التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
تغيير طريقة الحوار عن التطعيم

الإشراف الداعم

دليل المشرفين على عمال الاستقبال في التطعيم

EMORY UNIVERSITY
CDC Centers for Disease Control and Prevention
JOHNS HOPKINS Center for Communication Programs
BILL & MELINDA GATES foundation
unicef for every child
World Health Organization
Maternal and Child Survival Program
USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE
JSI John Snow, Inc.
IPA International Pediatric Association Every Child · Every Age · Everywhere
Gavi The Vaccine Alliance

المحتويات

II المحتويات

IV شكر وتقدير

1 مقدمة

2 نظام الإشراف الداعم
3 الغرض من هذا الدليل ونطاق استخدامه
3 أهداف هذا الدليل
4 كيفية استخدام دليل الإشراف الداعم

5 الفصل الأول: تحسين جودة خدمات التطعيم المعتادة

6 نظرة عامة على برنامج التطعيم
7 تقديم خدمات تطعيم عالية الجودة
7 أدوار ووجهات نظر عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية والمشرفين
9 أهم الدروس المستفادة من الفصل الأول

10 الفصل الثاني: ما أهمية الإشراف الداعم

11 تقييم أسلوب الإشراف لديك
13 ما هو الإشراف الداعم؟
14 الغرض من زيارة الإشراف الداعم
14 الإشراف التقليدي مقابل الإشراف الداعم
16 فوائد الإشراف الداعم
17 خصائص المشرف الداعم الناجح
18 الأسئلة الخمسة للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم من أجل الإشراف الداعم
20 أهم الدروس المستفادة من الفصل الثاني

21 الفصل الثالث: مهارات التواصل في الإشراف الداعم

22 مهارات التواصل بين الأفراد للإشراف الداعم
26 تقديم تعليقات بناءّة
29 أهم الدروس المستفادة من الفصل الثالث

30 الفصل الرابع: التواصل بين أفراد الإشراف الداعم بشأن التطعيم

31 أهمية التواصل بين الأفراد
32 الإشراف الداعم لعمال الاستقبال الموجودين في المجتمع
33 الإشراف الداعم اليومي للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (العاملون الموجودون في المنشأة)
34 الإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في سياق الإشراف المتكامل
35 زيارات الإشراف وتقييم التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم
40 أهم الدروس المستفادة من الفصل الرابع

41 الفصل الخامس: التوجيه والتدريب

42 ما هو التوجيه؟
44 ما هو التدريب؟
44 الدعم والتدريب بين النظراء
45 أهم الدروس المستفادة من الفصل الخامس

46 الفصل السادس: تعزيز التحفيز

47 ما هو التحفيز؟
48 مؤشرات ضعف التحفيز وضعف الأداء
48 استراتيجيات لتحفيز عمال الاستقبال
51 المنظومة الصحية والتعرف المعتمد على المجتمع
54 تجنب مُثبطات الهمم
55 أهم الدروس المستفادة من الفصل السادس

56 الموارد التكميلية

58 الملحق أ. نصائح لتوجيه العاملين نحو تحسين الجودة

59 الملحق ب. تحسين المناخ العام في مكان عملك من خلال القيادة الرشيدة

60 الملحق ج. ست نصائح لنجاح إشراف عمال الاستقبال

62 الملحق د. عينة قائمة الإشراف الداعم للبرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI)

68 الملحق هـ. قائمة التقييم الذاتي للإشراف الداعم للمشرفين

هذا المورد

هذا المورد متاح على الإنترنت على العنوان التالي:

ipc.unicef.org

يمكن طلب نسخ من هذا المستند، بالإضافة إلى مواد التواصل بين الأفراد إضافية بشأن التطعيم، من منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) والشركاء:

منظمة اليونيسيف

3 United Nations Plaza

New York, NY 10017

الهاتف: +1-212-326-7551

البريد الإلكتروني: IPC@unicef.org

© 2019 UNICEF

ترحب منظمة اليونيسيف والشركاء بطلبات الحصول على إذن يسمح باستخدام موارد "التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" أو إعادة إنتاجها أو ترجمتها، سواءٌ أكان جزئيًا أو كليًا.

المحتوى وعرض المواد التي بهذا المورد وبحزمة التواصل بين الأفراد لا يمثلان التعبير عن رأي أيًا كان من جانب اليونيسيف والشركاء.

الاستشهاد المقترح: صندوق منظمة الأمم المتحدة للطفولة، "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم"، اليونيسيف، نيويورك، 2019.

للمزيد من المعلومات أو لإبداء التعليقات، يُرجى مراسلة IPC@unicef.org

شكر وتقدير

إن حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (IPC/I) هي نتاج عمل شاق وجهود تعاونية بذلتها العديد من المؤسسات والأفراد والذين بدون مساعدتهم، وتوجيهم، ودعمهم لما كان ذلك العمل ممكنًا.

تود اليونيسيف أن تشيد بمساهماتهم في هذه المبادرة المهمة وتعرب عن امتنانها لجميع الذين دعموا إعداد الحزمة من خلال وقتهم وخبراتهم.

شكر خاص للمجموعة الاستشارية العالمية وعمال الاستقبال من مختلف أنحاء العالم الذين ساهموا في إعداد الحزمة.

أعضاء المجموعة الاستشارية الدولية في مبادرة التواصل بين الأفراد (IPC) العالمية

مولي أبروسيز، BMGF

هارديب ساندهو، CDC

سوزان ماكي، GAVI

ليزا مينينج، منظمة الصحة العالمية (WHO)

جيهلميل باهل، منظمة الصحة العالمية (WHO)

مايك فافين، مجموعة Manoff Group

لورا شيمب، John Snow Inc.

بيل جلاس، CCP

سعد عمر، جامعة إيموري

دكتور ستيفنز هودجينز، جامعة ألبرتا، كندا

ناثان بينكوفسكي، Bull City Learning

دكتور نافين ثاكير، IPA

بنيامين هيكلير، اليونيسيف (UNICEF)

كيتان تشيتنز، اليونيسيف (UNICEF)

تومي لولاجينين، اليونيسيف (UNICEF)

كلوديا فيفاس، اليونيسيف (UNICEF)

فريق مشروع JHU

سانيانتهي فيلو، وجيفاني كابينيس، وسايتلين لوهير، وأمريتا جيل بيلي، ورون هيس، وجاي تشوك، ومايكل كرافن، وبيل جلاس. قائمة الآخرين الذين أسهموا تشمل روبالي ليماي، وآن بالارد، ومارك بيسير، وميسي يوزيبو، وكورال هوكز.

شكر وعرفان إلى المكاتب الميدانية التابعة إلى CCP وإلى المنظمات الشقيقة في نيجيريا وباكستان وأوغندا وإثيوبيا والهند وCHIP Pakistan على دعمهم أثناء البحث الأولي وفي مراحل الاختبارات المسبقة الخاصة بالحزمة.

فريق اليونيسيف

عطية قازي، وتشيكوندي خانجاموا، وأنيسور ريهمان، وروفوس إيشوشي، وكينيدي أونجواي، وعائشة دوراني، وروبو بولتر، وفيوليتا كوجوكارو، وجوناثان ديفيد شديد، وجوهاري راندیمبیفولونا، وناتالي فول، وديبا ريسال وبوكهاريل، وهيلينا باليستير ماريو موسكيورا، وسفيتلانا ستيفانيت، وسيرجو تومسا، ودانيال نجيميرا، وفازال أثير، وفينست بيتيت، وكارولينا راميريز، وألونا فولينسكي، وهانا ساره ديني، وبنيامين شريبر، ورافائيل أوبريجون، وديانا سمر، وروبين ناندي، ولواي بيرسون، وستيفن بيترسون.

سليمان مالك، اختصاصي الاتصال من أجل التنمية، مقر اليونيسيف، نيويورك، الولايات المتحدة. قائد فريق اليونيسيف

تمهيد

انخفضت في العقود الأخيرة وفيات الأطفال انخفاضًا كبيرًا. تمثل اللقاحات أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الصحة عن طريق حماية الأطفال والكبار من الأمراض التي كانت في السابق من أسباب التشوه والموت. لقد تم القضاء على آفة الجدري وبقي شوط أخير على استئصال شلل الأطفال، بالإضافة إلى التخلص من الكزاز لدى الأمهات والمواليد. وعلى الرغم من توافر اللقاحات، إلا أن العديد من البلدان تواجه قيودًا مستمرة في تحقيق التحصين الشامل. ومن بين التحديات الرئيسية ضمان استدامة الطلب على التحصين على مستوى الأسرة ومستوى المجتمع. تتمثل القيمة التي يضعها أعضاء المجتمع في التطعيم في أنه من العوامل الرئيسية التي تساهم في الصحة الجيدة. خطة العمل العالمية للقاحات (2011–2020) تقر بأهمية سلوكيات المجتمع وممارساته، وفق ما تقرر في إحدى النتائج الاستراتيجية الست: "فهم الأفراد والمجتمعات لقيمة اللقاحات والحرص على طلب التطعيم لأن كلا الأمرين حق لهم ومسؤولية تقع على عاتقهم".

على الرغم من أن معظم الأطفال يحصلون على اللقاحات الموصى بها، إلا أنه ما زال عدد كبير من الأطفال لا يحصلون عليها: ما يقرب من 20 مليون طفل على مستوى العالم لا يحصلون على جدول لقاحات الطفولة الضرورية بالكامل. والأسباب وراء ذلك معقدة ومركبة. في بعض الأماكن، يكون من الصعب الوصول إلى الخدمات الصحية وإن تم الوصول إليها ربما لا تكون مناسبة ومريحة للمستخدمين و/أو لا تكون موثوقة. في بعض الحالات، قد تتسبب سلوكيات عامل الصحة في الحد من الاستفادة من خدمات التحصين. قد تكون تجارب مقدمي الرعاية وتجارب الأطفال مع خدمات التطعيم غير مرضية لأسباب متنوعة وهذا يوضح السبب في أن الكثير من الأطفال الذين يحصلون على الجرعة الأولى من اللقاحات (مثل BCG أو DTP1) يتخلفون عن باقي الجرعات. في بعض الحالات، لا يتناول الأطفال اللقاحات الموصى بها بسبب وجود شواغل ومفاهيم مغلوطة عن اللقاحات لدى آبائهم أو الأوصياء عليهم، أو أنهم يفتقرون إلى المعلومات التي توضح فوائد اللقاحات، أو أنهم لا يدركون ما يزمهم فعله حتى يتم تطعيم أطفالهم وحمايتهم.

يعد عمال الاستقبال ومن ضمنهم الاختصاصيون الموجودون بالمرافق الصحية وعمال صحة المجتمع والمتطوعون بالمجتمع من المصادر المهمة التي تقدم معلومات عن التحصين. يوضح البحث أن عمال الاستقبال هم مصدر المعلومات الأكثر تأثيرًا بشأن اللقاحات بالنسبة لمقدمي الرعاية وأسر الأطفال. ونظرًا لدور عمال الاستقبال المهم في تقديم المعلومات الأساسية عن خدمات التحصين، يجب أن تتوفر لديهم مهارات فعالة للتواصل بين الأفراد. وهم أيضًا بحاجة إلى أن يتمتعوا بسلوكيات إيجابية تجاه الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمة وتجاه عملهم، وكذلك في حاجة إلى فهم أهمية التواصل وإلى القدرة على العمل في بيئة تمكّنهم من التواصل بفاعلية لبناء الثقة والطمأنينة. عندما يكون عمال الاستقبال متمتعين بالمهارات ذات الصلة ومزودين بدعم من مشرفيهم، يمكن أن يكون فعالين للغاية في التأثير على المواقف وتعزيز عدد مستخدمي خدمات التحصين. في جميع البلدان، يشارك عمال الاستقبال في الحوار، وشحذ همم القادة المجتمعيين وتزويد المجتمعات بالخدمات الصحية والمعرفة حول الممارسات الصحية. ومع ذلك، ما تزال مهارات التواصل بين الأفراد المحدودة لدى عمال الاستقبال تشكل تحديًا وتتطلب بذل جهود مُركزة لتعزيز قدرتهم على التواصل بفعالية مع مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع الذين يقدمون الخدمات لهم، كما أن وجود نظام يدعم ممارسة هذه الكفاءات المهمة ويقيّمها أمر حيوي.

إن اليونيسيف، بالتعاون مع مؤسسة بيل أند ميليندا جيتس (BMGF)، ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC)، وجامعة إيموري، وتحالف اللقاحات (GAVI)، والجمعية الدولية لطب الأطفال (IPA)، وشركة جون سنو (JSI)، والبرنامج الرئيسي للبقاء على قيد الحياة للأم والطفل التابع للوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ومنظمة الصحة العالمية (WHO) والشركاء الآخرين، لا يزالون ملتزمين بسد الفجوة عن طريق تسهيل عملية تمكين من خلال إعداد حزمة "تواصل بين الأفراد للتطعيم" شاملة وإطلاقها.

يسر اليونيسف وشركائها طرح "حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم" هذه ودعوة مديري البرامج القومية وشبه القومية والشركاء وعمال الاستقبال لتكييف هذه الحزمة مع سياقهم المحلي واستخدامها كدليل يوجه عملهم مع مقدمي الرعاية والمجتمعات. توجد مجموعة من الموارد في الحزمة، بما في ذلك دليليّ المشارك والمُيَسّر، ودليل خاص بالتكيف، ودليل حول الإشراف الداعم، والأسئلة الشائعة، وبطاقات فلاش، ومقاطع فيديو، ومساعدات عمل صوتية، وتطبيق هاتف محمول، وإطار مراقبة وتقييم (M&E). تتوفر هذه الموارد عبر الإنترنت (IPC.UNICEF.Org)، ودون الاتصال بالإنترنت بأربع لغات عالمية. يؤمل من خلال هذه الحزمة والنُهج ذات التصميم التعليمي أن يحسّن عمال الاستقبال قدرتهم على التواصل الفعال وأن ينجحوا في حث مقدمي الرعاية وتشجيعهم على طلب خدمات التطعيم وغيرها من الخدمات الصحية، وأن يتفهموا مشاعر مقدمي الرعاية، وأن يستخدموا الخدمات الاستشارية في معالجة الأسئلة والشواغل، وأن يشاركوا بوضوح الرسائل الأساسية المتعلقة بالمراحل العمرية لتناول اللقاحات المقبلة وأهميتها وكذلك المعلومات العملية عن مكان وموعد تناول هذه اللقاحات.

تقدم اليونيسيف أيضًا الشكر إلى الشركاء والزملاء والمجموعة الاستشارية على المساهمة بالوقت والخبرة والتجربة في إعداد هذه الحزمة. شكر خاص لمركز برامج التواصل بجامعة جونز هوبكنز لمساعدته في إعداد الحزمة، ولزملاء اليونيسيف الإقليميين والزملاء القُطريين وعمال الاستقبال على دعمهم وتعليقاتهم القيّمة وتعاونهم في إعداد الحزمة. من خلال هذه الشراكة والدعم، تواصل اليونيسيف تعزيز قدرة الموظفين والمؤسسات والفرق العاملة في مجال التطعيم مما يساعد المجتمعات في إدراك قيمة خدمات التطعيم والثقة فيها وزيادة الوعي بالحق في الحصول عليها.

مقدمة

مقدمة

المشرفون مسؤولون عن العديد من جوانب برامج التطعيم، بما في ذلك ضمان بيئة عمل منتجة وآمنة وصحية. غالبًا ما يخطط المشرفين للأنشطة ويراقبونها؛ وينفذون الأنظمة والسياسات والإجراءات ويطبقونها؛ ويعينون المهام. كما يقوم المشرفون بالتدريب والتوجيه وتقديم المشورة والمتابعة وتقييم أداء الفريق. من الممكن أن يقوموا بهذه الأدوار في مواقع عملهم في أوطانهم أو عبر زيارات مخصصة لأي مواقع في منظومة الصحة الخارجية.

التواصل بين الأفراد (IPC) هو تفاعل ثنائي بين شخصين، شفوي وغير شفوي، يشمل مشاركة المعلومات والمشاعر بين الأفراد أو في شكل مجموعات. *يعتمد التواصل بين الأفراد على الحوار والتبادل التعاونيين، ومن خلالهما، يُستخدم لبناء علاقات قوية والحفاظ عليها.*

هذا الدليل مصمم لمساعدة مشرفي عمال الاستقبال في مجال التطعيم على إضافة المزيد من المهارات والموارد إلى مجموعة المهارات والموارد التي يتميزون بها لضمان المساهمة الفعالة للتواصل بين أفراد عمال الاستقبال في فهم التطعيم واستكماله. لأغراض هذا الدليل، فإن عمال الاستقبال هم عمال الخدمات الميدانية ومقدمو اللقاحات والعاملون في مجال الصحة الإكلينيكية الذين لديهم اتصال مباشر بمقدمي الرعاية أو أفراد المجتمع بشأن موضوع التطعيم. سوف تدعم المفاهيم المقدمة هنا المشرفين في جهودهم الرامية إلى مواجهة التحديات المستمرة أمام التواصل الفعال بين الأفراد وكذلك الجوانب الأخرى للتطعيم. يركز المحتوى على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (IPC/I) واستخدام الإشراف الداعم للتغلب على التحديات التي يمكن مواجهتها من خلال توفير بيئة عمل أكثر دعمًا وتركيزًا على العاملين. على وجه الخصوص، يركز المحتوى على المهارات "الشخصية" المهمة التي يحتاج إليها المشرفون الخبراء للتعامل مع الناس بنجاح ولتحقيق نتائج تقديم خدمة فعّالة وعالية الجودة. تستند المهارات والمعرفة والتوجهات والأفكار المقدمة في هذا الدليل إلى مبادئ التواصل بين الأفراد والإشراف الداعم. سيوضح الدليل طرقًا مبتكرة لحل المشاكل من خلال الإشراف الداعم، باستخدام نُهُج مثل التعزيز الإيجابي وتنمية القدرات لدعم وتحفيز عمال الاستقبال، وهو ما يؤدي إلى تحسين أداء عمال الاستقبال ورضاهم عن عملهم، وكذلك تحقيق أهداف البرنامج بشكل أكبر.

يستخدم عمال الاستقبال التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، والترويج، والتعبئة المجتمعية، والمناصرة، وأنشطة التطعيم المعتادة الأخرى. يظهر التفاعل الجيد بين مقدمي الخدمة ومقدمي الرعاية لتحسين فهم التطعيم واستكماله. يؤدي المشرفون دورًا رئيسيًا في ضمان استخدام عمال الاستقبال التواصل الجيد بين الأفراد باستمرار في هذه التفاعلات.

يمكن تعريف الإشراف الداعم على أنه عملية توجيه العمال ومتابعتهم وتدريبهم لتعزيز الامتثال لمعايير الممارسة ولضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة. تسمح عملية الإشراف للمشرفين والخاضعين للإشراف بفرصة العمل كفريق واحد لتحقيق الأهداف والغايات المشتركة.

تلقي النتائج الرئيسية المستخلصة من الأبحاث الحديثة - مراجعة الوثائق ذات الصلة، والملاحظة، والمقابلات الشخصية - الضوء على الدور الذي يمكن أو يجب أن يقوم به الإشراف الداعم في التطعيم:

- تحسين الإشراف الداعم فرصة مهمة للغاية لتحسين قدرة عمال الاستقبال على زيادة فهم التطعيم.
- يجب أن تكون هياكل الإشراف الداعم قابلة للتكيف وأن تكون التعليقات فورية.
- يجب دمج الإشراف الداعم في الإشراف المعتاد.
- الإشراف الداعم عامل مهم للغاية في التعرف على عمال الاستقبال.

نظام الإشراف الداعم

يجب أن يشتمل نظام الإشراف الداعم، على الأقل، على المفاهيم التالية: فهم واضح للأدوار والمساهمات المتوقعة، والتدريس مع التشجيع، وتقدير المساهمات الإيجابية، وتوجيه حول كيفية التعامل مع المواقف الصعبة، ونهج يستخدم حلقة التعليقات الدوارة لتوفير المهارات والأدوات والحلول للتغلب على المشاكل.

التواصل الفعّال بين الأفراد ضروري لبناء ثقة المجتمع ومقدمي الرعاية في التطعيم ولضمان التقيد التام بجدول التطعيم. لكن غالبًا ما يذكر عمال الاستقبال غياب الإدارة والدعم الإشرافي للتواصل بين الأفراد كسبب لعدم قدرتهم على ممارسة مهارات التواصل الفعال بين الأفراد بفعالية فيما يتعلق بالتفاعلات مع مقدمي الرعاية بشأن تطعيم الأطفال.

ذكر عمال الاستقبال المشاكل التالية باعتبارها تحديات تعيق توفير التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم:

- **عدم توفر الوقت الكافي.** أثناء التطعيم المعتاد، كان لدى عمال الاستقبال قدر ضئيل جدًا من الوقت لقضائه مع كل مقدم رعاية أثناء التطعيم. يمكن أن تخلق جلسة التطعيم المكثفة الكثير من الضغوط العصبية لكل الحاضرين.
- **العمل المفرط.** بسبب نقص العمال الكبير في العديد من برامج الصحة والتطعيم، قد يشعر عمال الاستقبال بأنهم مطالبون بالقيام بالكثير جدًا من مهام العمل. يمكن أن يؤدي هذا إلى خلق ليس فقط ضغوط عصبية، ولكن أيضًا حالة من الاستياء. وقد تنعكس هاتين الحالتين على مقدمي الرعاية.
- **عدم كفاية تدريب التواصل بين الأفراد أو عدم استخدام النوع المناسب من ذلك التدريب.** غالبًا ما يعاني عمال الاستقبال من ضعف المهارات الخاصة التي من شأنها أن تحسِّن من تفاعلاتهم مع مقدمي الرعاية و/أو أنهم يحطون من أهمية التواصل بين الأفراد. عادةً ما يخصص تدريب التطعيم وقتًا ضئيلاً، أو لا يخصص أي وقت، للتواصل بين الأفراد، وأي وقت تدريب مخصص للتواصل بين الأفراد يشمل غالبًا ممارسة عملية وتعليقات غير كافية أو لا يشمل أي ممارسة عملية أو تعليقات حول استخدام المهارات التي تجري مناقشتها.
- **لا يبدو مهمًا،** لا سيما إذا كان ما يسأل عليه المشرفون فقط هو الخدمات اللوجستية والتغطية وأسلوب التطعيم الصحيح. في حالة عدم تقييم التواصل بين الأفراد أثناء الإشراف، ليس من المرجح أن يعتبر عمال الاستقبال التواصل بين الأفراد مكونًا مهمًا من مكونات خدمات التطعيم. بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما لا يكون عمال الاستقبال مدركين لمدى استفادتهم، بشكل شخصي ومهني، من استخدام مهارات فعالة للتواصل بين الأفراد.
- **غياب مواد الدعم المناسبة.** يمكن أن تساعد المواد المناسبة عمال الاستقبال على تزويد مقدمي الرعاية بالمعلومات التي يريدونها ويحتاجون إليها بطريقة تناسبهم.
- **حواجز اللغة.** قد لا يتحدث عمال الاستقبال لغة المجتمع الذي يعملون فيه، أو قد لا يعرفون كيفية نقل المفاهيم الفنية بطريقة يمكن لمقدمي الرعاية فهمها أو إدراكها.
- **عدم كفاية المعرفة حول اللقاحات والأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات.** لم يتلقَ بعض عمال الاستقبال معلومات كافية عن لقاحات البرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI) والأمراض التي تقي منها، و/أو لم تتم مراجعة وتأكيد وإدراج تلك المعلومات بالقدر الكافي.

الإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم يمكن أن يصنع فارقًا حقيقيًا في التفاعلات بين عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية، ومن الممكن أن يحسِّن هذا الفارق صحة العائلات والمجتمعات والدول - وأن ينقذ حياة بعض البشر.

الغرض من هذا الدليل ونطاق استخدامه

هذا الدليل مصمم لمساعدة المشرفين على دعم عمال الاستقبال لتحسين التواصل بين الأفراد في خدمات التطعيم. ويأخذ بعين الاعتبار ممارسات الإشراف الشائعة، وعوائق الإشراف، واحتياجات ومعلومات التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم. نظرًا لأنه ليس كل المشرفين على دراية أو يشعرون بأنهم مؤهلين لممارسة الإشراف الداعم، فإن هذا الدليل يشمل معلومات ونصائح حول الإشراف الداعم، تترجم محتويات برنامج التطعيم والخدمات الصحية.

> يمكن العثور على معلومات إضافية أكثر تفصيلاً حول الإشراف الداعم لبرامج التطعيم في *دورة الإدارة متوسطة المستوى لمديري البرنامج الموسَّع حول التطعيم، الوحدة 16: الإشراف الداعم بواسطة مديري البرنامج الموسَّع حول التطعيم*

هذا الدليل مصمم للدراسة الذاتية من قبل المشرفين الإقليميين على عمال الاستقبال، الذين يتعاملون مع مقدمي الرعاية والمجتمعات بشأن التطعيم. يمكن للمشرفين الموجودين في الإقليم أو المقاطعة أو المنشأة أن يستفيدوا جميعًا من محتواها. بينما تتم الإشارة إلى زيارات الإشراف، إلا أنه يجب على المشرفين في الموقع تنفيذ نفس استراتيجيات الإشراف الداعم.

