

الرصد والتقييم لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19

نيسان (أبريل) 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

التدخل / البرنامج	مؤشر النتيجة (المحصلة) / المخرج	وسائل التحقق	من هو المسؤول عن جمع البيانات
الخطوط الساخنة و خطوط المساعدة	<p>النتيجة</p> <p>ما إذا كانت الخدمة التي تلقوها مفيدة أم لا</p>	<p>النتيجة</p> <p>أخذ عينات عشوائية ممن قاموا بالاتصال. المتابعة من خلال مكالمات هاتفية منفصلة، أو رسائل نصية قصيرة، أو عبر رابط إلكتروني لمن قاموا بالاتصال للوقوف على مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتهم من عدمه.</p> <p>مثل على الأسئلة التي يمكن طرحها (مع مقياس عددي أو مقياس بأوجه باسمه لتقييم الإجابات):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما مدى فائدة الخدمة؟ • هل كانت مضرّة أو غير مفيدة؟ • هل خففت من حدة شعورك بالضيق؟ • هل قدمت لك أفكارًا إيجابية بشأن كيفية التأقلم مع التحديات؟ 	<p>النتيجة</p> <p>إذا كانت الوسيلة هي رابط إلكتروني، فإن تسجيل البيانات وتحليلها يتم بشكل تلقائي</p> <ul style="list-style-type: none"> • الشخص المرجعي ل (التخطيط والمراقبة والتقييم وإعداد التقارير) في الجمعية الوطنية • وحدة إدارة الكوارث، إذا كانت الإدارة التي تتولى مسؤولية الخطوط الساخنة • متطوعو الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في الجمعية الوطنية، إذا كانوا يتولون إدارة الخطوط الساخنة • مديرو البرامج أو قادة الفرق
عدد الأشخاص الجنس الأعمار التقريبية سبب الاتصال - من المقترح استخدام قائمة منسدلة تشمل بعض الخيارات المحددة مسبقا تسجيل الموافقة المستنيرة	<p>المُخرَج</p> <p>نموذج كشف بيانات بصيغة "إكسل" يشمل البيانات الأساسية نظام آلي (تطبيق إلكتروني) - حيث يتم تسجيل إدخال المكالمات بشكل تلقائي في نظام تقني معلوماتي؛ مثل: بيانات رابط إلكتروني</p>	<p>المُخرَج</p> <p>موظفو الخط الساخن أو خط المساعدة</p>	<p>المُخرَج</p> <p>موظفو ومتطوع خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (المتخصصون)</p>
عدد الأشخاص الجنس الأعمار التقريبية سبب الاتصال - من المقترح استخدام قائمة منسدلة تشمل بعض الخيارات المحددة مسبقا تسجيل الموافقة المستنيرة	<p>النتيجة</p> <p>ما إذا كانت الخدمة المقدمة مفيدة ومرتبطة بخطة رعاية أو علاج متلقياها</p>	<p>النتيجة</p> <p>متعلقة بالملاحظات السريرية في ملف العميل/المريض وخطة رعايته أو علاجه</p>	<p>النتيجة</p> <p>موظفو ومتطوع خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (المتخصصون)</p>
عدد الأشخاص الجنس الأعمار التقريبية سبب الاتصال - من المقترح استخدام قائمة منسدلة تشمل بعض الخيارات المحددة مسبقا تسجيل الموافقة المستنيرة	<p>المُخرَج</p> <p>نموذج كشف بيانات بصيغة "إكسل" يشمل البيانات الأساسية نظام آلي (تطبيق إلكتروني) - حيث يتم تسجيل إدخال المكالمات بشكل تلقائي في نظام تقني معلوماتي؛ مثل: بيانات رابط إلكتروني</p>	<p>المُخرَج</p> <p>موظفون والمتطوعين في مجال الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي</p>	<p>المُخرَج</p> <p>المشورة الهاتفية أو جلسة علاج نفسي على يد متخصص في الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي. عادة ما يتم ذلك عبر الهاتف أو منصة إلكترونية (تُعرف أيضًا باسم الدعم النفسي عن بُعد، أو دعم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بُعد)</p>

