقشة المخاطر والمخاوف التي يتم تحديدها، كما يشاركن في إعداد خطط إدارة المخاطر عند الاقتضاء.

خصوصية دور رعاية الأطفال:

تعد دور رعاية الأطفال بيئة آمنة وداعمة. ويتم تطبيق سياسة حماية الطفل بالكامل.

البند

يتم إعداد سياسة مكتوبة تتضمن إرشادات لحماية سلامة المستفيدين والعاملين من الأذى وتهدف إلى توفير بيئة آمنة. وتتضمن هذه السياسة خططًا وإجراءات تتعلق بما يلي:

- كيفية حماية المستفيدين من الأذى الجسدي أو العاطفي أو النفسي.
- كيفية التعامل مع المستفيدين الذين يُمارسون العنف أو الإساءة
- كيفية الحصول على مساعدة متخصصة في حالات الطوارئ والأزمات.
- كيفية تقييم وتخفيف والإبلاغ عن أي تهديد أو خطر أو جريمة (بما في ذلك إيذاء النفس أو المستفيدين الآخرين أو العاملين أو غيرهم) بالشكل المنصوص عليه في ميثاق العمل المعتمد.

الأدلة المطلوبة:

2.2.8 وجود سياسة لسلامة وحماية المستفيدين والعاملين وضمان جودتها.

3.8 الفاعلية:

- الشمولية، وسهولة الوصول، والقدرة على تحمل التكاليف

المعيار

يتم تقديم خدمات الإقامة بدور الرعاية لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك المجتمعات المهمشة. ويمكن لجميع الأفراد الوصول إليها فعليًا، بغض النظر عن ظروفهم وأوضاعهم الجسدية والاجتماعية والاقتصادية. ويتم توفير برنامج الإقامة بدور الرعاية للمستفيدين المؤهلين على أساس تكافؤ الفرص ودون أي شكل من أشكال التمييز. ويحصل الأفراد على الرعاية في بيئات آمنة ويسهل الوصول إليها، وخالية من التمييز، وهي مصممة لتعزيز الشمولية. ويتلقى جميع النساء والأطفال ضحايا العنف أو الإساءة أو الإهمال الدعم بغض النظر عن جنسيتهم أو وضعهم الاجتماعي. ويعتمد الوصول إلى خدمات الإقامة بدور الرعاية على احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم وظروفهم الصحية فقط. وتعد الإقامة بدور الرعاية مستقرة، من حيث المبدأ، كما أنها مجانية. وفي حالات الطوارئ، يمكن للضحايا الاتصال بدور الرعاية والوصول إليها بأنفسهم، دون الحاجة إلى أي إجراءات إدارية. وترتكز خدمة الإقامة بدور الرعاية على نهج يراعي تعدد الثقافات دعمًا لقيمة الأفراد وكراماتهم وإمكاناتهم وتميزهم في سياقاتهم الاجتماعية والثقافية. وتتخذ

المؤسسة جميع التدابير اللازمة لمعالجة التمييز وعدم المساواة اللذين قد يعيقان حصول فئات مختلفة على الرعاية والعلاج والدعم.

البند

يتبع مقدم الخدمة إجراءات رسمية مكتوبة تنظم إمكانية الوصول الجغرافي والميداني والوظيفي لخدمات الإقامة بدور الرعاية. وتشمل هذه السياسات بنودًا تتعلق بإمكانية الوصول المادي ومن خلال مختلف وسائل التواصل (تعدد قنوات الوصول إلى الخدمات، وتوفير المعلومات الإرشادية والصحية بلغات مختلفة وعبر التقنيات المساعدة)، وإجراءات للتغلب على العوائق التي تم تحديدها، وخطة إمكانية الوصول التي تحدد المخاطر، واستراتيجيات التخفيف من آثارها، واستمرارية الخدمات من خلال تقديمها بطرق بديلة.

