العدد الثالث
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social sciences
أكتوبر ٢٠٢٠

عرض تحليلي لأحدث الدراسات والبحوث العالمية باستخدام نظريات ونماذج طريقة العمل مع الأفراد لإدارة الحالة

An Analytical Presentation of the latest international and local studies, research, to use Social Casework theories and Models with Case Management

إعداد

ا.م.د/ إيهاب حامد سالم على

أستاذ مساعد بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

٢٠٢٠م

عرض تحليلي لأحدث الدراسات والبحوث العالمية باستخدام نظريات ونماذج طريقة العمل مع الأفراد لإدارة الحالة

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٠/٨/١ تاريخ نشر البحث ٢٠٢٠/١٠/١

مستخلص:

تنتمي هذه الدراسة إلي نمط الدراسات التحليلية والتي تستهدف تحليل مضمون أحدث الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المتعلقة باستخدام إدارة الحالة في خدمة الفرد وذلك من خلال رصد مدى الاهتمامات البحثية المحلية والعالمية بموضوع إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بشكل عام، وتحديد أكثر النتائج التي ذكرت في الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المعنية باستخدام نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية، وكذلك تحديد أكثر النماذج العلاجية في خدمة الفرد والتي يتم استخدامها في ممارسة إدارة الحالة عند التدخلات المهنية مع العملاء محلياً وعربيا وعالمياً، وتحديد الصعوبات التي تحول دون ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لنموذج إدارة الحالة في الممارسات المهنية مع العملاء بالمؤسسات الاجتماعية محلياً وعالمياً، وقد توصلت الدراسة إلي الإجابة علي كافة تساؤلاتها.

الكلمات المفتاحية: نظريات ونماذج خدمة الفرد – إدارة الحالة.

Abstract:

This study belongs to the type of analytical studies that aim to analyze the content of the latest local and international studies and research related to the use of case management in the service of the individual by monitoring the extent of local and international research interests in the topic of case management in social service in general, and individual service in particular, as well as identifying more areas The professional practice in social service, which used the case management model in working with clients locally and internationally, and determining the most reported results in local and international studies and research concerned with the use of the case management model in social service, as well as identifying the most therapeutic models in the service of the individual that are used in the practice of managing The case of professional interventions with clients locally, regionally and internationally, And globally, the study has found me The answer to all her questions.

Key words: case work theories and models - case management.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

مرت مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة مثل سائر المهن الإنسانية الأخرى بالعديد من مراحل التطور التي واكبت التغييرات المتلاحقة في المجتمع الإنساني والناتجة عن التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات والتي جعلت العالم قرية صغيرة، وكان من الطبيعي أن يترتب علي هذه التطورات تأثيرات علي إعادة النظر في مفهوم المشكلات والتعمق في دراسة العوامل المتشابكة والمتفاعلة التي أدت إليها فلم تعد المشكلة فردية أو جماعية أو حتى مجتمعية، وإنما أصبحت مشكلة متعددة العوامل والأبعاد يشارك في حدوثها التفاعل بين الجوانب الشخصية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها، ومن هنا طورت الخدمة الاجتماعية نظرتها إلى طبيعة مشكلات العملاء وأساليب التعامل معها من خلال الارتباط بالعديد من النظريات العلمية والنماذج التطبيقية التي شكلت في النهاية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.(عبد المجيد وآخرون، ٢٠٠٨، ص٣-٤)

وشهدت برامج التدخل المهني للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة تطورا سريعا خلال العقدين الماضيين وبرزت ملامح هذا التطور في الانتقال من التركيز على عوامل نفسية لاشعورية بعيدة عن القياس والملاحظة إلى عوامل ومسببات إجرائية تخضع لجوانب القياس الإكلينيكي والملاحظة العلمية الدقيقة التي تقترب من الاتفاق وتبعد عن التحيز، وسعت إلى تطوير أساليبها وتقنياتها في الممارسة من خلال تقديم أفضل التدخلات المهنية التي تتمتع بمستوى عال من الكفاءة والفعالية في آن واحد، وهذا المطلب ليس حديثاً، بل يعد من المتطلبات الرئيسة للمهنة فقد ركزت الكتابات الأولى للمهنة على أهمية السعي الحثيث نحو تبني كل ما من شأنه أن يقدم ممارسة تتمتع بمستوى عال من التقنين، فكان المنهج العلمي هو الوسيلة الرئيسة التي رأى ممارسو الخدمة الاجتماعية أنها ستؤدي للوصول لتدخلات مبنية على شواهد واقعية تم التحقق منها باستخدام المنهج التجريبي أو ما يعرف بالمنهج الأمبيريقي Empirical Method في الكتابات التي نشرت مع بداية ظهور مهنة الخدمة الاجتماعية. (منصور، ٢٠١٠، ص.٥)

وظهر مفهوم إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية كرد فعل وكوسيلة لمساعدة العملاء في التعامل مع المجتمع الذي يزداد تعقيداً، وفى ظل وجود أنساق خدمات إنسانية معقدة وغير كافية، تلك الأنساق التي ساعدت في ظهور مفهوم إدارة الحالة كوسيلة لتنسيق وتوزيع الخدمات على العملاء في مختلف مجالات الممارسة المهنية بمختلف مؤسسات الرعاية الاجتماعية. (Shoal, 2006,p 24)

ولقد انتشر الاهتمام بإدارة الحالة الفردية بسرعة خاصة في العمل مع حالات الأسر، والرعاية الإيوائية، وبالمجال النفسي، ومجال رعاية الطفل، الأمر الذي جعل الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية تعتبر وتحدد إدارة الحالة في كونها واحدة من إحدى عشرة وظيفة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي. (الهادى، ٢٠٠١،ص. ١٢٧٥)

وأوضحت كلا من مارتي جريس وبيتر ريتشارد جيل Marty Grace & Peter Richard Gill ٢٠١٦م أن إدارة الحالات اعتبرت ظاهرة دولية، يتم استخدامها بشكل كبير فى العديد من مجالات الممارسة المهنية، كما أنها أصبحت الدعامة الأساسية لتقديم الخدمات عبر قطاعات الرعاية الصحية والصحة في أستراليا والاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة والعديد من دول العالم المختلفة. (Gill et al, 2016,p 12)

وتشير الأدبيات البحثية أن مفهوم إدارة الحالات ليس مفهوم جديداً على مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث يرجع تاريخ هذا المصطلح منذ القرن التاسع عشر، ولكنه حظي بمزيد من الاهتمام مؤخرًا نظرا لعدة أسباب، وواحد من أهم هذه الأسباب هو أن إدارة الحالة مطلوبة الآن لفئات محددة من العملاء بموجب القوانين واللوائح المنظمة للخدمة الاجتماعية في كثير من دول العالم، بالإضافة إلي ما نشرتها الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين عام ١٩٩٢م بخصوص اعتماد مجموعة من عشرة معايير لإدارة حالات في الخدمة الاجتماعية. (NASW, 1992)

هذا وقد جاءت البدايات الأولي لاستخدام إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية في عدد لا يحصى من مجالات الرعاية الاجتماعية بغرض توفير منسق يمكنه دعم وتوجيه العملاء في المؤسسات الاجتماعية، وقد تطورت نماذج إدارة الحالة في اتجاهات مختلفة وتم الاعتماد عليها في العديد من مجالات الخدمات المجتمعية والصحية في الولايات المتحدة في حقبة السبعينيات حيث كان الغرض من إدارة الحالة وقتها القيام بدور الوسيط، وتلبية احتياجات العملاء وتقييمها وتنسيق وإقامة علاقات مع نظام الصحة العقلية، ومع تطور نماذج إدارة الحالة مُنح مديرو الحالات أيضًا الصلاحية لتقديم الرعاية والدعم مباشرةً إلى العميل عبر نموذج مكثف لإدارة الحالات يعتمد على فرق متعددة التخصصات يمكن الوصول إليها بشكل كبير، تكون مهمة هذا الفريق الأساسية هي تلبية مجموعة متنوعة من احتياجات العميل. (Markström, 2009, p496)

وهكذا فالمتابع لتاريخ الخدمة الاجتماعية يجد أن إدارة الحالة لها تاريخها الطويل والممتد في الخدمة الاجتماعية، فقد قام الأخصائيون الاجتماعيون في دور الإيواء والمنظمات

الخيرية في أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين بإمداد عملائهم بالرعاية والخدمات المتاحة في المجتمع، وقد زاد استخدام إدارة الحالة نتيجة لانتشار المؤسسات الخاصة وتأكيدها على تقديم خدمات متناسقة، وبأقل تكلفة لمواجهة احتياجات العملاء، وباتت إدارة الحالة تستخدم في مجالات متنوعة، كالصحة النفسية، واحتياجات الأسرة، والاقتصاد، والتكنولوجيا، والشئون المالية، والعمالة، والعنف المنزلي، والعدالة الجنائية، والمحاكم، والسجون، والصحة والتعليم، وإدمان المخدرات، والإسكان، ودعم الأسرة، ويعكس ذلك أهمية إدارة الحالة في خدمة الفرد، واستخدامها مع المشكلات العميقة والبسيطة، طويلة الأمد وقصيرة الأمد لمساعدة العملاء، وبدأت تنمو إدارة الحالة ويشترك فيها مهنيون آخرون، وبدأ تحدي جديد ألا وهو إدارة العلاقات بين المهن المختلفة من العاملين في إدارة الحالة. (الديدامونى، ٢٠١٤، ص١٣٠)

