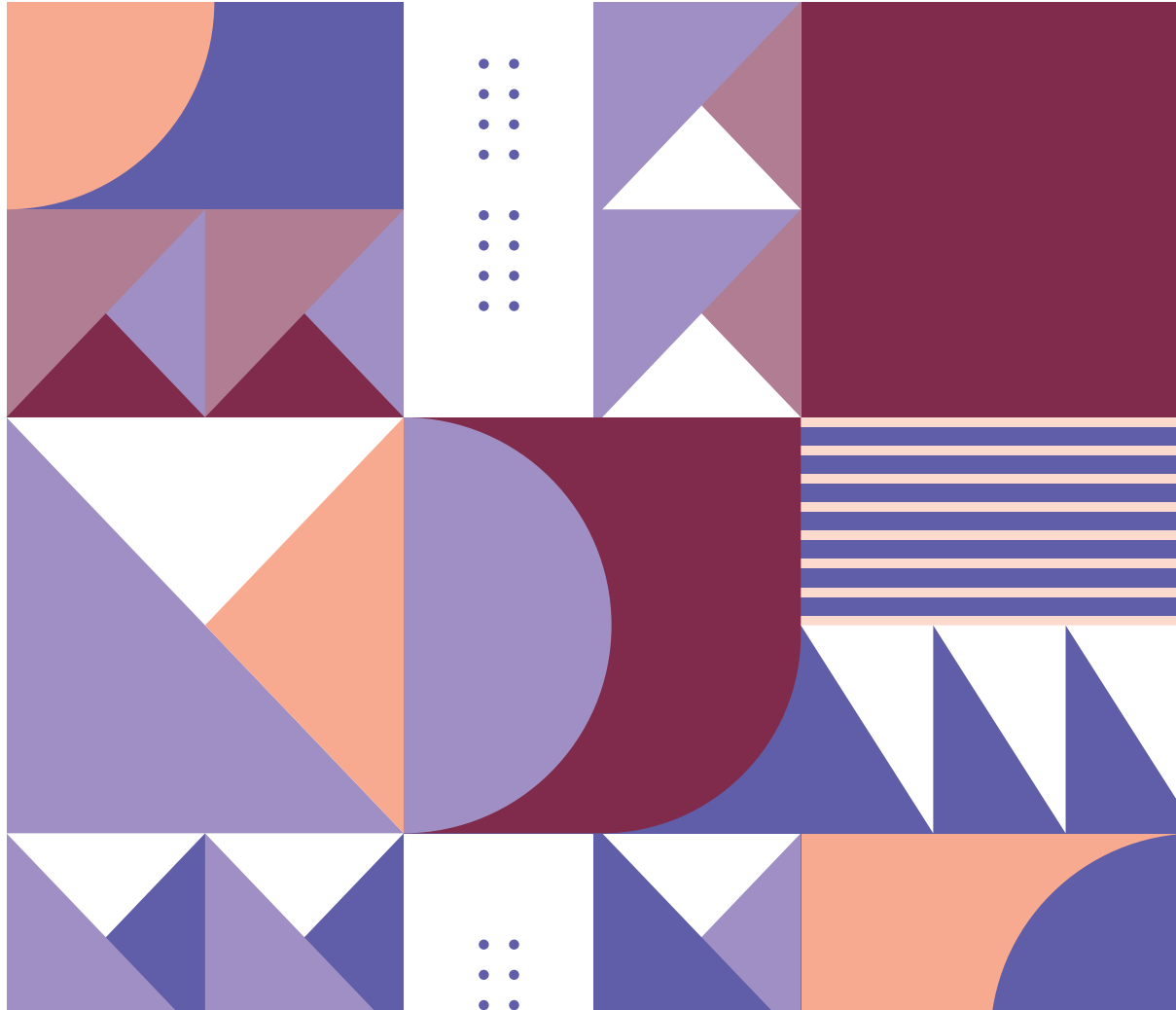


ملخص تنفيذي: المراجعة
المستقلة للفحص والتدقيق
وتنظيم الرعاية الاجتماعية في
اسكتلندا: التوصيات



