Case Management Guidelines for Counseling Officers & Counseling Assistants and Women Development Officers of the State Ministry of Women and Child Development.

කාන්තා හා ළමා සංවර්ධන රාජ්‍ය අමාත්‍යාංශයේ උපදේශන නිලධාරීන් සහ උපදේශන සහකාරවරුන් සහ වනිතා සංවර්ධන නිලධාරීන් සඳහා සිද්ධි කළමනාකරණ මාර්ගෝපදේශය

பெண்கள் மற்றும் குழந்தை அபிவிருத்திக்கான இராஜாங்க அமைச்சின் உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள், உளவளத்துணை உதவியாளர்கள் மற்றும் பெண்கள் அபிவிருத்தி உத்தியோகத்தர்களுக்கான பிரச்சினை முகாமைத்துவ வழிகாட்டுதல்கள்

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

The Asia Foundation

Global Communities
Sri Lanka

CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR COUNSELING OFFICERS & COUNSELING ASSISTANTS AND WOMEN DEVELOPMENT OFFICERS OF THE STATE MINISTRY OF WOMEN AND CHILD DEVELOPMENT

කාන්තා හා ළමා සංවර්ධන රාජ්‍ය අමාත්‍යාංශයේ උපදේශන නිලධාරීන් සහ උපදේශන සහකාරවරුන් සහ වනිතා සංවර්ධන නිලධාරීන් සඳහා සිද්ධි කළමනාකරණය පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශය

பெண்கள் மற்றும் குழந்தை அபிவிருத்திக்கான இராஜாங்க அமைச்சின் உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள், உளவளத்துணை உதவியாளர்கள் மற்றும் பெண்கள் அபிவிருத்தி உத்தியோகத்தர்களுக்கான பிரச்சினை முகாமைத்துவ வழிகாட்டுதல்கள்

USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

The Asia Foundation

Global Communities Sri Lanka

This publication is made possible with support provided by the U.S. Agency for International Development (USAID). The opinions expressed in this publication are the contributors' and do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government.

Published by: The Asia Foundation, Sri Lanka

First edition © 2022 The Asia Foundation

ISBN 978-624-5791-02-6

Authored by

Roshan Dhammapala

Translated by

Omella Outschoorn: Sinhala translation

Vimalanathan Vimalathithan : Tamil translation

Introduction

The Case Management Guidelines for Counselors and Women Development Officers At the State Ministry of Women and Child Development is the product of a collaborative effort between the State Ministry of Women and Child Development and The Asia Foundation (TAF) with financial support from USAID through the Social Cohesion and Reconciliation Activity implemented in partnership with Global Communities and The Asia Foundation under award 720-383-18-CA-00003. The document was drafted based on a need identified by the Ministry and received technical support from TAF. This document was compiled following a consultative process with Counselling Officers (CO) and Women Development Officers (WDO) from the Gampaha and Rathnapura districts. Authored by Ms. Roshan Dhammapala, in consultation with the Counselors, WDOs, and reviewed by the Ministry and TAF, the document details what constitutes case management, how it can be done, including processes of assessment, referral, and supervision for case managers. It is a first of its kind for the Ministry and can be used to further the work carried out in multidisciplinary teams.

Composition of the Technical Committee:

Champa Upasena	-	Director Women's Bureau
Himadari Nandasena	-	Assistant Director Women's Bureau
Roshan Dhammapala	-	Consultant
Thilini Kusumkumari	-	Counseling Officer - Rathnapura
Dinusha Attanayake	-	Women Development Officer - Gampaha District Secretariat
Chandrika Damayanthi	-	Women Development Officer - Rathnapura District Secretariat
Thilani Jayasekara	-	Counseling Assistant - Gampaha Divisional Secretariat
E.A.P Chathurika	-	Development Officer - Women's Bureau
Mihiri Ferdinando	-	Program Director - The Asia Foundation

Message from the Country Representative of The Asia Foundation

The Asia Foundation has been investing in efforts to enable a psychosocial approach to development work in Sri Lanka for many years. The Foundation's Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) team has worked across multiple settings to bring forth a myriad of initiatives to systematically conduct research and enhance the existing MHPSS knowledge base in Sri Lanka, to upskill psychosocial workers and counselors, and to facilitate long standing dialogue and partnerships between government and non-government stakeholders.

The COVID-19 pandemic has exacerbated many existing issues and heightened vulnerabilities placed on certain groups of people, especially women and children. The State Ministry of Women and Child Development, Pre-School & Primary Education, School Infrastructure & Education Service (SMWCD) have been sensitive to the increase of domestic and gender-based violence cases during this period. The Ministry has particularly felt the need to provide holistic support and requested the Foundation to formalize a system of case management for SMWCD cadre as well as for other cadre who form multidisciplinary teams. The Foundation's interest in upskilling cadres and in building systems and structures for MHPSS has become especially important and significant within this context. These *Case Management Guidelines* were compiled based on the experience of Counseling Officers (COs), Counseling Assistants (CAs) and Women Development Officers (WDOs) to bring together different systems, to work together, and better support the needs of those who seek help.

The Asia Foundation is pleased to support the compilation of this *Case Management Guidelines* document as a step toward institutionalizing multidisciplinary engagement for care provision and strengthening systems and structures for MHPSS.

Dinesha deSilva Wikramanayake

Country Representative

Message from the Director:
Women's Bureau of Sri Lanka

It is my pleasure to submit this brief message on behalf of the Women's Bureau of Sri Lanka, for the publication of the Case Management Guidelines document for Women Development Officers and Counselling Officers attached to the State Ministry of Women and Child Development, Pre-School & Primary Education, School Infrastructure & Education Service. The Women's Bureau of Sri Lanka, comes under the State Ministry of Women and Child Development, Pre-School & Primary Education, School Infrastructure & Education Service.

A long-standing collaboration with The Asia Foundation has led to understanding the need for standardized processes for case managers through multiple mapping studies (TAF, 2015, 2018). This document has been compiled to support the Women Development Officers (WDOs), Counselling Officers (COs) and Counselling Assistants (CAs) work together to support the needs of women who seek their services and support. These guidelines elaborate on the principles of case management, the role of a case manager, and sets up a process for risk and needs assessment, referral and case closure.

We are hopeful that this document will be useful to a varied group of cadre who engage in the helping profession.

Champa Upasana

Director Women's Bureau of Sri Lanka

Acronyms

CAs	–	Counseling Assistant
COs	–	Counseling Officer
CDF	–	Client Data Form
DC	–	District Coordinator
DS	–	Divisional Secretariate
GN	–	Grama Niladhari (Village Officer)
MHPSS	–	Mental Health and Psychosocial Support
MR	–	Monthly Report
TAF	–	The Asia Foundation
WDO	–	Women Development Officer
CAs	–	උපදේශන සහකාරවරුන්
CDF	–	සේවාලාභී විස්තර පත්‍රිකාව
COs	–	උපදේශන නිලධාරීන්
DC	–	දිස්ත්‍රික් සම්බන්ධීකාරක
DS	–	ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය
GN	–	ග්‍රාම නිලධාරී
MHPSS	–	මානසික සෞඛ්‍යය සහ මනෝ සමාජීය සහය
MR	–	මාසික වාර්තාව
TAF	–	අසියා පදනම
WDO	–	වනිතා සංවර්ධන නිළධාරීන්
CAs	–	உளவளத்துணை உதவியாளர்கள்
COs	–	உளவளத்துணை அதிகாரிகள்
CDF	–	சேவைநாடி படிவம்
DC	–	மாவட்ட ஒருங்கிணைப்பாளர்
DS	–	மாவட்ட அலுவலகம்
GN	–	கிராம சேவக உத்தியோகத்தர்
MHPSS	–	மனநல மற்றும் உளவியல் ஆதரவு
MR	–	மாதாந்த அறிக்கை
TAF	–	ஆசியா நிலையம்
WDO	–	பெண்கள் அபிவிருத்தி உத்தியோகத்தர்

Table of Contents

Introduction iii

Message from the Country Representative of The Asia Foundation iv

Message by the Director of the Women's Bureau v

Acronyms vi

Defining Case Management 3

- *a) Purpose* 4
- *b) Objectives* 4

Role and Functions of the Case Manager 5

The Role of a Case Worker[1] 6

Coordinating Role of the Case Manager 7

Case Management Steps & Process 7

- *a) Assessment (Identifying needs)* 7
- *b) Risk Assessment* 9
- *c) Referral and Connection to Services (building the support team)* 10
- *d) Collaborating Intervention Planning and Convening a Case Conference* 10
- *e) Confidentiality at Case Conferences* 11
- *f) Developing a Support/Care Plan* 12
- *g) Follow up on Progress and Outcomes at Next Review* 18
- *h) Case Closure* 18

සිද්ධි කළමනාකරණය අර්ථ දැක්වීම 21

- a) අරමුණ 22
- b) ඉලක්ක 23

සිද්ධි කළමනාකරුවෙකුගේ භූමිකාව සහ කාර්යයන් 23

සිද්ධි හසුරුවන නිලධාරියෙකුගේ භූමිකාව[2] 25

සිද්ධි කළමණාකරුවෙකුගේ සම්බන්ධීකරණ කාර්යභාරය 25

සිද්ධි කළමනාකරණයට ඇතුළත් පියවර සහ ක්‍රියාවලිය 25

- a) තක්සේරු කිරීම (අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීම) 25
- b) අවදානම් තත්ත්ව පිළිබඳ තක්සේරු කිරීම 28
- c) යොමු කිරීම් සහ සේවාවන් සමඟ සම්බන්ධ කිරීම (උපකාරක කණ්ඩායමක් ගොඩනැගීම) 29
- d) සහයෝගිත්ව මැදහත්වීම් සැලසුම්කරණය සහ සිද්ධි පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසි කැඳවීම 29

---

1 Adapted from NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN OF SRI LANKA Department of Probation and Child Care Services, Ministry of Women and Child Affairs 2018, p.72 -73)

2 කාන්තා සහ ළමා කටයුතු අමාත්‍යාංශයේ පරිවාස හා ළමා ආරක්ෂක සේවා දෙපාර්තමේන්තුවේ "NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN IN SRI LANKA" (2018, පිටු අංක 72-73) ඇසුරිණි.

e) සිද්ධි පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසිවලදී රහස්‍යභාවය 30

f) සහය සැපයීමේ සැලැස්මක් ගොඩනැගීම 31

g) ඊළඟ සමාලෝචනයේදී ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල පිළිබඳ පසු-විපරම: 37

h) සිද්ධි සමාප්තිය 37

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் எப்போது அவசியம்? 41

a) நோக்கம் 42

b) குறிக்கோள்கள் 43

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் பங்கு மற்றும் செயல்பாடுகள் 43

ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளரின் பங்கு[3] 45

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் ஒருங்கிணைப்பு பங்கு 45

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவப் படிகள் மற்றும் செயல்முறை 45

a) மதிப்பீடு (தேவைகளை அடையாளம் காணுதல்) 45

b) இடர் அளவிடல் 48

c) சேவைகளுக்கான பரிந்துரை மற்றும் இணைப்பு (ஆதரவு குழுவை உருவாக்குதல்) 49

d) ஒத்துழைப்பு தலையீட்டுத் திட்டமிடல் மற்றும் பிரச்சினை தொடர்பான ஒரு மாநாட்டை நடத்துதல் 51

e) பிரச்சினை தொடர்பான ஒரு மாநாடுகளில் இரகசியத்தன்மை 51

f) ஒரு பராமரிப்பு திட்டத்தை உருவாக்குதல் 52

g) பின்தொடர்தல் மற்றும் மதிப்பாய்வு 58

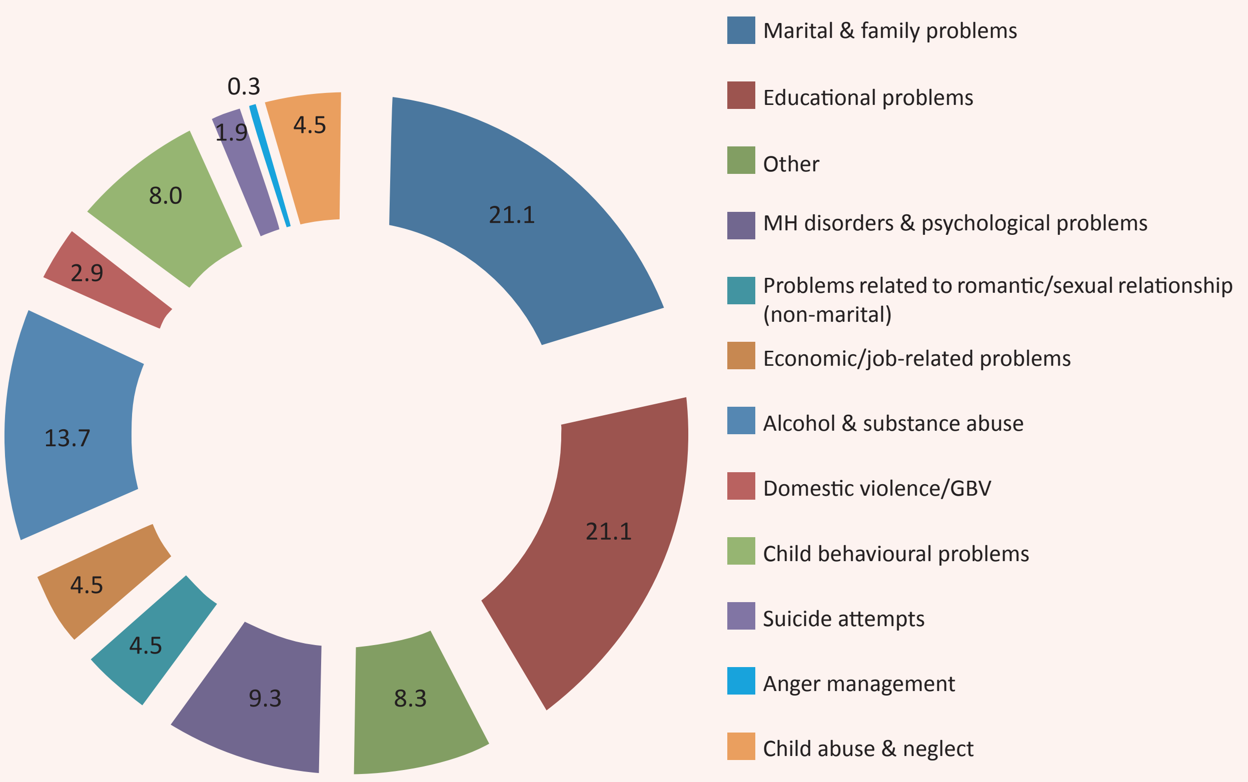
h) பிரச்சினையை நிறைவுசெய்தல் 58

3 தழுவிய படிவம் NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN OF SRI LANKA Department of Probation and Child Care Services, Ministry of Women and Child Affairs 2018, p.72 -73)

CASE MANAGEMENT GUIDELINES
FOR COUNSELING OFFICERS AND CONSELING ASSISTANTS AND
WOMEN DEVELOPMENT OFFICERS OF THE
STATE MINISTRY OF WOMEN AND CHILD DEVELOPMENT

Defining Case Management

According to the Mapping study conducted in 2015 on the capacity and work experience of Counseling Assistants attached to the Ministry of Child Development and Women's Affairs, clients sought help from counseling assistants for a range of problems.



Source: Mapping study on the capacity and work experience of Counseling Assistants attached to the Ministry of Child Development and Women's Affairs, (2015, p.26)

Most presenting problems will have more than one contributing factor. The Counseling Assistant (CA) or Women's Development Officer (WDO), with whom the client initially makes contact, will assess the client's needs and refer them to other relevant service providers if required (e.g.: medical, protection, socio-economic, family wellbeing, social relationships, law enforcement, legal and residential care institutions, etc.) while continuing to offer counseling and psychosocial support to the client.

When is Case Management Necessary?

However, some problems can be complex and pose a serious risk to the client's safety and wellbeing. A referral alone may be insufficient to ensure that the client's risk will be understood and dealt with promptly. Therefore, a Counseling Officer, Counseling Assistant or WDO needs to distinguish between and determine when a referral is sufficient and when case management is required.

When the following risk factors are present in a presenting problem, case management is recommended:

- The presenting problem **involves multiple issues** which cannot be addressed by the service provider they first contacted, or by the normal referral process.
- The presenting problem **places the client in danger** of harm, abuse, or exploitation.

- The input and **coordination of several support services become essential** to guide intervention.
- The **client may not know how to identify and access** other relevant support services even if they are advised to do so.
- The **client is unable to navigate and inform multiple services** of the advice and recommendations given to them by their other support services. Some of these recommendations might conflict or be duplicated, which may increase stress, confusion, and cost to the client.
- **The client does not wish to repeat all the details** of their problem to many people, as it may increase their distress and reluctance to access other services.
- **The client is unsure about what information they should share** with different services. Commonly, clients tend to leave out important pieces of information because they do not consider it to be relevant or connected with a particular specialist service. *E.g.: a woman might not tell a doctor that her family has had no contact with her after she eloped with her husband who has now become aggressive towards her. She has no one to turn to and feels the only solution is to end her life. She might, instead, report to the doctor her frequent headaches and lifeless feelings in her body because that is what she thinks the doctor deals with.*
- If the **sequence of receiving different types of support** is important and needs to be coordinated. For example, treatment for depression is not beneficial if there is no plan to also offer relief from its cause or prevent the problem from reoccurring (e.g.: debt, inter-personal conflict, safety from violence).
- Clients **may lose hope/faith in support interventions/services and drop out,** as they do not resolve their problems, thereby increasing their risk levels.
- Case Management may be especially important and necessary **when supporting clients accessing Safe Home/ Shelter facilities due** to their complex needs, risk factors, and the client's inability to access other supports.

a) Purpose

Case management can therefore be called 'support coordination'[4] where one officer is designated as a coordinator or be the focal point of contact who will work closely with the client to identify the components of the problem. The case manager will then connect the client with the relevant services, specific to the problem, and work together with these service providers (also referred to as 'case workers') to develop a support plan which is centered around the client's key needs, risks, goals and best interests.

b) Objectives

Case management can significantly improve the effectiveness of support outcomes through the following objectives:

- Conducting a comprehensive needs/risk assessment to **understand the nature and extent of a client's problem and support needs**
- Assist the client to resolve their problem more effectively by **sourcing and enabling access** to other relevant support services through referral

4 Lukersmith, S., Millington, M. and Salvador-Carulla, L., 2016. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care, 16(4),* p.2. DOI: http://doi.org/10.5334/ijic.2477

- Collaboratively plan and sequence appropriate support for the client together with other key support service providers to **enable a coordinated and coherent support response**
- **Involve the client** in planning their support
- **Follow up and evaluate outcomes together** with other support providers
- Support providers **gain a holistic perspective of the client's problem and their progress,** rather than a restricted perspective related to their specialty area.
- **Improving continuity of support** (i.e., sustaining the quality of care and support over time)
- **Reduced risk** of clients falling through the gap/dropping out.

Role and Functions of the Case Manager

The case manager's role is an official, designated position, and the officer who undertakes the role follows an institutional protocol in coordinating support. Case managers are usually one of the support providers of the client and therefore will also perform their subject-specific role.

The case manager's responsibilities will include

a) Conducting an initial and ongoing assessment, which could include the following areas:

- Safety/shelter
- Food
- Finances
- Health/ medical/ mental health
- Counseling / psychosocial
- Legal assistance
- Housing and accommodation
- Education
- Income generation pathways /job skills
- Child protection
- Community rehabilitation

b) Referral and linking clients with appropriate support services based on assessment

c) Understanding the ethical boundaries and good practice in the sharing of information while protecting the client's dignity and ensuring their safety

d) Convening timely case conferences with key support services to plan support in line with priority needs

e) Maintaining focus on the client's best interests during support planning

f) Advocacy on behalf of the client (e.g.: to gain access to a support, to represent their best interests)

g) Developing support plans and documenting progress

h) Recording minutes of Case Management meetings and maintaining a case file for the client

i) Initiating and coordinating follow-up and review of progress with support services with the involvement of the client

j) Determining termination of services in consultation with the client and other support providers (these can take place as there is sustained progress in specific areas of need)

k) Equip the client to resolve their problem situation

l) Remain an accessible focus point between the client and their support services even after a case is closed

Example of what case management looks like

Developing Network	Intake Needs Assessment	Referral & Facilitation of support	Collaborative Support Planning	Review & Follow-up	Case closure
- Mapping available supports and resources in local area - Establishing good relationships / network	- Intake & assessment - Risk Assessment - Prioritize support needs	- Connect clients to relevant support services systematically based on needs assessment - Assist with transitions and sharing of relevant information	- Convening case conference - Represent the client's best interests in line with ethical practice - Act as a coordinator between support services	- Convening follow up meetings between relevant/ key support services -Review client progress and make changes to support accordingly	- Recogize changes and improvements -Consolidate new skills and coping -Support client autonomy - Inform of pathways to access support in the future

The Role of a Case Worker[5]

- A case worker is an officer who delivers subject-specific services (CO, CA, WDO, CRPO etc.)
- A case worker often identifies and refers a client for case management if they present with complex needs.
- A case worker will be assigned specific tasks that are identified in the care plan and will assist the case manager in meeting the support goals for a client.
- A client can have several case workers assigned to deliver specific types of support identified in the support/care plan, such as health, education, housing and livelihood support, protection, and other social services, etc.
- Case workers should be engaged in the case management process from the beginning to the closure stage (or until their component of support is completed) and should attend all case management meetings and conferences.

