



Community-led monitoring

Turning community insight into Responsive services

الرصد بقيادة المجتمع

تحويل رؤى المجتمع إلى خدمات أوقع

Dr. Walid Kamal Abdel Azim

Epidemiologist, Public Health & Institutional Strategy Specialist

Senior Technical Advisor - Strategic Information, Surveillance and HIV



What we will cover

محاوَر العرض

1

Why CLM

The gap it fills

2

What CLM is

Definition and principles

3

How it works

The monitoring cycle and data

4

From insight to action

Accountability and evidence

5

CLM in Egypt

models and way forward

01

Why CLM

Services can exist on paper and still fail the people who need them

لماذا الرصد بقيادة المجتمع؟

قد تكون الخدمات متاحة على الورق، لكنها لا تصل فعليًا إلى من يحتاجونها

Routine data tells us what was delivered — not how it was experienced

البيانات الروتينية تخبرنا بما قُدِّم، لا بكيف عاشه متلقوا الخدمة

What facility systems capture

- Number of people tested and initiated
- Drugs dispensed and stock on paper
- Appointments kept, viral load results
- Aggregated reports to the national level

What often goes unseen

- Stock-outs experienced by the client
- Stigma, discrimination and lack of privacy
- Waiting times, hours, hidden costs
- Reasons people avoid or leave care

CLM adds the service user's view to what the system already counts.

البيانات الروتينية تخبرنا بما قُدم، لا بكيف عاشه متلقي الخدمة

ما يغيب غالبًا عن الرصد

- نفاد المخزون كما يعيشه متلقي الخدمة
- الوصم والتمييز وغياب الخصوصية
- أوقات الانتظار ومواعيد العمل والتكاليف الخفية
- أسباب تجنب الخدمة أو الانقطاع عنها

ما ترصده أنظمة المنشآت الصحية

- عدد من أُجري لهم الفحص وبدأوا العلاج
- الأدوية المصروفة والمخزون المسجل
- الالتزام بالمواعيد ونتائج الحمل الفيروسي
- تقارير مجمعة تُرفع إلى المستوى الوطني

يضيف الرصد بقيادة المجتمع منظور متلقي الخدمة إلى ما يحصيه النظام بالفعل.

Why this matters for the HIV response

لماذا يهم ذلك للاستجابة لفيروس نقص المناعة البشرية؟



People disengage

Poor experience at first contact reduces return and retention in care.



Problems persist unnoticed

Stock-outs and service interruptions are felt by clients before they appear in reports.



Rights barriers stay hidden

Stigma and confidentiality breaches are rarely reported through official channels.



Targets move out of reach

95-95-95 depends on services that people are willing and able to use.

لماذا يهم ذلك للاستجابة لفيروس نقص المناعة البشرية؟

[فقدان متلقي الخدمة

التجربة السيئة عند أول تواصل تقلل العودة والاستمرار في الرعاية.



مشكلات تستمر دون أن تُلاحظ

يشعر متلقو الخدمة بنفاد المخزون وانقطاع الخدمات قبل ظهورها في التقارير.



عوائق حقوقية تبقى خفية

نادرًا ما يُبلَّغ عن الوصم وانتهاك السرية عبر القنوات الرسمية.



الأهداف تصبح بعيدة المنال

تحقيق أهداف 95-95-95 يعتمد على خدمات يرغب الناس في استخدامها ويستطيعون ذلك.



02

What CLM is

An accountability mechanism owned and led by communities

ما هو الرصد بقيادة المجتمع؟

آلية للمساءلة تملكها المجتمعات وتقودها

Definition

التعريف

A mechanism through which service users and affected communities routinely collect and analyse data on the availability, accessibility, acceptability and quality of services and use it with providers and decision-makers to agree and follow up solutions.



Community-led



Routine & systematic



Actionable evidence



Joint solutions

آلية يقوم من خلالها متلقو الخدمة والمجتمعات المتأثرة بجمع البيانات وتحليلها بصورة منتظمة حول إتاحة الخدمات وإمكانية الوصول إليها ومقبوليّتها وجودتها، واستخدامها مع مقدمي الخدمة وصناع القرار للاتفاق على الحلول ومتابعة تنفيذها.