قد يختار مدربو المشرفين (قبل الخدمة أو في الخدمة) تعديل الفصل الرابع وإدراجه: الإشراف الداعم على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم والمحتويات الأخرى حسب الاقتضاء في البرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI) أو تدريب الإشراف الداعم الصحي المتكامل.

أهداف هذا الدليل

أهداف هذا الدليل هي تزويد المشرفين بما يلي:

معلومات عن:

- مبادئ التواصل الفعّال بين الأفراد.
- التواصل الفعّال بين عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية والمجتمعات.
- التواصل الفعّال بين المشرفين وعمال الاستقبال.
- التواصل الفعّال حول أمان اللقاحات وكيف تقي اللقاحات من المرض.
- السبل المبتكرة لتنفيذ الإشراف الداعم لعمال الاستقبال من قِبل المشرفين.

الدعم لتطوير وتعزيز القناعات التالية:

- يستحق مقدمو الرعاية وأفراد المجتمع الاحترام والتعاطف والمساواة في الخدمات بصرف النظر عن الدين، أو العِرق، أو الأصل القومي، أو النوع، أو التعليم، أو الحالة الاجتماعية والاقتصادية.
- يؤدي عمال الاستقبال دورًا محوريًا في دعم نتائج صحة المجتمع الإيجابية.
- يؤدي عمال الاستقبال دورًا محوريًا في ضمان تلقي كل طفل للتطعيم طبقًا لجدول التطعيمات الذي توصي به منظمة الصحة العالمية (WHO).
- يقبل مقدمو الرعاية والمجتمعات أن اللقاحات آمنة وتقي من الأمراض (مخاطر ردود الفعل السلبية نادرة للغاية وأقل بكثير من مخاطر المرض الخطير والموت بسبب تلك الأمراض).

يتبع

الأساليب اللازمة للقدرة على:

- دعم وتوجيه التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم بفعالية لدى عمال الاستقبال، مع التركيز على تحسين تحفيز ومهارات العاملين.
- معاملة عمال الاستقبال باحترام وكرامة.
- تشجيع عمال الاستقبال على طرح الأسئلة وحل المشكلات.
- تخطيط وتنفيذ زيارات منتظمة للإشراف الداعم، تشمل توجيه اهتمام كافٍ إلى التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.
- تنفيذ الإشراف الداعم بصور مبتكرة حتى في سياق قيود الوقت والموارد.

كيفية استخدام دليل الإشراف الداعم

مشرفو عمال الاستقبال مدعوون إلى العمل من خلال هذا الدليل فصلاً بفصل، مع التوقف مؤقتًا حسب الاقتضاء لتنفيذ ما تعلموه. يمكن للمشرفين أيضًا اختيار التركيز على مجالات معينة من الإشراف الداعم، يرغبون في اتباعها أو تحسينها.

دليل الإشراف الداعم هذا هو أحد مكونات حزمة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم التي وُضعت لدعم جهود برنامج التطعيم المعتاد لتحسين تغطية التطعيم والحفاظ على معدلات التغطية العالية. نظرًا لأن التفاعل بين مقدم الرعاية ومقدم الخدمة يمكن أن يكون محددًا رئيسيًا في قرارات التطعيم الخاصة بمقدمي الرعاية، فإن التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم يركز بشكل خاص على مساعدة البرامج على ضمان أن تشجع هذه التفاعلات التطعيم.

تمرين: **التقييم الذاتي: "أين أنا الآن؟"**
سيساعدك هذا التمرين على إنشاء سجل سريع لممارستك الحالية للإشراف الداعم. الغرض منه أن يكون لاستخدامك الشخصي، حيث يمثل أداة تقييم ذاتي غير رسمية - مثل نوع من اللقطات، أو المذكرات اليومية، أو "الصورة الذاتية". من خلال الإجابة عن الأسئلة أدناه استنادًا إلى تجربتك الحالية، يمكنك التقاط صورة أساسية لموضع ممارستك للإشراف الداعم الآن. لاحقًا، في الفصل الرابع من هذا الدليل، عندما تضع قائمة تفصيلية للإشراف الداعم على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، قد ترغب في الرجوع إلى إجاباتك هنا، لمعرفة كيف تغير منظورك استجابةً للأفكار والأدوات الجديدة المقدمة في دليل الدراسة الذاتية هذا.

1. ماذا يعني الإشراف الداعم بالنسبة لك؟
2. ماذا كانت الأغراض الرئيسية لزيارتك الإشرافية الأخيرة؟
3. اذكر بعض الأمور التي تفعلها للتحضير لزيارة إشراف.
4. اذكر ما لا يقل عن خمسة أشياء لاحظتها كمشرف داعم في إشرافك الأخير على جلسة تطعيم، بما في ذلك التواصل بين الأفراد وممارسات تقديم الخدمات.
5. كيف استعرضت زيارتك الأخيرة مع العاملين عند الانتهاء؟ (يُرجى إعطاء مثال).
6. ما الخطوات التي تتخذها للتخطيط لزيارة عودة؟

تحسين جودة خدمات التطعيم المعتادة

الفصل الأول

©UNICEF/Pietrasik

الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- ذكر قيمة اللقاحات في الوقاية من الأمراض.
- تحديد تطعيم معتاد عالي القيمة.
- ذكر ثلاث طرق على الأقل يمكنهم من خلالها استخدام الإشراف الداعم للمساعدة في تحسين جودة خدمات التطعيم المعتادة.

نظرة عامة على برنامج التطعيم

إن مبادرة التطعيم التي قامت بها الحكومات ومنظمة الصحة العالمية (WHO) وشركاء آخرون من عام 1967 إلى عام 1977 أدت إلى القضاء على مرض الجدري. عندما بدأ ذلك البرنامج، كان المرض لا يزال يهدد 60% من سكان العالم وكان قد حصد أرواح ربع مجموع مَن أصيبوا به. ثم أسست جمعية الصحة العالمية (World Health Assembly) السابعة والعشرون بناءً على نجاح برنامج القضاء على مرض الجدري، البرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI) في 27 مايو 1974، لضمان حصول جميع الأطفال في جميع البلدان على لقاحات تنقذ حياتهم.

من عام 2000 إلى عام 2008

انخفضت وفيات الحصبة إلى %78

وأوصى البرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI)، عند إطلاقه، باستخدام لقاحات للحماية من ستة أمراض: السل (عُصية كالميت غيران)؛ والدفتيريا والكزاز والسعال الديكي (DTP)؛ والحصبة؛ وشلل الأطفال. أثبت التطعيم قدرته على التحكم في الأمراض المعدية. أصبح القضاء على شلل الأطفال الآن في متناول الجميع - فقد انخفضت الإصابات بنسبة 99% منذ عام 1988، وتمت حماية حوالي خمسة ملايين شخص من الشلل. بين عامي 2000 و2008، انخفضت الوفيات الناجمة عن مرض الحصبة في جميع أنحاء العالم بأكثر من 78%، وبعض المناطق على الطريق الصحيح للقضاء على هذا المرض باعتباره مشكلة صحية عامة كبرى. لقد قضت برامج التحصين على كزاز الأم والأطفال حديثي الولادة في 20 من أصل 58 دولة عالية الخطورة.

طبقًا لتوصيات منظمة الصحة العالمية (WHO)، أضافت معظم البلدان، بما في ذلك غالبية البلدان ذات الدخل المنخفض، التهاب الكبد الوبائي B والمستدمية النزلية من النوع ب (Hib) إلى جداول تطعيم الأطفال الرُضع المعتادة الخاصة بها، وهناك عدد متزايد يجري عملية إضافة لقاحي المكورات الرئوية وفيروس روتا إلى جداولها. (انظر دراسة حالة غانا http://www.who.int/immunization/diseases/poliomyelitis/inactivated_polio_vaccine/case_study_ghana_en.pdf)

وقد شملت العقود الأخيرة الدفع باتجاه التطعيم العالمي للأطفال في الثمانينات من القرن العشرين، والمراحل الأخيرة من جهود القضاء على شلل الأطفال، وتكثيف الجهود في جميع المناطق لإدخال لقاحات جديدة، والتخلص من الحصبة والحصبة الألمانية، والقضاء على كزاز الأم والأطفال حديثي الولادة. لقد حفزت هذه الجهود توفر الخدمات الصحية الأخرى للأطفال الذين لم يتم الوصول إليهم من قبل.

وبفضل التقدم الذي أحرزته الدول، أصبح التطعيم اليوم أحد أكثر الوسائل أمانًا وانخفاضًا للتكلفة وتأثيرًا للوقاية من الوفيات وتحسين الحياة. تصل برامج التطعيم الآن بشكل معتاد إلى أكثر من 80% من الأطفال دون سن سنة واحدة.

سؤال للتفكير

- ما الفرق الذي صنعه البرنامج الموسَّع حول التطعيم في حياتك وحياة مجتمعك؟ قارن تغطية التطعيم في بلدك أو منطقتك اليوم بما هو معروف عن التغطية عندما كنت طفلاً (أو خلال فترة سابقة). ماذا كان الانخفاض في أحد الأمراض التي يقي منها التطعيم خلال نفس الفترة؟ هل لديك أي تجربة شخصية عن ذلك الانخفاض؟

تقديم خدمات تطعيم عالية الجودة

بالرغم من أن برنامج التطعيم الوطني في بلدك قد يكون لديه تعريفه الخاص لخدمات التطعيم عالية الجودة، إلا أنك مدعو للنظر فيما يمكن أن تتوقعه أنت كوالد أو مقدم رعاية عندما تقوم بتطعيم طفلك. فكر مثلاً في الطريقة التي تحب أن تُعامل بها، وما المعلومات التي تريدها، وما المخاوف التي قد تشعر بها، وما القيود التي قد تواجهها، وما توقعاتك بشأن توفر المستلزمات والمواد والمعدات وجودتها. متى (اليوم والوقت) تريد الذهاب للحصول على خدمات التطعيم، وكم من الوقت يجب أن تكون هناك؟

الآن، فكر في معنى خدمات التطعيم عالية الجودة بالنسبة لعمال الاستقبال المكلفين بالتحفيز وتوفير معلومات وخدمات التطعيم لمقدمي الرعاية والمجتمعات. ما الذي يحتاجه عمال الاستقبال حتى يتمكنوا من تقديم الخدمات عالية الجودة التي تخيلتها للتو؟

الجودة العالية تعني تزويد مقدمي الرعاية وأطفالهم الصغار بخدمات تطعيم آمنة وفعالة وموثوقة وفي الوقت المناسب بطريقة مفعمة بروح الترحيب والطمأنة وغنية بالمعلومات. كما تعني تجنب أي فرص ضائعة، مثل الفرص الناتجة عن عدم توفر المستلزمات، أو عدم إحالة مقدمي الرعاية للحصول على التطعيمات المناسبة أو مجموعة من خدمات التطعيم.

إن ضمان جودة خدمات التطعيم المعتادة لا يفيد مقدمي الرعاية والأطفال فحسب، بل يمكن أن يقلل أيضًا من عبء العمل على المشرفين لأنهم سيواجهون مشاكل أقل. يمكن أن يساعدهم دعم عمال الاستقبال لتحسين جودة الخدمة على الحفاظ على حماستهم للعمل - خاصةً إذا كانوا يتعلمون أشياء جديدة وتُقدر إنجازاتهم.

أدوار ووجهات نظر عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية والمشرفين

حقوق الأطفال ومقدمي الرعاية المتابعين لهم

يتمتع الأطفال ومقدمو الرعاية الذين يطلبون خدمات التطعيم بحقوق معينة. يمكن أن يؤدي احترام هذه الحقوق إلى تكوين تصور إيجابي في أذهان مقدمي الرعاية بشأن جودة الرعاية التي يتلقاها أطفالهم.

الأطفال، من خلال مقدمي الرعاية المتابعين لهم، لهم الحق في ما يلي:

- تطعيم آمن وفعّال
- الاحترام
- النزاهة
- معلومات صحيحة وواضحة
- تطعيم خالٍ من الرسوم غير الرسمية
- إمكانية اختيار أماكن تلقي خدمات و/أو نصائح التطعيم
- السرّية والخصوصية
- التشجيع

يمكن أن يقدم عمال الاستقبال خدمات عالية الجودة ويحققون أو يتجاوزون أهداف التطعيم عندما يعلمون بوضوح ما يجب عليهم فعله ويكون لديهم الدافع والمعرفة والمهارات والدعم والموارد التي يحتاجون إليها لأداء وظائفهم بشكل جيد.

دور عمال الاستقبال في التطعيم

يختلف دور عمال الاستقبال في التطعيم حسب الدولة ونوع عامل الاستقبال. كما ذكرنا مسبقًا، لأغراض هذا الدليل، فإن عمال الاستقبال المعنيين بالتطعيم هم عمال صحيون مهنيون وغير مهنيين لديهم اتصال مباشر بمقدمي الرعاية أو أفراد المجتمع بشأن موضوع التطعيم. يمكن أن يشمل هذا إعطاء اللقاح؛ وتعزيز التطعيم، والتعليم، والوصول الميداني؛ والتعبئة المجتمعية؛ والدفاع؛ وغير ذلك من المجالات. في معظم الأنظمة الصحية، يُعد التطعيم واحدًا من العديد من المسائل الصحية التي يتحمل عمال الاستقبال مسؤوليتها.

يحتاج عمال الاستقبال إلى ما يلي لتنفيذ دورهم بالكامل:

- وصف واضح لمهام عملهم
- تعويض مالي عادل في السياق المحلي
- التدريب الكافي والمعلومات ووسائل المساعدة المهنية، مثل الرسائل النصية والبرامج النصية وغيرها من أدوات المساعدة الحوارية التي يمكن أن تساعد في تسليم الرسائل الرئيسية
- تزويد اللقاحات دون انقطاع
- المستلزمات والمواد الأساسية مثل السلسلة الباردة والمحاقن وصندوق التخلص من الأدوات الحادة ونماذج التتبع والإبلاغ
- الظروف المادية التي تسمح بتنفيذ المهام كما هو متوقع
- التقدير والإشادة
- تعليقات بناءّة وتدريب
- دعم مجتمعي - على الأقل دعم معنوي، إن لم يكن أيضًا دعمًا ماديًا

دور المشرف الداعم

تتمثل الأدوار الرئيسية للمشرف الداعم في تشجيع الممارسات الجيدة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين ومعالجتها. وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تقييم أداء عمال الاستقبال الذين يشرفون عليهم والمساعدة في ضمان تحفيزهم لتقديم خدمات تطعيم عالية الجودة، بما في ذلك التواصل بين الأفراد. هذا هو مجال تركيز هذا الدليل.

يقوم المشرفون في موقع العمل بهذا كل يوم. قد يقوم المشرفون في الإقليم أو المقاطعة بذلك شخصيًا مرة واحدة فقط كل ثلاثة أشهر لكل منشأة، لكن يمكنهم العمل خلف الكواليس وعبر الهاتف والرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

تمرين: اذكر أدناه بعض الجوانب التي تشعر أنها بحاجة إلى تحسين في برنامج التطعيم، وكيف يمكنك تحسينها أو المساعدة في تحسينها. ارجع إلى هذه القائمة أثناء عملك في هذا الدليل وحتى بعد ذلك. أضف إليها عندما ترى فرصًا لتحسين جودة التطعيم أو ترصد مشكلات يمكنك المساعدة في التغلب عليها.

من الأدوار الرئيسية للمشرفين الداعمين، بالإضافة إلى توجيه خدمات التطعيم وتقييمها، في المساعدة في ضمان تلبية احتياجات عمال الاستقبال المرتبطة بالعمل حتى يتمكنوا دائمًا من توفير رعاية عالية الجودة.

المساعدة في تحسين جودة خدمات التطعيم المعتادة	
أمور تحتاج إلى تحسين	ما يمكنني فعله تجاهها

اسئلة للتفكر

- كيف يعرِّف برنامج التطعيم الوطني الخدمات عالية الجودة من الناحية الفنية؟
- كيف تعرِّف خدمات التطعيم عالية الجودة من وجهة نظر مقدم الرعاية؟
- ما معنى أن تكون عامل استقبال معني بالتطعيم في سياق عملك؟ على الأخص، ما هي أدوارك ودوافعك ونتائجك؟
- اذكر بعض الخطوات التي تتخذها بالفعل لضمان تقديم خدمات تطعيم عالية الجودة.
- اذكر بعض التحديات التي تحد من قدرة عمال الاستقبال على تقديم خدمات تطعيم عالية الجودة.

أهم الدروس المستفادة من الفصل الأول

- لقد ثبت أن البرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI) طريقة آمنة وفعّالة جدًا للوقاية من الأمراض وإنقاذ ملايين الأرواح.
- وكما تشير كلمة "الاستقبال"، فإن عمال الاستقبال هم في طليعة خدمات التطعيم ويمكن أن يمثلوا الفرق بين التقدم والركود أو الانحدار.
- توفر خدمات التطعيم عالية الجودة لمقدمي الرعاية وأطفالهم الصغار خدمات تطعيم آمنة وفعالة وفي الوقت المناسب بطريقة مفعمة بروح الترحيب والطمأنة وغنية بالمعلومات، وتتطلب اهتمامًا باحتياجات مقدمي الرعاية والمجتمع وعمال الاستقبال.
- لدى المشرفين القدرة على تحسين خدمات التطعيم من خلال دعم عمال الاستقبال في عملهم. يمكنهم أيضًا تقييم الأداء، وتقديم ملاحظات مفيدة، وتنظيم التدريب أو تسهيله، والمساعدة في حل المشكلات.

الموارد التكميلية

- Supportive Supervision in Immunization (video) https://www.youtube.com/watch?v=yQuiQN-r7kk
- World Health Organization. (2015). Immunization in practice: A practical guide for health staff. Geneva: WHO.
- https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/193412/9789241549097_eng.pdf;jsessionid=64B9721163975B8C705B1C3691A0772A?sequence=1

ما أهمية الإشراف الداعم

الفصل الثاني

©UNICEF/LeMoyne

الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- تعريف الإشراف الداعم
- شرح فوائد الإشراف الداعم
- تحديد ما يشعرون أنها مواطن قوتهم كمشرفين
- تحديد أمور قد يرغبون في تغييرها عن أسلوبهم الإشرافي

تقييم أسلوب الإشراف لديك

يمكن تعريف الإشراف على أنه عملية توجيه الأشخاص ودعمهم حتى يتمكنوا من أداء عملهم بفعالية. تؤثر كيفية إجراء الإشراف بشكل مباشر على كيفية قيام عمال الاستقبال بعملهم ومدى جودتهم في ذلك. قبل محاولة تغيير أو تحسين أسلوبك في الإشراف، من المفيد أن تحدده. أكمل التقييم الذاتي للإشراف الداعم أدناه لمساعدتك في إجراء هذا التحديد.

التقييم الذاتي للإشراف الداعم

استخدم هذه القائمة لفهم أسلوبك الإشرافي بشكل أفضل. إنها ليست اختبارًا. لكنها أداة لمساعدتك على التفكير في أسلوبك في الإشراف. اقرأ بعناية كل عبارة، ورد عليها بصدق. استكمال هذا التقييم الذاتي يمكن أن يساعدك على التعرف على النقاط التي تحتاج إلى تعزيزها.

التعليمات: ضع علامة اختيار في العمود المناسب بجوار كل عبارة من العبارات التالية، بحسب معدل تمسكك بالتوجه المذكور أو أدائك للسلوك المشار إليه. ثم أضف الدرجة الإجمالية لكل عمود.

العبارة	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
توقعات المهمة			
1. أناقش توقعات المهمة مع كل إشراف على عمال استقبال التطعيم.			
2. أناقش وصف مهمة عمال الاستقبال مع عمال استقبال التطعيم.			
3. أؤكد أن عمال الاستقبال لديهم آخر معلومات برنامج التطعيم ومعاييره.			

تعليقات حول الأداء	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
4. أقدم لعمال الاستقبال تعليقات بناء بشأن أدائهم، وأركز على حلول المشكلات، وأقدم المساعدة.			
5. أؤمن بالمساعدة في التحسين بدلاً من توجيه النقد.			
6. أعمل مع عمال الاستقبال لضمان أن لديهم سبلاً لتلقي التعليقات من مقدمي الرعاية والمجتمع.			

العبارة	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
7. أمارس مهارة الإنصات باهتمام وغيرها من مهارات التواصل الجيدة عند الإشراف وتقديم التعليقات.			
التحفيز			
8. أسأل عمال الاستقبال عما يشجعهم على العمل، وأستخدم هذه المعلومات لتحفيزهم.			
9. أستمع إلى التحديات المحددة التي يواجهونها وأدعمهم على الفور لحلها، إن أمكن.			
10. أقدر أداء عمال الاستقبال الجيد بإخبار عمال الاستقبال بذلك شخصيًا.			
11. أعامل عمال الاستقبال باحترام، وأشجعهم على معاملة الآخرين باحترام.			
الأدوات والمعلومات			
12. أتأكد من أن عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم لديهم المواد والمعدات والمستلزمات والأدوات والمعلومات اللازمة لتقديم خدمات التطعيم عالية الجودة.			
13. أتأكد من استخدام المواد الضرورية أو توزيعها على النحو المطلوب.			
المعرفة والمهارات			
14. أساعد عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم على تقييم مستوى مهاراتهم واحتياجات التعلم لديهم.			
15. أقدم لعمال الاستقبال المعلومات التي يحتاجون إليها للقيام بمهام عملهم على نحو جيد.			
16. أقدم تدريبًا عمليًا لعمال الاستقبال في الوقت المناسب.			
17. أقدم معلومات حول احتياجات تدريب عمال الاستقبال لهيكل إدارة المنطقة و/أو الإدارة الإقليمية و/أو الإدارة الوطنية المناسب، الذي لديه سلطة صنع قرارات التدريب، ولمدير الموقع إذا كنت مشرفًا في المنطقة أو مشرفًا إقليميًا.			
18. أقدم فرصًا لعمال الاستقبال لممارسة مهاراتهم والحصول على تعليقات مني أو من الآخرين المؤهلين لتقديم تلك التعليقات.			

العبارة	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
الدعم المؤسسي			
19. أرى نفسي جزءًا من فريق التطعيم.			
20. أزور كل عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر.			
21. هدفي الرئيسي هو تحسين جودة الخدمات.			
22. أخلق علاقة مبنية على الثقة والصراحة بحيث يشعر عمال الاستقبال بالارتياح لمناقشة أي مشكلات معي.			
23. أشجع عمال الاستقبال وأساعدهم للتوصل بأنفسهم إلى حلول للمشكلات التي يواجهونها.			
24. لدي خطة لأنشطتي الخاص بالإشراف.			
25. أستخدم قائمة إشراف تشجعني على تقديم تعليقات والعمل مع عمال الاستقبال لتحليل المشاكل وتخطيط الحلول.			
الإجمالي			

تمثل العبارات الواردة في هذا التقييم الذاتي مجموعة متنوعة من السلوكيات والتوجهات والمهام التي ينطوي عليها الإشراف على عمال الاستقبال. يمثل كل خيار "أحيانًا" أو "أبدًا" الذي تضع علامة اختيار بجواره، فرصة لتحسين الطريقة التي تشرف بها على عمال الاستقبال. هذا لا يعني أنك مشرف فاشل وقد لا تتمكن أبدًا من وضع علامة اختيار بجوار خيار "كثيرًا" لكل عبارة بسبب ضعف الموارد والدعم اللذين تتلقاهما من برنامج التطعيم ومن المشرفين عليك. من أهداف هذا الدليل المساعدة في تمكينك من وضع علامة اختيار على خيار "كثيرًا" بصدق للمزيد من العبارات وزيادة المعدل الذي تظهر به توجهات وسلوكيات الإشراف الداعم التي تشير إليها تلك العبارات. يمكن أن تساعدك القيم الإجمالية في كل عمود في تتبع مدى تقدمك العام بمرور الوقت. في الوضع المثالي، سيزيد إجمالي العمود 1، بينما سيقل إجمالي العمودين 2 و3.