وتعتبر إدارة الحالة وظيفية رئيسية في الخدمة الاجتماعية، تلك الوظيفة التي تقدم العديد من الخدمات للأفراد والأسر أكثر من تلك الخدمات التي تقدم من خلال مزودي العلاجية وخاصة بعد أن باتت معظم الدول الآن تتطلب أو توصي بخدمات إدارة الحالات لفئات معينة من العملاء، بالإضافة إلى العديد من القوانين الفيدرالية حددت على وجه التحديد إدارة الحالات كشكل من أشكال الخدمة المرغوبة التي ينبغي لتقديمها للعملاء. (Woodside, 2007)

وفى عام ١٩٩٢م أشارت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين إن إدارة الحالة عبارة عن طريقة لتزويد العملاء بالخدمات التى تقدم بواسطة أخصائي اجتماعي معد إعداداً مهنياً مناسباً بهدف تقدير احتياجات العميل وأسرته، وكذلك تنسيق ومراقبة وتقييم خدمات العملاء التي يحتاجونها. (NASW, 1992)

وعرفت أيضا بكونها تلك العملية التعاونية التي تقدم من قبل الممارسين مديري الحالات بغرض التقييم والتوجيه والتيسير والدفاع عن العملاء للحصول على الخيارات والخدمات التي تعمل على تلبية الاحتياجات المختلفة للعملاء من خلال التواصل، وإتاحة الموارد لتعزيز نتائج فعالة من حيث تكلفة الخدمات. (Lillquist, 2005,p 59)

هذا ويعد استخدام نموذج إدارة الحالات في العديد من مجالات الممارسة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية على رأس أولويات خدمات العمل الاجتماعي، حيث يتم استخدام إدارة الحالات على نطاق واسع في مجال الإعاقة التنموية، مع أولئك الذين يعانون من ضعف عقلي مزمن، وكذلك في مجال رعاية الأطفال، وكبار السن. (Hull, 2002)

ولعل هذا ما أشارت كارين كورسي Karen F. Corsi ٢٠١٠م إلى أن نموذج إدارة الحالات له تأثير إيجابي على فعالية الخدمات المقدمة للعملاء متعاطي المخدرات، والمصابين

بفيروس نقص المناعة البشرية الايدز، وكذلك مدمني الكحول، حيث أوضح أن المشاركين في إدارة الحالات كانوا أقل عرضة للمشاكل القانونية والأسرية من أولئك الذين لم يشاركوا في إدارة الحالات، بالاضافة إلى أن استخدام نموذج إدارة الحالات كان له نتائج ايجابية مع العملاء متعاطي المخدرات ومتعاطي الكحول وخاصة فيما يتعلق بالحالة الطبية والتوظيف والعلاقات الأسرية والنتائج القانونية(Corsi, et all, 2010, p31).

وأيضا ما أوضحتها دراسة كلا من جوزيت ديلمين وجيني واربورتون Jozette Dellemain & Jeni Warburton (٢٠١٣): أن إدارة الحالة تستخدم بشكل أساسي في كثير من مجالات الممارسة المهنية المعقدة في الخدمة الاجتماعية بما في ذلك الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ومجال دعم مرضي الخرف، والأمراض العقلية طويلة الأجل، وإدمان المخدرات، وتشمل التطبيقات الأكثر حداثة لإدارة الحالة في مجال مساعدة أولئك الذين يعيدون بناء حياتهم بعد الدمار مثل حرائق الغابات والجفاف، ومجال المجتمعات الريفية، هذا وتعتمد إدارة الحالات على العاملين في مجال الخدمة الإنسانية من العديد من التخصصات. (Warburton et all, 2013)

وقد أشار موكسلاي Moxley أن جوهر نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية هو أن فاعلية الخدمات التي تقدم للعملاء لابد أن تكون منسقة ولن يحدث هذا إلا عندما تتفق الجهات الفاعلة الرئيسية داخل شبكة المساعدة مع بعضها البعض فيما يتعلق برعاية العميل، بل وان تتحرك في نفس الاتجاه، وهذا هو جوهر إدارة الحالات في الخدمة الاجتماعية. (Moxley, 1989, p12)

وقد أوضح هيبورث وآخرون Hepworth ٢٠٠٦م إلى أن مدير الحالة يتحمل مسؤولية كبيرة عن ضمان تلقي العميل للخدمات، وكذلك المساعدة في تلبية كافة الاحتياجات المتنوعة للعميل بالإضافة إلى دمج نظام الدعم الرسمي (خدمات المؤسسات الحكومية وغير الحكومية) مع نظام الدعم غير الرسمي (مثل الأسرة والأصدقاء وغيرهم من المشاركين مباشرة مع العميل)، هذا ويسعى مدير الحالة إلى مساعدة العميل على العمل بشكل مستقل عن طريق تسهيل العلاقات الشخصية عبر مفاوضات بين أنظمة الدعم الرسمية وغير الرسمية، فقد يتردد أفراد الأسرة في العمل مع مؤسسة ما، أو قد لا يرغبون في السماح للعميل بالاستقلالية اللازم للعمل في المجتمع، وربما بسبب توترت العلاقات بين العميل وأفراد الأسرة، أو قد تمنع المشاكل الشخصية من تلبية احتياجات العميل، كل هذه النقاط التي تستوجب وجود شخص يقوم بدور مدير الحالة، ويهتم بموجب هذا الدور بتمكين وتيسير كافة الخدمات للعميل، على أن تتمثل مسؤوليته الأساسية في مساعدة العملاء على العمل بشكل مستقل. (Hepworth et al, 2006,p231)

وغالبًا ما تستخدم إدارة الحالات كنهج لتعزيز المشاركة وتسهيلها، وقد اقترح جروندا (٢٠٠٩) أن هناك ثلاث نظريات مختلفة حول كيفية عمل إدارة الحالات: (١) تعمل إدارة الحالات بسبب العلاقات التي طورها مديرو الحالات فيما بينهم وبين العملاء، وبينهم وبين الوكالات الأخرى المشاركة في نظام الخدمة (والمطلوبة لمساعدة العملاء)، (٢) تعمل إدارة الحالات بسبب عملية منظمة ومتناسقة ومنهجية تضمن تحديد جميع احتياجات العميل ووضع أفضل خطة ممكنة وسنّها لتلبية الاحتياجات وإدارة أي مخاطر باستخدام تخصيص فعال للموارد المتاحة، (٣) تعمل إدارة الحالات بسبب التنسيق الذي يقدمه شخص أو مؤسسة مسئولة. (Gronda, H, 2009,p 32)

وقد أشار عبد المنصف رشوان، ومحمد بن مسفر القرني ٢٠٠٤م أن لنموذج إدارة الحالة العديد من المزايا حيث يعتبر هذا النموذج أحد الأساليب العلاجية الإستراتيجية التي تعمل وفق خطوات منظمة ومنسقة ومترابطة معتمداً على العديد من الأساليب العلاجية المتعددة التي تأخذ في عين الاعتبار تنوع العملاء وتنوع المشكلات الإنسانية، بالإضافة إلى اعتبارهم بان هذا النموذج من النماذج العلاجية المقننة من خلال تعزيز المحاسبة للإجراءات المتبعة وربط النتائج بالأهداف لمعرفة ما تحقق منها.(رشوان واخرون،٢٠٠٤)

هذا ولقد أجريت العديد من الدراسات المهتمة بإدارة الحالة في العديد من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مثل (مجال الطفولة، ورعاية الشباب، والإدمان، والصحة العقلية والنفسية، والمجال الطبي، ورعاية المسنين، وتعليم الخدمة الاجتماعية، وذوي الإعاقة، والمجتمعات الريفية والمستحدثة، وفى مجال الأزمات والكوارث، ورعاية مرضي السكتة الدماغية، ومرضي السرطان، وفى مجال المرأة، وأطفال بلا ماوى) كمحاولة لدعوة الممارسين في مختلف أنحاء العالم إلى ضرورة الاهتمام بنموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية، وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت إدارة الحالة في الخدم ة الاجتماعية في العالم الغربي، إلا انه لم تحظي دراسات إدارة الحالة في العالم العربي سوى بعدد قليل من الدراسات بلغ عددهم ٩ دراسات وهم دراسة (فوزي محمد الهادي، ٢٠٠١، محمد بن مسفر القرني، ٢٠٠٤، سامية همام، ٢٠٠٥، احمد خليفة ٢٠٠٩، إيهاب حامد ٢٠١١، سامي محمد الديادموني ٢٠١٤، محمد بن مسفر القرني، ٢٠١٧، إيهاب حامد، ٢٠١٨، وزينب محمد عبد العظيم، ٢٠١٨) تلك الدراسات التى سوف يتناولها الباحث بشي من التفصيل في محاور هذه الدراسة.