حلول مشتركة



أدلة قابلة للتنفيذ



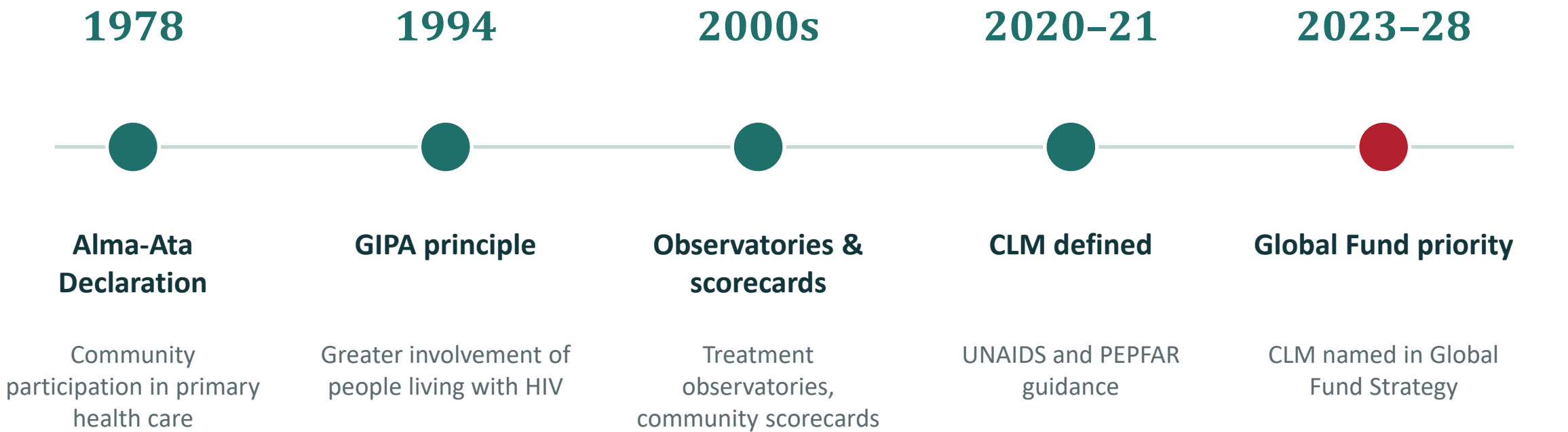
منتظم ومنهجي



بقيادة المجتمع

Not a new idea: a more structured one

ليست فكرة جديدة، بل صيغة أكثر تنظيمًا



ليست فكرة جديدة، بل صيغة أكثر تنظيمًا



What CLM is and what it is not

ما هو الرصد بقيادة المجتمع، وما ليس كذلك



CLM is

- Led by affected communities and service users
- Independent from the services being monitored
- Structured, continuous and evidence based
- Linked to dialogue with providers and policy makers



CLM is not

- A one-off or population survey
- Routine reporting by community health workers
- Community data collectors for government-led monitoring
- Facility record reviews or quality audits

ما هو الرصد بقيادة المجتمع، وما ليس كذلك

الرصد بقيادة المجتمع ليس



- مسحًا لمرة واحدة أو مسحًا سكانيًا
- تقارير روتينية من العاملين الصحيين المجتمعيين
- جامعي بيانات من المجتمع لرصد تقوده الحكومة
- مراجعة سجلات المنشآت أو تدقيق الجودة

الرصد بقيادة المجتمع هو



- بقيادة المجتمعات المتأثرة ومتلقي الخدمة
- مستقل عن الخدمات الخاضعة للرصد
- منظم ومستمر وقائم على الأدلة
- مرتبط بالحوار مع مقدمي الخدمة وصناع السياسات