المُلخَص التَّفِيذِي

المحور الأول - نهج يُركِز على الفرد

المحور الثاني - ما يجب أن يشملَه
الفحص والتدقيق والتنظيم؟

المحور الثالث - كيف سيُنَفَّذ
الفحص والتدقيق، والتنظيم؟

المحور الرابع - كيف سنحدِّد
أن الأنظمة نجحت؟

المحور الخامس - كيف ستدعم أنظمة الفحص والتدقيق،
والتنظيم القوى العاملة؟

في سبتمبر ٢٠٢٢، أعلنت الحكومة الاسكتلندية عن مراجعة مستقلة للفحص والتدقيق وتنظيم الرعاية الاجتماعية في اسكتلندا (IRISR). تم تعيين السيدة سو بروس رئيسة للجنة المراجعة المستقلة للفحص والتدقيق وتنظيم الرعاية الاجتماعية في اسكتلندا والسيد ستيوارت كوري نائبًا لها.

لم يتم وضع أي افتراضات بشأن ما ستتوصل إليه المراجعة أو ستوصي به، ولكن تم الإقرار بأن النظام الحالي للفحص والتدقيق والتنظيم قائم منذ عقدين من الزمن. ومنذ ذلك الوقت شهد قطاع الرعاية الاجتماعية قدرًا كبيرًا من التغيير التدريجي من حيث العمل المشترك، والضغوط التي يواجهها النظام والأهمية الشاملة له، وكذلك فيما يتعلق بتقدير أهمية آراء وتوقعات المستفيدين من خدمات دعم الرعاية الاجتماعية.

في السنوات الأخيرة، أشارت عدد من المراجعات إلى الحاجة للتغيير على مستوى قطاع الرعاية الاجتماعية والدعم بشكل عام. وقد استندت هذه المراجعة إلى هذا الجهد السابق وعلى النتائج التي توصلت إليها وستضيف إليها. لقد تجلّى اتفاق جميع المشاركين في هذه المراجعة على أن الوقت قد حان للتغيير، حيث قدمت هذه المراجعة والعديد من المراجعات السابقة أدلة وتوصيات لدعم التغيير.

وقد كان الاستماع إلى آراء وتجارب جميع الأفراد، ويدخل في ذلك الأصوات التي نادراً ما تصل آراءها، أمرًا بالغ الأهمية لهذه المراجعة. كان من المهم أيضًا أن تسترشد توصيات المراجعة بآراء الناس والتعلم من تجاربهم، وخاصةً العاملين في خدمات دعم الرعاية الاجتماعية ومستخدميها، فضلاً عن الخدمات الأخرى المرتبطة مثل دعم الإسكان وخدمات علاج الإدمان وصحة المجتمع.

تم دعم إجراءات المراجعة بواسطة لجنين استشاريين، لجنة المراجعة المستقلة ولجنة الممارسين وأصحاب المصلحة. ضمت كلتاها أفرادًا ذوي تجارب واقعية ومعايشة حقيقية، حيث قدموا المعرفة المتخصصة والإرشاد والدعم فيما يتعلق بوضع توصيات المراجعة.

بالإضافة إلى اجتماعات اللجنة، عقدت الرئيسة ونائبها ما يزيد عن ٣٠ اجتماعًا مع خبراء متخصصين في هذا المجال من مختلف أنحاء القطاع للاسترشاد بهم في عملية المراجعة.

يجب أن يتمحور فحص وتدقيق وتنظيم دعم الرعاية الاجتماعية حول الأفراد بشكل أساسي. يجب أن تضمن كيفية إجراء الفحص والتدقيق والتنظيم والتجربة المتعلقة بذلك توفير الرعاية والدعم المتمسكين بالأمان والجودة العالية، ليس ذلك فحسب، بل ينبغي لها ضمان معاملة الناس باحترام أيضًا، وإشراكهم في صنع القرار بشأن حياتهم، وإطلاعهم بشكل كامل على الدعم الذي سيحصلون عليه.