ويتم ضمان الوصول الإداري من خلال التنفيذ الرسمي للإجراءات التي تحدد أولويات القبول، ومعايير الأهلية وعدم الأهلية المحددة بوضوح، والأحكام المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف، وعمليات التسجيل والتقييم (بما في ذلك الأطر الزمنية، وسلطة اتخاذ القرار، وإجراءات الإحالة)، والإدارة العادلة لقوائم الانتظار. وتتضمن السياسة صراحةً ما يلي:

- قائمة بجميع السمات المحمية من التمييز على أساسها (الجنسية، القبيلة، الإعاقة، الجنس، الوضع الاجتماعي والاقتصادي) وتنص على قبول المستفيدين بغض النظر عنها،
 - التأكيد على عدم فرض أي رسوم على المستفيدين.
 - توضيح أساليب توثيق ومراجعة التحديات التي يواجهها المستفيدون في الوصول إلى الخدمات، بما في ذلك قائمة الإجراءات التصحيحية ذات الصلة.
 - تحديد إجراءات شاملة للوصول في حالات الطوارئ للنساء والأطفال المعرضين للخطر، وتسهيل الوصول الحز ودون عوائق إلى دور الرعاية، بما في ذلك النقل المجاني للنساء والطفل، مع منح الحق للضحايا المعرضين لخطر وشيك في إحالة أنفسهم مباشرة إلى دور الرعاية دون الحاجة إلى أي إجراءات إدارية.
 - توضيح ضرورة توفير طاقة استيعابية كافية بدور الرعاية بشكل دائم لاستقبال النساء والأطفال في حالات الطوارئ: توفير مكان واحد على الأقل بشكل دائم. وفي حال امتلاء دار الرعاية بالكامل، يساعد مقدم الخدمة الأفراد الذين يطلبون مأوى طارئاً على الإقامة في دور مؤقتة أخرى ذات مستوى أمان مماثل.
- يتم حل هذه العوائق من خلال التسجيل المنهجي والمراجعة الدورية للتحديات التي يواجهها المستفيدون في الحصول على الخدمات، مع اتخاذ إجراءات تصحيحية موثقة.

الأدلة المطلوبة:

1.3.8 سياسة مكتوبة تتعلق بإمكانية الوصول والأهلية والقبول مع إتاحة الوصول إليها ومراجعتها خلال السنوات الثلاث الماضية، وعرضها على الشبكة الداخلية للعاملين، وتوزيعها في مقرات تقديم الخدمات.

4.8 التركيز على المستفيد:

- احترام حقوق المستفيدين وقيمهم

المعيار

تُصان حقوق المستفيدين في الحياة والحرية والكرامة، وتستند الحقوق والقيم المعترف بها إلى المبادئ الشاملة للاتفاقيات والمعايير الدولية (ولا سيما الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، وقانون حماية الطفل، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وإرشادات الأمم المتحدة للرعاية البديلة). ويتلقى النساء والأطفال ضحايا العنف أو الإساءة أو الإهمال دعمًا يقوم على حقوق الإنسان ويركز على الضحايا طوال عملية طلب المساعدة وتعاملهم مع المؤسسات. وتلتزم دور الرعاية بتطبيق نهج رعاية شامل يضمن احترام المقيمين وكرامتهم، ويهدف إلى صون العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان الأساسية، مع تعزيز جودة الحياة والاستقلالية وعدم التسامح مطلقًا مع أي شكل من أشكال من العنف. كما يلتزم العاملون دائمًا بالتعامل مع المقيمين بإحسان وتعاطف ورحمة، مع احترام خصوصيتهم وكرامتهم.

خصوصية دور رعاية الأطفال:

للأطفال الحق في معرفة تاريخ حياتهم. كما أن لهم الحق في الاطلاع، بالشكل المنصوص عليه في اللوائح، على سجلات الخدمة المتعلقة برحلتهم.

البند

توجد إجراءات معمول بها تضمن التزام أعضاء فريق العمل بالمبادئ الشاملة للإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، واتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وإرشادات الأمم المتحدة للرعاية البديلة.

الأدلة المطلوبة:

1.4.8 تتضمن وثائق الخدمات والإرشادات إشارة خاصة إلى المبادئ الشاملة لحقوق الإنسان، والطفل، والمرأة، وأصحاب الهمم، والأقليات العرقية.

- التركيز على المستفيد، وضمان حرية الاختيار والمشاركة الفعالة في رحلة الرعاية

المعيار

تحرص خدمة الإيواء المؤقت على تحقيق استقلالية المستفيدين من خلال: إشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية، والإصغاء إلى آرائهم وأخذها بعين الاعتبار. يراعي تصميم بيوت الإيواء المؤقتة توفير مساحة شخصية لكل مقيم.