أسئلة للتفكير

- ماذا تعلمت عن نفسك؟
- كيف يمكن أن يؤثر سلوكك على أداء عامل الاستقبال؟
- ما العبارات التي تفاجئتَ بها؟ ولماذا؟
- ما أكثر شيء تود تحسينه؟

ما هو الإشراف الداعم

يمكن تعريف الإشراف الداعم على أنه *عملية توجيه العمال ومتابعتهم وتدريبهم لتعزيز الامتثال لمعايير الممارسة ولضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة (على النحو المعرَّف في الفصل الأول)، ولدعم التطور المهني للخاضعين للإشراف.*

في سياق برنامج التطعيم، يتضمن الإشراف الداعم مساعدة عمال الاستقبال على توفير خدمات تطعيم عالية الجودة من خلال ضمان حصولهم على المعلومات والتدريب والمستلزمات والتعليقات البناءّة والتعزيز الإيجابي والمشورة/التوجيه، التي يحتاجون إليها ويقدرونها. فيما يتعلق خصوصًا بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، فهو يعني الاهتمام ودعم قدرة عمال الاستقبال على ممارسة التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم في كل تفاعل مع مقدم الرعاية أو أحد أفراد المجتمع بحيث يصبح التواصل الفعّال بين الأفراد هو القاعدة في خدمات التطعيم. تنطبق المهارات والتوجهات التي تم تطويرها لتحسين خدمات التطعيم المعتادة على الخدمات الصحية الأخرى أيضًا.
يمكن أن يبدو الإشراف الداعم مختلفًا في كل حالة، ولكن من عناصره الأساسية:

- زيارة عمال الاستقبال بانتظام للتعرف على احتياجاتهم
- حسن الملاحظة والاستماع بانتباه
- توفير التوجيه والتدريب العملي
- مساعدة عمال الاستقبال على التعرف على المشكلات وحلها
- إلقاء الضوء على ما يجيد عمال الاستقبال القيام به

في حين يركز الإشراف الداعم بشكل أساسي على عمال الاستقبال والمنشآت الصحية، من المهم أيضًا توجيه الانتباه إلى احتياجات مقدمي الرعاية والمجتمعات لأن كل هذه المجموعات تؤدي أدوارًا مهمة في تحسين تغطية التطعيم.

الغرض من زيارة الإشراف الداعم

زيارات الإشراف الداعم الهدف منها *مساعدة عمال الاستقبال على الأداء بشكل أفضل*، حتى لو كان أداؤهم أصلاً حسنًا. لتحقيق هذه الغاية، يجب أن تركز زيارات الإشراف على تحسين جودة خدمات التطعيم التي يقدمها عمال الاستقبال، بما في ذلك التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، وعلى تحسين جودة المعلومات التي يقدمها عمال الاستقبال للبرنامج.

يجب أن *تشجع* زيارات الإشراف الداعم عمال الاستقبال. قد يشعر عمال الاستقبال أحيانًا بالرهبة من الزيارات، لذلك من المهم إجراء الزيارات بطريقة تُشعرهم بالراحة والدعم، لإظهار أن هناك مَن يعتني بعمال الاستقبال ويهتم بهم وبما يفعلون. تسمح زيارات الإشراف الداعم للمشرف *بالتعامل مع أعضاء المجتمع*، حتى عندما يتعامل المشرف مع مقدم رعاية واحد فقط أو اثنين من مقدمي الرعاية أثناء زيارة إشراف معينة. تساعد زيارات الإشراف الداعم المشرف على *التعرف على أي احتياجات قد تكون لدى عامل الاستقبال* فيما يتعلق بعمل التطعيم.

قبل زيارة الإشراف وخلالها وبعدها

لتقديم الدعم الأمثل لعمال الاستقبال والخدمات الصحية، خطط لزيارات إشراف منتظمة في الأوقات التي يمكنك فيها ملاحظة عامل الاستقبال وهو يعمل في المنشأة الصحية (ويُفضل أن يقوم بمهام التطعيم المعتادة، بما في ذلك المناقشة الجماعية والتطعيم) وفي المجتمع (الزيارة المنزلية، والخدمات المتنقلة، واجتماع المجتمع). نظرًا لأنه لن يكون من الممكن دائمًا ملاحظة جميع هذه الوظائف في زيارة واحدة، فحاول تحديد مواعيد للزيارات بحيث تكون، على مدار عام على سبيل المثال، قد لاحظت كل وظيفة على الأقل مرة أو مرتين.

إذا تم إلغاء الإشراف الداعم لأي سبب من الأسباب، فعليك إبلاغ الذين كانت ستتم زيارتهم في أقرب وقت ممكن، كلمحة لطيفة وللسماح لهم بتعديل خططهم إذا لزم الأمر. يمكن أن يسهم هذا كثيرًا في تحسين علاقات عمال الاستقبال بالمشرف.

الإشراف التقليدي مقابل الإشراف الداعم

يلقي الجدول أدناه الضوء على أوجه الاختلاف بين الإشراف التقليدي والإشراف الداعم، مع توضيح القصور الأساسي للإشراف التقليدي: أنه يركز على الفحص والبحث عن الأخطاء بدلاً من حل المشكلات أو تقديم تحفيز إيجابي.

مقارنة بين الإشراف التقليدي والإشراف الداعم		
الإجراء	الإشراف التقليدي	الإشراف الداعم
مَن يقوم بالإشراف	مشرفون خارجيون تعينهم منظمة تقديم الخدمات	مشرفون خارجيون تعينهم منظمة تقديم الخدمات، وعاملون من منشآت أخرى، وزملاء من نفس المنشأة (الإشراف الداخلي)، ولجان صحية بالمنشأة أو المجتمع، ومشرفون نظراء، يعينون أنفسهم من خلال التقييم الذاتي.
متى يحدث الإشراف	أثناء زيارات دورية يقوم بها مشرفون خارجيون	باستمرار: أثناء العمل المعتاد، واجتماعات الفريق، والزيارات من جانب المشرفين الخارجيين
ما الذي يحدث أثناء مقابلات الإشراف	فحص المنشأة، ومراجعة السجلات والمستلزمات، ويتخذ المشرف معظم القرارات، ويقوم المشرف بحل المشكلات التفاعلي، وبعض التعليقات أو مناقشة ملاحظات المشرف	ملاحظة الأداء والمقارنة بالمعايير، والإشادة بما يسير بشكل جيد، وتقديم تعليقات بناءة حول الأداء، والمناقشة مع العملاء، وتوفير التحديثات أو المبادئ التوجيهية التقنية، والتدريب أثناء العمل، واستخدام البيانات ومساهمات العميل لتحديد فرص التحسين، وحل المشاكل المشترك، ومتابعة المشاكل المحددة سابقًا
ما الذي يحدث بعد مقابلات الإشراف	لا توجد متابعة أو متابعة غير منتظمة	تسجيل الإجراءات والقرارات، والمراقبة المستمرة للنقاط الضعيفة والتحسينات، ومتابعة الزيارات والمشكلات السابقة.

Adapted from Marquez, L., & Kean, L. (2002). Making supervision supportive and sustainable: New approaches to old problems. MAQ Paper No. 4. Washington, DC: USAID.

تمرين: بالنظر إلى تجربتك في الخضوع للإشراف أو العمل كمشرف، يُرجى التفكير في سلوكيات وسمات الإشراف الداعمة المثالي، ووقائع توضح كيفية تطبيقها، والآثار التي كانت لهذه الممارسات على عمال الاستقبال:

1. أضف بعض العناصر إلى قائمة السلوكيات والسمات هذه التي توضح الإشراف الداعم.
2. لاحظ كيف تمت ممارسة هذه السلوكيات والسمات في المجال باستخدام وقائع محددة بناءً على تجربتك أو خيالك.
3. وأخيرًا، قيِّم تأثير هذه السلوكيات على عمال الاستقبال الخاضعين للإشراف باستخدام وقائع محددة بناءً على تجربتك أو خيالك.

سلوكيات/سمات الإشراف الداعم		
السلوكيات	كيفية أدائها (استعن بأمثلة)	التأثير على عمال الاستقبال (استعن بأمثلة)
• الاستماع • تمكين عمال الاستقبال من خلال إشراكهم في التخطيط والتنظيم وإعداد تقارير عن عملهم • مساعدة عمال الاستقبال على التعرف على المشكلات وحلها • تقديم تعليقات بناءّة • المساعدة في التأكد من حصول عمال الاستقبال على ما يحتاجون إليه لكي يكون أداؤهم فعالاً • إيجاد طرق لتحفيز عمال الاستقبال • _____ • _____ • _____		
السمات		
• مساعد • مشجع • محترم • واسع المعرفة • موثوق • قدوة طيبة • _____ • _____ • _____		

فوائد الإشراف الداعم

كونك مشرفًا داعمًا يفيدك أنت، كما يفيد عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم، ومقدمي الرعاية وأطفالهم، والمجتمعات ككل.

تشمل الفوائد المحتملة للإشراف الداعم ما يلي:

- سوف يتحسن أداء عمال الاستقبال والمنشأة.
- ستسير الخدمات الصحية بسلاسة أكبر.
- من المفترض أن يتمتع مستخدمو الخدمات بتجارب أكثر متعةً وإرضاءً، مما يزيد من احتمال استمرار استخدام الخدمات.
- "سيهدر" مقدمو الرعاية وقتًا أقل عند طلب الخدمات.
- مقدمو الرعاية والمجتمعات، إذا تمت زيارتهم للحصول على تعليقات أثناء زيارات الإشراف، سيشعرون أنهم شاركوا في الخدمات.

(تابع على الصفحة التالية)

- ستتم حماية عدد أكبر من الأطفال بصورة أفضل مع تحسن معدلات الخدمات والاستيعاب والتطعيم.
- ربما يصبح عملك أقل إرهاقًا وأكثر إرضاءً من الناحية المهنية.
- ربما حصلت على الرضا الشخصي من رؤية تحسين أداء عمال الاستقبال.
- ربما حصلت على الرضا المهني من رؤية تحسين أداء عمال الاستقبال.
- ستكون وظيفتك أسهل مع تحسين عمال الاستقبال خدمات التطعيم وانخفاض معدل ارتكابهم للأخطاء وإظهارهم المزيد من روح المبادرة.
- ستشعر بالفخر لعلمك بأن دعم عمال الاستقبال يساعد في إنقاذ حياة الأطفال.
- قد يقل حجم التوتر بينك وبين عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم.
- قد تشعر أنت وعمال الاستقبال بالجهد الجماعي والعمل الجماعي.

اذكر طرقًا أخرى توضح أن كونك مشرفًا داعمًا قد يفيدك أنت، كما يفيد عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم، ومقدمي الرعاية وأطفالهم، والمجتمعات ككل:

-
-
-

خصائص المشرف الداعم الناجح

المشرف الداعم الناجح:

- ملتزم بمهمة المؤسسة وأهدافها
- يبدي سمات القيادة
  - يلهم الآخرين
  - يوصل الرؤية حول ما تستطيع المؤسسة وما يجب عليها إنجازه
  - يوصل النُهُج الاستراتيجية لتحقيق تلك الرؤية
  - يبني الثقة ويعزز العمل الجماعي
  - يعمل على تعبئة الموارد المالية والبشرية
  - لديه خطة دعوة
- يتمتع بمهارات تواصل جيدة، لا سيما الإنصات باهتمام والتعليقات البناءّة
- يحترم مقدمي الرعاية وأعضاء المجتمع وعمال الاستقبال والزملاء
- يظهر التعاطف
- يمكّن الآخرين ويتيح فرصًا للنمو
- يجيد العمل ضمن فوق عمل
- يفهم طبيعة عمل التطعيم المعتاد
- يتمتع بمعرفة وخبرة فنية في مجالي التطعيم وصحة الأم والطفل
- يتسم بالمرونة
- يقبل الأفكار الجديدة
- يدرب الآخرين بفعالية ويبلغهم بالمعلومات
- يتوقع التغيير ويديره
- يركز على تحسين الخدمات
- يدرك تأثير البيئة الخارجية
- يعمل كحلقة اتصال مع المنظومة الأكبر

الأسئلة الخمسة للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم من أجل الإشراف الداعم

مَن يمكنه تقديم ذلك

- المدربون والمشرفون على عمال الاستقبال الذين أكملوا التدريب في كل من التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم والإشراف الداعم
- نظراء عمال الاستقبال، للدعم المتبادل

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لعمال الاستقبال تقييم أنفسهم بشكل دوري لتتبع مدى تقدمهم والبدء في عملية تحسين يمكن للمشرف الرسمي دعمها بعد ذلك.

? لماذا يتم (الأهداف)

- تحفيز ودعم عمال الاستقبال لبناء معرفتهم ومهاراتهم وثقتهم
- تسهيل تحسين جودة التواصل بين الأفراد في خدمات التطعيم
- العمل نحو تحقيق الأداء العالي لجميع عمال الاستقبال بمرور الوقت
- المساهمة في برامج وأنظمة الصحة/التطعيم المعززة: تحسين جودة الخدمات، وتنفيذ الأنشطة الميدانية، ومعدلات التغطية والإكمال

متى يتم

- في غضون بضعة أسابيع بعد تدريب عمال الاستقبال على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (للمساعدة في تأكيد التعلم)
- بجدول منتظم (على الأقل مرتين في السنة لكل عامل استقبال إذا كان المشرف خارجيًا)
- أثناء التدريب التنشيطي
- في يوم تُقدم فيه خدمات التطعيم (بما في ذلك مناقشة جماعية حول التطعيم، إن أمكن)
- في يوم يمكن فيه ملاحظة خدمات الأنشطة الميدانية و/أو خدمات التطعيم المتنقلة
- عند توفر عمال الاستقبال الذين يجب الإشراف عليهم (يجب ألا يكون في إجازة، أو في اجتماعات، أو في تدريب، أو في مهمة إحضار مستلزمات)

أين يتم

- في المنشآت الصحية (جلسات التطعيم، المناقشات الجماعية)
- في المجتمعات (جلسات التطعيم المتنقلة والميدانية، الزيارات المنزلية، الاجتماعات المجتمعية)

ما الذي يجب الانتباه إليه عند إجراءه

الكفاءات في المهارات التالية (نوقشت أكثر في الفصل الثالث):

- يظهر الاهتمام/الرعاية للطفل ومقدم الرعاية
- يظهر التعاطف والاحترام
- ينصت باهتمام
- يوصل المعلومات الأساسية التي يحتاج إليها مقدمو الرعاية للحصول على خدمات التطعيم المقررة لأطفالهم
- يستخدم مواد الدعم، بما في ذلك البطاقة الصحية، لصالح مقدم الرعاية
- يرد على أسئلة مقدم الرعاية بمعلومات صحيحة
- يتحقق من فهم مقدمي الرعاية للرسائل والإجابات
- يطلب تعليقات من مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع، ويأخذ التعليقات بعين الاعتبار لتحسين جودة الرعاية

المعرفة والكفاءة في المجالات التالية:

- اللقاحات المتاحة عبر البرنامج الموسَّع حول التطعيم
- الأمراض التي يمكن الوقاية منها باستخدام اللقاحات
- القرارات الصحيحة بشأن التطعيمات التي يجب أن يتلقاها الطفل في وقت التواصل
- الشائعات والمعلومات المغلوطة الشائعة محليًا (وكيفية التصدي لها)

يتناول الفصل الثالث مناقشة كيفية إجراء الإشراف الداعم لعمال الاستقبال المعنيين بالتطعيم

☆ أهم الدروس المستفادة من الفصل الثاني

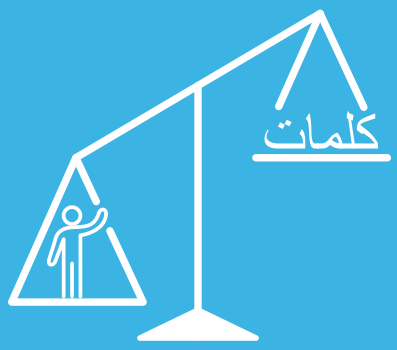
- يقيِّم المشرفون الداعمون أساليب الإشراف وتحسينها باستمرار.
- الإشراف الداعم في التطعيم هو إرشاد وتدريب وتوجيه عمال الاستقبال لتوفير خدمات تطعيم عالية الجودة.
- يفيد الإشراف الداعم مقدمي الرعاية، والمجتمعات، وعمال الاستقبال، والمشرفين، من خلال تحسين الخدمات والعلاقات، والحد من التوتر، وزيادة الرضا الوظيفي.
- يستخدم الإشراف الداعم التعليقات البناءة، وحل المشكلات بشكل مشترك، والتوجيه آنيًا، لتحسين جودة الخدمات التي يقدمها عمال الاستقبال.
- يتطلب الإشراف الداعم الإنصات باهتمام والملاحظة اليقظة والتواصل الفعّال والاتساق.
- الإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد يعني توجيه الاهتمام ودعم قدرة عامل الاستقبال على ممارسة التواصل الجيد بين الأفراد في كل تفاعل مع مقدم الرعاية أو أحد أفراد المجتمع.

الموارد الإضافية

- Good vs. Bad Supervisor (video) https://www.youtube.com/watch?v=Hf8mjMU5aJk (good example of supportive supervision in the last four minutes)
- Good and Bad Supervision in Social Work (video) https://www.youtube.com/watch?v=S9iDB_9njMw (brief, showing good and bad supervision)

الفصل الثالث

مهارات التواصل في الإشراف الداعم



الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- شرح أهمية استخدام مهارات التواصل الفعال أثناء الإشراف
- وصف تقنيات الإنصات باهتمام وأهمية استخدامها في الإشراف
- وصف أهمية لغة الجسد في التواصل بين الأفراد
- تعريف التعليقات البناءّة
- وصف خطوات التعليقات البناءة

مهارات التواصل بين الأفراد للإشراف الداعم

يشمل التواصل بين الأفراد مهارات تُستخدم يوميًا في العمل، وفي المنزل، ومع أفراد الأسرة والأصدقاء. يستخدم عمال الاستقبال التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في كل مرة يتعاملون فيها مع مقدم رعاية أو عضو في المجتمع أو مع بعضهم البعض. يستخدم المشرفون التواصل بين الأفراد في كل مرة يتعاملون فيها مع عمال الاستقبال الذين يشرفون عليهم، والعاملين الآخرين، ومقدمي الرعاية وأفراد المجتمع الذين يلتقون بهم أثناء زيارات الإشراف. لكي يكون المشرفون داعمون، عليهم استخدام مهارات التواصل الفعّال بين الأفراد. تشبه هذه المهارات مهارات التواصل بين الأفراد المستخدمة في التعاملات الفعالة بين عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية. إن الفائدة الأساسية للتواصل الجيد بين الأفراد، سواءٌ في الإشراف الداعم أو التعاملات بين عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية، هي أنه يخلق الثقة ويؤسس روح التعاون.

يستخدم المشرفون الداعمون تقنيات التواصل بين الأفراد الأساسية التالية:

- الإنصات باهتمام
- لغة الجسد
- الأسئلة المفتوحة
- التوضيح

الإنصات باهتمام هو الاستماع إلى شخص آخر بطريقة توحي بالتفهم والتعاطف والاهتمام. الإنصات باهتمام يختلف عن مجرد السماع. عندما يتم بشكل صحيح، فهو يجعل المتحدث يشعر بالأهمية والمعرفة والتمكين. إنه يشجع المتحدث على التواصل بوضوح وبشفافية. يريد المشرفون الداعمون أن يشعر عمال الاستقبال بحرية مناقشة أي مسألة أو مشكلة حتى يتمكنوا من العمل معًا لإيجاد حلول.

يتطلب الإنصات باهتمام الجهد والمهارة والالتزام - وهو أسهل بكثير في بيئة غير مفعمة بالتوتر. من طرق الإنصات باهتمام شرح أو **إعادة صياغة** ما قاله الشخص، باستخدام كلمات مختلفة. يوضح هذا أنك منتبه لما يُقال وكذلك تفهمه.

- مثال على إعادة الصياغة:
  - العبارة: لم نكن نتوقع حقًا أن إضافة لقاح جديد واحد سيخلق كل المشكلات التي تسبب فيها ذلك اللقاح.
  - إعادة الصياغة: إذًا إضافة لقاح جديد إلى الجدول كان أكثر صعوبة مما كنت تعتقد.

- إرشادات لإعادة الصياغة
  1. استمع إلى الرسالة الأساسية للمتحدث.
  2. امنح المتحدث ملخصًا بسيطًا لما تعتقد أنه الرسالة التي يقصدها. لا تضف أي أفكار جديدة.

3. ابحث عن علامة أو رد يؤكد صحة إعادة صياغتك أو يرفضها.
4. لا تعيد صياغة العبارات السلبية التي يدلي بها الناس عن أنفسهم بطريقة تؤكد هذا التصور. فإذا قال شخص ما: "لقد تصرفتُ بحماقة شديدة في هذا الموقف، فليس من الحكمة أن تقول:" إذًا أنت تشعر أنك أحمق". بل قل: "أنت تشعر أنك ارتكبت خطأ".
5. أعد الصياغة على فترات متباعدة، ولا تفرط في ذلك. فأنت تريد أن تشجع الشخص على الاستمرار في التحدث، ولكن المقاطعة المستمرة لإعادة صياغة ما يقول قد تثبطه. حاول أن تعيد الصياغة عندما يتردد المتحدث أو يتوقف عن الكلام.

تمرين: أعد صياغة هذه التعليقات المتخيلة من عمال الاستقبال بطريقة توضح أنك فهمتها أو تريد منهم أن يقولوا المزيد.

عبارة عامل الاستقبال	إعادة الصياغة من قِبل المشرف الداعم
ليس لدي وقت للتودد إلى كل مقدمي الرعاية.	
نعاني دومًا من نقص في المستلزمات التي نحتاج إليها لإجراء المقابلات الميدانية.	
نعلم أنه من المفترض أن نفتح قارورة حتى لو كان هناك طفل واحد فقط يحتاج إليها، لكن كيف يمكننا أن نفعل ذلك إذا كنا لا نعرف أبدًا متى سنحصل على المزيد من ذلك اللقاح؟	

الرد بالانطباعات يشبه إعادة الصياغة، لكنه يؤكد أكثر على الشعور والفكرة ويعرِّف المتحدث بأن كلامه كان محل إنصات.

- أمثلة على الرد بالانطباعات
- العبارة: هل تدعو مرة أخرى لعقد اجتماع لمناقشة سلسلة التبريد؟ كم مرة سنناقش المشكلات نفسها؟
- الرد بالانطباعات: يبدو أنك ترغب في تنويع ما نناقشه في اجتماعاتنا.

التشجيع اللفظي وغير اللفظي هو استخدام الكلمات والعبارات والإشارات لتوضيح أنك منتبه وتريد من الشخص مواصلة التحدث. التشجيع اللفظي وغير اللفظ هو طريقة أخرى لجعل شخص ما يعبر على آرائه، ويطرح أسئلته، ويشارك بتجاربه بارتياح.

من أمثلة التشجيع اللفظي:

- "أدرك ذلك".
- "أفهم وجهة نظرك".
- "أفهمك".
- "هذا واضح".

من أمثلة التشجيع غير اللفظي:

- الإيماء برأسك
- التبسم حين يبتسم المتحدث

أوامر ونواهي الإنصات باهتمام

افعل	لا تفعل
التركيز على ما يقوله المتحدث.	**فعل** أشياء أخرى (على سبيل المثال، النظر في أوراق أمامك) أثناء كلام المتحدث. **الاستغراق في أحلام اليقظة** أو تشتت الانتباه بسبب ما يدور حولك.
السماح للمتحدث بالتعبير عن نفسه.	**مقاطعة** المتحدث. **إنهاء** جمل المتحدث.
السماح للمتحدث بالتحكم في الحوار.	**طرح** أسئلة تغير الموضوع.
احترام رأي المتحدث	**التكذيب** أو توجيه النقد أو الحكم.
الانتباه ليس فقط للكلمات، ولكن أيضًا للإشارات والسلوك.	**توقع** ما سيقوله المتحدث بعد ذلك. **تجاهل** السياق الوجداني
منع العواطف من اعتراض طريق الإنصات باهتمام مهما كان ما يقوله المتحدث.	**الشعور** بالغضب أو تبني موقف دفاعي أو الشعور بالاستياء

Adapted from: Harper, A., & Harper, B. 1996. Team barriers: Action for overcoming the blocks to empowerment involvement and high performance. New York: MW Corporation.

يتم التعبير عن لغة الجسد من خلال الوجه، ووضعية الجسم، ووضع الذراعين والساقين، والعينين، وكذلك الإيماءات والمساحة وطريقة الجلوس. تكشف الطريقة التي نستخدم بها أجسادنا، غالبًا دون تفكير، قدرًا كبيرًا عن شعورنا وما نفكر فيه. في الواقع، ما نسميه "لغة الجسد" يكشف عادةً أكثر من كلماتنا أو نبرة صوتنا كوسيلة للتواصل. معظم ما "يسمعه" الناس منا يتعلق بأكثر من مجرد الكلمات التي ننطقها!

ثلاثة أجزاء من التفاعل بين الناس

هناك ثلاثة أمور تكتسب أهمية عند التواصل. لغة الجسد لها التأثير الأكبر على كيفية تفسير الشخص الآخر لما يُقال. وللكلمات التأثير الأقل.

- لغة الجسد - التأثير الأكبر
- نبرة الصوت - بعض التأثير
- الكلمات التي تُقال - تأثير ضعيف جدًا

نظرًا لأن جسدك ينقل ما تؤمن به وتفكر فيه، فإن تغيير ما تفكر فيه قد يكون مهمًا لجعل لغة الجسد الإيجابية واقعًا ملموسًا. إذا كنت تعتقد أنك أعلى شأنًا من عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم، فعليك تركيز عقلك بدلاً من ذلك على القيمة التي يضيفونها لبرنامج التطعيم أو أي شيء آخر تقدره بشأنهم.

