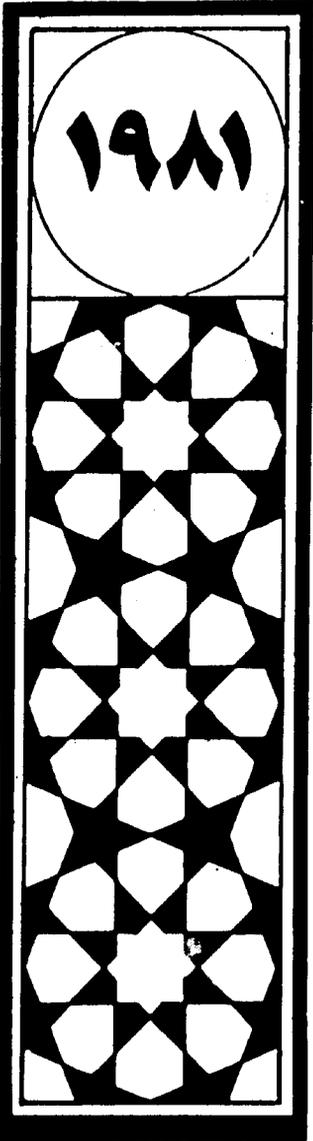




PD. 4411-416
1/1/1981



أدارة الحالة

عرض لنموذج مشروع
الخدمات الاجتماعية المتكاملة

CASE MANAGEMENT:

a Review of
the I&SP Model

263000 0/17

محافظة
الغربية

Gharbeya
Governorate

إدارة الحالة
عرض لنموذج مشروع
الخدمات الإجتماعية المتكاملة
محافظة
الغربية

**CASE
MANAGEMENT:**

a Review of
the ISSP Model

Gharbeya
Governorate



أعدده : فريق المساعدة الفنية لمشروع
الخدمات الاجتماعية المتكاملة مدرسة
الخدمة الاجتماعية . جامعة نورث كارولينا ، القاهرة
جمهورية مصر العربية أغسطس ١٩٨١

REVIEW PREPARED BY: THE INTEGRATED SOCIAL SERVICES PROJECT
TECHNICAL ASSISTANCE TEAM THE SCHOOL
OF SOCIAL WORK THE UNIVERSITY OF NORTH
CAROLINA CAIRO, THE ARAB REPUBLIC OF EGYPT

AUGUST 1981

Mark it well, the communication of new ideas, new conceptions, new understandings, inventions, new ways of doing things, between individuals fixed in their ways and intent upon their separate objectives is difficult and rare. The intent to communicate is the exception rather than the rule; the more common motivation, indeed, is to hide and obscure. Nor there be a common language. If there is a common language it is likely to be inadequate for the task of conveying what is intended, for the common points of reference by which communication occurs. Even if the inventor wants to communicate and has the language that explains, others need not want to listen nor have the time and will to attend. These are the difficulties of communicating a new idea even between individuals, face to face, man to man. In fact the problem is more difficult, for the communication of invention is rarely from man to man, from inventor to inventor, from source to destination directly. Rather it is a transmission of an idea "through channels," infiltrating, drifting, passed along through the layers upon layers of organization. Beyond the barriers that separate individual, it must cross those which set apart groups and communities.



فلنتذكر جيدا ان آن توصيل الآراء والمفاهيم الجديده أو المخترعات أو الطرق الجديده لعمل الأشياء لأشخاص قد اعتادوا العمل بأساليبهم الخاصه وانهمكوا في متابعة أهدافهم المستقله لهم أمر صعب ويندر تحقيقه . ووجود أي دافع لدى الأفراد للتواصل انما هو الاستثناء لا القاعدة . فعادة ما يميل الأفراد في اتجاه التجهيل واحفاء العموم ، كما انه لا تتوفر عادة لعه مشاركة للتفاهم . وحتى اذا وجدت لغة للتفاهم فانها لا تكون أيضا كافيه لسعل المعصود بوضوح لأن جده العكرة ذاتها نجعلها بطبيعتها خارجة عن دائرة الأطر المرجعية المألوفه التي يتم التواصل على اساسها . وحتى اذا ما كان صاحب الابتكار راعيا في توصيل فكرته وتتوفر لديه اللغة المناسبه لشرحها فان هذا لا يعنى أن الناس سيكون لديهم الرغبة في الاجتماع اليه أو لديهم الوقت أو العزم على الانتباه لما يدعئ اليه .

وإذا كنا نواجه صعوبات كهذه في تواصل الأفكار الجديده بين الأفراد وفي علاقات مواجهة شخصيه مباشرة فان مشكلتنا في الواقع اكثر تعقيدا . لأن تواصل الاختراعات شادرا ما يتم في اطار علاقة شخصية مباشرة بين فرد وآخر - ممن المخترع الى الباحث عن التجديد أو من المصنع للعص مباشرة - وانما يتم توصيل الأفكار عادة " خلال قنوات " ، حيث تتخلل هذه الأفكار أو تتحول أو تنتقل خلال طبقة وراء طبقة من التنظيمات ، وإذا كان علينا أن نواجه العوائق التي تفصل الأفراد عن بعضهم فان من الضروري أيضا اختراق العوائق التي تفصل بين الجماعات والمجتمعات المحليه وبعضها البعض كذلك .

روبرت أ. سولو

من كتاب : المنظمات الاقتصادية والنظم الاجتماعيه

Preface

This Review is about the case management system developed by the Integrated Social Services Project (ISSP) in Gharbeya Governorate of the Arab Republic of Egypt. It discusses the concept of case management, how it has been implemented in the two Experimental Social Units in Gharbeya, and provides some conclusions and recommendations for the future. Case Management in the ISSP context has become a misnomer for a hodge-podge of various activities that center around a direct contact with a client. As originally conceived in the beginning of the project, case management would provide a means of helping clients to wind their way through the complex maze of a service delivery system. This conceptualization was done from a western frame of reference.

Case management does not have a simplistic meaning to be found in a dictionary of social work terms. It is viewed in different perspectives by different levels of users and evaluators. It is both an organizational principle and a procedural guide whose conception is vested in the day-to-day work of line staff. This multiplicity of definitions instills a certain mystery to the case management function at all levels of government.

In the Gharbeya model, it has developed, however, into a system of records and an organizational structure that commands limited impact upon a client's ability to transverse the existing service delivery system. The social work aspects of the current case management system have only focused on a psycho-social diagnostic assessment of client needs by a new type of social worker in Egypt -- the case manager.

The original ISSP Project Proposal (0020), viewed case management as a new management element in the social services delivery scheme for those in authority whose duty it is to make resource decisions (P. 39). The Project Proposal (0020) also comments about the introduction of the case manager:

... a new role of case manager will be introduced into the social unit.

تصدير

يتضمن هذا العرض نظام ادارة الحالة الذي يطبق بواسطة مشروع الخدمات الاجتماعيه المتكاملة في محافظة الغربية لجمهورية مصر العربية . وهو يناقش مفهوم ادارة الحالة وكيف تم تطبيقه في الوجدتان التجريبيتان في الغربية كما انه يعطى بعض الجوانب التي تم التوصل اليها وتوصيات يمكن الاستفادة منها مستقبلا .

أن مضمون ادارة الحالة في مشروع الخدمات الاجتماعيه المتكاملة أصبح يمثل تسمية خاطئة للمزيج من الانشطة المختلفه التي تتمركز حول الاتصال المباشر بالعميل . وادارة الحالة كما كان من المتصور اساسا عند بداية المشروع سوف توفر الوسائل التي بواسطتها يمكن مساعدة العملاء ان يشقوا طريقهم خلال نظام تقديم الخدمات المعقد والمسبب للحيرة .

وهذا المفهوم تم تطبيقه من خلال الاطار المرجعي الغربي .

ان مفهوم ادارة الحالة ليس له معنى بسيط يمكن ان يوجد في قاموس المصطلحات الخاص بمهنة الخدمه الاجتماعيه انه يعنى وجهات نظر مختلفه بالنسبه للمستويات المختلفه لمن يستخدمه أو من يعمل على تفويجه ، انه مبدأ تنظيمي وموجه اجرائي يخول للجهات وفقا لنظام العمل المتوسع أن التعدد في التعاريف يخلق لغزا لوظيفة ادارة الحالة في كل مستويات الحكومه .

وعلى اى حال فقد تم تطبيقه من خلال نموذج الغربية من خلال نظام للسجلات وبناء تنظيمي يؤدي الى اعطاء انطباع محدوده لقدرة العميل على استعراض نظام تقديم الخدمات القائم .

ان مواقف الذممة الاجتماعيه لنظام ادارة الحالة الحالي تركزت فقط على التشخيص الاجتماعى النفسى لاحتياجات العميل بواسطة مختص جديد من الاخصائين الاجتماعيين في مصر وهو اخصائى ادارة الحالة .

ان الاطار التخطيطي للمشروع اشار اصلا الى ادارة الحالة على انها عنصر ادارى جديد فى مشروع تقديم الخدمات الاجتماعيه ويكون الشخص الذى يتولى السلطه ومدرا لاتخاذ القرارات (ص ٢٩) .

كما ان الاطار التخطيطي اشار ايضا في مقدمته عن اخصائى ادارة الحالة الى: ان الدور الجديد لخصائى ادارة الحالة سوف يطبق في الوجدته الاجتماعيه .

The case manager function will have direct effect on the approved applicants on social security waiting lists as well as others, since, if pension funds are not available, they need assistance in obtaining other social services. (p. 30)

Both of these postulations do not adequately consider cultural and resource biases present in the current delivery system. The present resource base, including both government agencies and private societies, cannot support even the most basic of needs, let alone provide alternatives for the 'wait-listed' client.

Cultural considerations, as they relate to the delivery of services, often preclude the fulfillment of the anticipated Project Proposal (0020) outcome. While the Project Proposal (0020) states . . . *the case management function is probably the output which is most tentative of achievement* (p. 30), it only seeks additional staff as the solution. Our experience to date in Gharbeya indicates the implementation of case management more complex than the original project designers envisioned. A simple increase in staff does not assure effective case management.

The new case manager, unfortunately, often has not been equipped with the necessary skills and training to carry out such a complex and newly conceived way of doing business. Staff at all levels of government, as well as service providers in the private sector, have not been adequately brought into the new process. Case management, per se, has not been incorporated into the mainstream of the Ministry of Social Affairs management.

This Review was prepared with the assistance of Drs. Ibrahim A Ragab, Abdel Aziz A. Mokhtar and Sherief Safar of the Faculty of The School of Social Work at Helwan University, Cairo. Khadiga Hamza of the SSP staff prepared the chapter on staff development and training, Mahmoud Sami designed and executed the cover. A special debt of gratitude is owed to Millicent Miller for her conscientious preparation of the manuscript, including its countless

ان وظيفة اخصائى ادارة الحالة سوف تمثل الجهود نحو الاشخاص الذين من المنتظر أن ينطبق عليهم قانون الضمان الاجتماعى بالاضافة الى غيرهم طالما أن المساعدات المالية قد لا تكون متاحة فأنهم يحتاجون الى مساعدة فى الحصول على الخدمات الاجتماعيه الاخرى (ص ٣٠)

ان هاتان المسلمتان لم تأخذان فى الاعتبار بالكامل الاساس الثقافى من ناحية والموارد المتاحة من ناحية اخرى واللذان من خلالهما يطبق نظام تقديم الخدمات الحالى .

ان الاساس المرتبط بالموارد الحالىة ويشمل من المؤسسات الحكوميه والجمعيات الاهليه لا يمكن ان يوفر حتى الاحتياجات الاساسيه الأكثر الحاحا وتترك لنا على طوال الخطة بدائل متعدده للعمل الذى عليه ان ينظر من أجل الحصول على الخدمه .

أن الاعتبارات الثقافية فى ارتباطها بتقديم الخدمات غالبا ما تعول دون انجاز النتائج المتوقعه التى أشار اليها الاطار المبدئى للمشروع ، فبينما اشار هذا الاطار أن "وظيفة ادارة الحالة ربما تمثل المخرجات لمعظم المنجزات المبدئيه " (ص ٣٠) فأنها بعثت فقط عن جهاز اضافى للعمل كحل للموقف .

أن خبرتنا حتى الآن فى الغربيه تشير الى تطبيق ادارة الحالة أكثر تعقيدا عن ما تصوره الاشخاص الذين قاموا اساسا بتصميم المشروع ان الزيادة البسيطة فى الجهاز هم تؤمن فاعلية ادارة الحالة .

وللاسف فان اخصائى ادارة الحالة الجديد غالبا لم يذود بالتدريب والمهارات الضرورية التى تركزه من تنفيذ هذا النظام الجديد والمعقد من العمل .

ان جهاز العمل على كافة المستويات الحكوميه بالاضافه الى ما نرى الخدمات فى القطاع الخاص لم يستطيعوا ان يتمرسوا تماما العملية الجديده .

ان ادارة الحالة كنظام فى حد ذاته غير مدمج فى نظام الاداره المتبع لادارة الشؤون الاجتماعيه

اعد هذا العرض بمساعدة الدكتاترة : ابراهيم عبد الرحمن رجب ، عبدالعزيم مختار ، وشريف صفر فمن أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان بالقاهرة . كما أعدت خديجة حمزة وهى من العاملين بمشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة ، أعدت الفصل الخاص بتدريب وتنمية جهاز العاملين . قام محمود سامي بتصميم وتنفيذ الغلاف وهناك شعور خاص بالمدنيين والاعتراف بالجهد نحو ميليسنت ميللر لأعدادها الواعى ومراجعتها لأصول هذا العرض .

revisions. Dr. Safar did the translation from English into Arabic. Sayed Hanafy did the excellent Arabic typing.

This Review would have not been possible if it had not been for the development of a case management system by the staff of the Development and Training Center in Tanta. Under the direction of Mr. Mahmoud Abu Shaba, Director of the Center, Mr. Saad Abd El Khalik, Chief, Information Section, Mr. Ateya El Shafie, Research and Experimentation Section and Mr. Fawzy Abd El Mommen, Chief, Manpower Development and Training Section, the concept of case management was developed for Gharbeya. During this developmental period, Dr. Safar served as a consultant to the Case Management Development Committee in Tanta. As a result of their foresight, case management has become a reality in the Experimental Social Units.

قام الدكتور صفر بالترجمة من الانجليزية الى العربية . وكذلك قام سيد حنفى ومارسيل عزيز بالكتابة الممتازة لهذا الجزء على الآلة الكاتبة .

ولم يكن ممكنا اعداد هذا العرض اذا لم يكن من أجل تنمية نظام لادارة الحالة بواسطة الجهاز العامل بمركز التدريب والتنمية في طنطا . بادارة السيد / محمود أبو شبة - مدير المركز - والسيد / سعد عبد الخالق رئيس قسم المعلومات بالمركز ، والسيد / عطية الشافعي بقسم البحوث والجريب ، والسيد فوزى عبد المؤمن رئيس قسم التدريب وتنمية الموارد البشرية - أمكن بلورة مفهوم ادارة الحالة لمحافظة الغربية .

وقد عمل الدكتور صفر خلال تلك الفترة كمستشار اللجنة تنمية ادارة الحالة بطنطا . وأصبح مفهوم ادارة الحالة واقعا ملموسا في الوحدات الاجتماعية التجريبية بفضل بعد نظر الجميع .

Table of Contents

فهرست

Preface.	iii	iii	مدخل
Introduction	1	1	مقدمة
What is Case Management In the Gharbeya Model?	5	5	ما هو ادارة الحالة في النموذج المستخدم بمحافظة الغربية؟
What is the Case Management System of Records?	10	10	ما هو نظام التسجيل بإدارة الحالة؟
What is the Case Management Reporting System?	15	15	ما هو نموذج كتابة التقارير بإدارة الحالة؟
What Data is Currently Available from the Case Management Reporting System?	16	16	ما هي البيانات المتاحة حاليا من نظام التسجيل في ادارة الحالة؟
Shubra El Namla	17	17	شبرا النملة
Kohafa	18	18	قهافة
What Training was given to the New Case Managers?	19	19	ما هو التدريب الذي أعطى لخصائى الحالة الجدد؟
What is the Relationship between Case Management and Community Needs Assessment?	22	22	ما هي العلاقة بين ادارة الحالة وقياس وتقدير الحاجات المجتمعية ؟
What is the Future of Case Management as a Service Management Technique in the Social Unit?	23	23	ما هو مستقبل ادارة الحالة كأسلوب فنى لإدارة الخدمة بالوحدة الاجتماعية ؟
Glossary	28	28	دليل المصطلحات

Appendices

ملاحق

Appendix A. Case Management Recordkeeping Documents	31	٣١	ملحق أ : مستندات حفظ تقارير ادارة الحالة
Family Form (Form 1)			استمارة الأسرة (نموذج ١)
Client Form (Form 2)			استمارة العميل (نموذج ٢)
Service Delivery Follow-up Form (Form 3)			استمارة تتبع تقديم خدمة (نموذج ٣)
Family Name Alphabetical Card			بطاقة أبجدي الأسرة ...
Family Record			تقرير الأسرة ...
Client Record			تقرير العميل ...
Follow-up Record			تقرير تتبع ...
Appendix B. Case Management Job Descriptions	41	٤١	ملحق ب : توصيف وظائف ادارة الحالة
Chief of the Office of Case Management			رئيس مكتب ادارة الحالة
Social Work Aide for Case Management			مساعد اخصاص ادارة الحالة
Secretary for Case Management Office			سكرتير مكتب ادارة الحالة
Appendix C. Case Management Manuals	46	٤٦	ملحق ج : دليل عممل ادارة الحالة
Rules for Financial Aid: A Guide to the Field of Social Security and Soldiers' Families	47		قواعد اعطاء مساعدة مالية مرشد لمجسسال التامينات الاجتماعية ومساعدة أسر
A General View of an American Model of Case Management	48	٤٧	المقاتلين
The Egyptian Model of Case Management in the Social Units	49	٤٨	الحالة بالوحدات الاجتماعية
Appendix D. Case Management Statistical Report	50	٥٠	النموذج المصري لادارة الحالة ملحق د : التقرير الاحصائي لادارة الحالة
Appendix E. Staff Development and Training Materials	53	٥٣	ملحق هـ : تنمية جهاز العاملين والمواد التدريبية
Training Plan	54	٥٤	خطة التدريب
Training Report	69	٦٩	تقرير التدريب
Examination	74	٧٤	الامتحان

Introduction

The Integrated Social Services Project (ISSP) in the Egyptian Ministry of Social Affairs, aims at the development of both the structure and functions of social units. These developmental efforts will enable these units to play a more effective role in local community development activities, both in rural and urban areas.

This requires new perspectives to be adopted and applied by social units when dealing with social problems on an individual level and/or on the community level. Dependency can be considered as the most crucial problem that the social unit has to confront. Indeed, the central issue of welfare is the issue of dependency. Dependency, however is different from poverty. To be poor is an objective condition; to be dependent is a subjective one. It is clearly evident that the two circumstances interact with each other; it is no secret that they are frequently combined. On the local level, social units basically deal with both dependent individuals and dependent communities, simultaneously.

Case management in social units is fundamentally concerned with dependent individuals. For purposes of the ISSP Project, two conceptual models have been developed. The Egyptian model vis-a-vis case management and the American model. The American model gives more concern to clinical diagnosis, treatment and individual prescription of services, whether directed at the individual or at the family as a whole. The American model also gives more emphasis on the enhancement of the quality of the individual and family life than on the issue of inequity in regard to geographic and class distribution of services.

The American model has an ultimate goal that it tries to accomplish. In order to develop a local community, more independent, productive, positively and actively participating citizens must be involved in the process. This necessitates the availability of efficient service delivery systems on the local level to serve both the individual and the local community with an integrated delivery system.

مقدمه

ان مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة لوزارة الشؤون الاجتماعية في مصر يهدف الى تنمية الوحدات الاجتماعية من حيث البناء والوظيفة . هذه الجهود التنموية سوف تمكن هذه الوحدات من أن تلعب دور أكثر فاعلية في أنشطة تنمية المجتمع المحلي في كل من المناطق الريفية والحضرية .

هذا يتطلب تبني وجهات نظر جديدة تتبناها الوحدات الاجتماعية على المستوى الفردي أو (و) المجتمعي .

ان التبعية يمكن اعتبارها المشكلة الأساسية التي تواجهها الوحدات الاجتماعية حقا ان القضية الأساسية للرعاية هي قضية التبعية .

على أي حال فان التبعية تختلف عن الفقر ، ان الفقر حالة موضوعية ، اما التبعية فهي حالة ذاتية . ومن الواضح تماما ان كلاهما يتفاعل مع الآخر وليس بخفى ان كلاهما غالبا ما يصاحب الآخر .

ان الوحدات الاجتماعية على المستوى المحلي تتعامل أساسا مع الفرد التابع والمجتمع التابع في نفس الوقت .

وإدارة الحالة في الوحدات الاجتماعية تهتم أساسا بالتعامل مع الأشخاص التابعين .

ومن أجل تحقيق الاغراض الخاصة بمشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة فانه تم الارتباط بنموذجان هما النموذج المصري لإدارة الحالة مقابل النموذج الأمريكي .

النموذج الأمريكي اعطى اهتمام أكثر للتشخيص الأكلينيكي والعلاج وتوصيف الخدمات الفردية كما اعطى هذا النموذج الريد من الاهتمام لتعريف مكانة الفرد وحياة الأسرة عن عدم المساواة بغض النظر عن التوزيع الجغرافي والطبقي للخدمات .

من أجل تنمية المجتمع المحلي فان عملية مشاركة المواطنين ينبغي ان تكون أكثر استقلالا - انتاجا - نشاطا وإيجابية . وهذا يقتضى ضرورة توافر نظام تقديم خدمات يتصف بالفاعلية على المستوى المحلي لكي يخدم كل من الفرد والمجتمع من خلال نظام متكامل للخدمة .

In this regard, the American model of case management does not significantly differ from the Egyptian model. في هذا النموذج الأمريكي لإدارة الحالة لم يختلف مغزاه عن النموذج المصري .

Both of the two proposed models are workable; both aim at the achievement of the same goals. However, the Egyptian model implies that more administrative work is required, such as the completion of numerous forms, in order to serve the client. On the other hand, the Egyptian model gives special attention to the importance of referral as a specialized type of service by the social unit.

ان كلى النموذجان قابل للتطبيق ويهدف الى تحقيق نفس الاهداف ، على اى حال فان النموذج المصري يتضمن المزيد من المتطلبات الادارية مثل استكمال الاستمارات والبطاقات المختلفة والمتعددة من أجل الحصول على الخدمة .

ومن ناحية أخرى فان النموذج المصري يعطى اهتمام لاهمية التحويل كخدمة متخصصة تقدم بواسطة الوحدة الاجتماعية .

The Egyptian model of case management, when it deals with an individual who has problems to be solved or needs to be met, considers the client as a member of a holistic family. The family is viewed as the basic unit upon which any local community exists. Accordingly, even when dealing with an individual client to help overcome a specific problem, they cannot be separated from those of the family unit. From this, it follows that family problems/needs cannot be separated from community problems. In other words, the needs of an individual client interrelate with various family needs and the latter may be considered significant empirical indications when community needs are assessed.