ولقد أجريت العديد من الدراسات الخاصة بإدارة الحالة في المجتمع الغربي، ونذكر من هذه الدراسات على سبيل المثال: دراسة جيمس لومي James F. Loomis ١٩٩٠م في

دراسة بعنوان إدارة الحالة في مؤسسات الرعاية الصحية، حيث أشارت إلى أن لإدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية مكونات أساسية وهي إيجاد الحالات، التقدير، وتحديد الأهداف والتخطيط للخدمة، وتنفيذ خطة الرعاية، والرصد والتقييم، وأكدت على أن تصنيف اى برنامج لإدارة الحالات يندرج ضمن النماذج الثلاث الآتية: (١) النموذج الاجتماعي، (٢) نموذج الرعاية الأولية. أو (٣) النموذج الطبي الاجتماعي. (Loomis, 1988)

وكذلك دراسة ديفيد موكسلي ولاري بوزاس David P. Moxley and Larry Buzas (١٩٨٩) بعنوان تصورات الممارسين نحو أهمية توظيف تقنيات إدارة الحالة في تقديم الخدمات لكبار السن، واستهدفت هذه الدراسة تحديد تصورات وكفاءة الممارسين فى القيام بدور مدير الحالة للتعامل مع مشكلات المسنين، وأشارت هذه الدراسة إلى إن إدارة الحالات تحظي باهتمام كبير في التعامل مع مشكلات المسنين كوسيلة لتنسيق ودمج الخدمات للعملاء المسنين، وعلى الرغم من ان تصورات الممارسين جاءت ايجابية وأن الموظفين مؤهلين بشكل عام، فقد أدركوا أيضًا أن البرنامج يعاني من نقص الموظفين وعدم بناء وعي كافٍ بتوافره. كانت التصورات حول مدى كفاية التوظيف والتزام الموظفين بخدمة كبار السن هي أقوى العوامل المرتبطة بفعالية البرنامج. (Buzas, 1989)

وكذا دراسة ماتياس ج. ناليبا ووليام ج. ريد Matthias J. Naleppa & William J. Reid (٢٠٠٠)، يعنون" دمج إدارة الحالات مع استراتيجيات العلاج القصير فى الخدمة الاجتماعية فى مؤسسات رعاية المسنين"، واستهدفت هذه الدراسة تقييم فعالية برامج ادارة الحالة المرتكزة على فنيات العلاج القصير المتمركز حول المهام فى الخدمة الاجتماعية للتدخل مع المسنين، وأشارت هذه الدراسة للأساس المنطقي لنموذج إدارة الحالة، وكذلك وصف للمبادئ التوجيهية للممارسة. مع توضيح أمثلة عملية لهذا الدمج، وكذلك قدمت الدراسة أمثلة لخطة قائمة على هذا النموذج.(J. Reid, 2000)

وكذلك دراسة روزماري كينيدي واخرون Rosemary Kennedy (٢٠٠١) بعنوان " واقع إدماج نموذج إدارة الحالة في المناهج الدراسية للخدمة الاجتماعية في الجامعات الاسترالية، واستهدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على طبيعة إدماج مدارس الخدمة الاجتماعية الاسترالية لنموذج إدارة الحالة في المناهج التعليمة للخدمة الاجتماعية وكذلك مناهج علم النفس والرعاية الاجتماعية والتمريض ودراسات الإعاقة، والتربية الخاصة، وأشارت الدراسة إلى أن الجامعات الاسترالية تهتم بشكل كبير بإدماج إدارة الحالة في الكثير من المناهج الدراسية، وانه يتم إعداد التحضير لممارسة إدارة الحالات، وموقع تعليم إدارة الحالات في الجامعات، وتطوير المعرفة بإدارة الحالات، والمسؤوليات المهنية، واختيار المسارات

التعليمية. من المشهد التعليمي المبين، يتم التعرف على عدد من الآثار والتحديات لممارسة إدارة الحالات والتعليم المهني. من بين أشياء أخرى، يقال إن اختصاصيي خدمة الإنسان، وخاصة أولئك الذين يعملون في الخدمة الاجتماعية، يتحملون مسؤولية قيادة وتعزيز التدقيق الفكري للظاهرة المسماة إدارة الحالات.(Kennedy, 2001)

وكذلك دراسة بيتسي فورليكيس Betsy Vourlekis وآخرون (٢٠٠٥): بعنوان " فعالية التقدير المبني على الأدلة في نموذج إدارة الحالة وتحسين المشكلات المترتبة على سرطان الثدي وسرطان الرحم، واستهدفت هذه الدراسة تقييم مدي فعالية التقدير المبني على الأدلة فى تحسين النتائج المرتبطة بالمشكلات الخاصة بسرطان الثدي والرحم، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٦٠٠ امرأة، وأكدت نتائج الدراسة أن الكميات المتفاوتة من الخدمة والجهود المختلفة حققت نتائج ايجابية.

(Vourlekis, et all, 2005)

وأيضا ما أشارت إليه دراسة جيمس فيري وجولي أبرامسون James L. Ferry & Julie S. Abramson (٢٠٠٦) بعنوان: نحو فهم الجوانب الإكلينيكية لإدارة الحالات مع المسنين، وأكدت الدراسة على انه مع ظهور المشكلات الاجتماعية – النفسية المعقدة لدى العملاء المسنين، فقد ظهر نموذج إدارة الحالة بهدف توفير الموارد والخدمات الملموسة بوصفها وظيفتها الأساسية مع المسنين وقدمت هذه الدراسة الكيفية أراء مديري الرعاية للمسنين من ذوي الخبرة، وأوصت نتائج الدراسة بأنه من الضروري وجود نموذج قائم على أساس دقيق وشامل ومفسر ومعمم لممارسة إدارة حالات مع المسنين المركزة من الناحية الإكلينيكية؛ كما اقترحت الدراسة بضرورة إجراء أبحاث إضافية نحو تطوير مثل هذا النموذج.

(S. Abramson, 2006)

وأيضا ما خلصت إليه دراسة بيتسي فورليكيس وكاثلين إيل Betsy Vourlekis & Kathleen Ell، (٢٠٠٧) بعنوان " أفضل ممارسات إدارة الحالات لتحسين الالتزام الطبي " واستهدفت هذه الدراسة تحديد أفضل الممارسات لإدارة الحالات في المجال الطبي وخاصة أن عدم الالتزام الأمثل للعلاج بسبب الظروف الصحية يعوق التقدم الإكلينيكي، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الاعتلال والوفيات، وخاصة بالنسبة للمرضى ذوي الدخل المنخفض والأقليات العرقية، وانه عندما يُفهم بشكل صحيح على أنه ظاهرة معقدة تنطوي على عوامل تفاعلية بين المريض والمزود والنظام الصحي، فإن تحسين الالتزام يعد هدفًا طبيعيًا لنموذج متعدد الحالات لإدارة الحالة فى الخدمة الاجتماعية،. (Kathleen Ell, 2007)

ثانياً: صياغة المشكلة البحثية للدراسة:

في ضوء ما تم عرضه من أدبيات نظرية ركزت واهتمت بطبيعة ممارسة نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية محلياً وعالمياً، وانطلاقاً من الأطر النظرية وكذلك في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات المعنية باستخدام إدارة الحالة في التعامل مع مشكلات العملاء بشتى مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، وتأسيسا على ما تقدم تحددت مشكلة البحث الحالي في الوقوف على الطرح الخاص بقضية استخدام نموذج إدارة الحالة في أحدث البحوث العالمية والمحلية، من خلال التحليل الكمي لمحتواها (نوع الدراسة، سنوات نشر الدراسة، مصدر الدراسة، عدد المشاركين في إنجاز/إخراج هذه الدراسة، موضوع الدراسة، مجال الممارسة المهنية التى أجريت فيه الدراسة، المنهج المستخدم في الدراسة، الأداة المستخدمة في الدراسة، البلد الذى أجريت فيه الدراسة)، والتحليل الكيفي لأهم ما توصلت إليه من نتائج، وصولاً إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات حول نموذج إدارة الحالة في خدمة الفرد والعمل مع مشكلات العملاء، بما قد يسهم في توجيه تعليم وممارسة وبحوث طريقة خدمة الفرد مستقبلاً فيما يتعلق بتوظيف واستخدام إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع انساق العملاء بمختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

تتحدد أهمية هذه الدراسة على النحو التالي:

١- يعتبر استخدام نموذج إدارة الحالة في العديد من مجالات الممارسة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية على رأس أولويات خدمات العمل الاجتماعي، حيث يتم استخدام إدارة الحالات على نطاق واسع في كافة مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، والذى يتناسب مع الاتجاه نحو لامركزية الخدمات وتعدد مشكلات واحتياجات العملاء خاصا في تنسيق الخدمات ذات المدى الزمنى الطويل.

٢- في ظل تعقد أنماط تقديم الخدمات للعملاء بالمؤسسات الاجتماعية نظرا لعدم كفاية تلك الخدمات أو عدم التأهيل الكافي للممارسين في هذه المؤسسات، وكذلك بسبب تنوع المشكلات التي أحدثتها الثورة الرقمية الأمر الذي يتطلب بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فيما يتلق بإدماج إدارة الحالة في الممارسات المهنية مع العملاء بمختلف مؤسسات الرعاية الاجتماعية، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على كيفية إدماج إدارة الحالة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية.

٣- ندرة الدراسات والبحوث العلمية في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة (في حدود علم الباحث) حيث بلغ اجمالى الدراسات العربية التي أجريت في البيئة العربية فقط (٩) دراسات، مما يفرض على الباحثين إجراء مزيدا من الدراسات المعنية باستخدام نموذج إدارة الحالة في العمل مع العملاء في كافة مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

٤- تستجيب هذه الدراسة لما أكدت عليه العديد من الكتابات والأدبيات البحثية، حيث أكدت على مدى الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المرتبطة باستخدام إدارة الحالة عند التعامل مع مشكلات العملاء وخاصة في البيئة العربية.

٥- إن مراجعة وتحليل الدراسات المرتبطة باستخدام إدارة الحالة عند التعامل مع العملاء في طريقة خدمة الفرد، يتيح التعرف على أهم مجالات الممارسة المهنية التي استخدمت هذا النموذج، ومن ثم تتيح فرصة للاستفادة من تلك الدراسات في تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذه المجالات، وذلك من خلال توظيف واستخدام ما توصلت إليها نتائج هذه الدراسات في تنمية الأداء المهني للممارسين في شتي مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

رابعاً: أهداف الدراسة: تحددت أهداف هذه الدراسة في الهدف الرئيسي التالي: تحليل مضمون أحدث الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المتعلقة باستخدام إدارة الحالة في خدمة الفرد.
وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية: -

١- رصد مدى الاهتمامات البحثية المحلية والعالمية بموضوع إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بشكل عام، وخدمة الفرد بشكل خاص.