5 Adapted from NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN OF SRI LANKA Department of Probation and Child Care Services, Ministry of Women and Child Affairs 2018, p.72 -73)

Coordinating Role of the Case Manager

A case manager will be a Counseling Officer, Counseling Assistant, or Women Development Officer. Their responsibilities will be added to their job description by the Ministry of Women and Child Development and endorsed by the District/ Secretary when they assume their role. They will have the following coordinating duties:

- Contact key service providers from within government, non-government or private institutions which provide relevant support.
- When making a referral to a service, requests should be addressed to the supervisor or head of the relevant services, who will then assign a case worker from their agency.
- Referral letters will need to be sent through the Divisional Secretary's office/ endorsement.

Case Management Steps & Process

The following section outlines the key components in the case management process.

Assessment (Identifying needs)

The key objectives for assessing the client and their support system are:

- To identify the client's key problems and individual needs
- To determine the expected support needs and target outcomes
- To identify and minimize risks
- To develop a case management plan that addresses these problems and needs, to identify relevant support

Ideally, the information can be gathered through direct contact with the client (via face-to-face or phone interactions), the client's support system, and in collaboration with other case workers and specialist services who have been involved in supporting the client, or once they have been assigned.

The case manager must obtain the client's consent before contacting their support network and other support providers. If the client is a minor, the case manager must inform the child of the need to contact an adult or guardian they consider to be safe but allow the child to nominate their preferred person if they are at risk of danger. Seeking consent enables the client to trust the case management process and engage positively with other support services.

Assessment of Client Needs

Once a client is identified for case management, with the approval of the District / Divisional Secretary, the case manager must meet with the client to conduct an initial assessment of their needs. Counseling Officers and Counseling Assistants can use and attach the Client Data Form as part of their initial assessment; however, it is important to complete a broader assessment of the following domains as a case manager. This involves information about a client's overall situation. The information gathered about the client and their support system can include:

1. Personal and family history and demographics

- *Age, gender, civil status, ethnicity, preferred language, number of dependents, key events in childhood, personal, family history, birth certificate, National Identity Card (NIC).*

2. **Physical health**
    - *Health problems which currently affect daily functioning*
    - *Presence of any physical disabilities requiring support (diagnosed/ undiagnosed)*
    - *Health problems or health conditions/ pregnancy which currently affect a key family member or dependent to whom the client is a carer/ caregiver*
3. **Mental health**
    - *Presence of any mental health or behavioral problems, including substance misuse/ dependence requiring support (diagnosed/ undiagnosed)*
    - *Experiences of abuse or exploitation*
    - *Presence of intellectual disabilities requiring support (diagnosed/ undiagnosed)*
    - *Mental health problems or intellectual disabilities which currently affect a family member or dependent to whom the client is a carer/ caregiver*
4. **Accessibility to services based on their demographic location**
    - *Grama Niladhari (GN) division*
    - *Closest hospital, clinic, DS division for this location*
    - *Current mode of transport*
    - *Client's capacity for independent mobility (walking/traveling by public / private transport, finding their way to places on their own)*
5. **Socioeconomic and income status**
    - *Current income generation methods*
    - *Is income sufficient to cover the daily needs for client and their dependents?*
    - *Existing loans and repayment status*
    - *Previous employment and existing income generation skills*
    - *Hopes/plans for income generation*
6. **Education and literacy**
    - *Education and learning-related problems*
    - *Access to educational support*
    - *Highest education or vocational qualification*
    - *Literacy skills and ability to function independently/ navigate administrative protocol in employment / seeking help*
    - *Capacity to understand and explain own problems and their contributing factors*
7. **Living arrangement, accommodation, and safety**
    - *With whom does the client currently live?*
    - *Home /property ownership status*
    - *Other occupants at their home/ accommodation*
    - *Safety/stability of living arrangement*
    - *Has the client previously accessed a shelter/ safe home through any institution?*
8. **Social network and support system**
    - *Current supportive relationships*
    - *Current supports from formal institution*

- *Previously accessed supports/ services*
- *Community participation/ affiliations (social, religious, vocational)*

9. Legal issues

- *Ongoing court or litigation*
- *Arrests or trouble with the law*
- *Has a police statement/ entry has been lodged regarding current danger/ threat*
- *Lack of support to access legal advice and representation*

10. Readiness for change, engagement with support

- *Client's openness / willingness to receive support*
- *Client's readiness to work on problems with support (note this will inform support services on how to approach and engage with the client as well as prioritizing referrals)*

11. Life skills and competencies

- *Decision making, problem solving,*
- *Interpersonal relationship skills, empathy and self-awareness*
- *Cope with stress and emotions, self-care, and manage personal safety*
- *Independent living skills, money management*

12. Any other issues

Specify

13. Summary of specific supports requested

A summary of the key support needs can be listed here and the client's specific requests and preferences in line with these needs should be noted (where it has been stated)

Risk Assessment

Case managers can identify risks faced by the client based on the information gathered in the initial assessment and ongoing reviews, along with the client's coping skills and strategies. The case manager must prioritize referrals which include moderate or high (status) and communicate these in the referral to the relevant service provider.

Where there is an immediate risk to the client's safety, the case manager will need to develop a list of crisis-support case managers and services who will prioritize such referrals.

Risk	Yes (✓) No (✕)
1. Vulnerability factors related to age, gender, ethnicity, number of dependents, life events, absence of essential identification documents	
2. Presence of physical health conditions which interfere with daily functioning, self-care and /or income generation / or for which client is a caregiver	
3. Presence of mental health and behavioral problems including substance abuse, trauma, abuse; or for which client is a caregiver	
4. Indicator of self-harm, suicide or harm to others	
5. Barriers to accessing support (mobility, remote location, lack of safety, literacy)	

Risk	Yes (✓) No (✕)
6. Socioeconomic / Unemployment/ debt-related problems	
7. Education / literacy-related problems / early school dropout	
8. Risk of homelessness or unsafe living arrangement	
9. Social isolation /disconnection and limited social support	
10. Ongoing legal proceedings or in trouble with the law	
11. Willingness to engage with support	
12. Life skills and competencies	
13. Any other issues (describe)	

Referral and Connection to Services (building the support team)

Once an initial Need and Risk Assessment has been completed by the case manager, he /she will connect the client to key support services through referral and facilitation, following the appropriate protocols indicated under the section 'Coordinating Role of the Case Manager' in this document. A case conference is not always necessary; usually, a case worker can work directly with the client and their family (where necessary) to address the challenges and make referrals to other services when required, which should be coordinated by the case manager.

A case manager will need to find out about available support services in their local area and be able to source the closest support option for their client, based on their location. A strong professional network is an essential resource for all case managers. Referrals can be made in writing or over the phone. However, it is important that the referral process enables the client to access the necessary support and know where/with whom their relevant client history is shared in the referral process.

Collaborating Intervention Planning and Convening a Case Conference

Collaborative intervention planning involves all key support service providers coming together to identify how they can coordinate and tailor their support to address the identified risk, needs and vulnerabilities of the client. The benefit of doing this together, rather than each service working independently with the client, is that it reduces the burden on the client, reduces the duplication of services and resources, and improves the effectiveness of an intervention.

Case Conference can be convened to :

1. Bring the inter-disciplinary support team together to discuss a block or challenge in providing support and to agree on support strategies
2. Share the identified issues based on the Needs Assessment by the case manager and identify areas for further assessment where specialist support is required.
3. To highlight risks to client (based on Risk Assessment) and expedite protection
4. To develop a collaborative and holistic support plan and allocate responsibilities to specific services/ case workers
5. To share periodic/ timely progress updates with the support team and review the care plan based on the client's progress
6. To decide when services / supports can be discontinued

The case manager must determine who will be invited to the conference. These persons are ideally case workers who are assigned to the client, or their representative service managers, the client and their nominated next of kin, where appropriate.

The client and their family may join at a designated time slot in the case conference, and they would be invited to share their input, progress updates, and concerns. It is good practice to plan support in collaboration with a client. This could help them to understand their own role and responsibility, in partnership with support services, to resolve or recover from their problem situation.

The case manager must prepare a simple agenda for the meeting and send out the invitations giving sufficient notice for invitees to participate. A case conference must be conducted in a space where confidentiality and privacy can be protected. The case manager will need to make an effort to choose an environment which is suitable to maintain the client's privacy and dignity.

The meeting must be chaired either by the case manager, or they can nominate a senior or experienced key service provider to chair the meeting. The case manager must also take minutes of the meeting (or nominate a suitable officer who is part of the support team to do so). Minutes should be circulated within 14 days of the meeting. The minutes are an important record of agreed actions and decisions regarding service planning and service-related problem solving.

Confidentiality at Case Conferences

All persons attending the Case Conference must respect the dignity and confidentiality of the client's personal information. Where a client is at risk due to violence or other impending risks, their location must be omitted from any documentation which is circulated as case conference notes.

Service provider (case workers) who are directly involved in supporting the client must share assessment information with honesty and transparency, and any minutes taken should be shared and stored responsibly. It may be appropriate to use only a client number or code on circulated documentation and minutes and omit their names, location, or any other details that make them personally identifiable.

If each case worker chooses to hold back the information shared with them, believing it belongs only between them and their client, it may slow down or interrupt the support team's understanding of the client. Helpful information is not the same as sharing all the details which the client shared, for example an experience of sexual violence at the hands of a family member. What is important is to capture the themes of the issues they have. *E.g.: "Has experienced sexual violence perpetrated by father/ husband/ brother /….., and continues to remain at risk if they return home."* may be sufficient. As a good practice measure, the client can be informed of case management meetings and also be allowed to input concerns into the agenda and be aware of what themes might be discussed.

Consensus and Disagreement in Case Conferences

At the end of a Case Conference, consensus refers to the decision to which the majority of service providers agree. This means that ALL involved service providers must abide by the agreed plan.

If a case worker or professional believes a decision reached at the case conference places a client at (further) risk of significant harm, s/he should seek advice from her/his supervisor or manager. If professional disagreements remain unresolved, the matter must be referred to the heads of service for each organization involved. These disagreements might also highlight a need for review in policy and practice and should also be brought to the attention of Service Directors.

Implementing Case Management for Clients in Shelters and Similar Institutions

Clients temporarily accommodated in shelters or safe homes might not be able to access other supports directly. In such instances, the CA, CO or WDO who might also be the service provider in the shelter must assume the role of the case manager. They will conduct an initial needs assessment and initiate a case conference in which they invite relevant services, according to the identified needs of the client.

Case conferencing can be organized at the District Secretariat Office/ Divisional Secretariate Office closest to the shelter. Case management is needed especially when the client leaves the shelter and needs to be connected with services within her home or new location. In such a situation, the case manager must identify a suitable officer in the new location who can take over case management or take up the role of a case worker for the client. It is important to share the client's care plan and relevant client history to the new case worker / case manager when a client moves to a new location.

The case manager must incorporate the relevant inputs of other service providers to guide the support which is offered within the shelter and schedule monthly case conferences until the immediate risks are managed. At follow-up meetings, the case manager will update on the progress and outcomes of recommendations and seek input on the way forward.

The Ministry of Women and Child Development will decide how the client in a shelter / safe home can be supported to access other essential services in the event of a critical risk or need.

Developing a Support/Care Plan

A collaborative support plan is a coordination tool to bring together an interdisciplinary team, who in turn can maintain their own service plans and records concerning their subject/ specialist area. It is recommended that clients are not burdened by dealing with multiple meetings and documentation, and so it is best to maintain one document which covers the overall support for the client.

The following is a suggested format for a support plan for community-based support. These domains can be modified to suit the services provided. The support plan should be developed and reviewed collectively with other case workers and key support providers present, and case conferences could be used for this purpose.

Date Developed:

Client Number:

Case Manager:

Case workers and services represented:

Specialist services and agencies represented:

1. **Personal and family demographics** *(Vulnerability factors related to age, gender, ethnicity, number of dependents, life events, absence of essential identification documents)*

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

2. **Physical health**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

3. **Mental health**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

4. **Accessibility to services based on their demographic location**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

5. **Socioeconomic and income status**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

6. **Education level and capacity to represent themselves to services**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

7. **Living arrangement, accommodation, and safety**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

8. **Social network and support system**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

9. **Legal issues**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

10. **Any other issues**

Needs, Vulnerabilities	Type of support required	Client goal for this domain	Referral / Responsible person Action/Support to be offered
Risks:			
Progress and outcomes			

Follow up on progress and outcomes at next review

A follow up is usually conducted within 3 months of the last meeting. Where there is risk, however, a frequency can be decided by the key support services involved managing risk these actions can be updated to the support team by the case manager.

During a follow up, each case worker presents the steps and actions taken and their outcomes and reported progress of the client in this domain. A decision or recommendation can also be made about the level of support required, and adjustments can be made as the client gains skills, or their problems begin to resolve.

Case closure

A case can be closed or handed over to a case worker to continue support when risk is no longer present, and the complexity of the problem resolves. For example, it can be assumed that case management is no longer required when a single parent who previously struggled to support 3 children, finds employment and also escapes an abusive spouse, finds shelter, and from there, acquires skills to secure an income and move to a safe accommodation. The children gain entry to a school and a legal order protects them from the abusive parent who begins to pay maintenance support.

Case conferences and Follow Up reviews can be used to determine risk levels, changes in support needs, and eventually, increased autonomy of the client. At this point, it is recommended that the case is closed and the client is informed of a pathway to access support in the future if it is required.

Technical Guidance for Case Managers

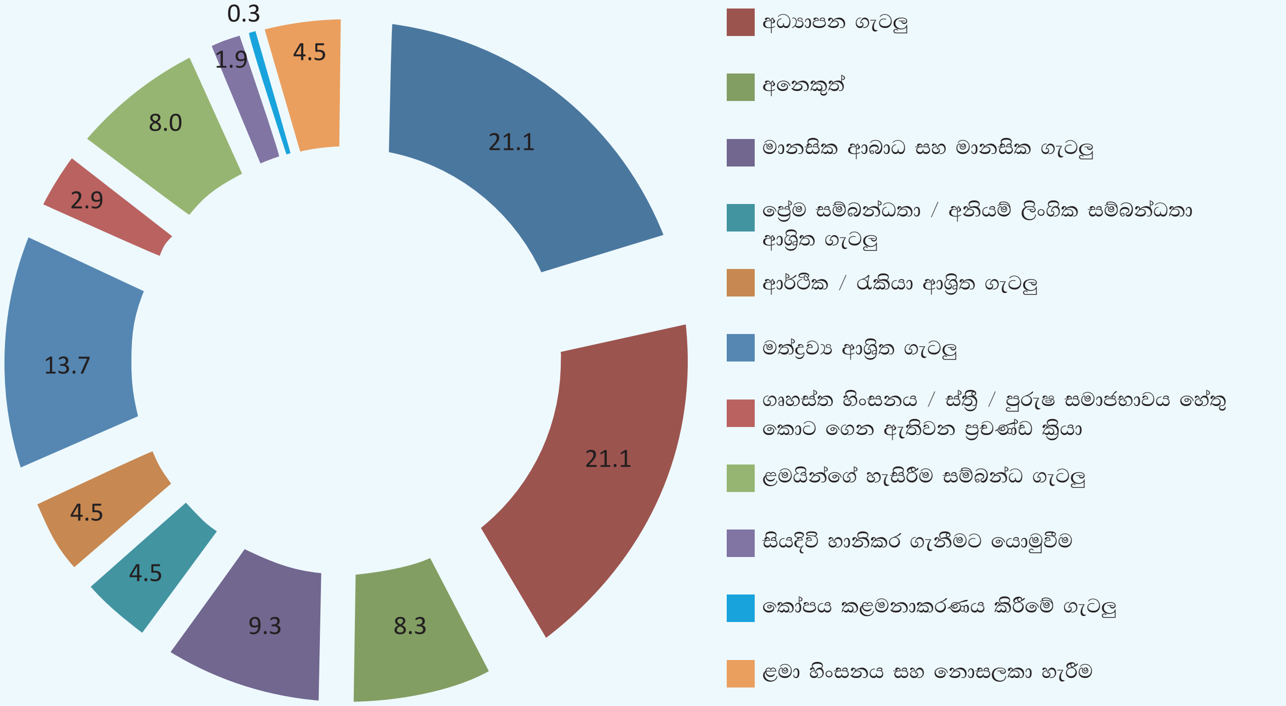
Case managers may sometimes be unsure of whom to include in a case conference or which type of assessment or support could be most beneficial to the client as they explore many domains of support. Therefore, it is advised that case managers identify suitable expertise from experienced practitioners in any of the following specialty areas to help them reflect on their work and assist them if they are uncertain/confused.

1. Mental Health: Consultant psychiatrist or Senior Registrar in Psychiatry or Medical Officer of Mental Health who is supportive of community-based care, psychologist
2. Psychosocial Services
3. Trafficking Related Support
4. Employment and Economic
5. Child Protection Services
6. Children, Special Needs and Disability

කාන්තා හා ළමා සංවර්ධන රාජ්‍ය අමාත්‍යාංශයේ
උපදේශන නිලධාරීන් සහ උපදේශන සහකාරවරුන් සහ
වනිතා සංවර්ධන නිළධාරීන් සඳහා
සිද්ධි කළමනාකරණය පිළිබඳ මාර්ගෝපදේශය

සිද්ධි කළමනාකරණය අර්ථ දැක්වීම

ළමා සංවර්ධන සහ කාන්තා කටයුතු අමාත්‍යාංශයට අනුබද්ධ උපදේශන සහකාරවරුන්ගේ ධාරිතාව සහ සේවා අත්දැකීම් පිළිබඳව 2015 දී සිදු කරන ලද සිතියම්කරණ අධ්‍යයනයට අනුව, සේවාලාභීන් මුහුණදෙන පුළුල් පරාසයක පැතිරුණ ගැටළු සඳහා උපදේශන සහකාරවරුන්ගේ සහය පැතූ බව දක්නට ලැබිණි.



මූලාශ්‍රය: ළමා සංවර්ධන සහ කාන්තා කටයුතු අමාත්‍යාංශයට අනුබද්ධ උපදේශන සහකාරවරුන්ගේ ධාරිතාව සහ සේවා අත්දැකීම් පිළිබඳ සිතියම්කරණ අධ්‍යයනය, (2015)

සේවාලාභීන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ගැටලු බොහෝමයකට ඒ සඳහා දායකවන සාධක එකකට වඩා වැඩි සංඛ්‍යාවක් පැවතිය හැක. සේවාලාභියා පළමුවෙන්ම සම්බන්ධවන උපදේශන සහකාර (CA) හෝ වනිතා සංවර්ධන නිලධාරීන් (WDO) විසින් සේවාලාභියාගේ අවශ්‍යතා පිළිබඳ තක්සේරුවක් සිදු කර, සේවාලාභියාට උපදේශනය සහ මනෝසමාජීය සහය ලබා දෙන අතරතුර අවශ්‍ය නම් ඔවුන්ව වෙනත් සේවා (උ.දා. වෛද්‍ය, ආරක්ෂණ, සමාජ-ආර්ථික, පවුලේ යහපැවැත්ම, සමාජ සම්බන්ධතා, නීතිය ක්‍රියාත්මක කිරීම, නෛතික සහ නේවාසික සත්කාර ආයතන යනාදිය) සඳහා ද යොමු කිරීම් සිදු කරනු ලැබේ.

සිද්ධි කළමනාකරණය අවශ්‍ය වන්නේ කුමන අවස්ථාවක ද?

කෙසේ වුවද, සමහර ගැටලු සංකීර්ණ ඒවා විය හැකි අතර ඉන් සේවාලාභියාගේ ආරක්ෂාව සහ යහපැවැත්ම දැඩි අවදාමකට ලක් විය හැකිය. එවන් අවස්ථාවල සේවාදායකයා පත්ව ඇති අවදානම අවබෝධ කර ගැනීම සහ ඒ පිළිබඳ කාලෝචිත ආකාරයකින් ක්‍රියාත්මක වීම සහතික කිරීම සඳහා යොමු කිරීම් සිදු කිරීම පමණක් ප්‍රමාණවත් නොවිය හැක. එම නිසා උපදේශන නිලධාරියෙකු, උපදේශන සහකාරවරයෙකු හෝ වනිතා සංවර්ධන නිලධාරියෙකු විසින් සිදු කරන ලද යොමු කිරීම ප්‍රමාණවත් වූයේ ද සහ සිද්ධි කළමනාකරණය අවශ්‍ය වන්නේ කුමන අවස්ථාවේ ද යන්න තීරණය කිරීම අවශ්‍ය වේ. ඉදිරිපත් කරන ලද ගැටලුවක පහත සඳහන් අවදානම් සාධක (risk factors) පවතින්නේ නම් සිද්ධි කළමනාකරණය නිර්දේශ කෙරේ:

- මුලින්ම සම්බන්ධ වූ සේවා සපයන්නාට හෝ සාමාන්‍ය යොමු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය විසින් හෝ විසඳිය නොහැකි ආකාරයේ ගැටලු කිහිපයක් ඉදිරිපත් කරන ලද ගැටලුව තුළ පවතී නම්.

- ඉදිරිපත් කරන ලද ගැටලුව තුළ **සේවාලාභියාට හානියක් සිදුවීමේ,** අපයෝජනයට හෝ සූරාකෑමේ **තර්ජනයකට ලක්වීමේ අවදානමක් වේ නම්.**

- **උපකාරක සේවා කිහිපයක** අදහස්/යෙදවුම් (input) සහ **සම්බන්ධීකරණය විසින්** මැදහත්වීම සඳහා මඟ **පෙන්වීම අත්‍යවශ්‍ය බව පෙන්වා දේ නම්.**

- උපකාරක සේවා සඳහා යොමු වීමට සේවලාභියාට උපදෙස් ලබා දී ඇතත්, ඔවුන්ට ඒවා **හඳුනාගෙන ඒ සඳහා ප්‍රවේශ වන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ අවබෝධයක් නොමැති නම්.**

- ඔවුන්ගේ **බහු ආධාරක සේවාවන් නිසි ලෙස හසුරුවා ගැනීමට** හෝ එමඟින් ලබා දෙන උපදෙස් සහ නිර්දේශ අනෙකුත් උපකාරක සේවා වෙත දැනුම් දීමට **සේවාලාභියාට නොහැකි නම්.** මෙම සමහර නිර්දේශ එකිනෙක සට්ටනයවන හෝ එකම ආකාරයේ ඒවා විය හැකි අතර එමඟින් සේවාලාභියාගේ මානසික ආතතිය සහ ව්‍යාකුල බව වැඩි කිරීමට සහ ඔවුන්ට පාඩු ඇති කිරීම සිදු විය හැක.