Core principles

المبادئ الأساسية



Community ownership

Communities set priorities and lead design, collection and analysis



Independence

Data are owned by communities, separate from providers monitored



Routine and systematic

Regular cycles that track change over time



Collaboration

Solution-focused engagement with providers and authorities



Ethics and safety

Consent, confidentiality, Do No Harm, GIPA



Follow-up

Issues tracked until resolved and results documented

المبادئ الأساسية

الانتظام والمنهجية



دورات منتظمة تتابع التغير عبر الزمن

الاستقلالية



البيانات ملك للمجتمعات ومستقلة عن مقدمي الخدمة الخاضعين للرصد

ملكية المجتمع



المجتمعات تحدد الأولويات وتقود التصميم وجمع البيانات وتحليلها

المتابعة



متابعة القضايا حتى حلها وتوثيق النتائج

الأخلاقيات والسلامة



الموافقة المستنيرة، السرية، عدم الإضرار، مبدأ GIPA

التعاون



تفاعل يركز على الحلول مع مقدمي الخدمة والجهات المعنية

03

How it works

A continuous cycle from community priorities to action

آلية العمل

دورة مستمرة من أولويات المجتمع إلى الفعل

The CLM cycle

دورة الرصد بقيادة المجتمع



The cycle repeats: each round tests whether agreed actions changed people's experience of services.

دورة الرصد بقيادة المجتمع



1. تحديد الأولويات

2. جمع البيانات

3. التحليل

4. الحوار وكسب التأييد

5. المتابعة

المجتمعات تتفق على ما يتم
رصده

زيارات ومقابلات منتظمة
ومنظمة

المنظمات المجتمعية تجمع
البيانات وتفسرها

مناقشة النتائج مع مقدمي
الخدمة والجهات المعنية

متابعة الإجراءات؛ والدورة
التالية تتحقق من التغيير

تتكرر الدورة: كل جولة تختبر ما إذا كانت الإجراءات المتفق عليها قد غيّرت تجربة الناس مع الخدمات.

What CLM measures: the AAAQ framework

ما الذي يقيسه الرصد بقيادة المجتمع: إطار AAAQ

A

Availability

Staff present, services offered, stock-outs of ART, test kits and condoms

A

Accessibility

Distance, costs, fees, opening hours, physical safety

A

Acceptability

Respect, language, gender and cultural fit, reasons people avoid services

Q

Quality

Waiting times, result turnaround, privacy, confidentiality, provider competence

ما الذي يقيسه الرصد بقيادة المجتمع: إطار AAAQ

1

الإتاحة

توافر العاملين والخدمات، ونفاد مخزون العلاج
بمضادات الفيروسات القهقرية وأدوات الفحص
والواقيات