لغة الجسد التي قد تكون مشجعة:

- التواصل البصري مع عامل الاستقبال
- الجلوس على نفس مستوى عامل الاستقبال
- الميل نحو عامل الاستقبال
- الجلوس بجوار عامل الاستقبال
- الجلوس بالقرب من عامل الاستقبال
- محاكاة تعبيرات وجه عامل الاستقبال (مثل العبوس عندما يعبس عامل الاستقبال)

أمثلة لاختلاف معاني حركات لغة الجسد من ثقافة إلى أخرى. في العديد من الثقافات الغربية، يشير النظر إلى الشخص في عينه وميل الجسم نحوه بوضعية منفتحة (عدم عقد الذراعين أمام الصدر أو وضع ساق على الأخرى) إلى الانتباه إلى ما يقولوه ذلك الشخص، لكن في ثقافات أخرى، تُعتبر تلك التصرفات غير مهذبة.

أيضًا ، قد يكون للغة الجسد معنى مختلف بحسب ما إذا كان الشخص في مجموعة أم يتواصل مع شخص آخر فقط وما إذا كان يتواصل مع شخص أكبر منه سنًا أو مع شخص من الجنس الآخر

تمرين: وضح ما إذا كانت لغة الجسد الموصوفة في الجدول أدناه تُعتبر إيجابية أم سلبية أم محايدة في ثقافتك إذا كنت تتحدث إلى أحد عمال الاستقبال.

السلوك	ما معنى هذا السلوك في ثقافتك (إيجابي أم سلبي أم محايد)؟	بالنسبة لأي سلوك يُنظر إليه على أنه سلبي، ما هو السلوك الإيجابي المضاد في ثقافتك؟
التواصل البصري		
تجنب التواصل البصري		
التواصل البصري لمدة طويلة		
الوقوف مع وضع اليدين على الخصر		
النظر إلى أسفل عند التحدث إلى شخص أكبر سنًا		
التبسم		

الأسئلة مفتوحة هي الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عليها بكلمة واحدة (مثل "نعم" أو "لا" أو رقم). إذا قمت بصياغة أسئلتك بطريقة تدعو عمال الاستقبال إلى شرح موقف ما بمزيدٍ من التفصيل، فسيكون لديك فهم أفضل للمشكلة وستكون قادرًا على مساعدتهم بشكل أفضل. عادةً ما تبدأ الأسئلة ذات النهايات المفتوحة بعبارات مثل "كيف" و"لماذا" و"ماذا". بالإضافة إلى ذلك، يمكن تشجيع عامل الاستقبال على الشرح من خلال القصص والأمثلة.

أمثلة على الأسئلة ذات النهايات المفتوحة

- · ما الأسئلة التي لديك؟
- · ما المشكلات التي لاحظتها عند الإجابة عن أسئلة مقدمي الرعاية؟
- · لماذا تظن أن الروح المعنوية لعامل الاستقبال منخفضة؟
- · كيف تقوم بزياراتك المنزلية؟
- · ما رأيك في المدة الزمنية التي يجب أن ينتظرها العملاء قبل تلقي المساعدة؟

يتضمن التوضيح طرح الأسئلة من أجل التوصل إلى فهم أفضل لما قاله المتحدث

بعض المبادئ التوجيهية بشأن التوضيح:

- اعترف أنك لا تفهم بالضبط ما يقوله لك الشخص.
- أعد صياغة الرسالة كما تفهمها، واستفسر عما إذا كان تفسيرك صحيحًا أم لا. استخدم عبارات مثل "هل تعني أن ...؟ " أو "هل تقصد أن تقول ...؟"
- لا تفرط في استخدام التوضيح. فقد يستاء الناس من المقاطعة إذا تكررت كثيرًا.

أسئلة للتفكير

- كيف يتواصل المشرف الداعم في رأيك؟ ما أساليب أو تقنيات التواصل التي يستخدمها؟
- لماذا من المهم لشخص يستخدم الإشراف الداعم أن يتواصل بفعالية؟
- فكر في مثال تناقض لغة جسد المشرف مع ما يقوله. ما الذي صدقته - كلماته أم لغة جسده؟ بماذا شعرت تجاه ذلك؟ كيف أثر هذا على نظرتك إلى ذلك الشخص؟

تقديم تعليقات بناءة

من الأدوار الأساسية للمشرفين تقييم أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة. كجزء من التقييم، ينبغي عليهم مناقشة النتائج مع العاملين. يُسمى هذا التعليقات. هناك أربعة أنواع على الأقل من التعليقات.

أنواع التعليقات

سلبية - ناقدة دون أن تقدم خطوات عملية لتحسين الأداء
إيجابية - تدعم الأفعال الحالية
عقابية - تركز على إلقاء اللوم
بناءة - تركز على حل المشكلة

التعليقات السلبية والعقابية غير فعالة إذا كان هدفك هو تحسين الأداء والمساعدة في حل المشكلات. حيث يمكنها:

- أن تؤدي إلى أن يقدم الموظف أعذارًا عن أدائه بدلاً من رصد الصعوبات والحلول
- أن تسبب إيذاء للمشاعر، أو اكتئاب، أو غضب يؤدي إلى بيئة عمل مفعمة بالمشاحنات
- أن تقلل من الثقة وتقدير الذات، وهو ما يجعل الموظف أقل استعدادًا لاتخاذ المبادرة أو طلب الدعم
- أن تجعل الموظف يتجنب المشرف أو العمل أو كليهما

يضع المشرفون الداعمون في اعتبارهم أن الأشخاص الذين يشرفون عليهم هم الخط الأمامي لخدمات التطعيم ويجب معاملتهم دائمًا باحترام، تمامًا كما ينبغي معاملة مقدمي الرعاية باحترام. لذا يحاول دومًا المشرفون الداعمون توفير تعليقات **إيجابية** و**بناءة** وتضمن التواصل الثنائي بين الطرفين.

التعليقات البناءة هي أفضل وسيلة لتحسين أداء عامل الاستقبال وللمساعدة في حل المشكلات. هذا النوع من التعليقات:

- يركز على المشكلة، وليس على الشخص
- يعتمد على الملاحظة
- صادق ويراعي الآخرين
- يوضح المشكلات وأسبابها المتعددة
- يشجع الشخص الذي يتلقى التعليقات
- يعزز حل المشكلات المشترك
- يحسِّن العلاقات

خطوات التعليقات البناءة

الخطوة الأولى. اختر وقتًا مناسبًا.
بشكل عام، يجب أن يقدم المشرفون تعليقات فورية، لكن هذا ليس مناسبًا دائمًا (على سبيل المثال، أمام أحد مقدمي الرعاية أو عندما يكون عامل الاستقبال ثائرًا للغاية ولا يُحتمل أن يتقبل أي تعليقات). اختر وقتًا تتحدث فيه مع الشخص على انفراد بمجرد أن تشعر أنه مستعد للاستماع إليك. تجنب الأوقات التي يكون فيها الشخص مشغولاً أو متعبًا أو مستاءً. لا تقدم تعليقات علنية، وإلا قد يشعر عامل الاستقبال بأن عليه الدفاع عن نفسه بشكل مفرط أو بالإهانة الشديدة. تجنب الانتظار لمدة أطول من اللازم، وإلا سيكون التأثير ضعيفًا. قد يشمل تقديم التعليقات، بطريقة داعمة وعلى انفراد، عامل الاستقبال ومشرفه اليومي. يمكن للتعليقات الإيجابية والسلبية معالجة الأسباب والأولويات وتقديم الالتزامات بالعمل وتسجيلها. قد تخص بعض هذه الالتزامات المشرف وكذلك عامل الاستقبال.

الخطوة الثانية. اكشف عن نيتك الإيجابية.
يحتاج الكشف عن النية إلى بعض التحضير.

- ابدأ ببيان محايد حول ما تريد التحدث عنه (على سبيل المثال، "لدي بعض الأفكار حول ..." أو "دعنا نلقي نظرة على ... أو" أود مناقشة ... ").
- أشر إلى هدف مشترك. يساعد هذا الأمر الشخص على فهم أهمية التعليقات، ويشجع روح الفريق. استخدم "نحن" عند ذكر مشكلة ما، للتركيز على الهدف المشترك. على سبيل المثال، "يا سيد كومار، نحن بحاجة إلى التأكد من أن مقدمي الرعاية يثقون في قدرتنا على حماية صحة أطفالهم، وأخشى أننا لا نستطيع القيام بذلك ما لم نعاملهم بعناية واحترام". أو "السيدة سي، من المهم استخدام مواد الدعم الخاصة بالتطعيم لدينا بحيث نتمكن من ضمان تفهم مقدمي الرعاية لرسائلنا حول اللقاحات التي يتلقاها أطفالهم".

الخطوة الثالثة. صف تحديدًا ما لاحظته.

- ركز على السلوك أو الفعل، وليس الشخص.
- تجنب العبارات التي تحتوي على كلمة "أنت". بدلاً من قول "لقد قمت بعمل رديء عند شرح الآثار الجانبية أمام هؤلاء الآباء"، قل "إن التفسير المتعلق بالآثار الجانبية المحتملة وما يجب القيام به حيالها كان غير مكتمل".
- تجنب وضع أي تسميات أو صفات. بدلاً من قول "أنت مهمل ولا تسأل أبدًا مقدمي الرعاية عما لديهم من أسئلة"، قل "من المهم أن تسأل ما إذا كان مقدمو الرعاية لديهم أي أسئلة، حتى نتمكن من التأكد من فهمهم للمعلومات".
- كن محددًا ومختصرًا ومركزًا على محور الحوار. على سبيل المثال، "متوسط وقت انتظار العميل هو الآن ساعة ونصف، أي بزيادة 30 دقيقة".
- اقصر التعليقات قدر الإمكان لتكون ما بين تعليق واحد إلى ثلاثة تعليقات حول السلوكيات أو الأفعال. عادةً ما يؤدي تناول العديد من المواضيع في المرة الواحدة إلى رد فعل دفاعي من جانب الشخص المعني.
- حافظ على هدوئك وعقلانيتك.

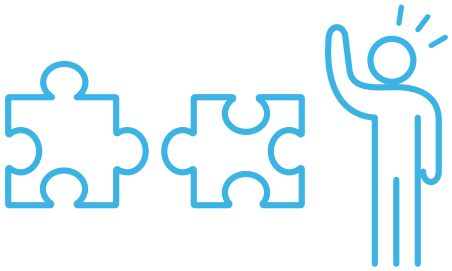
الخطوة الرابعة. اذكر تأثير السلوك أو الفعل.

اربط السلوك أو الفعل غير المرغوب فيه برضا مقدمي الرعاية أو بأهداف البرنامج. على سبيل المثال، "إذا لم نطلب من مقدمي الرعاية طرح الأسئلة، فقد تفوتهم معلومات مهمة وقد لا يفهمون أهمية العودة لتلقي الجرعات التالية".

الخطوة الخامسة. اطلب من عامل الاستقبال الرد.

- استحثه على الرد: "ما رأيك؟" "ما رأيك في هذا الموقف؟" "كيف ترى الأمور من وجهك نظرك؟"
- استمع بانتباه (مع إعادة الصياغة، والرد بالانطباعات، واستخدام التشجيع اللفظي وغير اللفظي)، واستخدم لغة الجسد المناسبة، ووضح وجهة نظرك.

الخطوة السادسة. ركّز النقاش على الحلول (الجزء البناء من التعليقات البناءّة)، واعرض مساعدتك.



- من أمثلة الحلول توضيح التوقعات، وتقديم المشورة، وتوفير التدريب أو التوجيه (انظر الفصل الخامس، "التوجيه والتدريب")، ووضع أساليب جديدة لتناول المشكلة، وتغيير السلوك، وتحسين التنسيق.
- اختر حلولاً عملية بالنسبة لك وبالنسبة لعامل الاستقبال.
- إذا أمكن، استكشف الحلول بشكل مشترك. حاول تجنب فرض الحل، ولكن اقترح حلاً واحدًا أو أكثر إذا لم يستطع عامل الاستقبال اقتراح أي حلول.

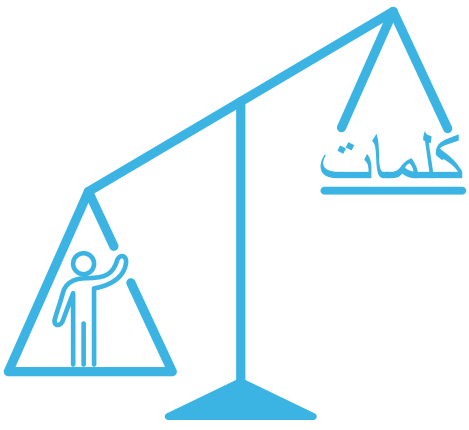
في بعض الأحيان، لن يستجيب عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم للتعليقات البناءّة. لا يعني كونك مشرفًا داعمًا أنه ليس لديك أبدًا خيار توبيخ عمال الاستقبال الذين يرفضون التعاون أو يهملون عن عمد في أداء عملهم. قد يكون التوبيخ إجراءً مناسبًا للتعامل مع عامل الاستقبال الذي لا يرغب في بذل الجهد لتحسين أدائه.

تمرين:

- تذكر وقتًا قدمت فيه تعليقات إلى أحد الأشخاص الذين تشرف عليهم ولكنه لم يستجب بطريقة توافق توقعاتك.
- فكر في الطرق الأخرى التي يمكنك استخدامها للمساعدة في تحسين النتيجة إذا حدث موقف مشابه في المستقبل. قم بتحسين النتيجة إذا حدث موقف مشابه في المستقبل.

أهم الدروس المستفادة من الفصل الثالث

- يخلق الاستخدام المستمر لمهارات التواصل الفعال بين الأفراد الثقة، ويؤسس روح التعاون، وهو ضروري للإشراف الداعم.
- يعني الإنصات باهتمام استخدام إشارات لفظية وغير لفظية، وإعادة الصياغة، والرد بالانطباعات لتأكيد فهمك لما قيل، وتشجيع المتحدث على الكلام.
- تحمل لغة الجسد أهمية أكبر من الكلمات أو نبرة الصوت، لذلك فهي جزء مهم من التواصل وتستحق الانتباه إليها في تعاملاتك مع عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية والمجتمعات.
- إن تقديم تعليقات بناءة - تعليقات تبني ولا تهد - هو أفضل طريقة لتحسين أداء عمال الاستقبال والمساعدة في حل المشكلات.
- لتقديم ملاحظات بناءة، اختر وقتًا مناسبًا، واكشف عن نية إيجابية، وصف ما لاحظته، وحدد تأثير ذلك السلوك أو الإجراء، وركز المناقشة على الحلول.



التواصل بين أفراد الإشراف الداعم بشأن التطعيم

الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- تعريف التواصل بين الأفراد
- شرح أسباب أهمية التركيز على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم أثناء الإشراف
- ذكر خمسة أشياء يجب على المشرفين الداعمين القيام بها في زيارات الإشراف
- استخدام قوائم التواصل بين الأفراد لملاحظة وإعطاء تعليقات لعمال الاستقبال حول التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

أهمية التواصل بين الأفراد

كما أشرنا في مقدمة هذا الدليل، التواصل بين الأفراد (IPC) هو تفاعل ثنائي بين شخصين، شفوي وغير شفوي، يشمل مشاركة المعلومات والمشاعر بين الأفراد أو في شكل مجموعات. *يعتمد التواصل بين الأفراد على الحوار المشترك وتبادل وجهات النظر، ومن خلالهما يسعى إلى تطوير علاقات جيدة والحفاظ عليها.*

الخصائص الرئيسية للتواصل الفعّال بين الأفراد بشأن التطعيم

- إبداء الاحترام
- إبداء التعاطف
- الإنصات باهتمام
- استخدام اللغة والكلمات التي يفهمها مقدم الرعاية بسهولة
- استخدام لغة الجسد التي تعزز الكلمات وتوحي بالاهتمام

يستطيع المشرفون لعب دورٍ أساسي في تحديد ما إذا كان التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم جيدًا أن متوسطًا أم ضعيفًا. عند القيام بواجبات التطعيم الروتينية مثل جلسات التطعيم والمناقشات الجماعية وإجراء مقابلات ميدانية مع أفراد المجتمع، يمكن أن يساعد التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم مقدمي الرعاية والمجتمعات على إدراك قيمة التطعيم واتخاذ قرار بإعطاء أطفالهم التطعيمات الكاملة. التواصل المتوسط أو الضعيف بين الأفراد بشأن التطعيم يمكن أن يترك مقدمي الرعاية والمجتمعات يشعرون بعدم الاحترام وعدم تلقي المعلومات اللازمة والتشويش ومقاومة التطعيم.

في ما يلي بعض الطرق التي يستخدم بها عمال الاستقبال تواصلاً جيدًا بين الأفراد بشأن التطعيم في عملهم:

- فهم موقف مقدم الرعاية من خلال طرح الأسئلة والاستماع
- التعرف على معوقات مقدم الرعاية تجاه التطعيم والسياق الذي تحدث فيه
- التحفيز والمساعدة (تدريس المهارات، تقديم المشورة)، والتشجيع، وتوفير المعلومات
- تعزيز تغيير السلوك وتشجيعه وتأكيده (على سبيل المثال، استكمال جدول تطعيم الأطفال) على جميع المستويات - الشخصي/العائلي، والمجتمع/الاجتماعي، والمؤسسي

في ما يلي بعض الطرق التي يستخدم بها المشرفون الداعمون التواصل الجيد بين الأفراد في عملهم:

- التعرف على قصص نجاح التطعيم الروتيني وتحدياته التي تواجه عامل الاستقبال
- استكشاف المشكلات والتعرف على الحلول
- تقديم تعليقات إيجابية وبناءّة لعمال الاستقبال
- توجيه عمال الاستقبال وتدريبهم لتحسين أدائهم
- تقدير عمال الاستقبال على مساهماتهم الإيجابية في التطعيم الروتيني

التقييم: يجب أن يقوم المشرفون الداعمون بتقييم مهارة التواصل بين الأفراد لكل عامل استقبال باستخدام ثلاث طرق أساسية:

1. ملاحظة التفاعل بين عامل الاستقبال ومقدم الرعاية (والذي قد يقدم مثالاً على أفضل تواصل بين الأفراد لدى عامل الاستقبال واستجابة مقدم الرعاية، ولكنه قد لا يشير إلى مدى ممارسة التواصل بين الأفراد بشكل مستمر)
2. طرح أسئلة على عامل الاستقبال في قائمة الإشراف (محاولة استخدام نهج حواري ذي نهاية مفتوحة لاستكشاف المزيد من المسائل التي تثيرها هذه الأسئلة)
3. التعاون مع مقدمي الرعاية، باستخدام مقابلتَي الخروج (لتقييم ما يلاحظه مقدمو الرعاية من المعلومات الرئيسية، مثل تاريخ الرجوع، والآثار الجانبية، وما إلى ذلك) ومناقشات جماعية في المجتمعات (التي يمكن أن تكشف عن مشاعر مقدمي الرعاية وتصوراتهم عن تفاعلاتهم مع عمال الاستقبال)

التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم مفيد للأشخاص الذين يتلقون خدمات التطعيم، لا سيما السيدات الحوامل ومقدمي الرعاية للأطفال الذين يحتاجون إلى تطعيم. كما يمكن أن يساعد في تخفيف مخاوفهم بشأن سلامة اللقاح، ويجعلهم يشعرون بالأهمية، ويساعدهم على فهم المعلومات العملية الأساسية مثل موعد الجرعة (الجرعات) التالية، ويطمئنهم إلى أنهم آباء/مقدمي رعاية صالحين لأنهم يلتزمون بجدول التطعيم.

التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم مفيد أيضًا للمجتمعات. حيث يمكن أن يساعد المجتمعات على فهم أن الصحة العامة لمجتمعهم سوف تتحسن إذا تم تطعيم كل الأطفال بشكل كامل. يمكن أن يزيد أيضًا من الثقة في الخدمات الصحية واستخدامها، وهو أمر مهم لتحقيق التغطية العالية للتطعيم بشكل روتيني ولتقليل آثار الشائعات، أو واقعة معينة (على سبيل المثال، وقوع حدث ضار بعد التطعيم)، أو مخاوف تتعلق بالسلامة يتحدث عنها الناس.

وأخيرًا، التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم مفيد لعمال الاستقبال والمشرفين. حيث يمكن أن يقلل من التوتر ويزيد من الثقة والموثوقية، ويبني علاقات، وبالتالي يحسِّن من نوعية الحياة والرضا الوظيفي بشكل عام.

تمرين: اكتب طرقًا إضافية تستفيد منها أنت وعمال الاستقبال ومقدمو الرعاية والمجتمعات من التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.

.....

.....

.....

الإشراف الداعم لعمال الاستقبال الموجودين في المجتمع

لعمال الاستقبال، سواءٌ أكانوا يتلقون أجرًا أو متطوعين، احتياجات إشرافية خاصة. قد يستمر التدريب الرسمي لعمال الاستقبال لبضعة أسابيع أو أشهر فقط، حسب البلد والسياق. لضمان مصداقيتهم في المجتمع وبناء الثقة، من المهم للغاية ضمان أن يكون فهمهم الفني الأساسي للتطعيم ولخدمات التطعيم سليمًا. غالبًا ما يعمل عمال الاستقبال بمفردهم، ويجب عليهم الوصول إلى الأسر التي قد لا يرغب البعض منها في مساعدتهم وقد يرون أنهم ليسوا عاملين صحيين حقيقيين. يمكن أن تؤدي هذه العزلة والتوتر وتدني مستوى المهارات إلى مستويات عالية من الإرهاق والتغيب واستنزاف الطاقة.3 وبالتالي يمكن لعمال الاستقبال أن يستفيدوا استفادة كبيرة من الإشراف الداعم، سواءٌ أكان يعزز ثقة عامل الاستقبال وثقة المجتمع في معرفة عامل الاستقبال بالتطعيم خلال زيارة المشرف أو كان يأتي في شكل آخر من الدعم النفسي والاجتماعي، على سبيل المثال، من خلال مكالمة حضور من الإشراف الداعم كل أسبوع.

نظرًا لأنه من غير المحتمل أن يكون المشرفون قد عملوا كعمال استقبال، فمن الممكن أحيانًا أن يؤدي قضاء يوم مع عمال الاستقبال إلى توفير رؤى أساسية ومساعدة المشرفين على توفير دعم أكثر فعّالية. للحصول على أقصى استفادة من هذه الفرص، يمكن أن يصبح المشرف متدربًا في ذلك اليوم ويعمل كعامل استقبال بدلاً من العمل كمشرف وتعريف نفسه بهذه الصفة. يمكن مثلاً تقديمه على أنه شخص يتعلم كيف يصبح عامل استقبال، وهذا تعريف لا يخالف الواقع.

يجب أن تتم زيارات الإشراف الداعم الأخرى بنفس طريقة الإشراف على العاملين الموجودين في المنشأة، ولكن مع توجيه مزيدٍ من الاهتمام والتخطيط لضمان الوقت المناسب وتوفير الوقت والموارد الكافية (بما في ذلك الانتقالات إلى المجتمع وداخله) لزيارة المجتمعات، وملاحظة الزيارات المنزلية، ولقاء قادة المجتمع. غالبًا ما تكون فترات الصباح الباكر هي أفضل وقت لمثل هذه الزيارات، ولكن يجب على المشرفين التحقق من التوقيت مع عمال الاستقبال الذين يشرفون عليهم. ينبغي للاجتماعات مع قادة المجتمع وأعضائه طلب تعليقات المجتمع بشأن أداء عامل الاستقبال والقيمة الإجمالية لبرنامج عامل الاستقبال، والتوصيات المجتمعية للتحسين، والطرق التي يمكن أن تدعم بها المجتمعات عمال الاستقبال لديها. عندما يكون لدى المجتمعات بنية فعالة لصحة المجتمع، مثل لجنة صحة القرية، يجب على المشرفين التخطيط لحضور واحدٍ على الأقل من اجتماعاتهم كل عام. قد يكون من الأرجح أيضًا أن يحتاج عمال الاستقبال أكثر من العاملين الموجودين في المنشأة إلى إمدادات جديدة من المستلزمات والمواد.

بالإضافة إلى (أو في بعض الأحيان بدلاً من) الزيارات المنتظمة لعمال الاستقبال في مجتمعاتهم، تجمع بعض البرامج عمال الاستقبال معًا (في المنشأة الصحية أو أي موقع مركزي آخر) للإشراف الداعم الشهري وتقديم التقارير وتجديد المستلزمات.

فيما يتعلق خصوصًا بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، قد يشعر عمال الاستقبال بعدم توفر معلومات كافية لديهم عن اللقاحات والتطعيم. يمكن أن يؤدي هذا إلى شعورهم بالخجل لعدم قدرتهم على الرد على أسئلة مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع أو الميل إلى تقديم معلومات غير صحيحة (بدلاً من قول "لا أعرف ولكنني سأبحث لك عن الإجابة") لحفظ ماء الوجه. المشرفون الداعمون يتقنون قياس والمساعدة في بناء قدرة كل عامل من عمال الاستقبال على الرد على الأسئلة الأكثر تخصصًا.