- **සේවාලාභියා විසින් තම ගැටලුව පිළිබඳ සියළු විස්තර** බොහෝ වාරයක් බොහෝ දෙනෙකුට **නැවත නැවත පැවසීමට අකමැත්තක් දැක්වීම.** මෙය ඔවුන්ගේ පීඩාව සහ වෙනත් සේවාවන් ලබා ගැනීමට ඔවුන් තුළ ඇති අකමැත්ත වර්ධනය කරයි.

- සේවාලාභියාට විවිධ සේවාවන් සමඟ **බෙදා ගත යුත්තේ කුමන තොරතුරු ද යන්න පිළිබඳව අවිනිශ්චිතභාවයක් පැවතීම.** අදාළ නැතැයි සිතා හෝ කිසිඳු විශේෂිත සේවාවක් සමඟ එහි සම්බන්ධයක් නැතැයි සිතා සමහර විට වැදගත් තොරතුරු සේවාලාභීන් විසින් ලබා නොදීම සාමාන්‍ය දෙයකි. *උ.දා. වර්තමානයේදී තමා සමඟ කලහකාරී ලෙස හැසිරෙන තම සැමියා අතහැර මීට පෙර කිසිවෙකුටත් නොදන්වා තම නිවස හැර ගිය පසු, තම පවුලේ අය මේ දක්වා තමා සමඟ කිසිඳු සම්බන්ධයක් පවත්වා නොමැති බව යම් කාන්තාවක් විසින් වෛද්‍යවරයාට නොපවසන්නට පුළුවන. උපකාර පැතීමට ඇයට කිසිවෙකුත් නොසිටින අතර එකම විසඳුම නම් තම ජීවිතය අවසන් කිරීම බව ඇයට හැඟේ. ඒ වෙනුවට ඇයට නිතරම දැනෙන හිසරදය සහ ඇඟට දැනෙන අප්‍රාණික ගතිය පිළිබඳව පමණක් ඇය විසින් වෛද්‍යවරයාට පැවසිය හැක්කේ වෛද්‍යවරයා ක්‍රියා කරන්නේ එවන් දේවල් සඳහා පමණක් බව ඇය සිතන බැවිනි.*

- **විවිධ ආකාරයේ ආධාරක ලබා ගැනීමේ අනුපිළිවෙල** වැදගත් නම් සහ එය සම්බන්ධීකරණය කළ යුතු වේ නම්. උ. දා: එයට හේතු වන දේ සඳහා සහනය සැලසීමට හෝ ගැටලුව නැවත ඇති වීම වැළැක්වීම සඳහා සැලසුමක් නොමැතිව විෂාදයට ප්‍රතිකාර කිරීම ප්‍රයෝජනවත් නොවේ. (උ.දා: ණය, අන්තර්-පුද්ගල ගැටුම්, ප්‍රචණ්ඩත්වයෙන් ආරක්ෂාව)

- ඒවා තුළින් තම ගැටලු නොවිසඳෙන නිසා මැදහත්වීම්/උපකාරක සේවාවන් කෙරෙහි සේවාලාභීන්ගේ විශ්වාසය නැති වී ගොස් ඔවුන් එම සේවා ලබා ගැනීම නතර කිරීම නිසා ඔවුන්ගේ අවදානම් තත්ත්වය ඉහළ යාම සිදු විය හැක.

- තම සංකීර්ණ අවශ්‍යතා, අවදානම් සාධක සහ වෙනත් උපකාරක සේවා වෙත ප්‍රවේශ විය නොහැකි වීම හේතුවෙන් ආරක්ෂිත නිවාස/රැකවරණ මධ්‍යස්ථාන පහසුකම් ලබා නීම සඳහා ප්‍රවේශ විය නොහැකි අවස්ථාවලදී සිද්ධි කළමනාකරණය විශේෂයෙන් වැදගත් සහ අවශ්‍ය විය හැක.

a) සහය සැපයීම සම්බන්ධීකරණයේ පියවර

එහෙයින් සිද්ධි කළමනාකරණය 'සහය සැපයීම සම්බන්ධීකරණය' (Support coordination [6]) ලෙස හැඳින්විය හැකි අතර එහිදී එක් නිලධාරියෙකු සම්බන්ධීකාරක හෝ නියාමන නිලධාරියෙකු (focal point) ලෙස නම් කරයි. ඔහු/ඇය ගැටලුවේ විවිධ අංග හඳුනා ගැනීම සඳහා සේවාලාභියා සමඟ සමීපව කටයුතු කරයි. මෙහිදී සිද්ධි කළමනාකරු විසින් ගැටලුවේ නිශ්චිත අංග වලට උපකාර කළ හැකි අදාළ සේවාවන් සමඟ සේවාලාභියාව සම්බන්ධ කර සේවාලාභියාගේ ප්‍රධන අවශ්‍යතා, අවදානම් තත්ත්ව, ඉලක්ක සහ ඔහු/ඇයගේ යහපත මූලික කරගත් උපකාරක සැලැස්මක් සකස් කිරීම සඳහා මෙම සේවා සපයන්නන් සමඟ ('සිද්ධි හසුරුවන්නන්' (case workers) ලෙසද හැඳින්වේ) එක්ව කටයුතු කිරීම සිදු කෙරේ.

---

6 Lukersmith, S., Millington, M. and Salvador-Carulla, L., 2016. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. International Journal of Integrated Care, 16(4), p.2. DOI: http://doi.org/10.5334/ijic.2477

b) අරමුණු

සිද්ධි කළමනාකරණයට පහත සඳහන් අරමුණු හරහා උපකාරක සේවාවන් තුළින් ලබන ප්‍රතිඵලවල සාර්ථකභාවය සැලකිය යුතු ලෙස වැඩිදියුණු කළ හැක:

- **සේවාලාභියෙකුගේ ගැටලුවේ ස්වභාවය සහ ප්‍රමාණය මෙන්ම උපකාරක අවශ්‍යතා අවබෝධ කර ගැනීම** සඳහා පුළුල් අවශ්‍යතා/අවදානම් තක්සේරුවක් සිදු කිරීම.
- නිසි යොමු කිරීම් හරහා වෙනත් අදාළ උපකාරක සේවාවන් **ලබා ගැනීමට පහසුකම් සැපයීමෙන් සහ ඒවා වෙත ප්‍රවේශ වීමට අවකාශ සැලසීම** තුළින් ඔවුන්ගේ ගැටලුව වඩාත් ඵලදායී ලෙස විසඳා ගැනීමට සහය වීම.
- **හොඳින් සම්බන්ධීකරණය කරන ලද සහ එකිනෙකට ගැලපෙන ආකාරයේ උපකාරක සේවා සේවාලාභියාට ලබා දීම** සඳහා සෙසු ප්‍රධාන උපකාරක සේවා සපයන්නන් සමග සහයෝගීවත්වයෙන්, උචිත වූ උපකාර අනුපිළිවෙලට ඇතුළත් සැලස්මක් සකස් කිරීම.
- සේවාලාභියා සඳහා උපකාරක සැලසුම් කිරීමේදී **ඔවුන්ගේ සහභාගීත්වය ලබා ගැනීම.**
- සෙසු උපකාරක සපයන්නන් සමග **එක්ව පසු විපරම් සිදු කිරීම සහ ප්‍රතිඵල ඇගයීම.**
- උපකාරක සපයන්නන් විසින් තම විශේෂඥභාවයට අදාළ විෂය පථය පිළිබඳ දැනුමට පමණක් සීමා නොවී, **සේවාලාභීන්ගේ ගැටලු සහ ඔවුන්ගේ ප්‍රගතිය පිළිබඳ පරිපූර්ණ දැනුමක් ලබා ගැනීම.**
- **රැකවරණය අඛණ්ඩව වැඩි දියුණු කිරීම** (එනම් කාලයත් සමග රැකවරණයෙහි ගුණාත්මකභාවය පවත්වා ගැනීම).
- මගහැරුනු තැන් හේතුවෙන් සේවාලාභීන් සේවාවන් වෙතින් ගිලිහී යාමේ/සේවාවන් අත් හැර යෑමේ **අවදානම අඩු වී තිබීම.**

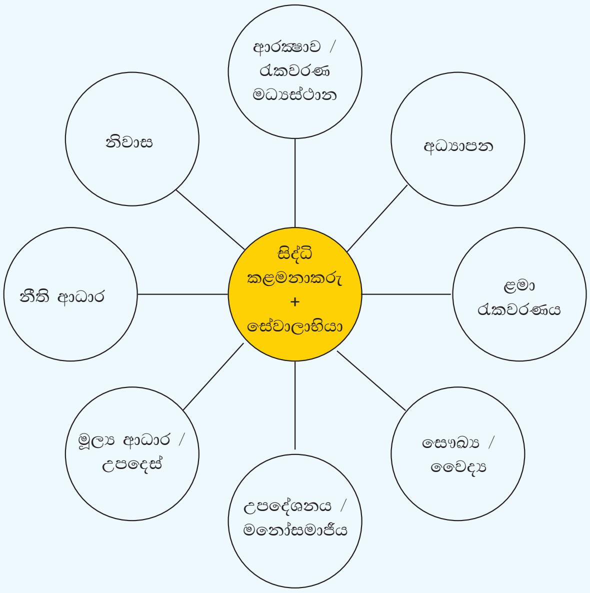
සිද්ධි කළමනාකරුවෙකුගේ භූමිකාව සහ කාර්යයන්

සිද්ධි කළමනාකරුගේ කාර්යභාරය නිල වශයෙන් නම් කරන ලද්දක් වන අතර එම කාර්යභරය භාර ගන්නා නිලධාරියා උපකාරක සේවා සම්බන්ධීකරණය සඳහා පවතින ආයතනික ක්‍රියාපටිපාටි අනුගමනය කරයි. සිද්ධි කළමනාකරුවන් ද සාමාන්‍යයෙන් සේවාලාභියා සඳහා උපකාර සපයන්නන් වන අතර එම නිසා ඔවුන්ගේ විෂය පථයට අදාළ නිශ්චිත භූමිකාව ද ඔවුන් විසින් ඉටු කෙරෙනු ලැබේ.

සිද්ධි කළමනාකරුවෙකුගේ වගකීම් වලට පහත සඳහන් කරුණු ඇතුළත් වේ.

a) පහත සඳහන් අංශ ඇතුළත් මූලික සහ අඛණ්ඩව සිදුකරන (ongoing) තක්සේරුවක් සිදු කිරීම:

- ආරක්ෂාව/රැකවරණ මධ්‍යස්ථාන
- ආහාර
- මූල්‍ය තත්ත්වය
- සෞඛ්‍යය/වෛද්‍ය/මානසික සෞඛ්‍යය
- උපදේශනය/මනෝසමාජීය
- නීති ආධාර
- නිවාස හා නවාතැන්
- අධ්‍යාපන
- ආදායම් උත්පාදන මාර්ග / වෘත්තීය නිපුණතා
- නිවාස/නවාතැන්
- ළමා රැකවරණය
- ප්‍රජා පුනරුත්ථාපනය



b) තක්සේරු කිරීම් මත පදනම්ව සේවාලාභීන්ව නිසි උපකාරක සේවාවන් වෙත යොමු කිරීම සහ ඒවා සමඟ සම්බන්ධ කිරීම

c) සේවාලාභියාගේ ගෞරවය සහ ආරක්ෂාව තහවුරු කරන අතරම තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීමේ දී සදාචාරාත්මක සීමාවන් සහ යහපත් රීතීන් අවබෝධ කර ගැනීම

d) ප්‍රමුඛ අවශ්‍යතාවයන්ට අනුකූලව උපකාරක සැලසුම් සකස් කිරීම සඳහා ප්‍රධාන උපකාරක සේවාවන් සපයන්නන් සමඟ කාලෝචිත අවස්ථාවන්වලදී අදාළ සිද්ධිය පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසි පැවැත්වීම

e) උපකාරක සේවා සැලසුම් කිරීමේදී සේවාලාභියාගේ යහපත ගැන නිතරම අවධානය යොමු කිරීම

f) සේවාලාභියා වෙනුවෙන් පෙනී සිටීම (උ.දා: උපකාරකයන් වෙත ප්‍රවේශ වීමට, ඔවුන්ගේ යහපත වෙනුවෙන් පෙනී සිටීම)

g) රැකවරණය සඳහා සැලැසුම් සකස් කිරීම සහ සේවාලාභියාගේ ප්‍රගතිය ලේඛනගත කිරීම

h) සිද්ධි කළමනාකරණ රැස්වීම්වල සිදු කෙරුණු කටයුතු සහ සාකච්ඡා වූ දේ වාර්තාගත කිරීම (recording minutes) සහ සේවාදායකයා සමඟ සහභාගීත්වයෙන් උපකාරක සේවාවන් පසුවිපරම් කිරීම සහ ඒවායේ ප්‍රගතිය සමාලෝචනය කිරීම සඳහා සේවාලාභියා සඳහාම වූ සිද්ධි ලිපි ගොනුවක් (case file) පවත්වාගෙන යාම.

i) සේවාලාභියා සහ වෙනත් උපකාරක සේවා සපයන්නන් සමඟ සාකච්ඡා කර සේවා අවසන් කිරීම පිළිබඳ තීරණ ගැනීම (අවශ්‍ය විශේෂිත අංශයන්හි තිරසාර ප්‍රගතියක් පෙනෙන්නට ඇති බැවින් මෙය ක්‍රියාවට නැංවිය හැක).

j) තමන්ගේ ගැටලුකාරී තත්ත්වය විසඳා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය කුසලතාවන් සේවාලාභියා තුළ වර්ධනය කිරීම

k) සිද්ධියක් නිම වූ පසුත්, සේවාලාභියාට තම උපකාරක සේවාවන් වෙත නැවත ප්‍රවේශ විය හැකි කේන්ද්‍රස්ථානයක් ලෙස අඛණ්ඩව කටයුතු කිරීම.

සිද්ධි කළමනාකරණය දිස්විය හැකි අයුරු පිළිබඳ උදාහරණයක්

ජාලයන් ගොඩනගා ගැනීම	ඇතුළත් කර ගැනීමේ අවශ්‍යතා තක්සේරුව	යොමු කිරීම සහ උපකාර සඳහා පහසුකම් සැපයීම	සහයෝගීත්ව උපකාරක සැලසුම්කරණය	සමාලෝචනය සහ පසු විපරම	සිද්ධි සමාප්තිය
- ප්‍රාදේශීයව පවතින උපකාරක සේවා සහ සම්පත් පිළිබඳ සතියම්කරණයක් සිදු කිරීම - හොඳ සබඳතා / ජාලයක් ස්ථාපිත කර ගැනීම	-ඇතුළත් කර ගැනීම සහ තක්සේරුව - අවදානම් තත්ත්ව පිළිබඳ තක්සේරුව - උපකාරක අවශ්‍යතා ප්‍රමුඛතාගත කිරීම	- අවශ්‍යතා තක්සේරුව මත පදනම්ව ක්‍රමානුකූලව සේවාදායකයින් අදාළ උපකාරක සේවාවන් සමඟ සම්බන්ධ කිරීම - වෙනසක් ඇති කිරීමට සහය වීම සහ තොරතුරු හුවමාරු කරගැනීම සඳහා සහය වීම	- සිද්ධි පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසි කැඳවීම - සදාචාරාත්මක රීතීන්ට අනුකූලව සේවාලාභියන්ගේ යහපත වෙනුවෙන් පෙනී සිටීම - උපකාරක සේවාවන් අතර සම්බන්ධීකාරක වරයෙකු ලෙස ක්‍රියා කිරීම	- අදාළ/ප්‍රධාන උපකාරක සේවා අතර පසු විපරම් රැස්වීම් කැඳවීම - සේවාලාභින්ගේ ප්‍රගතිය සමාලෝචනය කර ඒ අනුව සහාය වීම සඳහා වෙනස්කම් සිදුකිරීම	- වෙනස්කම් සහ වැඩිදියුණු වී ඇති දේ හඳුනාගැනිම - නව නිපුණතා සහ දරා ගැනීමේ හැකියාවන් ශක්තිමත් කිරීම - සේවාලාභීන්ගේ ස්වාධීනත්වය දිරිගැන්වීම - අනාගතයේ සහය ලබා ගැනීම සඳහා පවතින මාර්ග පිළිබඳ දැනුවත් කිරීම

සිද්ධි හසුරුවන නිලධාරියෙකුගේ භූමිකාව[7]

- සිද්ධි හසුරුවන පුද්ගලයෙක් (case worker) යනු, විෂයානුබද්ධව විශේෂිත සේවාවන් සපයන නිලධාරියෙක් වේ (CO, CA, WDO, CRPO වැනි).
- සේවාලාභීන් විසින් සංකීර්ණ අවශ්‍යතා පෙන්වන්නේ නම් ඒවා හඳුනාගෙන ඔවුන් සිද්ධි කළමනාකරණය සඳහා යොමු කිරීම සිද්ධි හසුරුවන පුද්ගලයෙකු විසින් සිදුකෙරේ.
- සහය සැපයීමේ සැලැස්ම තුළ හඳුනාගත් නිශ්චිත කාර්යයන් සඳහා මැදිහත්වීමේ වගකීම සිද්ධිය හසුරුවන පුද්ගලයාට පැවරෙන අතර, ඔවුන් විසින් සේවාලාභියෙකුගේ උපකාරක ඉලක්ක සපුරාලීම සඳහා සිද්ධි කළමනාකරුට සහය සැපයීම සිදු කෙරේ.
- සෞඛ්‍ය, අධ්‍යාපනය, නිවාස සහ ජීවනෝපාය ආධාරක, ආරක්ෂාව සහ වෙනත් සමාජ සේවා වැනි සහය සැපයීමේ සැලැස්ම තුළ හඳුනාගත් නිශ්චිත ආකාරයේ උපකාර ලබා දීම සඳහා එක් සේවාලාභියෙකුට, සිද්ධි හසුරුවන්නන් කිහිප දෙනෙක් අනුයුක්ත කොට තිබිය හැක.
- සිද්ධි හසුරුවන්නන් සිද්ධි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ආරම්භයේ සිටම සමාප්තිය දක්වාම (හෝ තම උපකාරක සේවා අවසන් වන තුරු) එම ක්‍රියාවලිය සමඟ සම්බන්ධ වී සිටිය යුතු අතර, සියළුම සිද්ධි කළමනාකරණ රැස්වීම්වලට සහ සාකච්ඡා සැසිවලට සහභාගී විය යුතු වේ.

සිද්ධි කළමණාකරුවෙකුගේ සම්බන්ධීකරණ කාර්යභාරය

උපදේශන නිලධාරියෙකු, උපදේශන සහකාරවරයෙකු හෝ වනිතා සංවර්ධන නිලධාරියෙකු සිද්ධි කළමනාකරුවෙකු විය හැක. කාන්තා සහ ළමා සංවර්ධන අමාත්‍යංශය විසින් ඔවුන්ගේ රැකියාව හා අදාළ කාර්යයන් පිළිබඳ විස්තරයට (job description) ඔවුන්ගේ වගකීම් ඇතුළත් කෙරෙනු ඇති අතර, එම භූමිකාව භාර ගන්නා අවස්ථාවේදී එය ප්‍රාදේශීය ලේකම් විසින් තහවුරු කරනු ඇත. ඔවුන්ගේ සම්බන්ධීකරණ කාර්යභාරය පහත පරිදි වේ:

- සේවාලාභීන්ගේ හඳුනාගත් අවශ්‍යතා/අවදානම් සම්බන්ධයෙන් අදාළ සහයෝගය ලබා දෙන රාජ්‍ය රාජ්‍ය නොවන හෝ පෞද්ගලික ආයතනවල ප්‍රධාන සේවා සපයන්නන් සම්බන්ධ කර ගැනීම.
- වෙනත් සේවාවක් සඳහා යොමු කිරීමේදී අදාළ සේවාවන්හි අධීක්ෂකවරයා හෝ ප්‍රධානියා වෙත ඉල්ලීමක් යොමු කළ යුතු අතර, පසුව ඔවුන්ගේ ආයතනය විසින් සිද්ධිය හසුරුවීමට පුද්ගලයෙකු පත් කරනු ඇත.

ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය හෝ එහි අනුමැතිය හරහා යොමු ලිපි යැවිය යුතුය.

සිද්ධි කළමනාකරණයට ඇතුළත් පියවර සහ ක්‍රියාවලිය

සිද්ධි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ප්‍රධාන අංගයන් පහත කොටසින් පෙන්වා දී ඇත.

තක්සේරු කිරීම (අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීම)

සේවාලාභියා සහ ඔවුන්ගේ උපකාරක පද්ධතිය තක්සේරු කිරීමේ ප්‍රධාන අරමුණු වනුයේ:

- සේවාලාභියාගේ ප්‍රධාන ගැටලු සහ පුද්ගලික අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීම
- අපේක්ෂිත උපකාරක අවශ්‍යතා සහ ඉලක්කගත ප්‍රතිඵල නිර්ණය කිරීම
- අවදානම් හඳුනා ගැනීම සහ අවම කිරීම
- මෙම ගැටලු සහ අවශ්‍යතා ඇමතීම සඳහා සිද්ධි කළමනාකරණ සැලැස්මක් සකස් කිරීම සහ අදාළ උපකාරක හඳුනා ගැනීම.