اعتماد منظور قائم على نقاط القوة، والاعتراف بقدرات المستفيدين، ومراعاة الحساسية الثقافية، من شأنه المساهمة في إقامة علاقة تعاونية دائمة. يبقى المستفيدون على اطلاع بالمستجدات، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات سليمة وتحقيق نتائج أفضل. يتم الإصغاء إليهم باحترام والحرص على تصديقهم. تتبنى خدمة الإيواء نهجاً يركز على الضحايا ويراعي حقوق الإنسان، بمبدأ رئيسي قائم على عدم اتخاذ أي إجراء بالنيابة عن المستفيدين دون موافقتهم أو معرفتهم المسبقة، ما لم تكن هناك حاجة ملحة لحماية الطفل أو الشخص البالغ المعرض للخطر.

يمكن تعديل خطة الرعاية لتلبية احتياجات المستفيدين وتفضيلاتهم التي قد تتغير بمرور الوقت. تسمح إعادة التقييم الدورية بمواكبة مختلف العوامل والاعتبارات، مثل مستوى الاحتياجات والمخاطر المرتبطة بها، شريطة ألا تعيق هذه القرارات حياة أو سلامة الأشخاص الجسدية والنفسية.

فيما يخص بيوت الإيواء المؤقتة النساء من ضحايا العنف

يحصل الأفراد من ضحايا العنف الأسري على الدعم اللازم لضمان انتقالهم بسلاسة وأمان سواء عند دخولهم إلى بيوت الإيواء المؤقتة أو عند مغادرتهم له مع ضمان حمايتهم في جميع الأوقات.

تحتوي بيوت الإيواء المخصصة للنساء على مساحات كافية لضمان إيواء كل أسرة (أم وأطفالها) على النحو الذي يسمح بالحفاظ على حياتهم الخاصة وتنظيم روتينهم اليومي بما يتناسب مع عاداتهم.

فيما يخص بيوت الإيواء المؤقتة للأطفال

يشارك الأطفال بفعالية في القرارات التي تؤثر على حياتهم، ويتم استشارتهم وتشجيعهم على مشاركة آرائهم وتطلعاتهم. وعند بلوغهم مرحلة النضج والقدرة على الاستقلال، يتلقون الدعم على يد المتخصصين للانتقال إلى حياة مستقلة.

تحاكي مراكز الإيواء البيئات الأسرية إلى أقصى حد ممكن. ويجب أن توفر مراكز رعاية الأطفال بيئة آمنة ومحفزة في مبان ذات جودة عالية تتوفر فيها مساحات تدعم وترعى وتحفظ خصوصية الأطفال، إلى جانب المساحات المشتركة وتلك المخصصة لممارسة الأنشطة.

البند

توفر الخدمة خيارات متعددة للرعاية البديلة تصمم وفقا لوضع كل طفل واحتياجاته الفردية، مع مراعاة تقدير كل طفل وتنمية شخصيته باعتباره فردا يمتلك قدرات ومواهب ونقاط قوة فريدة يمكن تطويرها مع مرور الوقت

الأدلة المطلوبة:

2.4.8 توجد سياسة موثقة للرعاية البديلة تنص صراحة على أن ترتيبات الإقامة يجب أن تصمم وفقا لاحتياجات الأطفال، وأن تتم مراجعتها بشكل دوري.

الملاحق



المراجع

- إرشادات ومبادئ تطوير معايير الرعاية الصحية والاجتماعية، الطبعة الخامسة، الجمعية الدولية لجودة الرعاية الصحية.
- الإطار الوطني لمعايير جودة عمل الشباب، يوليو 2010، أيرلندا.
- إطار تطوير المعايير: نهج قائم على المبادئ، سبتمبر 2021، هيئة المعلومات الصحية والجودة (HIQA)، أيرلندا.
- إرشادات لمقدمي الخدمات بشأن الالتزام باللوائح، قانون الصحة والرعاية الاجتماعية لعام 2008 (الأنشطة المنظمة)، لوائح عام 2014 (الجزء 3)، لوائح لجنة جودة الرعاية (التسجيل) لعام 2009 (الجزء 4)، لجنة جودة الرعاية، المملكة المتحدة.
- إطار جودة الخدمات الإنسانية: قياس الجودة وتحسين الخدمات، الإصدار 4.0، كوينزلاند، أستراليا.
- إطار الجودة الأوروبي التطوعي للخدمات الاجتماعية، الشبكة الاجتماعية الأوروبية.

