

المراجعة المستقلة للتفتيش والتدقيق والتنظيم  
(IRISR) - ملخص تنفيذي لتقرير تحليل  
دعوة الحصول على الأدلة

## المحتويات

|        |  |
|--------|--|
| 3..... | الملخص التنفيذي  |
| 3..... | دعوة الحصول على الأدلة الخاصة بالمراجعة المستقلة للتفتيش والتدقيق والتنظيم (IRISR) |
| 3..... | النتائج الرئيسية حسب الموضوع   |
| 3..... | الموضوع الأول - نهج يتمحور حول الأفراد   |
| 4..... | الموضوع الثاني - ما يلزم خضوعه للتفتيش والتدقيق والتنظيم                           |
| 5..... | الموضوع الثالث - طريقة إجراء عمليات التفتيش والتدقيق والتنظيم                      |
| 7..... | الموضوع الرابع - طريقة التأكد من عمل الأنظمة                                       |
| 8..... | الموضوع الخامس - طريقة دعم أنظمة التفتيش والتدقيق والتنظيم للقوى العاملة           |

## الملخص التنفيذي

### دعوة الحصول على الأدلة الخاصة بالمراجعة المستقلة للتفتيش والتدقيق والتنظيم (IRISR)

أعلنت الحكومة الاسكتلندية في سبتمبر 2022 عن إجراء مراجعة مستقلة للتفتيش والتدقيق والتنظيم (IRISR). تم تعيين السيدة سو بروس رئيسة لهذه المراجعة مع السيد ستيوارت كوري بصفته نائبًا للرئيس.

أقرت رئيسة المراجعة المستقلة للتفتيش والتدقيق والتنظيم بالتزامها بإشراك أصحاب المصلحة كجزء من المراجعة، ويدخل في ذلك إدراج أولئك الذين لديهم تجارب سابقة وتجارب حالية. أُجري برنامج مشاركة أصحاب المصلحة في الفترة ما بين أكتوبر 2022 ويناير 2023 وتضمّن عنصرين رئيسيين: دعوة للحصول على الأدلة وسلسلة من أحداث مشاركة أصحاب المصلحة (يُشار إليها باسم "الأحداث" في هذا التقرير). يركز كلا عنصرَي البرنامج على خمسة مواضيع رئيسية.

في المجمل، كان هناك 100 رد على الدعوة للحصول على الأدلة، 60 منها من المنظمات و40 من الأفراد. أدار نائب الرئيس ما مجموعه 20 حدثًا بالحضور الشخصي وبشكل افتراضي؛ تم عقد سبعة منها بالحضور الشخصي في جميع أنحاء اسكتلندا. تم عقد الأحداث الـ 13 المتبقية عبر الإنترنت. حضر هذه الأحداث ما مجموعه 130 ممثلًا عن المنظمات و19 فردًا.

يقدم هذا الفصل من التقرير ملخصًا للمشكلات الرئيسية التي ظهرت عبر البرنامج لمشاركة أصحاب المصلحة. تحتوي الفصول الرئيسية من التقرير على مزيد من التفاصيل.

كان عدد من المواضيع الرئيسية واضحًا عبر الدعوة للحصول على الأدلة والأحداث وكذلك عبر مجموعات المشاركين. في كثير من الحالات، أثار المشاركون نفس المشكلات ضمن كل من المواضيع الخمسة قيد النظر. توجد قائمة بجميع الأسئلة المطروحة في الملحق الثاني في تقرير تحليل دعوة الحصول على الأدلة.

## النتائج الرئيسية حسب الموضوع

### الموضوع الأول - نهج يتمحور حول الأفراد

- بينما تحدّث بعض المشاركين للدعوة للحصول على الأدلة والأحداث عن نهج يتمحور حول الأفراد، أشار آخرون إلى نهج يقوده الأفراد. يتضمن النهج الذي يقوده الأفراد إشراك الأشخاص بشكل أكبر وكان هو الصياغة المفضلة لبعض المشاركين.