---

7 කාන්තා සහ ළමා කටයුතු අමාත්‍යාංශයේ පරිවාස හා ළමා ආරක්ෂක සේවා දෙපාර්තමේන්තුවේ "NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN IN SRI LANKA" (2018, පිටු අංක 72-73) ඇසුරිණි.

සේවාලාභියා සමඟ සෘජුවම කටයුතු කිරීමෙන් (මුහුණට මුහුණ හෝ දුරකථන සාකච්ඡා මාර්ගයෙන්), සේවාලාභියාගේ උපකාරක පද්ධතියෙන් සහ සේවාලාභියාට දැනටමත් උපකාර සපයන හෝ එසේ කිරීමට පත් කිරීමෙන් අනතුරුව, සේවාලාභියාට උපකාර කිරීමට ඉදිරිපත්ව ඇති වෙනත් සිද්ධි හසුරුවන්නන් සහ විශේෂඥ සේවා සපයන්නන් සමඟ සහයෝගීව කටයුතු කිරීමෙන් තොරතුරු එක් රැස් කිරීම සිදු කළ හැක.

සිද්ධි කළමනාකරු විසින් ඔවුන්ගේ උපකාරක ජාලය සහ අනෙකුත් උපකාර සපයන්නන් සම්බන්ධ කර ගැනීමට පෙර ඒ සඳහා සේවාලාභියාගේ කැමැත්ත ලබා ගත යුතු වේ. සේවාදායකයා බාලවයස්කරුවෙකු නම්, ආරක්ෂිත වැඩිහිටියෙකු හෝ භාරකරුවෙකු සම්බන්ධ කර ගැනීමේ අවශ්‍යතාවය පිළිබඳ සිද්ධි කළමනාකරු දරුවාට දැනුම් දිය යුතු නමුත් අනතුරක අවදානමක් තිබේ නම් දරුවාට කැමති පුද්ගලයෙක් නම් කිරීමට දරුවාට ඉඩ දිය යුතුය. කැමැත්ත ලබා ගැනීම තුළින් එය සේවාලාභියාට සිද්ධි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය විශ්වාස කිරීමට සහ අනෙකුත් උපකාරක සේවාවන් සමඟ ධනාත්මකව සම්බන්ධ වීමට ඉඩ සලසයි.

සේවාලාභී අවශ්‍යතා තක්සේරු කිරීම

සිද්ධි කළමනාකරණය සඳහා සේවාලාභියෙක් හඳුනා ගත් පසු ප්‍රාදේශීය ලේකම්ගේ අනුමැතිය ඇතිව සිද්ධි කළමනාකරු විසින් සේවාලාභියා හමුවී ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා පිළිබඳ මූලික තක්සේරුවක් කළ යුතුය. උපදේශන නිලධාරීන්ට, උපදේශන සහකාරවරුන්ට තම මූලික තක්සේරුවේ කොටසක් ලෙස සේවාලාභී විස්තර පත්‍රිකාව (Client Data Form – CDF) භාවිතා කර එය ඇමුණුමක් ලෙස මේ සඳහා යොදා ගත හැක. කෙසේ වුවද, සිද්ධි කළමනාකරුවෙකු වශයෙන් පහත දැක්වෙන අංශ පිළිබඳ පුළුල් තක්සේරුවක් සම්පූර්ණ කිරීම වැදගත් වේ. සේවාලාභියාගේ සමස්ත තත්ත්වය පිළිබඳ තොරතුරු මෙයට ඇතුළත් ය. සේවාලාභියා සහ ඔවුන්ගේ උපකාරක පද්ධතිය ගැන රැස් කෙරෙන තොරතුරු සඳහා පහත සඳහන් දේ ඇතුළත් විය හැක:

1. **පුද්ගලික සහ පවුල් ඉතිහාසය සහ ජන විකාශනය හා අදාළ තොරතුරු (Demographic details)**
   - *වයස, ස්ත්‍රී-පුරුෂභාවය, ජනවාර්ගිකත්වය, භාවිතයට පහසු/රිසි භාෂාව, යැපෙන්නන් ගණන, ළමා වියේ සිදු වූ ප්‍රධාන සිදුවීම්, පුද්ගලික, පවුල් ඉතිහාසය, උප්පැන්න සහතිකය, ජා.හැ.*

2. **කායික සෞඛ්‍යය**
   - *වර්තමාන දෛනික ක්‍රියාකාරීත්වයට බලපාන සෞඛ්‍යය ගැටලු*
   - *උපකාර අවශ්‍ය ආකාරයේ ඕනෑම ශාරීරික ආබාධ තත්ත්වයක් පැවතීම (රෝග විනිශ්චයක් හරහා හඳුනාගත්/නොගත්)*
   - *වර්තමානයේ පවුලේ ප්‍රධාන සාමාජිකයෙකුට හෝ සේවාලාභියා මත යැපෙන හෝ සේවාලාභියා විසින් රැකබලා ගැනෙන පුද්ගලයෙකුට බලපාන සෞඛ්‍යය ගැටලු හෝ සෞඛ්‍යය තත්ත්ව/ ගර්භණීභාවය*
3. **මානසික සෞඛ්‍යය**
   - *මත්ද්‍රව්‍ය භාවිතය හෝ ඒ මත යැපීම ඇතුළු මානසික සෞඛ්‍යය හෝ චර්යාත්මක ගැටලු පැවතීම (රෝග විනිශ්චයක් හරහා හඳුනාගත්/නොගත්)*
   - *අපයෝජනයට හෝ සූරාකෑමට ලක් වීමේ අත්දැකීම්*
   - *උපකාර අවශ්‍ය ආකාරයේ බුද්ධිමය ආබාධ තත්ත්ව තිබීම (රෝග විනිශ්චයක් හරහා හඳුනා ගත්/නොගත්)*
   - *වර්තමානයේ පවුලේ ප්‍රධාන සාමාජිකයෙකුට හෝ සේවාලාභියා මත යැපෙන හෝ සේවාලාභියා විසින් රැකබලා ගැනෙන පුද්ගලයෙකුට බලපාන මානසික සෞඛ්‍යය ගැටලු හෝ බුද්ධිමය ආබාධ තත්ත්ව*
4. **ජනගහන ව්‍යුහය මත පදනම්ව සේවාවන් වෙත ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව**
   - *ග්‍රාම නිලධාරී කොට්ඨාසය*
   - *සමීපතම රෝහල, සායනය, මෙම ස්ථානය හා අදාළ දිස්ත්‍රික් ලේකම් කාර්යාලය*
   - *වත්මන් ප්‍රවාහන මාධ්‍ය*
   - *තනියම එහා මෙහා යාමට සේවාලාභියාට ඇති හැකියාව (ඇවිදීම / පෞද්ගලික හෝ පොදු ප්‍රවාහන සේවා භාවිතයට ඇති හැකියාව / තනිව තම ගමනාන්තය කරා යාමට මාර්ගය සොයා ගත හැකි වීම)*

5. **සමාජ-ආර්ථික සහ ආදායම් තත්ත්වය**
- වත්මන් ආදායම් උත්පාදන ක්‍රම
- සේවාලාභියාට සහ ඔවුන්ගෙන් යැපෙන්නන්ට දෛනික අවශ්‍යතා සපුරා ගැනීම සඳහා ආදායම ප්‍රමාණවත්ද?
- දැනට පවතින ණය සහ ආපසු ගෙවීම හා අදාළ තත්ත්වයන්
- පෙර සිදු කළ රැකියා හා පවතින ආදායම් උත්පාදන කුසලතා
- ආදායම් උත්පාදනය සඳහා වූ බලාපොරොත්තු /සැලසුම්

6. **අධ්‍යාපනය සහ සාක්ෂරතාවය**
- අධ්‍යාපනය හා ඉගෙනීම ආශ්‍රිත ගැටලු
- අධ්‍යාපනය හා අදාළ ආධාර සඳහා ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව
- ඉහළම අධ්‍යාපන හෝ වෘත්තීය සුදුසුකම
- සාක්ෂරතා කුසලතා සහ ස්වාධීනව ක්‍රියාත්මක වීමේ හැකියාව / උදව් පැතීම / රැකියා හා අදාළ පරිපාලන ක්‍රියාපටිපාටි හසුරුවීමේ හැකියාව
- තමන්ගේම ගැටලු සහ ඒවාට හේතු සාධක තේරුම් ගැනීමට හා පැහැදිලි කිරීමට ඇති හැකියාව

7. **ජීවන පැවැත්ම, නවාතැන් සහ ආරක්ෂාව**
- සේවාලාභියා දැනට ජීවත් වන්නේ කා සමඟද?
- නිවාස/දේපල අයිතිය හා අදාළ තත්ත්වයන්
- ඔවුන්ගේ නිවසේ/නවාතැන්පලේ ඔවුන් සමඟ වෙසෙන අනෙක් පුද්ගලයන්
- ආරක්ෂාව/ජීවන පැවැත්මේ ස්ථාවරත්වය
- සේවාලාභියා මීට පෙර කිසියම් ආයතනයක් හරහා නවාතැන්/ආරක්ෂිත නිවසකට ප්‍රවේශ වී තිබේද?

8. **සමාජ ජාලය සහ උපකාරක පද්ධතිය**
- දැනට පවත්වාගෙන යන සහයෝගී සබඳතා
- දැනට ලබාගන්නා විධිමත් උපකාර
- මීට පෙර ලබාගත් උපකාරක/සේවාවන්
- ප්‍රජා සහභාගීත්වය/ප්‍රජාව සමග සම්බන්ධ වී සිටීම (සමාජ, ආගමික, වෘත්තීමය)

9. **නීතිමය ගැටලු**
- දැනට පවතින නඩු
- අත්අඩංගුවට ගැනීම් හෝ නීතිය සමඟ ගැටලුකාරී තත්ත්වවලට පත්වී සිටීම
- වර්තමාන අවදානම/තර්ජනය සම්බන්ධයෙන් පොලිස් වාර්තාවක් පවතී ද?/ පැමිණිලි කිරීමක් සිදු කර තිබේද?
- නීති උපදෙස් හා නියෝජනය ලබා ගැනීම සඳහා සහයක් නොමැති වීම

10. **වෙනසක් සඳහා සහ උපකාරක සමඟ කටයුතු කිරීම සඳහා සේවාලාභියාට ඇති සූදානම**
- උපකාර ලබා ගැනීම සඳහා සේවාලාභියාගේ ඇති විවෘතභාවය/කැමැත්ත
- උපකාර සමග සේවාලාභියාට තම ගැටලු මත වැඩ කිරීමට ඇති සූදානම (මෙමගින් සේවාලාභියා වෙත කෙසේ ප්‍රවේශ විය යුතුද සහ ඔවුන් සමග කෙසේ කටයුතු කළ යුතුද යන්න පිළිබඳව මෙන්ම යොමු කිරීම් කෙරෙහි ප්‍රමුඛතාවය දිය යුතු ආකාරය පිළිබඳව ද උපකාරක සේවාවන්ට දැනුවත්භාවය ලබාදෙනු ඇත)

11. **ජීවන කුසලතා සහ නිපුණතා**
- තීරණ ගැනීම, ගැටලු විසඳීම
- අන්තර් පුද්ගල සම්බන්ධතා හා අදාළ කුසලතා, සහකම්පනය, සහ ස්වයං දැනුවත්භාවය
- මානසික ආතතියට හා චිත්තවේගයන්ට මුහුණ දීම සහ දරා ගැනීම, ස්වයං රැකවරණය සහ පුද්ගලික ආරක්ෂාව කළමනාකරණය කිරීම
- ස්වාධීන ජීවන කුසලතා, මුදල් කළමනාකරණය

12. **වෙනත් ගැටලු**

නිශ්චිතව සඳහන් කරන්න

13. **ඉල්ලා සිටින ලද නිශ්චිත උපකාරක වල සාරාංශය**

ප්‍රධාන උපකාර අවශ්‍යතා වල සාරාංශයක් මෙහි ලැයිස්තු ගත කළ හැකි අතර මෙම අවශ්‍යතාවන්ට අදාළ සේවාලාභීන්ගේ නිශ්චිත ඉල්ලීම් සහ අභිමතයන් (ඒවා සඳහන් කර ඇති අවස්ථාවන්හි දී) සඳහන් කළ යුතුය.

අවදානම් තත්ත්ව පිළිබඳ තක්සේරු කිරීම

මූලික තක්සේරුවේදී මෙන්ම අඛණ්ඩව සිදුකරන ඇගයීම් හරහා රැස් කරන ලද තොරතුරු සහ සේවාලාභියා සතු යමක් හැසිරවීමේ කුසලතා සහ උපාය මාර්ග පදනම් කරගෙන සේවාලාභියා මුහුණ දෙන අවදානම් හඳුනා ගැනීමට සිද්ධි කළමනාකරුවන්ට හැකි වේ. මධ්‍යස්ථ හෝ ඉහළ යන ආකාරයට සිද්ධි කළමනාකරුට යොමු කිරීම් සඳහා ප්‍රමුඛත්වය ලබා දිය හැකි අතර අදාළ සේවා සපයන්නන් වෙත යොමු කිරීමේදී මේ පිළිබඳව ඔවුන්ට දැනුම් දිය යුතුය.

සේවාලාභියාගේ ආරක්ෂාවට ක්ෂණික අවදානමක් පවතින අවස්ථාවක, අර්බුදකාරී අවස්ථාවන් සමග කටයුතු කරන සිද්ධි කළමනාකරුවන් සහ උපකාරක සේවාවන් ලැයිස්තුවක් අදාළ සිද්ධි කළමනාකරු විසින් පිළියෙල කළ යුතු අතර ඔවුන් විසින් එවැනි යොමු කිරීම් ප්‍රමුඛතාගත කරනු ඇත.

	අවදානම	ඔව් (✓) නැත (✕)
1.	වයස, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, ජනවාර්ගිකත්වය, යැපෙන්නන්ගේ සංඛ්‍යාව, ජීවන සිදුවීම්, හඳුනාගැනීමේ අත්‍යාවශය ලියකියවිලි නොමැති වීම හා අදාළව පුද්ගලයෙකු අවදානමට ලක් විය හැකි අනාරක්ෂිත සාධක	
2.	දෛනික ක්‍රියාකාරිත්වයට, ස්වයං රැකවරණ කෙරෙහි සහ/හෝ ආදායම් උත්පාදනය සහ/හෝ සේවාලාභියා විසින් රැකබලා ගැනෙන අයෙකුට බාධාකාරී වන ආකාරයේ කායික සෞඛ්‍ය තත්වයන් තිබීම	
3.	මත්ද්‍රව්‍ය භාවිතය, මානසික කම්පනය / ක්ලමතය, අපයෝජනය ඇතුළු මානසික සෞඛ්‍ය සහ හැසිරීම් රටා ආශ්‍රිත ගැටලු පැවතීම; නැතහොත් සේවාලාභියා විසින් රැකබලා ගන්නා අයෙකුට මෙම තත්ත්වයන් පැවතීම	
4.	ස්වයං හානි, සියදිවි නසාගැනීම් හෝ අන් අයට හානි පැමිණවීමේ හැඟවීම් තිබීම	
5.	උපකාර වෙත ප්‍රවේශ වීම සඳහා ඇති බාධක (එහා මෙහා යාමේ ගැටලු, දුරස්ථ ස්ථානවල සිටීම, ආරක්ෂාව, සාක්ෂරතාවය නොමැතිකම)	
6.	සමාජ ආර්ථික/රැකියා වියුක්තිය/ණය සම්බන්ධ ගැටලු	
7.	අධ්‍යාපනය/සාක්ෂරතාවය හා සම්බන්ධ ගැටලු/පාසල් අධ්‍යාපනය අතරමග නැවතීම	
8.	ජීවත් වීමට නිවසක් නොමැති වීමේ හෝ අනාරක්ෂිත ජීවන සැකැස්ම හා අදාළ අවදානම	
9.	සමාජයෙන් හුදකලාව සිටීම /සම්බන්ධ නොවී සිටීම සහ සීමිත සමාජ සහයෝගය	
10.	සිදු වෙමින් පවතින නීතිමය කටයුතු හෝ නීතිය සමඟ ගැටලු ඇති වීම	
11.	උපකාර සමඟ සම්බන්ධ වීමට ඇති කැමැත්ත	
12.	ජීවන කුසලතා සහ නිපුණතා	
13.	වෙනත් ගැටලු (විස්තර කරන්න)	

යොමු කිරීම් සහ සේවාවන් සමඟ සම්බන්ධ කිරීම (උපකාරක කණ්ඩායමක් ගොඩ නැගීම)

සිද්ධි කළමනාකරු විසින් මූලික අවශ්‍යතාවන් සහ අවදානම් තක්සේරුව අවසන් කළ පසු, මෙම ලේඛනයේ සඳහන් 'සිද්ධි කළමනාකාරවරයෙකුගේ සම්බන්ධීකරණ කාර්යභාරය' නම් වූ කොටසේ සඳහන් කර ඇති ක්‍රියාපටිපාටිය අනුගමනය කරමින් ඔහු/ඇය විසින් යොමු කිරීම් සිදු කර ඒ සඳහා පහසුකම් සැලසීම තුළින් සේවාලාභියාව ප්‍රධාන උපකාරක සේවා සමඟ සම්බන්ධ කිරීම සිදු කරයි. සිද්ධිය පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසි පැවැත්වීම සැම විටම අත්‍යවශ්‍ය නොවේ. සාමාන්‍යයෙන්, සිද්ධිය හසුරුවන පුද්ගලයාට සේවාලාභියා සහ ඔහුගේ පවුලේ අය සමඟ (අවශ්‍ය නම්) සෘජුවම සම්බන්ධ වෙමින් අභියෝග නිරාකරණය කිරීම කෙරෙහි කටයුතු කිරීම සහ අවශ්‍ය අවස්ථාවන්හි දී වෙනත් සේවා වෙත යොමු කිරීම් සිදු කළ හැකි අතර, ඒවා සිද්ධි කළමනාකරු විසින් සම්බන්ධීකරණය කළ යුතු වේ.

සිද්ධි කළමණාකරුවෙකුට තම ප්‍රදේශයේ පවතින උපකාරක සේවාවන් පිළිබඳ සොයා බැලිය යුතු වන අතර සේවාලාභියාගේ ප්‍රාදේශීය පිහිටීම අනුව සමීපතම උපකාරක විකල්පය ලබා දීමට හැකි විය යුතු වේ. ශක්තිමත් වෘත්තීය ජාලයක් යනු සියළුම සිද්ධි කළමනාකරුවන් සඳහා අත්‍යවශ්‍ය සම්පතකි. ලිඛිතව හෝ දුරකථනය මාර්ගයෙන් යොමු කිරීම් සිදු කළ හැක. කෙසේ වුවද, යොමු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මඟින් සේවාලාභියාට අවශ්‍ය සහාය ලබා ගැනීමට හැකි වීම සහ යොමු කිරීම් සිදු කිරීමේදී සේවාලාභියාගේ ඉතිහාසය /තත්ත්වය හා අදාළ දේ හුවමාරු කර ගැනීම වැදගත් වේ.

සහයෝගිත්ව මැදහත්වීම් සැලසුම්කරණය සහ සිද්ධිය පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසි කැඳවීම

හඳුනාගත් අවදානම් තත්ත්වයන්, සේවාලාභීන්ගේ අවශ්‍යතා සහ අනාරක්ෂිතභාවයන් සඳහා විසඳුම් සෙවීමට උපකාරක සේවාවන් සේවාලාභියාටම ගැලපෙන ආකාරයකට සකසා ගන්නේ සහ සම්බන්ධීකරණය කරන්නේ කෙසේදැයි හඳුනා ගැනීම සඳහා සියළුම ප්‍රධාන උපකාරක සේවා සපයන්නන් ඒකරාශී වී සහයොගීව මැදහත්වීම් සැලසුම්කරණය සඳහා සම්බන්ධවේ වේ. එක් එක් උපකාරක සේවාව විසින් සේවාලාභියා සමඟ ස්වාධීනව කටයුතු කරනවාට වඩා මෙසේ එක්ව කටයුතු සිදු කිරීමේ වාසිය වනුයේ, සේවාලාභියා මත ඇති බර අඩු කිරීමට, එකම ආකාරයේ සේවාවන් සහ සම්පත් සැපයීම අඩු කිරීමට සහ සිදු කරනු ලබන මැදහත්වීමෙහි ඵලදායීතාවය වැඩි කිරීමට එය සමත් වීමයි.

පහත සඳහන් කාරණා සඳහා සිද්ධි සාකච්ඡා කැඳවිය හැක

1. සහයෝගය ලබා දීමේදී ඇති විය හැකි බාධකයක් හෝ අභියෝගයක් ගැන සාකච්ඡා කිරීම සහ උපකාරක උපාය මාර්ග ගැන එකඟ වීම සඳහා විෂයයන් කිහිපයකට අයත් පුද්ගලයන් කණ්ඩායමක් ලෙස එකට ගෙන ඒමට.

2. සිද්ධි කළමනාකරුගේ අවශ්‍යතා තක්සේරුව මත පදනම්ව හඳුනාගත් ගැටලු පිළිබඳ තොරතුරු බෙදා ගැනීමට සහ විශේෂඥ සහාය අවශ්‍ය අංශ හඳුනා ගැනීම සඳහා වැඩිදුර තක්සේරු කිරීම් සිදු කළ යුතු අංශ හඳුනා ගැනීමට.