التشريعات واللوائح

- القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2016 بشأن حقوق الطفل (قانون وديمة).
- القانون الاتحادي رقم (9) لسنة 2019 بشأن حقوق كبار المواطنين.
- القانون الاتحادي رقم (2) لسنة 2015 بشأن مكافحة التمييز والكرهية.
- المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل.
- القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2020 بشأن حماية المستهلك.
- القانون الاتحادي رقم 12 لسنة 2018 بشأن الإدارة المتكاملة للنفايات.
- القانون الاتحادي رقم (14) لسنة 2014 بشأن الوقاية من الأمراض السارية.
- القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 2019 بشأن المنتجات الطبية ومهنة الصيدلة والمنشآت الصيدلانية.
- دليل اللوائح والإجراءات لترخيص مهنيي الرعاية الاجتماعية.
- مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات لمهنيي الرعاية الاجتماعية في أبوظبي، الصادرة عن دائرة تنمية المجتمع.
- معايير دائرة تنمية المجتمع للتطوير المهني المستمر.
- معايير دائرة تنمية المجتمع للتعليم والخبرة العملية لترخيص مهنيي الرعاية الاجتماعية.
- استراتيجية أبوظبي لأصحاب الهمم 2020-2024.
- استراتيجية أبوظبي للقطاع الاجتماعي 2021.
- سياسة حماية أصحاب الهمم في إمارة أبوظبي، 2024.
- سياسة حماية الطفل في إمارة أبوظبي "دام الأمان"، 2024.
- سياسة تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي، 2025.
- دليل أجهزة المتابعة والتحكم الصادر عن مركز المتابعة والتحكم، 2023.

التعريفات

المصطلح	التعريف
المساءلة	تحمل المسؤولية أمام شخص أو مؤسسة أخرى عن القرارات والسلوكيات وأي عواقب.
عوائق إمكانية الوصول	الظروف أو العقبات التي تحول دون استخدام أصحاب الهمم أو ذوي الاحتياجات الخاصة للموارد أو الأماكن أو الخدمات أو الوصول إليها بفاعلية شأنهم شأن غيرهم.
خطط العمل	وثيقة منظمة تُحدد الخطوات والمهام والأهداف الخاصة المطلوب تنفيذها لتحقيق هدف أو مشروع معين.
الإساءة	انتهاك لحقوق الإنسان والحقوق المدنية للفرد، بما في ذلك أي فعل أو تقاعس متعمد يؤدي إلى إهمال و/أو ضرر جسدي أو جنسي أو عاطفي أو مالي. ويمكن أن يكون مرتكب الإساءة شخص واحد أو أكثر (سواء كان معروفاً للضحية أم لا) أو قد تتخذ شكل إساءة مؤسسية داخل محل العمل؛ ويمكن أن تكون فعلاً واحداً أو أفعال متكررة.
الأجهزة المساعدة	مصطلح عام يشمل الأجهزة المساعدة والتكيفية والتأهيلية التي تعزز استقلالية أصحاب الهمم أو ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل أكبر، وذلك من خلال تمكينهم من أداء مهام لم يكونوا قادرين على إنجازها سابقاً أو واجهوا صعوبة في إنجازها.
التحقق من الخلفية	تحقيقات أو استفسارات منهجية وشاملة حول التاريخ الشخصي والمهني والنفسي والجنائي للفرد، تُجرى عادةً مؤسسات أو أفراد لأغراض مختلفة.
المستفيدون	الأفراد أو المجموعات التي تستفيد من مقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية في القطاعين العام والخاص والقطاع الثالث.
أفضل الممارسات	الممارسات الرائدة في المجال (الرعاية الاجتماعية)، والقائمة على الأدلة، والتي أثبتت فعاليتها في تحقيق النتائج المرجوة.
تخطيط استمرارية الأعمال	إطار استراتيجي يحدد الإجراءات التي ستتبعها المؤسسة للحفاظ على عمل الوظائف الأساسية أثناء وبعد أي عطل غير متوقع، مثل الكوارث أو الهجمات الإلكترونية أو حالات الطوارئ الأخرى. ويتضمن هذا الإطار نهجاً استباقياً وموثقاً لتحديد المخاطر، وحماية العمليات الحيوية، والتعافي السريع لتقليل وقت التوقف عن العمل والخسائر المالية.