استمعت لجنة المراجعة لآراء المستفيدين من دعم الرعاية الاجتماعية، وللعاملين أيضًا في هذا القطاع، وأنهم ينشدون نظامًا للفحص والتدقيق والتنظيم يتفهم حقوق الأفراد ذوي التجارب الواقعية والمعاشية الحقيقية ويدعمها، بالإضافة إلى ترسيخ علاقات مهنية وطيدة، وإجراء عمليات مشاركة هادفة وشاملة، فضلاً عن أن تكون المعلومات واضحة ومتاحة للجميع.

والتوصيات المقدمة بشأن هذا المحور هي:

١. يوصى بأن تتبع هيئات الفحص والتدقيق والتنظيم باستمرار نهجًا قائمًا على حقوق الإنسان يجعل الأفراد في صميم الإجراءات.
٢. يوصى بأن تكون اعتبارات الثقة والاحترام والعلاقات والأخلاقيات والثقافة في صميم عمليات الفحص والتدقيق والتنظيم ويجب أن تنعكس في التقارير.
٣. يوصى بأن تحدد هيئات الفحص والتدقيق والتنظيم بوضوح في تقريرها السنوي كيف عززت ودعمت ثقافة الانفتاح والثقة.
٤. يوصى بأن تتخذ هيئات الفحص والتدقيق والتنظيم الترتيبات المناسبة لإشراك الأفراد ذوي التجارب الواقعية والمعاشية الحقيقية في التصميم المشترك لأدوات المشاركة وتطوير أطر الفحص والتنظيم.
٥. يوصى بوضع نظام معزز بحيث يكون للأفراد دور رسمي رقابي في عمليات الفحص والتدقيق والتنظيم، ويدخل في ذلك الشباب ذوو الخبرة في الرعاية. يجب توفير مستوى مناسب من الأجر.
٦. يوصى بأن يتسم نهج المشاركة الذي تتبعه هيئات الفحص بالمرونة والشمول والملاءمة. يشمل ذلك إتاحة الوقت الكافي لتقديم الإجابات واتخاذ الترتيبات المناسبة لعقد المناقشات مع الأفراد والأسر والموظفين، ما يضمن التوافق وسهولة الوصول إلى المعلومات.
٧. يوصى بتوفير المناصرة المستقلة للأفراد لمساعدتهم على ممارسة حقوقهم، وتوفير الدعم لتقديم الشكاوى واتخاذ أي إجراءات تصعيد إذا لزم الأمر.

المحور الثاني – ما يجب أن يشمل الفحص والتدقيق والتنظيم؟

يُعد الفحص والتدقيق والتنظيم عنصرًا أساسيًا في توفير الحماية والأمان لمستخدمي خدمات دعم الرعاية الاجتماعية، حيث يمثل وسيلة تضمن للأسر والأصدقاء ومقدمي الرعاية غير مدفوعي الأجر أن أحبائهم يحظون بخدمات جيدة، كما تُشكل وسيلة تحقق لمن يطلبون الرعاية ومن يقدمونها.

أشارت الأدلة المقدمة للجنة المراجعة إلى مجموعة من الخدمات التي لا تخضع حاليًا للفحص والتدقيق والتنظيم. وعلمت أيضًا بأن هناك ثغرات في تنظيم بعض مجموعات الموظفين العاملين في خدمات دعم الرعاية الاجتماعية.

والتوصيات المقدمة بشأن هذا المحور هي:

٨. يوصى بوضع برنامج تسجيل مشترك ومخصص للمساعدين الشخصيين (PAS) يُقدر مهاراتهم ودورهم، ويتيح لهم إمكانية الحصول على التدريب والتطوير. سيسعى هذا البرنامج صراحةً إلى إزالة العوائق، وإلى خلق فرص إيجابية لكل من المساعد الشخصي وصاحب العمل من خلال التعاون المشترك.
٩. يوصى بضرورة وجود إلزام عام بتسجيل جميع موظفي دعم الرعاية الاجتماعية الملائمين لدورهم ومكان عملهم لدى هيئة تنظيمية، وأن يكون هذا شرطًا عند الانضمام إلى القوى العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية.
١٠. يوصى بتوسيع نطاق الفحص والتدقيق والتنظيم ليشمل المجالات التي لا تُشكل جزءًا من النظام الحالي، ويدخل في ذلك الوكالات التي توفر العاملين في مجال دعم الرعاية الاجتماعية، وذلك للمساعدة في تعزيز التحسين المستمر وتحقيق نتائج أفضل.
١١. يوصى بإنشاء مزيد من التوطيد للعلاقات بين الهيئات التنظيمية في جميع المناطق داخل حدود اسكتلندا وخارجها لضمان مستويات أفضل من التنظيم والشفافية والمساءلة لمقدمي خدمات دعم الرعاية الاجتماعية.
١٢. يوصى بالبحث عن أفضل ممارسات المشهد التنظيمي في الدول الأخرى والنظر فيها بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة، لا سيما فيما يتعلق بوجود جهة محددة ومسؤولة للتسجيل والفحص والموظفين المحليين.
١٣. يوصى بمراجعة لوائح الرعاية الاجتماعية وتحسين العمل الاجتماعي في اسكتلندا (متطلبات خدمات الرعاية) لعام ٢٠١١ لضمان التطبيق المتسق والفعال والشامل للأحكام الملائمة والمناسبة لحالة الشخص على مستوى جميع خدمات دعم الرعاية الاجتماعية في اسكتلندا.
١٤. يُوصى باتخاذ الوزراء الاسكتلنديين للترتيبات المناسبة لمراقبة السوق وتحقيق الاستدامة في قطاع الرعاية الاجتماعية.
١٥. يوصى بإجراءات تقييم لقائمة تضم أنواع خدمات الرعاية ومجموعة التعريفات المقابلة لها على النحو المنصوص عليه في الجدول ١٢ من قانون إصلاح الخدمات العامة (اسكتلندا) لعام ٢٠١٠، وذلك من حيث ملاءمتها للغرض المستخدمة له.

المحور الثالث - كيف سيُنَفَّذ الفحص والتدقيق، والتنظيم؟

سمعت لجنة المراجعة عدة آراء تُشير إلى ضرورة وجود نظام للفحص والتدقيق والتنظيم يكون أكثر سلاسة لتقليل الازدواجية وزيادة الاتساق وأن يكون شاملاً لجميع الخدمات ولدعم تقديم خدمات عالية الجودة. يمكن أن يكون الفحص والتدقيق حافزاً للتحسين، وهو أمر يؤيده مقدمو الخدمات والمفوضون والمنظمون على نطاق واسع باعتباره عاملاً حاسماً لتقديم خدمات دعم الرعاية الصحية والاجتماعية الآمنة والمرنة والفعالة.

والتوصيات المقدمة بشأن هذا المحور هي:

١٦. من المستحسن أن تأخذ عمليات الفحص والتدقيق والتنظيم في اعتبارها بشكل كامل تجربة الفرد في تقديم الخدمة ورحلة الرعاية الشاملة لفهم تجربة دعم الرعاية الاجتماعية للشخص بمرور الوقت ومتابعتها وتقييمها ومعرفة تأثيراتها.
١٧. يوصى بتوفير معلومات واضحة ويسهل الوصول إليها حول الهيئات وأدوارها ومسؤولياتها وواجبتها لجميع مَنْ يحتاجون إلى خدمات دعم الرعاية الاجتماعية.
١٨. يوصى بأن تعمل الحكومة الاسكتلندية مع الهيئات التنظيمية لتوضيح الأدوار والمسؤوليات بين المنظمات لتسهيل أنشطة الفحص، والتخلص من تكرار عمليات الفحص بواسطة الهيئات المختلفة والحد من الازدواجية والإغفال. يجب أن يشمل ذلك مراجعة كيفية تنفيذ عمليات الفحص المشتركة حالياً، وتشجيع المزيد من جهود الشراكة وعمليات الفحص المشتركة، وزيادة مشاركة المستفيدين من دعم الرعاية الاجتماعية في عمليات الفحص والتدقيق والتنظيم.
١٩. يوصى بأن يحدد مسؤولو الفحص والتنظيم في أثناء قيامهم بواجبهم القانوني أوجه القصور في عمليات التحسين، مع إيلاء نفس الاهتمام لتحديد الممارسات الجيدة والابتكار والتحسين على مستوى القطاع.
٢٠. يوصى بأن يصبح التركيز على النتائج والتحسين المستمر محوراً رئيسياً لعمليات الفحص والتدقيق والتنظيم.
٢١. يوصى بأن تُحدث الحكومة الاسكتلندية توقعاتها وتوضحها فيما يتعلق بإطار الأداء الوطني (NPF) الخاص بهيئات تقديم الخدمات الممولة من القطاع العام، وتحديداً فيما يخص نتائج خدمات دعم الرعاية الاجتماعية.
٢٢. يوصى بأن يكون من واجبات مسؤولي التنظيم/الفحص العمل عن كثب مع مقدم الخدمة للاتفاق على خطط العمل والجدول الزمنية لتوصيات التحسين المستمر التي لا بد أن تتم علاوة على المتطلبات التنظيمية وإشعارات التحسين.
٢٣. يوصى بأن يُراجع الوزراء الاسكتلنديون التشريعات للتأكد من أن الهيئات التنظيمية تتمتع بصلاحيات تنفيذية كافية.