- كان الموضوع الأكثر ذكرًا هو العمل مع الأشخاص الذين لديهم تجارب سابقة وتجارب حالية لتبادل معارفهم ومن ثمَّ إسهامهم في عمليات التفتيش والتنظيم. لتحقيق ذلك، من الضروري أن يشارك الأفراد في عملية صنع القرار، وأن يكونوا في مركز أنظمة التفتيش والتدقيق والتنظيم. من المهم أن تكون المشاركة ذات معنى. ستكون ثمة حاجة إلى مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال وطرق التفاعل المختلفة لضمان شمول الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية والدعم.
- دعت أقلية كبيرة<sup>1</sup> إلى المشاركة المباشرة لأولئك الذين لديهم تجربة سابقة في التصميم المشترك لأدوات المشاركة أو تطوير إطار التفتيش، يشمل مجالات مثل وضع المعايير وصياغة الأسئلة التي سيطرحونها بأنفسهم في أثناء عملية التفتيش.
- تمت الدعوة بشكل شائع إلى نهج بناء العلاقات أو بناء الشراكة في الأحداث لدعم الأشخاص لتقديم إسهاماتهم.
- عند الإشارة إلى طرق التواصل مع الذين لديهم تجارب سابقة وتجارب حالية، وجدت تعليقات إيجابية حول استخدام النهج النوعية (مثل اللجان أو ورش العمل).
- تشمل الطرق الأخرى لتمكين المشاركة الاستعانة بمؤيدين مستقلين للحصول على الدعم والتوجيه واستخدام لغة أسهل في صياغة المستندات، كما أثيرت مخاوف بشأن النقص الملحوظ في إمكانيات الوصول إلى خدمات الدعوة، ونقص المعلومات أو التثقيف حول ما يمكن توقعه من خدمات الرعاية.

## الموضوع الثاني - ما يلزم خضوعه للتفتيش والتدقيق والتنظيم

- رأى غالبية المشاركين أنه يوجد خدمات لا تخضع في الوقت الحالي للتفتيش والتدقيق والتنظيم اللازم (س2). اقتبس الاستشاريون مجموعة واسعة من الخدمات، لكن لم يتم ذكر سوى عدد قليل منها بشكل متكرر (س2أ). تمت الإشارة إلى الخدمات التي يقدمها المساعدون الشخصيون (PAS) بشكل متكرر، على الرغم من أن عددًا قليلاً من المشاركين عارضوا المزيد من التدقيق في أمور المساعدین الشخصيين لأن توليهم هذا الدور قد يكون أقل احتمالاً، كما تمت الإشارة إلى الخدمات غير المسجلة التي تقدم دعم الرعاية الاجتماعية والتي تقع خارج متطلبات التنظيم على أنها بحاجة إلى مزيد من التدقيق، مع تقديم مجموعة واسعة من الأمثلة.
- عندما سُئلوا عن سبب خضوع هذه الخدمات للتفتيش والتدقيق والتنظيم (س2ب)، اعتقدت أقلية كبيرة أن جميع الخدمات ينبغي أن تخضع لنفس المستوى من التفتيش والتدقيق والتنظيم لضمان اتساق المعايير وضمان تقديم جودة عالية من الرعاية. كان يُعتقد أيضًا أن هذا سيؤدي إلى تحسين معايير الرعاية والدعم

<sup>1</sup> تشير "الأقلية الكبيرة" إلى وجهة نظر قدمها ما بين 25% و50% من المشاركين في سؤال ما؛ راجع قسم المنهجية للحصول على شرح للمصطلحات الكمية الأخرى المستخدمة.

للأشخاص الذين يستخدمون دعم الرعاية الاجتماعية. من المتوقع أن يساعد المزيد من التفتيش أو التنظيم في الدفع للتحسينات وتشجيع أفضل الممارسات عبر الخدمات، كما تم أيضاً اعتبار زيادة السلامة ميزة.

- كان يُنظر إلى Care Inspectorate على أنها المنظمة الأكثر ملاءمة لتحمل مسؤولية إجراء التفتيش والتدقيق والتنظيم (س2ج)، إذ تتحمل هذه الهيئة بالفعل مسؤولية جودة تقديم الرعاية والتحسينات على مجموعة متنوعة من الخدمات المحددة. اقترحت أعداد أقل هيئات أخرى يمكن أن تتحمل المسؤولية مثل أصحاب الأعمال ومقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية (في دور المشاركة)، ومجلس الخدمات الاجتماعية الاسكتلندي (SSSC) (على سبيل المثال لملاءمة الأفراد المراد توظيفهم) والحكومة الاسكتلندية.