المصطلح	التعريف
القائم بالرعاية	الشخص الذي يدعم أصحاب احتياجات الرعاية الاجتماعية، سواءً بدوام كامل أم جزئي، وسواءً بأجر مثل مقدم خدمات الرعاية أم بدون أجر مثل أحد أفراد الأسرة.
خطة الرعاية	وثيقة مكتوبة يُعدّها الأخصائي الاجتماعي أو مدير الحالة المُكلف بها، ويتم الاتفاق عليها مع جميع المعنيين برعاية المستفيد. وتحدد هذه الخطة الأهداف والاحتياجات والتفاصيل المتعلقة برعاية المستفيد. كما تتضمن معلومات مهمة عن المستفيد، مثل بيانات أسرته، والأشخاص المقيمين معه، وأنشطته اليومية، وترتيبات التواصل مع أسرته، وكيفية تعزيز صحته وتعليمه وجودة حياته.
مديرو الحالات	العاملون المسؤولون عن تقييم احتياجات رعاية المستفيدين، وإعداد خطط رعايتهم ومتابعتها وتقييمها وتقديمهم.
السلوكيات الصعبة	يُعتبر سلوك الشخص "صعباً" إذا كان يُعرضه أو يُعرض من حوله، مثل القائم بالرعاية، للخطر أو يؤدي إلى تراجع جودة الحياة، إذ يُمكن أن يؤثر على قدرته على المشاركة في الأنشطة اليومية. وغالباً ما تظهر السلوكيات الصعبة على الأشخاص الذين يُعانون من مشاكل صحية تُؤثّر على التواصل والدماغ، مثل صعوبات التعلّم أو الخرف. ومن أمثلة السلوكيات الصعبة العدوانية، وإيذاء النفس، والتدمير، أو التخريب.
مدونة الأخلاقيات أو قواعد السلوك الأخلاقي	مجموعة من المبادئ والقيم والإرشادات التي تُحدد معايير السلوكيات والتصرفات المتوقعة من الأفراد أو العاملين بمهنة أو مؤسسة أو أفراد مجموعة مُعينة.
التعاطف	القدرة على رؤية الأمور من منظور شخص آخر والشعور بما يشعر به. وينشأ هذا الشعور عندما تواجه معاناة شخص آخر وتشعر بدوافع لتخفيفها.
الامتثال	الالتزام بالقواعد أو القوانين أو اللوائح أو المعايير أو الإرشادات التي تحددها السلطات أو المؤسسات أو الهيئات الحاكمة.
القيم الأساسية	المعتقدات الأساسية والمبادئ التوجيهية التي تُحدد هوية وثقافة والإطار الأخلاقي للفرد أو المؤسسة أو الكيان.
المعايير	أساس يُبنى عليه الحكم أو اتخاذ القرار.

المصطلح	التعريف
الخدمات الحيوية	خدمات أو تدخلات في الرعاية الاجتماعية والتي يُشكل انقطاعها خطرًا كبيرًا أو يؤدي إلى عواقب غير مرغوب فيها على المستفيدين.
النتائج المرجوة	النتائج المستهدفة من التدخلات في خدمات الرعاية الاجتماعية، سواءً على مستوى الفرد أم المؤسسة. كما أنها تُمثل التغييرات أو التحسينات التي طرأت خلال فترة تلقي الشخص للدعم أو الرعاية.
الكرامة	سمة شخصية يشعر فيها الشخص بأنه جدير بالاحترام ويتمتع بتقدير الذات. وينبغي أن تؤدي الرعاية الاجتماعية التي يتلقاها الشخص إلى شعوره بالاحترام كفرد، وأن تُساعده على تنمية تقدير الذات والحفاظ عليه، فضلًا عن الاعتزاز بنفسه.
الإعاقة	حالة يُعاني فيها الشخص من ضعف جسدي أو عقلي أو حسي طويل الأمد قد يعرقل مشاركته بشكل كامل وفعال في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.
التمييز	المعاملة غير العادلة أو المتحيزة للأشخاص والجماعات بناءً على سمات معينة مثل العرق أو الجنس أو العمر أو الدين أو القدرات.
التنوع	أوجه الاختلاف والتشابه بين الأشخاص، مثل العمر أو الإعاقة أو الجنس أو الهوية الجندرية أو العرق أو الجنسية أو الدين أو التوجه الجنسي أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي، وغيرها.
إطار التنوع والإنصاف والشمول	هيكل منهجي يتكوّن من مبادئ وإجراءات وتدابير ونتائج، يهدف إلى دمج مفاهيم التنوع والإنصاف والشمول في السياسات والعمليات والممارسات.
المحور	مجال أو نطاق معرفة أو نشاط.
التدريبات	محاكاة أو تجارب عملية لمواقف معينة، وغالبًا ما تكون طارئة، لاختبار جاهزية المؤسسة لها. على سبيل المثال، التدريبات على إطفاء الحرائق والإخلاء.
الفاعلية	مقياس لمدى تحقيق تدخل أو إجراء أو علاج أو خدمة محددة للغرض المقصود منها عند تقديمها لفئة سكانية محددة.
كبار السن	الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 60 عامًا فأكثر، ما لم تنص التشريعات السارية على خلاف ذلك.