لمزيدٍ من الإرشاد، انظر الملحق ج: "ست نصائح لنجاح الإشراف الداعم على عمال الاستقبال".

أسئلة للتفكير

- إذا كنت تشرف على عمال استقبال، فكيف يمكنك ضمان تلبية احتياجاتهم حتى يتمكنوا من ممارسة التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم باستمرار ويشعرون بالنجاح؟
- ما الذي يمكنك وينبغي عليك أن تفعله لبناء قدرة عامل الاستقبال على الرد بصورة مناسبة على الأسئلة التي تتناول اللقاحات والتطعيم؟

الإشراف الداعم اليومي للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (العاملون الموجودون في المنشأة)

بالنسبة إلى المشرفين في الموقع، يقدم كل يوم عمل فرصًا لدعم التواصل الجيد بين الأفراد بشأن التطعيم الذي يقدمه عمال الاستقبال الموجودون في المنشأة. يبدأ بعض المشرفين الداعمين أو ينهون كل أسبوع بعقد اجتماع سريع لمراجعة، على سبيل المثال، الخطط والتوقعات والنتائج والتحديات. يمكن أن تتضمن هذه الاجتماعات مناقشات تتناول رؤى عمال الاستقبال حول جعل مقدمي الرعاية يقومون بالتطعيم الكامل في الوقت المحدد، وأحدث التعاملات الصعبة مع مقدمي الرعاية أو أفراد المجتمع، والحواجز الجديدة أو المستمرة لمقدمي الرعاية تجاه التطعيم وكيفية المساعدة في حلها، ومراجعة مواد دعم التطعيم التي وصلت حديثًا، ومواضيع أخرى متعلقة بالتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.

يمكن للمشرفين الداعمين في موقع العمل إظهار اهتمامهم بالعاملين من خلال المرور عليهم لملاحظة جلسة تطعيم أو الإشادة بعمل أحد عمال الاستقبال. إذا كان أحد عمال الاستقبال يواجه مشكلة في التعامل مع الأسئلة الصعبة، فيمكن للمشرف التمرين معه، مع تقديم النصح والموارد اللازمة له. يمكن أن يقوم المشرفون بتوجيه عمال الاستقبال من خلال مثل هذه الجلسات التجريبية أو إجراء تفاعلات بأنفسهم مع مقدمي الرعاية من حين لآخر لوضع نموذج للممارسات الجيدة. إذا بدا أحد عمال الاستقبال مضغوطًا لدرجة يعجز معها عن تقديم تواصل جيد بين الأفراد بشأن التطعيم، فيمكن لأحد زملائه أو للمشرف إعفائه من مهمته لمدة تكفي للسماح له باستعادة تركيزه.

يجب أن يشارك المشرفون في موقع العمل من وقت لآخر في مناقشات جماعية بشأن التطعيم وأن يصاحبوا عمال الاستقبال في الزيارات الميدانية (الخدمات المتنقلة، والزيارات المنزلية، وتعبئة المجتمع)، مع الحصول على تعليقات وتقديم تعليقات عنها لدعم عامل الاستقبال وتشجيعه وكذلك تحسين التواصل بين الأفراد خلال تلك الخدمات. يمكن للمشرفين في موقع العمل استخدام قوائم الإشراف الداعم الموضوعة لزيارات الإشراف وتعديلها أو وضع قوائم خاصة بهم.

بالرغم من أن الكثير من الإشراف الداعم اليومي سيكون غير رسمي، إلا أنه يجب على المشرفين في موقع العمل توثيق مدى تقدم عامل الاستقبال ومشاكله بمرور الوقت، حتى لو لم تكن هناك عملية مراجعة أداء رسمية تتم في المنشأة أو لصالحها. يمكن أن يكون هذا الأساس الذي توضع بموجبه خطط تطوير العاملين، وأن يقدم أسباب الحصول على الجوائز أو التقدير، وأن يوفر التعلم الذي يمكن مشاركته خلال المراجعات الشهرية والربع سنوية والسنوية وفي اجتماعات التخطيط.

الإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم في سياق الإشراف المتكامل

مع تقدم عملية تكامل الخدمات الصحية، سيحتاج المشرفون وفرق الإشراف إلى تعديل كيفية توفير الأفراد اللازمين للإشراف الداعم والتخطيط له وتنفيذه ومتابعته. جوانب متعددة للتفكير/إعادة التفكير في الجدارة للإشراف.

درجة التكامل

هل يتناول عمال الاستقبال في الخدمات المتكاملة مشكلات صحية متعددة أم يتخصصون في مشكلة واحدة أو في مشكلتين؟

هل تُقدم كل الخدمات يوميًا؟

إذا لم يكن الأمر كذلك، فما هي الخدمات المتاحة ومتى تكون متاحة؟

كيف تؤثر إجابات هذه الأسئلة على توقيت زيارات الإشراف ونطاقها ومدتها؟

كيف تؤثر على محتوى التدريب على الإشراف وتكوين فريق الإشراف (هل يحتاج الأمر إلى خبراء متخصصين، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي تلك التخصصات)؟

كيف يؤثران على التكاليف واللوجستيات؟

كيف يؤثران على الأوصاف الوظيفية التي يجب أن تكون أساسًا للإشراف الداعم، وما دور المشرف في مراجعة الأوصاف الوظائف؟

كيف يؤثران على تدريب وتوجيه ومتابعة عمال الاستقبال أثناء عملهم؟

قوائم الإشراف

هل القوائم المتعددة مطلوبة لكل عمال الاستقبال أو لبعضهم؟

أي قوائم الإشراف التي يمكن وينبغي تكاملها، إن كان يمكن أو ينبغي ذلك؟

تكوين الفريق

ما نوع تكوين الفريق بين صفوف عمال الاستقبال وبين صفوف المشرفين الذي يحتاجه تكامل الخدمة؟

ما الدور الذي يؤديه المشرفون والمديرون، وكيف يتم التغلب على التداخل؟

تعليقات مقدم الرعاية والعميل والمجتمع

هل يحتاج المشرفون إلى أدلة مناقشة متعددة المواضيع للحصول على مشاركات ومعلومات من الأشخاص الذين تُطور الخدمات من أجلهم؟

هل يجب عقد اجتماعات منفصلة لإشراك أنواع مختلفة من المساهمين في المجتمع؟

تحسين الأداء وجودة الخدمة

قد يلاحظ المشرفون أن عمال الاستقبال يكثفون جهودهم في المجالات التي يركز عليها المشرفون عن قصد أو عن غير قصد، ويقللون من جهودهم في المجالات التي يتم تجاهلها. كيف يمكن للمشرفين ضمان تحسين الأداء العام وجودة الخدمة؟ كذلك يجب أن تكون من الفوائد المحتملة للتكامل والإشراف المتكامل خدمات عابرة أكثر وإحالات فعالة أكثر. يمكن للمشرفين تعزيز ذلك من خلال تدريب وتشجيع عمال الاستقبال على توفير الخدمات اللازمة أو الإحالة إليها بناءً على مراجعتهم للبطاقة الصحية (على سبيل المثال، تطعيم الأطفال المستحقين للتطعيمات حتى لو كانوا موجودين لسبب آخر وتقديم دعم الرضاعة الطبيعية للأمهات اللائي يُحضِرن أطفالهن الرُضع للتطعيم ويشكين من سوء التغذية).

الاختلاف في محتوى التواصل بين الأفراد الذي يحتاج إليه عمال الاستقبال من أجل التواصل

بالرغم من أن مهارات التواصل بين الأفراد ذات طابع عام إلى حدٍ كبير، إلا أن عمال الاستقبال يحتاجون إلى تقديم معلومات مختلفة بناءً على نوع الخدمة والعميل (على سبيل المثال، مقدم الرعاية لطفل مطلوب تطعيمه في مقابل زوجين يطلبان مساعدة في مشكلة تتعلق بالخصوبة).

سؤال للتفكير

- ماذا كان يعني أو سيعني الإشراف المتكامل بالنسبة لك ولعمال الاستقبال الذين تشرف عليهم؟

زيارات الإشراف وتقييم التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

في ما يلي قائمة تفصيلية لما يجب أن يترتب على الإشراف الداعم على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم. استخدم هذه القائمة أثناء التحضير لزيارتك، وانظر إليها أثناء الزيارة حسب الحاجة للتأكد من قيامك بكل ما خططت له، وراجعها في نهاية الزيارة، وعد إليها حسب الحاجة بعد الزيارة وعند التخطيط للزيارة التالية. يحتوي الملحق "د" على عينة لقائمة الإشراف الداعم للبرنامج الموسَّع حول التطعيم والتي تتضمن التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.

تمرين: إذا كنت مشرفًا في موقع العمل، فراجع قائمة الإشراف على التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم أدناه. ثم عدلها لاستخدامها شهريًا مع عمال الاستقبال المعنيين بالتطعيم.

عينة قائمة الإشراف الداعم للبرنامج الموسَّع بشأن التطعيم

عمال الاستقبال المراد زيارتهم: _____ تاريخ الزيارة المتوقع: _____

النشاط	التقدم	تعليقات
الجزء الأول. قبل الزيارة		
1. حدد مسبقًا مع عمال الاستقبال وقتًا لزيارتك.		
2. تأكد من كل اللوجستيات المطلوبة (الإخطارات للموظفين الأعلى والأدنى في السلم الوظيفي، والانتقالات، والوقود، والبدلات اليومية، وتوقع خلافات المواعيد، إلخ) للحد من احتمالات الإلغاء.		
3. راجع سجلات وأنشطة عمال الاستقبال التي تمت منذ آخر زيارة إشراف لك.		
4. حدد أهداف الزيارة، وأخبر عمال الاستقبال بما تريد تحقيقه أثناء الزيارة.		
5. إذا كان ذلك مناسبًا، اجمع وانقل الإمدادات والمواد التي يحتاج إليها عمال الاستقبال (السجلات، والبطاقات الصحية، ومواد الدعم، إلخ).		
6. أخبر مَن ستزورهم بوقت وصولك المتوقع. اكتب التحديثات حسب الضرورة.		
الجزء الثاني. بمجرد وصولك إلى الموقع		
1. تابع بنود الإجراءات والتوصيات من زيارة الإشراف السابقة.		
2. اسأل عن شعور عمال الاستقبال تجاه عملهم: ما الذي يجري بشكل صحيح؟ هل يعانون من أي مصاعب؟ امدح الأداء الجيد.		

النشاط	التقدم	تعليقات
3. راقب أنشطة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (التعاملات بين مقدمي الرعاية وعمال الاستقبال أثناء التطعيم، أو الحوار الصحي عن التطعيم، أو الزيارات المنزلية، أو غير ذلك من أشكال المقابلات الميدانية). في كل لقاء، اطلب من عامل الاستقبال أن يعرّفك إلى مقدم (مقدمي) الرعاية وأن يشرح بإيجاز سبب وجودك هناك. ثم اطلب الإذن من مقدم (مقدمي) الرعاية لإجراء الملاحظة. وضّح أنك لن تسجل أي أسماء، وأن كل المعلومات الشخصية ستظل سرية.		
4. اجلس بحيث يمكنك ملاحظة عامل الاستقبال ومقدم الرعاية، دون أن تشوش على تركيزهما.		
5. بينما يتحدث عامل الاستقبال مع مقدم الرعاية، دوّن ملاحظات في قائمة الملاحظات بحيث يمكنك تقديم تعليقات لعامل الاستقبال بمجرد انتهاء الجلسة ومغادرة مقدم الرعاية. (لن تضطر إلى إكمال تلك القائمة أو إرسالها إلى أي شخص؛ بل الهدف منها إرشادك في ملاحظة عامل الاستقبال وتدريبه).		
ملاحظة: في أي جلسة تطعيم، لن تكون هناك فرصة لعامل الاستقبال لاستخدام جميع المهارات المذكورة في تلك القائمة؛ دوّن ملاحظات موجزة لمساعدتك على تذكر المهارات التي استخدمها، وبنفس القدر من الأهمية، تلك التي لم يستخدمها عندما كانت هناك فرصة سانحة لذلك. إذا كنت تلاحظ أكثر من عامل استقبال واحد، فاعمل نسخ إضافية من هذه القائمة.		
الجزء الثالث. ملاحظة المهارات الأساسية للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم		
عامل الاستقبال_____ المنشأة/الموقع _____		
المشرف _____ التاريخ_____		

في ما يلي العناصر الرئيسية التي يجب على المشرفين ملاحظتها لتقييم مواطن قوة عامل الاستقبال في التواصل بشكل فعّال ومناسب مع مقدمي الرعاية أثناء مقابلة التطعيم. استخدم هذه القائمة عند ملاحظة عمال الاستقبال أثناء زيارات الإشراف الداعم، وخاصة عندما يكون تركيز زيارة الإشراف هو التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم.

أدخل علامة اختيار تشير إلى ما إذا كان عامل الاستقبال قد أظهر المهارة بشكل كافٍ أم لا. استخدم عمود "تعليقات/ملاحظات" لكتابة أمثلة وإشادات محددة أو مخاوف معينة وأي شيء آخر ستجده أنت كمشرف مفيدًا عند مراجعتك القائمة المكتملة مع عامل الاستقبال.

مهارة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم	بشكل كافٍ	بشكل غير كافٍ	تعليقات/ملاحظات
أظهر الاهتمام/الرعاية للطفل ومقدم الرعاية			
أظهر التعاطف والاحترام			
استمع بفعالية (غير لفظي، والرد بالانطباعات، وطرح أسئلة مفتوحة، والإيماءات، والردود القصيرة)			

مهارة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم	بشكل كافٍ	بشكل غير كافٍ	تعليقات/ملاحظات
أبلغ رسائل التطعيم الأساسية • اللقاحات التي أعطيت للطفل ذلك اليوم • الآثار الجانبية المحتملة وكيفية السيطرة عليها • موعد العودة لإعطاء الجرعات التالية • أهمية إحضار البطاقة الصحية • · (الرسائل الأساسية الأخرى بناءً على السياق)			
ما إذا كان ما يلي هو محور مناقشة جماعية أو جلسة عامة مع مقدم الرعاية: • مزايا التطعيم مثل أنه يحمي الأطفال من الأمراض التي يقي منها اللقاح • أهمية استكمال التطعيم في العام الأول من حياة الطفل لضمان أفضل حماية • سلامة وفعالية التطعيم، والإتاحة المجانية في المنشآت الصحية الحكومية • أين ومتى يُتاح			
استخدم مواد الدعم، بما في ذلك البطاقة الصحية، لصالح مقدم الرعاية (بما في ذلك تقديم الخدمات الأخرى المطلوبة أو الإحالة إليها)			
رد على أسئلة مقدم الرعاية/المجتمع بمعلومات صحيحة			
تحقق من فهم مقدم الرعاية/المجتمع			

النشاط	التقدم
الجزء الرابع. نهاية جلسة التطعيم، أو مناقشة جماعية، أو زيارة مجتمعية/منزلية	
1. إذا أعطى عامل استقبال معلومات خاطئة أو لم يصحح معلومات خاطئة قدمها مقدم رعاية، فعليك أن تجد سبيلاً لتقديم المعلومات الصحيحة إلى مقدم الرعاية دون الإساءة إلى عامل الاستقبال ودون التسبب في خسارة عامل الاستقبال لمصداقية دوره في المجتمع.	
2. اطلب تعليقات من مقدمي الرعاية الذين يحضرون جلسة التطعيم أو مناقشة جماعية ومن أعضاء المجتمع.	
3. بعد ملاحظة عامل الاستقبال ومغادرة معظم (إن لم يكن كل) مقدمي الرعاية مع أطفالهم، ناقش ملاحظاتك مع عامل الاستقبال، وابدي له تقديرك لما يقوم به من جهود، ووضح له ما يجب عليه تعزيزه، باستخدام إحالات إيجابية إلى عمل عامل الاستقبال أو خبرته أو تدريبه.	
4. اطلب من كل عامل استقبال أن يقيِّم بنفسه التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (وجوانب التطعيم المعتادة الأخرى حسب الاقتضاء). إذا أكمل عمال الاستقبال قوائم التقييم الذاتي للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم منذ آخر زيارة إشراف، فاسأل عما إذا كانوا يرغبون في مشاركتها ومناقشتها (على انفراد أو كمجموعة).	
5. ساعد في حل المشكلات إذا لزم الأمر.	
6. توفير تدريب فوري أثناء العمل، إذا كان ذلك مناسبًا، مع إلقاء الضوء على مهارات عمال الاستقبال التي تحتاج إلى تحسين ومطالبتهم بالتدريب عليها.	
7. مع كل عامل استقبال، اختر تغييرًا واحدًا على الأقل - "إجراء صغير يمكن القيام به" - يمكن أن يعمل عامل الاستقبال على تحسينه قبل زيارة الإشراف التالية. تعاون معهم لوضع خطة تحسين أداء يمكن تنفيذها للفرد والفريق، مع كتابة الخطة المشتركة لكل الأطراف. ضع إجراءات المتابعة المتفق عليها في كتيب الإشراف على عمال الاستقبال.	
8. اجمع بيانات المتابعة. قد تكون زيارة الإشراف فرصة للمشرف الداعم للتحدث مع مقدمي الرعاية حول تجاربهم مع التطعيم، وجمع البيانات بشكل دوري من عدد صغير من مقدمي الرعاية للمساعدة في رصد التقدم نحو النتائج.	
9. أنهي الزيارة عن طريق مراجعة أي عناصر عمل مع عمال الاستقبال ومديرهم/مشرفهم في الموقع	
10. ذكِر عمال الاستقبال ومدير الموقع/مشرف الموقع بتوقيت زيارة الإشراف التالية.	

الجزء الخامس. بعد زيارة الإشراف	
1. تابع حسب الحاجة والاتفاق.	
2. ضع خطة ومواعيد للتدريب الجديد أو التنشيطي حسب الحاجة.	
3. شارك النتائج غير السرية مع المشرفين/المديرين الآخرين خلال اجتماعات المراجعة الشهرية/الربع سنوية، وتشاور مع مدير المنشأة الصحية بشأن المشكلات التي تحتاج إلى حل. (ملاحظة: النتائج التي تم جمعها بشكل منتظم بمرور الوقت من منشآت متعددة ستتيح لفريق الإشراف تقييم التقدم الإجمالي مقارنةً بالأهداف وتحديد أي مواقع أو ممارسات تحتاج إلى تقوية وإجراءات تصحيحية).	
4. ادعم حل المشكلات حسب الحاجة.	
5. تابع بالهاتف أو الرسائل أو البريد الإلكتروني حسب الحاجة. ينقل هذا الاهتمام، ويمكن أن يشجع عمال الاستقبال على الحفاظ على المسار الصحيح مع خطط تحسين الأداء الخاصة بهم.	

أسئلة للتفكير

- كيف يمكنك ضمان أن يصبح التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم مكونًا مهمًا من مكونات كل زيارة إشراف؟
- لماذا التخطيط والمتابعة مهمان للغاية بالنسبة للإشراف الداعم على التطعيم؟

تمرين: اكتب طرقًا عملية يمكنك من خلالها تحسين التخطيط لزيارات الإشراف وإجرائها ومتابعتها.

-
-
-

تقييم مناقشات التطعيم المعتمدة على المنشأة (المحادثات حول الصحة)

يجب أن يقيِّم عمال الاستقبال باستمرار مناقشات التطعيم التي ييسرونها هم وزملاؤهم في العمل (عادةً مع مقدمي الرعاية في غرفة الانتظار) وأن يستخدموا النتائج لتحسين ممارساتهم. يمكن لعمال الاستقبال تقييم مناقشاتهم من خلال البحث عن تعليقات من عينة من مقدمي الرعاية أنفسهم، مع محاولة جعل استفساراتهم ودية وموضوعية - ربما من خلال إشراك أحد زملاء عامل الاستقبال أو أحد أصدقاء مقدم الرعاية في التقييم. قد يطرحون أسئلة مثل "ما مدى أهمية المعلومات التي تحدثنا عنها للتو؟" "كم منها كنت تعرف قبل المحادثة؟" "ما الأسئلة أو الموضوعات الأخرى التي ترغب في تغطيتها في هذه المحادثات؟" "هل لديك أي اقتراحات أخرى لجعل هذه المحادثات أكثر فائدة لك؟" يجب على عمال الاستقبال مشاركة نتائجهم مع المشرف أثناء زيارات الإشراف، خاصة إذا أدركوا أنهم بحاجة إلى مساعدة في تحسين المناقشات.

يجب على المشرفين أيضًا تقييم مناقشة التطعيم (أو موضوع صحي آخر)، عندما يكون ذلك ممكنًا أثناء زيارات الإشراف الداعمة. تشمل أسباب تقييم مناقشات الصحة/التطعيم ما يلي:

- معرفة ما إذا كان عمال الاستقبال الذين يقودون المناقشات يحققون الأهداف المناسبة
- المساعدة في التعرف على طرق لجعل المناقشات أوثق صلةً
- المساعدة في التعرف على طرق لجعل المناقشات أكثر إثارة لاهتمام المشاركين
- المساعدة في التعرف على طرق لتحديد مواعيد المناقشات بشكل أفضل، على سبيل المثال، إذا وجد مقدمو الرعاية أنفسهم في انتظار بدء المناقشة في الوقت الذي يفضلون فيه تطعيم أطفالهم
- تقييم مدى فعاليتهم في تحفيز الاهتمام الإيجابي بالتطعيم

في ما يلي 10 مؤشرات يجب أخذها في الحسبان لتقييم محادثات التطعيم:

1. الغرض والأهداف واضحة ومناسبة
2. تحقيق الغرض والأهداف
3. تقييم المعرفة المسبقة للمشاركين
4. مناقشة عالية التفاعل
5. تعزيز التطعيم ومناقشة المزايا
6. مناقشة عوائق المشاركين تجاه التطعيم
7. المدة المناسبة
8. طلب عامل الاستقبال الأسئلة ورده عليها بصورة مناسبة
9. تقييم فهم المشاركين
10. تلخيص النقاط الرئيسية

يستطيع المشاركون إضافة هذه المؤشرات إلى قوائم الإشراف أو استخدام هذه القائمة بصورة غير رسمية بشكل أكبر، مع ذكر التعليقات على قائمة الإشراف في قسم "تعليقات" أو "غير ذلك". لا يُشترط أن يكون التقييم رسميًا أو معقدًا. أي تعليقات إيجابية وبناءة تقدمها يمكن أن تكون مفيدة.

تمرين: تعديل قائمة الإشراف الداعم للتواصل بين الأفراد بشأن التطعيم و/أو قائمة الإشراف الداعم للبرنامج الموسَّع حول التطعيم من أجل زيارتك القادمة الخاصة بالإشراف. بعد الزيارة، أجري تعديلات أخرى بناءً على التجربة. كذلك لتقييم تقدمك في استخدام هذا الدليل، يُرجى مقارنة الإجابات التي قدمتها في الفصل لتمهيدي من هذا الدليل مع قائمتك المعدلة حديثًا.

☆ أهم الدروس المستفادة من الفصل الرابع

- التواصل بين الأفراد (IPC) - وهو تفاعل ثنائي بين شخصين، شفوي وغير شفوي، يشمل مشاركة المعلومات والمشاعر بين الأفراد أو في شكل مجموعات - يُعنى بإقامة وبناء/الحفاظ على علاقة جيدة.

- نظرًا لأن التواصل الجيد بين الأفراد ضروري لتغطية التطعيم العالية، يجب على المشرفين تقييم التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم بانتظام ودعم عمال الاستقبال في استمرار ممارسة التواصل الجيد بين الأفراد.

- لكي يكون المشرفون الداعمون أكثر فاعلية، يجب عليهم التخطيط لزيارات الإشراف مسبقًا، وإجراء تلك الزيارات بانتظام، ومتابعة إجراءات تسجيل الوصول والإجراءات المتفق عليها.

- أثناء الإشراف الداعم، يجب على المشرفين متابعة بنود العمل السابقة، ومراقبة تفاعلات مقدمي الرعاية وعمال الاستقبال، وطلب التعليقات من مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع، وتقديم ملاحظات بناءة وتدريب، والمساعدة في حل المشكلات، وتوثيق التقدم والمشكلات بمرور الوقت.

- ستساعد قائمة الإشراف التي تتضمن مؤشرات التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم، المشرفين الداعمين على تحسين هذا الجانب المهم من خدمات التطعيم المعتادة.

الموارد الإضافية

- Crigler, L., Gergen, J., & Perry, H. (2014). Supervision of community health workers. In *Developing and strengthening community health worker programs at scale: A reference guide and case studies for program managers and policymakers.* Maternal and Child Health Integrated Program, Jhpiego.
- https://www.mchip.net/sites/default/files/mchipfiles/CHW_ReferenceGuide_sm.pdf

- MHP Salud, http://www.mhpsalud.org (search “Supervision”)

التوجيه والتدريب

الفصل الخامس

©UNICEF/Nazer

الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- تعريف التوجيه
- وصف خصائص التوجيه
- سرد الخطوات التي يتضمنها التوجيه
- وصف فوائد التدريب بين النظراء

ما هو التوجيه

التوجيه هو نهج تدريبي يسعى إلى تحقيق تحسين مستمر في الأداء من خلال التحفيز والنمذجة والممارسة والتعليق البناء والنقل التدريجي للمهارات والتوجهات المتكاملة. التوجيه هو مهمة أساسية للإشراف الداعم، ويتيح لعمال الاستقبال التعلم أثناء عملهم وتطبيق ما يتعلمون فوريًا ورؤية مدى جدواه.