٢- تحديد أكثر مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي استخدمت نموذج إدارة الحالة في العمل مع العملاء محليا وعالميا.

٣- تحديد أكثر النتائج التي ذكرت في الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المعنية باستخدام نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية.

٤- تحديد أكثر النماذج العلاجية في خدمة الفرد والتي يتم استخدامها في ممارسة إدارة الحالة عند التدخلات المهنية مع العملاء محلياً وعربيا وعالمياً.

٥- تحديد الصعوبات التي تحول دون ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لنموذج إدارة الحالة في الممارسات المهنية مع العملاء بالمؤسسات الاجتماعية محلياً وعالمياً.

٦- الكشف عن أهم توصيات البحوث والدراسات الخاصة باستخدام إدارة الحالة في مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية محلياً وعربياً وعالميا.

٧- التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التى قد تساهم في توجيه تعليم وممارسة وبحوث طريقة خدمة الفرد مستقبلاً فيما يتعلق باستخدام نموذج إدارة الحالة في التعامل مع انساق العملاء.

٨- إثراء الجانب النظري والعملي للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة، من خلال صياغة إطار للممارسة المهنية باستخدام نموذج إدارة الحالة عند التعامل مع العملاء، بما يتضمنه من أساليب علاجية والوقوف على مدي قابلية تلك الأساليب للتطبيق في ظروف مجتمعنا الحالية بما يسهم في تحسين وتطوير أساليب خدمة الفرد والارتقاء بها وتطوير بنائها النظري.

خامسا: مفاهيم الدراسة.

مفهوم إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية: على الرغم من أن مفهوم إدارة الحالة مفهوم قديم قدم المهنة نفسها فقد أشار كلا من ويل وكارلس Weil and Karls أن أصول إدارة الحالات في الخدمة الاجتماعية ظهر من خلال إنشاء أول مجلس للجمعيات الخيرية في عام ١٨٦٣، وقد رأى هؤلاء المؤلفون أن توفير خدمات إدارة الحالات هو وصف لمجموعة من المهام التي أداها الأخصائيون الاجتماعيون في المؤسسات الاجتماعية لأكثر من قرن والتي أطلق عليها مسمي خدمة الفرد، ومع هذا فان إدارة الحالة كمفهوم لم يظهر للوجود ويشيع استخدامه خاصة في المؤسسات الطبية إلا في الثلاثة عقود الماضية. (Perkins, 2000,p 12)

هذا وقد عرفت إدارة الحالة بكونها عملية للتنظيم والتخطيط والمراقبة للخدمات والمصادر الضرورية للاستجابة لاحتياجات الأفراد وتقديم متطلبات الرعاية. (الصديقي،٢٠٠٣،ص١٤٨).

وعرفها كل من شارلز وجيرون ١٩٩٤م Geron و Chassler بأنها "إحدى الخدمات التي تربط وتنسق عملية المساعدة المقدمة من المؤسسات والأفراد القادرين لأولئك المحتاجين من أجل أن يحصل الآخرين على أعلى مستوى من الاستقلالية". (Chassler, D. 1994)

بينما أشار إليها روبرت باركر Barker في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها "إجراء التخطيط والبحث عن ضبط الخدمات المقدمة من المؤسسات الاجتماعية وهيئة العاملين بها نيابة عن العميل، وعادة تأخذ المؤسسة المسئولية الأولى عن العميل. وتعين مدير للحالة الذي ينسق الخدمات ويدافع عن العميل وأحيانا يتحكم في الموارد ويزيد من قوة الخدمات المقدمة للعميل، وتسعي إلى الحد من المشاكل الناشئة عن تجزؤ الخدمات وعدم كفاية التنسيق فيما

بين مقدمي الخدمات. ويمكن أن تحدث إدارة الحالة داخل منظمة واحدة أو ضمن برنامج مجتمعي ينسق الخدمات بين البيئات. (Barker, R. L, 2003)

وأشار إليها سيجال وآخرون Segal بكونها وتعرف أيضا بأنها "مجموعة من الخطوات المنطقية وعملية التفاعل من خلال شبكة الخدمات التي تؤكد على أن العميل يتسلم الخدمات التي احتاج إليها في مساندة وكفاءة وفعالية". (Segal et al., 2004:p 70)

وعرفت أيضا بأنها "طريقة لتقديم الخدمات التي يقيم من خلالها الأخصائي الاجتماعي احتياجات العميل وأسرته و يخصص، ويرتب، وينسق، ويدافع، ويقدم حزمة من الخدمات المتعددة لمقابلة الحاجات المعقدة لعميل محدد" (Farley et al., 2006:p 337)

وأشارت الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW إلى أن إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية هي طريقة تهتم بتوفير خدمات للعملاء من خلال أخصائي اجتماعي مهني يعمل على تقييم احتياجات العملاء وكذلك وترتيب وتنسيق ومراقبة وتقييم والدفاع عن العميل، وتقديم مجموعة من الخدمات المتعددة لتلبية احتياجات العميل المحددة. (National Association of Social Workers, 1992, p5)

بينما عرفها سلمون بكونها إستراتيجية منسقة نيابة عن العملاء للحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها، وعندما يحتاجون إليها وطالما احتاجوا إلى هذه الخدمات".(Solomon, 1992,p 164)

هذا وقد ارتبطت إدارة الحالة في أوائل القرن العشرين ارتباطا وثيقًا بإلغاء مركزية المؤسسات وإضفاء الطابع اللامركزي على الخدمات لأولئك الذين هم في أمس الحاجة إليها، ولكنهم أقل قدرة على الوصول لتلك الخدمات، وعرفت بكونها الممارسة المهنية المرتبطة بتوفير مجموعة كاملة من الخدمات للعملاء "تحت سقف واحد under one roof . Prior, (1993)

وعرفت أيضا بكونها عملية أو وسيلة لضمان تزويد العملاء بأي خدمات يحتاجون إليها"، إلا أنها تسعى أيضًا إلى ضمان توزيع هذه الخدمات "بطريقة منسقة بكفاءة وفعالية. (Intagliata, et al, 1988, p. 657)

بينما أشار إلى أن إدارة الحالة هي طريقة لتوفير الخدمات، حيث يقوم أخصائي اجتماعي مهني بتقييم احتياجات العميل وعائلة العميل، عند الاقتضاء، ويقوم بترتيب وتنسيق ومراقبة وتقييم ودعوة مجموعة من العناصر المتعددة. خدمات لتلبية احتياجات العميل المحددة المعقدة بغرض تحقيق الأتي:(Ashman Grafton et all 2009, 51)

(١) تعزيز مهارات وقدرة العميل في استخدام الخدمات الاجتماعية والدعم الاجتماعي.

(٢) تطوير قدرات الشبكات الاجتماعية ومقدمي الخدمات ذات الصلة لتعزيز عمل العميل.

(٣) تعزيز تقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ويعتبر مدير الحالة A Case Manager هو أي شخص يتم إعداده كمدير حالة إما عن طريق القيام بهذا الدور في مؤسسة حكومية المسمى الوظيفي أو من خلال الممارسة الخاصة، ومدير الحالة يكون له اتصال مباشر بالعميل كدور رئيسي، ويؤدي ستة من وظائف إدارة الحالة، وهذه الوظائف الست هي التقدير، تخطيط الرعاية؛ الرصد، إعادة التقدير؛ الإنهاء، المتابعة.(Duffy et all, 2000,p 8)

ومصطلح مدير الحالة قد استخدم أيضا من قبل مجموعة متنوعة من المهنيين في مجالات تقديم الخدمة الإنسانية والاجتماعية، حيث تم تطبيق المصطلح على الأشخاص ذوي المستويات المختلفة من الخبرة والتخصصات المهنية المختلفة. حيث يرى بعض الباحثين أن مديري الحالات أولئك الذين يقدمون خدمات ملموسة هادئة. بينما أضاف البعض الآخر أن مدير الحالة يحتاج إلى تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك المشورة والإحالة إلى جانب تقديم خدمات بعض الخدمات الملموسة إلى العملاء. (Montague, 1993,p 3)

وأشار موكسلاي Moxley إلى أن مدير الحالة هو الشخص المهني المحترف الذي لديه القدرة على القيام بالوظائف التالية:- (Moxley, 1989)

(١): تقدير الاحتياجات الشاملة للعميل.

(٢): وضع خطة رعاية مع العميل والأسرة.

(٣): ترتيب وتنسيق ودمج الخدمات.

(٤): مراقبة تقديم الخدمات.

(٥): إعادة تقييم وضع العميل.

وهكذا فإدارة الحالات هي مكون رئيسي في التيار الرئيسي لممارسة الخدمة الاجتماعية حيث يتم تعريفه كنموذج ممارسة يتكون من أنشطة الرعاية المجتمعية الشاملة والمنهجية والمتسقة لتوفير أفضل خدمة للأشخاص ذوي الاحتياجات المتعددة (NASW, 2013) ومع ذلك فإن الإدارة المتكاملة للحالات Integrated Case Management عبارة عن مصطلح أكثر تحديدًا يشمل دور مديري الحالات لدمج أنظمة الرعاية الرسمية مع العملاء، ومع ذلك يساعدهم على الوصول إلى إمكاناتهم الكاملة من خلال تسهيل التفاعل

الأكثر فعالية عبر المؤسسات وكذلك البيئة الاجتماعية الأكبر ويعمل بشكل مستمر مراقبة عملياتها. (Jang atall, 2017)

سادسا: تساؤلات الدراسة.