2

إمكانية الوصول

المسافة والتكاليف والرسوم ومواعيد العمل والسلامة
الجسدية

3

المقبولية

الاحترام واللغة والملاءمة الثقافية والجنسانية، وأسباب
تجنب الخدمات

4

الجودة

أوقات الانتظار وسرعة ظهور النتائج والخصوصية
والسرية وكفاءة مقدمي الخدمة

How data are collected

كيف تُجمع البيانات



Facility checklists

Observation of stock, hours, privacy, signage



Client exit interviews

Short structured surveys after service use



Provider interviews

Perspectives of staff and facility managers



Focus group discussions

Depth on barriers, stigma and unmet needs



Digital capture

Tablets or phones; secure, de-identified storage

كيف تُجمع البيانات

ملاحظة المخزون ومواعيد العمل والخصوصية واللافتات

قوائم مراجعة المنشآت



استبيانات قصيرة منظمة بعد تلقي الخدمة

مقابلات الخروج مع متلقي الخدمة



آراء العاملين ومديري المنشآت

مقابلات مقدمي الخدمة



تعمق في العوائق والوصم والاحتياجات غير الملباة

مجموعات النقاش المركزة



أجهزة لوحية أو هواتف؛ تخزين آمن بلا بيانات تعريفية

الجمع الرقمي



CLM complements the national systems and does not replace

الرصد بقيادة المجتمع يكمل الأنظمة الوطنية ولا يحل محلها

National HIS / GAM

- Coverage and outputs
- Facility-reported
- Periodic, aggregated

Triangulated
evidence

CLM

- Experience and quality
- Community-reported
- Local, frequent, actionable

الرصد بقيادة المجتمع يكمل الأنظمة الوطنية ولا يحل محلها

الرصد بقيادة المجتمع

- التجربة والجودة
- يُبلّغ عنها المجتمع
- محلية ومتكررة وقابلة للتنفيذ

أدلة
متكاملة

النظام الوطني / GAM

- التغطية والمخرجات
- تُبلّغ عنها المنشآت
- دورية ومجمعة

Who is involved

الأطراف المعنية



Communities & PLHIV / KP networks

Lead design, data collection, analysis and advocacy



Health facilities & providers

Grant access, discuss findings, act on agreed solutions



Ministry of Health

Facilitate access, use findings, respond at policy level



Technical & funding partners

Capacity building, tools, financing — without controlling data

الأطراف المعنية

المنشآت الصحية ومقدمو الخدمة



إتاحة الوصول، ومناقشة النتائج، وتنفيذ الحلول المتفق عليها

المجتمعات وشبكات المتعاشين والفئات الأكثر عرضة



قيادة التصميم وجمع البيانات والتحليل وكسب التأييد

الشركاء الفنيون والممولون



بناء القدرات والأدوات والتمويل، دون التحكم في البيانات

وزارة الصحة



تيسير الوصول، واستخدام النتائج، والاستجابة على مستوى السياسات

04

From insight to action

How CLM strengthens accountability and improves services

من الرؤية إلى الفعل

كيف يعزز الرصد بقيادة المجتمع المساءلة ويحسن الخدمات

The accountability loop: resolving issues at the right level

حلقة المساءلة: حل المشكلات على المستوى المناسب

National

Policy, procurement, financing, guidelines, rights protections

District / governorate

Staffing, supply distribution, referral links, supervision

Facility

Quick fixes agreed with facility managers: hours, privacy, queueing, staff conduct

حلقة المساءلة: حل المشكلات على المستوى المناسب

المستوى الوطني

السياسات والمشتريات والتمويل والأدلة الإرشادية وحماية الحقوق

الإدارة الصحية / المحافظة

توزيع العاملين والإمدادات، ومسارات الإحالة، والإشراف

المنشأة

حلول سريعة يُتفق عليها مع مديري المنشآت: مواعيد العمل، الخصوصية، تنظيم الانتظار، سلوك العاملين

What makes feedback lead to change

ما الذي يجعل التغذية الراجعة تؤدي إلى التغيير



Solution-focused and non punitive presentation



Joint action plans with named owners and timelines



Follow-up visits verify whether actions happened



Unresolved issues escalated through advocacy



Results and good practices documented and shared

*Accountability = issue
identified + response
agreed + change verified*

ما الذي يجعل التغذية الراجعة تؤدي إلى التغيير



عرض يركز على الحلول ولا يقوم على العقاب



خطط عمل مشتركة بمسؤوليات محددة وأطر زمنية



زيارات متابعة للتحقق من تنفيذ الإجراءات



تصعيد القضايا غير المحلولة عبر كسب التأييد



توثيق النتائج والممارسات الجيدة ومشاركتها

المساءلة = مشكلة محددة +
استجابة متفق عليها + تغيير تم
التحقق منه

CLM at scale: what the evidence shows

الرصد بقيادة المجتمع على نطاق واسع: ماذا تُظهر الأدلة

60+

countries have
implemented or
proposed CLM

400+

facilities and 30,000+
recipients of care
monitored by
Ritshidze, South Africa

1,998

facilities across 172
LGAs monitored for
malaria, Nigeria

775

human rights
violations responded
to with legal and
psychosocial support,
Ukraine