المصطلح	التعريف
المساواة	مبدأ يُتيح لكل فرد فرصة متساوية لتحقيق أقصى استفادة من حياته وقدراته.
الإنصاف	ضمان العدالة في المعاملة وتكافؤ فرص الوصول من خلال مراعاة الاحتياجات الفردية وإزالة العوائق المنهجية.
الممارسات القائمة على الأدلة	أفضل المعلومات البحثية المتاحة حاليًا، استنادًا إلى تحليل منهجي لفاعلية العلاج أو الخدمة أو أي شكل آخر من أشكال التدخل، واستخدامها لتحقيق أفضل النتائج.
الاستغلال	الإساءة المتعمدة أو التلاعب أو إساءة استخدام السلطة والسيطرة على شخص آخر؛ أو الاستفادة من شخص آخر أو موارده أو موقف ما بشكل غير عادل.
الاحتياجات الوظيفية	المهارات والقدرات الأساسية التي يحتاجها الأفراد للعيش باستقلالية والمشاركة في مجتمعاتهم، مثل الاحتياجات الجسدية، بما في ذلك الاستحمام، وارتداء الملابس، والنظافة الشخصية، وتناول الطعام، واستخدام المراض، والتنقل، وتنظيم تناول الأدوية؛ والاحتياجات الإدراكية، بما في ذلك الفهم والتواصل، والتركيز، وتذكر الأشياء، واتخاذ القرارات؛ والاحتياجات العاطفية، بما في ذلك إدارة المشاعر الصعبة والتعامل معها والحفاظ على العلاقات.
الحوكمة	النظام الذي يتم من خلاله إدارة المؤسسة وتشغيلها، والآليات التي تُحاسب بموجبها المؤسسة وعاملوها.
تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة	هو نظام إدارة يُعنى بسلامة الغذاء من خلال تحليل ومراقبة المخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية، بدءًا من إنتاج المواد الخام وشرائها ومعالجتها، وصولاً إلى تصنيع المنتج النهائي وتوزيعه واستهلاكه.
شامل	مراعاة الشخص ككل، بما في ذلك عقله وجسده وروحه.
حادث	حدث أو واقعة غير متوقعة لا تُسفر عن عواقب وخيمة على الصحة أو السلامة والحماية أو أضرار بالملتمكات.

المصطلح	التعريف
الشمول/الإدماج	تحويل النظام ليحتضن جميع المعنيين، وضمان شعورهم بالقبول والاحترام والقدرة على المشاركة الكاملة، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والذهني والجسدي، من خلال إزالة الحواجز وتسهيل الوصول.
بيئة مُحْتَضِنة	بيئة أو سياق يُعامل فيه جميع الأفراد، بغض النظر عن خلفياتهم أو قدراتهم أو هويتهم أو اختلافاتهم، باحترام وكرامة وعدالة، مع حصولهم على الدعم والرعاية اللازمين على قدم المساواة مع الآخرين.
الموافقة المستنيرة	اتفاق أو إذن يتم منحه بعد إطلاع الشخص بشكل كامل على تفاصيل الرعاية أو العلاج أو الخدمة موضوع الموافقة.
مبادرة	أنشطة مُنظمة ومُخطط لها يتم تنفيذها لتحقيق هدف أو نتيجة مُحددة.
الإحسان	صفة إنسانية إيجابية وجوهرية تتجسد في التعامل بود واحترام وكرم وإحسان تجاه الآخرين.
مؤشر الأداء الرئيسي	مقياس كمي للأداء المتعلق بتحقيق هدف محدد خلال فترة زمنية معينة.
القيادة	عملية توجيه الأفراد أو المجموعات، والتأثير عليهم، وتحفيزهم للعمل نحو تحقيق هدف مشترك أو رؤية مشتركة.
التدابير	الأدوات أو الأساليب أو المقاييس المستخدمة لتقييم أو قياس أو تقدير جوانب مختلفة من ظاهرة أو عملية أو مفهوم.
بيان الرسالة	بيان موجز وواضح يُحدد الغرض والأهداف الأساسية لأي مؤسسة أو شركة أو كيان.
المتابعة	عملية منهجية لجمع المعلومات وتحليلها وتتبع التغيير الذي يحدث بمرور الوقت بهدف تحسين جودة وسلامة الرعاية الصحية والاجتماعية.
الإهمال	عدم توفير الاحتياجات الأساسية لشخص آخر يحتاج إلى رعاية، مثل المأوى والحماية والغذاء والملبس والرعاية الطبية والتعليم والإشراف، سواءً كان ذلك عن قصد أم غير قصد.