ان النموذج المصري لإدارة الحالة عندما يتعامل مع فرد يعاني من مشكلة تحتاج الى حل أو حاجات تتطلب الإشباع فإنه يعتبر العميل كعضو فى جماعة الأسرة .

الأسرة ينظر اليها على انها الوحدة الأساسية التى بناء عليها يقوم المجتمع وطبقا لذلك فإنه حتى عندما نتعامل مع العميل الفرد من أجل مساعدته فى التغلب على مشكلته الخاصة فإن ذلك لا يمكن أن يفصل عن الأسرة .

ومن خلال ذلك فإن هذا تتبعه ان حاجات ومشكلات الأسرة لا يمكن ان تنفصل عن مشكلات المجتمع ، وبمعنى آخر فإن حاجة العميل الفرد تتداخل مع حاجات الأسرة المختلفة كما ان حاجات الأسرة ربما تعتبر بمثابة مؤشرات بحثية لها مغزاها عندما نحاول ان نقدر حاجات المجتمع .

The Egyptian model of case management tends more toward the institutional system of social welfare than towards the residual system. Adopting a more developmental perspective, the Egyptian model seeks drastic social and economic changes for the individual, the family unit and the local community.

النموذج المصري لإدارة الحالة أكثر ميلا نحو النظام المؤسسى للرعاية الاجتماعية من النظام الابداعى ولما كان هذا النموذج يبنى المنظور التنموى فإنه يحاول احداث التغييرات الاقتصادية والاجتماعية للفرد وجماعة الأسرة والمجتمع المحلى .

من خلال منظور الخدمات الاجتماعية المتكاملة فإن العلاقة بين ادارة الحالة (سواء فى النموذج المصري أو الأمريكى) وحاجات المجتمع تعكس وتوضح نظام للتسمية بين مفاهيم خدمات الرعاية الاجتماعية والمؤسسية والابداعية .

ان العلاقة القائمة بين ادارة الحالة من ناحية وتقدير حاجات المجتمع من ناحية أخرى هى علاقة متبادلة .

ان ادارة الحالة وتقدير حاجات المجتمع كلاهما يكمل الآخر .

ان احداث التسمية بين الخدمات المؤسسية والابداعية يتطلب انشاء رعاية اجتماعية متوازنة .

From the perspective of integrated social services, the relationship between case management, whether the Egyptian or the American model, and Community needs, reflects and illustrates a system to reconcile both the institutional and residual concepts of social welfare services. The relationship that exists between case management on one side and community needs assessment on the other is a reciprocal relationship. Case management and community needs assessment are complementary. Reconciliation between institutional and residual services requires the establishment of a balanced social welfare

delivery system, namely the integrated social services model. The inevitable need to adopt and apply the concept of integrated social services, in Egypt, necessitates an understanding of institutional and residual social welfare systems.

Social work is frequently faced with academic and political challenges to define and defend its role and scope as a profession. One of the questions which is raised to prominence in this debate is whether social work should focus on social action, egalitarian reform and developmental activities (the institutional approach) or should it focus more on case management and clinical individual social work (the residual approach); or, should it continue to encompass both. Early social work was characterized by two types of effort:

- (1) social action and social reform; and,
- (2) assistance to individuals and families under stress.

Encompassed under social reform were a variety of community efforts revealing a strong sense of responsibility for improving the welfare of those who are deprived or handicapped. Social workers perceived their role as that of calling attention to the problem, arousing the public conscience, speaking for the people involved and stimulating their participation, offering evidence as to the nature and scope of their needs, and advocating appropriate preventive or corrective measures. Their actions were directed toward eliminating or alleviating social problems and conditions affecting whole communities or population groups. The other major phase of social work practice, assistance to individuals and families under stress, developed out of the charity organization movement.

While both the institutional and the residual perspectives seem antithetical, in practice, social work has tried to combine them. Current trends in social welfare represent a middle course. In that sense, the integrated social services approach gives attention to individual problems and community needs as well.

ان الحاجة الملحة لتبني وتطبيق مفهوم الخدمات الاجتماعية المتكاملة في مصر يحتاج الى فهم انظمة الرعاية الاجتماعية المؤسسية والابداعية .

ان الخدمة الاجتماعية غالباً ما واجهت تحديات سياسية وأكاديمية لتحديد وتدافع عن دورها وهدفها كهيئة . ان أحد التساؤلات الهامة في هذا لمدد هو هل من الافضل ان تركز الخدمة الاجتماعية على العمل الاجتماعي والاصلاح الذي يستهدف تحقيق المساواة والانشطة التنموية (المنهاج المؤسسي) أم انها يجب ان تركز أكثر على ادارة الحالة وخدمة الفرد الأكلينيكية (المنهج الابداعي) أو انها ينبغي ان تستمر في مصاحبة كلاهما .

ان الخدمة الاجتماعية قديماً كانت تتصف بتقديم نوعان من الجهود :

١- العمل الاجتماعي والاصلاح الاجتماعي .

٢- مساعدة الافراد والأسر الذين يعانون من مشكلات .

ومن خلال مصاحبة الاصلاح الاجتماعي أظهر العديد من الجهود المجتمعية احساساً قوياً بالمسئولية لتحسين رعاية الأشخاص المرومين والمعوقين .

الاخصائيين الاجتماعيين أدركوا ان دورهم هو الدعوة للاهتمام بالمشكل وايقاظ الضمير العام والتحدث عن الناس واحداث الاستشارة من أجل مشاركتهم واعطاء الدليل عن طبيعة حاجاتهم والهدف من مساعدتهم كما وأنهم نبهوا المقاييس العلاجية أو الوقائية الملائمة واتحت اعمالهم نحو ازالة أو تخفيف المشكلات الاجتماعية والظروف التي تؤثر على المجتمع ككل أو جماعات السكان .

الوجه الآخر لممارسة الخدمة الاجتماعية وهو مساعدة الافراد والأسر الذين يعانون من مشكلات أنبثق من خلال حركة جمعيات تنظيم الاحسان .

وبينما يبدو ان المنظوران المؤسسي والابداعي منفصلان في الممارسة فان الخدمة الاجتماعية حاولت ان تجمع بينهما والاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية تمثل دورات دراسية تجمع بينهما .

وعلى هذا الاساس فان مناهج الخدمات الاجتماعية المتكاملة يعطى الاهتمام بالمشكلات الفردية بالإضافة الى حاجات المجتمع .

All that can be objectively claimed in behalf of case management is that it is supposed to:

- Reduce case errors (thereby also reducing the time supervisors must spend in correcting errors);
- Habituate and otherwise prepare line staff for the stresses of organization;
- Increase the chances that clients will receive timely and goal-oriented processing, including the right service or assistance at the right time;
- Combat caseload habits; and, generally speaking,
- Result in an improved service system, meaning that case preprocessing routines, decisions and responsibilities are uniform regardless of program location or any other possible differential.

Just as obviously, case management alone cannot turn out these results. And it is not going to reduce program costs; nothing ever does. At the same time, case management acts against real problems. What is more, it makes no technological demands; nor is it idealized or sentimental. It amounts to nothing more or less than a basis for defining and achieving uniformity in relationships between staff and clients, among line staff themselves as they address what may be judged the good and the bad of service delivery systems.

It is to the extent that it reinforces what is right and corrects what is wrong in the so-called delivery process that the worth of the model as an operating principle must be decided.

ان كل ما يمكن ان ندعيه من ادارة الحالة بموضوعية انها تعمل على :

- ١- تقليل اخطاء الحالة (هذا يؤدي أيضا الى تقليل الوقت الذي يستغرقه المشرفون في اصلاح هذه الاخطاء) .
 - ٢- تعويد واعداد جهاز العمل على مواجهة ضغوط التنظيم .
 - ٣- زيادة الفرص التي سوف يحصل عليها العميل من حيث الوقت ومن حيث ربطه بعمليات ذات هدف موجه ويشمل ذلك الخدمة أو المساعدة الصحيحة في الوقت المناسب .
 - ٤- مواجهة الطريقة المألوفة في معدل الحالة
- نتيجة التحسن في نظام للمؤسسات يعني أن العمليات الروتينية للحالة والمسؤوليات تصبح مألوفة بغض النظر موقع البرنامج أو أي اختلافات ممكنة أخرى .

وكما هو من الواضح فان ادارة الحالة بمفردها لا يمكن أن تحقق هذه النتائج كما انها لا يمكن ان تقلل من تكاليف البرنامج اذا لم نعدل شيئا .

في نفس الوقت ادارة الحالة تعمل لمواجهة المشكلات الحقيقية والأكثر من ذلك انها لا تضع متطلبات تكنولوجية فضلا عن انها ليست مثالية أو عاطفية . انها تمثل جرعات ليست أكثر أو أقل من انها تعتبر أساس لتحديد وانجاز الرسمية في العلاقة بين جهاز العمل والعملاء وبين جسيمات العمل نفسه وفقا لما يحكمون به من جوانب جيدة أو سيئة لانظمة تقديم الخدمة .

وامتدادا لذلك فانها تعزز ما هو سليم وتصلح ما هو خاطئ .



WHAT IS CASE MANAGEMENT IN THE GHARBeya MODEL?

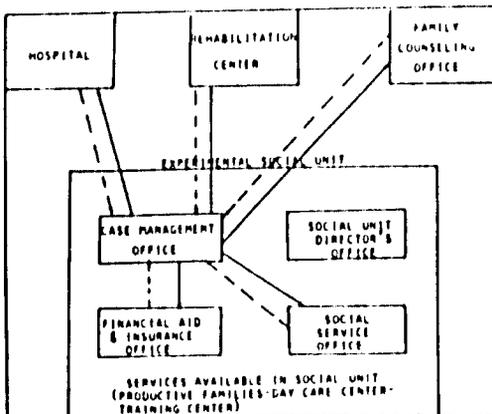
Case management in the Gharbeya model is defined as a

series of interacting steps and procedures followed by the case manager in planning, arranging, providing and, using available service providers, following-up the service delivery process. It also aims at the integration of services delivery.

Case management is also developed as a form of program administration for the services aspects of program management. Case management is used as an organizational force for the Social Unit. It is seen as an organizer and facilitator of work for both the professional and clerical staff.

Emphasis in the Gharbeya Model is placed on the family as a service unit. The case management system is concerned with service delivery to the whole family and specific services delivered to an individual client. To emphasize this point, case records are kept on a family basis, not on just an individual client.

The case worker is charged with the responsibility of helping a client clearly articulate service needs and to document those needs in the case record. The administrative steps are aimed at helping the client to solve his or her own problems. The case management structure facilitates this process.



ما المقصود بإدارة الحالة

في نموذج الغربية؟

عرفت إدارة الحالة في نموذج الغربية على النحو التالي :

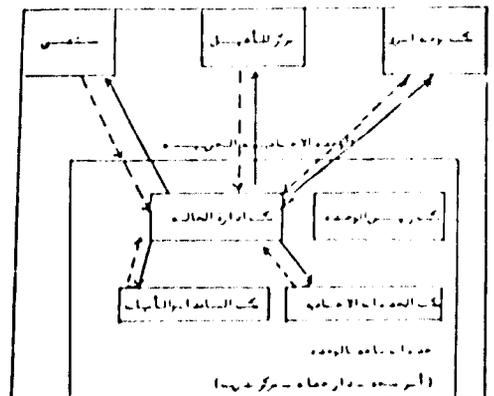
مجموعة من الخطوات المتتالية والمتفاعلة التي يتبعها أخصائي إدارة الحالة في تخطيط واعداد ومنح الخدمات المتاحة ومناجاة عملية تقديم الخدمة كما انها تهدف الى تحقيق التكامل في تقديم الخدمة .

كما وأن إدارة الحالة اعتبرت كشكل من برنامج اداري يتناول الحواتب المختلفة للخدمات . وقد استخدمت إدارة الحالة كقوة تنظيمية للوحدة الاجتماعية . وقد نظر اليها على أنها تنظم وتسهل العمل لكل من جهاز العمل المهني وجهاز العمل الاداري .

وقد كان التركيز في نموذج الغربية على اعتبار ان الأسرة هي الوحدة الأساسية للخدمة . ونظام إدارة الحالة أهتم بتقديم الخدمة للأسرة ككل - ومن خلال الخدمات المتخصصة التي تقدم للعميل الفرد ولتؤكد هذه النقطة فان سجلات الحالة تم تنظيمها على أساس ان الأسرة هي الوحدة الأساسية وليس على أساس الفرد .

وقد اهم اخصائي خدمه الفرد بمسئولية مساعدة العميل على أن يحدد بوضوح الخدمات التي يحتاجها وكان يتم حفظ هذه المعلومات في سجل الحالة

وكانت الخطوات الادارية تهدف الى مساعدة العميل على حل مشكلاته الخاصة . والبناء الخاص بإدارة الحالة عمل على تسهيل هذه العملية .



3. Client's personality

A study is made to encompass four aspects, physical, mental, psychological, social, or a client's personality.

4. Family structure

The relationships of the client with the family as well as the inter and intra-family relationships are explored. The family includes non-related people who live together as a household.

5. Income

This aspect of the study includes sources of income as well as expenditures.

6. Environmental circumstances surrounding the client

This includes the client's physical surroundings, ethical values, customs and relationships.

7. Problem development

The etiology of the problem, significant events, and previous efforts at amelioration are included.

٣- شخصية العميل :

وفيها يهتم الاخصائى بدراسة الجوانب الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية أو شخصية العميل.

٤- البناء الأسرى :

العلاقات بين العميل وأفراد الأسرة فضلا عن اكتساب العلاقات الداخلية والخارجية للأفراد الأسرة ، وقد اعتبرت الأسرة ان مجموعة الأفراد الذين يشتركون فى معيشة واحدة بغض النظر عن درجة القرابة بينهم .

٥- الدخل :

يتناول هذا الجانب من الدراسة مصادر الدخل بالإضافة الى نواحى الانفاق .

٦- الظروف البيئية التى تحيط بالعميل :

هذا يشتمل على المحيطين بالعميل . الحى - القيم الاخلاقية - العادات والعلاقات .

٧- تطوّر المشكلة :

نشأة المشكلة - الخطوات التى مرت بها الجهود السابقة التى قام بها العميل من أجل التغلب عليها .

The case manager has responsibility in both the recording and reporting areas of case management. Recording of essential data from the interview process is the heart of a client's case record. Accurate recording of only essential information is stressed. Recording is seen as a means of assuring accurate reporting and case continuity.

وكان اخصائى ادارة الحالة يرتبط بمسئولية تقدير وتسجيل الجوانب المختلفة الخاصة بسنن ادارة الحالة وقد احتل تسجيل المعلومات الأساسية من خلال عملية المقابلة جوهر سجل الحالة الخاص بالعميل والتسجيل الدقيق تم فقط بالتنسبة للمعلومات الضرورية .

Reporting of case information, principally from the system of records, is the nucleus of the case management information system. As will be discussed later, many users of this information are dependent upon the accuracy of the recording and reporting aspects.

وكان ينظر الى التسجيل على أنه وسيلة للتقدير الدقيق والعمل على تحقيق استمرارية الحالة . تجميع المعلومات الخاصة بالحالة من نظام التسجيل يعتبر هو النواة لنظام المعلومات الخاص بإدارة الحالة . وكما سوف نناقش فيما بعد الكثير ممن استخدموا هذه المعلومات اعتمدوا على دقة جوانب التسجيل والتقريب .

A distinction is made between the function of the case management office and those of the social service office. Workers in the social service office must have more definitive knowledge about specific service programs. They must know the eligibility rules and programmatic requirements of each program. Consequently, more in depth social studies must be performed here.

وقد تم التمييز بين وظيفة مكتب ادارة الحالة ومكتب الخدمات الاجتماعية ، ان الاخصائىين العاملين فى مكتب الخدمات الاجتماعية يجب أن يكون لديهم معلومات دقيقة ومحددة عن كل نسوع من الخدمات المتخصصة ويجب أن يكونوا على معرفة بقواعد الاستحقاق والمتطلبات التى يرتبط بها كل برنامج وبالتالي فان الاخصائى هنا يحتاج الى اجراء دراسة اجتماعية أكثر عمقا ولغا لنوعية الخدمة المتخصصة التى تقدم للعميل .

On the other hand, as discussed above, the case manager must have considerable skill in interviewing in order to make the initial diagnosis, assessment and referral. Often this referral can only be made on the most fragile of data. The vague and unspecified problem is frequently masked by symptoms rather than cause.

(Specific functions and requirements for the case management office in terms of record-keeping are covered in another section.)

ORGANIZATIONAL ASPECTS

The case management function is placed within the Case Management Office of the Experimental Social Units in Shubra El Namlia and Kohafa. Figure 1 depicts its relationships with other organizational units within the Experimental Social Unit. The Case Management Office is seen as the hub around which the whole case management function revolves. All actions which affect the status of a case, either begin with, or return to, this office. In effect, it functions as a switching and file unit. Its functions, however, are more complex than this simple description.

The basic organizational unit is composed of three positions: (1) Chief, (2) Case Management Assistant, and (3) Secretary. Each of them share in the total case management effort, with each having a unique role as well. While the Chief of the Case Management Office carries full responsibility for the unit, important duties are assigned to the Assistant. (Complete job descriptions are contained in the Appendix.)

وبمعنى آخر ناقشنا من قبل فان اخصائى ادارة الحالة ينبغي ان يتوافر له المهارات فى المقابل من اجل وضع التشخيص المبدئى والقيام بتقدير الاحتياجات واجراء التحويل ، هـذا التحويل الذى كان يتم بناء على معلومات محدودة .
ان المشكلة القائمة وغير المحددة غالباً ما تتلف بالاعراض أكثر من الاسباب .

(الوظائف والمتطلبات الخاصة بمكتب ادارة الحالة فيما يتعلق بنظام التسجيل سوف نتناولها فى جزء آخر) .

جوانب تنظيمية :

ان ادارة الحالة تم تنفيذها من خلال مكتب ادارة الحالة فى الوجدتان الاجتماعيتان التجريبيتان فى شبرا النملة وقحافة . والشكل رقم (1) يوضح علاقة هذا المكتب مع الوحدات التنظيمية الأخرى فى الوحدة الاجتماعية التجريبية .

وبالتالى فان مكتب ادارة الحالة ينظر اليه على أنه المحور الذى تدور حوله كل وظائف ادارة الحالة .

ان كل الاجراءات التى تحدد مسار ادارة الحالة سواء فى بداية العمل معها أو الإنتهاء منها تتم من خلال هذا المكتب وعلى أى حال فان وظائفها أكثر تعقيد من مجرد هذا الوصف البسيط .

والبناء التنظيمى لمكتب ادارة الحالة يتفمن وجود ثلاثة وظائف أساسية :-

- 1- رئيس مكتب ادارة الحالة .
 - 2- مساعد ادارة الحالة .
 - 3- سكرتير ادارة الحالة .
- وكل من هؤلاء يسهم فى الجود الكلية لادارة الحالة كما وان كل منهم له أيضا دوره المميز ، فبينما يتحمل رئيس المكتب المسئولية الكاملة للعمل فان هناك واجبات هامة أخرى تستند الى المساعد .
(التوصيف الكامل للوظائف سوف يوضح فى الملاحق)

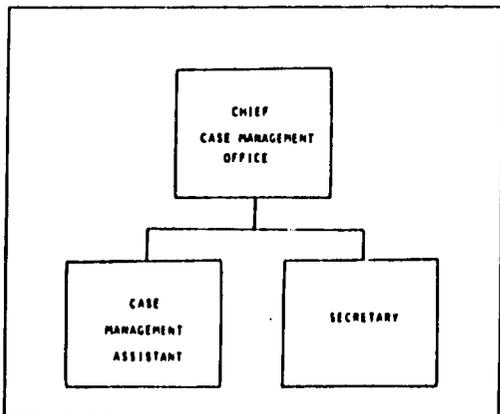
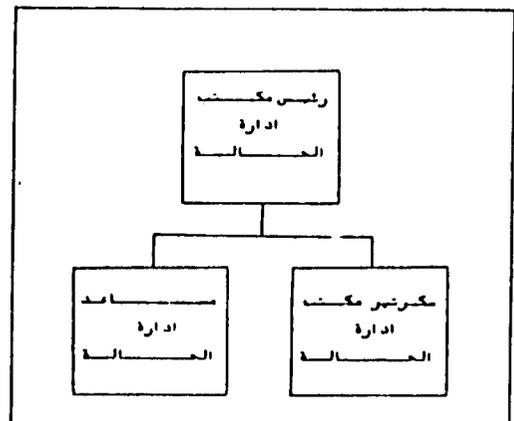


FIGURE 2. ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE CASE MANAGEMENT OFFICE.



شكل 2 : البناء التنظيمى لمكتب ادارة الحالة

RESOURCE DIRECTORY

A key tool for the Case Manager is the Resource Directory. This is a listing of service providers in Gharbeya. The directory contains identifying data, e.g., name, address and phone, as well as basic eligibility requirements. This directory is the heart of the referral system.

ان مفتاح العمل لاختصاصى ادارة الحالة هو دليل الخدمات وهو يتضمن قائمة تحوى المؤسسات التى تمنح الخدمات فى محافظة الغربية ويحتوى الدليل على بيانات اولية عن المؤسسة مثل الأسم - العنوان - رقم التليفون بالإضافة الى المتطلبات والشروط الأساسية لمنح واستحقاق الخدمات منها ويعتبر هذا الدليل هو المحور الذى يعتمد عليه تطبيق نظام التحويل .

WHAT IS THE CASE MANAGEMENT SYSTEM OF RECORDS?

The system of records designed for the case management system was developed for two purposes:

- (1) As a means of institutionalizing the administrative processes of case management, and;
- (2) Communication of Information.

The recording of data is essential to each step in the case management process. Case management is virtually worthless without case recording. The busier case managers become in dealing with large numbers of clients the more difficult it becomes to keep in perspective, each legal and professional requirement. Coherent case recording is facilitated by prescribed case records.

The case management records are designed to follow as well as guide the required steps and decision points of managing a case. Each form is designed around a major activity of case management. The forms unify and standardize the process, content and format of case records.

The case record requirements covering process, content and format reflect the purpose or chief reasons for keeping records, including:

Accountability . . . keeping track and documenting case decisions, contacts and the actions of case participants are main motives. Included in this category is the idea of setting up an *audit trail*, again for accountability reasons and possibly involving concepts like *service units*, *caseload* and others bearing mainly on program management concerns;

Case Management Documentation . . . a capability for logging obstacles to case management or service provision, itself, plus noting processing *bottlenecks*, coordination breakdowns, etc., is a deliberate function of the case recording requirement;

ما هو نظام التسجيل المتبع فى ادارة الحالة :

لقد صمم نظام التسجيل فى ادارة الحالة من أجل تحقيق غرضان :-

١- كوسيلة لتنظيم العمليات الادارية لادارة الحالة .

٢- توصيل المعلومات .