<p>النتيجة</p> <p>إدارة الموارد البشرية وإدارة المتطوعين لدى الجمعية الوطنية</p>	<p>النتيجة</p> <p>استبتيان رعاية الموظفين والمتطوعين مثال على الأسئلة التي يمكن طرحها:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خلال الأسبوعين الماضيين، كم مرة شعرت فيها بالإنزعاج من حالة الطوارئ حتى إنك قد سعيت لاجتناب الأماكن أو الأشخاص أو المحادثات أو الأنشطة التي تذكرك بها؟ (مقياس الإيجابية: دائما، غالبا، أحيانا، قليلا، بتاتا) • خلال الأسبوعين الماضيين، كم مرة تعذر عليك خلالها القيام بالأنشطة الأساسية المتعلقة بالحياة اليومية بسبب تلك المشاعر؟ (مقياس الإيجابية: دائما، غالبا، أحيانا، قليلا، بتاتا) • خلال الأسبوعين الماضيين، هل فكرت في التوقف عن التطوع لدى الصليب الأحمر / الهلال الأحمر؟ (الإجابة: نعم/لا) <sup>2</sup> 	<p>النتيجة</p> <p>x% من الموظفين والمتطوعين يشعرون بالدعم لأداء عملهم</p>	<p>رعاية الموظفين والمتطوعين</p>
<p>المُخرَج</p> <p>إدارة الاعلام، وإدارة الموارد البشرية وإدارة المتطوعين</p>	<p>المُخرَج</p> <p>نموذج كشف بيانات بصيغة "إكسل" محتويًا على المعلومات الأساسية، بحيث يتم إدراج كل مادة إعلامية تثقيفية في كشف البيانات على سطر مستقل.</p> <p>يمكن عد مبادرات دعم الأقران وإدراجها، وذلك مثلا باستخدام قائمة منسدلة تشمل بعض الخيارات المحددة مسبقا.</p>	<p>المُخرَج</p> <p># مواد الإعلام والتثقيف والاتصال (الملصقات، الرسائل النصية القصيرة، رسائل البريد الإلكتروني، المنشورات، رسائل وسائل التواصل الاجتماعي) المستهدفة لتعزيز رعاية الموظفين والمتطوعين</p> <p># مبادرات دعم الأقران (مثال: التوجيه بشأن الرعاية الذاتية، واجتماعات الفرق المتعلقة بسلامتهم النفسية والاجتماعية، ومجموعات الواتساب/وسائل التواصل الاجتماعي، وتدوير المناوبات بين أعضاء الفريق، وخطوط الهواتف الساخنة للفرق، ونظم المرافقة)</p>	
<p>النتيجة</p> <p>قادة أو مديري فرق المتطوعين يقومون باستيفاء "قائمة التحقق من الكفاءة"</p> <p>المتدربين أو المشاركين يفيدون بمستوى ثقتهم ومهاراتهم</p>	<p>النتيجة</p> <p>قائمة التحقق من الكفاءة (يمكن استيفؤها أثناء جلسات الإشراف الشخصية أو الإشراف عن بُعد)</p> <p>استبتيان المهارات والثقة (لقياس ثقة المشاركين أو المتدربين ومهاراتهم) من وجهة نظرهم</p>	<p>النتيجة</p> <p>% من المشاركين المؤهلين لتنفيذ التدخل المحدد؛ مثل: الإسعافات الأولية النفسية/الاستشارات العامة/الخ.</p> <p>مهارة المشاركين أو المتدربين وثقتهم بكفاءتهم في تدخل بعينه (مثال: مهارات الإسعافات الأولية النفسية)، من وجهة نظرهم.</p>	<p>تدريب المتطوعين على أمور منها الإسعافات الأولية النفسية، والاستشارات العامة، وخطوط المساعدة، وكيفية تنفيذ تدخلات جماعية بشكل افتراضي أو من بعد في مجال الصحة النفسية و الدعم النفسي الاجتماعي.</p>
<p>المُخرَج</p> <p>المدرِّبون</p>	<p>المُخرَج</p> <p>نموذج كشف بيانات بصيغة "إكسل" يشمل البيانات الأساسية</p>	<p>المُخرَج</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد المُدرِّبين • الجنس • الأعمار التقريبية • موضوع (موضوعات) التدريب • الطريقة: وجهاً لوجه، عن بُعد، إلكتروني (خيار القائمة المنسدلة). 	

الرصد والتقييم لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19

نيسان (أبريل) 2020

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

عناية الصليب الأحمر الدنماركي

بليغدامسفيج 27

2100 كوينهاغن،

www.pscentre.org

psychosocial centre@ifrc.org

تويتر: @IFRC_PS_Centre

فيسبوك: www.facebook.com/Psychosocial.Center

المؤلف الأساسي: سارة هاريسن

خالص الشكر لكل من ساعد في إصدار الرصد والتقييم خلال جائحة كوفيد-19.

يرجى التواصل مع المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إذا أردتم ترجمة أو اقتباس أي جزء من إصدار الرصد و التقييم لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19.

الإشارة المقترحة للمرجع: الرصد و التقييم لخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19. المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، كوينهاغن، 2020.

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر مستضاف من قبل الصليب الأحمر الدنماركي.

كما نود أن نشكر الصليب الأحمر الدنماركي ووزارة الخارجية الدنماركية على دعمهما هذا الإصدار.

ملاحظة: لقد تم استخدام لغة المذكر في صياغة بعض أجزاء هذا المحتوى لتسهيل العمل، ولكن المحتوى موجه للذكور و الإناث على حد سواء، ما عدا في الأماكن التي تم الإشارة إليها بعدم ذلك.

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

المركز المرجعي للدعم النفسي الاجتماعي التابع للاتحاد الدولي

لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

عناية الصليب الأحمر الدنماركي

بليغدامسفيج 27

2100 كوينهاغن،

www.pscentre.org

psychosocial centre@ifrc.org

تويتر: @IFRC_PS_Centre

فيسبوك: www.facebook.com/Psychosocial.Center