### الموضوع الثالث - طريقة إجراء عمليات التفتيش والتدقيق والتنظيم

- انقسمت الآراء بشدة حول ما إذا كان ينبغي على نفس الجهة التنظيمية التفتيش على جميع الخدمات (س3)؛ وأجابت أعداد متساوية تقريباً من المشاركين بـ "نعم" و"لا". كانت الفائدة الرئيسية التي حددها المؤيدون هي أن هذا من شأنه أن يقدم نهجاً متسقاً أو مبسطاً للتنظيم. شملت الفوائد الأخرى الحد من الارتباك بشأن مسؤوليات محددة. هذا من شأنه أن يؤدي إلى استخدام أكثر كفاءة للموارد، على الرغم من أن أقلية كبيرة لن تدعم سوى جهة تنظيمية واحدة إذا حافظت القوى العاملة لديها على نطاق واسع من المعرفة المتخصصة عبر الخدمات المختلفة.
- ضمن أولئك الذين عارضوا وجود نفس الجهة التنظيمية، كان السبب الرئيس المقدم هو أنه سيكون من الصعب جداً وجود جهة تنظيمية واحدة تتمتع بالانتشار والعمق اللازمين للمعرفة والمهارات والخبرة. كما تم اعتبار تميز الصحة والعمل الاجتماعي والرعاية الاجتماعية. مع ذلك، فقد تم اقتراح نهج محسن للشراكة بين الجهات التنظيمية كحل بديل.
- لكن لم توافق أغلبية كبيرة على ضرورة وجود جهات تنظيمية متنوعة للتفتيش والتحسين (س4). ضمن المشاركين الذين لم يؤيدوا ذلك، كان السبب الرئيس هو أن التفتيش والتحسين مرتبطان، كما كان يوجد شعور بأن المفتشين هم الأقدر على تقديم الدعم التحسيني للخدمات التي تقدم دعم الرعاية الاجتماعية إذا تم إجراء عمليات التفتيش بطريقة داعمة. كذلك وجود أكثر من جهة تنظيمية قد يؤدي إلى اختلاف أولويات خطط التطوير والتحسين.
- من بين أولئك الذين يؤيدون وجود جهات تنظيمية مختلفة، كان ينظر إلى ذلك على أنه يساعد على ضمان التحسين (على سبيل المثال، كان من المتصور أن التحسينات تحدث بسبب مجموعة متنوعة من العوامل وليس نتيجة لعمليات التفتيش فحسب).

- أما فيما يتعلق بضمان أن تكون عمليات التنظيم والتفتيش مدعومة بالالتزام بتحسين الخدمات (س5)، فقد قال المشاركون إن الجهات التنظيمية والمفتشين يجب أن يعملوا بشكل تعاوني مع مقدمي الرعاية الاجتماعية ودعم القوى العاملة، والأشخاص الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية، والخدمات التي تقدم دعم الرعاية الاجتماعية وغيرها من الهيئات التنظيمية. وقالوا أيضاً إنه ينبغي التعامل مع عمليات التفتيش والتحسينات بطريقة داعمة لتخفيف القلق. تمت الدعوة إلى التركيز على التحسين المستمر: على سبيل المثال، من خلال المتابعة من ناحية التقديم المنتظم للملاحظات والمراجعات والمراقبة. تمت التوصية بتنفيذ الممارسات الجيدة فضلاً عن التمويل وتوفير الموارد.
- أكد المشاركون أيضاً اتفاقهم على أن التنظيم والتفتيش والتدقيق يجب أن يركز على التحسين المستمر للخدمات (س6). كانت توجد دعوات لتوضيح التوقعات وتبادل الممارسات الجيدة، إلى جانب التعاون الوثيق مع مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية. كانت توجد أيضاً دعوات للتركيز على تلبية احتياجات الأشخاص الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية. أثيرت مرة أخرى المشكلات المتعلقة بتوفير الموارد لإجراءات التحسين.
- إذا حدث خطأ ما في إحدى الخدمات (س7)، رغب المشاركون في رؤية إجراء واضح للإبلاغ عن المشكلات، خاصة بالنسبة إلى الأشخاص الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية.
- كانت توجد توصيات لتوفير الحلول وتنفيذها، إلى جانب الإجراءات والتغييرات المناسبة لحل المشكلات. على الرغم من ذلك، رأى المشاركون أن عمليات التحقيق ينبغي أن تكون على مستوى مناسب أو متناسب اعتماداً على المشكلة المثارة. اعتُبر أن المساءلة أمر مهم، على الرغم من أنه ينبغي ألا تتواجد ثقافة "إلقاء اللوم". كان يُعتقد أن النهج التعاوني لحل المشكلات مع الخدمات التي تقدم دعم الرعاية الاجتماعية هو الأفضل حيثما أمكن ذلك، إلى جانب اتخاذ الإجراءات العلاجية في الوقت المناسب. بعد الحل، تم تأييد معرفة المراجعات بقوة بالإضافة إلى تقديم تدابير وقائية للحد من تكرار حدوث المشكلات.
- كان يُنظر إلى مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية في الغالب على أنهم مسؤولون عن إجراء التحسينات (س8)، إذ يُنظر إليهم على أنهم يتحملون مسؤولية الترتيبات وتقديم خدماتهم. تم ذكر مديري مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية بشكل أقل، كما تم ذكر الجهات التنظيمية في سياق تقديم الدعم والتوجيه. أشارت أقيليات كبيرة أن موظفي الخطوط الأمامية الذين يقدمون دعم الرعاية الاجتماعية، وأولئك الذين لديهم تجارب سابقة وتجارب حالية (كمصدر للمعرفة لإجراء التحسينات) والسلطات المحلية كان لهم دور أيضاً.
- تواجدت أيضاً دعوات لجميع الأشخاص المعنيين بتقديم دعم الرعاية الاجتماعية ليكون لهم دور في عمليات التحسين.