ان تسجيل المعلومات ضرورى لكل خطوات فى عملية ادارة الحالة وبالتالي فادارة الحالة لا قيمة لها بدون عملية التسجيل .
اخصائى ادارة الحالة الذى يعانى من ضعف العمل يتعامل مع عدد كبير من العملاء والعملية الأكثر صعوبة أن يحدد بدقة المتطلبات المهنية والقانونية لكل حالة .
ان التسجيل المقنع للحالة يكون أكثر سهولة من خلال سجلات الحالة .

ان سجلات ادارة الحالة صممت بكى تساير وتوجه الخطوات المطلوبة والقرارات المتعلقة بادارة الحالة .
ان كل شكل من اشكال التسجيل صمم لكى يتناول نشاط اساسى لادارة الحالة .

النماذج وجدت وقننت لكى تتماشى مع محتوى وشكل سجل الحالة .
ان متطلبات ادارة الحالة التى تغطى العملية والمحتوى والشكل تعكس الغرض أو الأسباب الأساسية وراء ضرورة الحفاظ على التسجيل وهذه المتطلبات تشتمل على :

١- الحساب : ان اتباع اسلوب معين وتوثيق قرارات واتصالات واجراءات المشتركين فى الحالة جوانب تمثل دوافع أساسية وتشتمل هذه الناحية على الفكرة المتعلقة بوضع " نظام للبحث " و مرة ثانية من أجل اغراض الحساب يمكن التركيز على مفاهيم اخرى مثل " وحدات الخدمة ومعدل الخدمة " وغير ذلك من المفاهيم وثيقة الصلة باهتمامات برنامج الادارة .

توثيق ادارة الحالة : ان ازالة العوائق المرتبطة بادارة الحالة أوضخ الخدمة نفسها بالإضافة الى ملاحظة التوقف فى العملية - التفراب فى التنسيق . . الخ تمثل الحاجة الملحة التى يعيها الطلب المرتبط بتسجيل الحالة .

الإشراف : من خلال تحديد المتوقع من جهات العمل فان مطلب التسجيل الخاص بالنموذج يعمل بتحقيق الأغراض التي يعمل جهاز العمل على القيام بها وتنظيم الحالة وربطها بما هو موضوعي وما يمكن أن يقطن من خلال الخطوط التنظيمية .

Supervision . . by defining what is expected of staff, the recording requirement of the model advances the purpose of staff performance and case monitoring that is objective and that can be standardized along organizational lines;

Case Transfer . . by requiring uniform case record elements and definitions, the system aids and abets the transfer of cases between workers and across program and organization lines; and,

Data Base . . in spite of claims to the contrary by proponents of computerized MIS, worker need for case management data is not met by information system outputs. The case management model, particularly by way of its case recording concept, attempts to rectify this condition by, first, distinguishing between recording and reporting responsibilities and, second, by helping to organize information needed to manage service provision and case processing. At the same time, in the long run, the idea is that once case management is established, the order of stability needed by information system design to define terms and classify events can be attained.

تحويل الحالات : من خلال وضع عناصر محددة لتسجيل الحالة وتعريفات واضحة فان هذا يجعل النظام يفرى ويساعد على اجراء تحويل الحالات بين الاخصائيين وعبر البرنامج والخطوط التنظيمية . اساس المعلومات : على الرغم من ادعاء التناقض من خلال اقتراح استخدام الكومبيوتر فان حاجة الاخصائي للحصول على المعطيات الخاصة بإدارة الحالة لا تشعب من خلال نظام معلومات يرتبط بالمنتجات .

ان نموذج ادارة الحالة خاصة من خلال الأسلوب الذي يتبعه في التسجيل حاول ان يعدل هذه الحالة من خلال :
أولا : التمييز بين مسؤوليات التسجيل ومسؤوليات التقرير .

ثانيا : المساعدة في تنظيم المعلومات التي تحتاج اليها عند منح الخدمة واجراء تنفيذ الحالة .

وفي نفس الوقت وعلى المدى الطويل الفكرة هي طالما وان ادارة الحالة قائمة فان الحاجة تقتضى تصميم نظام للمعلومات من أجل تعريف الممثلحات وتقييم الوقائع .

Case recording is not the same as case reporting. The case management model makes an important distinction in this matter. Case recording is clearly distinguished from reporting. The distinction can be described in this way:

ان تسجيل الحالة يختلف عن تقرير الحالة . ان نموذج ادارة الحالة وضع تميز واضح بينهما ان تسجيل الحالة يختلف بوضوح عن تقرير الحالة .

Recording has a separate, case management identity. In contrast to the management and control purposes of reporting, data compiled and kept as part of the case management record are intended primarily for the purpose of immediate line staff access and use. In addition to tracking the client and providing a basis for local communication, case management records facilitate supervision and make routine case transfers possible. For these reasons, while the data elements in some respects may be the same, the purpose and application of the data are significantly different.

ان التمييز بينهما يمكن ان يوصف على النحو التالي :

التسجيل هو وحدة مستقلة في ادارة الحالة وعلى العكس فانه للتحكم ولادارة الاغراض المتعلقة بالتقرير فان المعطيات التي تجمع وتحفظ كجزء من سجل ادارة الحالة تهدف اساسا الى الاغراض المتعلقة بنمو واستخدام جهاز العمل الحالي .
بالاضافة الى مراقبة العميل ووضع اساس للاتصال المحلي فان سجلات ادارة الحالة تسهل الاشراف وتجعل التحويلات الروتينية للحالات ممكنة .

من أجل هذه الاسباب فانه على الرغم من ان عناصر المعطيات تكون في بعض الجوانب هي نفسها فسي كلاهما فان اغراض وكيفية تطبيق كل منهما تختلف بشكل واضح .

By way of further contrast, recording is instrumental to the management of service cases, whereas reporting is imposed by information system requirements that are geared to needs assessment, resource planning governorate level planning and allied needs.

ونحو المزيد من الاختلاف بينهما نجد ان التسجيل هو الوسيلة لادارة خدمات الحالة بينما التقرير يفرض طبقا لمتطلبات نظام المعلومات أو التسي تصمم لاحتياجات التقرير ويعتبر مصدر للتخطيط ويعمل على تحقيق الاتحاد بين التخطيط والحاجة .

The communications of information through case reporting activities highlights the management information and organizational control purposes of reporting. The value, and the dependence upon, of good case recording becomes clearer in this context. Case recording is not just "busy" work, it is essential to the success of the case management system.

اتصالات المعلومات من خلال أنشطة تقرير الحالة يركز على الإدارة بالمعلومات واغراض التحكم التنظيمي للتقرير .
ان قيمة واستقلال التسجيل الجيد للحالة أصبح أكثر وضوحا من خلال هذا العرض .
ان تسجيل الحالة ليس مجرد عمل يشغل الفرد ولكنه ضروري لنجاح نظام ادارة الحالة .

It seems that when the distinction is not made, individualized case recording is taken for granted. Also, when the distinction is not made case records tend to be derided as part of the paperwork chores of program reporting. In a sense the point is that cases can be managed without, for example the Monthly Statistical Report, without case records. Reporting systems are essential, of course, but not for the same reasons that a case record is essential.

ويبدو اذا لم يكن هناك تمييز فان سجلات الحالات الفردية يستخف بها هذا بالاضافة الى ان هذه السجلات ستكون كجزء من ورقة عمل طفيفة فسي برنسا مج للتقرير .

ان أنظمة التقرير بالطبع تكون هامة ولكن ليس لنفس الاسباب التي تقتضيها ضرورة تسجيل الحالة .

THE RECORDS AND FORMS

The system of records in the Gharbeyah case management system reflect this duplicity of purpose. The forms are as follows:

Family Profile and Service History (Form 1)

The Family Profile and Service History is the basic intake document in the case management system of records. It captures basic data about each client's family and provides a mechanism for future referral processes to occur.

The document is used for the case control functions of posting and tracking. In the manual system of records, it also serves as the source of information for the statistical reports compiled at each social unit.

السجلات والاستمارات :

ان نظام السجلات الخاصة بإدارة الحالة فسي محافظة الغربية تعكس هذا الغرض المزدوج - والاستمارات والسجلات التي استخدمت على النحو التالي :

استمارة الأسرة :

تعتبر استمارة الأسرة هي الاستمارة الأساسية بالنسبة لسجلات ادارة الحالة وهي تحوي معلومات أساسية عن كل فرد في الأسرة وتعطى ايضا ساج لعمليات التحويل المستقلة الى سوف تحدث .

هذه الاستمارة تستخدم للوظائف المتعلقة بالبريد والمتابعة كما وان هذه الاستمارة تستخدم كمصدر للمعلومات يمكن الاعتماد عليه عند اجراء التقارير الاحصائية التي تتم في كل وحدة اجتماعية .

The completed document is placed in the case folder which is maintained at the social unit. This begins the basic contact and history file between the client and the social unit. Each subsequent contact between the two will be recorded and placed in the case file.

Client Intake, Referral and Service History (Form 2)

This form records a more discreet profile of an individual family member who is a services client at the social unit. Both the detailed services and Referral Plans are recorded on this form.

Each copy of the three-part set is color coded to facilitate processing. The white (original) is maintained in the client case folder. The yellow (duplicate) is given to the client. The triplicate (yellow) is given to the client for delivery to the service (referral) provider. It is a visual record of the client's visit to the social unit. If a client has been referred for services to another service provider it serves as an appointment reminder and entrance ticket to that provider. Considerable time at the new service provider is saved by having the client's basic data compiled and in hand.

Services Follow-up (Form 3)

This form, and its transmittal letter, is addressed to the potential service provider to whom a client is referred. This form is also used by the service provider, to whom the client was referred, to report on the status of the referral. The completed card is returned to the originating social unit. The responses on this card are posted to the client's case records.

Family Name Alphabetical Card

The card serves as a cross reference to the case number and the client members of each family. It is a cross reference file to the case record folders.

والاستمارة المستكملة توضع في ملف الحالة الذي يحفظ في الوحدة الاجتماعية ، وهذا يعنى بداية الاتصال الاساسى بين العميل والوحدة الاجتماعية . وكل اتصال تالى سوف يسجل ويوضع في ملف الحالة .

استمارة العميل :

هذه الاستمارة تعطى منظور أكثر دقة للفرد فى الأسرة والذي يحتاج الى خدمة فى الوحدة الاجتماعية .
وكل التفاصيل الخاصة بالخدمات وخطط التحويل تسجل فى هذه الاستمارة .

وتحرر هذه الاستمارة من ثلاثة صور لكل منها لون يختلف وذلك لتسهيل العملية .

النسخة البيضاء (الاصلية) تحفظ في ملف الحالة
النسخة الصفراء (نسخة) تعطى للعميل .
النسخة الثالثة (صفراء) تعطى للعميل من اجل قديمها للمؤسسة التى سوف تعطى له الخدمة (تحويل) انها تمثل تسجيل حيوى لزيارة العميل للوحدة الاجتماعية . لى ان العميل حول من اجل الحصول على خدمة من مؤسسة اخرى فانها تستخدم للتذكرة والمتابعة مع هذه المؤسسة . ان وقت كبير سوف يتم توفيره للمؤسسة التى سوف تمنح الخدمة الجديدة عندما تحوى الاستمارة معلومات اساسية مجمعة عن العميل ويحملها معه .

استمارة متابعة الخدمات :

هذه الاستمارة والخطاب المرفق بها ترسل الى المؤسسة التى حول العميل اليها من اجل الحصول على الخدمة وهذه الاستمارة تستخدم أيضا عن طريق المؤسسة التى تعطى الخدمة وحول اليها العميل لتقرير ما تم فى التحويل والاستمارة المستكملة تعود الى الوحدة الاجتماعية الاصلية التى حولت العميل والردود على هذه الاستمارة يوضع فى سجل العميل .

بطاقة ايجدى الأسرة :

وهذه البطاقة تستخدم كمرجع لمعرفة رقم الحالة وعدد الأفراد فى كل أسرة كما انها تعتبر مرجع يساعد على سرعة استخراج ملف الحالة .

Family Record

سجل الأسرة :

This record contains data on the family and key service decision dates for case actions.

هذا السجل يحوى معلومات عن الأسرة وتواريخ القرارات التي اتخذت لإجراءات الحالة .

Client Record

سجل العميل :

This record is the primary client case action summary. All events which impact on the client are recorded on this card. It provides a summary of case actions, both services and payments, for each client.

هذا السجل عبارة عن ملخص للإجراءات التي تمت مع العميل كل الأحداث التي كان لها تأثير على العميل تدون في هذا السجل . ان هذا السجل يعطى ملخص للإجراءات المتعلقة بكل عميل سواء المساعدات المالية او الخدمات الاجتماعية التي حصل عليها .

Service Follow-up Record

سجل متابعة الخدمات :

This register records the administrative steps and dates involved with the follow-up of individual service cases.

يحوى هذا السجل الخطوات الادارية التي تمت وتواريخها المتعلقة بمتابعة الخدمات الفردية .

Each family seen by the case management office has a case folder. The file contains all forms used for the management of a client's case, as well as a written record of interviews and home visits. The monthly statistical reports are posted from these records.

كل أسرة يتم مقابلتها عن طريق مكتب ادارة الحالة يكون لها سجل خاص بها يحوى كـ الاستمارات التي تستخدم لادارة حالة العميل بالإضافة الى التسجيل القصص للمقابلات والزيارات المنزلية كما وان التقارير الاحصائية الشهرية يتم الحصول عليها من هذه الاستمارات .

WHAT IS THE CASE MANAGEMENT REPORTING SYSTEM?

The case management reporting system currently consists of a monthly statistical report. It is designed to capture family characteristics and basic service data. The report is prepared at the social unit level. The Family Form is the primary source of data.

The reporting system for the case management system suffers from a lack of sophistication in definition, both in the types of data to be collected and the uses to which the data is to be used. Knowing what data are needed for decision-making requires experience and sophistication in the use of information. Where management does not have this experience base to draw from, information reports provide interesting but unused data collection and analysis exercises. This is the case for the two experimental social units. Because the monthly statistical report has not been completed on a timely basis, managers at all levels of the organization have not had even the minimal information which it currently reports. There has been no opportunity to test the data or try to use it in planning exercises.

The current monthly statistical report consists of a recapitulation of family data from the family record. Other statistical reports need to be developed after consultation with the ultimate users. Management information, such as the number of appointments made and kept, current work items, case review schedule and workload statistics, program information, incidence of multiple-service cases, ranking by age of client and service delivered, and referral information, including numbers of referrals, follow-ups completed, incomplete referrals, are all examples of types of data that would provide meaningful information for program managers and administrators.

ما هو نظام التسجيل في ادارة الحالة ؟

يتكون نظام التسجيل في ادارة الحالة حاليا من تقرير اخصائى شهرى صمم للتعرف على الخصائص الاسرية والبيانات الاساسية عن الخدمات ويعهد التقرير على مستوى الوحدة الاجتماعية ويعتبر نموذج (استمارة) الاسرة المصدر الرئيسى لبيانات هذا التقرير .

والمشكلة التى يعانى منها نظام التسجيل بادارة الحالة هي نقص التحديد والدقة في نوع البيانات التى يجب جمعها واستخدامات هذه البيانات . والتعرف على ماهية البيانات المطلوبة لصنع قرار يتطلب خبرة واتقاناً فى استخدام المعلومات . حيث لا تتبحر الادارة اساس الخبرة فى استخدام المعلومات فان تقارير المعلومات توفر بيانات مثيرة تم جمعها وتحليلها ولكن لم يستفاد منها . هذه هي الحال بالنسبة للوحدتين الاجتماعيتين التجريبيتين . ولأن التفسير الاخصائى الشهرى لا يكتب على اساس زمنى منتظم فان اخصائى الحالة على كل مستويات التنظيم ليس لديهم الحد الأدنى من المعلومات التى تتطلبها التقرير ولم هناك فرصة امامهم لاختبار البيانات أو محاولة استخدامها فى محاولات تخطيطية .

التقرير الاخصائى الشهرى يتضمن عملية تلخيص وجمع بيانات الاسرة من تقرير الاسرة . هناك حاجة لعمل تقارير احصائية اخرى بعد أخذ مشورة المستفيدين وادارة المعلومات وهذه التقارير الاحصائية تتناول المقابلات والمواعيد التى حددت أو تمت ، فقرات ومحتويات العمل الحالى ، خطة استعراض الحالة ، احصائيات مسؤوليات العمل ، معلومات عن البرنامج ، حالات الخدمات المتعددة ، ترتيب المستفيدين بحسب السن والخدمة التى حصل عليها العميل ، معلومات التحويل ، عدد حالات التحويل ، حالات التتبع التى تمت ، حالات التحويل التى لم تستكمل ، ... كلها امثلة لانواع البيانات التى توفر معلومات هامة لمديرى البرامج والاداريين .

رقم	بيانات من قسطنطينية					العمل المزمع بالبحر					عدد ايام الايام					ملاحظات
	الاولاد	م. المهرج	م. المهرج	م. المهرج	م. المهرج	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	البحر	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	

تقرير إحصائي تجميعي عن شبرا النملة

بيانات إحصائية عن الملاك للتاملين مع الوحدة عن شهر ١٩١١

رقم	ملاك		تسوية													
	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية	ملاك	تسوية
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

DATA ON THE FAMILY

SEX	MARITAL STATUS					AGE IN YEARS										EDUCATION					OCCUPATION														
	MALE	FEMALE	BETWEEN MARRIAGE AGE	UNMARRIED	MARRIED	DIVORCED	WIDOW	LESS THAN 3		3	6	12	15	18	25	35	45	55	MORE THAN 65	UNDER 6 YEARS	ILLITERATE	READS ONLY	READS WRITES	DIPLOMA	HIGHER INSTITUTE	UNIVERSITY	WORKER	FARMER	SOLDIER	STUDENT	PRIVATE BUSINESS	EMPLOYEE	HOUSEWIFE	OTHER	
								2	1																										
12	11	6	8	9			2	2			3		3	4	3	2	3	1	4	11	6	2				2	9	4	2	2	4				
91	70	39	47	75			19	8	12	27	21	12	16	14	9	12	11	4	35		75	29	12	6		67	10	47	37						
121	118	70	65	89		15	11	3	6	5	35	28	55	37	19	17	25	48	41		99	33	16	2		10	26	38	8	57	100				
74	14	9	11	7		1	3	1	5	7	1	3	5		2	1	3	12			9	3	1			11	8	6	3	3					
102	331	188	237	248		60	6	17	40	27	39	87	99	160	123	88	97	57	400		219	37	17	3		170	25	121	11	57	43	6			
7	6	2	6	3		2	1	1	1	4		1	1		3	1										2	5	2							
3	6	1	3	3		2					1	1	3	2	1	1										3	2	1							
24	23	6	9	27	2	4			2	4	9	12	11	5	2	1	1				21	19	7			6	4	3	7	27					
9	7	4	5	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	1							6	1			1	3	2	1	8	1				
683	86	325	394	463	3	87	44	34	67	79	110	149	206	220	160	125	86	121	54		439	114	46	17		205	249	161	21	174	26	7			

LINOUEMENTS OF SOCIAL UNIT		HABITATION/UTILITIES		OTHER		TOTAL SERVICES		MONEY SPENT						TOTAL		REMARKS
TRANSFERRED	INELIGIBLE	RECEIVED BY SOCIAL UNIT	TRANSFERRED	INELIGIBLE	RECEIVED BY SOCIAL UNIT	TRANSFERRED	INELIGIBLE	PENSION	MONTHLY AID	SOLDIERS FAMILY	INTERESTIVE	EMPLOYEES	RELIGIOUS	POUNDS	MILLIAMS	
				2	1	4	20				2			3		
						22		6		2				29	325	
						50										
						3		2						7	0	
						17										
						2				2						
							1									
						4	4			1				4	80	
						2				2				9	60	
				2	1	10	26	1	8	7	2			54	725	

This amount has not been assigned yet

DATA ON THE FAMILY

STATE/TERRITORY	SEX	MARITAL STATUS					AGE IN YEARS										EDUCATION						OCCUPATION												
		MALE	FEMALE	BELONG MARRIAGE AGE	UNMARRIED	DIVORCED	WIDOW	LESS THAN 3	3	6	12	15	18	25	35	45	55	MORE THAN 65	UNDER 6 YEARS	ILLITERATE	READS ONLY	READS LIMITED	DIPLOMA	HIGHER INSTITUTE	UNIVERSITY	WORKER	FARMER	SOLDIER	STUDENT	PRIVATE BUSINESS	EMPLOYEE	HOUSEWIFE	OTHER		
		13	7	8	2	8	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	4	7	5														
1		17	19	13	11	7	1	4		1	5	3	2	9	3	2	5	5	1	2	14	2	12	6	3	3	2	2	14	2	7	8			
		5	7	6	6					3	3			5	1				6	1	3	2							1	2	3	6			
		54	40	51	42	1				13	27	9	2						41	15	2	29	6	6		2	1	7	15	9	18	42			
		3	3	4	2					1	2	1							2	1	3								2		1	3			
		15	10	11	5	9				3	3	4	3	7					4	4	3							8	1	2	4	8			
		7	11	8	4	6				7	7	7	7		3	3			3	5	10				1		7	1	4	5					
		8	2	5	2	2				1	1	1		2	2	3			2		2	6				4		1		1	4				
		6	9	3	6	4	1	1				2	5	3	1	2	2			3	5	3		2			2	1	4	6					
		5	7	7	4	1				1	1	1	4	7	1	3			2	3	2	4	1			2		3	1	4	6				
1		123	115	176	30	90	4	8	23	40	28	19	9	32	27	32	22	12	4	66	55	16	84	19	1	7	14	4	2	52	17	20	49	90	

DELINQUENTS/CAUSE	HABITATION/UTILITIES	OTHER	TOTAL SERVICES		MONEY SPENT						REMARKS
			DELINQUENT	SOCIAL UNIT	DELINQUENT	POWERS	WILLIAMS	TOTAL	POWERS	WILLIAMS	
			1	4					6	875	
			1						14	685	
									2	6	
			2	4					27	560	

22

ماهي البيانات المتاحة حاليا من نظام التسجيل
بإدارة الحالة ؟

WHAT DATA IS CURRENTLY AVAILABLE FROM THE CASE MANAGEMENT REPORTING SYSTEM?

Data from the Family Form is currently available for the months of July 1980 through June 1981 for Kohafa and for June 1980 through June 1981 for Shubra El Hamla. The charts on the following pages are from the monthly statistical reports.

البيانات المتاحة حاليا من نموذج (استمارة)
الأسرة عن شهور يوليو ١٩٨٠ وحتى يونيو ١٩٨١
خاصة بشبرا النملة . والشكل الذي تعرفه
الصفحات التالية مأخوذ من التقارير الاحصائية
لشهرية .

Some discrepancies will be noted in the comparisons of the data between categories. This is in part due to the newness of the data collection effort.

WHAT TRAINING WAS GIVEN TO THE NEW CASE MANAGERS?

The duration of this training cycle was 2 months and 20 days. The total number of participants was 24. These participants were case management and Financial Aid Office Chiefs in the experimental and up-graded social units, social workers, and supervisors in these fields.

The training program included both theoretical and practical training. The theoretical portion was in the form of lectures, discussion sessions, and a final examination to measure the degree of attainment of the trainees. The practical side included field visits outside the social unit to deal with and observe real cases. The integration of the theoretical and practical training was one of the main aims of the training cycle.

