

وقف داركم  
سياسة إدارة الحالات/البرامج  
(Case & Program Management Policy)

الرمز: DW-POL-PRG | الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 05-02-2026

DW-POL-PRG	الرمز
1.0	الإصدار
2026/02/15	تاريخ السريان
الإدارة التنفيذية (COO) + إدارة البرامج/إدارة الحالات	الجهة
مجلس الإدارة	جهة الاعتماد
لجنة الجودة والحوكمة   لجنة الصرف   المالية   المشتريات/العقود   حماية البيانات   المراجعة الداخلية   لجنة المخاطر	جهات ذات علاقة
DW-POL-DATA   DW-POL-FIN   DW-POL-PRC سياسة   DW-POL-DOA   DW-POL-EXC   البلاغات/المخالفات   سياسة تعارض المصالح   سياسة المخاطر	مرجع السياسات
داخلي - عالي الحساسية	مستوى السرية
سنوياً أو عند الحاجة	دورية المراجعة

## (1) الهدف

- توحيد إطار إدارة الحالات والبرامج داخل وقف داركم بما يضمن جودة الخدمة وحماية المستفيدين والالتزام بالحوكمة.
- ضبط آليات القبول والتقييم وإعداد خطة تدخل ومتابعة وإغلاق الحالة وفق معايير موضوعية وقابلة للتدقيق.
- ضمان قابلية التتبع: لا قرار جوهري ولا صرف دون أدلة مكتملة ومسار اعتماد موثق.
- تقليل المخاطر (السمعة/الامتثال/سلامة المستفيد/المالية) في الأنشطة الحساسة (الصحة النفسية وفاقدي المأوى).

## (2) النطاق

- تنطبق على جميع برامج الوقف ومبادراته، وعلى كل حالة يتم تقديم دعم/خدمة لها (نقدي/عيني/علاج/إيواء/إحالة).
- تشمل جميع مراحل دورة حياة الحالة (استقبال/قبول/تقييم/خطة/تنفيذ/متابعة/إغلاق) ودورة حياة البرنامج (تصميم/اعتماد/تنفيذ/تقييم/إغلاق).
- تشمل إدارة الشركاء/الإحالات عند تقديم خدمات مشتركة أو تحويل المستفيد لجهة أخرى.

## (3) التعريفات

المصطلح	التعريف
الحالة (Case)	مستفيد/مستفيدة أو أسرة أو فرد يتم فتح ملف له لتقديم تدخل/خدمة ضمن برامج الوقف.
البرنامج (Program)	حزمة خدمات/أنشطة ذات أهداف ومؤشرات وميزانية محددة.
خطة الحالة	خطة تدخل مكتوبة: احتياج، أهداف، خدمات، جدول زمني، مؤشرات متابعة، ومعايير إغلاق.
البيانات الحساسة	بيانات صحية/نفسية أو أي بيانات قد تؤدي للإضرار بالمستفيد إذا كُشف عنها.
حماية المستفيد	إجراءات تمنع الإيذاء/الإهمال/الاستغلال وتضمن سلامة المستفيد أثناء تقديم الخدمة.

## (4) مبادئ حاكمة

- السرية والكرامة: حماية خصوصية المستفيد واحترام كرامته في كل مراحل الخدمة.
- العدالة والموضوعية: معايير قبول واضحة وتوثيق قرار القبول/الرفض.
- الحد الأدنى من البيانات: جمع أقل قدر ممكن من البيانات لتحقيق الهدف، وفق سياسة حماية البيانات.
- فصل الأدوار: المجلس/اللجان للرقابة والاعتماد وفق السقوف دون تولى تنفيذ حالة بعينها.
- السلامة أولاً: أي خطر على سلامة المستفيد/العاملين يُدار بمسار تصعيد فوري.

## 5) الحوكمة والأدوار والمسؤوليات

المهام الأساسية	الجهة/الدور
اعتماد السياسات والبرامج الجوهرية، الإشراف الرقابي، اعتماد التقارير الدورية، متابعة المخاطر عالية المستوى.	مجلس الإدارة
مراجعة الامتثال لهذه السياسة، مراجعة عينات ملفات حالات، متابعة مؤشرات الجودة، رفع تقارير امتثال.	لجنة الجودة والحوكمة
اعتماد/توصية بالصرف المرتبط بالحالات وفق السقوف وضمن وجود الأدلة.	لجنة الصرف
تطبيق السياسة، ضمان اكتمال السجلات، إدارة الاستثناءات وفق DW- POL-EXC، إحاطة المجلس بالمخاطر.	COO
استقبال الحالات، التقييم، إعداد خطة الحالة، متابعة التنفيذ، توثيق الأدلة، إغلاق الحالات.	إدارة البرامج/الحالات
تصنيف البيانات وضبط الصلاحيات وإدارة الموافقات وحوادث البيانات والتوعية.	حماية البيانات/الامتثال
التحقق من اكتمال المستندات قبل الدفع، تطبيق السقوف، تسجيل القيود وإفقال الصرف.	المالية
فحص عينة من الملفات والعمليات واختبار الضوابط ورفع توصيات تصحيحية.	المراجعة الداخلية

