



## الدليل الإرشادي للتقييم

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.

## الفهرس

3.....	1. حول الدليل
4.....	1.1 المقدمة
4.....	2.1 الغرض
4.....	3.1 التوزيع
4.....	4.1 المراجعة والتحديث
5.....	2. إرشادات التقييم
6.....	1.2 النطاق
7.....	2.2 نظرة عامة على هيكل إطار "ريادة"
8.....	3.2 إرشادات تسجيل نقاط ريادة
10.....	4.2 إيضاح نتائج التقييم
11.....	5.2 مصادر إضافية
12.....	3. الملاحق

# 1. حول الدليل



## 1.1 المقدمة

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

## 2.1 الغرض

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

## 3.1 التوزيع

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

## 4.1 المراجعة والتحديث

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

## 2. إرشادات التقييم



## 1.2 النطاق

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

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

وتشمل منشآت الرعاية الاجتماعية الأنواع التالية:

### 1. الرعاية النهارية والعلاج والتأهيل:

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

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

### 2. دور الإيواء الداعمة:

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

### 3. الخدمات المجتمعية:

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

### 4. الخدمات الرقمية والهاتفية:

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

## 2.2 نظرة عامة على هيكل إطار "ريادة"

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

الاستدامة	التركيز على المستفيد	الفعالية	السلامة والحماية	القيادة والحوكمة
عدد المحاور الفرعية <b>1</b>	عدد المحاور الفرعية <b>5</b>	عدد المحاور الفرعية <b>5</b>	عدد المحاور الفرعية <b>9</b>	عدد المحاور الفرعية <b>5</b>

المعايير 06		المعايير 08		المعايير 08		المعايير 17		المعايير 11	
غير أساسية	أساسية	غير أساسية	أساسية	غير أساسية	أساسية	غير أساسية	أساسية	غير أساسية	أساسية
25	0	31	08	35	06	38	19	31	15



## 3.2 إرشادات تسجيل نقاط ريادة

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

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

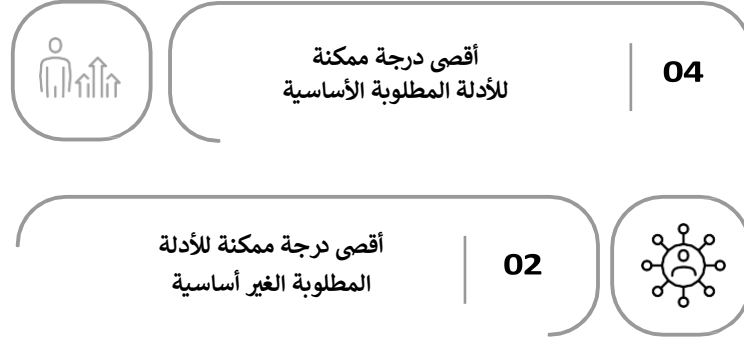
- وتمثل المعايير أدناه محددات وضع نتيجة تحقيق الأدلة، كما يمكن أن تكون نتيجة كل دليل 1 من أصل 4 نتائج كما هو موضح في الجدول:

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

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

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

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



- تُستبعد الأدلة التي "لا تنطبق" من حساب الحد الأقصى لنقاط الدرجات.
- يجب تعيين الدرجات لكل دليل وفقاً لانطباق النطاق ووفقاً لإثبات استيفاء المعايير المحددة.
- سيكون لكل دليل أقصى درجة ممكنة ودرجة محققة.
- الدرجة التراكمية هي الدرجة المُحققة نتيجة استيفاء جميع الأدلة المطلوبة والاختيارية في كل محور وهي بمثابة درجة تراكمية محققة في ذلك المحور.
- مجموع أقصى الدرجات الممكنة لجميع الأدلة التي تنطبق والمطلوبة والاختيارية هو أقصى درجة إجمالية ممكنة في المحور.

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

النسبة المئوية للدرجة المُحققة فعلياً في كل محور =  $\frac{\text{الدرجة التراكمية المحققة في المحور}}{\text{إجمالي الحد الأقصى من الدرجات التي يمكن تحقيقها في المحور}} \times 100$

الدرجة النهائية للمنشأة =  $\frac{\text{الدرجات التراكمية المحققة لجميع المحاور}}{\text{إجمالي الحد الأقصى للدرجات الممكنة لجميع المحاور}} \times 100$

## 4.2 إيضاح نتائج التقييم

بمجرد الانتهاء من التقييم، يتم وضع درجة إجمالية بناءً على استيفاء الأدلة المقدمة.

يجب أن تشير النتيجة المحققة لكل محور والنتيجة النهائية للمنشأة إلى الإنجاز على مقياس تصنيف من أربع نقاط على النحو التالي:

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

مثال على نتائج التقييم:

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

رسم توضيحي لاحتساب الدرجات:

Domain	Sub domain	Ref No	Criteria	Guidance to provider	Core requirement	Criteria/Evidence	Evidences to verify	Guidance to Auditor	Evidence type	Max. Possible Score	Weight	Outcome	Score Achieved
Leadership & Governance	11 Establishing beneficiary-centered strategic direction.	111	The leadership and management develop strategic direction, values, vision, and mission that are well communicated to the organization's stakeholders.	The leadership and management of the organization set its strategic direction and define its vision, mission, values and objectives, ensuring they are aligned with the core principles of exemplary social care, such as person-centred care.	Yes	11.191	Records of strategic planning meetings to draft and review the organization's vision, mission, values, and objectives, while ensuring their alignment with those of the DCD and the social sector.		Required Evidence	4	4	In Place	4
				Arrangements are made to engage the organization's key stakeholders, such as its staff, beneficiaries and their families, partners, suppliers, regulators, and, where possible, the wider community, in developing its strategy and in its regular reviews.	Yes	11.192	Records of participation of the organization's relevant stakeholders (beneficiaries, their families, staff, partners, suppliers, regulators, community) in developing or reviewing its strategy.		Required Evidence	4	4	Partially In Place	2
				The organization maintains documentation of its Strategic Plan, including the values, vision, mission, and objectives, in a way that is easily accessible to all staff. It also ensures the regular communication of its Strategic Plan to all relevant stakeholders.	No	11.193	Documentation and communication of the organization's strategy, including its values, vision, mission, and objectives, to its relevant stakeholders.		Required Evidence	2	2	Not In Place	0
				The organization defines its values, which govern its efforts to deliver its mission. Values which emphasize good notions such as respect, kindness, compassion, dignity, equality, safety.	No	11.194	Documentation of the organization's defined values and their alignment with its vision, mission and objectives.		Required Evidence	2	2	In Place	2
	112	Staff's awareness and orientation with the organization's Strategic Plan and its alignment with their roles.	The organization provides training and awareness activities to ensure its staff understand the different components of its strategy and how they are related to their own roles.	No	11.201	Training and awareness activities for staff and management covering the components of the organization's Strategic Plan.		Required Evidence	2	2	Partially In Place	1	
			The organization uses various methods to seek feedback from its staff on its Strategic Plan, assessing and promoting their understanding and commitment to it.	No	11.202	Feedback from staff to gauge their understanding of the organization's strategy and the alignment with their individual roles and objectives.		Required Evidence	2	2	Not In Place	0	
			Upon joining, new staff receive an orientation covering all important and required organizational knowledge, such as the organization's vision, mission, values, code of ethical conduct,	No	11.203	Records of orientation given to new staff covering all the needed organizational knowledge and staff's duties.		Required Evidence	2	0	Not Applicable	0	

## 5.2 مصادر إضافية

تتوفر تفاصيل إضافية حول عملية التقييم الميدانية وقواعد تسجيل النقاط في منهجية التقييم الإصدار الثاني.

يجب قراءة هذه الإرشادات بالإضافة إلى معايير ريادة ومنهجية التقييم للتقييمات الميدانية.

# الملاحق



## الملحق 1- التعريفات

م	المصطلح	التعريف
1.	المحور الرئيسي	نطاق محدد للنشاط أو المجال في ريادة، حيث يمثل كل محور ركيزةً أساسيةً للجودة، مما يشير إلى قسم معين من المتطلبات.
2.	المحور الفرعي	يحتوي كل محور رئيسي على محاور فرعية متعددة، يحدد كل منها جانبًا أوسع من المتطلبات الواجب تغطيتها ضمن ذلك المحور.
3.	المعايير	كل معيار هو متطلبات محددة يلزم الامتثال لها بفاعلية في الممارسة العملية. وتُصنف مجموعة من المعايير في كل محور على إنها معايير أساسية بينما يُشار إلى باقي المعايير على أنها غير أساسية.
3.1	المعايير الأساسية	المعيار الأساسي هو معيار ذو أهمية أكبر ويلزم الامتثال له بكل صرامة.
4.	التوجيه	يعطي تعليمات لمقدمي الخدمات حول كيفية تلبية المعيار المعني بالتفصيل من خلال تقديم أمثلة على طرق تنفيذه والامتثال له.
5.	الأدلة	هي وثيقة أو سجل أو أي بيانات أو مواد موضوعية يمكن أن تثبت استيفاء المعايير المذكورة في معيار ريادة كما يتم تصنيف الأدلة في كل محور على أنها إما أدلة مطلوبة أساسية أو غير أساسية.
5.1	أدلة مطلوبة	إنه دليل إلزامي يجب تقديمه لإثبات أن مقدم الخدمة يفي بمتطلبات المعيار.
5.2	أدلة أساسية	دليل ذو أهمية قصوى و متطلب لا بد من تلبية من قبل المنشأة و يعتبر ذو أهمية مرتبطة بطبيعة الخدمات المقدمة و مرتبط بأثره على أمن و سلامة المستخدمين و الموظفين، ذو فاعلية على تقديم الخدمات ، أدوار و مسؤوليات مختصي الرعاية.
6.	النتيجة	استيفاء المعايير من خلال تقديم الأدلة ويمكن أن يؤدي تقييم الأدلة إلى أي من خيارات النتائج الأربعة - مُطبقة أو مُطبقة جزئيًا أو غير مطبقة أو لا تنطبق.
6.1	مُطبقة	توجد أدلة ذات صلة ، مكتملة، حديثة وموثوقة.
6.2	مطبقة جزئيًا	الأدلة مُطبقة ولكن ليس بشكل كامل. (غير حديثة، غير مكتملة أو ذات صلة جزئية أو موثوق بها جزئيًا).
6.3	غير مُطبقة	الأدلة غير موجودة أو ليست ذات صلة بمتطلبات ريادة.
6.4	لا تنطبق	الدليل غير قابل للتطبيق على مجال خدمات مقدم الخدمة .
7.	مرجع الأدلة	وصف للأدلة التي تم جمعها، سواء كانت تقارير أو سجلات أو محاضر اجتماعات أو سياسة موثقة أو عمليات مرقمة لتحديد هذه الأدلة.
8.	ملاحظات المقيّم	وصف المقيم للنتائج والملاحظات المرصودة بعد الانتهاء من التحقق أو عملية التقييم.
9.	الوزن	هو مضاعف الدرجات المعين بناءً على أهمية المتطلبات.