The theoretical training took place in the Demonstration and Training Center-Tanta, from 5/11/80 to 1/1/81. While the practical training took place in the units of: Tanta First Bandar (urban), Tanta Second Bandar (urban), Kohafa (urban), Shubra El Namla (rural), Mehalla First Bandar (urban), Mehalla Second Bandar (urban), and lasted from 4/1/81 to 5/2/81.

Dr. Sherief Safar, Lecturer Faculty of Social Service-Helwan University, was appointed to develop the field training program. It was also decided to produce a manual on the Financial Aid System at the end of the training cycle following the example of the Case Management Manual.

The following are topics which were reviewed in the discussion sessions that took place during the cycle as part of the theoretical training. These discussions were held in the Demonstration and Training Center in Tanta:

1. Management development - supervision - the information and feedback system and its importance. A paper was produced including the definitions of these topics.
2. The challenges that face the case management system. A paper was produced explaining these challenges in relation to the systems

ما هو التدريب الذى أعطى لخاصيى الحالة الجدد ؟

أمتدت تلك الدورة التدريبية شهرين وعشرين يوماً واشترك فيها ٢٤ مشاركاً . هؤلاء المشاركون (المتدربين) كانوا رؤساء ادارة الحالة ومكتب المساعدة المالية فى الوحدات التجريبية والمتطورة ، وكذلك الاخصائىون الاجتماعىون والمشرفون فى هذه المجالات .

تضمنت الدورة برامج تدريبية نظرية وعملية . كان الجزء النظرى فى شكل محاضرات ، جلسات مناقشة ، وامتحان نهائى لتقييم مدى استفادة المتدربين . تضمن الجانب العملى زيارات ميدانية خارج الوحدة الاجتماعية للتعامل مع حالات حقيقية وملاحظتها . ولقد كان من بين الاهداف الرئيسية للدورة التدريبية تحقيق التكامل بين التدريب النظرى والعملى .

وقد اتخذ التدريب النظرى مكاناً فى مركز التدريب والتجريب . فى طنطا من ٥ نوفمبر ١٩٨٠ وحتى أول يناير ١٩٨١ بينما كان التدريب العملى فى وحدات : بندر طنطا أول (حضرى) ، بندر طنطا ثانى (حضرى) ، قحافة (حضرى) ، شبرا النملة (ريفى) ، بندر المحلة أول (حضرى) ، بندر المحلة ثانى (حضرى) واستمر التدريب العملى فى الفترة من ٤ يناير وحتى ٥ فبراير ١٩٨١ .

وقد طلب من الدكتور شريف صفر - وهو محاضر بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان - أن يضع برنامج التدريب العملى . وقد تقرر أيضاً اعداد دليل عمل لنظام المساعدة المالية فى نهاية الدورة التدريبية باخذ دليل عمل ادارة الحالة كمثال .

وفيما يلى الموضوعات التى تناولتها جلسات المناقشة الخاصة بالتدريب النظرى . هذا وقد عقدت جلسات المناقشة بمركز التدريب والتجريب فى طنطا : -

- ١- تطور الادارة - الاشراف - نظام المعلومات والتفذية العكسية وأهميته . وتم تقديم بحث يتضمن مناقشة وتعريف هذه الموضوعات .
- ٢- التحديات التى تواجه نظام ادارة الحالة . وقدم بحث لتوضيح هذه التحديات فيما يتصل ب: النظم التابعة ، كفاءة الجهاز العام ، ،

followed, staff efficiency, organization and management procedures, and environment.

خطوات التنظيم والادارة ، والبيئة .

3. How to be a professional?

٣- كيف تكون مهنيًا ؟

4. Methods of social research - these methods have been specified as stated by professionals in this field.

٤- طرق البحث الاجتماعي - وقد حددت هذه الطرق كما عرفها وناقشها المتخصصون في هذا المجال.

5. Field training - a paper was produced including the plan, content, and places of the field training plan.

٥- التدريب العملي - قدم بحث تضمن خطة التدريب ، محتواه ، وأماكن التدريب .

6. Discussion about field training experiences and general problems. Solutions were given to these problems.

٦- مناقشات حول الخبرات والدروس المستفادة من التدريب الميداني والمشكلات العامة . وقد اقترحت حلول لهذه المشكلات .

Training Facilities, Materials and Instructors

امكانيات التدريب ، مواد تدريبية ، والمدربون .

a. Human - professors and lecturers in the field of social work.

أ- امكانيات بشرية : اساتذة ومحاضرون فسي مجالات الخدمة الاجتماعية .

b. Audio-visual aids:
- a film on the ISSP
- slides and tapes on means of communication

ب- المعينات السمعية والبصرية :

- فيلم عن مشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة
- شرائح مصورة وأشرطة عن وسائل الاتصال .

c. Prints - books from the library on methods and systems of services rendered to individuals and methods of social research, were used.

ج- مطبوعات : كتب من المكتبة عن طرق ونظم الخدمة المقدمة للأفراد وكذلك استخدمت كتب عن طرق البحث الاجتماعي .

d. Manuals and Guides -
- a manual on the Egyptian Model of Case Management
- a manual on the American Model of Case Management
- a guide to Social Insurance and Financial Aid

د- دليل عمل ودليل استرشادي :

- دليل عمل عن النموذج المصري لإدارة الحالة .
- دليل عمل عن النموذج الأمريكي لإدارة الحالة .
- دليل استرشادي عن التأمينات الاجتماعية وعن المساعدات المالية .

The Main Products of the Training Cycle are:

المحصلة الرئيسية للدورة التدريبية كانت عبارة

عن:

1. A total of 9 lectures,
2. Three manuals on:
- Social Insurance
- Financial Aid
- A thorough social research on 4 social units in Tanta and Mehalla Governorates.

١- المجموع الكلي لتسع محاضرات .

٢- ثلاث أدلة عمل عن:
- التأمينات الاجتماعية .
- دراسة اجتماعية شاملة لأربع وحدات اجتماعية بطنطا والمحلة .

An evaluation was made during the training cycle. Its aim is to improve the weak points in the training in order to realize the expected results of the Training Cycle. The evaluation revealed that the training content, teaching staff, and teaching facilities were rated best. Whereas, the accommodation, food and transportation facilities were rated poor.

A final (post-cycle) evaluation is being prepared under the direction of the Demonstration and Training Center.

وقد تم اجراء تقييم اثناء الدورة التدريبية استهدفت تحسين نقاط الضعف في التدريب حتى يمكن تحقيق النتائج المتوقعة للدورة التدريبية

وقد كشف التقييم عن أن محتويات التدريب والمدربين والمحاضرين وكذلك الإمكانيات التدريبية والتعليمية نالت استحسان المتدربين بينما تركزت شكاوهم من امكانيات الاقامة والطعام والانتقالات .

وقد تم اجراء تقييم بعدى للدورة تحت اشراف مركز التدريب والتجريب .

WHAT IS THE RELATIONSHIP BETWEEN CASE MANAGEMENT AND COMMUNITY NEEDS ASSESSMENT?

Case management and community needs assessment have the common goal of ascertaining the service needs of people. While case management focuses on the client, and/or a specific family, community needs assessment is geared for the larger sphere of groups of people with common or similar needs. Information from the case management system, and other service information systems, can provide input to the larger community needs assessment.

During the intake, assessment and diagnosis stages of managing a case, needs are perceived as actually expressed or requested. Since need is a normative (it can be quantified) concept, data from these steps can be aggregated for analysis and evaluation.

Need can be defined in terms of what people want or perceive their needs to be. Felt (perceived) need is susceptible to change over time as people become more knowledgeable and services more available. The worker must be sensitive to what is heard and what is important. These requests must be translated into services. The value of evaluating perceived needs becomes evident when designing more responsive services.

Expressed need is the number of people who request services. Unmet need is then defined as the proportion who are not served due to a lack of resources. It is simply a demand statistic. It does not describe community needs but provides a clue for future study.

In summary, case management and community needs assessment are complimentary. Outputs, in terms of perceived and expressed needs, from the case management system can be utilized as inputs for a community needs assessment. Over time, this interplay will result in services which better meet the needs of people.

ماهى العلاقة بين ادارة الحالة وتقدير الحاجات المجتمعية ؟

هناك هدف مشترك لادارة الحالة وتقدير الحاجات المجتمعية وهو تحديد حاجات الناس الى خدمة معينة . وبينما تركز ادارة الحالة على العميل واسرته بان تقدير الحاجات المجتمعية موجه الى دائرة اوسع من الجماعات فى المجتمع يكون لها حاجات مشتركة مشابهة . ويمكن الاستفادة من المعلومات التى تتيحها ادارة الحالة ونظم الخدمة الأخرى كمدخلات فى عملية تقدير حاجات المجتمع الأكبر .

خلال المقابلة الأولى ومراحل تشخيص حالة فاننا نتوقع من العميل التعبير عن حاجات أو طلب سبب اشباعها . وحيث أن الحاجة هى مفهوم معيارى فان البيانات التى تتيحها خطوات مساعدة حالة يمكن أن تفيدنا - بعد تجميع هذه البيانات وتحليلها وتقييمها - فى تقدير حاجات مجتمعية .

يمكن تعريف الحاجة من حيث مايريدہ الناس أو يتوقعونه الا أن الحاجات التى يشعر بها الناس تتغير كلما كان الناس أكثر معرفة بها أو اذا اتاحت خدمات أكثر لاسباع هذه الحاجات . لهذا يجب أن يكون الاخصائى الاجتماعى حساسا بالنسبة للحاجات التى يسمع عنها والحاجات الأخرى الهامة . كما أن طلبات العملاء تترجم الى خدماتوتكون أهمية تقييم الحاجات التى يشعر بها أو يتوقعها الناس تكون دلالة تستخدم عند تصميم خدمات تستجيب بصورة أفضل للحاجات الواقعية لأفراد المجتمع .

الحاجة التى يعبر عنها الناس تقاس بعدد الناس الذين يطلبون خدمات معينة تشمل باشباع هذه الحاجة . وعلى هذا الاساس تعرف الحاجة غير المشبعة بنسبة أفراد المجتمع الذين لم نستطع تقديم خدمات معينة يطلبونها بسبب نقص الامكانيات والموارد . أى أن الحاجة غير المشبعة تقاس عن طريق الاحصائيات التى تعبر عن مدى طلب هذه الحاجة . انها لا تصف ما يحتاجه المجتمع ولكنها موضوع دراستنا التخطيطية المستقبلية لهذا المجتمع .

وباختصار فان ادارة الحالة وتقدير الحاجات المجتمعية يكمل كل منهما الآخر . ان مخرجات نظام ادارة الحالة تعد بمثابة مدخلات عملية تقديسر الحاجات المجتمعية . وعلى مدى الزمن فاننا يمكننا توظيف هذه العلاقة التبادلية بين خدمات تستطيع أن تقابل الحاجات الفعلية للناس بصورة أفضل .

WHAT IS THE FUTURE OF CASE MANAGEMENT AS A SERVICE MANAGEMENT TECHNIQUE IN THE SOCIAL UNIT?

The future effectiveness of case management as a tool for managing service cases depends upon the ability of the social service delivery system to adapt to the new concepts introduced by the formal system. The Egyptian model is built on the assumption that social service programs, and service delivery systems in general, are composed of many different parts that should be connected to other programs or services. Case management represents only one component of the service system. It is not a means unto itself.

The current system of service delivery can benefit from a more rational and uniform system for case-processing, better two-way communication and accountability between line staff and administration, and coordination and integration at the single case level. These objectives must be met in the *real world* and with reference to *ordinary circumstances* of service delivery. This will require changes in the current way of doing business in the Social Unit and its relationships with local government.

In order for a case management system to be effective in the service delivery environment, it must be adapted to local cultural practice and settings. In this way it can respond by maximizing service opportunities in a realistic manner. It must acknowledge and consciously deal with obstacles of implementation and execution. All of which must be done in a practical framework for acceptance. Some of these precedent conditions are discussed in the following paragraphs.

Social service programs developed over the years, under different auspices, and frequently within separate organizational structures lack conceptual clarity and coherence. Case management can facilitate the resolution of some of these problems. This will assist in a higher degree of program integration.

However, the bureaucratic subcultures developed within these diverse programs are characterized by elements of authoritarianism and provincialism. This constitutes

ما هو مستقبل ادارة الحالة كاسلوب فنى (تكنيك) لادارة الخدمة فى الوحدة الاجتماعية ؟

يعتمد مستقبل ادارة الحالة كأداة لخدمة الحالات على نظام تقديم الخدمة الاجتماعيه بحيث تتأقلم مع المفاهيم الجديدة التى يقدمها النظام الرسمى لتقديم الخدمة . وقد بنى النموذج المصرى على سلمة بأن برامج الخدمة الاجتماعية ، ونظم تقديم الخدمة بصفة عامة ، تتضمن العديد من المشتكلات المختلفة التى يجب أن تتحل بالخدمات أو البرامج الأخرى . فان ادارة الحالة تمثل واحدة فقط من مكونات نظام الخدمه وليست وسيلة قائمه بذاتها .

يستطيع النظام الحالى لتقديم الخدمة أن يستفيد من نظام اكثر تماسكا ومنطقية للعمل مع الحالة ونظام اتصال ديمقراطى ذو اتجاهين بين العاملين مباشرة مع الحالات وبين الادارة وكذلك تحقيق التنسيق والتكامل على مستوى العمل مع الحالة الواحدة . يجب أن تتحقق هذه الأهداف على مستوى الواقع وتحت الظروف العادية لتقديم الخدمة . سوف يتطلب ذلك تغييرات فى الطريقتة الحالية لإدارة دفة الأمور للوحدة الاجتماعيه وعلاقتها بالحكم المحلى .

ويجب أن يتسق نظام ادارة حاله مع الخدمات والمؤسسات والممارسه المحليه لكن تتوافر له الكفاءة فى مجال تقديم الخدمة . بهذه الطريقتة يمكن تعظيم فرص الاستفادة من الخدمات بطريقتة واقعيه . وهنا يجب أن نعترف ونواجه العقبات عند التطبيق والتنفيذ . كما يجب أن يتم كل ذلك فى اطار عملى . تناقش الفقرات التالية بعض هذه الشروط المسبقة .

ان برامج الخدمات الاجتماعيه الـ () أمكن تنميتها عبر السنوات تحت أسماء ومسميات مختلفة وبالتالي تحت تنظيمات لها بنااءات مختلفة تفتقد الى وضوح وتماسل المفاهيم . ويمكن لادارة الحالة تسهيل حل بعض هذه المشكلات . كما سوف يساعد ذلك على تحقيق أعلى درجة لتكامل البرامج .

ومع ذلك فان الطابع المكتسب التى تتسم به هذه البرامج المختلفة تتصف بعناصر احترام السلطة والنزعة الاقليمية .

one of the more persistent obstacles facing the implementation of case management. Measures which deal with these problems must be consciously included in the implementation strategy. Fundamental changes in the attitudes, behaviors, expectations and levels of motivation must be made at all levels within the governmental organizational structure. Succinctly put -- alterations in the behaviors of individuals within the system will be required in order to effectively implement the case management concept.

Established ways of behaving in the social service environment and its administrative environment will not easily be changed. The present management system does not provide the reinforcements for changing or modifying behavior; it only rewards those who follow established patterns of doing business. Professional expectations must be clearly defined and a reward system installed which will reinforce them. The acquisition of new skills is the key to a continuing implementation strategy for case management.

Certainly the historical lack of resources in the social service arena at the social unit level has helped to reinforce the negative and apathetic attitudes prevalent in most social units by the professional staff. Lack of extensive and complex service delivery networks have provided workers with a paucity of intricate program delivery experience. Work experiences have only served to reinforce negative aspects of the management part of service programs. Aggressive management has been the hidden, if not totally absent, aspect of social service delivery systems in the past. Case management, with proper recognition to this historical perspective, can provide a vehicle for improved training and staff development. This understanding is crucial to the future development of case management as a service management tool.

Another aspect which will effect the future development of case management, is the concept of purchased or contracted services. The idea currently is not an integral part of the social service delivery system. Even though the Ministry of Social Affairs subsidizes many private

ويعتبر ذلك اكبر العقبات الملحة التي تواجه تنفيذ نظام ادارة الحالة . ويجب ان تاخذ استراتيجيات التطبيق في الاعتبار تلك الاجراءات التي تتعامل مع هذه المشكلات . ويجب حدوث تغييرات اساسية على كل مستويات السبب التنظيمي الحكومي بالنسبة للاتجاهات والسلوك والتوقعات ومستويات الحوافز . وهنا يكون من المطلوب تغيير انماط سلوك الافراد العاملين داخل النظام حتى يمكنهم تطبيق مفهوم ادارة الحالة بفاعلية .

الأساليب القائمة للتصرف في مجال الخدمة الاجتماعية وادارتها سوف لا تتغير بسهولة فان نظام الادارة الحالي لا يوفر مدعيات تغيير أو تعديل السلوك . ان النظام الحالي يكافي فقط هؤلاء الذين يتبعون الأنماط الحالية للعمل يجب تحديد التوقعات المهنية بوضوح واقامة نظام جزاء يكفل فرص هذه التوقعات . ان تطلب مهارات جديدة يعتبر بمثابة مفتاح لاستمرار تطبيق استراتيجيات لادارة الحالة .

وبالتأكيد فان نقص الموارد في مجال الخدمات الاجتماعية على مستوى الوحدة الاجتماعية قد ساعد على تدعيم الاتجاهات السلبية التي اصابت معظم العاملين المهنيين بالوحدة الاجتماعية .

كما ان عدم توافر شبكة عمل لتقديم خدمات اجتماعية متعددة وممتدة أدى الى وجود عاملين يفتقدونه الخبرة الكافية لتقديم برامج متكاملة أن خبرات العمل أدت فقط الى تدعيم الجوانب السلبية للجانب الإداري من برامج الخدمة وقد تلاشت - وربما اختفت الادارة الايجابية القوية في النظم السابقة لتقديم الخدمات الاجتماعية ادارة الحالة مع الاعتراف بالاعتبارات التاريخية السابقة يمكن ان تعتبر الوسيلة لتدريب وتنمية موارد بشرية أفضل. هذا التفهم هام بالنسبة للتنمية المستقبلية لادارة الحالة كاداة لادارة الخدمة .

هناك جانب آخر يمكنه ان يؤثر في التنمية المستقبلية لادارة الحالة وهو مفهوم الخدمات المتكاملة وهي فكرة لا تمثل حالياً جزءاً متكاملًا مع نظام تقديم الخدمات الاجتماعية رغم أن وزارة الشؤون الاجتماعية تقدم الاعانات للعديد من التنظيمات الأهلية .

The successful implementation of the case management concept requires the introduction, institutionalization and internalization of a complex set of intangible (as well as tangible) elements and understandings. This is a process that cannot be started and be expected to carry through by its own inertia. To the contrary, case management is specifically geared to tackle those aspects of normal operation that would be left out if not consciously tended to. This points out the importance of forward planning and ongoing supervision of the whole process. Initial training should be reinforced with follow-up training.

Demonstration projects introduce new ideas and create new realities. But their successful implementation depends not on the uniqueness of the new idea or setting that is created as on the degree to which these conditions could work under normal conditions. Sometimes this fact is overlooked by the innovators who act as if the demonstration project operates in a void. A case in point is the fact that the experimental social units directed statistical reports solely to the project rather than to their natural headquarters (in the Idarah or the Modereya). Reporting must be directed to the regular organizational structure, with copies going to the ISSP.

On the other hand, all those who are expected to cooperate in carrying out the case management methods should be included in all planning for the new venture. Referrals were made to other governmental and private agencies without their previous preparation. Forms were printed with a heading clearly identifying them with ISSP. This brought people from other agencies scurrying for explanation. Some resented being sent relatively complex forms with no prior explanation.

It is important for national and regional staff to visit the Experimental Units more frequently. In addition to providing follow-up and supervision the visits convey the message that something worthwhile is happening. These site visits will help to focus the work, boost the morale of workers and will generate an atmosphere of seriousness and sense of purpose.

يتطلب التطبيق الناجح لمفهوم ادارة الحالة ان تتحول مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة لتقدم في اطار مؤسسي ودولي ويتفهمها الجميع . هذه العملية لا يمكن البدء فيها وتوقع حدوثها من تلقاء نفسها . بل العكس فان ادارة الحالة تتعرض لتلك الجوانب المحددة للعملية العادية التي قد يتركها الناس اذا لم يقصدوا التعامل معها . وذلك يوضح أهمية التخطيط المتقدم والاشراف المستمر للعملية كلها . وهنا يجب ان يدعم التدريب المبدئي بتدريب ومتابعة .

تقدم المشروعات التجريبية أفكار جديدة وتخلق واقعا جديدا ولكن النجاح في تطبيق ذلك لا يعتمد على كون هذه الأفكار والوقائع جديدة متميزة ولكن على امكانية تطبيقها تحت الظروف العادية ، هذه الحقيقة ينظر اليها المبتكرون عادة باعتبار المشروعات التجريبية تتم في فراغ . ولكي نضع النقاط على الحروف فان التقارير الاحصائية عن الوحدات الاجتماعية التجريبية تكتب وتوجه الى المشروع نفسه بدلا من أن توجه للادارات الرئيسية الطبيعية لهذه الوحدات ويرسل نسخ منها الى المشروع الخدمات الاجتماعية المتكاملة .

ومن ناحية أخرى فان كل هؤلاء الذين نتوقع منهم تبني طرق ادارة الحالة سوف يشتركون في التخطيط لهذا الأسلوب الجديد . وحولت حالات الى مؤسسات أهلية وحكومية دون أن تكون هذه المؤسسات مهيأة ومستعدة لتقديم الخدمة المتوقعة منها . كما أن النماذج المستخدمة في المشروع طبع وتقد كتب عليها بوضوح بانها تتبع مشروع الخدمة الاجتماعية المتكاملة مما جعل الكثير من الناس تعجب وتتساءل والبعض أرسل التهم نماذج معقدة نسبيا دون أي توضيح مسبق .

انه من المهم أن يزور الوحدات التجريبية الرؤساء العاملون على المستوى القومي والاقليمي . بالإضافة الى أن الزيارة توفر عاملي الاشراف والمتابعة فان الزيارة ايضا تعنى أن شينا جديرا بالاهتمام يحدث . هذه الزيارات الميدانية تساعد على التركيز في العمل ورفع الروح المعنوية وخلق جو من الجدية والشعور بان هناك هدف يستحق العمل من أجل تحقيقه .

The current remuneration system for case management staff has not produced the desired results. Little, if any, changes in work habits are noticed between case management workers and other social workers in the social unit. Incentive payments, if continued, should be contingent on meritorious performance.

The continuation of the case management concept will require significant changes in the current apathetic environment. The initial glamour of implementation has worn off. The difficult task of building and re-building must begin if the rudimentary system developed and implemented to date is to survive. Management at all levels of MSA must actively participate in this process. It must become a part of the regular way of doing business for the social unit. Organizational and authority relationships throughout MSA must be defined and conveyed to the operating staff. The future of case management as a service management technique depends on aggressive management direction. Without this leadership, it will continue to stagnate and eventually choke the remaining service delivery system.