المصطلح	التعريف
المؤسسة	جهة تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء، وقد يكون لها فروع أو منشآت رعاية متعددة، وتخضع لرقابة دائرة تنمية المجتمع في أبوظبي.
أصحاب الهمم	الأفراد الذين يعانون من إعاقات جسدية أو حسية أو ذهنية أو نمائية قد تؤثر على قدرتهم على الانخراط في أنشطة معينة أو المشاركة الكاملة في المجتمع. ووفقًا للقوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، يُشار إليهم باسم "أصحاب الهمم".
تقييم الأداء	عملية منهجية ومنظمة تستخدمها المؤسسات لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين وتقديم التغذية الراجعة والتوصيات اللازمة للتحسين.
الرعاية الشخصية	خدمات مُصممة خصيصًا وفقًا لاحتياجات العملاء وقدراتهم وتوقعاتهم.
ضمان الجودة	يركز على توفير الثقة باستيفاء متطلبات الجودة.
الجودة	تلبية الاحتياجات والتوقعات التي أسفر عنها التقييم، وذلك من خلال ضمان توفير الإدارة والعمليات الفعالة وذات الكفاءة.
جودة الحياة	تصور الفرد لمكانته في الحياة في سياق الثقافة ومنظومة القيم التي يعيش فيها، وفيما يتعلق بأهدافه وتوقعاته ومعاييرها واهتماماته.
الحجر الصحي	أحد إجراءات الصحة العامة يتضمن عزل وتقييد حركة الأفراد الذين يحتمل إصابتهم بمرض مُعدٍ، مثل العدوى الفيروسية، وذلك لمنع الانتشار المحتمل للمرض بين الآخرين.
التقدير والمكافآت	الممارسات والاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات للاعتراف بجهود وإنجازات ومساهمات عاملها أو أفرادها والاحتفاء بها.
اللائحة	أمر حكومي له قوة القانون.
الجهة التنظيمية	كيان أو وكالة أو هيئة حكومية تُشرف على أنشطة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتعمل على تنظيمها.

المصطلح	التعريف
إعادة التأهيل	عملية استعادة أو مساعدة الأفراد على استعادة وظائفهم البدنية أو النفسية أو الاجتماعية أو المهنية واستقلاليتهم بعد إصابة أو مرض أو أي شكل آخر من أشكال الإعاقة أو الضعف.
الممثلون	شخص أو مجموعة أشخاص يتصرفون نيابةً عن المستفيد ولصالحه في المواقف التي يفتقر فيها إلى القدرة على اتخاذ القرارات، مثل أفراد الأسرة والأصدقاء والأقارب والمستشارين القانونيين أو المناصرين.
المخاطر	تأثير حالة عدم اليقين على الأهداف، وإمكانية حدوث آثار ضارة على صحة الإنسان أو النظم البيئية.
إدارة المخاطر	عملية تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بشكل منهجي. وهي عملية مستمرة تهدف إلى الحد من المخاطر وتأثيرها على المؤسسات والأفراد.
ملف المخاطر	تقييم أو تحليل شامل لتحديد وتقييم وتوثيق المخاطر والشكوك المحتملة المرتبطة بمؤسسة أو مشروع أو استثمار أو أي مساعٍ أخرى بشكل منهجي.
الوقاية	مجموعة التدابير المتبعة لحماية صحة الفرد وجودة حياته وحقوقه، وتمكينه من العيش دون أي أذى أو إساءة أو إهمال.
أدلة التشغيل الآمن	وثائق شاملة تُحدد الإجراءات الآمنة والسليمة لتشغيل المعدات والآلات والأنظمة.
طريقة تقديم الخدمات	السياق الذي تُقدم فيه الخدمات، مثل "الرعاية النهارية والعلاج"، و"الإقامة المدعومة"، و"الخدمات المجتمعية"، أو "الخدمات الرقمية والمقدمة عن بعد".
تصميم الخدمات	نهج متعدد التخصصات يُركز على ابتكار الخدمات وتحسينها وتطويرها لتعزيز تجربة العميل أو المستخدم.
منشآت الرعاية الاجتماعية	جهة أو مركز خاص أو حكومي أو تابع للقطاع الثالث يقدم خدمات الرعاية الاجتماعية في أوطاني.