تحددت تساؤلات هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما محتوي تحليل مضمون أحدث الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المتعلقة باستخدام إدارة الحالة في خدمة الفرد.

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية: -

١. ما مدى الاهتمامات البحثية المحلية والعالمية بموضوع إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بشكل عام، وخدمة الفرد بشكل خاص؟
٢. ما أكثر مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي استخدمت نموذج إدارة الحالة في العمل مع العملاء محليا وعالميا؟
٣. ما أكثر النتائج التي ذكرت في الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المعنية باستخدام نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية؟
٤. ما أكثر النماذج العلاجية في خدمة الفرد والتي يتمم دمجها في ممارسة إدارة الحالة عند التدخلات المهنية مع العملاء محلياً وعالمياً؟
٥. ما الصعوبات التي تحول دون ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لنموذج إدارة الحالة في الممارسات المهنية مع العملاء بالمؤسسات الاجتماعية محلياً وعالمياً؟
٦. ما مقترحات وتوصيات البحوث والدراسات الخاصة باستخدام إدارة الحالة في مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية محلياً وعربياً، التي قد تساهم في توجيه تعليم وممارسة وبحوث طريقة خدمة الفرد مستقبلاً فيما يتعلق باستخدام نموذج إدارة الحالة في التعامل مع انساق العملاء؟

سادساً: الطريقة المنهجية المستخدمة في الدراسة: -

(١): نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات التحليلية المعتمدة على البحث المكتبي، التي تستهدف تحليل مضمون أحدث الدراسات والبحوث المحلية والعالمية التي تناولت موضوع إدارة الحالة في العمل مع العملاء بمختلف مجالات الممارسة المبنية في الفترة من ٢٠١٠م وحتى ٢٠١٩م، باستخدام دليل تحليل المضمون ببعديه، الكمي الذي قام على رصد عدد مرات تكرار الفئات التحليلية في المضمون، والكيفي الذي قام على وصف بعض جوانب الفئات التحليلية غير القابلة لعد مرات تكرارها، والتي تحتاج في ذات الوقت للتوصيف أكثر من التكمية للوقوف على مضمونها ومحتواها، ليتحقق بذلك الهدف من البحث.

ويضاف إلى منهجية هذا البحث، الجانب النقدي، في محاولة للوصول إلى الأدلة المنطقية أو التجريبية الخاصة بالافتراضات المطروحة حول موضوعات تلك البحوث، وذلك من خلال تناول البيانات والمعلومات الواردة في تلك البحوث بشكل منظم من خلال الاستدلال والتفسير وإخضاع تلك البيانات والمعلومات للتحليل والتفسير والنقد كمحاولة للتوصل إلى رؤية مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام نموذج إدارة الحالة في خدمة الفرد عند التدخلات المهنية مع انساق العملاء بالمجتمع المصرى.

(٢): المناهج المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الطرق المنهجية التي تتفق مع طبيعة الدراسة الحالية وأهدافها باعتبارها من أكثر الطرق المنهجية التي تستخدم في الدراسات النظرية المكتبية ويمكن الإشارة إلى هذه المناهج فيما يلي: -

(أ): المنهج الاستقرائي: وذلك بهدف عرض الكتابات النظرية والدراسات السابقة التي أجريت عربياً وعالمياً والمتعلقة بإدارة الحالة في العمل مع العملاء، والاستفادة من هذه الكتابات في الطرح العلمي لمشكلة الدراسة.

(ب): المنهج الاستنباطي: والذي يعتمد على التفكير المنطقي الإستنتاجي وذلك لمحاولة للتوصل إلى استنتاجات منطقية متعلقة بموضوع إدارة الحالة بهدف التوصل إلى صياغة رؤية مستقبلية قد تساهم في تفعيل الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعين المرتكزة على استخدام إدارة الحالة بمختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

(٣): الأداة المستخدمة في الدراسة: اعتمدت الدراسة على الأدوات الآتية في جمع البيانات: –

(أ): البحث المكتبي للإطار النظري المرتبط بممارسة إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة، وكذلك مراجعة الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

(ب): دليل تحليل محتوى/ مضمون الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المرتبطة باستخدام نموذج إدارة الحالة، كواحد من أنسب الأدوات البحثية المستخدمة مع هذه النوعية من الدراسات والبحوث، هذا وقد اتبع الباحث عدة خطوات لإعداد دليل المحتوي وهذه الخطوة هي كالاتي: –

المرحلة الأولي: مرحلة الإعداد المبدئي لدليل المحتوي، وفى هذه المرحلة قام الباحث بالخطوات الآتية لإعداد الدليل:

(١): تم مراجعة الأدبيات النظرية المرتبطة بكيفية إعداد دليل تحليل المحتوى، وكيفية صياغته وذلك من خلال مراجعة الأدبيات العلمية الخاصة بالبحث العلمي ومن هذه أمثلة هذه الكتابات:

- عبد الباسط حسن (١٩٨٥): أصول البحث الاجتماعي.
- طلعت مصطفي السروجي (١٩٩٨) البحث في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق.
- هشام سيد عبد المجيد (٢٠٠٥) مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية الاكيلينيكية.
- محمد زكي أبو النصر (٢٠٠٨). لياقة التصميم المنهجي للبحث الاجتماعي.

(٢): قام الباحث بإجراء اتصالات مع بعض السادة أعضاء هيئة التدريس الخبراء وكذلك الزملاء الذين سبق لهم عمل بحوث مرجعية تم تقديمها للجنة الدائمة للترقيات في الخدمة الاجتماعية من الأساتذة والأساتذة المساعدين، وذلك بهدف تحديد وحدة تحليل المحتوي المستخدمة بالدراسة وخطوات إعدادها وصياغتها وعرضها عليهم لتحديد مدي صلاحيتها في الوصول لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وكذلك اطلع الباحث أيضا على مجموعة من الدراسات المرجعية التي قدمها الباحثين للجنة الدائمة للترقيات حيث اطلع الباحث على أبحاث كلا من: أحمد ثابت هلال، احمد عبد المقصود محمد، اميرة جابر تلك الدراسات التي أفادت الباحث كثيراً في إجراء هذه الدراسة بشكل عام وكذلك في صياغة أداة الدراسة بشكل خاص .

(٣): قام الباحث بالرجوع إلى بعض الدراسات والبحوث التي استخدمت تحليل المحتوي في بحوث الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وفى طريقة خدمة الفرد بصفة خاصة

(٤): قام الباحث بالرجوع إلى الإطار النظري وكذلك الدراسات السابقة المرتبطة باستخدام نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة المهنية المختلفة بصفة عامة، وفى خدمة الفرد بصفة خاصة.

المرحلة الثانية: مرحلة صياغة دليل محتوى تحليل دراسات وبحوث إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية، وفى هذه المرحلة قام الباحث بالخطوات الآتية:

(١): تحديد الهدف من الدليل: وجاء هدف دليل تحليل المحتوى بهذه الدراسة تحليل محتوى أحدث الدراسات والبحوث المحلية والعالمية المرتبطة باستخدام نموذج إدارة الحالة في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

(٢): اختيار عينة الدراسة: حيث قام الباحث بعمل حصر شامل لكافة الدراسات والبحوث العربية الخاصة بإدارة الحالة في كافة مجالات الممارسة المهنية في الدول العربية والتي أجريت في الفترة من ٢٠٠١م وحتى ٢٠١٨م حيث بلغ اجمالى هذه الدراسات والبحوث (٩)

بحوث، وكذلك قام الباحث بأخذ عينة من الدراسات والبحوث الخاصة بأحدث الدراسات والبحوث العالمية المرتبطة باستخدام نموذج إدارة الحالة والتى أجريت في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، كندا، استراليا، هونج كونج، كمبوديا، ألمانيا، هولندا، السويد، كوريا الجنوبية، رواندا والتي أجريت في الفترة من ٢٠١٠م وحتى ٢٠١٩م حيث بلغ اجمالى الدراسات والبحوث التي وقع اختيار الباحث عليها في هذه الدراسة (٥٠) بحث، هذا وقد لجا الباحث لهذه الإطار الزمني للتحليل بغرض أن تتوفر فيه معيار الحداثة، وهي أحد متطلبات البحث الحالي (عرض تحليلي لأحدث البحوث المحلية والعالمية)، بالإضافة إلى أن هناك الكثير من الدراسات الأجنبية التي تناولت قضية استخدام إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية منذ عام ١٩٨٠م وحتى ٢٠١٩م، الأمر الذي دعي الباحث أن يقتصر عرضه على الدراسات والأبحاث التي أجريت في الخدمة الاجتماعية فقط وليس التخصصات الاخري، في الوقت الذي جاءت الدراسات التي تناولت إدارة الحالة في البيئة العربية قليلة جدا الأمر الذى جعل الباحث يقوم بتحليل كل الدراسات التسع (٩) التي أجريت في البيئة العربية هذا ويمكن الإشارة لوصف هذه الدراسات العربية والعالمية في الجدول الأتي جدول رقم (١).