ولم يؤد النظام الحالي لاعادة ترتيب الجهاز العامل بادارة الحالة الى تحقيق النتائج المطلوبة . وربما حدثت تغييرات ضئيلة بالنسبة لاختصاصي الحالة بالمقارنة باختصاصيين الاجتماعيين الآخرين في الوحدة الاجتماعية وربما يمكن استمرار الحوافز العالية للأداء المتميز لارتباطهما معا في علاقة تبادلية .

يتطلب استمرار مفهوم ادارة الحالة تغييرات معنوية حقيقية في بيئة عدم الاكترتات الحالي . ان البريق المبدئي لتطبيق ادارة الحالة قد خفت واصبحت مهمة صعبة امام هذا النظام لاعادة بناؤه وبقائه . ويجب ان تشترك ادارات وزارة الشؤون الاجتماعية على كل مستوياتها في هذه العملية بنشاط . كما يجب ان تصح ادارة الحالة جزءا من الطريقة العادية للعمل بالوحدات الاجتماعية كما يجب ان تحدد العلاقات التنظيمية وعلاقات السلطة داخل وزارة الشؤون الاجتماعية وتنقل الى الجهاز العامل . ان مستقبل ادارة الحالة كاسلوب لادارة الخدمة يعتمد على اتجاه الادارة القوية الحازمة . وبدون هذه القيادة القوية الحازمة فان نظام ادارة الحالة سوف يستمر في التراجع ويختنق النظام الحالي لتقديم الخدمات.

Glossary

دليل المصطلحات

Arrangement:

Designating and establishing client contact with service providers inside the agency or through referrals to outside sources.

الترتيب:

تصميم وإقامة اتصال بين العميل ومقدمي الخدمات داخل المؤسسة أو من خلال تحويل العميل إلى مصادر خدمات أخرى .

Case Management:

An essential function of service delivery systems comprised of a series of steps or activities designed to achieve more rational and uniform case processing, two-way communication and accountability between line staff and administration, and coordination and integration at the single case level.

ادارة الحالة:

وطبقه هامه لنظام تقديم الخدمات ضمن سلسلة من الخطوات أو الأنشطة المصممة لتحقيق عملية خدمه حالة بصورة أفضل وأكثر كمالاً وتحقيق نوع من الاتساق ذات الأثر بين العاملين مباشرة مع العملاء والإدارة ، وتحقيق التنسيق والكمال على مستوى الحالة الواحدة .

Case Management Process Requirements:

A set of essential, logical steps through which a case is supposed to pass from the initial evaluation of request to eligibility determination, case planning, arrangement, service provision, overseeing and case recording; along with specification of what should be done at every stage. They represent consecutive points of case decisions, actions and responsibility which serve as standards for guiding staff and clients along the program's path of procedures, protocols and rules.

مطلبات عملية ادارة الحالة :

مجموعة من الخطوات الضرورية المنطقية التي يمكن من خلالها يفترض أن يمر الحالة من التقييم المبدئي لطلب المساعدة التي تحدد مدى أحقيته الحالة للمساعدة ، تحطيط بمساعدة الخائفة ، الترتيب ، توفير الخدمة ، استعراض الموقف ، وتدخله ، مع تحديد ما يجب عمله في كل مرحلة . هذه الخطوات ، تمثل خطوات مساعدة لتدعيم قرار العميل بالعمل مع العمل ، الأهم - مثال والمأثولة ، التي تقدم كمعايير لتوجيه العاملين والعملاء إلى الإجراءات والممارسات والموارد والبروتوكول الخاص بالبرنامج .

Case Planning:

Setting objectives for cases through client-worker interaction. This includes ascertainment of service availability and setting a plan for arranging, providing and overseeing those services.

التخطيط للحالة:

وضع اهداف للحالات من خلال التفاعل بين الإخصائى والعمل ، ويشتمل ذلك استعراض وتحديد الخدمات المتاحة ووضع خطة ترتيب المساعدة وتقديم وتسجيل الخدمات .

Case Recording:

Systematic documentation of case management activities that serves as a basis for sharing case information. Recording is differentiated by being intended for immediate line staff access and use, from reporting which basically serves management and control purposes.

تسجيل الحالة:

التوثيق المنظم لأنشطة إدارة الحالة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات في الحالة . يتضمن التسجيل بأنه حق للعامل مباشرة تسجيل العمل أن يقوم به ويستخدمه وذلك من كتابته التقارير التي تقدم بحرفي أمراض التحكم والإدارة .

Coordination of Services:

تنسيق الخدمات :

An aspect of integration of services designed to:

جانبا من تكامل الخدمات مصمم لفرض :

- eliminate unnecessary overlapping of services;
- prevent unnecessary duplication of services to the same client or the same conditions; and,
- fill in gaps in services functionally and geographically.

- ابعاد التداخل غير المطلوب بالنسبة للخدمات ،
- منع التكرار غير المطلوب لتقديم خدمات الى نفس العميل أو تحت نفس الظروف .
- وملء الفجوات بالنسبة للخدمات من الناحيتين الوظيفية والجغرافية .

Eligibility Determination:

تقرير الأهلية :

Ascertaining that the client meets the conditions for receiving services, either social or financial.

التأكد من أن العميل تنطبق عليه الشروط للحصول على خدمات اجتماعية ، معينة ، أو خدمات مادية .

Evaluation of Request or Need:

تقييم الطلب أو الحاجة :

Initial client/applicant contacts for the purpose of gathering, sorting-out and assessment of information towards problem identification and establishment (on prima facie evidence) of eligibility status (at a preliminary level).

الاتصال المبدئي بالعميل / مقدم الطلب بغرض تجميع وفرز وتقييم المعلومات فيما يمثل بتحديد المشكلة وتقرير وضع العميل من حيث أهليته في الحصول على الخدمة .

Integration of Services:

تكامل الخدمات :

Establishing harmony and coordination among different service programs so that they become like one whole unit geared to the needs of potential or actual users of services. Services are administered in a manner which:

اقامة نحاس وتنسيق فيما بين برامج الخدمات المختلفة بحيث تبدو وكأنها وحدة متكاملة موجبة لاشباع الحاجات الفعلية لمستحقي هذه الخدمات .
وتدار الخدمات بالبرقة يمكن أن :

- provide prompt and necessary assistance to achieve service objectives, with
- the least inconvenience to the service recipient.

- تقدم المساعدة الكاملة والضرورية لتحقيق أهداف الخدمة ، مع
- أقل إرهاب ممكن لمنظف الخدمة .

In Staff:

العاملون مباشرة مع العملاء :

Workers in face-to-face contact with clients, and who are responsible for day-to-day operations of the unit.

الاحصائيون الاجتماعيون الذين يتعاملون معها لوجه بالعملاء والمسؤولون عن العمل اليومي بالوحدة الاجتماعية .

Need:

الحاجة :

A need is any condition which limits an individual in meeting his or her full potential. Needs are usually expressed in social, economic or health related terms and are frequently qualitative statements.

الحاجة هي طرفي يحد من القدرة الكاملة للفرد على مقابلة رفاهه وامكانياته . ويعبر عادة عن الحاجات بمصاربات اجتماعية أو صحية ويكون ذلك دائما باستخدام مصاربات كيفية .

Overseeing:

Monitoring client progress to determine whether service provision is proceeding according to the case plan. It may lead to corrective measures when necessary.

الاستعراض الشامل للموقف :

ادارة الحالة وتقرير تقدم العميل لحديد عمسا اذا كان تقديم الخدمة يتم وفق خطة الحالة أم لا . وقد يؤدي ذلك الى اتخاذ اجراءات تصحيحية اذا لزم الأمر .

Service Provision:

Serving eligible clients directly by the service agency or indirectly by purchase from private or public vendors.

تقديم الخدمة :

أي خدمة العملاء المستحقين مباشرة بواسطة مؤسسة الخدمة المعنية ، أو غير مباشرة بالحصول على (شراء) الخدمة من مؤسسة (قطاع خاص) أو من القطاع العام .

Service Request:

A need for services voluntarily requested by the applicant.

طلب الخدمة :

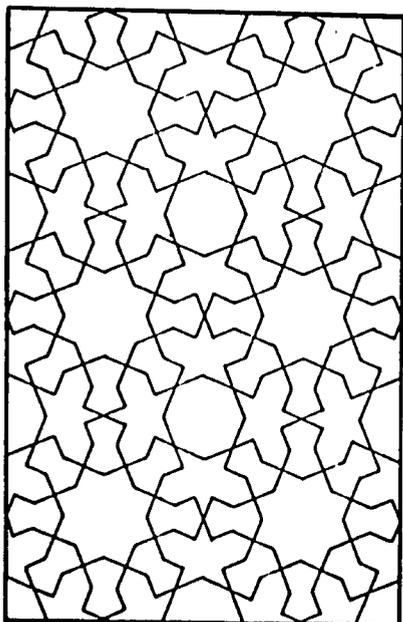
الحاجة الى خدمات يتقدم شخص طواعية بطلب للحصول عليها .

ملحق « أ »

مستندات حفظ تقارير إدارة الحالة

APPENDIX A

CASE MANAGEMENT RECORDKEEPING DOCUMENTS



مديرية الشؤون الاجتماعية بخرربة

(نموذج رقم ١)
 رقم التسجيل _____
 التاريخ _____
 ١٩٨ / /

معلومات أساسية عن الأسرة والخدمات المقدمة لها

اسم رب الأسرة: _____
 ادره: _____
 الرتبة الاجتماعية: _____
 عنوان السكن: رقم المنزل _____ طابق _____ الى _____ مدينة: _____ مركز: _____ محافظة: _____
 وصف السكن: عدد الغرف: _____ ملك / اجار _____ فترة الإيجار الشهرية: _____ وحدة الصرف: _____ كل برصة: _____ وحدة: _____

م	الاسم للاهلا	الجنس	العمر	الانتماء	الحالة	المرتب	الدين	معلومات	المساعدة المقدمة		ملاحظات
									رصيد	معلومات	
١											
٢											
٣											
٤											
٥											
٦											
٧											
٨											
٩											
١٠											

المساعدات الآتية:

م	نوع المساعدة	معلومات	القيمة	من	إلى	ملاحظات	نوع المساعدة	معلومات	القيمة	من	إلى	ملاحظات

الاحتساب الاجتماعي ١٩٨ / /

MODERIVA OF SOCIAL AFFAIRS- CHARBEYA

DEPARTMENT: _____
 SOCIAL UNIT: _____

BASIC INFORMATION ON FAMILY & SERVICES

REGIST. NO.	DATE
	/ / 198

NAME OF FATHER/GUARDIAN: _____ RELIGION: _____ MONTHLY INCOME: _____
 ADDRESS: HOUSE NO. _____ LANE _____ ST. _____ DISTRICT _____ CITY/VILLAGE _____ POLICE CENTER _____ GOVERNORATE _____
 HOUSE DESCRIPTION: NO. OF ROOMS _____ OWNED/RENT _____ TOTAL MONTHLY RENT _____ ELECTRICITY/WATER _____

NO.	NAME	RELATION TO FAMILY GUARDIAN	SEX	AGE	MARRITAL STATUS	EDUCA TION	MILITARY SERVICE	OCCUPA TION	MONTHLY INCOME	PROBLEM-NEED	SERVICES DELIVERY		REMARKS
											AMOUNT	DATE	

FINANCIAL AID

NO.	TYPE OF AID	SOURCE OF AID	MONTH-LY AMOUNT	DURATION	AMOUNT	ONE TIME AID	REASONS FOR REFUSAL OF AID	NO.	TYPE OF AID	SOURCE OF AID	MONTH-LY AMOUNT	DURATION	AMOUNT	ONE TIME AID	REASONS FOR REFUSAL OF AID

SOCIAL WORKER: _____ / 198

38

MODERNA OF SOCIAL AFFAIRS- GARBAYA

DEPARTMENT OF _____

SOCIAL UNIT _____

PLAN OF SERVICES DELIVERED TO THE CLIENT

CLIENT'S NAME _____ FAMILY/GUARDIAN'S NAME _____

ADDRESS: NO. _____ LANE _____ ST. _____ AREA _____ CITY/VILLAGE _____ CENTER _____ GOVERNORATE _____

DESCRIPTION OF RESIDENCE: NO. OF ROOMS _____ OWNED/RENT _____ MONTHLY RENT _____

SEWERAGE _____ WATER _____ TELECOMMUNICATION _____

INFORMATION ON CLIENT: RELATION TO FAMILY/GUARDIAN _____ DATE OF BIRTH _____ SEX _____ MARITAL STATUS _____

NO. OF FAMILY MEMBERS _____ RELIGION _____ MILITARY SERVICE STATUS _____ EDUCATION _____

OCCUPATION _____ HEALTH CONDITION _____ MONTHLY INCOME _____

FAMILY REGISTRATION NO.	CLIENT REGISTRATION NO.
DATE	

	SERVICES DELIVERED BY THE SOCIAL UNIT	SERVICES DELIVERED BY OTHER AGENCIES
1.	SUMMARY OF PROBLEM/NEED REQUESTED: _____ _____ _____ SERVICE DELIVERED/DATE OF DELIVERY: _____ REASON FOR INELIGIBILITY: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____	NAME OF AGENCY: _____ ADDRESS _____ REQUESTED SERVICE: _____ SERVICES DELIVERED: _____ REASONS FOR REFUSAL: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____
2.	SUMMARY OF PROBLEM/NEED REQUESTED: _____ _____ _____ SERVICE DELIVERED/DATE OF DELIVERY: _____ REASON FOR INELIGIBILITY: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____	NAME OF AGENCY: _____ ADDRESS _____ REQUESTED SERVICE: _____ SERVICES DELIVERED: _____ REASONS FOR REFUSAL: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____
3.	SUMMARY OF PROBLEM/NEED REQUESTED: _____ _____ _____ SERVICE DELIVERED/DATE OF DELIVERY: _____ REASON FOR INELIGIBILITY: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____	NAME OF AGENCY: _____ ADDRESS _____ REQUESTED SERVICE: _____ SERVICES DELIVERED: _____ REASONS FOR REFUSAL: _____ TRANSFERRED: DATE _____ NO. _____

_____/_____/198 SOCIAL WORKER SOCIAL UNIT DIRECTOR AGENCY DIRECTOR

(تحتوي وثيقة ٧)

مديرية الشؤون الاجتماعية بالبحرية

خطة الخدمات المقدمة للمتلقي

إدارة _____

الوحدة الاجتماعية _____

تاريخ	رقم	نسخة الأسرة	حسب العميل
11 / 1 / 19	1	1	1

اسم العميل _____ لهم رب الأسرة _____
 عنوان السكن: رقم المنزل _____ طابق _____ شارع _____ الحي _____ مدينة/قرية _____ مركز _____ محافظة _____
 وصف السكن: عدد الغرف _____ ملك/إيجار _____ القدرة الإيجارية: قسرية _____ طابق _____
 وسيلة الصرف: _____ المدة _____ الإجارة _____

بإثبات حاشية التقييم: _____
 تحت رب الأسرة: _____ تاريخ الميلاد: _____ الجنس: _____ ائحة الاجتماعية: _____
 عدد أفراد الأسرة: _____ البداية: _____ الوقت من الضيق: _____ الحالة الصحية: _____
 أصل أو اللبنة: _____ الحالة الصحية: _____ الجنس: _____ العمر: _____

رقم	حاصل من الوحدة	المدة الأخرى المحررة لها الحالة للحصول من خدمة
١	ملخص المشكلة أو الحاجة الخارجية: _____ الخدمة المقدمة وتاريخها: _____ لا يتطابق طلبا طلبات الوحدة بسبب: _____ حول حاجة أخرى للحصول من الخدمة برقم _____ بتاريخ _____ / _____ / ١٩	اسم الجهة: _____ هوايتها: _____ الخدمة المطلوبة: _____ الخدمة التي قدمت: _____ لم تقدم الخدمة المطلوبة بسبب: _____ حول حالة أخرى: _____ / _____ / 11
٢	ملخص المشكلة أو الخدمة المطلوبة: _____ الخدمة المقدمة وتاريخها: _____ لا يتطابق طلبا طلبات الوحدة بسبب: _____ حول حاجة أخرى للحصول من الخدمة برقم _____ بتاريخ _____ / _____ / ١٩	اسم الجهة: _____ هوايتها: _____ الخدمة المطلوبة: _____ الخدمة التي قدمت: _____ لم تقدم الخدمة المطلوبة بسبب: _____ حول حالة أخرى: _____ / _____ / 11
٣	ملخص المشكلة أو الحاجة المطلوبة: _____ الخدمة المقدمة وتاريخها: _____ لا يتطابق طلبا طلبات الوحدة بسبب: _____ حول حاجة أخرى للحصول من الخدمة برقم _____ بتاريخ _____ / _____ / ١٩	اسم الجهة: _____ هوايتها: _____ الخدمة المطلوبة: _____ الخدمة التي قدمت: _____ لم تقدم الخدمة المطلوبة بسبب: _____ حول حالة أخرى: _____ / _____ / 11

198 / 1 / 19 الانصاف الاجتماعي رئيس الوحدة مدير الوحدة المحول إليها

١١

تسجيل العميل	تسجيل الأسرة	رقم
19 / 1	19 / 1	تاريخ

مديرية الشؤون الاجتماعية بالغربية

إدارة
الوحدة الاجتماعية

رقم الصادر _____

التاريخ _____

السيد / السيدة _____

تحية طيبة - وبعد :

نشرف بأن نرفق مع هذا النموذج رقم (٢) الخاص بالمواطن
نرجو بعد الاطلاع على البيانات الموضحة به الإجابة على أحد التردد الخاصة بالخدمة المطلوبة وذلك على الصورة
الرفقة وإعادةه إلينا بالذال - مع خالص الشكر

رئيس الوحدة

الاسم : _____

التوقيع : _____

MODERYA OF SOCIAL AFFAIRS-GHARBEYA

DEPARTMENT OF: _____

SOCIAL UNIT: _____

	FAMILY REGISTRATION	CLIENT REGISTRATION
NO.		
DATE		

NO. OF LETTER: _____
DATE OF LETTER: _____

HEAD/DIRECTOR _____

DEAR SIR:

ATTACHED TO THIS LETTER IS FORM NO.2 (CLIENT'S FORM) OF MR./
MRS. _____ WHICH STATES THE SERVICES NEEDED BY HIM/
HER.

PLEASE STATE THE SERVICE PROVIDED TO HIM/HER BY YOUR AGENCY
IN THE COLUMN FOR SERVICES PROVIDED IN THE ATTACHED FORM & SEND
IT BACK TO US.

HEAD OF SOCIAL UNIT
NAME: _____
SIGNATURE: _____

(نموذج رقم ٣)

تسجيل العميل	تسجيل الأسرة	رقم
19 / /	19 / /	تاريخ

مديرية الشؤون الاجتماعية بالقرية

إدارة

الوحدة الاجتماعية

متابعة الخدمات

رقم الصادر

التاريخ

السيد /

تحية طيبة - وبعد :

نرجو التكرم بالرد على خطابنا رقم _____ بتاريخ _____ المرفق معه النموذج رقم (٢) الخاص بالمواطن _____ بشأن الخدمة المطلوبة له وهي :

وأمل الإجابة على البيانات الموضحة أدناه وإعادتها إلينا بالذال - مع خاص التكرم

وتيسر الوحدة

الاخصائي الاجتماعي

الاسم : _____

الاسم _____

التوقيع : _____

التوقيع _____

SERVICES FOLLOW-UP FORM

MODERYA OF SOCIAL SERVICES-GHARBeya

DEPARTMENT OF: _____

SOCIAL UNIT: _____

	FAMILY REGISTRATION	CLIENT REGISTRATION
NO.		
DATE		

NO. OF LETTER: _____

DATE OF LETTER: _____

MR. _____ SERVICE FOLLOW-UP DIRECTOR

PLEASE ANSWER THE LETTER NO. _____ DATED _____, ATTACHED

TO THIS LETTER IS FORM NO. 2 (CLIENT'S FORM) OF MR./MRS. _____

CONCERNING THE FOLLOWING REQUIRED SERVICES: _____

PLEASE FILL IN THE INFORMATION LISTED BELOW & RETURN TO US,

THANK YOU VERY MUCH,

SOCIAL WORKER

HEAD OF SOCIAL UNIT

NAME: _____ NAME: _____

SIGNATURE: _____ SIGNATURE: _____

تسجيل العميل	تسجيل الأسرة	رقم	
١٩ / /	١٩ / /	تاريخ	

السيد / رئيس الوحدة الاجتماعية : ب. _____
فيما يلي الرد المطلوب :

١ - اسم العميل _____ اسم رب الأسرة _____

٢ - الخدمة المطلوبة له : _____

٣ - الخدمة التي قدمت له وتاريخ تقديمها _____

٤ - ملاحظات إجراءات تقديم الخدمة مستمرة _____

٥ - لم تقدم الخدمة المطلوبة بسبب : _____

٦ - تم تحويل العميل إلى _____ برقم _____ بتاريخ _____
للحصر، على : _____

التاريخ / / ١٩٨

مدير الهيئة
الاسم : _____
التوقيع : _____

MR. _____ / HEAD OF SOCIAL UNIT

THE FOLLOWING IS THE REQUESTED INFORMATION:

	FAMILY REGISTRATION	CLIENT REGISTRATION
NO.		
DATE		

1) CLIENT'S NAME _____ FATHER/GUARDIAN'S NAME _____

2) REQUIRED SERVICE _____

3) SERVICE DELIVERED & DATE OF DELIVERY _____

4) SERVICE DELIVERY IS STILL IN PROCESS _____

5) SERVICE REQUIRED REFUSED BECAUSE _____

6) CLIENT IS TRANSFERRED TO _____ NO. _____ DATE _____
TO RECEIVE _____

DATE: _____ HEAD OF AGENCY

NAME: _____

SIGNATURE: _____

وحدة _____
مكتب إدارة الحالة _____
بطاقة أبجدي الأسرة _____

الاسم _____
رقم تسجيل الأسرة _____
العنوان _____

UNIT: _____

CASE MANAGEMENT
OFFICE: _____

FAMILY ALPHABETICAL
CARD

NAME: _____

FAMILY REGISTRATION NO. _____

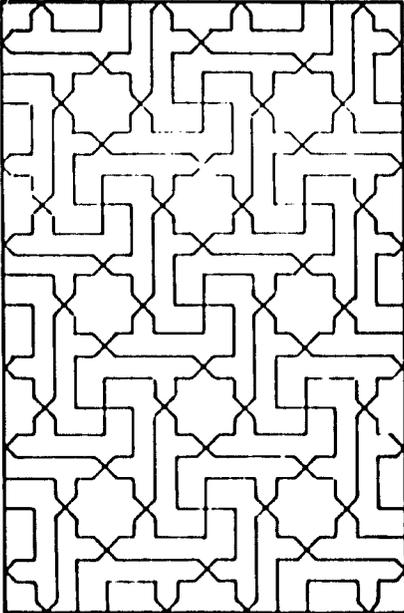
ADDRESS _____

ملحق « ب »