٢٤. يوصى بمراجعة واجب الإبلاغ الذاتي للتأكد من أن الإبلاغ الذاتي يرتبط بطبيعته بالتحسين المستمر، فضلاً عن ضمان حصول الهيئات التنظيمية على الصلاحيات المناسبة للتصرف عند تحديد المشكلات.
٢٥. يوصى بتوفير معلومات عامة واضحة ويسهل الوصول إليها حول كيفية الإبلاغ عن المخاوف وكذلك عن أنظمة تقديم الشكاوى. يجب أن تتسم أنظمة تقديم الشكاوى هذه بسهولة الاستخدام، وأن تتضمن تفاصيل يسهل الوصول إليها بشأن طرق التصعيد مع نتائج محددة بوضوح والتي قد تشمل تعويض الأشخاص.
٢٦. يوصى بأن تتخذ الحكومة الاسكتلندية الترتيبات اللازمة لضمان الإشراف المناسب على توفير الدعم التنظيمي لدعم الرعاية الاجتماعية والنظر فيما إذا كان ينبغي وضع ترتيبات منفصلة لاسكتلندا بهذا الشأن.

المحور الرابع - كيف سنحدد أن الأنظمة نجحت؟

عندما يحتاج الأفراد وأسرهم الحصول على دعم الرعاية الاجتماعية، خاصةً لأول مرة، يمكن لهذه التجربة أن تغير حياتهم، حيث تشمل إدخال أشخاص جدد وأعمال روتينية جديدة إلى حياة الفرد. ويعني ذلك غالبًا ضرورة تفهم الكثير من المعلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن ما هو أفضل للفرد وأسرته. كما يتطلب الأمر في كثير من الأحيان وضع قدر كبير من الثقة في الخدمات والعاملين بها والجهات التنظيمية. وبالنسبة إلى البعض، يمكن أن يكون ذلك الوقت مثيرًا للقلق في حين أنه قد يكون بالنسبة إلى الآخرين مطمئنًا، ويمنحهم فرصًا جديدة.

وكجزء من عملية المراجعة، كان من المهم استكشاف كيفية عمل الأنظمة من خلال التحدث إلى الأفراد حول القضايا المتعلقة باتخاذ القرارات المستنيرة والتقنيات الرقمية وجمع البيانات ودعم الممارسات الجيدة.