جدول (١): وصف الدراسات والبحوث (العربية والأجنبية) عينة الدراسة

م	عام إجراء الدراسة	الدول العربية والأجنبية التي أجريت فيها الدراسات عينة الدراسة														
		الدول العربية			الدول الأجنبية											
		مصر	السعودية	الإمارات	أمريكا	انجلترا	استراليا	هولندا	السويد	كندا	ألمانيا	كمبوديا	هونج كونغ	كوريا الجنوبية	رواندا	
١	٢٠٠٠															٠
٢	٢٠٠١	١														١
٣	٢٠٠٢															٠
٤	٢٠٠٣															٠
٥	٢٠٠٤		١													١
٦	٢٠٠٥	١														١
٧	٢٠٠٦															٠
٨	٢٠٠٧															٠
٩	٢٠٠٨															٠
١٠	٢٠٠٩	١														١
١١	٢٠١٠				٥		١	١	١						١	٩
١٢	٢٠١١	١			٣					١	١					٦
١٣	٢٠١٢				٢		٢			١						٥
١٤	٢٠١٣				٣		١									٤
١٥	٢٠١٤	١			١											٢
١٦	٢٠١٥				٢				٢			١				٥
م	العام	مصر	السعودية	الامارات	امريكا	انجلترا	استراليا	هولندا	السويد	كندا	المانيا	كمبوديا	هونج كونج	كوريا الجنوبية	رواندا	
١٧	٢٠١٦				٣		٢				١					٦
١٨	٢٠١٧			١	١	١	١		١					١		٦
١٩	٢٠١٨	٢			٢	٢	١	١								٦
٢٠	٢٠١٩				٢					١			١			٤
					٢٤	٣	٨	٢	٤	٣	٢	١	١	١	١	
الإجمالي		٩			٥٠											٥٩

٣): تحديد فئات تحليل المحتوي: اهتم الباحث في الدراسة الحالية باختيار المضمون المرتبط باستخدام نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وخدمة الفرد بشكل خاص، لتكون مادة التحليل وتهدف إلى تقديم المعلومات التي قدمتها هذه الأبحاث والدراسات العلمية تحليلاً كمياً وكيفياً للاستفادة منها في صياغة رؤية مستقبلية قد تساهم في تفعيل الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعين باستخدام نموذج إدارة الحالة عند التعامل مع انساق العملاء بمختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

(٤): بناء فئات التحليل: تم بناء الفئات المستخدمة في التحليل بطريقة البناء الكمي (نظام التميز) حيث يأخذ ظهور كل وحدة أو فئة تكرارا واحدا مما يساعد على إجراء العمليات الحسابية والقياس لكل فئة من فئات التحليل والمضمون على حدة.

(٥): صياغة الشكل النهائي لدليل تحليل المحتوى: حيث جاء دليل تحليل المحتوي منقسم إلى قسمين وهما كالتالي:-

(أ): من حيث الشكل، وتضمن النقاط الآتية:-

- اسم الباحث، وعنوان الدراسة.
- الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسات والبحوث.
- عدد الباحثين الذين قاموا بإجراء هذه الدراسات والبحوث.
- مجال تخصص الباحثين الذين اجروا هذه الدراسات والبحوث.
- مجال عمل الباحثين وفقا لمكان إجراء الدراسات والبحوث.
- نوع الأبحاث أو الدراسات.
- معامل الأبحاث أو الدراسات

(ب): من حيث المضمون، وتضمن النقاط الآتية: -

- أهداف الدراسة.
- نوع الدراسة.
- المنهج المستخدم.
- أدوات الدراسة
- البلد التى أجريت فيها الدراسة.

- مجال الممارسة التي طبقت فيه الدراسة.

(٤): مجتمع الدراسة: طبقاً لأهداف الدراسة وعنوانها فقد تضمنت الدراسة جميع الأبحاث العربية التي أجريت في البيئة العربية والخاصة بإدارة الحالة في كافة مجالات الممارسة المهنية، وكذلك تضمنت عينة من الدراسات والأبحاث التي أجريت في البيئات الغربية الخاصة بإدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية والتي تم نشرها في الفترة من ٢٠٠١م وحتي ٢٠١٨م حيث بلغت عدد الدراسات العربية (٩) دراسات فقط في كلا من مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، بينما جاء عدد الدراسات الأجنبية المنتقاة في هذه الدراسة في الفترة من عام ٢٠١٠م وحتى عام ٢٠١٩م. (٥٠) دراسة، والتى أجريت في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، كندا، استراليا، هونج كونج، كمبوديا، ألمانيا، هولندا، السويد، رواندا، كوريا الجنوبية

(٥): قواعد البيانات والمصادر التي تم الاعتماد عليها في التحليل: قام الباحث بالاعتماد على عدة مصادر في التحليل وهي كالأتي:

- **قواعد البيانات الخاصة ببنك المعرفي المصري**: ومن أمثلة هذه القواعد: دار المنظومة، المنهل، مكتبة لبنان ناشرون، ومكتبة العبيكان، وكذلك قواعد البيانات العالمية مثل:-

(1): Taylor & Francis Group
(2): Cochran Library
(3): SpringerMaterials
(4): Clinical Key
(5) BSCO host
(6): ProQuest
(7): SAGE
(8): ERIC
(9): WILEY
(10): JSTOR

- **المجلات العلمية العربية المحكمة والمؤتمرات العلمية: ومن أمثلة هذه المجلات:**

(١): مجلة دراسات في الخدمة العلمية والعلوم الإنسانية التي تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان.
(٢): مجلة الجمعية المصرية للخدمة الاجتماعية، والتي تصدرها نقابة المهن الاجتماعية بالقاهرة.
(٣): المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية: دراسات وبحوث تطبيقية والتى تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية بأسيوط.
(٤) المؤتمرات العلمية التي تعقدها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر والعالم العربي.
(٥): رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة في كليات الخدمة الاجتماعية في مصر.

(٦): المجلة المصرية للخدمة الاجتماعية التي تصدر باللغة الانجليزية.

- **المجلات العلمية العالمية المحكمة والمؤتمرات العلمية: ومن أمثلة هذه المجلات:**

1	Journal of Social Work
2	Journal of Social Work Education
3	British Journal of Social Work
4	Journal of Teaching Social Work
5	Journal of Family Social Work
6	Clinical Journal of Social Work
7	British Journal of Social work in Public Health
8	Health Social Work Journal
9	Journal of Social Work in Mental Health
10	Journal of Social work in Health Care
11	Journal of Social Work Practice in the Addiction
12	Journal of Child and Family Social Work
13	International Journal of Social Work
14	Journal of Evidence- Based Social Work Practice
15	Journal of Social Work Research
16	European Journal of Social Work
17	Journal of Social work in Disability and Rehabilitation
18	Smith Collage Studies in Social Work
19	Journal of Family Social Work
20	Journal Informatics for Health and Social Care
21	Gerontological Social Work Journal
22	Australian Journal of Social Work
23	Journal of HIV – ADIS and Social Services
24	Journal of Care Management
25	Journal of Social Services Research

26	Journal of Family Practice
27	Journal of Psychoactive Drugs
28	Journal of Drug and Alcohol Abuse

المحور الخامس :عرض نتائج وتوصيات ومقترحات الدراسة:

أولا:- النتائج المرتبطة بتحليل احدث الدراسات والبحوث المعنية بإدارة الحالة في البيئة العربية:-

استهدفت الدراسة الحالية الإجابة على عدد من التساؤلات المرتبطة بالقضية البحثية للدراسة ولقد قام الباحث بتحليل أحداث الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المرتبطة باستخدام نموذج الحالة في الخدمة الاجتماعية، ومن خلال ذلك تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي ساعدت الباحث في الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها ويمكن عرض ذلك فيما يلي:-

- فيما يتعلق بالدراسات العربية: المرتبطة باستخدام إدارة الحالة نجد أن الدراسات التي أجريت في البيئة العربية جاءت في ثلاث دول عربية وهذه الدول هي: مصر بمعدل (٧) أبحاث، والمملكة العربية السعودية (١) بحث واحد، والإمارات العربية المتحدة (١) بحث واحد، بينما لم يجد الباحث دراسات متعلقة بإدارة الحالة في بيئات عربية أخري، الأمر الذي قد يشير إلى ضرورة اهتمام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بهذه الدول في تبني إجراء وتنفيذ دراسات بحثية متعلقة بإدارة الحالة في تلك البيئات.
- أوضحت نتائج الدراسة الحالية قلة الدراسات التي تناولت استخدام إدارة الحالة في البيئة العربية حيث وجد الباحث فقط (٩) دراسات عربية اهتمت باستخدام إدارة الحالة وهما دراسات:(فوزي الهادي ٢٠٠١م، محمد بن مسفر القرني ٢٠٠٤م، سامية همام ٢٠٠٥، أحمد خليفة ٢٠٠٩، إيهاب حامد ٢٠١١، وسامي محمد ٢٠١٧، محمد بن مسفر القرني ٢٠١٧م، إيهاب حامد ٢٠١٨، زينب محمد عبد العظيم ٢٠١٨م) الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث في البيئة العربية معنية بممارسة نموذج إدارة الحالة مع العملاء.
- جاءت الدراسات والبحوث التي أجريت عن ممارسة إدارة الحالة في البيئة العربية ضمن تخصص خدمة الفرد فقط بإجمالي (٩) أبحاث بنسبة (١٠٠%)، بينما لا