خصائص التوجيه

يجب أن يكون التوجيه:

- **متوازن:** تواصل أخذ ورد ثنائي الاتجاه؛ توجيه أسئلة متبادل، مشاركة الأفكار والمعلومات.
- **ملموس:** مركز على جوانب الأداء الموضوعية، وما يمكن تحسينه أو معرفته فيما يتعلق بمهارات جديدة. لا يمكن تحسين الأداء إلا عند إمكانية وصفه بدقة، بحيث يستطيع الموجه والأشخاص الخاضعين للتوجيه فهم ما تجري مناقشته. يجب أن توصف المهارات بأنها سلوكيات، بحيث يمكن ملاحظتها والتحقق منها.
- **محترم:** يعتمد على السلوكيات التي تظهر أن الشخص الآخر نظير له قيمته ومقبول تمامًا.

مزايا التوجيه

قد يلاحظ المشرف مشكلة في الأداء ويقول: "هذا هو ما ارتكبته من خطأ، وهذا ما يجب عليك فعله في المرة القادمة". في كثير من الأحيان، لا يعرف عامل الاستقبال كيفية القيام بالمهمة بشكل صحيح ويحتاج إلى مزيدٍ من الإرشاد. المشرف الداعم لا يفعل ذلك. فهو لا يكتفي بمساعدة عمال الاستقبال على التعرف على المشكلات، بل يساعدهم أيضًا على حل هذه المشكلات. أفضل طريقة لتحقيق هذا الهدف هي توجيه عمال الاستقبال أثناء أنشطة الإشراف الروتينية. هذا التوجيه:

- يتيح لعمال الاستقبال التعلم أثناء عملهم
- يتيح لعمال الاستقبال تطبيق ما يتعلمونه بشكل فوري ورؤية مدى جدواه
- يعزز وجود علاقة عمل إيجابية مع عمال الاستقبال الذين ربما كانوا فيما مضى يعتبرون المشرف ناقدًا
- يجعل عمال الاستقبال يشعرون بالدعم والقيمة العالية

خطوات التوجيه

يتضمن التوجيه الخطوات التالية:

الخطوة الأولى

التحفيز

التحفيز (ضمان التزام الشخص الذي سيخضع للتوجيه باكتساب السلوك الجديد). اطلب موافقة عامل الاستقبال على الحاجة إلى تطوير المهارة أو التوجه أو المعرفة التي تريد تعليمها من خلال التدريب. كيف سيستفيد عامل الاستقبال أو مقدمو الرعاية أو المنشأة أو غيرهم مما يتعلمه عامل الاستقبال؟

الخطوة الثانية

النمذجة

النمذجة. وضّح التوجه أو المهارة. اشرح كل خطوة أثناء التوضيح إن أمكن، أو اطلب من عامل الاستقبال الخاضع للتوجيه أن يشرح ما يراك تفعله. اسمح لعامل الاستقبال، بل حتى شجعه على طرح أسئلة أثناء متابعتك. قد تكون هذه أسئلة حول ما تفعله أو لماذا تفعله. من شأن هذا أن يدعم عملية التعلم.

الخطوة الثالثة

الممارسة العملية

قم بالممارسة العملية. امنح عامل الاستقبال الخاضع للتوجيه الفرصة لإظهار قدرته على أداء المهارة الجديدة أو لإظهار التوجه الجديد أو المعرفة الجديدة. قد يقوم بالممارسة العملية أولاً على الموجه ثم مع الآخرين (مثل زملاء العمل أو مقدمي الرعاية)، فيما تقوم أنت بالملاحظة باعتبارك الموجه.

الخطوة الرابعة

التعليقات البناءّة

قدّم تعليقات بناءّة. شارك بتقييمك لعامل الاستقبال الخاضع للتوجيه، في شكل تبادل ملموس ومحترم وثنائي الاتجاه للملاحظات والأفكار.

الخطوة الخامسة

بناء المهارات

قم ببناء المهارات. حدد أهدافًا مع عامل الاستقبال، ثم استمر في بناء المهارات تدريجيًا، في الوقت الذي تتيح فيه لعامل الاستقبال الخاضع للتوجيه فرصة لقبول وإظهار عدد متزايد من المهارات المحددة المرتبطة بالسلوك الجديد، وبعد ذلك يصبح مؤهلاً لتنفيذ المهارة الجديدة دون إشراف.

ما هو التدريب؟

قد يحدث خلط بين مفهومي التدريب والتوجيه. التدريب يعني تقديم المساعدة والنصح والدعم على مدى فترة زمنية طويلة. لكي يكون المشرف مدربًا، عليه أن يتمتع بمعرفة فنية راسخة للمهام التي يقوم بها، ويجب أن يعرف كيف ومن أين يحصل على دعم إضافي عند الحاجة. يجب أن يتعرف على عمال الاستقبال الذين يقدم لهم التوجيه ويفهمهم. من الممكن أيضًا أن يشمل التدريب في العديد من السياقات مساعدة عمال الاستقبال على التعرف على مسار مهني يعظم من مساهماتهم ورضاهم عن عملهم والسير فيه.

يتضمن التدريب الخطوات التالية:

- التعارف: يطور المدرب والمتدرب علاقة تدريب.
- وضع أهداف لعلاقة التدريب: ما الذي يريد المتدرب تحقيقه؟
- وضع خطة لتحقيق الأهداف: ما الخطوات والموارد والإطار الزمني المطلوبين لتحقيق الهدف؟
- الاجتماعات المنتظمة لمشاركة المعرفة وتطوير المهارات ومراجعة مدى التقدم: يشمل هذا التدريس، والتوجيه، والتشجيع، وتقييم التقدم، وإعادة التخطيط.

يستطيع المشرفون الداعمون إدماج التوجيه في نسيج واجباتهم الإشرافية الداعمة المعتادة أو التعاون مع واحد أو أكثر من عمال الاستقبال في علاقة توجيهية تركز على التطور الوظيفي لعمال الاستقبال أو تنفيذ مشروع معين لتحسين جودة التطعيم، على سبيل المثال.

الدعم والتدريب بين النظراء

يجب ألّا يعتمد عمال الاستقبال على المشرفين وحدهم للحصول على الدعم والتوجيه. ويكتسب هذا أهمية بالغة في حالة عدم عمل المشرف والخاضعين للإشراف في المنشأة نفسها أو عندما يكون معدل عمال الاستقبال إلى المشرفين مرتفعًا.

غالبًا ما يتميز عمال الاستقبال الزملاء أو النظراء بمواطن قوة تكمل بعضها بعضًا. فقد يتقن أحد عمال الاستقبال التواصل مع مقدمي الرعاية بشأن الأمراض التي يمكن الوقاية منها باللقاحات، في حين قد يكون عامل استقبال آخر ماهرًا للغاية في تشجيع مقدمي الرعاية على إكمال جدول التطعيم في الوقت المحدد. يمكن للنظراء أيضًا مشاركة نجاحاتهم وتحدياتهم في الرد على الأسئلة والمواقف الصعبة. يشجع هذا على حل المشكلات المشترك، ويعزز فهم أوسع لأفضل الممارسات والمعلومات الصحيحة.

يجب أن يشجع المشرفون الدعم والتدريب بين النظراء بصورة رسمية أو غير رسمية. للقيام بذلك، يجب تنفيذ واحدة أو أكثر من الخطوات التالية:

- ساعد في التأكد من أن زملاء عمال الاستقبال مدركون لمواطن قوتهم ومواطن قوة غيرهم.
- وصي أو اقترح طرق محددة يستطيع من خلالها عمال الاستقبال النظراء دعم بعضهم. من الممكن أن يساعد هذا أيضًا في تعزيز بيئة عمل تعاونية.
- اختر المدربين النظراء المناسبين لمجموعة من المتدربين بناءً على المهارات والخبرة والاهتمام والأهلية وغير ذلك من العوامل ذات الصلة.
- خصص وقتًا خلال أسبوع العمل لأنشطة التوجيه.
- اسمح للمدربين والمتدربين إعداد تقارير حول تجارب التدريب التي يخوضونها، وذلك في اجتماعات مراجعة شهرية.

تمرين: اطلب من عمال الاستقبال أو المشرفين الذين يعملون عمال استقبال تقسيم أنفسهم إلى فرق كلٍ منها مكون من شخصين للتمرين على مهارات التدريب بين النظراء مع شركائهم.

- على كل عضو أن يحدد بعضًا من مواطن قوة شريكه.
- على كل عضو أن يسرد طرقًا معينة يمكنه من خلالها تقديم الدعم للعضو الآخر.
- يجب على الشركاء تحديد أوقاتٍ خلال دورة العمل العادية، هي الأنسب للعمل معًا بشكل داعم.
- يجب على الشركاء النظراء مشاركة تجربتهم الخاصة بالتدريب بين النظراء مع المجموعة الأكبر

☆ أهم الدروس المستفادة من الفصل الخامس

- التوجيه - هو مكون أساسي من مكونات الإشراف الداعم - هو نهج تدريبي يسعى إلى تحقيق تحسين مستمر في الأداء من خلال التحفيز والنمذجة والممارسة والتعليق البناءّ والنقل التدريجي للمهارات والتوجهات.

- يجب أن يكون التوجيه متوازنًا وملموسًا ومحترمًا.

- يحدث خلط بين مفهومي التدريب والتوجيه، وفي بعض المواقف يؤكد التدريب على المهارات الإكلينيكية أو مساعدة المتدرب في التطور المهني.

- يمكن للمشرفين تيسير التدريب بين النظراء للاستفادة من مواطن القوة التكميلية لدى عمال الاستقبال، وتحفيزهم، وتحسين جودة خدمات التطعيم.

الموارد التكميلية

- Center for Health Leadership & Practice (CHLP). (2003). *Mentoring guide: A guide for mentors.* Oakland, CA: The Public Health Institute.

تعزيز التحفيز

أفضل الممارسات

©UNICEF/Asselin

الأهداف التعليمية

بنهاية هذا الفصل، يجب أن يكون المشرفون قادرين على:

- تعريف التحفيز
- وصف التحفيز الداخلي والخارجي
- اذكر على الأقل ثلاث علامات لضعف التحفيز وضعف الأداء
- اذكر أو صف على الأقل أربع طرق لزيادة تحفيز عمال الاستقبال
- صف كيفية إنشاء ودعم نظام تقدير مجتمعي

ما هو التحفيز

يمكن تعريف التحفيز على أنه الاستعداد العام أو الرغبة العامة في القيام بشيء ما. يتضمن تحفيز عمال الاستقبال بشكل عام الأسباب التي تجعل الشخص يصبح عامل استقبال والأسباب التي تجعله يواصل هذا الدور. إن التحفيز لتنفيذ تواصل فعال بين الأفراد غالبًا ما يعززه تقدير أهمية التواصل الجيد بين الأفراد من أجل نتائج التطعيم، والاهتمام الذي يبديه المشرفون تجاه التواصل بين الأفراد في الأوصاف الوظيفية، والتعليقات الإيجابية من التفاعلات مع مقدمي الرعاية الذين يقدرون التواصل الجيد بين الأفراد.

عندما يشعر عمال الاستقبال بعدم التحفيز عند تقديم الخدمات وعدم الرضا عن مناخ عملهم، يكون نتاج ذلك خدمات ذات جودة ضعيفة ومستوى أداء ضعيف. بالرغم من أن ضعف التحفيز هذا قد يؤثر على بيئة عمل عمال الاستقبال، إلا أن مقدمي الرعاية وأطفالهم هم مَن يعانون من أكبر الأثر. مقدمو الرعاية يهتمون للغاية بصالح أطفالهم، وقد يرفضون خدمات التطعيم إذا رأوا تباطؤًا أو لامبالاة أو رعاية ضعيفة المستوى من جانب مقدمي الخدمات أو غير ذلك من علامات ضعف تحفيز عمال الاستقبال. إذا رفض مقدمو الرعاية الخدمات، فإن تغطية التطعيم تنخفض ويعاني الأطفال في النهاية من أكبر المخاطر.

التحفيز الداخلي

يأتي التحفيز الداخلي من داخل عامل الاستقبال. قد ينبع من مدى إدراكه لأهمية عمله، ومدى شعوره بأنه قادر على أداء مهام عمله، وأي توقع لديه عن الإشباع المهني. يمكن أن يتأثر ذلك بالشعور بأن المشرف يهتم به كشخص وبفرص النمو والتقدم والتقدير والمسؤولية.

استرجع للحظة أول تجارب عملك المتعلقة بالخدمة. هل يمكنك أن تذكر بعضًا من محفزاتك الداخلية؟ هل كانت مرتبطة بالرضا النابع من مساعدة الناس، أم حل المشكلات، أم الابتكار، أم خلق نهج جديد، أم تقديم مساهمة، أم تجاوز المعايير والأهداف المقررة، أم التعلم والعمل مع مجموعة أفراد مفعمين بالحيوية والنشاط؟ لدى معظم العاملين الصحيين العديد من المحفزات الداخلية نفسها، لكن هناك محفزات مختلفة تلهم كل عامل صحي بشكل أكبر أو بشكل أقل. هل تعرف ما الذي يحفز كل عضو في فريقك؟ إن العاملين الصحيين تقودهم بقوة الرغبة في مساعدة الناس. لكي يحققوا الفعالية، يحتاجون إلى القدرة على العمل وفقًا للمعايير المهنية. بمجرد التعرف على عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم وما الذي يحفز كل منهم، يمكنك خلق مناخ عمل يوفر فرصًا تحفزهم وتشجع الأداء الممتاز.

التحفيز الخارجي

يتضمن التحفيز الخارجي استخدام الحوافز التي تُصاحب أو تُضاف إلى وظيفة ما - على سبيل المثال، الأجور، والبدلات، والمساحات المكتبية، والسلامة، وفرص التدريب. مواقع العمل التي تمثل خطورة أو الأجور التي لا تكفي إلا حد الكفاف تثبط العديد من الموظفين. يمكن أن يشمل التحفيز الخارجي أيضًا المشرفين الداعمين وغيرهم ممن يمنحون التعليقات الإيجابية والتقدير لعمال الاستقبال.

مؤشرات ضعف التحفيز والأداء

قد تظهر على عمال الاستقبال **علامات** محددة على ضعف التحفيز أو الأداء، مثل:

- التغيب والتأخر عن العمل (التأخير بعد الوقت المتوقع أو المناسب)
- انخفاض الإنتاجية
- عدم التفاني في العمل وعدم مرونة عادات العمل
- السخط بين العملاء
- فشل أي مجموعة عمل في تحقيق أهداف الأداء المحددة
- كثرة الخلافات أو عدم حل الخلافات بين الموظفين
- ضعف التواصل بين أعضاء المجموعة وبينهم وبينك
- مقاومة العمليات والأفكار الجديدة

كذلك قد **يشتكي** عمال الاستقبال. في ما يلي بعض الشكاوى الشائعة التي سمعها المشرفون حول العالم:

- "هذا المكان غير منظم بالمرة. لا نعرف الاتجاه الذي نسير فيه. اليوم تكون لمهمة ما أولوية عالية، وغدًا تظهر مهمة أخرى لها الأولوية".
- "يُطلب منا تقديم نتائج، لكن ليس لدينا دعم أو موارد لازمة".
- "لا نلقى تقديرًا لعملنا من أي جهة أو شخص. لا نلقى شكرًا من أحد".
- "نتلقى الكثير من الانتقادات عندما تسوء الأمور، ولكن نادرًا ما نتلقى أي تعليقات إيجابية".
- "الأمور يشوبها التوتر وتسبب لنا الضيق. مديرنا يصرخ في وجوهنا. أحيانًا أتمنى ألا أذهب إلى العمل".
- "إذا كان عملنا مهمًا للغاية، فلماذا يدفعون لنا رواتب زهيدة؟"

استراتيجيات لتحفيز عمال الاستقبال

نظرًا لأن عوامل تحفيز الأشخاص لأن يصبحوا عمال استقبال تختلف من شخص إلى آخر، يجب أن يأخذ وضع نظام لتحفيز عمال الاستقبال بعين الاعتبار مجموعة متنوعة من الحوافز المختلفة. غالبًا ما تكافح البرامج لإيجاد سبل لتحفيز العمل الجيد عند عدم إمكانية تقديم حوافز مالية جديدة. تشير التجربة والأدلة إلى أن أي استراتيجية شاملة لتعظيم تحفيز العاملين الصحيين في أي دولة نامية يجب أن تشمل حوافز غير مالية.5 في الواقع، الحوافز المالية غير كافية للحصول على مستويات الأداء المطلوبة للخدمات المستدامة عالية الجودة ويمكن أن تجعل الأداء العالي ينحرف إلى المناطق أو المهام المحفزة. إن التمويل القائم على الأداء، وهو آلية يتم من خلالها تمويل مقدمي الخدمات الصحية ولو جزئيًا على الأقل على أساس أدائهم، قد أظهر نتائج مختلطة من حيث تحسين نتائج صحة الأم والطفل، بما في ذلك التطعيم.

تؤدي الحوافز غير المالية وأدوات إدارة الموارد البشرية (HRM) مثل الإشراف الداعم، دورًا مهمًا في تحفيز عمال الاستقبال. الحوافز الكافية وأدوات إدارة الموارد البشرية المطبقة بشكل صحيح يمكن أن تعزز من تحفيز وأداء عمال الاستقبال. يجب على المشرفين الداعمين الإشادة بأداء عمال الاستقبال تناول الأهداف المهنية مثل التقدير والتطور الوظيفي والتدريب.

أدوات إدارة الموارد البشرية التي يمكن أن تؤثر على التحفيز

- مخططات الإشراف
- مخططات التقدير
- إدارة الأداء
- التدريب والتطور المهني
- القيادة
- آليات المشاركة
- عمليات التواصل داخل المؤسسة

لمعرفة ما يمكن أن يكون أفضل الاستراتيجيات لتحفيز عمال الاستقبال الذين تشرف عليهم، اسألهم عما سيساعدهم على الاستمتاع بعملهم أكثر وعلى أدائه على نحو أفضل. إذا لم تكن أنت كمشرف في وضع يسمح لك بتفويض الحوافز المالية ، فعليك توضيح ذلك في بداية المناقشة. تعاون مع عمال الاستقبال والإدارة لوضع خطة حوافز مرنة وشاملة. تسمح المرونة بتناول الدوافع المختلفة لكل عامل من عمال الاستقبال. كما يمكن أن تسمح المرونة للبرامج بالتكيف مع التأثير الذي قد يتضاءل لحوافز معينة بمرور الوقت. إن وجود استراتيجية شاملة تجمع بين مجموعة من الحوافز، يسمح للبرنامج بالتعامل مع تعدد الاحتياجات والدوافع لكل عامل من عمال الاستقبال - من المفترض أن تساعد الباقة الكاملة في تقليل عدم رضا عمال الاستقبال وزيادة تحفيزهم.

يجب أن يأخذ نظام الحوافز ما يلي في الحسبان:

- رغبات عمال الاستقبال
- الحاجة إلى وضع أهداف ومعايير أداء مناسبة، لا سيما إذا كانت الحوافز ستُربط بالأداء
- قدرة المنشأة الصحية، و/أو النظام الصحي، و/أو المجتمع على الحفاظ على نظام الحوافز (ويُفضل أن يكون بدون تمويل خارجي لأن فقدان الحوافز المتفق عليها يمكن أن يؤدي إلى تثبيط عمال الاستقبال)
- القدرة على إدارة نظام الحوافز بإنصاف وتنفيذه بشكل متسق بمرور الوقت
- الحاجة إلى تقييم باقة الحوافز سنويًا لتحديد تأثيرها والتعرف على أي تغييرات قد تكون ضرورية لزيادة فعالية الباقة

يقدم مجموع ما يُكتب عن الحوافز للعاملين الصحيين الأفكار التالية

- الحوافز المعتمدة على الأداء مثل المكافآت أو التمويل لإجراء تغييرات من شأنها أن تجعل عمل عمال الاستقبال أسهل. قد تتضمن هذه التغييرات، على سبيل المثال، مستلزمات أو معدات جديدة، أو تحسينات في البنية التحتية، أو موظفين إضافيين بدوام كامل أو جزئي.
- الترقيات وزيادة الأجور حيثما كان ذلك ممكنًا ومناسبًا
- أولوية اختيار الدورات التدريبية
- الإشادة بعمال الاستقبال من أجل العمل الذي يقومون به من خلال المنح الدراسية أو التثبيت في العمل أو الجوائز أو العلاوات (على سبيل المثال، لقب "أفضل مقدم تطعيمات في الشهر")
- المواد والوسائل التي تساعد في تنفيذ مهام عملهم
- خطط الحوافز غير المالية التي نجحت في تحفيز عمال الاستقبال
- إعطاء عمال الاستقبال فرصة للمشاركة في تحليل المشكلات ومعالجتها في المنشأة الصحية أو البرنامج المجتمعي، من خلال طلب تعليقاتهم لإشراكهم كأعضاء في الفريق أثناء اتخاذ القرارات

الإشراف الداعم. الإشراف الداعم (كما هو معرَّف وموصوف في هذا الدليل) يثبت لعمال الاستقبال أنهم هم وعملهم محل تقدير. كما أنه يساعد على توضيح أدوار عمال الاستقبال ومسؤولياتهم، ويساعد على ضمان الالتزام بالبروتوكولات، ويقيِّم أداء عمال الاستقبال بمرور الوقت، ويوفر التعليقات والتدريب الذي يساعد عمال الاستقبال على تطوير المهارات وزيادة الثقة. كل هذه العوامل يمكن أن تكون محفزات قوية لعمال الاستقبال. بالنسبة لبعض عمال الاستقبال، مثل العمال الصحيين في المجتمع، يحفزهم الإشراف الجماعي من خلال إنشاء منتدى لعمال الاستقبال لمشاركة تجاربهم مع زملائهم.

التدريب. يطلب عمال الاستقبال باستمرار التدريب المناسب الذي يساعدهم على تحسين أدائهم في وظيفتهم الحالية ويجهزهم للتقدم في حياتهم المهنية. المشرفون الداعمون مؤهلون لتوفير تدريب أثناء العمل، وتدريب مخصص للمنشأة لمجموعات من عمال الاستقبال، وتدريب على مستوى المقاطعة. يتمتع التدريب أثناء العمل والمعتمد على المنشأة بمزايا إضافية تتمثل في عدم اشتراط بدل يومي، والمساعدة في ضمان مشاركة عمال الاستقبال المناسبين، وتسهيل عملية التعلم وحل المشكلات الخاصة بسياق معين. يمكن للمشرفين الداعمين تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على نتائج الإشراف الداعم (بما في ذلك تعليقات المجتمع) ومشاركات عمال الاستقبال بشأن ما يريدون أو يحتاجون إلى تعلمه.

التقدير. يمكن أن تكافئ خطط التقدير الفرق أو كل عامل من عمال الاستقبال على حدة. أنها توفر وسيلة منخفضة التكلفة نسبيًا، ولكنها كبيرة التأثير لمكافأة عمال الاستقبال. قد تشمل خطط التقدير أنشطة مثل تقديم وجبات عشاء أو غداء أو ولائم سنوية حيث يتم الاحتفال بعمال الاستقبال ذوي الأداء العالي. من أساليب التقدير الأخرى توزيع القمصان والشهادات ولوحات الأسماء الخاصة. في بعض الأحيان، تُذكر أسماء عمال الاستقبال ذوي الأداء العالي في نشرات داخلية، أو تغريدات على تويتر، أو منشورات على فيسبوك، أو في إصدار صحفي أو برنامج إخباري.

تحسين بيئة العمل. عادةً ما يحب عمال الاستقبال العمل في بيئة تساعدهم على أداء مهام عملهم على أفضل نحو. إن توفير بيئة أفضل يدل على الاهتمام بعمال الاستقبال. لتحسين بيئة العمل، يمكن للبرامج تنظيم مساحة للكفاءة، وترقية المعدات، وتوفير دورات مياه نظيفة ومرافق نظيفة لغسل اليدين، وتوفير مساحة لعمال الاستقبال لقضاء فترات راحة (مع توفير الشاي والقهوة مثلاً)، وتحسين الأمن، وتجديد غرف الاجتماعات. من المهم أيضًا الحد من التنافس غير الصحي بين عمال الاستقبال، وتمكين عمال الاستقبال من بدء إدخال تحسينات وتقديم مشاركات في القضايا التي تهمهم، وتشجيع الثقة المتبادلة بين العاملين من خلال أنشطة تكوين الفرق وسياسة الحوار المفتوح. الإشراف الداعم هو أحد طرق تطوير بيئة عمل تتيح لعمال الاستقبال تحقيق أهدافهم المهنية بالإضافة إلى أهداف الخدمة الصحية والمنظومة الصحية.