3. සේවාලාභියා වෙත ඇති අවදානම් තත්ත්ව ඉස්මතු කිරීමට (අවදානම් තක්සේරුව මත පදනම්ව) සහ ආරක්ෂාව සැපයීම වේගවත් කිරීමට

4. උපකාර සැපයීමේ සහයෝගී සහ පරිපූර්ණ සැලැස්මක් සකස් කිරීමට සහ නිශ්චිත සේවාවන් සහ සිද්ධි හසුරුවන්නන් වෙත වගකීම් පැවරීමට

5. උපකාරක කණ්ඩායම සමඟ කාලානුරූපී ප්‍රගතියේ යාවත්කාලීන කිරීම් බෙදා ගැනීමට සහ සේවාලාභියාගේ ප්‍රගතිය මත පදනම්ව සහය සැපයීමේ සැලැස්ම සමාලෝචනය කිරීමට

6. සේවා/උපකාරක අවසන් කළ හැක්කේ කෙදිනකදැයි තීරණය කිරීමට

ආරාධනා කළ යුත්තේ කිනම් පුද්ගලයන්ටදැයි සිද්ධි කළමනාකරු විසින් තීරණය කළ යුතුය. මෙයට සහභාගී වීම සඳහා නිසි පුද්ගලයන් වනුයේ සේවාලාභියා සඳහා අනුයුක්ත කර ඇති සිද්ධි හසුරුවන්නන්, හෝ ඔවුන්ව නියෝජනය කරන සිද්ධි කළමනාකාරවරුන්, සේවාලාභියා සහ සුදුසු නම් ඔහු විසින් නම් කළ සමීපතම පවුලේ සාමාජිකයන්/ඥාතීන් ය.

සේවාදායකයාට සහ ඔහුගේ/ඇයගේ පවුලේ සාමාජිකයින්ට නියමිත වේලාවකදී සිද්ධි සාකච්ඡාව හා සම්බන්ධ විය හැකි අතර, එහිදී ඔවුන්ගේ ප්‍රගති යාවත්කාලීන කිරීම් සහ ගැටලු බෙදා ගැනීමට ඔවුන්ට ආරාධනා කෙරේ.

සේවාලාභියා සමඟ සහයෝගයෙන් යුතුව සහය සැපයීමේ සැලසුම් ගොඩ නැගීම යහපත් සේවා රීතීන් අනුගමනය කිරීමකි (good practice). තමන්ගේ ගැටලුකාරී තත්ත්වයන් විසඳා ගැනීම සඳහා උපකාරක සේවා සමඟ ඒකාබද්ධව කටයුතු කිරීමේදී තමන් වෙත පැවරෙන වගකීම් සහ තම භූමිකාව අවබෝධ කර ගැනීම සඳහා සේවාලාභීන්ට මෙය උපකාර වේ.

රැස්වීම සඳහා සිද්ධි කළමනාකරු විසින් සරල වැඩ සටහනක් සකස් කළ යුතු අතර පාර්ශවකරුවන්ට සහභාගී වීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දෙමින් කැඳවීම ලිපි ආයතන ප්‍රධානියා මගින් යැවිය යුතුය. රහස්‍යභාවය සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කළ හැකි අවකාශයක සිද්ධි සාකච්ඡාව පැවැත්විය යුතුය. සේවාදායකයාගේ පෞද්ගලිකත්වය හා ගෞරවය පවත්වා ගැනීම සඳහා සුදුසු පරිසරයක් තෝරා ගැනීමට සිද්ධි කළමනාකරු විසින් උත්සාහයක් දැරිය යුතුය.

සිද්ධි කළමනාකරු විසින් රැස්වීමේ මුලසුන දැරිය යුතු වන අතර, නැතහොත් ඒ සඳහා ජ්‍යෙෂ්ඨ හෝ පළපුරුදු ප්‍රධාන සේවා සපයන්නෙකු නම් කිරීම සිදු කළ හැක. සිද්ධි කළමනාකරු විසින් රැස්වීම තුළ සිදු වූ සියළු දේ වාර්තාගත කළ යුතු වේ (නැතහොත් එය සිදු කිරීම සඳහා උපකාරක කණ්ඩායම තුළ සිටින නිලධාරියෙකු නම් කළ යුතුය). රැස්වීමෙන් දින 14ක් ඇතුළත මෙම රැස්වීම් වාර්තාව අදාළ සියළු දෙනා අතර හුවමාරු කරගත යුතු වේ. මෙම රැස්වීම් වාර්තාව සේවා සැලසුම්කරණය සහ සේවාවන් හා අදාළ ගැටලු විසඳීම සම්බන්ධයෙන් එකඟ වූ ක්‍රියා සහ තීරණ පිළිබඳව කරුණු අතුළත් වැදගත් වාර්තාවකි.

සිද්ධි පිළිබඳ සාකච්ඡා සැසිවලදී රහස්‍යභාවය

සිද්ධි සාකච්ඡාවට සහභාගී වන සියලුම පුද්ගලයින් සේවාලාභියාගේ පෞද්ගලික තොරතුරුවල ගෞරවය හා රහස්‍ය භාවයට ගරු කළ යුතුය. ප්‍රචණ්ඩත්වය හෝ නුදුරු අනාගතයේ ඇති විය හැකි අවදානම් තත්ත්ව හේතුවෙන් සේවාලාභියෙක් අවදානමක සිටී නම්, සිද්ධි සාකච්ඡාවලදී හුවමාරු කර ගැනෙන සටහන්/ලියකියවලිවලින් ඔවුන් වර්තමානයේ ජීවත්වන ස්ථානය පිළිබඳ තොරතුරු ඉවත් කළ යුතුය.

සේවාලාභියාට සහය සැපයීම සඳහා සෘජුවම සම්බන්ධ වී සිටින සේවා සපයන්නන් (සිද්ධි හසුරුවන්නන්) තක්සේරු කිරීම් හා අදාළ තොරතුරු අවංකව සහ විනිවිදභාවයෙන් යුතුව බෙදා ගත යුතු අතර ගොනු කරන ලද රැස්වීම් වාර්තා වගකීම් සහගත ලෙස බෙදා ගැනීම සහ සුරක්ෂිතව තැන්පත් කර තබා ගත යුතුය. හුවමාරු කර ගැනෙන ලියකියවිලි සහ රැස්වීම් වාර්තා සඳහා සේවාලාභී අංකයක් හෝ කේතයක් පමණක් භාවිතා කිරීම සුදුසු වන අතර, ඔවුන්ගේ නම්, ඔවුන් ජීවත් වන ස්ථානය හෝ පෞද්ගලිකව හඳුනාගත හැකි වෙනත් විස්තර එහි ඇතුළත් නොකළ යුතුය.

සෑම සිද්ධි හසුරුවන්නෙකුම සේවාලාභියා විසින් බෙදා ගන්න ලද තොරතුරු තමන් සහ සේවාලාභියා අතර පමණක් තබා යුතු යැයි විශ්වාස කර ඒවා තමා සතුව පමණක් රඳවා ගැනීමට සිතන්නේ නම්, එමඟින් සේවාලාභියා පිළිබඳව උපකාරක කණ්ඩායම තුළ අවබෝධයක් ඇති කර ගැනීමට බාධාවක් වනවා මෙන්ම උපකාරක සේවා මන්දගාමී වනු ඇත. ප්‍රයෝජනවත් තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීම සහ සේවාලාභියා විසින් පවසන ලද සියළු තොරතුරු බෙදා ගැනීම එකිනෙකට සමාන නොවේ, උදාහරණයක් වශයෙන් පවුලේ සාමාජිකයෙකු අතින් ලිංගික හිංසනයට ලක් වීම පිළිබඳ අත්දැකීමක්. වැදගත් වනුයේ ඔවුන්ට ඇති ගැටලු වල තේමාවන් ග්‍රහණය කර ගැනීම සඳහාය. *උදා: "පියා/ ස්වාමිපුරුෂයා/ සහෝදරයා/ විසින් සිදු කරන ලද ලිංගික හිංසනයන්ට මුහුණ දී ඇති අතර, ආපසු නිවසට ගියහොත් දිගින් දිගටම අවදානමකට ලක්විය හැක"* යැයි පැවසීම ප්‍රමාණවත් විය හැක. හොඳ සේවා රීතියක් වශයෙන්, සිද්ධි කළමනාකරුට රැස්වීම් පිළිබඳව සේවාලාභියාට දැනුම් දිය හැකි අතර රැස්වීම් වැඩසටහන්හි අංගයක් ලෙස තමාට ඇති ගැටලුකාරී දේ පිළිබඳව පැවසීමට මෙන්ම රැස්වීම තුළ සාකච්ඡා කෙරෙන තේමාවන් පිළිබඳව දැනුවත් වීමට ද අවස්ථාව ලබා දිය හැක.

සිද්ධි සාකච්ඡාවලදී පොදු එකඟතාවන් සහ එකඟ නොවීම්

සිද්ධි සාකච්ඡාවක් අවසානයේදී පොදු එකඟතාවය යනු බහුතර සේවා සපයන්නන් එකඟ වන තීරණයයි. මෙයින් අදහස් කරන්නේ සම්බන්ධ වී සිටින සියලුම සේවා සපයන්නන් එකඟ වූ සැලැස්ම අනුව කටයුතු කළ යුතු බවයි. සිද්ධි සාකච්ඡාවක් තුළදී ගත් තීරණයක් සේවාලාභියාව (තවදුරටත්) සැලකිය යුතු හානියක් සිදු වීමේ අවදානමකට ලක් කරන්නේයැයි සිද්ධි හසුරුවන්නෙකු හෝ වෘත්තිකයෙකු විශ්වාස කරන්නේ නම් ඔහු/ඇය විසින් තම අධීක්ෂකවරයාගෙන් හෝ සිද්ධි කළමනාකරුගෙන් උපදෙස් ලබා ගත යුතුය. වෘත්තීයමය එකඟ නොවීම් නොවිසඳී පවතී නම්, අදාළ සෑම ආයතනයකම සේවා ප්‍රධානීන් වෙත එම කාරණය යොමු කළ

යුතුය. මෙම එකඟ නොවීම් තුළින් ප්‍රතිපත්ති හා ප්‍රායෝගික ක්‍රියාවලි සමාලෝචනය කිරීමේ අවශ්‍යතාවයක් ඉස්මතු කළ හැකි අතර සේවා ප්‍රධානීන්ගේ අවධානයට ද යොමු කළ යුතුය.

රැකවරණ මධ්‍යස්ථාන සහ ඒ හා සමාන සේවාවන් සපයන ස්ථානවල සේවාලාභීන් සඳහා සිද්ධි කළමනාකරණය ක්‍රියාත්මක කිරීම

රැකවරණ මධ්‍යස්ථාන හෝ ආරක්ෂිත නිවාස වල තාවකාලිකව නවාතැන් ගෙන සිටින සේවාලාභීන්ට වෙනත් උපකාරක සේවාවන් වෙත සෘජුවම ප්‍රවේශ විය නොහැක. එවැනි අවස්ථාවන්හිදී, රැකවරණ මධ්‍යස්ථානය හා අදාළ සේවා සැපයුම්කරු ද විය හැකි උපදේශන නිලධාරීන්, උපදේශන සහකවරුන් හෝ කාන්තා සංවර්ධන නිලධාරීන් විසින් සිද්ධි කළමනාකරුගේ භූමිකාව භාර ගත යුතුය. ඔවුන් විසින් මූලික අවශ්‍යතා තක්සේරුවක් සිදු කර සේවාලාභියාගේ හඳුනාගත් අවශ්‍යතාවන් අනුව, අදාල සේවාවන්ට ආරාධනා කරමින් සිද්ධි සාකච්ඡාවක් සිදු කරනු ලැබේ.

රැකවරණ මධ්‍යස්ථානයට සමීපතම ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලයේ සිද්ධි සාකච්ඡාවක් සංවිධානය කළ හැකිය. සේවාලාභියා රැකවරණ මධ්‍යස්ථානයෙන් පිටත්ව යන විට සහ ඇගේ නිවස හෝ නව ස්ථානය අවට ඇති සේවා සමඟ සම්බන්ධ වීමට අවශ්‍ය විට සිද්ධි කළමනාකරණය විශේෂයෙන් ම අවශ්‍ය වේ. එවන් අවස්ථාවකදී, සිද්ධි කළමනාකරු විසින් සිද්ධි කළමනාකරණය භාර ගත හැකි හෝ සේවාලාභියා සමඟ කටයුතු කිරීම සඳහා සිද්ධි හසුරවන්නෙකු ලෙස ක්‍රියා කළ හැකි සුදුසු නිලධාරියෙකු සේවාලාභියාගේ නව ප්‍රදේශයෙන් හඳුනා ගත යුතු වේ. සේවාලාභියෙක් නව ප්‍රදේශයකට යන විට ඔහු/ඇය සඳහා ගොඩනගන ලද සහය සැපයීමේ සැලැස්ම සහ සේවාලාභියාගේ ඉතිහාසය හා අදාළ කරුණු නව සිද්ධි හසුරුවන්නා/සිද්ධි කළමනාකරු සමඟ බෙදා ගැනීම වැදගත් වේ.

සිද්ධි කළමනාකරු විසින් රැකවරණ මධ්‍යස්ථාන තුළින් සිදුවන උපකාර සැපයීම සඳහා මඟ පෙන්වීමට අනෙක් සේවා සපයන්නන් විසින් ලබා දී ඇති අදහස්/ආදාන (inputs) ද අන්තර්ගත කළ යුතු අතර ක්ෂණික අවදානම් පාලනය කර ගැනෙන තුරු මාසික සිද්ධි සාකච්ඡා පැවැත්විය යුතුය. පසු-විපරම් රැස්වීම්වලදී, සිද්ධි කළමනාකරු විසින් නිර්දේශයන්හි ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල පිළිබඳ යාවත්කාලීන කිරීමක් සිදු කරනු ලබන අතර ඉදිරි ගමන් මඟ පිළිබඳව අදහස් ලබා ගනී.

රැකවරණ මධ්‍යස්ථානයක/ආරක්ෂිත නිවසක සිටින සේවාලාභියා දැඩි අවදානමක සිටින අවස්ථාවක හෝ ඔහු/ඇයගේ දැඩි අවශ්‍යතාවයක් හමුවේ වෙනත් අත්‍යවශ්‍ය සේවාවන් ලබා ගැනීම සඳහා කෙසේ උපකාර කළ යුතුද යන්න කාන්තා හා ළමා සංවර්ධන අමාත්‍යාංශය තීරණය කරයි.

සහය සැලසීමේ සැලැස්මක් ගොඩනැගීම

සහයෝගී රැකවරණ සැලැස්මක් යනු, තම විෂය පථය සහ විශේෂඥභාවය හා අදාළව තමන් විසින් ගොඩ නගන ලද සේවා සැලසුම් සහ වාර්තාවන් පවත්වාගෙන යා හැකි විවිධ විෂයයන් සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන පුද්ගලයන්ගෙන් සැදුම්ලත් කණ්ඩායමක් එක්රැස් කිරීම සඳහා වූ සම්බන්ධීකරණ මෙවලමකි. ලියකියවිලි හෝ රැස්වීම් රාශියක් සමඟ කටයුතු කිරීමෙන් සේවාලාභියා මත බර නොපැටවීම නිර්දේශ කෙරෙන අතර ඒ වෙනුවට සේවාලාභියාට සැපයෙන සමස්ථ සේවාවන් ආවරණය කෙරෙන ආකාරයේ එක් වාර්තාවක් පමණක් පවත්වාගෙන යාම වඩාත් සුදුසු වේ.

ප්‍රජා මූලික සහයෝගී රැකවරණ සැලැස්මක් සඳහා යෝජනා කරන ලද ආකෘතියක් පහත දැක්වේ. සපයනු ලබන සේවාවන්ට ගැලපෙන පරිදි මෙම කොට්ඨාස වෙනස් කළ හැකිය. පැමිණ සිටින ප්‍රධාන උපකාරක සපයන්නන් සහ සිද්ධි හසුරුවන්නන් සමඟ එක් වී සහය සැපයීමේ සැලසුම සකස් කර එය සමාලෝචනය කිරීම සිදු කළ යුතු අතර මේ අරමුණ සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා සිද්ධි සාකච්ඡා භාවිතා කළ හැක.

පිළියෙල කරන ලද දිනය:

සේවාලාභී අංකය:
සිද්ධි කළමනාකාරු:

සිද්ධි හසුරුවන්නන් සහ නියෝජනය කරන සේවාවන්:

විශේෂඥ සේවාවන් සහ නියෝජනය කරන ආයතන:

1. **පුද්ගලික සහ පවුල හා අදාළ ජනවිකාශ තොරතුරු** *(වයස, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, ජනවාර්ගිකත්වය, යැපෙන්නන්ගේ සංඛ්‍යාව, ජීවන සිදුවීම්, අත්‍යවශ්‍ය හඳුනාගැනීමේ ලියකියවිලි නොමැති වීම වැනි දෑ හා අදාළව පුද්ගලයෙකු අවදානමට පත් කළ හැකි අනාරක්ෂිත සාධක)*

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

2. **කායික සෞඛ්‍ය**

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

3. මානසික සෞඛ්‍යය

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

4. ප්‍රාදේශීය පිහිටීම මත පදනම්ව සේවා සඳහා ප්‍රවේශ විය හැකි බව

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

5. සමාජ ආර්ථික සහ ආදායම් තත්ත්වය

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

6. අධ්‍යාපන මට්ටම සහ සේවාවන්වලදී තමාව නියෝජනය කර ගැනීමේ හැකියාව

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

7. ජීවන සැකැස්ම, නවාතැන් සහ ආරක්ෂාව

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

8. සමාජ ජාලය සහ ආධාරක පද්ධතීන්

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

9. නීතිමය ගැටලු

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

10. වෙනත් ගැටලු

අවශ්‍යතාවන්, අනාරක්ෂිතභාවයන්	අවශ්‍ය උපකාරවල ස්වභාවය	මෙම අංශය සඳහා සේවාලාභියාගේ ඉලක්කය	යොමු කිරීම් / වගකීම සතු පුද්ගලයා සිදුකිරීමට නියමිත උපකාරක / ක්‍රියාව
අවදානම් තත්ත්ව			
ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල			

ඊළඟ සමාලෝචනයේදී ප්‍රගතිය සහ ප්‍රතිඵල පිළිබඳ පසු-විපරම:

පසු-විපරමක් සාමාන්‍යයෙන් අවසාන රැස්වීමෙන් මාස 3ක් ඇතුළත පැවැත්වේ. කෙසේ වුවද, අවදානමක් ඇති අවස්ථාවන්හිදී, අවදානම කළමනාකරණය කිරීම සම්බන්ධ ප්‍රධාන උපකාරක සේවාවන්ට එය පවත්වන වාර ගණන හෝ කාල වකවානු තීරණය කළ හැකි අතර, මෙම ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳව උපකාරක කණ්ඩායම යාවත්කාලීන කිරීම සිද්ධි කළමනාකරු විසින් සිදු කළ හැක.

පසු විපරමකදී සෑම සිද්ධි හසුරුවන්නෙකු විසින්ම ගනු ලැබූ පියවරයන් සහ ක්‍රියාමාර්ග සහ ඒවායේ ප්‍රතිඵල සහ මෙම අංශය තුළ සේවාලාභියාගේ ප්‍රගතිය පිළිබඳව ඉදිරිපත් කරයි. අවශ්‍ය උපකාරක මට්ටම පිළිබඳව ද තීරණයක් හෝ නිර්දේශයක් කළ හැකි අතර සේවාලාභියා ක්‍රමයෙන් නිපුණතා ලබා ගැනීමෙහි නිරත වීමේදී හෝ ඔවුන්ගේ ගැටලු විසඳීමට පටන් ගැනෙන විට ඒවාට අදාළව යම් හැඩගැස්වීම් සිදු කළ හැක.

සිද්ධි සමාප්තිය

අවදානම තවදුරටත් නොමැති විට සහ ගැටලුවේ සංකීර්ණතාව විසඳුණු පසු සිද්ධියක් සමාප්ත කිරීම සඳහා හෝ උපකාරක සේවා තවදුරටත් සැපයීම කරගෙන යාම සඳහා සිද්ධි හසුරුවන්නෙකුට එය භාර දීම සිදු කළ හැක. නිදසුනක් වශයෙන්, දරුවන් තිදෙනෙකු රැකබලා ගැනීම සඳහා තනිව අරගලයක නිරත වූ, තනිව ජීවත් වන මවක් හෝ පියෙක්, රැකියා මාර්ගයක් සොයා ගෙන, තමා කෙරෙහි ප්‍රචණ්ඩ ලෙස හැසිරෙන තම කලත්‍රයාගෙන් වෙන් වී, ජීවත් වීම සඳහා රැකවරණයක් ඇති ස්ථානයක් ද සොයා ගෙන, ඉන් නොනැවතී ආදයම් මාර්ගයක් සොයා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය කුසලතා ද තමා තුළ වැඩි දියුණු කරගෙන ආරක්ෂාකාරී ස්ථානයක දිවි ගෙවීමට පටන් ගන්නා අවස්ථාවක දී මේ සඳහා තවදුරටත් සිද්ධි කළමනාකරණය අවශ්‍ය නොවන බව උපකල්පනය කළ හැක. ළමයින්ට පාසලකට ද ඇතුළත් වීමට හැකි වන අතර, ප්‍රචණ්ඩ ලෙස හැසිරෙන මව හෝ පියා විසින් ඔවුන්ට නඩත්තු ගාස්තු ගෙවීමට පටන් ගන්නා අතර නීතිමය නියෝගයක් තුළින් එම පුද්ගලයාගෙන් ළමුන්ව ආරක්ෂා කෙරේ.