توجد اى دراسات أو أبحاث أجريت في تخصص خدمة الجماعة، أو التخطيط الاجتماعي، أو تنظيم المجتمع، أو مجالات الخدمة الاجتماعية ولعل هذا يرجع إلى اعتقاد الباحثين أن ممارسة نموذج إدارة الحالة يقتصر فقط على خدمة الفرد في حين أن كثير من الدراسات الأجنبية تناولت استخدام هذا المفهوم في دراسات مرتبطة بتخصص العمل مع الجماعات، وفى مجال التخطيط الاجتماعي، وفى الجمعيات الأهلية عند التعامل مع المستوي الأكبر، الأمر الذي يدعو إلى دعوة الباحثين من مختلف التخصصات الأخرى في البيئة العربية من تخصصات (خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع، التخطيط الاجتماعي، مجالات الخدمة الاجتماعية) بالتوجه نحو إجراء دراسات وبحوث علمية معنية باستخدام إدارة الحالة في العمل مع العملاء، وكذلك ضرورة اهتمام هذه الأقسام بوضع خطط بحثية لإجراء دراسات وبحوث عن إدارة الحالة في العمل مع الجماعات، وفى تنظيم المجتمع والتخطيط الاجتماعي وكافة مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

- أوضحت نتائج الدراسة الحالية أن تصنيف الدراسات والبحوث التي استخدمت إدارة الحالة وفقا لمجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية جاءت في المجالات الآتية: مجال تعليم الخدمة الاجتماعية، مجال المؤسسات الإيوائية، مجال الإعاقة، المجال الطبي، مجال أطفال بلا مأوى، مجال محكمة الأسرة، الأمر الذي يستوجب دعوة الباحثين إلى تكثيف الجهود في إجراء مزيدا من الدراسات والبحوث المرتبطة بإدارة الحالة في كافة مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الأخرى مثل مجال: (إدمان المخدرات، رعاية المسنين، المساعدات الاقتصادية، مجال الصحة العقلية والنفسية، مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر، مجال الإمراض المزمنة، محال الرعاية التلطيفية، مجال الجمعيات الأهلية، المجال الأسري).
- أوضحت نتائج تحليل المضمون إلى هناك عدد قليل من الدراسات الماجستير والدكتوراه التي أجريت في البيئة العربية عن إدارة الحالة، والتي جاءت اغلبها في البيئة المصرية، بينما احتلت الأوراق البحثية المنشورة في المجلات والمؤتمرات العلمية الترتيب الأكبر من الدراسات العربية بشكل يستدعي ضرورة دعوة الباحثين في كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية لإجراء مزيداً من الرسائل العلمية سواء

الماجستير أو الدكتوراه المعنية بتوظيف وإدماج إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء.

- أوضحت نتائج تحليل محتوي الدراسات العربية بإدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية وجود قلة في الأبحاث التي نشرت في المؤتمرات العلمية في الخدمة الاجتماعية حيث لم يوجد سوء عدد قليل جدا من الأوراق البحثية التى نشرت في المؤتمرات العلمية الأمر الذي يسلط الضوء إلى ضرورة تبني مؤتمرات كليات الخدمة الاجتماعية بمصر، وكذلك المؤتمرات السنوية التي تجرى في الخدمة الاجتماعية عربياً أن تهتم بإدراج نموذج إدارة الحالة ضمن محاور هذه المؤتمرات العلمية.

ثانياً النتائج المرتبطة بتحليل أحدث الدراسات والبحوث المعنية بإدارة الحالة في البيئة الغربية:

- أشارت نتائج الدراسة أن أكثر الدراسات التي أجريت في البيئة الأجنبية عالميا عن نموذج إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية جاءت في الولايات المتحدة الأمريكية ولعل ذلك يرجع إلى أن قوانين الرعاية الصحية في أمريكا عنيت بشكل أساسي بضرورة وجود أخصائي اجتماعي مدير للحالة بتعامل مع الحالات وخاصة في المجال الطبي والنفسي والصحة العقيلة وعلاج الإدمان ورعاية كبار السن)، وكذلك تمركز كافة قواعد البيانات العالمية والمراجعات المنهجية والمجلات العلمية المعنية بإدارة الحالة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك الجامعات الأكثر اهتماماً بهذه النوعية من الممارسات في الولايات المتحدة الأمريكية الأمر الذي ساعد على إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المعنية بإدارة الحالة في العالم الغربي.
- أوضحت نتائج الدراسة إلى أن أهم النماذج العلاجية التي يتم الاعتماد عليها في دراسات وبحوث إدارة الحالة هي نموذج التركيز على المهام، والعلاج الأسري، والنموذج المعرفي السلوكي، مما قد يؤدى الى إجراء المزيد من الدراسات باستخدام كلا هذه النماذج مع نموذج إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء.
- أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تنفيذ إدارة الحالة في البيئة الغربية ومن أمثلة هذه المعوقات: نقص مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام هذا النموذج، قلة الخبرة لدى بعض العاملين

فـي استخدام إدارة الحالـة، ومقاومـة بعض الممارسين لإدارة الحالـة فـي التدخلات المهنية مع العملاء، وزيادة الأعباء المهنية التي يقوم بها الممارسين داخل مؤسسات العمل الاجتماعي، وكذلك عدم وجود بيئية مؤسسية داعمة في بعض المؤسسات لاستخدام وتطبيق إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء.

- أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن هناك بعض الافتراضات الخاطئة التي يتبناها بعض الممارسين تجاه نموذج إدارة الحالة وهذه الافتراضات الخاطئة، أن هذا النموذج نموذج إداري ولا يمكن استخدامه كنموذج علاجي، ثم الاعتقاد الخاطئ بأن نموذج إدارة الحالة لا يمكن تطبيقه في بيئات غير طبية، هذا ويشير الباحث إلى إن تفنيد هذه المزاعم هي أن نموذج إدارة الحالة هو نموذج إداري وعلاجي أيضا فإدارة الحالة لديها العديد من النماذج وليس نموذج واحد ومن هذه النماذج: نموذج الوسيط، والنموذج التنسيقي، والنموذج العلاجي).
- أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الدراسات والبحوث التي اجريت عن إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية في البيئة الغربية أن هناك العديد من مجالات الممارسة المهنية وهي: المجال الطبي، مجال رعاية السنين، مجال الصحة العقلية، المجال النفسي، مجال إدمان المخدرات، مجال المساعدات الاقتصادية، مجال الكوارث والأزمات، مجال رعاية المسجونين، مجال مرضي الايدز، مجال الرعاية التلطيفية، مجال رعاية الشباب، مجال رعاية الأطفال، مجال أطفال بلا ماوى) الأمر الذي يدعو بضرورة الاهتمام بإجراء دراسات وبحوث معنية بممارسة إدارة الحالة في هذه المجالات من مجالات الممارسة المهنية في العالم العربي.
- أشارت نتائج الدراسة الحالية أن هناك مناهج وبرامج علمية مخصصة بل ووظيفة معروفة لمدير الحالة فى العالم الغربي، الأمر الذي يدعو كافة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بضرورة الاهتمام بإدماج إدارة الحالة في المناهج الدراسية لطلاب الخدمة الاجتماعية عربياً.

ثالثا: مقترحات تفعيل تعليم وممارسة نموذج إدارة الحالة في البيئة العربية: من خلال الطرح السابق وما تم عرضه من تحليل لمحتوي أحدث الدراسات العلمية العربية والعالمية لإدارة

الحالة يمكن الإشارة إلى العديد من التوصيات التي قد تساعد في تدعيم استخدام نموذج إدارة الحالة في البيئة العربية وهي كالأتي:

١. ضرورة الإسراع بتضمين إدارة الحالة في المناهج الدراسية للطلاب سوي على مستوي البكالوريوس أو على مستوي مرحلة الدراسات العليا، بالإضافة إلى إدماج ممارسة نموذج إدارة الحالة في الممارسة الميدانية ببرامج التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية، مع التأكيد على أنها طريقة إكلينيكية مفيدة لتنظيم وتنسيق فعالية موارد المجتمع والخدمات لتلبية احتياجات العملاء.

٢. ضرورة إجراء العديد من الدورات التدريبية وورش العمل المعنية بكيفية توظيف واستخدام الممارسة المرتكزة على إدارة الحالة مع العملاء بمختلف مجالات الممارسة المهنية في خدمة الفرد، وذلك لما توفرها هذه الدورات التدريبية والورش من فرص حقيقة للطلاب لاستكشاف ومعرفة كيف تختلط النظرية والممارسة معًا وتأثيرها على الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية.

٣. ضرورة التشجيع على ضرورة عمل دبلومات مهنية متخصصة معنية بإدارة الحالة للطلاب في ما بعد التخرج لما هذه الدبلومات من دور هام فى تعليم الطلاب معرفيا ومهاريا بكيفية استخدام إدارة الحالة في العمل مع العملاء، هذا ويشير الباحث إلى إن كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم قد أعلنت عن فتح باب القيد والتسجيل لطلاب الدراسات العليا للعام الجامعي ٢٠١٨ _ ٢٠١٩ بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم عبر موقعها الإلكتروني، دبلوم إدارة الحالة في العلاج الاجتماعي النفسي، ضمن الدبلومات المهنية التي يقدمها قسم طرق الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الفيوم. http://www.fayoum.edu.eg/SocialWork

٤. دعوة الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية المرتبطة باستخدام إدارة في الحالة في الخدمة الاجتماعية بشكل عام وخدمة الفرد على وجه الخصوص، وتحديداً في مجالات الممارسة المهنية التي لم يسبق إجراء دراسات معنية بإدارة الحالة فيها في البيئة العربية مثل: مجال الأمراض النفسية، والأمراض العقلية والطبية، ومجال المساعدات الاقتصادية، ومجال رعاية الشباب، ومجال رعاية

المسنين، ومجال العمل مع أطفال طيف التوحد، ومجال الكوارث والأزمات، ومجال رعاية المسجونين، ومجال الأسري، ومجال الإعاقة، ومجال المرأة، ومجال الجمعيات الأهلية، ومجال إدمان المخدرات).