المصطلح	التعريف
خدمات الرعاية الاجتماعية	مجموعة من الخدمات المتكاملة ومتعددة التخصصات التي توفر الرعاية الاجتماعية والدعم والحماية وتمكين الأفراد وأسره، بهدف تعزيز جودة حياتهم ودمجهم في المجتمع.
استراتيجية القطاع الاجتماعي	وثيقة تم تطويرها وإصدارها من قبل دائرة تنمية المجتمع، توضح التوجه الاستراتيجي، والأهداف، والمبادرات، والمخرجات المتوقعة، وذلك لتوجيه قيادة القطاع الاجتماعي في إمارة أبوظبي. وتُعد هذه الوثيقة إطارًا حوكميًا وتخطيطيًا للجهات العاملة في القطاع، بما يضمن مواءمتها مع أولويات الحكومة واحتياجات المجتمع
ذوو الاحتياجات الخاصة	الأفراد الذين قد يحتاجون إلى دعم أو تسهيلات أو خدمات إضافية بسبب صعوبات أو تحديات جسدية أو نمائية أو عاطفية أو إدراكية.
أصحاب المصلحة	فرد أو مجموعة لها مصلحة في أي قرار أو نشاط للمؤسسة. ومن بين أصحاب المصلحة: العملاء، والعاملون، والموردون، والشركاء، وأفراد المجتمع.
إجراءات التشغيل القياسية	تعليمات وإرشادات موثقة وتفصيلية، توضح العمليات والإجراءات والممارسات المعيارية الواجب اتباعها في مؤسسة أو قطاع أو بيئة محددة.
الاستراتيجية	خطة واضحة المعالم، أو مجموعة من الإجراءات والمبادرات والقرارات المُنسقة بغرض تحقيق أهداف محددة.
مجموعات الدعم	تجمعات منظمة أو أفراد يجتمعون لمشاركة تجاربهم وتحدياتهم ومشاعرهم المتعلقة بقضية أو حالة أو اهتمام مشترك، سعياً للحصول على دعم معنوي.
الاستدامة	مفهوم يهدف إلى تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها.
الشفافية	صفة أو حالة الانفتاح والصدق وسهولة الفهم في الأفعال والقرارات والإجراءات التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات.
بيان الرؤية	إعلان موجز وطموح يُحدد أولويات المؤسسة وأهدافها طويلة المدى، والوضع المستقبلي المنشود.

المصطلح	التعريف
المخاطر المهنية	المخاطر أو التهديدات المحتملة التي قد يواجهها الأفراد أثناء عملهم أو بسبب أنشطتهم المهنية.
العرضة للخطر	حالة يكون فيها الفرد عرضة للأذى أو الخطر أو الظروف غير المواتية.
إدارة النفايات	عملية منهجية ومنظمة لجمع النفايات أو نقلها أو معالجتها أو إعادة تدويرها أو التخلص منها بطريقة مسؤولة وآمنة بيئيًا.
جودة الحياة	مزيج من حالة الشخص الجسدية والذهنية والعاطفية والاجتماعية والصحية، وترتبط ارتباطًا وثيقًا بالشعور بالسعادة والرضا عن الحياة.

الاختصارات

الاختصار	التعريف
CPD	التطوير المهني المستمر
DCD	دائرة تنمية المجتمع
DEI	التنوع والإنصاف والشمول
HACCP	تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة
KPI	مؤشر الأداء الرئيسي
PoD	أصحاب الهمم
SMART	مُحددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وذات صلة، ومُحدد زمنيًا
SOP	إجراءات التشغيل القياسية

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