සිද්ධි සාකච්ඡා සහ පසු-විපරම් සමාලෝචන, අවදානම් මට්ටම්, උපකාරක අවශ්‍යතාවල වෙනස්වීම් සහ අවසානයේදී සේවාලාභියාගේ ස්වාධීනත්වය වැඩි දියුණු කිරීම පිළිබඳ තීරණය කිරීම් සඳහා යොදා ගත හැක. මෙම අවස්ථාවෙහි දී, සිද්ධිය සමාප්ත කිරීම නිර්දේශ කරනු ලබන අතර, අවශ්‍ය නම් අනාගතයේදී උපකාර ලබා ගැනීම සඳහා මාර්ගයක් පිළිබඳව සේවාලාභියාව දැනුවත් කළ හැක.

සිද්ධි කළමනාකරුවන් සඳහා තාක්ෂණික මාර්ගෝපදේශනය

විවිධ උපකාරක ක්ෂේත්‍රයන් ගවේශනය කිරීමේ දී, සිද්ධි සාකච්ඡා සඳහා අන්තර්ගත කළ යුත්තේ කිනම් පුද්ගලයන් ද යන්න හෝ සේවාලාභියාට වඩාත් ප්‍රයෝජනවත් වනුයේ කිනම් ආකාරයේ තක්සේරු හෝ උපකාර සේවාවක් ද යන්න පිළිබඳව සිද්ධි කළමනාකරුවන් තුළ අවිනිශ්චිතතාවයන් පැවතිය හැක. මේ නිසා තම කාර්යයන් පිළිබඳව පුනරාවර්තනයක් සිදු කිරීමට හෝ තමන් එක තැන සිර වූ අවස්ථාවල දී සහය ලබා ගැනීම සඳහා පහත සඳහන් ඕනෑම විශේෂඥ ක්ෂේත්‍රයක පළපුරුදු වෘත්තිකයන්ගේ අදාළ විශේෂඥතාවන් හඳුනා ගෙන තිබීම අනුමත කෙරේ.

1. මානසික සෞඛ්‍යය: ප්‍රජා මූලික සත්කාර සඳහා සහයෝගය දක්වන විශේෂඥ මනෝ වෛද්‍යවරයෙක් හෝ මනෝ වෛද්‍ය විද්‍යාව පිළිබඳ ජ්‍යෙෂ්ඨ රෙජිස්ට්‍රාර් හෝ මානසික සෞඛ්‍යය වෛද්‍ය නිලධාරීවරයෙක් (Medical Officer of Mental Health - MOMH), මනෝ විද්‍යාඥවරයෙක්

2. මනෝ සමාජීය සේවා :

3. මිනිස් වෙළඳාම/ජාවාරම හා අදාළ උපකාර :

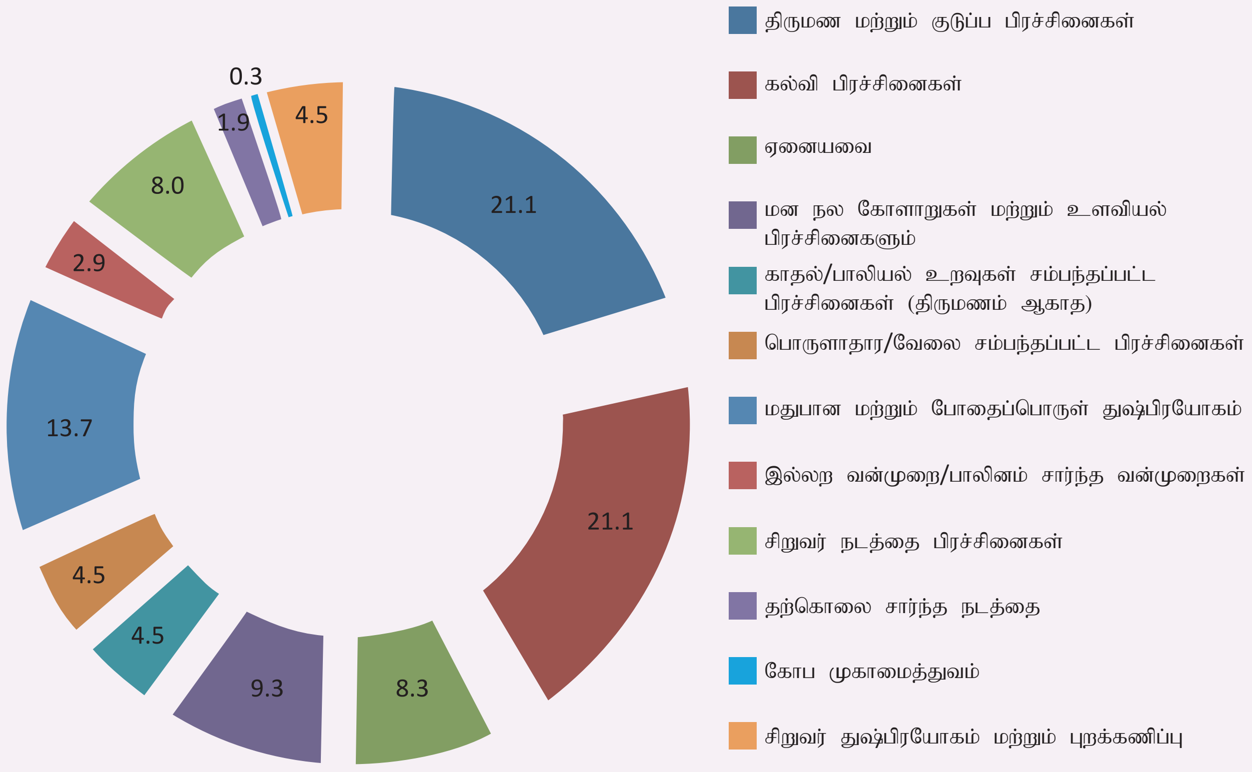
4. රැකියාව සහ ආර්ථිකය :

5. ළමා ආරක්ෂණ සේවාවන්:ළමුන්, විශේෂ අවශ්‍යතා සහ ආබාධිත තත්ත්ව

பெண்கள் மற்றும் குழந்தை அபிவிருத்திக்கான இராஜாங்க அமைச்சின் உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள், உளவளத்துணை உதவியாளர்கள் மற்றும் பெண்கள் அபிவிருத்தி உத்தியோகத்தர்களுக்கான பிரச்சினை முகாமைத்துவ வழிகாட்டுதல்கள்

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவத்தை வரையறுத்தல்

குழந்தை அபிவிருத்தி மற்றும் மகளிர் விவகார அமைச்சுடன் இணைக்கப்பட்ட உதவியாளர்களின் திறன் மற்றும் பணி அனுபவம் குறித்து 2015 இல் நடத்தப்பட்ட வரைபட ஆய்வின்படி, சேவைநாடிகள் பல்வேறு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுகளுக்கு உளவளத்துணை ஆலோசகர்களின் உதவியை நாடினர்.



ஆதாரம்: குழந்தைகள் மேம்பாடு மற்றும் மகளிர் விவகார அமைச்சகத்துடன் இணைக்கப்பட்ட ஆலோசகர் உதவியாளர்களின் திறன் மற்றும் பணி அனுபவம் பற்றிய வரைபட ஆய்வு, (2015, p.26)

முன்வைக்கும் பெரும்பாலான சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுகளில் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட பங்களிப்பு காரணிகள் இருக்கும். சேவைநாடி ஆரம்பத்தில் தொடர்பு கொள்ளும் உளவளத்துணை உதவியாளர் (CA) அல்லது மகளிர் மேம்பாட்டு அதிகாரி (WDO) வாடிக்கையாளரின் தேவைகளை மதிப்பிடுவார், மேலும் தேவைப்பட்டால் அவர்களை பிற தொடர்புடைய சேவை வழங்குநர்களிடம் பார்க்கவும் (எ.கா: மருத்துவம், பாதுகாப்பு, சமூக-பொருளாதார, குடும்ப நலம், சமூக உறவுகள், சட்ட அமுலாக்கம், சட்ட மற்றும் குடியிருப்பு பராமரிப்பு நிறுவனங்கள் போன்றவை) .

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் எப்போது அவசியம்?

எவ்வாறாயினும், சில சிக்கல்கள் சிக்கலானதாக இருக்கலாம் மற்றும் சேவைநாடியின் பாதுகாப்பு மற்றும் நல்வாழ்வுக்கு கடுமையான ஆபத்தை ஏற்படுத்தலாம். சேவைநாடியின் அபாயத்தைப் புரிந்துகொண்டு சரியான நேரத்தில் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்ய ஒரு பரிந்துரை மட்டும் போதாது. எனவே, ஒரு உளவளத்துணை உதவியாளர் அல்லது WDO ஒரு பரிந்துரை எப்போது போதுமானது மற்றும் முகாமை எப்போது தேவை என்பதை தீர்மானிக்க வேண்டும். பின்வரும் ஆபத்து காரணிகள் முன்வைக்கும் பிரச்சனையில் இருக்கும்போது, சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமை பரிந்துரைக்கப்படுகிறது:

- முன்வைக்கும் பிரச்சனை அவர்கள் முதலில் தொடர்பு கொண்ட சேவை வழங்குநரால் அல்லது சாதாரண பரிந்துரை செயல்முறை மூலம் தீர்க்க முடியாத பல சிக்கல்களை உள்ளடக்கியது.
- தற்போதைய பிரச்சனை சேவைநாடிக்கு தீங்கு, துஷ்பிரயோகம் அல்லது சுரண்டல் அபாயத்தில் வைக்கிறது.

- தலையீட்டை வழிநடத்த பல ஆதரவு சேவைகளின் உள்ளீடு மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு அவசியமாகிறது
- சேவைநாடிக்கு அறிவுறுத்தப்பட்டாலும், மற்ற தொடர்புடைய ஆதரவு சேவைகளை அடையாளம் கண்டு அணுகுவது எப்படி என்று தெரியவில்லை.
- சேவைநாடி தங்கள் பிற ஆதரவு சேவைகளால் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட உளவளத்துணை ஆலோசனை மற்றும் பரிந்துரைகளை பல சேவைகளுக்கு மாறவும் தெரிவிக்கவும் முடியாது. இந்த பரிந்துரைகளில் சில முரண்படலாம் அல்லது நகலெடுக்கப்படலாம், இது சேவைநாடிக்கு மன அழுத்தம், குழப்பம் மற்றும் செலவை அதிகரிக்கக்கூடும்.
- சேவைநாடி தங்கள் பிரச்சினையின் அனைத்து விவரங்களையும் பல முறை மற்றும் பலருக்கு மீண்டும் சொல்ல விரும்பவில்லை. இது அவர்களின் துயரத்தையும் மற்ற சேவைகளை அணுக தயக்கத்தையும் அதிகரிக்கிறது.
- சேவைநாடி பல்வேறு சேவைகளுடன் என்ன தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும் என்று தெரியவில்லை. சேவைநாடிகள் சில நேரங்களில் முக்கியமான தகவல்களை வெளிவிடுவது பொதுவான ஒன்றாகும், ஏனென்றால் அவர்கள் அதை தொடர்புடையதாக கருதவில்லை அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட சிறப்புச் சேவையுடன் இணைக்கப்படவில்லை.

  எ.கா: ஒரு பெண் இப்போது அவளிடம் ஆக்ரோசமாக மாறிய கணவனுடன் முன்பு வீட்டைவிட்டு வெளியேறிய பிறகு அவளுடைய குடும்பம் ஆனது அவளுடன் எந்த தொடர்பும் இல்லை என்பதை, மருத்துவரிடம் சொல்ல மாட்டாள். அவளுடன் யாரும் இல்லை என நினைத்து அவளுடைய வாழ்க்கையை முடிப்பதே ஒரே தீர்வாக உணர்கிறாள். அதற்கு பதிலாக அவள் அடிக்கடி தலைவலி மற்றும் தன் உடலில் உயிர்ப்பற்ற உணர்வுகளை மருத்துவரிடம் தெரிவிக்கலாம். ஏனென்றால் மருத்துவர் அதைச் சமாளிக்கிறார் என்று அவள் நினைக்கிறாள்.
- பல்வேறு வகையான ஆதரவைப் பெறும் வரிசை முக்கியமானது மற்றும் அது ஒருங்கிணைக்கப்பட வேண்டும். எ.கா: பிரச்சனையின் காரணத்திலிருந்து நிவாரணம் அல்லது பிரச்சனை மீண்டும் ஏற்படுவதைத் தடுக்க எந்த திட்டமும் இல்லை என்றால் மனச்சோர்வுக்கான சிகிச்சை பயனளிக்காது. (எ.கா: கடன், தனிநபர் மோதல்கள், வன்முறையிலிருந்து பாதுகாப்பு). யாராவது ஆழ்ந்த மனச்சோர்வு அல்லது பயத்தில் இருக்கும்போது புதிய திறன்களைக் கற்றுக்கொள்வதற்கான ஆலோசனையைத் தொடங்குவது பயனுள்ளதாக இருக்காது.
- சேவைநாடிகள் தலையீடுகளில் நம்பிக்கையை இழக்கலாம் / ஆதரவு சேவைகளில் நம்பிக்கை இழக்கலாம் மற்றும் வெளியேறலாம், ஏனெனில் அவர்கள் தங்கள் பிரச்சினைகளை தீர்க்கவில்லை, இதனால் அவர்களின் அபாய நிலை அதிகரிக்கும்.
- சேவைநாடிகளுக்கு அவர்களின் சிக்கலான தேவைகள், ஆபத்து காரணிகள் மற்றும் சேவைநாடியின் பிற ஆதரவுகளை அணுக இயலாமை ஆகியவற்றின் காரணமாக பாதுகாப்பான வீடு / தங்குமிட வசதிகளை அணுகும் சேவைநாடிகளுக்கு ஆதரவளிக்கும் போது சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் குறிப்பாக முக்கியமானதாகவும் அவசியமாகவும் இருக்கலாம்.

a) நோக்கம்

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிர்வாகத்தை "கவனிப்பு ஒருங்கிணைப்பு" என்று அழைக்கலாம், அங்கு ஒரு அதிகாரி ஒரு ஒருங்கிணைப்பாளர் அல்லது மைய புள்ளியாக நியமிக்கப்படுகிறார், அவர் பிரச்சினையின் வெவ்வேறு கூறுகளை அடையாளம் காண சேவைநாடியுடன் நெருக்கமாக பணியாற்றுவார். சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் சேவைநாடியை பிரச்சனையின் இந்த குறிப்பிட்ட பகுதிகளுக்கு உதவக்கூடிய பொருத்தமான சேவைகளுடன் இணைப்பார், மேலும் இந்த சேவை வழங்குநர்களுடன் இணைந்து ("சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்கள்" என்றும் குறிப்பிடப்படுகிறது) சேவைநாடியின் முக்கிய தேவைகள், அபாயங்கள், இலக்குகள் மற்றும் சிறந்த நலன்கள் மையமாகக் கொண்ட ஒரு ஆதரவு திட்டத்தை உருவாக்க வேண்டும்.

b) நோக்கங்கள்

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவத்தை பின்வரும் நோக்கங்களின் மூலம் ஆதரவு விளைவுகளின் செயல்திறனை கணிசமாக மேம்படுத்த முடியும்:

- ஒரு சேவைநாடியின் பிரச்சனை மற்றும் ஆதரவு தேவைகளின் தன்மை மற்றும் அளவைப் புரிந்துகொள்ள விரிவான தேவைகள் / இடர் மதிப்பீட்டை நடத்துதல்
- சேவைநாடி தங்கள் பிரச்சினையை மிகவும் திறம்பட தீர்க்கவும் மற்றும் பரிந்துரை மூலம் பிற தொடர்புடைய ஆதரவு சேவைகளை அணுகவும் உதவுங்கள்
- ஒருங்கிணைந்த மற்றும் ஒத்திசைவான ஆதரவு பதிலை செயல்படுத்த சேவைநாடிக்கு மற்ற முக்கிய ஆதரவு சேவை வழங்குநர்களுடன் இணைந்து கூட்டாக திட்டமிட்டு வரிசைப்படுத்துங்கள்.
- அவர்களின் ஆதரவைத் திட்டமிடுவதில் சேவைநாடியின் ஈடுபாட்டை ஈடுபடுத்துங்கள்
- பிற ஆதரவு வழங்குநர்களுடன் சேர்ந்து முடிவுகளைப் பின்பற்றுங்கள்
- ஆதரவு வழங்குநர்கள் சேவைநாடியின் பிரச்சனை மற்றும் அவர்களின் முன்னேற்றம் பற்றிய ஒரு முழுமையான முன்னோக்கைப் பெறுகிறார்கள், மாறாக அவர்களின் சிறப்புப் பகுதி தொடர்பான ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட முன்னோக்கு.
- கவனிப்பின் தொடர்ச்சியை மேம்படுத்துதல் (அதாவது காலப்போக்கில் பராமரிப்பின் தரத்தை தக்கவைத்தல்)
- சேவைநாடிகள் இடைவெளியில் விழும் / வெளியேறும் அபாயம் குறைக்கப்பட்டது.

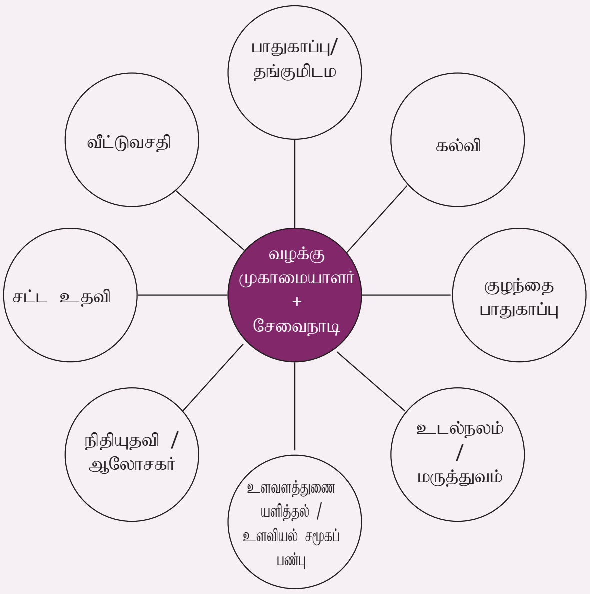
சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் பங்கு மற்றும் செயல்பாடுகள்

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் என்பது பங்கு அதிகாரப்பூர்வமாக நியமிக்கப்பட்ட பதவியாகும் மற்றும் பங்களிப்பை மேற்கொள்ளும் அதிகாரி ஆதரவை ஒருங்கிணைப்பதில் ஒரு நிறுவன நெறிமுறையைப் பின்பற்றுகிறார். சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்கள் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு சேவைநாடியின் ஆதரவு வழங்குநர்களில் ஒருவராக இருப்பார்கள், எனவே அவர்களின் பொருள் குறிப்பிட்ட பாத்திரத்தையும் செய்வார்கள்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் பொறுப்புகள் பின்வருமாறு:

a) பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்கிய ஒரு ஆரம்ப மற்றும் தொடரும் மதிப்பீட்டை நடத்துதல்:

- பாதுகாப்பு /தங்குமிடம்
- உணவு
- நிதி
- உடல்நலம்/ மருத்துவ/ மனம் ஆரோக்கியம்,
- உளவளத்துணை ஆலோசனை / உளவியல்
- சட்ட உதவி
- வீடு மற்றும் தங்குமிடம்
- கல்வி
- வருமானம் உருவாக்கும் பாதைகள் /வேலை திறன்கள்
- வீடு/ தங்குமிடம்
- குழந்தை பாதுகாப்பு
- சமூக மறுவாழ்வு



b) மதிப்பீடு அடிப்படையில் பொருத்தமான ஆதரவு சேவைகளுடன் சேவைநாடிகளைப் பரிந்துரைத்தல் மற்றும் இணைத்தல்

c) சேவைநாடி கண்ணியம் மற்றும் பாதுகாப்பைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், நெறிமுறை எல்லைகள் மற்றும் தகவலைப் பகிர்வதில் நல்ல நடைமுறையைப் புரிந்துகொள்வது

d) முன்னுரிமை தேவைகளுக்கு ஏற்ப ஆதரவைத் திட்டமிட முக்கிய ஆதரவு சேவைகளுடன் சரியான நேரத்தில் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்குகளை நடத்துதல்

e) ஆதரவு திட்டமிடலின் போது சேவைநாடியின் சிறந்த நலன்களில் கவனம் செலுத்துதல்

f) சேவைநாடியின் சார்பாக வக்காலத்து (எ.கா: ஒரு ஆதரவை அணுக, அவர்களின் சிறந்த நலன்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த)

g) பராமரிப்புத் திட்டங்களை உருவாக்குதல் மற்றும் முன்னேற்றத்தை ஆவணப்படுத்துதல்

h) சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவக் கூட்டங்களின் நிமிடங்களைப் பதிவுசெய்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கான ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுக் கோப்பைப் பராமரிப்பது, சேவைநாடியின் ஈடுபாட்டுடன் ஆதரவு சேவைகளுடன் பின்தொடர்தல் மற்றும் முன்னேற்றத்தைத் தொடங்குதல் மற்றும் ஒருங்கிணைத்தல்.

i) சேவைநாடி மற்றும் பிற ஆதரவு வழங்குநர்களுடன் கலந்தாலோசித்து சேவைகளை நிறுத்துவதைத் தீர்மானித்தல் (குறிப்பிட்ட பகுதிகளில் தேவையான முன்னேற்றம் இருப்பதால் இவை நடக்கலாம்).

j) சேவைநாடியின் பிரச்சனையைத் தீர்க்க அவர்களை ஆயத்தப்படுத்துங்கள்

k) ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிறுத்தப்பட்ட பின்னரும் சேவைநாடிக்கும் அவர்களின் ஆதரவு சேவைகளுக்கும் இடையில் அணுகக்கூடிய மையப் புள்ளியாக இருங்கள்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் எப்படி இருக்கும் என்பதற்கான உதாரணம்