توصيف وظائف إدارة العاله

APPENDIX B

CASE MANAGEMENT JOB DESCRIPTIONS



CHIEF OF THE OFFICE OF CASE MANAGEMENT

WORK RESPONSIBILITIES

1. To develop and to implement procedures for receiving all prospective clients to the Social Unit in line with professional standards and individual needs
2. To see that all persons who make inquiry concerning assistance (financial or other) or who are referred to the Social Unit by other agencies (for example, by Social Defence or Family Guidance) are well received and treated with dignity and respect
3. To develop and to implement processes for determining individual client needs and for developing case plans involving both service provision and referral activity
4. To direct the development and the maintenance of an up-to-date file on all services available to community members both within the geographical area of the Social Unit and those offered on a regional basis, including eligibility criteria and all other information needed for referral
5. To develop relationships with and procedures for relating to services to which clients are referred, either in the Community Development Association or outside
6. To develop and to supervise a process of referral including periodic follow-up of cases referred
7. To attempt to achieve and to maintain coordination of multiple service activity around individual client problems and needs
8. To provide supportive services required to enable the client to receive services defined in the service plan
9. To assign cases to Office workers for development and follow-up
10. To collect basic intake (Primary) data on all persons requesting services
11. To prepare such information and statistical reports as are periodically necessary for understanding the nature of problems brought to the Social Unit, characteristics of those requesting services, and those served, and results of service activity
12. To prepare statistics concerning the Social Unit's activities and to present these to the Director of the Social Unit periodically

- 1 = استقبال العملاء وطرح حالتهم والشروع على ما يحتاجونه من خدمات وساعدتهم في الحصول على هذه الخدمات المناسبة من الوحدة الاجتماعية وأخذ المطورات اللازمة من العميل ومعرفة ما إذا كان يحتاج لخدمات أخرى من المؤسسات القائمة بالخدمة المماثلة .
- 2 = الإقتناع الي من استقبال العملاء وعرضهم على الخدمات المناسبة بالوحدة الاجتماعية كما هو مطلوب من حيث أمره أم لا .
- 3 = استخدام وتطبيق آليات خدمة العميل وتبنيها حاجته وكل مشاكله بما يتفق مع الظروف والبرامج المتاحة (الخدمة المتكاملة للعمالة) .
- 4 = الإمتناع سبل للخدمات التي تقدمها للتأخر الإحصائية وكذلك الخدمات القائمة بالخدمة المماثلة والإتصالات اللازمة بمؤسسات الخدمة بالخدمة لتيسر لتسليم الخدمات .
- 5 = إقامة العلاقات والإتصالات اللازمة بمؤسسات الخدمة بالخدمة لتيسر لتسليم الخدمات للمؤسسات التي تقدمها .
- 6 = إعداد البرامج الخاصة لتسهيل حالة العميل الذي تم تحويله الي حيث أخرى وذلك بتطبيق التنسيق الكامل بين كافة الخدمات لضمان أكثر استفادة للعميل .
- 7 = إعداد التعاونية اللازمة لتسليم العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة له .
- 8 = طرح وتنفيذ العمل على الخدمات بالوكالة من المنظمات وسانحة التكلفة .
- 9 = مع الخدمات الأولية من العملاء .
- 10 = وضع التقارير الإحصائية التي توضح طبيعة احتياجات ومشاكل العملاء والخدمات التي تم تقديمها وماكده هذه الخدمات .
- 11 = إعداد التقارير الإحصائية بألسنة الوحدة وطرحها على رئيس الوحدة لدراسة .
- 12 = عمل ملفات الحالات المنقاة والحالات الساكنة وسنسر كافة المطورات المطلوبة منها عند الحاجة الي إعادة مراجعتها .
- 13 = التأكد من مدى الخدمات التي تقدمها الحالة وأساس مرجعياتها .
- 14 = الإتصال بكافة حيث الخدمات لضمان حصول العميل على الخدمة وبالتالي كافة الخدمات التي يحتاجها العميل من هذه الخدمات ومعرفة هذه الخدمات عند الحاجة .
- 15 = الإشراف على الخدمات بالوكالة .
- 16 = مراقبة العمل .

13. To keep records on active cases and to maintain files on closed cases for both study and renewal activities
14. To secure basic confidentiality around requests for services, information obtained, and services rendered
15. To meet with referral agencies to discuss problem areas with regard to specific clients or client groups and to assist the referral agency in solving such problems where necessary
16. To supervise the staff of the Case Management Office
17. To review and to revise social case investigations related to financial aids prior to presentation to the Director (as required by law)
18. To serve as Assistant Director of the Social Unit, exercising authority as necessary and lawful in the absence of the Director or with his consent
19. To perform all other work necessary for the provision of case management services to clients or as might be requested by the Director of the Social Unit

RESPONSIBLE TO THE DIRECTOR OF THE SOCIAL UNIT

- 18 - يحل مساعداً لرئيس الوحدة ويمكن ممارسته كافة مسئوليات رئيس الوحدة وسلطاته في حالة غيابة - أو في بعض الأوقات التي يستدعيها له .
- 19 - القيام بكافة الأعمال التي يكلفه بها رئيس الوحدة فيما يتعلق بإدارة الحالات ومعالجة الأفراد والمجموعات التي يتلقونها من رئيس الوحدة .

SECRETARY FOR CASE MANAGEMENT OFFICE
WORK RESPONSIBILITIES

1. To see that clients are greeted properly and welcomed to the office.
2. To assure the continuing availability of all Case Management forms and office supplies as required by the Office
3. To receive and register incoming and outgoing correspondence, and present it to the Chief of the Office
4. To work with the Office Chief and his Aide to set up and to maintain an effective filing system for Office Work
5. To assist in the preparation of required documents concerning routine office affairs
6. To work with the Chief to maintain an up-to-date information file on all services available to community members for use by Office staff in case management and referral activities
7. To maintain an Office appointment calendar
8. To perform all other clerical and secretarial tasks related to the case management function as directed by the Chief

RESPONSIBLE TO THE CHIEF OF THE CASE MANAGEMENT OFFICE

مسئوليات كرتير ادارة الحالة

- ١ - الاطمئنان الى حسن استقبال عملاء المكتب والترحيب بهم .
- ٢ - العمل على توفير التماذج والاستمارات اللازمة لادارة الحالة وستلزمات العمل بالمكتب .
- ٣ - اتمام إجراءات القيد والعرض بالنسبة للمكاتب الواردة الي والحادرة من المكتب .
- ٤ - العمل مع رئيس المكتب ومعاونته في وضع نظام فعال لامعال الحظ بالمكتب .
- ٥ - المساعدة في استيفاء المستندات اللازمة لشؤون العمل اليومي بالمكتب .
- ٦ - العمل مع رئيس المكتب للاحتفاظ بسياسات كاملة من الخدمات المتاحة لافراد المجتمع فيما يتعلق بادارة الحالة والتحويل .
- ٧ - الاحتفاظ بأحندة لارتباطات المكتب .
- ٨ - القيام بكافة أعمال الكرتيرية بادارة الحالة بناء على توجيهات رئيس المكتب .

**SOCIAL WORK AIDE FOR CASE MANAGEMENT
WORK RESPONSIBILITIES**

To assist the Chief of the Office in carrying out his responsibilities with special attention but not limited to the following:

1. To receive clients requesting services, either financial or other
2. To explain Social Unit procedures and process for requesting services to new clients or prospective clients
3. To assist the client in giving basic information as needed by the Social Unit for statistical purposes and initial services planning
4. To prepare client requests for services for submission to the Chief of the Office or to a Social Work Assistant for Service Plan development
5. To maintain an up-to-date knowledge of referral agencies and to assist staff in locating sources of assistance for individual clients at the request of the Office Chief or the Social Work Assistant
6. To arrange supportive services related to carrying out the services called for in the service plan (i.e. transportation; accompaniment, etc.)
7. To assure that the appropriate forms are completed and returned to the Social Unit in cases referred
8. To monitor cases referred and to prepare the follow-up report for review by the Chief or by the Social Work Assistant
9. To assist the Chief of the Office in maintaining an up-to-date file on community services
10. To make home visits to review case progress when requested to do so by the Chief of the Social Work Assistant
11. To prepare periodic statistical reports on case loads and client characteristics as directed by the Chief
12. To assist the Chief in developing and maintaining strong relationships with service providers
13. To maintain case records
14. To perform all other functions related to the Case Management process as directed by the Chief of the Office

RESPONSIBLE TO THE CHIEF OF THE OFFICE OF CASE MANAGEMENT

مسئوليات مساعد مكتب ادارة الحسالة

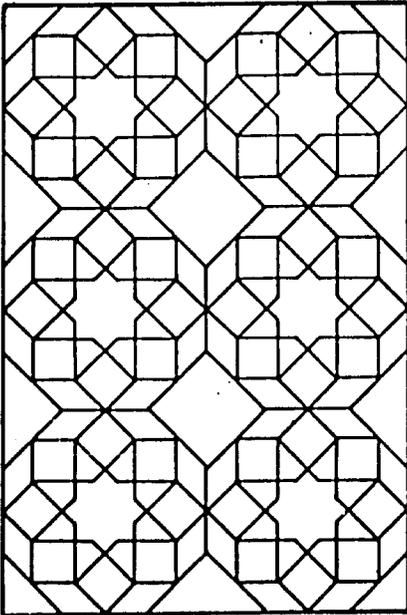
- معاونة رئيس المكتب في القيام بواجباته ومسئولياته وعلى الأخص فيما يتعلق بأتى :-
- 1 = استقبال العملاء فالى الخدمات سواء كانت مالية أو غيرها .
 - 2 = شرح إجراءات طلب الخدمات أو المساعدات للعملاء الوحدة والمترددین عليها .
 - 3 = معاونة العميل في إعطاء المعلومات الأساسية للوحدة الإحصائية اللازمة للإعارة الإحصائية والتخطيطية .
 - 4 = إعداد طلبات العملاء للخدمات للمرفق على رئيس المكتب لوضع خطة خدمة العميل .
 - 5 = الإحتفاظ بالمعلومات اللازمة من مؤسسات الخدمات التي يمكن لرئيس المكتب تحويل العملاء اليها للإستفادة من خدماتها .
 - 6 = ترتيب الإعارة اللازمة للخدمات المعاونة للعميل في الحصول على الخدمة المطلوبة (نقل - اصطحاب) .
 - 7 = التأكد من أن طلبات الخدمة تم استيفائها ومتابعة الحالات التي تم تحويلها الى جهات خارجية .
 - 8 = أعداد تقارير متابعة الحالات المعولة من المكتب ومرفعه على رئيس المكتب مشفوعة بالرأى .
 - 9 = معاونة رئيس المكتب في اسك الملفات المتعلقة بالخدمات القائمة بالمجتمع واستيفائها بمباناتها أول بأول .
 - 10 = القيام بالزيارات المنزلية لمتابعة حول العميل على الخدمة متندماً بطلب منه ذلك رئيس المكتب .
 - 11 = أعداد التقارير الحورية الإحصائية المتعلقة بحجم العمل وطبيعة العملاء .
 - 12 = معاونة رئيس المكتب في بناء الروابط القوية بين مؤسسات الخدمة بالمجتمع .
 - 13 = اسك سجلات الحالة .
 - 14 = القيام بكافة الأعمال المتعلقة بمكتب ادارة الحالة والتي يطلبها منه رئيس الوحدة .

ملحق «ج»

دليل عمل إدارة الحالة

APPENDIX C

CASE MANAGEMENT MANUALS



وزارة الشؤون الاجتماعية

مركز الخدمة الاجتماعية المتكامل بطنطا

رائد العمل في مجال

الضمان الاجتماعي وأسر المقاتلين

RULES FOR FINANCIAL AID: A GUIDE
TO THE FIELD OF SOCIAL SECURITY
AND SOLDIERS' FAMILIES

هذا الدليل المتكون من ١٠٦ صفحة متوفر للمراجعة لدى مكتب الخبرة الفنية لمشروع مراكز الخدمات الاجتماعية المتكاملة بالقاهرة - مركز التنمية و التدريب بطنطا - الوحدات الاجتماعية التجريبية .

(This 106 page guide is available for review in the ISSP Cairo Technical Assistance Office, the Development and Training Center in Tanta and the Experimental Social Units.)

وزارة الشؤون الاجتماعية
مركز الخدمة الاجتماعية المتكامل بطنطا
المعلومات والموالي

منظور عام للموزج امريكي لادارة الحالة

طبعة السام بطنطا
سنة ٢٠١٠

A GENERAL VIEW OF AN AMERICAN MODEL OF CASE MANAGEMENT

هذا الكتيب المتكون من ٣٢ صفحة متوفر للمراجعة لدى مكتب الخبرة الفنية لمشروع مراكز الخدمات الاجتماعية المتكاملة بالقاهرة - مركز التنمية والتدريب بطنطا - الوحدات الاجتماعية التجريبية .

(This 32 page booklet is available for review in the ISSP Cairo Technical Assistance Office, the Development and Training Center in Tanta and the Experimental Social Units.)

وزارة الشؤون الاجتماعية
مركز الخدمة الاجتماعية المتكاملة بطنطا

النموذج المصري لإدارة الحالة بالوحدات الاجتماعية

طبعة السماح بطنطا
شمارح ٢٥٦٨

THE EGYPTIAN MODEL OF CASE MANAGEMENT IN THE SOCIAL UNITS

هذا الكتيب المتكون من ٥٦ صفحة متوفر للمراجعة لدى مكتب الخبرة الفنية لمشروع مراكز الخدمات الاجتماعية المتكاملة بالقاهرة - مركز التنمية و التدريب بطنطا - و الوحدات الاجتماعية التجريبية .

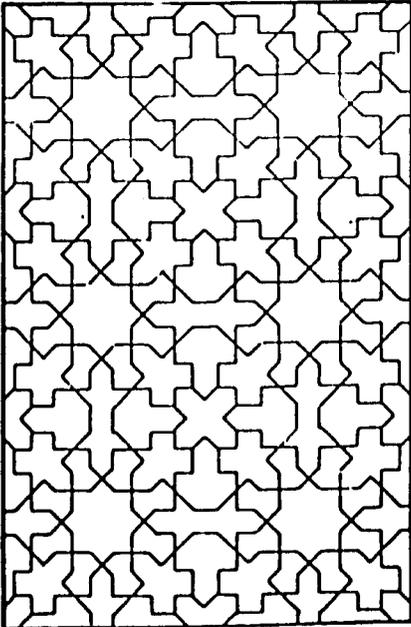
(This 56 page manual is available for review in the ISSP Cairo Technical Assistance Office, the Development and Training Center in Tanta and the Experimental Social Units.)

ملحق «د»

التقرير الإحصائي لإدارة الحالة

APPENDIX D

CASE MANAGEMENT STATISTICAL REPORT

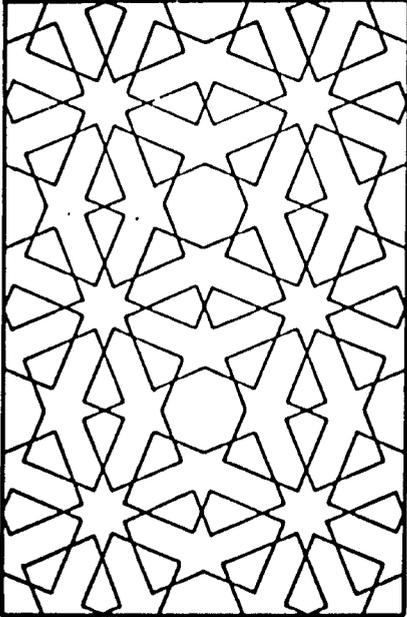


ملحق « ه »

تنمية جهاز العاملين و المواد التدريبية

APPENDIX E

STAFF DEVELOPMENT AND TRAINING MATERIALS



FIELD TRAINING PLAN AND PROGRAM FOR CASE MANAGEMENT AND
FINANCIAL AID OFFICE HEADS

INTRODUCTION: One of the major difficulties is how to connect between the theoretical and the practical sides of work. Most of the trainees don't feel the importance of the training program unless it is related to practice.

The successful training program is the one which considers the integration between the theoretical and practical sides. Many of the programs show the importance of this connection between both sides. The problem is that the training is random, non-organized, this means that this field training is not related to a clear, specific plan which passed through certain steps to reach specific objectives.

The aim of this Field Training Plan is to have a manual to guide the trainers and trainees in Case Management and Aid Areas.

As the training program includes both Case Management and Financial Aid workers and the nature of the field work differ between the two areas, it is necessary to have a separate program for each area. This does not mean full separation. At a later stage of the training Case Management and Financial Aid workers can gather to discuss mutual areas of concern.

1. FIELD TRAINING PLAN FOR CASE MANAGEMENT OFFICE CHIEFS

General Objectives of Field Training Plan

The training plan aims at helping the social worker develop practical skills in the following areas:

1. Establishing early relationships with clients and gaining their confidence.

بسم الله الرحمن الرحيم

مركز الخدمة الاجتماعية الثالثة

بمنطقتنا

علمية القوى البشرية والتدريب

خطة وبرنامج التدريب الميداني لرؤساء مكاتب

ادارة الحالة والاصحاحات التالية

مقدمة :

ان أهم الصعوبات التي ترتبط بها البرامج التدريبية من كيفية التمهيد بين النواحي النظرية والجوانب التطبيقية في العمل الامرائ الذي جعل معظم المدربين يشعرون في حسودى - أهمية برامج التدريب التي ترتبط بواقع الممارسة بل الاكثر من ذلك ان هذا قد يجعلهم يقاومون هذه البرامج بحجة أنها صياغ وثائق والعبء دون تحقيق استفادة معينة .
لذا فان البرنامج التدريبي الشارح لابد ان يأخذ في الاعتبار تحقيق التماسك بين الناحية النظرية والمطبة بين الامرائ ان الكثير من البرامج يتم وتعترض ضرورة الالتقاء بينهما ولكن المشكلة التي ما زالت قائمة هي خروج التدريب العشوائية وهدم التنظيم بمعنى عدم الربط هذا التدريب الميداني بخطة محددة واضحة تساعد من خلال اتباع خطوات معينة فسي الوصول الى تحقيق أهداف معينة محددة .

وهي ذلك فان الهدف من وضع هذه الخطة للتدريب الميداني هو التوصل اليه دليل يمكن الاسترشاد به لكل من المدربين والمدربين في حال ادارة الحالة والاصحاحات .

ولما كان البرنامج يمتص التعامل مع رؤساء مكاتب ادارة الحالة من ناحية رؤساء مكاتب الصالحات من ناحية أخرى وكانت نتيجة العمل الميداني في كل شيها تحتلبد من الآخر لذا ستحاول وضع برنامج للتدريب الميداني لكن شيها على حده مع الاخذ في الانتشار ان هذا لا يعنى الفصل بينهما تماما عند التالىق بل أننا سنلاحظ أنه في مرحلة مقدمة مسس

2. Receiving the client, doing an initial overall study of his case, assessing the services he needs and assisting him to obtain them from the Unit or local community agencies.
3. Gaining understanding and skill in offering integrated social services, using the Case Management System.
4. Understanding the cooperative relationship between the Case Management Office and other offices within the Unit.
5. Understanding the limits of case work procedures, such as study, diagnosis and treatment.
6. Understanding case-referral and follow-up procedures.
7. Learning registration skills
 - a. Registration from case management cards, records and forms
 - b. Professional registration using case work techniques
8. Understanding the organization and reading of case management statistics
9. Processing of pensions and financial aid through the Units.

TRAINING PROGRAM PARTICIPANTS

1. Heads of case management offices at the Experimental and Upgraded Units
2. Social workers in training for case management responsibility in the Units
3. Related supervisors for case management follow-up

من تدريب سوف يتم الجمع في نفس الوقت بين احماني ادارة العائلة وامكاني المساعدات
لا تترك نجا من القيم المتبادل بينهما .

أولاً : خطة التدريب الميداني لرياسة

كاتب ادارة العائلة

الاصناف العامة لخطة التدريب الميداني :

- تهدف خطة التدريب الى اتمام الاحصائي المهارات التمهيدية في النواحي التالية :
- 1 - تطبيق العمالة واكتساب ثقة العميل هذه البداية .
 - 2 - استقبال العملاء واحراز الدراسة الاستطلاعية للكافة للتعرف على ما يحتاجونه من خدمات وساعدتهم في الحصول على هذه الخدمات سواء من الوحدة الاحتشافية أو من المؤسسات الاخرى القائمة في المجتمع المحلي .
 - 3 - ممارسة في تفهم كيفية تقديم الخدمات الاحتشافية بطريقة متكاملة وفقاً لاستخدام اسلوب ادارة العائلة .
 - 4 - الممارسة في تفهم العلاقة المتبادلة بين كاتب ادارة العائلة وبقية الكاتب الاخرين واحصل الجريدة .
 - 5 - الممارسة في تطبيق اجراءات العمل مع العائلة من دراسة وتشخيص علاج مع مساعدة الدارس على تفهم حدود هذه الاجراءات وفقاً لنظام ادارة العائلة .
 - 6 - الممارسة في كيفية القيام بتحويل العائلة واحرازات المتابعة الخاصة بذلك .
 - 7 - المهارات المتعلقة بالتحصيل وبتمسك ذلك :
 - أ - التسجيل من البطاقات والسجلات والاستشارات الخاصة بادارة العائلة .
 - ب - التحصيل المهني وفقاً لاساليب خدمة الفرد .

TRAINING PLACES

Training will be conducted in The Social Unit, local community agencies and the ISSP in Tanta.

- a. The Social Unit: The social worker will be trained at the actual location where he will practice case management. This location will provide the focus of his training.
- b. Local Community Agencies: Social worker trainees will visit varied social service agencies to become acquainted with local agency services, form relationships with their workers and learn how to make referrals.
Trainees will present a report on each agency visited to the training supervisor.
- c. ISSP - Tanta: Supervisors will meet with the social work trainees at regular intervals to discuss problems they have encountered and help them reach an understanding of the concepts.

Initial Field Experience

Field training will accompany theoretical training. The suggested time for initial field experience is after 2 weeks of basic instruction. The Training Program with its two parts will last 7½ weeks.

Steps in the Training Program

The Trainee will follow a program of gradual steps to acquire skills in the area of Case Management application. The steps are flexible, can be augmented according to work circumstances or when necessary can be deleted.

1. Early Establishment of Professional Relationship and Trust with Client
 - a. Objective: To teach the social worker (1) how to form a relationship with the client (2) how to acquire his confidence from the beginning, (3) how to learn the facts related to the problem and (4) how to enlist the

- ٨ - الصدارة في تنظيم وإجراء الاحصاءات الخاصة بإدارة الحالة .
- ٩ - الصدارة في ربط العائلات والمساعدات عن طريق الوحدة .

الأفراد الذين من المتوقع أن يدخل في نطاق اعتمادهم هذا البرنامج التدريبي :

- ١ - رؤساء كاتب إدارة الحالة في الوحدات التوعوية والتطورة .
- ٢ - بعض الاخصائيين الذين يتم تجهيزهم لتولي مسؤولية إدارة الحالة في الوحدات فيها بحسب .
- ٣ - الشرفيون المتطلون بتابعة إدارة الحالة .