- من أجل ضمان فعالية الهيئات التنظيمية (س9)، تم ذكر الملاحظات الواردة من الخدمات ومقدمي الرعاية الاجتماعية الذين يقدمون دعم الرعاية الاجتماعية في أغلب الأحيان، مع ذكر عدد أقل من الملاحظات الواردة من أولئك الذين لديهم تجارب سابقة وتجارب حالية.
- تمت الدعوة إلى ضرورة الانفتاح والشفافية والتواصل بشأن أنشطة الجهات التنظيمية (مثل تقديم المراجعات والتقارير)، كما تم اقتراح إجراء تدقيق مستقل إلى الجهات التنظيمية، بجانب الحاجة إلى الأدلة والبيانات (مثل تحليل تقارير التفتيش).

## الموضوع الرابع – طريقة التأكد من عمل الأنظمة

- حدد المشاركون عددًا من الطرق لضمان حصول الأشخاص على المعلومات التي يحتاجون إليها حول طريقة أداء مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية، لدعم اتخاذ القرار بشأن الرعاية والدعم (س10). تضمنت هذه التقارير تقارير التفتيش التي يمكن للجميع الوصول إليها وتتضمن نسجًا موجزة وسهلة القراءة بمجموعة من التنسيقات والقنوات المختلفة. تواجدت أيضًا طلبات بالزام مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية بنشر أحدث تقرير لعمليات التفتيش وتقديمها. تم اقتراح موقع إلكتروني عام واحد المصدر يوفر جميع المعلومات المطلوبة. في المواقع الإلكترونية الحالية التي توفر المعلومات، يجب أن يتم وضع علامة واضحة على ذلك وتوفير إشارات مرجعية إلى مصادر أخرى للمعلومات. إن مشاركة الأشخاص الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية وأسره من شأنه أن يساعد أيضًا في ضمان حصولهم على المعلومات المطلوبة التي يحتاجون إليها. تم تحديد مجموعة واسعة من المعلومات حسب الضرورة (س11).
- أوضح المشاركون عددًا من الطرق التي يمكن من خلالها تحسين عملية جمع البيانات ومشاركتها (س12). تواجدت إشارات إلى نظام أو منصة رقمية واحدة للمساعدة في تقليل التكرارات والأعباء الإدارية، وتحسين الاتساق في جمع البيانات وتبسيط جمع البيانات ومتطلبات الإبلاغ. يرغب بعض المشاركين في رؤية استراتيجية رقمية وطنية تسمح بتحسين الاتصالات وتبادل المعلومات. يمكن أن يساعد ذلك أيضًا بذل المزيد من العمل التعاوني والتأكد من أن جميع البيانات في متناول جميع المستخدمين.
- أشار المشاركون إلى بعض المخاوف بشأن جمع البيانات ومشاركتها، على سبيل المثال؛ عدم إمكانية التشغيل الحالي بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة والتمويل اللازم لإنشاء نظام واحد لجمع البيانات،
- كما حدد المشاركون عددًا من الطرق التي يمكن من خلالها لعمليات التنظيم والتفتيش والتدقيق أن تدعم الممارسات الجيدة للأشخاص الذين يحصلون على الرعاية والدعم (س13)، وللأشخاص العاملين في قطاع الرعاية الاجتماعية (س14)، ولمقدمي خدمات دعم الرعاية الاجتماعية (س15). شملت هذه الطرق تعريف الممارسات الجيدة وتحديدها وتسليط الضوء عليها والتركيز بشكل أكبر على الإيجابيات وبدرجة أقل على السلبيات في عملية التفتيش. تواجدت أيضًا رغبة لدى المفتشين في التركيز على تطوير