வலையமைப்பை உருவாக்குதல்	உள்ளெடுக்கும் தேவைகள் மதிப்பீடு	பரிந்துரை மற்றும் ஆதரவை எளிதாக்குதல்	கூட்டு ஆதரவு திட்டமிடல்	மதிப்பாய்வு ரு பின்தொடர்தல்	வழக்கு மூடல்
- உள்நாட்டுப் பகுதியில் கிடைக்கும் ஆதரவுகள் மற்றும் ஆதாரங்களை வரைபடமாக்குதல் - நல்ல உறவுகளை / வலையமைப்பை நிறுவுதல்	-உட்கொள்ளல் மற்றும் மதிப்பீடு -இடர் அளவிடல் -ஆதரவு தேவைகளுக்கு முன்னுரிமை அளித்தல்	- ஒரு முறையான முறையில் தேவை மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் சேவைநாடிகளை தொடர்புடைய ஆதரவு சேவைகளுடன் இணைத்தல் - மாற்றங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்களைப் பகிர்வதில் உதவுதல்	- -வழக்கு மாநாடு கூட்டுதல் - நெறிமுறை நடைமுறைக்கு ஏற்ப சேவைநாடிகளின் சிறந்த நலன்களை பிரதிநிதித்துவப்படு -த்துதல் - ஆதரவு சேவைகளுக்கு இடையே ஒருங்கிணைப்பா -ளராக செயல்படவும்	- தொடர்புடைய/ முக்கிய ஆதரவு சேவைகளுக்கு இடையே பின்தொடர்தல் கூட்டங்களை கூட்டுதல் -சேவைநாடியின் முன்னேற்றத்தை மதிப்பாய்வு செய்து, அதற்கேற்ப மாற்றங்களைச் செய்யுங்கள்	- மாற்றங்கள் மற்றும் மேம்பாடுகளை அங்கீகரிக்கவும் - புதிய திறன்களை ஒருங்கிணைத்து சமாளிக்கவும் - சேவைநாடி சுயாட்சியை ஆதரிக்கவும் - எதிர்காலத்தில் ஆதரவை அணுகுவதற்கான வழிகளை தெரிவிக்கவும்

ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளரின் பங்கு[8]

- ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளர் என்பது பொருள் சார்ந்த சேவைகளை வழங்கும் ஒரு அதிகாரி (உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள் மற்றும் உளவளத்துணை உதவியாளர்கள், WDO, CRPO போன்றவை)
- ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளர் சிக்கலான தேவைகளைக் கொண்டிருந்தால் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிர்வாகத்திற்காக ஒரு சேவைநாடியை அடிக்கடி அடையாளம் கண்டு குறிப்பிடுகிறார்.
- ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளருக்கு பராமரிப்பு திட்டத்தில் அடையாளம் காணப்பட்ட குறிப்பிட்ட பணிகள் ஒதுக்கப்படும் மற்றும் ஒரு சேவைநாடிக்கான ஆதரவு இலக்குகளை அடைய சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளருக்கு உதவும்.
- சுகாதாரம், கல்வி, வீட்டுவசதி மற்றும் வாழ்வாதார ஆதரவு, பாதுகாப்பு மற்றும் பிற சமூக சேவைகள் போன்ற பராமரிப்பு திட்டத்தில் அடையாளம் காணப்பட்ட குறிப்பிட்ட வகையான ஆதரவை வழங்க ஒரு சேவைநாடி பல சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு ஊழியர்களை நியமிக்கலாம்.
- சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளர்கள் ஆரம்பத்தில் இருந்து நிறுத்தும் நிலை வரையில் (அல்லது அவர்களின் ஆதரவு கூறுகள் நிறைவடையும் வரை) சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவச் செயல்பாட்டில் ஈடுபட வேண்டும். அனைத்து சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவக் கூட்டங்கள் மற்றும் மாநாடுகளில் கலந்து கொள்ள வேண்டும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் ஒருங்கிணைப்பு பங்கு

ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் உளவளத்துணை அதிகாரி, உளவளத்துணை உதவியாளர் அல்லது பெண் அபிவிருத்தி அதிகாரி ஆவார். அவர்களின் பொறுப்புகள் ஆனவை, மகளிர் மற்றும் குழந்தைகள் மேம்பாட்டு அமைச்சகத்தால் அவர்களின் வேலை விளக்கத்தில் சேர்க்கப்படும் மற்றும் அவர்கள் பங்கு வகிக்க வேண்டியிருக்கும் போது பிரதேச செயலாளரால் அங்கீகரிக்கப்படும். அவர்கள் பின்வரும் ஒருங்கிணைக்கும் கடமைகளைக் கொண்டிருப்பார்கள்:

- அடையாளம் காணப்பட்ட சேவைநாடி தேவைகள்/ அபாயங்கள் தொடர்பாக பொருத்தமான ஆதரவை வழங்கும் அரசு, அரசு சாராத அல்லது தனியார் நிறுவனங்களிலிருந்து முக்கிய சேவை வழங்குநர்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.
- ஒரு சேவை கோரிக்கைகளுக்கு பரிந்துரை செய்யும் போது, மேற்பார்வையாளர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட சேவைகளின் தலைவரிடம் உரையாற்ற வேண்டும், பின்னர் அவர்கள் தங்கள் நிறுவனத்திலிருந்து ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு ஊழியரை நியமிப்பார்கள்.

பரிந்துரை கடிதங்கள் பிரதேச செயலாளர் அலுவலகம்/ ஒப்புதல் மூலம் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவப் படிகள் மற்றும் செயல்முறை

பின்வரும் பிரிவு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவச் செயல்முறையின் முக்கிய கூறுகளை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.

மதிப்பீடு (தேவைகளை அடையாளம் காணுதல்)

சேவைநாடி மற்றும் அவர்களின் ஆதரவு அமைப்பை மதிப்பிடுவதற்கான முக்கிய நோக்கங்கள்:

- வாடிக்கையாளரின் முக்கிய பிரச்சினைகள் மற்றும் தனிப்பட்ட தேவைகளை அடையாளம் காண்பது ஆகும்

8 Adapted from NATIONAL CASE MANAGEMENT GUIDELINES FOR PREVENTION OF ALL FORMS OF VIOLENCE AGAINST CHILDREN OF SRI LANKA Department of Probation and Child Care Services, Ministry of Women and Child Affairs 2018, p.72 -73)

- எதிர்பார்க்கப்படும் ஆதரவுத் தேவைகள் மற்றும் இலக்கு விளைவுகளைத் தீர்மானித்தல்
- அபாயங்களைக் கண்டறிந்து குறைத்தல்
- இந்த பிரச்சனைகள் மற்றும் தேவைகளை நிவர்த்தி செய்யும் ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் திட்டத்தை உருவாக்க மற்றும் தொடர்புடைய ஆதரவுகளை அடையாளம் காண்பது ஆகும்

சேவைநாடியுடனான நேரடி தொடர்பு மூலம் (நேருக்கு நேர் அல்லது தொலைபேசி தொடர்புகள் மூலம்) தகவல்களைச் சேகரிக்க முடியும். சேவைநாடியின் ஆதரவு அமைப்பு, மற்றும் சேவைநாடிக்கு ஆதரவளிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள மற்ற சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்கள் மற்றும் நிபுணர் சேவைகளுடன் ஒத்துழைப்புடன், அல்லது ஒருமுறை அவர்களுக்கு ஒதுக்கப்பட்டது.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் அவர்களின் ஆதரவு வலையமைப்பு மற்றும் பிற ஆதரவு வழங்குநர்களைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பு சேவைநாடியின் ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும். சேவைநாடி சிறு வயதினராக இருந்தால், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் குழந்தைக்கு பாதுகாப்பான பெரியவர் அல்லது பாதுகாவலரைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அவசியத்தை தெரிவிக்க வேண்டும், ஆனால் குழந்தைக்கு ஆபத்து ஏற்படும் அபாயம் இருந்தால் அவர்கள் விரும்பிய நபரை பரிந்துரைக்க அனுமதிக்க வேண்டும். சம்மதத்தைத் தேடுவது சேவைநாடிக்கு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவச் செயல்முறையை நம்பவும் மற்றும் பிற ஆதரவு சேவைகளுடன் நேர்மறையாக ஈடுபடவும் உதவுகிறது.

சேவைநாடி தேவைகளின் மதிப்பீடு

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிர்வாகத்திற்கு ஒரு சேவைநாடி அடையாளம் காணப்பட்டவுடன், பிரதேச செயலாளரின் ஒப்புதலுடன், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் சேவைநாடியை சந்தித்து அவர்களின் தேவைகளின் ஆரம்ப மதிப்பீட்டை நடத்த வேண்டும். உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள் மற்றும் உளவளத்துணை உதவியாளர்கள் தங்கள் ஆரம்ப மதிப்பீட்டின் ஒரு பகுதியாக சேவைநாடி உள்வாங்கும் படிவத்தைப் பயன்படுத்தலாம் மற்றும் இணைக்கலாம், இருப்பினும், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளராக பின்வரும் களங்களின் பரந்த மதிப்பீட்டை முடிக்க வேண்டியது அவசியம். இது ஒரு வாடிக்கையாளரின் ஒட்டுமொத்த நிலைமை பற்றிய தகவலை உள்ளடக்கியது. சேவைநாடி மற்றும் அவர்களின் ஆதரவு அமைப்பு பற்றி சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்கள் பின்வருமாறு:

1. **தனிப்பட்ட மற்றும் குடும்ப வரலாறு மற்றும் மக்கள்தொகை**
   - வயது, பாலினம், சிவில் நிலை, இனம், விருப்ப மொழி, குழந்தை பருவத்தில் முக்கிய நிகழ்வுகள், தனிப்பட்ட, குடும்ப வரலாறு, பிறப்புச் சான்றிதழ், அடையாள அட்டை
2. **உடல் நலம்**
   - தற்போது தினசரி செயல்பாட்டை பாதிக்கும் சுகாதார பிரச்சினைகள்
   - ஆதரவு தேவைப்படும் எந்த உடல் குறைபாடுகளும் இருப்பது (கண்டறியப்பட்டது / கண்டறியப்படாதது)
   - உடல்நலப் பிரச்சினைகள் அல்லது சுகாதார நிலைமைகள் / கர்ப்பம் தற்போது ஒரு முக்கிய குடும்ப உறுப்பினரைப் பாதிக்கிறது அல்லது சேவைநாடி ஒரு பராமரிப்பாளர்/ பராமரிப்பு வழங்குபவராக இருக்கிறார்.
3. **மன ஆரோக்கியம்**
   - எந்தவொரு மன ஆரோக்கியம் அல்லது நடத்தை சிக்கல்கள், பொருள் துஷ்பிரயோகம் / ஆதரவு தேவைப்படும் சார்பு உட்பட (கண்டறியப்பட்டது / கண்டறியப்படாதது)
   - துஷ்பிரயோகம் அல்லது சுரண்டல் அனுபவங்கள்
   - ஆதரவு தேவைப்படும் அறிவுசார் குறைபாடுகள் இருப்பது (கண்டறியப்பட்டது / கண்டறியப்படாதது)
   - மனநலப் பிரச்சினைகள் அல்லது அறிவுசார் குறைபாடுகள் தற்போது ஒரு குடும்ப உறுப்பினரை

பாதிக்கிறது அல்லது சேவைநாடி ஒரு பராமரிப்பாளர் / பராமரிப்பு அளிப்பவராக இருப்பவரை சார்ந்துள்ளது.

4. **மக்கள்தொகை இருப்பிடத்தின் அடிப்படையில் சேவைகளுக்கான அணுகல்**
   - GN பிரிவு
   - இந்த இடத்திற்கு மிக அருகில் உள்ள மருத்துவமனை, மருத்துவமனை, DS பிரிவு
   - தற்போதைய போக்குவரத்து முறை?
   - சுயாதீன இயக்கத்திற்கான சேவைநாடி திறன்

5. **சமூக பொருளாதார மற்றும் வருமான நிலை**
   - தற்போதைய வருமானம் உருவாக்கும் முறைகள்
   - சேவைநாடி மற்றும் அவர்களைச் சார்ந்தவர்களின் அன்றாடத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய வருமானம் போதுமானதா?
   - தற்போதுள்ள கடன்கள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் நிலை
   - முந்தைய வேலைவாய்ப்பு மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள வருமானத்தை உருவாக்கும் திறன்கள்
   - வருமானத்தை உருவாக்குவதற்கான நம்பிக்கைகள் / திட்டங்கள்

6. **கல்வி மற்றும் எழுத்தறிவு**
   - கல்வி மற்றும் கற்றல் தொடர்பான பிரச்சனைகள்
   - கல்வி உதவிக்கான அணுகல்
   - மிக உயர்ந்த கல்வி அல்லது தொழில் தகுதி
   - கல்வியறிவு திறன்கள் மற்றும் சுயாதீனமாக செயல்படும் திறன் / வேலைவாய்ப்பு நிர்வாக உதவி நெறிமுறை / உதவி தேடுதல்
   - சொந்த பிரச்சனைகள் மற்றும் அவற்றின் பங்களிப்பு காரணிகளை புரிந்து கொள்ளும் மற்றும் விளக்கும் திறன்

7. **வாழ்க்கை ஏற்பாடு, தங்குமிடம் மற்றும் பாதுகாப்பு**
   - சேவைநாடி தற்போது யாருடன் வாழ்கிறார்?
   - வீடு / சொத்து உரிமை நிலை
   - மற்ற குடியிருப்பாளர்கள் தங்கள் வீட்டில்/ தங்குமிடத்தில்
   - வாழ்க்கை ஏற்பாட்டின் பாதுகாப்பு / நிலைத்தன்மை
   - சேவைநாடி முன்பு ஏதேனும் ஒரு நிறுவனம் மூலம் தங்குமிடம் / பாதுகாப்பான வீட்டை அணுகியிருக்கிறாரா?

8. **சமூக வலைப்பின்னல் மற்றும் ஆதரவு அமைப்பு**
   - தற்போதைய ஆதரவு உறவுகள்
   - தற்போதைய முறையான ஆதரவுகள் அணுகப்பட்டன
   - முன்பு அணுகப்பட்ட ஆதரவுகள்/ சேவைகள்
   - சமூக பங்கேற்பு / இணைப்புகள் (சமூக, மத, தொழில்)

9. **சட்ட சிக்கல்கள்**
   - நடந்து கொண்டிருக்கும் நீதிமன்றம் அல்லது வழக்கு
   - சட்டத்தில் கைது அல்லது பிரச்சனை
   - தற்போதைய ஆபத்து / அச்சுறுத்தல் குறித்து பொலீஸ் அறிக்கை/ நுழைவு பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளதா?
   - சட்ட ஆலோசனை மற்றும் பிரதிநிதித்துவத்தை அணுக ஆதரவு இல்லாதது

10. **மாற்றத்திற்கான தயார்நிலை, ஆதரவுடன் ஈடுபாடு.**

- சேவைநாடியின் திறந்த தன்மை / ஆதரவைப் பெற விருப்பம்
- ஆதரவுடன் பிரச்சனைகளில் பணியாற்ற வாடிக்கையாளரின் தயார்நிலை (இது சேவைநாடியை எப்படி அணுகுவது மற்றும் ஈடுபடுவது மற்றும் பரிந்துரைகளுக்கு முன்னுரிமை அளிப்பது என்பதை ஆதரவு சேவைகளுக்கு தெரிவிக்கும்)

11. **வாழ்க்கைத் திறன்கள் மற்றும் திறன்கள்**

- முடிவெடுப்பது, சிக்கலைத் தீர்ப்பது,
- ஒருவருக்கொருவர் உறவு திறன்கள், பச்சாத்தாபம் மற்றும் சுய விழிப்புணர்வு
- மன அழுத்தம் மற்றும் உணர்ச்சிகளை சமாளிக்கவும், சுய பாதுகாப்பு மற்றும் தனிப்பட்ட பாதுகாப்பை நிர்வகிக்கவும்
- சுயாதீன வாழ்க்கைத் திறன்கள், பண முகாமைத்துவம்

12. **வேறு ஏதேனும் பிரச்சினைகள்**

குறிப்பிடவும்

13. **கோரப்பட்ட குறிப்பிட்ட ஆதரவுகளின் சுருக்கம்**

முக்கிய ஆதரவு தேவைகளின் சுருக்கத்தை இங்கே பட்டியலிடலாம் மற்றும் சேவைநாடிகளுக்கு இந்த தேவைகளுக்கு ஏற்ப குறிப்பிட்ட கோரிக்கைகள் மற்றும் விருப்பத்தேர்வுகள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும் (அது எங்கே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது)

இடர் அளவிடல்

ஆரம்ப மதிப்பீட்டில் சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்கள் மற்றும் சேவைநாடியின் சமாளிக்கும் திறன்கள் மற்றும் உத்திகள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் சேவைநாடி எதிர்கொள்ளும் அபாயங்களை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்கள் அடையாளம் காண முடியும். சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் மிதமான அல்லது உயர்ந்தவற்றை உள்ளடக்கிய பரிந்துரைகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்க வேண்டும் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட சேவை வழங்குநரிடம் பரிந்துரை செய்யப்பட வேண்டும். சேவைநாடியின் பாதுகாப்பிற்கு உடனடி ஆபத்து இருக்கும் போது, அத்தகைய பரிந்துரைகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கும் நெருக்கடி ஆதரவு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்கள் மற்றும் சேவைகளின் பட்டியலை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் உருவாக்க வேண்டும்.

ஆபத்து	ஆம் (✓) இல்லை (✗)
1. வயது, பாலினம், இனம், சார்ந்தவர்களின் எண்ணிக்கை, வாழ்க்கை நிகழ்வுகள், அத்தியாவசிய அடையாள ஆவணங்கள் இல்லாதது தொடர்பான பாதிப்பு காரணிகள்	
2. தினசரி செயல்பாடு, சுய பராமரிப்பு மற்றும் / அல்லது வருமான உருவாக்கம் / அல்லது எந்த சேவைநாடியான ஒரு பராமரிப்பாளர் ஆகியவற்றுடன் தலையிடும் உடல் ஆரோக்கிய நிலைமைகளின் இருப்பு	
3. மன ஆரோக்கியம் மற்றும் போதைப்பொருள் துஷ்பிரயோகம், அதிர்ச்சி, துஷ்பிரயோகம் உள்ளிட்ட நடத்தை பிரச்சினைகள் அல்லது எந்த சேவைநாடிக்கு ஒரு பராமரிப்பாளர்	
4. சுய-தீங்கு, தற்கொலை அல்லது மற்றவர்களுக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் குறிகாட்டி	
5. ஆதரவை அணுகுவதற்கான தடைகள் (இயக்கம், தொலைதூர இடம், பாதுகாப்பு இல்லாமை, கல்வியறிவு)	
6. சமூக பொருளாதார / வேலையின்மை / கடன் தொடர்பான பிரச்சினைகள்	

ஆபத்து	ஆம் (✓) இல்லை (✕)
7. கல்வி / கல்வியறிவு தொடர்பான பிரச்சினைகள் / ஆரம்ப பள்ளி இடைவிலகல்	
8. வீடின்மை அல்லது பாதுகாப்பற்ற வாழ்க்கை ஏற்பாட்டின் ஆபத்து	
9. சமூக தனிமை / துண்டித்தல் மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட சமூக ஆதரவு	
10. நடந்துகொண்டிருக்கும் சட்ட நடவடிக்கைகள் அல்லது சட்டத்தில் சிக்கல்	
11. ஆதரவுடன் ஈடுபட விருப்பம்	
12. வாழ்க்கை திறன்கள் மற்றும் திறன்கள்	
13. வேறு ஏதேனும் சிக்கல்கள் (விவரிக்கவும்)	

சேவைகளுக்கான பரிந்துரை மற்றும் இணைப்பு (ஆதரவு குழுவை உருவாக்குதல்)

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரால் ஆரம்ப தேவை மற்றும் இடர் மதிப்பீடு முடிந்தவுடன், இந்த ஆவணத்தில் "சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் ஒருங்கிணைப்பு பங்கு" என்ற பிரிவின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பொருத்தமான நெறிமுறைகளைப் பின்பற்றி அவர் / அவள் சேவைநாடியை பரிந்துரை மற்றும் வசதி மூலம் முக்கிய ஆதரவு சேவைகளுடன் இணைப்பார். ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கு எப்போதும் தேவையில்லை. சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுமாக, ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு ஊழியர் நேரடியாக சேவைநாடி மற்றும் அவர்களது குடும்பத்துடன் (தேவைப்பட்டால்) சவால்களை எதிர்கொள்ளவும், தேவைப்படும் போது பிற சேவைகளுக்கு பரிந்துரைகளை வழங்கவும் முடியும், அவை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரால் ஒருங்கிணைக்கப்பட வேண்டும்.

ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் அவர்களின் உள்நாட்டுப் பகுதியில் கிடைக்கும் ஆதரவு சேவைகளைப் பற்றி அறிந்து கொள்ள வேண்டும் மற்றும் அவர்களின் சேவைநாடிகளுக்கு அவர்களின் இருப்பிடத்தின் அடிப்படையில் நெருக்கமான ஆதரவு விருப்பத்தை பெற முடியும். அனைத்து சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்களுக்கும் ஒரு வலுவான தொழில்முறை வலையமைப்பு ஒரு முக்கிய ஆதாரமாகும். பரிந்துரைகளை எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ செய்யலாம். இருப்பினும், பரிந்துரை செயல்முறை சேவைநாடிகளுக்கு தேவையான ஆதரவை அணுகவும் மற்றும் தொடர்புடைய சேவைநாடி வரலாறு பரிந்துரையில் பகிரப்படவும் உதவுகிறது.