الحد من التوتر الناجم عن ظروف الازدحام الشديد. ضع سواتر لحجب تقديم الخدمة عن مناطق الانتظار المزدحمة عند عدم توفر غرف للاستشارات. حدد أوقات للجلسات والمواعيد بحيث تكون مفرقة خلال يوم العمل. قم بإعداد جدول معلومات في غرفة الانتظار أو عند مخرج المنشأة الصحية لضمان تقديم المعلومات الأساسية لمقدمي الرعاية، وفهمهم لها. سيساعد هذا في تقليل مقدار الوقت والمعلومات التفصيلية التي يحاول مقدمو التطعيمات أن يقدموها خلال الوقت المحدود الذي يقضونه مع كل مقدم رعاية.

تقدير المجتمع واحترامه. كما هو موضح أدناه، فإن الآليات التي تنجح في تشجيع أعضاء المجتمع على تقديم تعليقات حول عمال الاستقبال والخدمات، تحفز الأداء.

يمكن أن تدعم البرامج المجتمعية والحكومية التحفيز الأساسي لعمال الاستقبال من خلال تقدير مساهماتهم.

*على سبيل المثال، تحتفل **نيبال** بيوم التقدير القومي لعمال الاستقبال الصحيين، كما تقدم لهم بطاقات هُوية للتعرف عليهم باعتبارهم ممثلين للنظام الصحي. **أفغانستان** أيضًا تقيم "يوم العمال الصحيين في المجتمع" سنويًا.*

"في البنجاب، نختار أفضل مقدم تطعيم في الشهر ونعطيه شهادة تقدير. وتُعرف باسم جائزة خدمات صحية (Sehat Khidmat Award) في [مقاطعة معينة]، ونعكف حاليًا على بدء تقديم مكافأة مالية على الأداء. يمكن أن تكون محفزًا لشخص ما، ولكن بالنسبة لآخرين قد تكون مثبطًا، لذلك ينبغي أن تُعطى على أساس الكفاءة. في السِّنْد، لا تعرف فرق العمل الإشراف الداعم. التقدير أمر مهم جدًا، ويجب عدم تشجيع العقاب. ولكن بدلاً من ذلك، يجب على الفرد أن يتلقى التعليم اللازم".
*- مسؤول حكومي، إسلام آباد، **باكستان***

المنظومة الصحية والتقدير المعتمد على المجتمع

بالإضافة إلى الحصول على تقدير من المشرفين والأقران، يمكن تحفيز عمال الاستقبال بتقديرهم من قِبل الأنظمة الصحية والمجتمعات التي يقدمون لها خدماتهم.

النُهُج التحفيزية في النظام الصحي: الملكية المحلية، التقدير المحلي

هناك العديد من الطرق التي يستطيع من خلالها المشرفون الداعمون تعزيز تحفيز الفريق على مستوى المنشأة الصحية. بالرغم من أن الأنظمة الصحية على المستوى المركزي تحدد الأهداف المحلية ومهام الفريق ومعايير الممارسة ومتطلبات المراقبة، إلا أن الإشراف الداعم في المنشأة يمكن أن يصنع فارقًا ضخمًا في تحفيز الفريق من خلال التأكيد على *الملكية المحلية لهذه الأهداف والعمليات والنتائج الخاصة بالفريق - وتقدير إنجازات الفريق المحلية* في تحقيقها.

من السبل البسيطة لخلق الملكية المحلية:

- جعل نهج بناء الفريق يشمل كل شيء، مع عقد اجتماعات دورية للفريق مع عمال الاستقبال وأعضاء فريق المنشأة الصحية الآخرين للوصول إلى فهم واضح لأهداف النظام وعملياته والنتائج المتوقعة منه، ويشمل حل التحديات، إن أمكن، محليًا. التوصل إلى إجماع حول الأهداف التي يمكن تحقيقها ومناقشة كيفية عمل الفريق معًا لتحقيقها. التوصل إلى قائمة بسيطة تعكس هذا الإجماع والتوقعات المشتركة.
- الإعلان عن الأهداف المشتركة عن طريق مثلاً نشرها بصورة جذابة حيث يراها العملاء، وحيث يمكن أن تذكر عمال المنشأة.
- عمل نسخ سهلة الاستخدام لإجراءات التشغيل القياسية وبروتوكولات الخدمة الرئيسية لكي تكون بمثابة مفاتيح عمل لعمال الاستقبال.
- توفير الإشراف المنتظم أثناء العمل للفريق، والاستماع إلى تحدياته، واتخاذ نهج لحل المشكلات لإيجاد حلول كلما كان ذلك ممكنًا.
- مشاركة نتائج المنشأة الإجمالية مع فريق المنشأة، وبناء ملكية مشتركة لكلٍ من الإنجازات الإيجابية وأوجه القصور، ومناقشة خطط عمل حل المشكلات للدورة التالية. تتضمن هذه النتائج كلاً من مخرجات تقديم الخدمة التي تم تحقيقها محليًا، وسيتم إبلاغ المركز بها، وكذلك نتائج قائمة المنشأة التي اتفق عليها الفريق محليًا.
- في النهاية، تقدير الفريق ككل لإنجازاته، وعند الاقتضاء، تقدير أفراد الفريق كلٍ على حدة لإسهام كلٍ منهم في نجاح الفريق.

بالرغم من إمكانية تطبيق هذه الاقتراحات داخل المنشأة، فهناك إمكانية كبيرة لتصعيد ممارسات التقدير هذه إلى أي مستوى من النظام، كما هو الحال في مثال باكستان المذكور أعلاه.

التقدير المعتمد على المجتمع

الكيفية التي تبدي بها المجتمعات أنها تحترم عمال الاستقبال وتقدرهم تختلف من مجتمع إلى آخر. يجب أن يتعاون المشرفون الداعمون مع قادة المجتمع والمجتمعات وعمال الاستقبال للتعرف على أنظمة التقدير المناسبة في المجتمع وتنفيذها. إذا كانت جودة خدمات التطعيم عالية أو تشهد تحسنًا، فقد يكون هذا موضوعًا سهل المناقشة نسبيًا مع المجتمعات وقادتها. إذا لم تكن جودة الخدمة جيدة، فقد تكون هذه المسألة جزءًا من مناقشة مجتمعية حول سبل تحسين الخدمات. يمكن أن تؤدي المجتمعات دورًا مهمًا جدًا في تحسين جودة خدمات التطعيم من خلال:

- المساعدة في تعيين خدمات التطعيم عالية الجودة بناءً على ما هو مهم بالنسبة للمجتمع
- المشاركة في فرق تحسين الجودة التي تساعد في رصد المشكلات التي تؤثر على الجودة وحلها
- المساعدة في التوصل إلى قرارات حول مؤشرات مراقبة تحسين الجودة
- تقديم تعليقات بناءة بصورة دورية إلى عمال الاستقبال والمشرفين ومديري العيادات عبر بطاقات النتائج المجتمعية أو غيرها من الآليات المستخدمة في المجتمع
- المشاركة في خدمات مراقبة وتقييم التطعيم

يمكن للمشرفين الداعمين، بمفردهم أو بالاشتراك مع المديرين على مستوى المنشأة والمنطقة، أن يساعدوا في إحداث تغييرات بسيطة من شأنها أن تساعد المجتمعات على إبداء التقدير، مثل:

- وضع مقدمي الرعاية اسم عامل الاستقبال المؤثر (وربما أيضًا ما قدروه بشأن الخدمة المقدمة) في لوحة شرف بالقرب من باب الخروج من عيادة التطعيم
- إقامة احتفالية سنوية لتقدير العاملين الصحيين (بملكية/مساهمة كبرى من المجتمع)
- تشجيع أفراد المجتمع على التبسم وتوجيه الشكر في نهاية الجلسة
- المشاركة في تحسينات المنشأة التي تجعل تقديم الخدمة أسهل وتزيد من راحة العميل أو خصوصيته
- جعل متطوعين من المجتمع يساعدون عمال الاستقبال في مهام مناسبة

تمرين: كمشرف داعم، اذكر بعض الإجراءات التي قد تكون قادرًا على اتخاذها للمساعدة في ضمان التقدير على مستوى المنشأة وكذلك التقدير المجتمعي لخدمات عمال الاستقبال.

-
-
-

أفضل 10 طرق لتحفيز العاملين. تأتي هذه التوصيات من عالم التجارة والأعمال، ولكنها تنطبق على قطاع الصحة أيضًا.

1. أشكر عمال الاستقبال بصفة شخصية على جهودهم - شفويًا (أمام الزملاء)، أو خطيًا أو بكلا السبيلين - في الوقت المناسب، وكثيرًا، وبصدق.

2. خذ الوقت اللازم للقاء عمال الاستقبال والاستماع إليهم. حدد مواعيد لاجتماعات فردية وجماعية لمناقشة التحديات وطلب أفكار للحلول.

3. قدم تعليقات محددة ومتكررة لعمال الاستقبال بشأن أدائهم. ادعمهم لتحسين أدائهم. يجب أن تشمل التعليقات خطوات عملية. على سبيل المثال، إذا كان عامل الاستقبال يعاني من مشكلة في تذكر إرشادات تقديم اللقاحات، فوجهه إلى مورد دراسة معين ثم ارجع إليه بعد وقت محدد لمراجعة مدى تقدمه.

4. قم بتقدير ومكافأة وتعزيز أصحاب الأداء العالي؛ وقدِم تعليقات بناءة لأصحاب الأداء المنخفض أو الهامشي حتى يتحسن أداؤهم. من سبل التقدير الإعلان عن "أفضل عامل استقبال في الشهر" بناءً على مدى إتقان عمال الاستقبال لمهام التطعيم الموكلة إليهم، أو تحسن الأداء، أو أفضل توجه، على سبيل المثال. قد يكون الأمر كذلك بسيطًا كأن تخبر عامل الاستقبال مثلاً أنك لاحظت مدى حسن أدائه لأمر ما.

5. اطلاع عمال الاستقبال عن مستوى أداء برنامج التطعيم، والتغييرات المقبلة في الخدمة (بما في ذلك إدخال لقاح جديد أو جداول التطعيم المنقحة)، واستراتيجيات لتحسين جودة الخدمة، والوضع المالي، والسياسات الجديدة، وغيرها من التغييرات. يمكن القيام بذلك عن طريق نشر بيانات في مساحة مشتركة، وإرسال تحديثات ومعلومات من خلال مجموعات المراسلة/الدردشة مثل WhatsApp أو LINE، ووضع أداة لتتبع التقدم تُعرض في مكان لا يدخله إلا العاملون، وهكذا.

6. أشرك عمال الاستقبال في صنع القرارات، وخاصةً عندما تؤثر القرارات عليهم. المشاركة تؤدي إلى الالتزام والاحساس بالملكية. بالإضافة إلى صناعة القرارات اليومية، تُعد اجتماعات المراجعة الشهرية مكانًا مناسبًا لمناقشة التغييرات اللازمة لتحسين خدمات التطعيم وجعل عمال الاستقبال يقدمون تعليقات حول التغييرات المقترحة وكذلك أفكارهم الخاصة حول كيفية تحسين الخدمات. غالبًا ما يكون لدى عمال الاستقبال رؤى عظيمة حول التأثيرات المحتملة للقرارات المقترحة، بما في ذلك العواقب المحتملة غير المقصودة. يُرجى ملاحظة أن إشراك عمال الاستقبال في صنع القرارات يعني أخذ مساهماتهم على محمل الجد - فإن المداومة على طلب رؤى عمال الاستقبال ثم تجاهلها يؤدي في الغالب إلى تثبيط هممهم بدلاً من تحفيزهم.

7. امنح فرصًا لعمال الاستقبال لتعلم مهارات جديدة والتطور المهني؛ وشجعهم على بذل قصارى جهدهم. ضع جدولاً زمنيًا متناوبًا للمشاركة في التدريب لضمان حصول الجميع على فرص للمشاركة. اعقد دورات تدريبية أو عروض تقديمية في مكان العمل. كلف فريق العمل بتقديم موضوع ذي صلة كل أسبوع. تأكد من أن عمال الاستقبال الذين يُرسَلون إلى ورش العمل التدريبية هم عمال الاستقبال الذين سيطبقون فعلاً ما يقدمه التدريب.

8. أظهر لعمال الاستقبال كيف يمكنك مساعدتهم على تحقيق أهداف عملهم مع تحقيق أهداف برنامج التطعيم. اخلق شراكة مع كل عامل استقبال. ساعدهم على التفكير من خلال أهداف يمكن تحقيقها بأنفسهم، تدعم أيضًا أهداف البرنامج (على سبيل المثال، تطوير سلسلة من مناقشات التطعيم التفاعلية لزيادة استيعاب عامل الاستقبال لمعلومات التطعيم وضمان حصول مقدمي الرعاية على المعلومات التي يحتاجون إليها في صورة جرعات يمكنهم استيعابها بمرور الوقت). تعاون معهم لوضع خطة لتحقيق الأهداف وتوضيح كيفية تأثيرهم على برنامج التطعيم.

9. اخلق بيئة عمل تتسم بالانفتاح والثقة والمتعة. التزم بتنفيذ ما تعد به (لا تقدم الكثير من الوعود التي لا يمكنك الوفاء بها). شجع الأفكار والاقتراحات والمبادرات. تعلم من الأخطاء، بدلاً من عقاب من ارتكبها.

10. احتفِ بنجاحات المؤسسة والقسم وكل فرد من عمال الاستقبال. خذ الوقت الكافي لعقد اجتماعات وأنشطة لإنشاء فرق العمل وتكوين الروح المعنوية العالية. كن مبدعًا!

تجنب عوامل التثبيط

تقلل المثبطات (عوامل التثبيط) من استعداد عمال الاستقبال لتحقيق أهداف الخدمة الصحية. في كثير جدًا من الأحيان، يؤدي التأخر في دفع الرواتب والبدل اليومي وعدم توفير الوسائل والمستلزمات اللازمة للقيام بالعمل على أفضل نحو إلى تثبيط عزيمة العاملين الصحيين وإحباطهم. أدوات إدارة الموارد البشرية غير الكافية أو المطبقة بشكل غير لائق، مثل عمليات الإشراف والتدريب والاتصال، يمكن أن تزيد من تثبيط العاملين الصحيين. يقدر عمال الاستقبال الاهتمام الإيجابي بعملهم من جانب المشرفين والمديرين الآخرين. وعلى العكس من ذلك، فإن الإشراف الذي يُنظر إليه على أنه يبحث في الغالب عن الأخطاء مثبط للهمم بشكل بالغ. يسرد الجدول أدناه العديد من المحفزات والمثبطات المعروفة حسب المستوى الذي تنشأ فيه.

عوامل التحفيز والتثبيط		
	المحفزات:	المثبطات:
هيكلية/النظام الصحي	الإشراف/التقدير الداعم، التطوير المهني/تنمية المهارات/التدريب النظري والعملي، الراتب؛ العرض المستمر للسلع اللازمة لتنفيذ مهام عمال الاستقبال	نضوب المخزون/النقص، عدم التقدير، عدم دفع الرواتب والأجور اليومية في الوقت المحدد لها، وعدم وجود مسار وظيفي واضح من شأنه أن يعزز التقدير المهني
مؤسسي	الثقافة والدعم المؤسسيان والتواصل والتنسيق القويان	ضعف إدارة الموارد البشرية
المجتمع	احترام المرضى وأفراد المجتمع والدعم العائلي	تهديدات من أعضاء المجتمع ومقاومة منتشرة للتطعيم

☆ أهم الدروس المستفادة من الفصل السادس

- التحفيز هو الاستعداد أو الرغبة في فعل شيء ما، وتتضمن الأسباب التي تجعل عمال الاستقبال يفعلون ما يفعلون.
- يأتي التحفيز الداخلي من داخل الإنسان، ولكنه قد يتأثر بكيفية رؤية المشرفين والآخرين للشخص ولدوره.
- يتضمن التحفيز الخارجي استخدام المحفزات (غير المالية وكذلك المالية) للحصول على الأداء.
- تتضمن علامات ضعف التحفيز ضعف التواصل، والتغيب عن العمل، وانخفاض الأداء، وعدم التفاني في العمل، ومقاومة التغيير الإيجابي، والشكاوى المقدمة من عمال الاستقبال ومقدمي الرعاية.
- يتشاور المشرفون الداعمون مع عمال الاستقبال وينظرون بعين الاعتبار إلى التحفيزات الداخلية والخارجية لعمال الاستقبال عند اتخاذ قرارات بشأن محفزات الأداء.
- يجب أن تشمل استراتيجية شاملة مرنة لتعظيم أداء عمال الاستقبال محفزات غير مالية.
- من المحفزات غير المالية الفعالة توجيه الشكر، وتخصيص الوقت لعمال الاستقبال، وتقدير مساهماتهم والاحتفاء بنجاحاتهم، وتوفير تعليقات بناءة وفرص لتعلم مهارات جديدة، وإشراك عمال الاستقبال في صناعة القرارات، وتحسين بيئة العمل، والتواصل مع عمال الاستقبال.

ACQUIRE Project/EngenderHealth. (2008). *Facilitative supervision for quality improvement—Participant handbook*. متاح من: http://www.acquireproject.org/fileadmin/user_upload/ACQUIRE/Facilitative-Supervision/Participants-Handbook/FS_PartHandbk_main_text.pdf

Bertone, M. P., Lagarde M., & Witter, S. (2016). Performance-based financing in the context of the complex remuneration of health workers: Findings from a mixed-method study in rural Sierra Leone. *BMC Health Services Research, 16*, 286.

Crigler, L., Gergen, J., & Perry, H. (2014). Supervision of community health workers. In *Developing and strengthening community health worker programs at scale: A reference guide and case studies for program managers and policymakers*. Washington, DC: Maternal and Child Health Integrated Program.

Dambisya, Y. M. (2007). *A review of non-financial incentives for health worker retention in east and southern Africa*. EQUINET Discussion Paper 44. Harare, Zimbabwe: EQUINET.

Henderson, L. N., & Tulloch, J. (2008). Incentives for retaining and motivating health workers in Pacific and Asian countries. *Human Resources for Health, 6*, 18.

International Rescue Committee (IRC). (2011). *From CBD to CBD peer supervisor: A five-day training curriculum.* New York, NY: IRC.

Johns Hopkins Center for Communication Programs (CCP). (2017). *Using interpersonal communication to improve immunization: Findings from the peer-reviewed literature, gray literature, online survey, and key informant interviews*. Baltimore, MD: CCP.

Management Sciences for Health. (2002). Management strategies for improving health services: Creating a work climate that motivates staff and improves performance. *The Manager, 11*(3). متاح من: https://www.msh.org/sites/msh.org/files/Creating-a-Work-Climate-that-Motivates-Staff-and-Improves-Performance.pdf

Marquez, L., & Kean, L. (2002). Making supervision supportive and sustainable: New approaches to old problems. MAQ Paper No. 4. Washington, DC: USAID.

Matsuoka, S., Obara, H., Nagai, M., Murakami, H., & Chan Lon, R. (2014). Performance-based financing with GAVI health system strengthening funding in rural Cambodia: A brief assessment of the impact. *Health Policy and Planning, 29*(4), 456-465.

Mental Health Coordinating Council (MHCC). (2008). *Mental health recovery—Philosophy into practice: A workforce development guide. Workforce development pathway 8 – supervision, mentoring and coaching.* Rozelle, Australia: MHCC.

Singh, D., Negin, J., Otim, M., Orach, C. G., & Cumming, R. (2015). The effect of payment and incentives on motivation and focus of community health workers: Five case studies from low- and middle-income countries. *Human Resources for Health, 13*, 58.

Ude, U., & Coker, M. A. (2012). Incentive schemes, employee motivation and productivity in organizations in Nigeria: Analytical linkages. *IOSR Journal of Business and Management, 1*(4), 32-39.

World Health Organization. (n.d.). National programs and systems. متاح من: http://www.who.int/immunization/programmes_systems/en/

World Health Organization (WHO). (2008). Training for mid-level managers (MLM) 4. Supportive supervision. Geneva: WHO.

World Health Organization. (2013). The expanded program on immunization. Available from: http://www.who.int/immunization/programmes_systems/supply_chain/benefits_of_immunization/en/

World Health Organization (WHO). (2017). *Mid-level management course for EPI managers. Module 16: Supportive supervision by EPI managers.* Geneva: WHO.

الملحق أ. نصائح لتوجيه العاملين نحو تحسين الجودة

كيف يمكنك أن توجه العاملين والزملاء نحو هدف تحسين الجودة؟ سوف تساعدك النصائح التالية على توجيه العاملين نحو صنع القرارات الجماعية وتعزيز الالتزام.

شارك رؤية خدمات التطعيم عالية الجودة.

من أفضل الطرق لتحفيز الناس مشاركة رؤية ملهمة معهم. إذا كنت شغوفًا بما قد يحمله مستقبل خدمات التطعيم، وإذا كنت متفائلاً بشأن قدرة فريق العمل على تحقيق ذلك المستقبل، وإذا كنت قادرًا على التعبير عنه، فسوق تلهمهم باتباعك باتجاه ذلك الهدف. عمال الاستقبال الشغوفون بالهدف سيكونون أكثر استعدادًا للعمل على تحقيقه. يستطيع القادة تمكين عمال الاستقبال من تصور الشكل الذي ستكون عليه خدمتهم إذا ما كانت نموذجًا يأتي الجميع لرؤيته والتعلم منه.

بناء الالتزام والثقة.

ركّز على أهمية تحسين الجودة. استخدم التقدير والإشادة والتشجيع الإيجابي لبناء الثقة. في البداية، وجّه عمال الاستقبال نحو حل المشكلات الصغيرة من أجل بناء ثقتهم وقدرتهم على معالجة المشكلات الأكبر.

كن على اطلاع بالمعلومات الكافية واستعد جيدًا.

لا يمكن أن تتوقع أن يتبعك عمال الاستقبال إذا لم تكن متأكدًا من وجهتك أو مما تفعل. اكتسب خبرةً في المهارات وأدوات تحسين الجودة ومنهجيات حل المشكلات التي ستنقلها إلى زملائك. كن مستعدًا دائمًا للاجتماعات والتدريبات وغيرها من الأنشطة.

استخدم مهارات التيسير.

أظهر القدرة على القيادة في الاجتماعات باستخدام مهارات التيسير الفعالة لإبقاء المشاركين على المسار الصحيح والتعامل مع الخلافات بين الأشخاص وتلك المتعلقة بالسلطة.

قم بعمل نافعٍ حقيقي.

كن مشاركًا نشطًا في تحسين الجودة من خلال وضع نموذج للسلوك التيسيري والمشاركة في أنشطة حل المشكلات والعمل كحلقة وصل بين الموقع والموارد الموجودة خارج الموقع. عندما يرى عمال الاستقبال مشاركتك النشطة، سوف يقتنعون بالتزامك بالعملية وبهم، وسيكونون أكثر استعدادًا للاقتداء بك.

حافظ على الأخلاقيات الرفيعة.

تواصل بأمانة. ادعم عمال الاستقبال أثناء تنفيذهم لعمليات تحسين الجودة التي تقترحها وأثناء تعاونهم في الإشراف الداعم.

مقتبس من
.ACQUIRE Project/EngenderHealth. (2008). *Facilitative supervision for quality improvement—Participant handbook*
متاح من:
http://www.acquireproject.org/fileadmin/user_upload/ACQUIRE/Facilitative-Supervision/Participants-Handbook/FS_PartHandbk_main_text.pdf

الملحق ب. تحسين المناخ العام في مكان عملك من خلال القيادة الرشيدة

المناخ العام للعمل هو الأجواء السائدة في مكان العمل كما يشعر به الموظفون. إنه شعورك حين تعمل في مكان ما. يمكن أن يكون المناخ العام للعمل عاملاً حاسمًا في مدى سهولة أو صعوبة قيام عمال الاستقبال بتوفير تواصل جيد بين الأفراد بشأن التطعيم.

الثقافة المؤسسية تختلف عن المناخ العام للعمل. الثقافة هي نمط القيم والافتراضات المشتركة التي يشاركها أعضاء المؤسسة. يتم تدريس الافتراضات التي آتت ثمرتها في الماضي للأعضاء الجدد في المؤسسة باعتبار أنها "الطريقة التي نقوم بها بالأشياء هنا". يجوز أن يضع المدير أو المشرف مناخًا عامًا يختلف عن المعايير الثقافية السائدة. يؤثر المشرفون على المناخ العام لمجموعة عملهم بصورة تفوق أي عوامل أخرى.

تحسين المناخ العام في مكان عملك من خلال القيادة الرشيدة

- فهم أبعاد المناخ العام للعمل الرئيسية الثلاثة
- تقييم المناخ العام لمجموعة عملك
- اتخاذ إجراءات لتحسين المناخ العام لمجموعتك

يتأثر المناخ العام للعمل في أي مؤسسة بالعديد من العوامل داخل المؤسسة وخارجها: تاريخ المؤسسة، وثقافتها، واستراتيجياتها وهياكلها الإدارية، وبيئتها الخارجية، وممارسات القيادة والإدارة الداخلية فيها. يستطيع المشرفون والمديرون التحكم في بعض هذه العوامل، مثل ممارسات الإدارة والقيادة لديهم، دون عوامل أخرى.