والتوصيات المقدمة بشأن هذا المحور هي:

٢٧. يوصى بتصميم الإجراءات النوعية بشكل مشترك بين الهيئات التنظيمية والأفراد ذوي التجارب الواقعية والمعاشية الحقيقية للتأكد من أنها تتضمن عناصر الخدمات التي تهم الناس.
٢٨. يوصى بفحص مشاركة البيانات، بحيث يتمكن الأفراد المستهدفون بالإجراءات من الوصول إلى بياناتهم الخاصة بتنسيقات يسهل فهمها لدعم اتخاذ القرار ومشاركتهم في ذلك. كما يجب استخدام هذه البيانات لتخطيط الخدمة وتحسينها، على الصعيدين الاستراتيجي والتشغيلي.
٢٩. يوصى باستخدام البيانات لتخطيط الرعاية الاجتماعية والأفراد، وأن يتوفر لمناصريهم إمكانية الوصول إليها لإرشادهم في تحديد خياراتهم.
٣٠. يوصى بمراجعة نوع البيانات التي يتم جمعها والغرض منها للتأكد من جمع البيانات الصحيحة للأغراض الصحيحة، مع التركيز على البيانات الداعمة لإدارة الأداء وتحسين الخدمة.
٣١. يوصى بتطوير نهج أكثر تخصيصًا ومراعاةً للسياق فيما يتعلق بكيفية استخدام اللائحة العامة لحماية البيانات وتفسيرها في إطار الواقع التنظيمي. يوصى أيضًا بإنشاء مجموعة لحوكمة المعلومات (IG) لدعم الاستخدام الفعال والسليم للمعلومات والتفاعل مع خبراء حوكمة المعلومات.
٣٢. يوصى بتعزيز "روح التعاون" بين مقدمي الخدمات فيما يتعلق بمشاركة البيانات بشكل مناسب ومتساوٍ مع الهيئات التنظيمية، وذلك للعمل معًا على تجنب الازدواجية في طلبهم للمعلومات.
٣٣. يوصى بإجراء مراجعة لمعايير الرعاية الصحية والاجتماعية للتأكد من أنها تستند إلى حقوق الإنسان والمعايير الأخلاقية وتركز على النتائج. يجب أن تكون المعايير هي الأساس الذي تقوم عليه عملية فحص خدمات دعم الرعاية الاجتماعية وتدقيقها وتنظيمها.

المحور الخامس - كيف ستدعم أنظمة الفحص والتدقيق، والتنظيم القوى العاملة؟

من الأهداف الرئيسية لهذه المراجعة تحديد ووضع التوصيات للمساعدة في ضمان أن تعمل عمليات الفحص والتدقيق والتنظيم على تحسين النظام لصالح الجميع، ومنهم القائمون على تقديم دعم الرعاية الاجتماعية. وقد حرصت لجنة المراجعة على فهم وجهات النظر حول كيفية تحسين أنظمة وترتيبات الدعم الحالية للقوى العاملة، وذلك للبناء عليها وتعزيزها، لصالح الجميع.

والتوصيات المقدمة بشأن هذا المحور هي:

٣٤. يوصى بأن يُراجع الوزراء الاسكتلنديون صلاحيات التدخل والتنفيذ المعمول بها حاليًا، حيث يخفق مقدمو الخدمة في الوفاء بالتزامات تسجيل القوى العاملة أو في اتباع مدونات قواعد السلوك، وينبغي النظر في تحديد المواطن الصحيح لمنح صلاحيات التنفيذ.
٣٥. يوصى بأن يقوم مسؤولي التنظيم ومقدمو الخدمات بدراسة الوسائل التي يمكن للقوى العاملة من خلالها أن تشارك على نحوٍ أكثر فاعلية في عملية الفحص، وذلك على أساس من الثقة والاحترام المتبادلين.
٣٦. يوصى بأن يعمل الوزراء الاسكتلنديون على توفيق أوضاع القوى العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية في إطار نموذج يتسم بالاتساق، ويعتمد على العمل العادل، وذلك لدعم استدامة القوى العاملة وللمساعدة في دفع عملية التحسين المستمر.
٣٧. يوصى بأن يُراجع الوزراء الاسكتلنديون مدى كفاية وجودة وتوفير الموارد الخاصة بالتدريب والتطوير والتحسين.
٣٨. يوصى باتخاذ الخطوات اللازمة لضمان استحداث مؤهلات معترف بها وطنيًا لتعكس المهارات المطلوبة للعمل في قطاع الرعاية الاجتماعية وبحث إمكانية تعميمها على مستوى قطاع الرعاية الاجتماعية.