الرصد بقيادة المجتمع على نطاق واسع: ماذا تُظهر الأدلة

775

انتهاكًا لحقوق الإنسان تمت
الاستجابة لها بدعم قانوني
ونفسي اجتماعي، أوكرانيا

1,998

منشأة في 172 منطقة محلية
رُصدت لخدمات الملاريا،
نيجيريا

+400

منشأة وأكثر من 30,000
متلقٍ للرعاية رصدهم مبادرة
Ritshidze، جنوب أفريقيا

+60

دولة نفذت الرصد بقيادة
المجتمع أو اقترحته

Recurring types of improvement

أنماط متكررة من التحسينات



Fewer stock-outs



Shorter waits, better hours



Privacy and confidentiality



Staff attendance and attitudes



Targeted staff training



Community trust in services

أنماط متكررة من التحسينات



الخصوصية والسرية



انتظار أقصر ومواعيد عمل أنسب



نفاد أقل للمخزون



ثقة المجتمع في الخدمات



تدريب قائم على الاحتياجات



انتظام العاملين وسلوكهم

05

CLM in Egypt

The pilot model and the path to a national mechanism

الرصد بقيادة المجتمع

النموذج التجريبي والطريق نحو آلية وطنية

Structure and roles in the pilot

الهيكل والأدوار في النموذج التجريبي

PLHIV networks

Field implementation, community engagement, data collection, feedback loops

Ministry of Health and Population

Facilitate access, approve data collection, receive reports, join feedback loops

Civil society partners

Support outreach, advocacy and capacity development

Monitoring team

Supervise field activities and quality assurance

الهيكل والأدوار في النموذج التجريبي

شبكات المتعاشين

التنفيذ الميداني، والتواصل المجتمعي، وجمع البيانات، وحلقات التغذية الراجعة

الدعم الدولي

الإشراف الفني، والتنسيق، وبناء القدرات، والدعم المالي؛ وحدة التنسيق الوطنية

وزارة الصحة والسكان

تيسير الوصول، والموافقة على جمع البيانات، واستلام التقارير، والمشاركة في التغذية الراجعة