فهم أبعاد المناخ العام للعمل الرئيسية الثلاثة

الوضوح

توفر البيئة الوضوح عندما تعرف المجموعة أدوارها ومسؤولياتها داخل الصورة الكبيرة. يدرك أعضاء المجموعة احتياجات عملائهم، ويفهمون عواقب الفشل في تحقيق هذه المعايير.

الدعم

في مناخ عام يسوده الدعم، يشعر أعضاء المجموعة بأن لديهم الموارد اللازمة والمساندة التي يحتاجون إليها لتحقيق أهدافهم. تتضمن الموارد المستلزمات الأساسية والمعدات والأدوات والموظفين والميزانية. يتضمن الدعم العاطفي جوًا من الثقة والدعم المتبادل والتقدير المستحق، بالإضافة إلى الموارد الداخلية للأفراد. ينشأ مثل هذا الجو العام عندما يشعر أعضاء المجموعة بتقدير قدراتهم، وعندما يشاركون في القرارات التي تؤثر على مجموعة العمل، وعندما يشعرون بالتقدير والمكافأة للنجاحات الفردية والجماعية التي يحققونها.

التحدي

يظهر مناخ التحدي عندما يشعر أعضاء المجموعة بفرص تستفز قدراتهم، ويقبلون تحديات ذات مخاطر معقولة، ويكتشفون طرقًا جديدة للقيام بالمهام لاكتساب فعالية أكبر في عملهم. يشعر أعضاء المجموعة بمشاعر فخر واعتزاز بالانتماء إلى مجموعة عملهم، ويشعرون بالالتزام بالأهداف والأغراض المشتركة، ويشعرون بالاستعداد لتبني أنشطة بديلة إذا لزم الأمر. فيصبحون أحرص على تحمل المسؤولية، ويطورون مهاراتهم وقدراتهم لتقديم خدمات مناسبة، ويكونون مجهزين بشكل أفضل لتحمل المخاطر المعقولة.

كل هذه الأبعاد الثلاثة مهمة جدًا لتعزيز الأداء. الموظفون الذين يواجهون تحديات، لكنهم يفتقرون إلى الدعم والوضوح، قد يشعرون بالتوتر والإحباط. قد يشعرون بأن مصيرهم الفشل. بدون التحدي أو الدعم، قد يجد الموظفون الذين لديهم وضوح بشأن التوقعات المنتظرة منهم أن عملهم يقيدهم أو يقمعهم أو حتى يأتي كعقاب لهم. لن يقوم الموظفون الذين يتمتعون بالدعم بتوسيع نطاق قدراتهم أو بناء مهاراتهم إذا لم يشعروا بأي تحدي.

ملاحظة: لمزيدٍ من المعلومات وللتعرف على أدوات تقييم المناخ، راجع: Management Sciences for Health.
Management strategies for improving health services: Creating a work climate that motivates staff .(2002) /and improves performance. The Manager, 11(3). Available from: https://www.msh.org/sites/msh.org/files Creating-a-Work-Climate-that-Motivates-Staff-and-Improves-Performance.pdf

مقتبس من —ACQUIRE Project/EngenderHealth. (2008). Facilitative supervision for quality improvement Participant handbook. متاح من: http://www.acquireproject.org/fileadmin/user_upload/ACQUIRE/Facilitative-Supervision/Participants-Handbook/FS_PartHandbk_main_text.pdf

الملحق ج. ست نصائح لنجاح إشراف عمال الاستقبال

يمكن استخدام هذه النصائح الست، بناءً على تجربة مشرفي عمال الاستقبال (FLW)، في تعزيز برامج عمال الاستقبال وترسيخها والترويج لها من خلال التطور المهني للمشرفين.

1. هذا الدور لا يناسب بعض الناس. يحتاج المشرفون إلى بعض المهارات والسمات الأساسية، شأنهم شأن عمال الاستقبال تمامًا.

- أولاً، يجب أن يتمتع المشرف **بالقدرة على التواصل باللغة التي يستخدمها عمال الاستقبال** الذين يشرف عليهم. من أجل قراءة المشهد في المجتمع الذي تُقدم فيها الخدمة، يجب أن يكون لدى المشرف أيضًا معرفة قوية بثقافة المجتمع وفهمها أو خبرة التعامل معها.
- **من الضروري أن تتوفر لديه** مهارات قوية لإدارة الوقت والعمل المستقل. يقضي المشرف جزءًا كبيرًا من يومه في التنقل بين مهام الإشراف، وتجميع التقارير، وحضور الاجتماعات. التخطيط الدقيق والقدرة على تحديد الأولويات ضروريان للوفاء بهذه المسؤوليات الواسعة بفعالية.
- **المرونة عنصر أساسي.** يتمتع عمال الاستقبال بطبيعتهم بالمرنة بشأن جدول مجتمعاتها؛ لذا يجب على المشرفين على عمال الاستقبال محاكاة هذه المرونة لديهم.

2. يختلف الإشراف على عمال الاستقبال عن الأدوار الإشرافية الأخرى.

- يجب أن يكون المشرف المتميز على عمال الاستقبال **قادرًا على تعيين عمال استقبال يتمتعون بجودة الأداء العالية.** يتطلب هذا قدرة على رصد السمات التي تجعل عامل الاستقبال ناجحًا في عمله: الرفق، والجدارة بالثقة، والتعاطف، والقدرات على تحفيز الأفراد الآخرين والتنقل بين الخدمات الصحية.
- يتطلب قياس وفهم أداء عمال الاستقبال **القدرة على الحقائق الواقعية** في المجتمعات التي تُقدم فيها الخدمات وتأثير عمال الاستقبال عليها.
- بما أن تأثير عمال الاستقبال قد لا يكون قابلاً للقياس مثل أدوار أخرى في خدمات التطعيم والصحة، فإن المشرف المميز سيسعى إلى **فهم تأثير عامل الاستقبال من خلال الثقة والقدرة على الاستماع.**
- قد يكون عامل الاستقبال غير مستعد للتعبير عن مخاوفه، إذا كان لا يتلقى الدعم الذي يحتاج إليه. من المهم **ضمان الوقت والبيئة المناسبين لعمال الاستقبال للتعبير عن احتياجاتهم ومخاوفهم.**

3. مشرفو عمال الاستقبال المميزون يدعمون عمل فريقهم.

- للدفاع بنجاح عن جهود عمال الاستقبال في الخدمات والمجتمعات الصحية، يجب على المشرف أن يفهم عمل عمال الاستقبال. يجب عليه **قضاء وقتٍ كافٍ في التعرف على عمل عامل الاستقبال** حتى يمكنه تقدير الدور الفريد الذي يقوم به عمال الاستقبال والتحديات والنجاحات التي تصاحب ذلك الدور.
- يجب على المشرفين **السماح بالنمو المهني لعمال الاستقبال** الذين يشرفون عليهم، من خلال دعمهم وتشجيعهم على المشاركة في المؤتمرات لتقديم برنامجهم وشبكتهم والتطور على المستوى المهني.

4. هناك أكثر من سبيل واحد للإشراف على عمال الاستقبال.

يجوز أن تختلف أوضاع التواصل بين المشرفين وعمال الاستقبال. لقد يسرت زيادة استخدام **الهواتف المحمولة وتطبيقات mHealth** من التواصل مع عمال الاستقبال بين زيارات الإشراف إذا ما تلقوا الأدوات المناسبة والتمويل المناسب.

5. الخطط المبدئية لا تؤتي ثمارها دومًا، ولا بأس بذلك.

غالبًا ما تعرقل الحقائق على أرض الواقع أهداف البرنامج الطموحة، وهو ما يستلزم **المرونة والقدرة على دعم أهداف معقولة.** يمكن أن يؤدي دفع عمال الاستقبال إلى تحقيق أهداف غير واقعية إلى استنزاف طاقتهم. يجب على المشرفين الإنصات إلى عمال الاستقبال لفهم العوائق وتعديل الأهداف والتعاون معًا للتصدي للعراقيل.

6. الدعم متاح.

يجب على مشرفي عمال الاستقبال **السعي وراء الفرص المتاحة لتطوير مهارات الإشراف لديهم.** توفر وزارات الصحة، وصندوق الطفولة التابع للأمم المتحدة، ومنظمة الصحة العالمية، والجهات المانحة، والشركاء، الموارد والتدريب والمؤتمرات لمساعدة المشرفين على عمال الاستقبال

مقتبس من MHP Salud, https://mhpsalud.org/6-tips-for-chw-supervision-success/

الملحق د. عينة قائمة الإشراف الداعم للبرنامج الموسَّع حول التطعيم (EPI)

تعليمات موجزة

الغرض من الإشراف الداعم هو مساعدة العاملين في مجال الصحة العامة على توفير خدمات ذات أعلى مستوى ممكن من الجودة واتباع الإرشادات الفنية بطرق تفيد العملاء، حتى يكونوا على اطلاع وأقرب إلى العودة مرارًا للحصول على الخدمات الوقائية والعلاجية اللازمة. شارك هذا المستند مع الفريق الذي سيخضع للإشراف.

املأ هذا النموذج على أفضل نحو ممكن، دون التدخل مع أي عاملين صحيين أو أشخاص تُقدم لهم الخدمات. إذا لاحظت عاملاً صحيًا يرتكب خطأ من الممكن أن يسبب ضررًا فوريًا لنفسه أو للشخص الذي يتلقى التطعيم، فاطلب من ذلك العامل التنحي جانبًا واشرح له الموقف على انفراد.

في نهاية اليوم، أو عندما لا يوجد أي عملاء ينتظرون الدخول، ناقش ملاحظاتك والنتائج الأخرى التي توصلت إليها مع كل العاملين. ابدأ بالنتائج الإيجابية، ثم ناقش العناصر التي تحتاج إلى انتباه. سارع بشرح وتعليم الممارسات التي يسهُل تحسينها. تعاون مع العاملين لوضع خطة لمعالجة تلك الأمور. اترك نسخة من هذه القائمة لدى المنشأة الصحية، وخذ نسخة معك لمشاركتها مع فريق المنطقة ولإحضارها في زيارة الإشراف التالية. في المناقشات التي تتم على مستوى المنطقة، تجنب الإشارة إلى إخطاء عضو معين في فريق العمل إلا إذا كان من غير الممكن تجنب ذلك. قم بتأكيد أن المستويات المختلفة للنظام الصحي يجب أن تسهم في معالجة العديد من العناصر التي تحتاج إلى تحسين.

استكمل هذا النموذج في كل منشأة:

اسم المنشأة الصحية:	
نوع المنشأة الصحية:	
المنطقة:	المنطقة/الإقليم:
تاريخ زيارة الإشراف:	
اسم ومنصب المشرف/أعضاء فريق الإشراف:	

1. منظمة خدمات البرنامج الموسع حول التطعيم			
1.1 هل منطقة الانتظار مريحة (بها مقاعد)؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.2 هل توجد طاولة ومقعد للعامل الصحي؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.3 هل توجد سلة مهملات في متناول مقدم التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.4 هل يوجد جدول التطعيم الحالي على الحائط؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.5 هل توجد خارطة مراقبة التطعيم على المكتب أو الحائط؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.6 هل توجد خريطة لمنطقة الاستجماع على الحائط؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.7 هل توجد خطة طوارئ لحالات انقطاع الطاقة الكهربائية؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
1.8 هل يوجد نظام لمتابعة الأطفال الذين يتأخرون عن تلقي تطعيماتهم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

2. الفريق الصحي المدرب في البرنامج الموسَّع حول التطعيم			
نوع الفريق الصحي	عدد العاملين	العدد المدرَّب في البرنامج الموسَّع حول التطعيم في العام الماضي	عدد الوظائف الشاغرة
2.1 فني الطب الوقائي			
2.2 عامل الطب الوقائي			
2.3 ممرضة صحة الأم والطفل			
2.4 غير ذلك ( )			

3. الملاحظات أثناء الاتصالات الخاصة بالتطعيم (ملاحظة 3 إلى 5 مرضى) هل قام مقدم الخدمة بما يلي...			
3.1 إبداء الاحترام تجاه مقدمي الرعاية؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.2 شرح اللقاحات التي تُعطى ذلك اليوم؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.3 التحذير بشأن الآثار الجانبية المحتملة؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.4 ذكر متى تجب العودة وتدوين التاريخ (في بطاقة الطفل)؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.5 نصح مقدم الرعاية بإحضار بطاقة الطفل الصحية معه دائمًا؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.6 دعوة مقدم الرعاية لطرح الأسئلة؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.7 اتخاذ قرارات صحيحة بشأن اللقاحات التي يجب أن يحصل عليها الطفل في ذلك اليوم؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.8 تقييم ما إذا كان موعد تلقي الطفل فيتامين أ قد حان؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.9 استخدام المخفف الصحيح عند درجة حرارة مناسبة لتحضير لقاحي الحصبة والسل (BCG)؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.10 إعطاء لقاح السل (BCG) بشكل صحيح (تحت الجلد)؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.11 إعطاء اللقاح خماسي التكافؤ بشكل صحيح (في العضل)؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.12 إعطاء لقاح الحصبة بشكل صحيح (تحت الجلد)؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.13 إعطاء لقاح شلل الأطفال الفموي (OPV) بشكل صحيح؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.14 إعطاء لقاح الفيروس العجلي بشكل صحيح؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.15 اتباع سياسة موانع الاستعمال بشكل صحيح؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.16 تجنب تعطيل أي لقاحات كان من الواجب إعطاؤها في ذلك اليوم؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.17 التحقق من حالة مراقبة قارورة اللقاح واتباعها بشكل صحيح؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.18 تنفيذ سياسة القارورة متعددة الجرعات بشكل صحيح؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____
3.19 تقديم أو الإحالة لخدمة (خدمات) أخرى بناءً على مراجعة البطاقة الصحية أو شكوى مقدم الرعاية أو ملاحظة الأعراض؟	نعم____	لا____	لا ينطبق____

4. ملاحظات الثلاجة هل قام مقدم الخدمة بما يلي...			
4.1 وضع اللقاح في أماكن صحيحة في الثلاجة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.2 تجنب تخزين أي لقاح تجاوز تاريخ انتهاء صلاحيته؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.3 تخزين مخففات لقاحي الحصبة والسل (BCG) عند درجات الحرارة الموصى بها؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.4 استخدام قوالب الثلج بشكل صحيح؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.5 وضع قوالب الثلج في صناديق التبريد بشكل صحيح؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.6 التحقق من درجات حرارة التخزين وتسجيلها مرتين يوميًا؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.7 معرفة كيف ومتى يجب إجراء اختبار الرجّ؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
ملاحظات أخرى:	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.8 هل المسافة بين الثلاجة والحائط 10 سم أو أكثر؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.9 هل سُمك الثلج على باب الثلاجة 5 سم أو أقل؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
4.10 هل مانع التسرب المطاطي بالباب سائب أو متسخ؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

5. منع العدوى هل قام مقدم الخدمة بما يلي...			
5.1 استخدام محاقن ذاتية الاستعمال مرة واحدة دائمًا عند التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
5.2 تجنب إعادة تلبيس الإبر؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
5.3 وضع الإبر أو المحاقن مباشرةً في صندوق سلامة (أو إناء مشابه)؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
5.4 تجنب ملء صندوق السلامة بمعدل أكثر من ثلاثة أرباعه؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
5.5 هل يتم حرق صناديق السلامة يوميًا بعد كل جلسة تطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
5.6 غسل يديه بالماء والصابون بشكل صحيح قبل الجلسة وعند الرجوع من فترات الراحة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

6. مناقشة جماعية للتطعيم هل قام الميسر بما يلي...			
6.1 التعريف بنفسه وبالغرض من المناقشة أو بموضوع المناقشة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.2 بسؤال المشاركين عما يعلمون مسبقًا عن التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.3 السماح للمشاركين (مقدمي الرعاية) بالتحديث بمعدل لا يقل عن 30% من الوقت؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.4 تعزيز التطعيم من خلال مناقشة الفوائد الرئيسية؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.5 ذكر اللقاحات، والآثار الجانبية وكيفية السيطرة عليها، وأهمية استكمال الجدول في موعده المحدد، وأهمية البطاقة الصحية؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.6 مشاركة المشاركين في حل العوائق لديهم تجاه التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.7 طلب أسئلة المشاركين والرد عليها بشكل صحيح؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.8 تقييم فهم المشاركين للمحتوى موضوع النقاش؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
6.9 تلخيص النقاط الأساسية للنقاش؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

7. التخطيط الجزئي الدقيق			
7.1 هل توجد خطة جزئية دقيقة للعام الحالي؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.2 هل شارك أعضاء المجتمع في صياغة تلك الخطة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.3 هل يراجع الفريق الصحي تلك الخطة ويدخل عليها تعديلات لازمة كل ثلاثة أشهر على الأقل؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.4 هل جدول فرق العمل المتنقلة مناسب، بالنظر بعين الاعتبار إلى عدد السكان وإمكانية وصول المجتمعات المختلفة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.5 هل حدد الفريق الصحي مواقع وأماكن العائلات التي تعاني من ضعف التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.6 هل تبذل المنشأة جهودًا مميزة للوصول إلى تلك المواقع والعائلات؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
7.7 هل يشارك الفريق الصحي في المراجعات الشهرية لبيانات الخدمة والتغطية على مستوى المنطقة؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

8. مشاركة المجتمع			
8.1 هل تتبع المنشأة الصحية خطة للاجتماعات المجتمعية التي تهدف إلى مشاركة المعلومات وطلب تعليقات حول خدمات التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
8.2 هل يعمل فريق المنشأة الصحية مع أعضاء المجتمع فيما يتعلق بتخطيط الخدمات ومراقبتها وتقديمها وتقييمها؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
8.3 هل يقوم أعضاء المجتمع بأدوار مناسبة في التخطيط لفرق العمل المتنقلة والتعبئة لها وتنفيذها؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___
8.4 هل يوجد أعضاء مجتمع يخبرون العائلات عن خدمات التطعيم وما الجهات القادرة على الرد على أسئلة العائلات ومخاوفهم بشأن التطعيم؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

9. المستلزمات			
هل يوجد سجل مخزون محدَث؟	نعم___	لا___	لا ينطبق___

أنواع المواد	ضع علامة إذا كانت المادة موجودة	ضع علامة في حالة وجود مخزون يكفي شهرًا واحدًا على الأقل
بطاقات الأطفال الصحية		
بطاقات التيتانوس		
دفتر السجل (MOD.SIS.A01-A)		
دفتر السجل (MOD.SIS.A01)		
دفتر السجل (MOD.SIS.A02)		
دفتر السجل (MOD.SIS.A02-A)		
دفتر السجل (MOD.SIS.A03-A)		
دفتر السجل (MOD.SIS.A03-B)		
السجلات الإحصائية		
محاقن مقاس 0.05 مل		
محاقن مقاس 0.5 مل		
محاقن مقاس 2 مل		
محاقن مقاس 5 مل		
صندوق الإحراق		
صناديق السلامة		
لقاح السل (BCG)		
لقاح شلل الأطفال الفموي (OPV)		
لقاح شلل الأطفال المعطّل (IPV)		
لقاح خماسي التكافؤ (اللقاح الثلاثي ضد الدفتيريا والسعال الديكي والكزاز - لقاح التهاب الكبد ب - لقاح النزلة النزفية من النوع ب)		
أمراض المكورات الرئوية (PCV 10)		
فيروس روتا		
الحصبة		
الكزاز		
فيتامين أ		

10. الإشراف
هل لدى المنشأة الصحية نسخة من التقرير الإشرافي الأخير؟ نعم ____ لا ____ إذا كانت الإجابة بنعم، فاكتب تاريخ والمشرف:
التقدم المحرز منذ آخر زيارة إشراف:
المشاكل التي جعل التقدم صعبًا:
ملخص زيارة اليوم
الإجراءات الأساسية الواجب تنفيذها لتحسين الخدمات والسلامة:
الإجراءات التي ستتم اليوم للتعامل مع النتائج:

الإجراءات التي توافق جهة التلقيح أو المنشأة الصحية على تنفيذها:	الإجراءات التي يوافق المشرف أو مسؤولو المنطقة على تنفيذها:
الحد الأدنى للمدة التي تسبق زيارة الإشراف الداعم التالية:	

الملحق هـ. قائمة التقييم الذاتي للإشراف الداعم للمشرفين

يُرجى العلم بأن هذه القائمة تخضع للمراجعة وفي انتظار الاختبار الأولي.
سيتم تحديث القائمة طبقًا لذلك في كل أجزاء باقة مبادرة التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم (IPC/I).

التقييم الذاتي للإشراف الداعم
استخدم هذه القائمة لفهم أسلوبك الإشرافي بشكل أفضل. إنها ليست اختبارًا. لكنها أداة لمساعدتك على التفكير في أسلوبك في الإشراف. اقرأ بعناية كل عبارة، ورد عليها بصدق. استكمال هذا التقييم الذاتي يمكن أن يساعدك على التعرف على النقاط التي تحتاج إلى تعزيزها.
التعليمات: ضع علامة اختيار في العمود المناسب بجوار كل عبارة من العبارات التالية، بحسب معدل تمسكك بالتوجه المذكور أو أدائك للسلوك المشار إليه. ثم أضف الدرجة الإجمالية لكل عمود.

العبارة	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
توقعات المهمة			
26. أناقش توقعات المهمة مع كل إشراف على عمال استقبال التطعيم.			
27. أناقش وصف مهمة عمال الاستقبال مع عمال استقبال التطعيم			
28. أؤكد أن عمال الاستقبال لديهم آخر معلومات برنامج التطعيم ومعاييره.			
تعليقات حول الأداء			
29. أقدم لعمال الاستقبال تعليقات بناء بشأن أدائهم، وأركز على حلول المشكلات، وأقدم المساعدة.			
30. أؤمن بالمساعدة في التحسين بدلاً من توجيه النقد.			
31. أعمل مع عمال الاستقبال لضمان أن لديهم سبلاً لتلقي التعليقات من مقدمي الرعاية والمجتمع.			
32. أمارس مهارة الإنصات باهتمام وغيرها من مهارات التواصل الجيدة عند الإشراف وتقديم التعليقات.			
التحفيز			
33. أسأل عمال الاستقبال عما يشجعهم على العمل، وأستخدم هذه المعلومات لتحفيزهم.			
34. أستمع إلى التحديات المحددة التي يواجهونها وأحاول حلها بشكل صحيح، إن أمكن.			
35. أقدر أداء عمال الاستقبال الجيد بإخبارهم بذلك شخصيًا.			
36. أعامل عمال الاستقبال باحترام، وأشجعهم على معاملة الآخرين باحترام.			

العبارة	كثيرًا	أحيانًا	أبدًا
الأدوات والمعلومات			
37. أتأكد من أن عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم لديهم الخامات والمعدات والمستلزمات والأدوات والمعلومات اللازمة لتقديم خدمات التطعيم عالية الجودة.			
38. أتأكد من استخدام المواد الضرورية أو توزيعها على النحو المطلوب.			
المعرفة والمهارات			
39. أساعد عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم على تقييم مستوى مهاراتهم واحتياجات التعلم لديهم.			
40. أقدم لعمال الاستقبال المعلومات التي يحتاجون إليها للقيام بمهام عملهم على نحو جيد.			
41. أقدم تدريبًا عمليًا لعمال الاستقبال في الوقت المناسب.			
42. أقدم معلومات حول احتياجات تدريب عمال الاستقبال لهيكل إدارة المنطقة و/أو الإدارة الإقليمية و/أو الإدارة الوطنية المناسب [لدي سلطة صنع قرارات التدريب؟]، ولمدير الموقع إذا كنت مشرفًا في المنطقة أو مشرفًا إقليميًا.			
43. أقدم فرصًا لعمال الاستقبال لممارسة مهاراتهم والحصول على تعليقات مني أو من الآخرين المؤهلين لتقديم تلك التعليقات.			
الدعم المؤسسي			
44. أرى نفسي جزءًا من فريق التطعيم.			
45. أزور كل عمال الاستقبال الذين أشرف عليهم مرة واحدة على الأقل كل 3 أشهر.			
46. هدفي الرئيسي هو تحسين جودة الخدمات.			
47. أخلق علاقة مبنية على الثقة والصراحة بحيث يشعر عمال الاستقبال بالارتياح لمناقشة أي مشكلات معي.			
48. أشجع عمال الاستقبال وأساعدهم للتوصل بأنفسهم إلى حلول للمشكلات التي يواجهونها.			
49. لدي خطة لأنشطتي الخاص بالإشراف.			
50. أستخدم قائمة إشراف تشجعني على تقديم تعليقات والعمل مع عمال الاستقبال لتحليل المشاكل وتخطيط الحلول.			
الإجمالي			

ملاحظات

ملاحظات

التواصل بين الأفراد بشأن التطعيم

تغيير طريقة الحوار عن التطعيم