- الممارسات القائمة على العلاقات ودعم النتائج الإيجابية، مع المزيد من التعاون والدعم للمنظمات.
- كان من المهم إشراك الأشخاص الذين يتلقون دعم الرعاية الاجتماعية وأسرههم في التصميم المشترك لعمليات التفتيش والتدقيق والتنظيم.
- تواجدت أيضًا دعوات للتأكد من أن تدريب القوى العاملة في مجال الرعاية والدعم الاجتماعي يزود الأشخاص بالمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بفعالية،
- كما تمت مراعاة أن إحداث تغيير ثقافي بحيث تمثل عمليات التفتيش والتدقيق والتنظيم فرصة للتفكير في التحديات والنجاحات والتعلم؛ إذ كانت ثمة حاجة إلى التركيز بشكل أكبر على الإيجابيات.
- كان يُنظر إلى ضمان دعم مقدمي الرعاية لمتطلبات تدريب الموظفين وتوفير إمكانية الوصول إلى تدريب عالي الجودة والتطوير المهني المستمر، على أنه أمر مهم للعاملين في قطاع الرعاية الاجتماعية.
- تواجدت دعوات لتبني دور أكثر تعاونًا بين الجهات التنظيمية ومقدمي الرعاية، مع تقديم الدعم بشكل مستمر خارج نظام التفتيش. إن هذا من شأنه أن يساعد على بناء علاقات جيدة وبناء رؤية أكثر إيجابية للتفتيش والتدقيق والتنظيم.
- أخيرًا، وجدت طلبات لاتباع نهج متسق في التفتيش والتدقيق والتنظيم.

## الموضوع الخامس - طريقة دعم أنظمة التفتيش والتدقيق والتنظيم للقوى العاملة

- ثمة حاجة للتأكد من أنه من السهل الانضمام إلى الرعاية الاجتماعية ودعم القوى العاملة، وذلك من خلال عملية تسجيل بسيطة وشفافة ومعلومات واضحة حول متطلبات أي مؤهلات. تواجدت بعض الدعوات تبحث عن مزيد من الدعم للرعاية الاجتماعية ودعم القوى العاملة. تضمنت الاقتراحات تقديم تمويل إضافي لمساعدة العمال على تحقيق المؤهلات الإلزامية والدعم من مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية من ناحية التدريب والحصول على المؤهلات. تم أيضًا اقتراح أن يوجد إلزام على مقدمي دعم الرعاية الاجتماعية لضمان تسجيل الموظفين وحصولهم على المؤهلات المطلوبة.
- تواجدت طلبات لتوفير المزيد من المرونة فيما يتعلق بالمؤهلات وما يعادلها، مع الامتثال المستمر للمعايير. في الوقت الذي تواجدت فيه دعوات لوضع معايير دنيا متنسقة عبر قطاع الرعاية، تواجدت بعض التعليقات حول الحاجة إلى التناسب، استنادًا إلى العمل/الدور الذي يتم الاضطلاع به. توجد اختلافات في المتطلبات التنظيمية، فقد ظهر شعور بأن العمل الوثيق بين مختلف الجهات التنظيمية من شأنه أن يساعد على ضمان الاتساق.



- كان يوجد اتفاق عام على ضرورة قيام المنظمات والهيئات التنظيمية بوضع أنظمة تشمل جميع العاملين في قطاع الرعاية الاجتماعية، قبل عملية التفتيش وفي أثنائها وبعدها. هذا من شأنه أن يساهم في تحسين النتائج داخل القطاع بالإضافة إلى بناء بيئة عمل أكثر إيجابية وتشجيع الآخرين على العمل داخل القطاع. يُنظر إلى عمليات التفتيش والتدقيق والتنظيم على أنها مهمة، وتواجهت بعض الطلبات تبحث عن مزيد من التركيز على التعاون والتقييم الذاتي والنتائج وتبادل الممارسات الجيدة. هذا من شأنه أن يساعد في تقليل أي قلق مرتبط بعملية التفتيش.