كان التدريب :

الوحدة الاجتماعية - المؤسسات القائمة في المجتمع المحلي - مركز الخدمة الاجتماعية

المكاملة بطولها .

أ - الجودة الاجتماعية :

تشيا مع واقع العاصرة سوف يتم تدريب الاخصائي على تدبيق ادارة العانسة من الواقع الفعلي الذي يتولي من خلاله أداء العمل وهو الوحدة المعين فيها ويحتل هذا الموقع بؤرة التدريب والمكانة الاولى .

ب - المؤسسات القائمة في المجتمع المحلي :

يتم اختيار بعض المؤسسات مع مراعاة أن يشمل كل منها نوعا ينتظفمن الآخر على طبيعة الخدمات التي تقدمها مع مراعاة أن يقدم الاخصائي لشرف التدريب عن زيارة المؤسسة وتحقق هذه الزيارات فرضا مزدوجا فهي من ناحية تساعد اخصائي ادارة الحالة في التعرف على الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات وتوثيق المعتقدات والعاملين فيها ومن ناحية أخرى تفيد اخصائي ادارة الحالة في أن يقوم بعد ذلك بتحويل العملاء الى هذه المؤسسات .

client's cooperation in problem solving.

b. Means: Training will be accomplished by observation and role-playing.

(1) Students can sit in during conference between Supervisor and client.

(2) Students will see their own clients, working under the Supervisor of training.

c. Suggested time scale: One training day

2. Reception of Client and Accomplishment of the Initial Overall Study

a. Objective: To teach the social worker trainee to apply the Initial Overall Study, a different concept than is used in conventional aid cases, with emphasis on certain points: (1) Explaining integrated services to the client, (2) Convincing the client of the effectiveness of this system, (3) Being open to other family problems

b. Means: Observation, Use of records and case management forms and social worker's notes

c. Suggested time scale: 2 Training Days

3. Social Services Delivery in the ISSP

a. Objective: To teach the social worker trainee the modern concepts of the Integrated Services System: (1) emphasis on non-financial sides and services as well as financial ones, (2) emphasis on client's family as well as client; (3) emphasis on development as well as treatment

b. Means: Sequence of procedures through the unit-(1) When to refer the client to the aid office only; (2) When to refer the client to aid office and social

ج = مركز الخدمة الاجتماعية المتكاملة بنينطا :

قد تقتضي الضرورة أن يجتمع المشرفين أو المشرف مع بعض أو كل أخصائيو إدارة الحالة لمناقشة الصعوبات التي واجهتهم أثناء القيام بالتدريب بالإضافة إلى محاولة توحيد المفاهيم التي لا تظهر إلا من خلال المناقشة واكتشاف واقع الممارسة وقد يدعو مشرف التدريب بعض الخبراء في اجراء هذه المناقشات .

توصيت بعد البرنامج التدريسي :

يرعى أن يكون التدريب الميداني موافقاً للتدريب النظري إلا أن الضرورة تقتضي هنا الانتظار فترة زمنية يكون فيها الأخصائيون قد تفهموا بعض المعلومات والمفاهيم النظرية خاصة فيما يتعلق بنظام إدارة الحالة الذي يعتبر موضوعاً جديداً بصفة عامة ، ولما كان تنفيذ البرنامج سيتم على مدى سبعة أسابيع ونصف فإن التوقيت القسري لبدء التدريب الميداني هو بعد أسبوعين من تاريخ بداية البرنامج التدريسي .

خطوات تنفيذ البرنامج التدريسي :

يتضمن تنفيذ البرنامج التدريسي اتباع الخطوات المتدرجة التالية التي تساعد في النهاية على التوصل إلى الهدف العام وهو اكتساب المهارات المتخصصة في مجال تطبيق إدارة الحالة ، وما هو جدير بالذكر أن هذه الخطوات تصف بالمرونة عند التنفيذ ويمكن بالإضافة إليها والحذف منها وفقاً لظروف العمل واستمرارية بل هي أهم هذه الخطوات مع التركيز في كل منها على

services office; (3) When to refer the client to social services office only.

It is important that workers from the different types of social work offices understand each other's roles.

C. Suggested Time Scale: 2 Training Days

4. Application of Work Procedures in Case Study, Diagnosis and Treatment:

- a. Objective: To assist the worker in understanding work procedures with cases, according to Case Management Form, Study, Diagnosis and Treatment; to help him understand the limits of each step scientifically and practically
- b. Means: The social worker Registration - (The supervisor reviews the registration to assess the social worker's ability to note pertinent facts at the initial interview.)

c. Suggested Time Scale: 3 Training Days

5. Application of Case Referral and Follow-Up Procedures

- a. Objective: To teach the social worker to understand when referral is indicated, the importance of follow-up, the importance of a comprehensive knowledge of local community agencies and how to create relationships with colleagues from other agencies.
- b. Means: (1) Agency visits; (2) Reports on agencies; (3) Use of follow up forms and records;
- c. Suggested Time Scale: 7 Training Days

المستهدف : الوسيلة التي يمكن اتباعها للوصول الى الهدف : الدافق الزمني المقترح
أولا : تطبيق العلاقة المهنية وكتابة المجلد من البداية :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على كيفية تكوين العلاقة مع العميل وكتابة المجلد من البداية

حتى يمكن الحصول على الحقائق الموضوعية عن المشكلة ولضمان تعاونه من أجل حل المشكلة :
ب - الوسيلة :

الملاحظة - لعب الادوار - يمكن تطبيق ذلك من خلال

- 1- أن يتم الشرف بنفسه بالعمل مع الحالة أو أكثر من حالة أمام الاخصائي .
2- أن يستقبل الاخصائي نفسه أحد العملاء تحت ملاحظة الشرف .
(حاجة دخول العميل الوحدة - استقبال العميل - تهيئة المناخ النفسي السليم -
السياسة للعمل بالجلوس - تخفيف حدة التوترات التي يعاني منها العميل . . . الخ)
ج - التطبيق الزمني المقترح : يوم تدريبي واحد

ثانيا : استقبال العملاء وإجراء الدراسة الاستطلاعية التكميلية :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على تطبيق الدراسة الاستطلاعية التكميلية التي يختلفون فيها
الدراسة المرتبطة بتناول الحالة الضمانية مع فهم النقال العامة في الدراسة التي تشتت عليها
الدراسة . . . توضيح فكرة نظام الخدمات التكميلية للعميل . . . اتاع العميل بفعلية هذا
النظام . . . اكتشاف الاخصائي للشكوك الاخرى لافراد الاسرة .

6. Registration Skills

- a. **Objective:** To assist the social worker trainee to acquire accurate and pertinent note-taking skills in the use of cards, records and case management forms; to help him develop professional techniques of case work registration.
- b. **Means:** Practice with forms, records, case files during registration
- c. **Suggested Time Scale:** 4 Training Days

7. Organization of Case Management Statistics

- a. **Objective:** To assist the social worker trainee in organizing the office statistics
- b. **Means:** Supervisor monitors social worker trainee's use of statistical forms.
- c. **Suggested Time Scale:** 2 Training Days
8. The skills required to understand the relationship between the Pension and Financial Aid systems which will be administered in the social unit
- a. **Objective:** Helping the case manager to understand the importance of this step in recognizing the decentralized authority of the social unit
- b. **Means:** Through the use of the various records and forms, the supervisor has to be sure that the case manager understands and successfully applies the new system to active cases.
- c. **Suggested Time Scale:** 2 Training Days

Total training days: 23 Days

ب - الوسيلة :

الملاحظة - المحلات وإبشارات ادارة الحالة - تسجيل الاخصائي

ج - النطاق الزمني المقترح : يوهان تدرسيب

ثالثا : تقديم الخدمات الاجتماعية بطريقة متكاملة :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على تفهم الجوانب المتعددة في نظام الخدمات المتكاملة ومنها التركيز على الجوانب والخدمات غير المالية الى جانب الخدمات الضمانية - التركيز على الاسرة الى جانب العميل - الاهتمام بالجوانب الانثائية الى جانب العلاجية .

ب - الوسيلة :

تتضمن الاجراءات من خلال الوحدة وثائبا الكونسي (املنا * أمثلة من حور العميل الى مكتب ادارة الحالة - متى يتم تحويله فقط الى مكتب المساعدات - متى يتم تحويله الى مكتب الضمانات وكاتب الخدمات الاجتماعية - متى يتم تحويله الى مكتب الخدمات الاجتماعية فقط - متى لا تطبق على العميل شروط مساعدة الوحدة الخ)

قد تقتضى الضرورة هنا أن يجمع التدريب بين اخصائي ادارة الحالة - اخصائسي المساعدات - اخصائي الخدمات الاجتماعية حتى يتفهم كل شهم دوره بالنسبة للآخر .

ج - النطاق الزمني المقترح يوهان تدرسيب

رابعا : المهارات في تطبيق اجراءات العمل مع الحالة من دراسة وتشخيص و علاج :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على تفهم اجراءات العمل مع الحالة طبقا لتدرج ادارة الحالة

• دراسة وتشخيص و علاج مع تفهم حدود كل هذه الخطوات بالسلوب علمي و عملي .

II. FIELD TRAINING PLAN FOR AID OFFICE CHIEFS

General Objectives of Field Training Plan

The plan's aim is to give the worker skills in the following areas:

1. Establishing a professional relationship and acquiring client confidence from the beginning.
2. Investigating financial aid cases and determining the legal amount of aid deserved.
3. Understanding the relationship between case management and aid offices.
4. Developing skill in using social security record and forms
5. Developing other aid registration skills such as:
 - a. Military Dependents
 - b. Exceptional pensions
 - c. Intensive temporary projects
 - d. Former employees' families
6. Developing skills in working with crises and disasters, both on the national and individual scale.
7. Developing of follow-up skills in financial aid cases.
8. Preparing budgets and organizing other financial statistics.

Expected Participants

1. Financial aid office heads (Experimental and Upgraded Units)
2. Future social workers in the aid office
3. Aid office supervisors (Follow-up)

ب - الوسيلة :

تسجيل الاخصائي (يتم الشرف بمراجعة التسجيل للتأكد من مهارة الاخصائي

بالالتزام بحدود الآداب وفقاً لما هو مطلوب)

ثلاثة أيام تدريب

ج - التحاق الزنى القسرن :

خاصاً : المهارة في تسجيل القيام بتحويل الحالة واجراءات التابعة الخاصة بذلك :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على فهم طلبة التحويل - شعبة التحويل - التعرف على المؤسسات

القائمة في المجتمع المحلي - كيفية تكوين علاقة مع الاشخاص المسؤولين عن تقديم الخدمات

في هذه المؤسسات .

ب - الوسيلة :

الزيارات للمؤسسات - التقارير - الاستشارات والسجلات الخاصة بالتابعة

سبعة أيام تدريب

ج - التحاق الزهن القسرن :

سابعاً : المهارات المتعلقة بالتسجيل :

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائي على اكتساب المهارات المتعلقة بالتسجيل في البطاقات والسجلات

والاستشارات الخاصة بإدارة الحالة من ناحية واكتساب المهارات المتعلقة بالتسجيل وتقسيم

لما سلب المهنة الشعبة في خدمة الفرد .

ب - الوسيلة :

التأديج والسجلات والبطاقات - ملف الحالة - تسجيل الاخصائي

Training site

The Social Unit - ISSP - Tanta

- a. The Social Unit: The social worker will train at the Social Unit Aid Office which is considered to be the focus of the training.
- b. Tanta ISSP: At the ISSP Center the supervisor will meet with the aid workers to discuss difficulties and reach agreement about concepts. Experts will be invited to lead discussions with the trainees.

PROGRESS ACTIVITIES

Field training will start after the social workers complete two weeks of study of theoretical concepts of Case Management and rules and regulations of financial aid.

Steps in the Training Program

The Trainee will follow a program of gradual steps to acquire skills in the area of financial aid delivery and the relationship between case management and aid. The steps are flexible, can be augmented according to work circumstances or when necessary can be deleted.

1. Early Establishment of Professional Relationship and Trust with Client

- a. Objective: To teach the social worker: (1) how to form a relationship with the client; (2) how to acquire his confidence from the beginning; (3) how to learn the facts related to the problem; and, (4) how to enlist the client's cooperation in problem solving.

b. Means: Observation and role-playing

- (1) Students will observe supervisors actually working

أربعة أيام تدريب

ج - النطاق الزمني للفترة :

ساعاتها : المهارة في تنظيم الاحصاءات الخاصة بإدارة الحالة :

أ - الهدف :

مساعدة أخصائي إدارة الحالة على تنظيم الاحصاءات الخاصة بالكتب :

ب - الوسيلة :

الاستعانة بالنموذج الاحصائي المستخدم في ذلك - يتم الشرف بمراجعة بعض الاحصائيات التي قام أخصائي إدارة الحالة بكتابتها .

يومان تدريب

ج - النطاق الزمني للفترة :

ثانها : المهارة في ربط المساعدات والمعاشات عن طريق الوحدة :

أ - الهدف :

مساعدة أخصائي إدارة الحالة على فهم نظام ربط المساعدات والمعاشات تحقيقا

لتطبيق نظام اللامركزية ومساعدة الوحدة على الاستقلال .

ب - الوسيلة :

الاجلات والنماذج المختلفة - على الشرف التأكد من الأخصائي قد اكتسب المهارة في عملية الربط وتطبيقها بالفضل وبالطريق .

يومان تدريب

ج - النطاق الزمني للفترة :

جمعاً أيام التدريب : ٢٢ يوم

with clients.

- (2) Students will work with clients under supervision. Skills emphasized will include: Preparation for interview by reading history of case since inception, reception of client in a warm and reassuring manner, good listening, accurate note-taking.

c. Suggested time scale: One Training Day

2. Investigation of Financial Aid Cases to Determine the Amount of Legal Aid Deserved

- a. Objective: To assist the worker in developing the skills of case social research which include: Interviewing techniques, home visit skills, how to determine the amount of aid deserved, how to write up the case

b. Means: Interviewing, home-visiting and observation of professionals in action

c. Suggested time scale: 3 Training Days

3. Knowledge of the Relationship Between Aid and Case Management Offices

- a. Objective: How to refer the case from case management to aid office, what data is needed from the aid office, what forms and records are used in the two offices

b. Means: Acquiring a knowledge of the cards, forms and records of case management and aid offices

c. Suggest time scale: 2 Training Days

ثانياً : خطة التدريب الميداني لرؤساء كاتب

المساعدات

الأهداف العامة لخطة التدريب الميداني :

تهدف خطة التدريب لأصحاب الإختصاصات المبارات التالية في الترامن الثاني :

1 - تدعيم العلاقة المهنية وكسب ثقة العميل منذ البداية .

2 - المهارة في بحث حالات المساعدات المالية واقتراح قيمة المساعدة المستحقة للمحتاجين .

3 - تدعيم العلاقة بين مكتب إدارة الحالة ومكتب المساعدات .

4 - المهارة في التدريب على السجلات والاشعار الخاصة بالعامان الاجتماعيين .

5 - المهارة في التدبير على التسجيل عند السجل مع فئات المساعدات الاخرى ويشمل ذلك :

أ - أسر القاطنين .

ب - المعاشات الاستثنائية .

ج - مشروعات الدعم الواحد .

د - اسر العاطلين السابقين .

6 - المهارة في العمل مع مواقف الازمات والكوارث والتكبات العامة والذرية .

7 - المهارة في متابعة حالات المساعدات المالية المختلفة .

8 - المهارة في كيفية اعداد مشروعات الميزانية وتنظيم الاحتمالات الأخرى الخاصة بالتواصلي المالية .

الأفراد الذين من المتوقع أن يدخل في نطاق التأسيس لهذا البرنامج التدريبي :

1 - رؤساء كاتب المساعدات المالية في الوحدات التجريبية والتأهيلية .

2 - بعض الإختصاصيين الذين يتم تعيينهم لتزويد مكتب المساعدات فيما بعد .

4. Knowledge of the Use of Social Security Records and Forms

- a. Objective: To assist the worker in the use of records and forms such as Form/Security, Form 7, Form 20, etc. To supervise the worker in his registration skills.
- b. Means: Practice in the use of Social Security forms and records
- c. Suggested Time Scale: 4 Training Days

5. Knowledge of Registration with Other Aid Cases

- a. Objective: To assist the worker in acquiring the different skills needed when working with varied case, eg. Military Families, Exceptional Pensions, Ex-employee's Families, Intensive Temporary Projects, with emphasis on skills required in each type of case
- b. Means: Study and practice in diagnosis, treatment, registration technique, forms and records involved in the above types of aid cases
- c. Time Scale: 3 Training Days

6. Knowledge of Procedures in Working with Crises and Disasters

- a. Objective: To acquire skill in how to work with disaster, both national and individual; To learn the responsibilities and limits of the workers' work crises; to learn registration techniques in disaster situations
- b. Means: Study of records of national and individual disasters. Practice in using forms and records during crises
- c. Suggested Time Scale: 2 Training Days

٢ - المتورن المتبارن بنجاب ة ماتب السدادات

وان التدريب :

الورده الاجتماعيه - مركز الخدمات الاجتماعيه المتأمله بانء لاء

أ - الورده الاجتماعيه :

تشبا مع واقع المارسه سوف يتم تدريب الأعمامو. من غلائ الموقع الفللى الذى يتولى مسن
نعله آداء العمل وهو مكتب المساعدات فى الورده التى يامل فيها رجعتن نذا الموقس
بورة التدريب والمكانه الاولى .

ب - مركز الخدمات الاجتماعيه المتأمله بنطلسا :

قد تقتضى الضروره أن يجتمع المشرف أو جميعه المشرفين مع بعض أو نل أعمامو كاتب
السدادات لتناقشة المسوات التى واجهتهم أثناء القيام بالتدريب بلاذافه الى محاولة توتيد
المزيد من الناحى التى لا تظهر من خزل المناقشه ويكشف عنه واقع المارسه وقد يدعى
مشرف التدريب بعض الخبراء فى إجراء هذه المناقشات .

توقيت بدء البرنامج التدريبى :

يرضى أن يكون التدريب الميدانى موا با للبرنامج السنوى. الا أن الضروره تقتضى
هنا الأتتار فترة رضه يكون فيها الاخءائين قد تفهموا بعض الدولوات والنظام السنوى
فيا يتعلق بنظام أداره العاله فنيا يتعلق بالشرحات والقواعد الخاصه بنج المساعدات اناليه
من ناحية أخرى ولما كان تنفيذ البرنامج سيتم على مدى سيمه أسابيع فأن التوقيت الممتد
ليدء التدريب الميدانى هو بعد أسبوعين من تاريخ بداية البرنامج التدريبى .

خطوات تنفيذ البرنامج التدريبى :

يتضمن تنفيذ البرنامج التدريبى أتياء الخدرات المتدرسه التى تساعد فى النبايه المسسى

7. Knowledge of Follow-Up in Financial Aid Cases

- a. Objective: to assist the worker in learning the follow-up process, how to register using follow-up forms, how to gain information from other agencies
- b. Means: Practice in the use of follow-up forms, home visits and investigation cards
- c. Suggested Time Scale: 2 Training Days

8. Knowledge of How to Prepare Budget and Organize Statistics Related to Services and Financial Aid

- a. Objective: To teach the worker the skills of budget preparation and organization of statistics
- b. Means: Practice in preparing budgets and use of forms involved in budgets and statistics
- c. Suggested Time Scale: 3 Training Days

Total Training Time: 23 Days

التوصى الى الهدف الدام العزود وحوأ ساب الدارس المهارات المتذمه ذه لظطاسه
وضع الصلعات المانه من ناحيه واكتساب الممارات المتعلقة بتنهم الصلاعه بين تتسبب
الصاعدات وكتب ادارة العاله من ناحيه أنتره ه وما هو جدير بالذكر أن هذه الخططوات
تتصف بالمرئنه عند التنفيذ ويكن الاتمانه اليها والذرف منها وثقا لالروف المعلنه

ويستحسن فيها يلي أهم هذه الخدائات من التزيررف كس منها على :

- الهدف - الوسيله التبر. يكن اتبالحها للوصول الى الهدف - التذائق التزيرف المقترح .
أولا - تطابق الصلاعه المصنعه واكتساب ثقة السجل من البدايه .

أ - البيلد :

ساد : انما على كخبة ترون الصلعه مع السجل واكتساب ثقته حتى يكن السجل
منه على الصلاعه المصنعه من الصلعه وله كان تارنه من أجل من الصلعه له .

ب - الوسيله :

المؤاحظه - لعب الأذوار ويكن تطابق ذلك من خدار :

1 - أن يتم الصلعه بنفسه المعلن - ج - اله أو أترألم الأخمائو .

2 - أن يستقبل الاخمائو نفسه أحد المساء تحت ملاحظه الصلعه .

(متابعة دخول السجل الواده - استقبال المعلن - تهيئه الصلاعه التمسك السلم - الصاع
للمعلن بالجلوس اناحه الفرعه له . يتذرف بحريه من مشكلته - الاتمانات الجيد - تنفيذ
حده الصلعه التي يمانسها السجل من الخ) .

ج - التذائق الصلعه المقترح :
بم تدريبي واحسد .

ثانيا - المهارة في بحث حالات المساعدات المالية وأقترح قبة المساعدة المسته لبقيا

للقائمين

أ - الهدف :

مساعدة الاخصائى على كيفية اجراء البحث الاجتماعى للحاله - كيفية تنفيذ المقابله والخطوات التى يتم اتباعها فيها - المهارة فى اجراء الزياره المتزليه - كيفية تحديد العلاقه بين ضمون البحث وما أسفر عنه من ناحية ورسائل ذلك بقية المساعد المستحقه من ناحية اخرى. - كيفية وضع الصفات الشخصيه المناسبه للحاله *

ب - الوسيلىه :

المقابله - الزياره المتزليه - تدبير الاخصائى - الملاحظه *

ج - النطاق الزمنى المقترح :

ثلاثة ايام تدريب *

ثالثا - تفهم العلاقه بين مكتب اداره الحاله ومكتب المساعدات :

أ - الهدف :

تفهم العلاقه بين مكتب اداره الحاله ومكتب المساعدات - كيفية تدوير الحاله من متسبب اداره الحاله الى مكتب المساعدات - البيانات المطلوب استيفائها فى الاستمارات قبل لغادتها الى مكتب اداره الحاله مرة اخرى. - فقره سريره من البطاقات والنماذج والسجلات التى توجد فى مكتب اداره الحاله والمساعدات *

ج - النطاق الزمنى المقترح :

يومان تدريب

ثالثا - فهم العلاقة بين كتب ادارة الحالة وكتب المساعدات :

أ - الهدف :

فهم العلاقة بين كتب ادارة الحالة وكتب المساعدات - كيفية تحويل الحالة من كتب ادارة الحالة الى كتب المساعدات - البيانات المطلوب استنساخها في الاستمارات قبل ادائها الى ادارة الحالة مرة اخرى - مكره سبعة من البيانات والنتائج والسجلات التي توجد في كتب ادارة الحالة .

ب - الوسيلة :

البيانات والاستمارات والسجلات في كتب ادارة الحالة والمساعدات .

ج - النطاق الزمني المقترح : يومين تدريبية .