குறுக்கீட்டுத் திட்டமிடல் மற்றும் ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கை ஒருங்கிணைத்தல்

ஒத்துழைப்பு தலையீடு திட்டமிடல் ஆனது, அனைத்து முக்கிய ஆதரவு சேவை வழங்குநர்களும் ஒன்றிணைந்து சேவைநாடியின் அடையாளம் காணப்பட்ட ஆபத்து, தேவைகள் மற்றும் பாதிப்புகளை நிவர்த்தி செய்ய தங்கள் ஆதரவை எவ்வாறு ஒருங்கிணைக்கலாம் மற்றும் தையல் செய்யலாம் என்பதை அடையாளம் காணும். ஒவ்வொரு சேவையும் சேவைநாடியுடன் சுயாதீனமாக வேலை செய்வதை விட ஒன்றாகச் செய்வதன் நன்மை சேவைநாடியின் சுமையை குறைக்கிறது, சேவைகள் மற்றும் வளங்களின் நகல்களைக் குறைக்கிறது மற்றும் தலையீட்டின் செயல்திறனை மேம்படுத்துகிறது.

பின்வருவனவற்றுக்காக சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கைக் கூட்டலாம்

1. ஆதரவை வழங்குவதில் ஒரு தொகுதி அல்லது சவாலைப் பற்றி விவாதிக்க மற்றும் ஆதரவு உத்திகளை ஒப்புக் கொள்வதற்காக, இடை-ஒழுங்கு ஆதரவு குழுவை ஒன்றாகக் கொண்டு வாருங்கள்
2. சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரின் தேவை மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் அடையாளம் காணப்பட்ட சிக்கல்களைப் பகிரவும் மேலும் நிபுணர் ஆதரவு தேவைப்படும் மேலதிக மதிப்பீட்டிற்கான பகுதிகளை அடையாளம் காணவும்.
3. சேவைநாடிக்கு அபாயங்களை முன்னிலைப்படுத்த (இடர் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில்) மற்றும் பாதுகாப்பை விரைவுபடுத்துதல்
4. ஒரு கூட்டு மற்றும் முழுமையான பராமரிப்பு திட்டத்தை உருவாக்க மற்றும் குறிப்பிட்ட சேவைகள்/ சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்களுக்கு பொறுப்புகளை ஒதுக்குதல்

5. ஆதரவு குழுவுடன் அவ்வப்போது / சரியான நேரத்தில் முன்னேற்றத்தைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும் மற்றும் சேவைநாடியின் முன்னேற்றத்தின் அடிப்படையில் பராமரிப்புத் திட்டத்தை மதிப்பாய்வு செய்யவும்

6. சேவைகள் / ஆதரவுகள் எப்போது நிறுத்தப்படலாம் என்பதை முடிவு செய்தல்

யார் அழைக்கப்படுவார்கள் என்பதை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் தீர்மானிக்க வேண்டும். (இந்த நபர்கள் சேவைநாடிகளுக்கு அல்லது அவர்களின் பிரதிநிதி சேவை மேலாளர்கள், சேவைநாடி மற்றும் அவர்களின் பரிந்துரைக்கப்பட்ட உறவினர்கள் ஆகியோருக்கு நியமிக்கப்பட்ட சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்கள்.)

சேவைநாடி மற்றும் அவர்களது குடும்பத்தினர் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கில் நியமிக்கப்பட்ட நேர இடைவெளியில் சேரலாம் மற்றும் அவர்கள் தங்கள் உள்ளீடு, முன்னேற்றம் புதுப்பிப்புகள் மற்றும் கவலைகளைப் பகிர்ந்து கொள்ள அழைக்கப்படுவார்கள். ஒரு சேவைநாடியுடன் இணைந்து ஆதரவைத் திட்டமிடுவது நல்ல நடைமுறை. இது அவர்களின் பிரச்சனை சூழ்நிலையை தீர்க்க அல்லது மீட்பதற்காக ஆதரவு சேவைகளுடன் கூட்டாக தங்கள் சொந்த பங்கையும் பொறுப்பையும் புரிந்து கொள்ள உதவும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் கூட்டத்திற்கு ஒரு எளிய நிகழ்ச்சி நிரலை தயார் செய்து, அழைப்பிதழ்கள் பங்கேற்க போதுமான அறிவிப்பை கொடுத்து அழைப்பிதழ்களை அனுப்ப வேண்டும். இரகசியத்தன்மை மற்றும் தனியுரிமை பாதுகாக்கப்படக்கூடிய இடத்தில் ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கு நடத்தப்பட வேண்டும். சேவைநாடியின் தனியுரிமை மற்றும் கண்ணியத்தை பராமரிக்க ஏற்ற சூழலை தேர்வு செய்ய சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மேலாளர் முயற்சி செய்ய வேண்டும்.

கூட்டத்திற்கு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் தலைமை தாங்க வேண்டும் அல்லது அவர்கள் மூத்த அல்லது அனுபவம் வாய்ந்த முக்கிய சேவை வழங்குநரை கூட்டத்திற்கு தலைமை தாங்க பரிந்துரைக்கலாம். சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் சந்திப்பின் நிமிடங்களையும் எடுக்க வேண்டும் (அல்லது அவ்வாறு செய்வதற்கு ஆதரவுக் குழுவின் ஒரு பொருத்தமான அதிகாரியை நியமிக்கவும்). கூட்டத்தின் 14 நாட்களுக்குள் நிமிடங்கள் வெளியிடப்பட வேண்டும். சேவைத் திட்டமிடல் மற்றும் சேவை தொடர்பான சிக்கலைத் தீர்ப்பது தொடர்பான ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட செயல்கள் மற்றும் முடிவுகளின் முக்கியமான பதிவு நிமிடங்கள் ஆகும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்குகளில் இரகசியத்தன்மை

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மாநாட்டில் கலந்து கொள்ளும் அனைத்து நபர்களும் சேவைநாடியின் தனிப்பட்ட தகவலின் கண்ணியம் மற்றும் இரகசியத்தை மதிக்க வேண்டும். வன்முறை அல்லது வரவிருக்கும் பிற அபாயங்கள் காரணமாக ஒரு சேவைநாடி ஆபத்தில் இருக்கும்போது, கேஸ் மாநாட்டு குறிப்புகளில் விநியோகிக்கப்படும் எந்த ஆவணத்திலிருந்தும் அவர்களின் இருப்பிடம் தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

சேவைநாடிக்கு ஆதரவளிப்பதில் நேரடியாக ஈடுபட்டுள்ள சேவை வழங்குநர் (சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்கள்) நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் மதிப்பீட்டுத் தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும், மேலும் எடுக்கப்பட்ட எந்த நிமிடங்களும் பொறுப்புடன் பகிரப்பட்டு சேமிக்கப்பட வேண்டும். ஒரு சேவைநாடி எண் அல்லது குறியீட்டை மட்டுமே புழக்கத்தில் உள்ள ஆவணங்கள் மற்றும் நிமிடங்களில் பயன்படுத்துவதும், அவர்களின் பெயர்கள், இருப்பிடம் அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் அடையாளம் காணக்கூடிய வேறு எந்த விவரங்களையும் தவிர்க்கவும்.

ஒவ்வொரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளரும் தங்களுக்கும் தங்கள் சேவைநாடிக்கும் மட்டுமே சொந்தமானது என்று நம்பி அவர்களுடன் பகிர்ந்துகொண்ட தகவல்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ளத் தேர்வுசெய்தால், அது சேவைநாடியைப் பற்றிய ஆதரவுக் குழுவின் புரிதலை மெதுவாக்கலாம் அல்லது குறுக்கிடலாம். பயனுள்ள தகவல் என்பது சேவைநாடி பகிர்ந்த அனைத்து விவரங்களையும் பகிர்வது போன்றது அல்ல. உதாரணமாக ஒரு குடும்ப உறுப்பினரின் பாலியல் வன்முறை அனுபவம். முக்கியமானது என்னவென்றால், அவர்களிடம் உள்ள பிரச்சினைகளின் கருப்பொருள்களைப் பிடிக்க

வேண்டும். எ.கா: “தந்தை/ கணவர்/ சகோதரன்/ ... அவர்கள் வீடு திரும்பினால் தொடர்ந்து ஆபத்தில் இருப்பார்கள்” போதுமானதாக இருக்கலாம். ஒரு நல்ல நடைமுறை நடவடிக்கையாக, சேவைநாடிக்கு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவக் கூட்டங்களைப் பற்றி தெரிவிக்க முடியும், மேலும் நிகழ்ச்சி நிரலில் அக்கறைகளை உள்ளிடுவதற்கும், என்ன கருப்பொருள்கள் பற்றி விவாதிக்கப்படலாம் என்பதையும் அறிந்து கொள்ளவும் வாய்ப்பு அளிக்கப்படும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்குகளில் ஒருமித்த கருத்து மற்றும் கருத்து வேறுபாடு

ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கில் முடிவில், ஒருமித்த கருத்து என்பது பெரும்பான்மையான சேவை வழங்குநர்கள் ஒப்புக்கொள்ளும் முடிவாகும். இதன் பொருள், சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து சேவை வழங்குநர்களும் ஒப்புக்கொண்ட திட்டத்திற்கு கட்டுப்பட வேண்டும். ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளி அல்லது தொழில்முறை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கில் எட்டப்பட்ட முடிவை ஒரு சேவைநாடி கணிசமான தீங்கு விளைவிக்கும் அபாயத்தில் வைத்திருந்தால், அவர் / அவரது மேற்பார்வையாளர் அல்லது முகாமையாளரிடம் உளவளத்துணை ஆலோசனை பெற வேண்டும். தொழில்முறை கருத்து வேறுபாடுகள் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட ஒவ்வொரு நிறுவனத்திற்கும் இந்த விடயம் சேவைத் தலைவர்களுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.

இந்த கருத்து வேறுபாடுகள் கொள்கை மற்றும் நடைமுறையில் மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டிய அவசியத்தை முன்னிலைப்படுத்தலாம் மற்றும் சேவை இயக்குநர்களின் கவனத்திற்கும் கொண்டு வரப்பட வேண்டும்.

தங்குமிடங்கள் மற்றும் ஒத்த நிறுவனங்களில் சேவைநாடிகளுக்கான சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிர்வாகத்தை செயல்படுத்துதல்

தற்காலிகமாக தங்குமிடங்கள் அல்லது பாதுகாப்பான வீடுகளில் தங்கியிருக்கும் சேவைநாடிகள் மற்ற ஆதரவுகளை நேரடியாக அணுக முடியாது. இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், உளவளத்துணை ஆலோசகர்கள் மற்றும் உளவளத்துணை உதவியாளர்கள் அல்லது WDO கூட காப்பகத்தில் சேவை வழங்குநராக இருக்கலாம், இது சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மேலாளரின் பொறுப்பை ஏற்க வேண்டும். அவர்கள் ஆரம்ப தேவைகளை மதிப்பீடு செய்வார்கள் மற்றும் சேவைநாடி அடையாளம் காணப்பட்ட தேவைகளுக்கு ஏற்ப பொருத்தமான சேவைகளை அழைக்கும் ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கைத் தொடங்குவார்கள்.

தங்குமிடத்திற்கு அருகில் உள்ள பிரதேச செயலக அலுவலகத்தில் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கினை ஏற்பாடு செய்யலாம். குறிப்பாக சேவைநாடி தங்குமிடத்தை விட்டு வெளியேறும்போது சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மேலாண்மை தேவைப்படுகிறது, மேலும் அவரது வீடு அல்லது புதிய இடத்திற்குள் சேவைகளுடன் இணைக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய சூழ்நிலையில், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மேலாளர் புதிய இடத்தில் பொருத்தமான அதிகாரியை அடையாளம் காண வேண்டும். சேவைநாடி ஒரு புதிய இடத்திற்குச் செல்லும்போது சேவைநாடியின் பராமரிப்புத் திட்டம் மற்றும் தொடர்புடைய சேவைநாடி வரலாற்றை புதிய சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளர் / சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளரிடம் பகிர்ந்து கொள்வது முக்கியம்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் தங்குமிடத்திற்குள் வழங்கப்படும் ஆதரவை வழிநடத்த மற்ற சேவை வழங்குநர்களின் தொடர்புடைய உள்ளீடுகளை இணைக்க வேண்டும் மற்றும் உடனடி அபாயங்கள் நிர்வகிக்கப்படும் வரை மாதாந்திர சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்குகளைத் திட்டமிட வேண்டும். பின்தொடர்தல் கூட்டங்களில், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர் பரிந்துரைகளின் முன்னேற்றம் மற்றும் விளைவுகளைப் பற்றி புதுப்பித்து, முன்னோக்கி செல்லும் வழியில் உள்ளீட்டைப் பெறுவார்.

மகளிர் மற்றும் குழந்தைகள் மேம்பாட்டு அமைச்சகம் ஆனது, ஒரு தங்குமிடம் / பாதுகாப்பான வீட்டில் உள்ள சேவைநாடி ஒரு முக்கியமான ஆபத்து அல்லது தேவை ஏற்பட்டால் மற்ற அத்தியாவசிய சேவைகள் ஊடாக எப்படி ஆதரிக்கப்பட முடியும் என்பதை முடிவு செய்யும்.

ஒரு பராமரிப்பு திட்டத்தை உருவாக்குதல்

ஒரு கூட்டு பராமரிப்பு திட்டம் என்பது ஒரு ஒருங்கிணைந்த கருவியாகும், இது ஒரு இடைநிலை ஒழுங்கு குழுவைக் கொண்டுவருவதற்கான ஒரு கருவியாகும். பல சந்திப்புகள் மற்றும் ஆவணங்களை கையாள்வதன் மூலம் சேவைநாடிகளுக்கு சுமை இல்லை என்று பரிந்துரைக்கப்படுகிறது, எனவே சேவைநாடிக்கான ஒட்டுமொத்த ஆதரவை உள்ளடக்கிய ஒரு ஆவணத்தை பராமரிப்பது சிறந்தது.

சமூக அடிப்படையிலான ஆதரவிற்கான பராமரிப்பு திட்டத்திற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவம் பின்வருமாறு. வழங்கப்பட்ட சேவைகளுக்கு ஏற்ப இந்த களங்களை மாற்றியமைக்கலாம். கவனிப்பு திட்டம் உருவாக்கப்பட்டு மற்ற சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுத் தொழிலாளர்கள் மற்றும் முக்கிய ஆதரவு வழங்குநர்களுடன் கூட்டாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கு இந்த நோக்கத்திற்காக பயன்படுத்தப்படலாம்.

உருவாக்கப்பட்ட திகதி:

சேவைநாடி எண்:

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்:

பிரதிநிதிப்படுத்தப்படும் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர்கள் மற்றும் சேவைகள் :

பிரதிநிதிப்படுத்தப்படும் சிறப்பு சேவைகள் மற்றும் முகவரகங்கள்:

1. **தனிப்பட்ட மற்றும் குடும்ப மக்கள்தொகை** (வயது, பாலினம், இனம், சார்ந்தவர்களின் எண்ணிக்கை, வாழ்க்கை நிகழ்வுகள், அத்தியாவசிய அடையாள ஆவணங்கள் இல்லாதது தொடர்பான பாதிப்பு காரணிகள்)

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

2. உடல் நலம்

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

3. **மன ஆரோக்கியம்**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

4. **மக்கள்தொகை இருப்பிடத்தின் அடிப்படையில் சேவைகளுக்கான அணுகல்**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

5. சமூக பொருளாதார மற்றும் வருமான நிலை

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

6. கல்வி நிலை மற்றும் சேவைக்கு தங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் திறன்

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

7. **வாழ்க்கை ஏற்பாடு, தங்குமிடம் மற்றும் பாதுகாப்பு**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

8. **சமூக வலைப்பின்னல் மற்றும் ஆதரவு அமைப்பு**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

9. **சட்ட சிக்கல்கள்**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

10. **வேறு ஏதேனும் பிரச்சினைகள்**

தேவைகள், பாதிப்புகள்	தேவையான ஆதரவு வகை	இந்த களத்திற்கான சேவைநாடி இலக்கு	பரிந்துரை / பொறுப்புள்ள நபர் நடவடிக்கை / ஆதரவு வழங்கப்பட வேண்டும்
அபாயங்கள்:			
முன்னேற்றம் மற்றும் முடிவுகள்			

அடுத்த மதிப்பாய்வில் முன்னேற்றம் மற்றும் விளைவுகளைப் பின்தொடரவும்:

ஒரு பின்தொடர்தல் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வுமாக கடைசி கூட்டத்திற்கு 3 மாதங்களுக்குள் நடத்தப்படும். எவ்வாறாயினும், ஆபத்து உள்ள இடங்களில், ஆபத்தை நிர்வகிப்பது சம்பந்தப்பட்ட முக்கிய ஆதரவு சேவைகளால் ஒரு அதிர்வெண்ணை தீர்மானிக்க முடியும், இந்த செயல்களை சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு மேலாளரால் ஆதரவு குழுவுக்கு புதுப்பிக்க முடியும்.

பின்தொடர்தலின் போது, ஒவ்வொரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு ஊழியரும் எடுக்கப்பட்ட படிகள் மற்றும் நடவடிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் முடிவுகள் மற்றும் சேவைநாடியின் முன்னேற்றத்தை இந்த களத்தில் முன்வைக்கிறார். தேவையான ஆதரவின் அளவைப் பற்றி ஒரு முடிவு அல்லது பரிந்துரை செய்யப்படலாம், மேலும் சேவைநாடி திறன்களைப் பெறுகையில் சரிசெய்தல் செய்யலாம் அல்லது அவர்களின் பிரச்சினைகள் தீர்க்கத் தொடங்கும்.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வை நிறுத்துதல்

ஆபத்து இல்லாத நிலையிலும் மற்றும் பிரச்சனையின் சிக்கல் தீர்க்கப்படும் போதும் ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வினைத்தொடர்வதனை நிறுத்தி விடலாம் அல்லது ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு தொழிலாளர் தாமளிக்கும் ஆதரவைத் தொடரலாம். உதாரணத்திற்கு, முன்பு 3 குழந்தைகளை ஆதரிக்கவும், வேலை தேடவும், துஷ்பிரயோகம் செய்யும் வாழ்க்கைத் துணையில் இருந்து தப்பிக்கவும், தங்குமிடம் கண்டுபிடித்து, அங்கிருந்து, வருமானத்தைப் பெறுவதற்கான திறன்களைப் பெற்று, பாதுகாப்பான விடுதிக்குச் செல்லும் போது ஓர் ஒற்றை பெற்றோர் இனிமேல் சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமைத்துவம் தேவையில்லை என்று கருதலாம். குழந்தைகள் ஒரு பள்ளியில் கல்விக்காக நுழைவைப் பெறுவார்கள். இது ஒரு சட்ட ஒழுங்கு பராமரிப்பு ஆதரவை செலுத்தத் தொடங்கும் தவறான பெற்றோரிடமிருந்து அவர்களைப் பாதுகாக்கிறது. சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்குகள் மற்றும் பின்தொடர்தல் விமர்சனங்கள் ஆகியன ஆபத்து நிலைகள், ஆதரவு தேவைகளில் மாற்றங்கள் மற்றும் இறுதியில் சேவைநாடியின் தன்னாட்சி அதிகரிப்பைத் தீர்மானிக்கப் பயன்படும். இந்த கட்டத்தில், சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு நிறுத்தப்பட்டு , தேவைப்பட்டால் எதிர்காலத்தில் ஆதரவை அணுகுவதற்கான பாதையைப் பற்றி சேவைநாடி தெரிவிக்க பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்களுக்கான தொழில்நுட்ப வழிகாட்டுதல்

சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்கள் சில சமயங்களில் யாரை ஒரு சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு அரங்கில் சேர்ப்பது அல்லது எந்த வகையான மதிப்பீடு அல்லது ஆதரவு சேவைநாடிக்கு மிகவும் உதவிகரமாக இருக்கும் என்று தெரியவில்லை. எனவே, சம்பவ அல்லது விடய ஆய்வு முகாமையாளர்கள் பின்வரும் ஏதேனும் ஒரு சிறப்புப் பகுதியில் அனுபவம் வாய்ந்த பயிற்சியாளர்களிடமிருந்து பொருத்தமான நிபுணத்துவத்தை அடையாளம் கண்டு அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

1. மன ஆரோக்கியம்: உளவளத்துணை ஆலோசகர் மனநல மருத்துவர் அல்லது மனநல மருத்துவத்தில் மூத்த பதிவாளர் அல்லது மனநல மருத்துவ அதிகாரி சமூக அடிப்படையிலான பராமரிப்புக்கு ஆதரவானவர், உளவியலாளர்
2. உளவியல் சமூக சேவைகள்: ஆதரவு வழங்கும் பகுதியில் நிபுணத்துவம் பெற்ற நிறுவனத்தை அடையாளம் கண்டு அவர்களின் நிகழ்ச்சி மேலாளர் அல்லது ஒருங்கிணைப்பாளரை தொடர்பு கொள்ளவும்.
3. கடத்தலுக்கெதிரான ஆதரவு:
4. வேலைவாய்ப்பு மற்றும் பொருளாதாரம்:
5. குழந்தைகள் பாதுகாப்புச் சேவைகள்:
6. குழந்தைகள், சிறப்புத் தேவைகள் மற்றும் இயலாமை

59

References

1. Comprehensive mental health and psychosocial support case management and indicative care pathways within humanitarian settings, Constanze Quosh https://www.interventionjournal.com/sites/default/files/Comprehensive_mental_health_and_psychosocial.11.pdf

2. Inter Agency Guidelines For Case Management and Child Protection - The role of Case management in the protection of children: A guide for policy & programme managers and caseworkers. Child protection working group Inter agency guidelines. January 2014 http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf

9 786245 791026