٥. تعزيز المعرفة المتعلقة بإدارة الحالة عبر إدماج تلك المعارف عبر المناهج والمقررات الدراسية للطلاب، ومساعدة الطلاب في التعرف على المصادر الرئيسية للحصول على المعلومات الخاصة بإدارة الحالة، بالإضافة إلى زيادة وعى الطلاب في المراحل الأولى من البرامج التعليمية للخدمة الاجتماعية بقواعد البيانات التي يمكن من خلالها الحصول على مراجع وأبحاث علمية معنية بإدارة الحالة.

٦. نشر ثقافة إدارة الحالة وذلك من خلال إقامة الدورات التدريبية للطلاب حديثي التخرج والدورات التدريبية المتقدمة للعاملين في كافة المؤسسات المهنية المختلفة وجعلها جزءاً أساسياً من المنهج الدراسي وبرامج الدراسات العليا في كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية.

٧. توفير وإتاحة ما يسمي بالإشراف العيادي أو الإكلينيكي Clinical supervisor للطلاب بمختلف المراحل الدراسية، ويعتبر الإشراف العيادي أحد أنواع الإشراف الذي يلتزم فيها الممارسين باستخدام إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء.

٨. وضع سياسة بحثية بالكليات والمعاهد والأقسام التي تقدم برامج دراسية لتخصص خدمة الفرد على أن تتناول هذه الخطط بشكل أساسي استخدام نموذج إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء بمختلف مجالات الممارسة المهنية.

٩. الحرص على عقد مؤتمرات علمية في البيئة المصرية والعربية مهتمة بشكل أساسي بتعزيز استخدام نموذج إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء كوسيلة لزيادة عدد الأبحاث وتبادل الخبرات المرتبطة بنموذج إدارة الحالة في البيئة العربية.

١٠. دعوة المجلات العربية المعنية بالخدمة الاجتماعية في كل العالم العربي أن تتبني إصدار مخصص لبحوث ودراسات إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية بمختلف التخصصات فى البيئة العربية.

رابعاً: بحوث مستقبلية مقترحة حول إدارة الحالة في الخدمة الاجتماعية

١. تقييم اتجاهات الممارسين نحو تبني استخدام إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع اسر المسجونين.

٢. الصعوبات التى تواجه الممارسين عند استخدام إدارة الحالة في مؤسسات الصحة العقلية بمصر.

٣. برنامج تدريبي مقترح لتعزيز الكفاءة المهنية للممارسين في استخدام نموذج إدارة الحالة مع الأطفال المصابين بالسرطان.

٤. العوامل المرتبطة بمقاومة الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق نموذج إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع مدمني العقاقير المخدرة..

٥. واقع استخدام إدارة الحالة في التدخلات المهنية مع العملاء في مجال رعاية المسنين.

٦. فعالية استخدام "برنامج تدريبي قائم على إدارة الحالة في تفعيل أداء الممارسين العاملين مع الزوجات المطلقات للضرر في محاكم الأسرة.

٧. العلاقة بين الكفاءة الذاتية للممارسين وتبني استخدام إدارة الحالة مع الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد.

٨. العلاقة بين استخدام نموذج إدارة الحالة في خدمة الفرد والتخفيف من أعراض الوصمة الاجتماعية لدي المطلقات.

٩. محددات استخدام نموذج إدارة الحالة في العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة المزدوجة: دراسة وصفية من منظور خدمة الفرد.

١٠. فاعلية إدماج أساليب العلاج الأسري، ونموذج إدارة الحالة في التعامل مع المشكلات الأسرية لأسر ضحايا الأحداث الإرهابية.

مراجع الدراسة:

(أ): المراجع العربية:

– منصور: حمدي محمد إبراهيم (٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية المباشرة – نظريات ومقاييس، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

– الديدامونى: سامي محمد الشربيني (٢٠١٤). بناء نموذج لإدارة الحالة في خدمة الفرد بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية، رسالة دكتورة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

– الصديقي: سلوى عثمان (٢٠٠٣): الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد، مداخل علمية وعمليات تطبيقية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

– رشوان :عبد المنصف، محمد بن مسفر القرني(٢٠٠٤) : إدارة الحالة، المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الافراد والاسر، الرياض، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.

– الهادي: فوزي محمد: ٢٠٠١)إدارة الحالة الفردية بالمؤسسات الإيوائية ودور الاخصائى الاجتماعي فى إجرائها، بحث منشور في، المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر، الخدمة الاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه القاهرة، فرع الفيوم.

– عبد المجيد: هشام سيد، واخرون (٢٠٠٨). المدخل إلى الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار المهندس للطباعة.

(ب): المراجع الانجليزية:

Hull. Jr. G. H Ashman. K. K.: (2002) Understanding Generalist Practice, 3rd ED, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Thomson Learning.

Bell, H., et al: (2010). "Case Management with Hurricane Katrina Survivors: Perspectives of Case Managers and Supervisors." Journal of Social Service Research 36(3): 216-229.

Busschers, I., et al. (2018). "Measuring program fidelity in case management for high risk families. Validation of the Functional Family Parole-Global Rating Measure." 146801731876677.

Vourlekis Betsy, Kathleen Ell, at al (2005). evidence-Based Assessment in Case Management to Improve Abnormal Cancer Screen Follow-up. Journal of Health & Social Work, Volume 30, Number 2 .

Corsi, K. F., et al. (2010). "Case management outcomes for women who use crack." Journal of evidence Based Soc Work 7(1).

Moxley P. and Larry Buzas (1989). Perceptions of case management services for elderly people. Journal of Health and Social Work/August.

Farley. O. W, et al: (2006) Introduction to Social Work, 4th ED, Boston: Pearson Education.

Chassler D.Geron SM, (1994). The quest for uniform guidelines for long-term care case management. Journal of Case Managment. 1994 Fall;3(3).

Gronda, H. (2009). What makes case management work for people experiencing homelessness?(Evidence for practice, Australian Housing and Urban Research Institute Final Report No. 127). Melbourne, VIC: Australian Housing and Urban Research Institute.

Intagliata James, at al (1988). The role of the family in delivering case management services. 1, 40. https://doi.org/10.1002/yd.23319884006,

Abramson Julie S. At al & MSW (2006) Toward Understanding the Clinical Aspects of Geriatric Case Management, Social Work in Health Care, 42:1, 35-56, DOI: 10.1300/J010v42n01_03.

Warburton Jeni. Jozette Dellemain & (2013) Case Management in Rural
Australia: Arguments for Improved Practice Understandings, Australian Social Work, 66:2, 297-310, DOI: 10.1080/0312407X.2012.675345

Ashman Karen K. Kirst- Grafton H. Hull, Jr, (2009). Understanding Generalist Practice, New York, Brooks/Cole,

Duffy-Durham at al M. A. (2000). Consumer direction and traditional case management: Common ground or contested terrain? In R. Applebaum & M. White (Eds.), Key issues in case management

around the globe (pp. 104–112). San Francisco, CA: American Society on Aging.

Gill Marty at al (2016) Client-centred Case Management:How Much Makes a Difference to Outcomes for Homeless Jobseekers?, Australian Social Work, 69:1, 11-26, DOI:10.1080/0312407X.2015.1016445

J. Reid Matthias at al (2000) Integrating Case Management and Brief-Treatment Strategies, Social Work in Health Care, 31:4,1-23, DOI: 10.1300/J010v31n04_01

Montague, Mary Rita, "Geriatric case management as a social work function" (1993). Dissertations available from ProQuest. AAI9320952.
https://repository.upenn.edu/dissertations/AAI9320952

Morrow-Howell N. (1992). Clinical Case Management. Journal of Social Work. 1992;18(3-4):119-131. doi: 10.1300/J083v18n01_08.

National Association of Social Workers (NASW). (1992, June). NASW standards for social work case management. Retrieved November 15, 2007, from http://www.socialwor kers.org/practice/standards/sw _case_mgmt.asptFintro.

Lillquist .Patricia P (2005) Can Case Management Be Used to Facilitate Diagnostic Testing in Publicly Funded Breast Cancer Screening Programs?, Social Work in Health Care, 40:2, 55-71, DOI: 10.1300/J010v40n02_04

Kennedy Rosemary , Judy Harvey & Di Gursansky (2001) The response
by Australian Universities to case management, Australian Social Work, 54:4, 29-38, DOI:10.1080/03124070108414343

Shoal. Sam Case Management and Michel Services for Substance Abusing Mother With Co-Occurring Problems in Child Welfare, Proquest in Formation and Learning Company, 2006, P 24.

Solomon, P. (1992). The efficacy of case management services for severely mentally disabled clients. Community Mental Health Journal, 28(3), 163-180. http://dx.doi.org/10.1007/BF00756815

Jang Sunju Sohn & Soo Mi (2017). Social workers' experiences of integrated case management for low-income individuals with mental illness in South Korea, International Social Work Vol 30, Issue 1 https://doi.org/10.1177/0020872817712563.

Markström Urban ,at al (2009) Case management for people with psychiatric disabilities in rural Sweden; experiences from the implementation of a national policy, European Journal of Social Work, 12:4, 495-508, DOI: 10.1080/13691450902930787

Zastrow, C. H. (2003). The practice of social work: Applications of generalist and advanced· content. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole-Thomson Learning.

Zastrow. C: (1986) Introduction to Social Welfare Institution, Chicago: The Dorsey Press.