رابعا - المهارات في التدريب على السجلات والاستمارات الخاصة بالسيخمان الاجتمعي :

أ - الهدف :

مساعدة الاخضائي في اكتساب المهارات على استلام سجلات واستمارات الامان الاجتمعي مثل استمارة واحد ضمان - ٧ ضمان - ٢٠ ضمان ٠٠٠٠ الخ مع تأيد المشرف من أن الامن اجتمعي لا يتضمنا فقط من الناحية النظرية بل لديه القدرة على التسجيل فيها بطريقة سليمة .

ب - الوسيلة :

الاستمارة والسجلات الخاصة بالامان الاجتمعي .

ج - النطاق الزمني المقترح : اربعة ايام تدريبية .

خامسا - المهارات في التدريب على التسجيل عند العمل مع فئات المساعدات الاخرى :

أ - الهدف :

اكتساب الاخضائي المهارات المختلفة عند التعامل مع أسر المقاتلين - المعاشات

الاستثائه - أسر الماطين السابقين - مشروعات الدنعه السواحد مع التركيز على الممارات
التوجه التي يجب أن يتم بها الاخصائى عند التعامل مع كمن فته من حبه - الدراره والشخصى
والملاج وأسلوب التسجيل مع شائفة الناذح الخاص بكل منها وكيفية التسجيل فيها مع اقتراح
الاجلات الاخرى الخاصه بها والتي لا تتطفا الو ده على الشرف أن يتأكد من الاخصائى
أصبحت لديه القدره على التسجيل فى الناذح والسجلات .

ب - الوسيله :

الناذح والبيانات والسجلات الخاصه بالعمل مع أسر القتله - المعاشات الاستثنائيه
مشروعات الدنعه الواحد - أسر الماطين السابقين .

ج - النطاق الزمنى المقترح :

ثلاثة أيام تدريب

سادسا - المهاره فى العمل مع حوافد الأزمات والوارث والكيبات :

أ - المبدى :

انساب المهاره فى التعامل مع حوافد الكوارث الفسرد به والمعاه - حدود ومثليات
الاخصائى عند التعامل مع الأزمه - المهاره فى كيفية استخدام السجلات الخاصه بالكوارث وكيفية
التسجيل فيها .

ب - الوسيله :

النماذج والسجلات المختلفه الخاصه - كوارث والنسات المعاه والفرديه .

ج - النطاق الزمنى المقترح :

يومان تدريب

سابعا - المهاره فى متابعة حالات المساعدات العالبيه :

أ - المبدى :

انساب المهاره فى اجراء التسع فى البئه - التواصى التي ينفى التزير لبيها عند احسرا

القبلة التجمية - كيفية التحميل في استارة التسي - كيفية الاستعلام عن اذ الله من محسن تبادل المعلومات وأهم البطاقات الخاصة بذلك .

ب - الوسيلة :

استارة التسي - الزيارة المرئية - مناقات الاستعلام من سجل تبادل المعلومات .

ج - النطاق الزمني المقترح :

يومان تدريب .

ثالثا - المهاره في كيفية اعداد مشروع الميزانيه وتقييم ١١-١٣ التعلنه بالخدمات والساعات الباليه التي ضحتها الوده .

أ - الهدف :

اكتساب الاخماسى المهارات التعلنه كيفية اعداد مشروع الميزانيه وتقييم ١١-١٣ التعلنه بالخدمات والساعات الباليه التي ضحتها الوده .

ب - الوسيلة :

النطاق التي تصم للاقتناء عليها في وضع شروط الميزانيه وأجزاء الأعمدة .

ج - النطاق الزمني المقترح :

ثلاثة أيام تدريب

معين أيام التدريب : مشروع يومين .

REPORT ON THE THIRD TRAINING CYCLE FOR EXPERIMENTAL PURPOSE.

This Cycle took place in the Center and was completed on Thursday, February 5, 1981, as follows:

1. Program Name: The Training Program of Case Management and Financial Aid

2. <u>Number and type of Trainees</u>	No.
Case Management Office Chiefs.	
Experimental Social Units	2
Aid Office Chiefs	2
Case Management Office Heads, Upgraded Units	4
Aid Office Heads, Upgraded Units	4
Supervisors	6
Social Work Trainees (for Experimental and Upgraded Units)	10
Total	28 Trainees*

3. Program Duration:

Theoretical Training (Tanta Center)	From 11/15/80 to 1/1/81
Field Training, in the Units of Tanta First Bandar (city)	1/4/81 to 2/5/81
Tanta Second Bandar	
Kohafa-Shubra El Khamla-Mehalla First Bandar	
Mehalla Second Bandar	

The training days were Sunday, Tuesday and Thursday every week.

*24 Trainees attended program.

السيد الإخضاد / وكيل وزارة الشؤون الاجتماعية بالحرية

تحية طيبة ومحبة

شرفكم بأن نعرض على صيانتكم تقريرا عن الدورة التدريبية الثالثة طبقا لمصنفات التحريم التي تم تنفيذها بالمركز وأنتهى يوم الخميس 25 / 2 / 1981 كالتالي

- 1 - أم السراج : السراج - تدرسي لإدارة الحالة والمساعدات المالية
- 2 - زوجة الدارسي وعدد

عدد
2 رئيسا مكاتب إدارة الحالة بالوحدات المحرمة
2 - - - - - المساعدات

4 رؤساء مكاتب إدارة الحالة بالوحدات المسطورة
4 - - - - - المساعدات

المتفرغون المنتظمين بهذه الأعمال بالوحدات المذكورة أعلاه
إتصاصين يتم تجهيزهم للإلتحاق بهذه المكاتب في الوحدات

القائمة والوحدات التي دخلها التطوير .
المصنوع
10
28 دارسا

عدد
هذا وقد حضر الدورة 28 دارسا ومرجع كالتالي

2 - مدة تنفيذ السراج

- 1 - بدأ السراج في 15 / 11 / 1980 حتى 1 / 1 / 1981 - تقريرا نظريا بالمركز
- 2 - ومن 4 / 1 / 1981 حتى 25 / 2 / 81 تقريرا عمليا - وحدات : حضر ططا أول - حضر ططا ثاني - كحافة - شبرا الخيمة - حضر المحلة ثاني . وكان التدريب أيام الأحد والثلاثاء والخميس من كل أسبوع طوال المدة .

3 - الهدف العام من البرنامج

أ- هدف تدريسي : وذلك لتدريب العاملين العاملين بالوحدات المحرمة والمسطورة بما يحتم الأعداد التدريسية وسواء على وجه العمل في الخاضع للمساعدات وإدارة الحالة بالوحدات الاجتماعية بهدف تطوير ورفع معدلات الأداء في نفس المجالات .
ب- هدف مهني : 1 - للمساعدات المالية قواعد ولوائح وقوانين لم يتيسر ممارستها بالمحافظات والمعاد التي تخرج منها الإصاصيون .

وهذا مداخل وأصابت طلبة وميزة قائمة على صياغة خدمة الفرد وطى المشكلات . وهذا السراج التدريسي يحل الربط بين المنظمات الوظيفية الرسمية والحرية المهنية . 2 - إدارة الحالة أسلوب جديد من الناحية التنفيذية بأحد طرقه التي للوحدات الاجتماعية . ويتطلب إعداد كوادر فنية تحربه على تنفيذ هذا الأسلوب وتطويره بما يتماشى مع الإحتياجات العملية .

1.	Applied social service basics in the areas of Case Management and Financial Aid, divided into:		
	a. Professionalism and Relationship with Client	Dr. Salem Sediek	3
	b. Use of Integrated Services System of study, diagnosis and treatment	Dr. Sharief Safar Dr. Salem Sediek	6 3
	c. Information in case work basics	Dr. Sharief Safar	3
	d. Registration		
2.	Case study and planning: Case Management meaning, principles and planning The relationship between Case Management Office and other offices How to face the difficulties of application	Dr. Sharief Safar	9
3.	Skills needed for crisis solving	Dr. Salem Sediek Haroon Gamal-El Din	3
4.	Planning for Temporary Intensive Assistance	Haroon Gamal El Din	3
5.	Clients benefit from referral to community services	Dr. Abd El Aziz Mokhtar	4 1/2
6.	Case Management & Financial Aid: legislation, rules and current procedures	Haroon El Shorbagi Farouk Awara Ibrahim El Dosuki Amin Ismail (Gharbeya Social Insurance Director)	1 1/2 1 1/2 1 1/2 3
7.	Current records and forms	Dr. Sharief Safar Haroon Gamal El Din	1 1/2 1 1/2
8.	Budget, reports and statistics preparation	Dr. Sharief Safar	1 1/2
9.	Supervision of Aid And Case Management programs	Mostafa Matar	4 1/2
Total			51

مل هذا بالطبع أعداد أخرى مرمية سجل صفحتها بالهدف السابق ذكره وسيترك حول مكشكات العمل من مكشك ادارة الحالة والمساعدات المالية
المستعملون العلمانيين للبرنامج -

عدد الساعات	المستعملون العلمانيين	المستعملون العلمانيين
2	د / سالم صديق أسامة عدمة الفرد	أسس الخدمة الاجتماعية المنظمة في مجال المساعدات المالية وإدارة الحالة وتنظيم التي - المهارة في تحقيق العلاقة المهنية والسياسات ثقة العملاء . - إجراءات العمل مع الحالة وفقا لنظام الخدمات المتكاملة الدراسة - التقني - العلاج . - معلومات من صديق عدمة الفرد . د - المستعملون العلمانيين .
1	د / شريف صفر	دراسة الحالة والتخطيط للعمل معها ومساعدتها - معنى إدارة الحالة - صديق
2	د / سالم صديق	إدارة الحالة - وضع خطة لإدارة الحالة - الملاءمة بين مكشك إدارة الحالة والمساعدات
2	د / شريف صفر	التي - إجراءات الأمانة للعمل في مجال حل الأزمات .
1	د / سالم صديق	التخطيط لمفردات الدعم الترمادية
1	أ / حارون جمال الدين	تمويل العملاء - الاستفادة من الخدمات المتاحة في البيئة
2	د / عبد العزيز مختار	المفردات والقواعد والإجراءات المستخدمة في مجال إدارة الحالة والمساعدات المالية .
20	أ / هارون الفوري	الخطط والنماذج المستخدمة
20	أ / طارق صويرا	أعداد الدراسات والبحوث والاضطرابات
20	أ / إبراهيم الشوكلي	الأفراد على مستوى برامج المساعدات المالية وإدارة الحالة
20	أ / أمين اصحابيل مدير منظمة الخيرية للمؤسسات الاجتماعية .	
2	د / شريف صفر	
20	أ / حارون جمال الدين	
20	د / شريف صفر	
20	أ / مصطفى صفر	

4. Program Goal

a. Experimental Goal: To give on-the-job training to Experimental and Upgraded Unit Employees with the objective of raising their performance standards in Case Management and Aid areas

b. Professional Goal:

(1) To provide the opportunity to the social workers to study the rules, laws and regulations of Financial Aid

There are scientific and technical professional methods built on case work and problem-solving. This training program will provide a link between social work and professional experiences and official requirements.

(2) To train technical staff in the techniques of Case Management, which is a new technique in the Unit. This training should be in line with practical needs.

Sub-goals are Case Management and financial aid work techniques.

5. The program included:

a. 3 field visits to:

1. Iefta Social Markkz and El Santa to know the Financial Aid System
Social Rehabilitation Office, Tanta for juvenile observation
2. El Arva El Matkha and Mohamed Awad Endowment in Alexandria
3. Deaf and Mute Center at Heliopolis;
Mental Development Center at Mataria
Egyptian Ladies' Group at Heliopolis

تظل هذا البرنامج :

١ - هدف ٣ زيارات ميدانية للبي :
- ادارات رفشي . السلطة للتعرف على نظام المساعدات المالية . مكتب التأهيل الاجتماعي
بطحا ومكتب المراقبة الاجتماعية للأحداث كسج من أنواع ادارة الحالة .

٢ - الحرية الوتقى . صرة محمد موري بالاسكندرية .

٣ - المم والكم بحر الحديدة . التنمية الفكرية بالخرطبة . جامعة سدات بحر بحر
الحديدة

٤ - بحث اجتماعي ميداني لعدد ٤ وحدات من : أشواى - أشواى - مطا مرحوم - شرا السلطة
للوقوف على مدى تطبيقها لأهداف الوزارة .

٥ - ثلاث طقات بحث بالمركز من : ١ - كيف تكون ميسا .

٢ - أهداف وزارة الشؤون الاجتماعية .

٣ - التجهيزات التي تواجه نظام ادارة الحالة .

وكانت صلة ساعات هذه الأجزاء ٣٦ ساعة لسبل المصروع الشياش للمصوى الشرى الى ٩٠ ساعة .

٦ - أترق على تنفيذ برنامج التدريب العملى ^٨ في مدرس ميم حسة ملتفتين أملا كدارسين
بالقورة وهم من المطرفون الذين تشمل أعمالهم بالوحدات التحرسية والمتطورة . ثلاثة
أطرفون تم الاجتماعية سيم من ادارات رفشي والنسطة والمطة الكرى .

٧ - المستشار العلمى للبرنامج : د / محمد شريف مفر أستاذ خدمة الفرد بكلية الخدمة
الاجتماعية بالقاهرة .

٨ - اللجنة المشرفة على البرنامج : لجنة ادارة الحالة والمساعدات بالمركز برئاسة
السيد / محمد سعد عبد الخالق وجبار التدريب بالمركز والمستشار العلمى .

٩ - التعليم : ١ - تم اجراء ٢ تقييم للدارسين في بداية الدورة لتفسير الاحصاءات التدريسية
لكم صمم ٢٠ - تقييم أثناء تنفيذ البرنامج في ١ / ٢ / ١٩٨٠ لقياس الأثر التدريسي من
الدارسين أولا بأول .

٢ - التقييم الشياش وقد أقيم الى : -

١ - استخدام استمارة تقييم البرنامج ككل على الدارسين مقدمة من المستشار العلمى .

٢ - اجراء امتحان نظري محمد الدرجات لقياس مدى استيعاب الدارسين للبرنامج وأحده منس
الاعتبار ضد وضع التفسير الشياش لكل دارس والذي رفعت محتوياته على أساس ٥٠ /
للاختبار المذكور ٢٠ / للتدريب الميدانى ٢٠ / لجبار التدريب بالمركز .

وفي النهاية نأمل أن يكون المركز قد أدى هذا البرنامج الدور المطلوبه بنجاحه في مجال
التدريب والبحوث لتطوير أطوب مثل الوحدة الاجتماعية بما يحقق أهداف المشروع .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نصيلة /
أعضاء التدريب
ورئيسي الكونترارية الفنية بالمركز
سعيد مام المركز

(م / محمد أبو رشيد)

شهرين ١٩٨١ / ٢ / ٨

١٨

٧٩

b. Field social research for 4 units: Ishneway, Iannaway, Mehallet
Marbon and Shubra El Khayma to observe progress in the achievement
of the Ministry's objectives

c. 3 seminars at the Center on:

How to be professional

2. NSA Goals

3. Case Management System Challenges

Total hours for the above program were 36.

6. Supervision of practical training was done by 8 trainers:

3 were from Iefta, El Santa and El Mehalla El Kobra Social Markkaza

5 were trainees in the program

(Supervisors have related work in the Experimental and the Upgraded
Units)

7. Program Scientific Consultant: Dr. Mohamed Sharief Safer,
Case Work Teacher, School of Social Work, Cairo University, Cairo

8. The Program Supervising Committee consisted of:

a. The Case Management and Financial Aid Committees at the Center,
headed by Dr. Mohamed Saad Abd El Khalik;

- b. Training Staff at the Center; and
- c. The Scientific Consultant;

9. Evaluation:

- a. Pre-evaluation for trainees needs' assessment
- b. Evaluation during the program on 1/2/80 to measure the training impact on trainees
- c. Post-evaluation consisted of:
 - (1) A program evaluation form presented by the Consultant and used for all the trainees
 - (2) A written test to measure trainees' achievement (This score will be 50% of each trainees' final grade with field training counting for 30% and Center Training Staff's rating counting for 20%.)

We hope that The Center through this program has contributed to Social Unit work development and to the Project goals.

Training Specialist

Tanta General Director
and Head of Local
Technical Secretariat

2/8/81

FINAL EXAMINATION FOR THE
CASE MANAGEMENT & FINANCIAL AID TRAINING CYCLE

Time allowed: 3 hrs.

Total Grades: 100

Answer the following questions:

PART I:

1. "The Case Management system is a new technique in the experimental social units related to the Ministry of Social Affairs". Discuss this statement with emphasis on the following points: (20 grades)
 - a- The new organizational structure of the experimental social unit and the relationship between the Case Management Office and the other offices in this structure.
 - b- The main forces used by the Case Management Office mentioning briefly the contents of each.
 - c- How to utilize the available resources in the community.
2. Do you agree or disagree with the following statements and why (20 grades)
 - a- The Case Management System have curative goals only.
 - b- The client is the main concern in this system.
 - c- The social studies carried by the case manager are easier than those carried by the specialists in the Financial Aid and Social Services offices.
 - d- All clients of the social unit are eligible to benefit from the case management system.
 - e- The case manager may have the first interview with the client without a pre-plan and then reviews it.

PART II:

3. Specify what kind of assistance can a client or his family receive in each of the following cases: (30 grades)
 - a- A 37 year-old widow who has 3 sons who are 13, 14, and 11 years old. The two younger sons are still studying, the older son used to work in a carpenter's shop but stopped lately and the youngest son has a heart condition.
 - b- A wife whose husband has left her and her four-year old daughter without any money for more than three months. This woman wants to have a job in one of the sewing classes in the social unit, she

مركز الخدمة الاجتماعية النظامية

بخطها

تسمية القوي الغير المتكافئ

"بسم الله الرحمن الرحيم"

الاختبار النهائي

لدرجة ادارة الحالة والاصوات

الزمن : 3 ساعات

جميع الدرجات (100 درجة)

اجب عن الأسئلة التالية :

المجموع الاولي :

- 1 - يحتر نظام ادارة الحالة أحد الاساليب المستخدمة في الوحدات التحريمية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية - ناق هذه المماره من خلال التركيز على الجوانب التاليه :
أ - البناء الجديد للوحده التحريميه والعلاجه بين مكتب ادارة الحالة والمكاتب الاخرى داخل الوحده .
ب - اهم الاختبارات التي تستخدم في مكتب ادارة الحالة مع اصابه نذره مختصره من محتويات كل منها .
ج - كيفية الاستفادة من الموارد المتاحة في المجتمع .

2 - هل توافق أم تعارض في الممارات التاليه مع شرح وجيهه نظرك في كل منها (20 درجة)

- أ - يحل نظام ادارة الحالة على تحقيق أهدافه ملاحظه نفا .
- ب - يحتر العطل هو الوحده الاساسيه في هذا النظام .
- ج - تعتبر الدراره الاجتماعيه التي يقوم بها الاخصائي في مكتب ادارة الشحاله أكثر سويله من تلك الدراره التي يباثقها الاخصائي في مكاتب الصاعدهات :
بخدمات الاجتماعيه .
- د - كل عمل يحضر الى الوحده لابد أن تتناق عليه شروط الاستفادة من نظام ادارة الحالة .
- هـ - من الممكن أن يحل الاخصائي ادارة الحالة النظاميه الاولى بطريقه مشاويك ثم يعمل بعد ذلك على مراجعتها .

٣ - حدد مكانات التوجيه التي يمكن أن يستفيد منها العميل وأوجهه في كل من

المواقف التاليه :

(٣٠ درجة)

١ - أرتبه تلخ من العمر ٣٧ عاما لديها ثلاثة أبناء تراوح أعمارهم ما بين ١٨ - ١٢ .
١١ - اثنان منها في مراحل تعليميه أما الابن الاكبر كان يعمل في أحد ورش
النهاره ولكنه تعطل في الاونه الاخيره أما الابن الاصغر فهو يعاني من روماتزم
في القلب .

ب - زوجه تقدمت الى الوجوده الاجتماعيه تالبت تدخل الاخصائي لخص الترامبات
الزواجه القاعه بينه وبين زوجها الذي تركها منذ أكثر من ثلاثه شهور في
اتفاق عليها هي وانبتها الوجوده التي تلخ من العمر أربعة سنوات وهي
تالبت الحصول على من في أحد المشاغل التابعه للوجوده صلا من ساعدتها
على العاق انتنها احدى دور الحماه رغم أن الوجوده الاجتماعيه التامه
لها لا يوجد فيها دار حماه .

ج - طالب تقدم لاجمعي اداره العماله لاجراء بحث الهدف منه الحصول على مواصف
للإقاعه في الدينه العامه وأثناء دراسته التالبت علم الاجمعي أنه يتم مسح
شقيقه الاكبر الذي اشتد عليه المرض لفترة أكثر من عامين هذا بالامامه التي
أن زوجته لاتصل رغم أنها تعيد الضماكه والتطريز .

د - عامل يتم محفه زوجته مع شقيقه وزوجها تاروا لوفاة زوجته منذ ثلاثة أيام له امه
وأعده تعاني من التعلف العظمى الشديد رغم أنها تلخ من العمر سبع سنوات
فقد شفتفته على أن يتم معها لحماه هذه الطامه - بينما يمر زوجها على عدم
قول اقامه هو وابنته الامر الذي يحدد حدود العلاق بينهما .

طرحه ه - : في جميع المواقف السابق ذكرها الرجاء من الزميل الدارس أن يحدد
المكانت المناسبه التي يمكن أن يحول اليها العميل وأفراد أسرته أو المؤسسات الخارجيه
الاجري التي يمكن أن يستفيد منها .

also wants day care services for her daughter which the social unit does not provide.

- c- A student who needs a social research to be made by the case manager to permit him to stay at the university hostel. On studying the case, the case manager discovered that the client is living with his elder and very ill brother for more than two years; besides his wife, who seems very well, doesn't work.
- d- A worker who moved to live temporarily with his sister after the death of his wife in order to take care of his nine-year-old mentally retarded daughter which created serious problems between his sister and his brother-in-law who doesn't want him to stay with them.

3. Please mention the other offices or agencies that the client or his family can refer to in the above mentioned cases.

4. Write briefly on the following (30 grades).

- a- educational relationship with clients: how to create it and its characteristics.
- b- The benefits that a social unit special subjects from the social insurance laws.
- c- how to deal with critical situations (individual and public crises).
- d- State the various theoretical subject matters that you have covered in this training cycle.

٤ - اكتب مذكرات مختصرة من ما يلي : (٣٠ درجة)

أ - الملاءمة المبنية وأهم المؤشرات التي تدل على تكوينها مع العملاء وأهم العناصر التي تتصف بها .

ب - استفادة العملاء الوحدية من بعض فوائد التأمين الاحتياطي .

ج - المطالبة مع موافق الأثر (التكاليف الفردية والعام) وأهم القواعد التي يتممها الاعتمادي منها من أجل تقديم المساعدة للعميل .

د - استعراض رؤوس الموضوعات النظرية التي درستها في هذه الدورة (من العكس أن يكون في الموضوع الواحد مجموعة من الموضوعات الفرعية من الأفضل ذكرها .