## 6) دورة حياة الحالة (Case Lifecycle)

- استقبال الطلب/الإحالة وتسجيل رقم تتبع.
- فحص أولي: أهلية + استعجال + مخاطر سلامة.
- فتح ملف حالة رسمي وتوثيق قرار الفتح.
- الحصول على الموافقات اللازمة (Consent) خصوصاً للبيانات الحساسة/الإحالة/التصوير.
- تقييم احتياج شامل وإعداد خطة حالة قابلة للقياس.
- تنفيذ التدخلات/الخدمات وتوثيق الأدلة وتحديث الخطة عند الحاجة.
- الصرف على الحالة (عند الحاجة) وفق DOA ومسار لجنة الصرف وبمستندات داعمة.
- إغلاق الحالة بتقرير إغلاق + نتائج + سبب الإغلاق + توصيات متابعة لاحقة إن لزم.

## 7) ضوابط القبول والأهلية

- وجود معايير أهلية مكتوبة لكل برنامج (الفئة المستهدفة/الاستثناءات/حدود الخدمة).
- توثيق سبب القبول/الرفض داخل ملف الحالة.
- حالات الخطر الفوري تُدار بمسار عاجل مع توثيق المبرر وإحاطة لاحقة حسب السقف.

## 8) حماية المستفيد وإدارة المخاطر

- أي مؤشر خطر (إيذاء النفس/العنف/استغلال/تشرذم حاد) يستدعي خطة أمان وتصعيد فوري للـ COO.
- يُوثق كل حادث/واقعة في سجل حوادث/بلاغات وفق السياسات ذات العلاقة.
- الاستثناءات عالية المخاطر تُصعد للجنة المخاطر/المراجعة حسب الحالة.

## 9) حماية البيانات والسرية

- الالتزام بسياسة حماية البيانات (DW-POL-DATA) والأنظمة ذات العلاقة، مع تقييد الوصول لملفات الحالات.
- يُمنع تداول بيانات الحالات عبر قنوات غير معتمدة.
- مشاركة البيانات مع جهات خارجية تتم بموافقة صريحة (إلا عند خطر فوري وفق الأنظمة).

#### 10 الضوابط المالية للصرف المرتبط بالحالات

- لا صرف دون استحقاق موثق وخطة حالة ومستندات داعمة واعتماد حسب السقف.
- المشتريات/التعاقدات لخدمات الحالة تخضع لـ (DW-POL-PRC)، والدفعات تخضع لـ (DW-POL-FIN) عند توافرها.
- أي استثناء يُدار وفق (DW-POL-EXC) مع تسجيله في سجل الاستثناءات.

#### 11 الحد الأدنى لمحتويات ملف الحالة (Minimum Case File)

ملاحظات	إلزامي؟	البند
دون إفراط في البيانات	نعم	رقم الحالة + بيانات تعريف أساسية
—	نعم	مصدر الإحالة/طلب الخدمة
اسم المسؤول + التاريخ	نعم	فحص أولي + قرار فتح ملف
خصوصاً للبيانات الحساسة	حسب الحالة	موافقات لازمة (Consent)
نموذج تقييم معتمد	نعم	تقييم احتياج شامل
أهداف + خدمات + جدول	نعم	خطة الحالة + تحديثاتها
تقارير/إثباتات	نعم	أدلة التدخلات/الإحالات
فواتير/سندات/اعتمادات	حسب الصرف	مستندات الصرف (إن وجدت)
سبب الإغلاق + النتائج	نعم	تقرير إغلاق الحالة

#### 12 حوكمة البرامج (Program Governance)

- كل برنامج يمتلك: هدف، نطاق، فئة مستهدفة، KPI، ميزانية، مخاطر، ومسار اعتماد.
- أي إطلاق برنامج جديد/تغيير جوهري يتم اعتماده حسب الأثر المالي والمخاطر.
- تقرير برنامج شهري (تشغيلي) وتقرير ربع سنوي (رقابي) وفق آلية رفع تقارير الامتثال.

#### 13 مؤشرات الجودة والأداء (KPIs) وربطها بـ RAG

- تعتمد مؤشرات الحالات/البرامج على منهجية (DW-MET-KPI-RAG) لضبط الأهداف وحدود الألوان والتصعيد.
- حد أدنى لمؤشرات مقترحة: زمن الاستجابة للحالات العاجلة، اكتمال ملفات الحالات، نسبة الصرف الموثق، نسبة الإغلاق وفق خطة، عدد حوادث حماية المستفيد.

#### 14 الاستثناءات والامتثال والتدقيق

- الاستثناءات تُدار حصراً وفق (DW-POL-EXC) وتوثق في (DW-REG-ADM-EXC).
- تُراجع عينة من ملفات الحالات والعمليات ربع سنوياً ويُرفع ملخص ضمن تقرير الامتثال للمجلس.
- تُحفظ الملفات والسجلات لمدة لا تقل عن 5 سنوات أو وفق المتطلبات النظامية وسياسة حماية البيانات.