شركاء المجتمع المدني

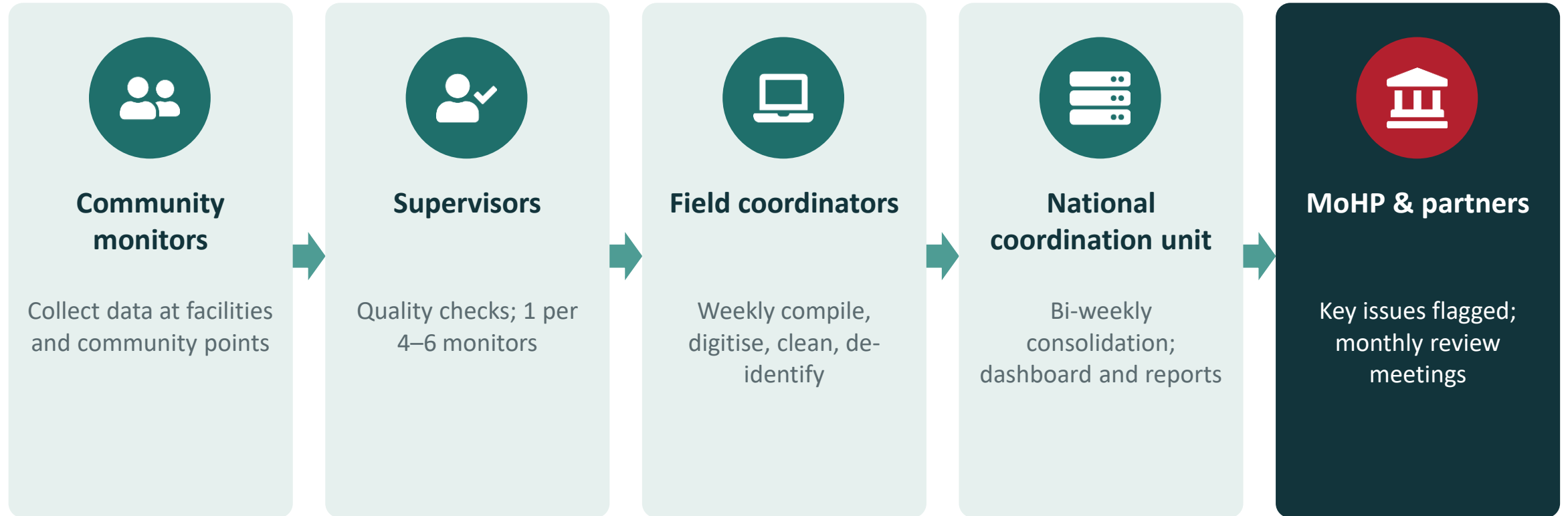
دعم التواصل وكسب التأييد وتنمية القدرات

فريق المتابعة

الإشراف على الأنشطة الميدانية وضمان الجودة

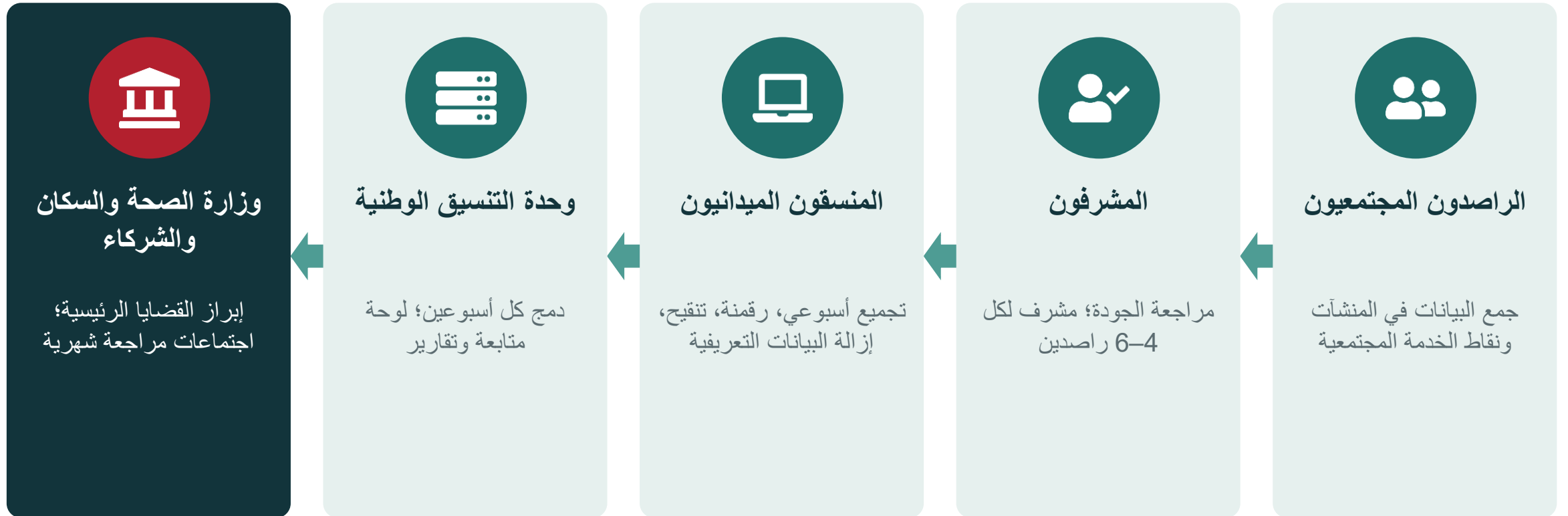
Data flow and quality assurance

تدفق البيانات وضمان الجودة



Weekly → bi-weekly → monthly

تدفق البيانات وضمان الجودة



أسبوعي ← كل أسبوعين ← شهري

Feedback and response rhythm

إيقاع التغذية الراجعة والاستجابة



Facility level

Present findings to facility staff;
agree quick actions



District level

Feedback sessions with MoHP
and service providers



National level

Advocacy meetings; summary
reports and briefs

Reporting: monthly facility reports (issues, actions taken, good practices) · quarterly summaries · success stories

إيقاع التغذية الراجعة والاستجابة



ربع سنوي

المستوى الوطني

اجتماعات كسب التأييد؛ تقارير وموجزات



شهريًا

مستوى الإدارة الصحية

جلسات تغذية راجعة مع الوزارة ومقدمي الخدمة



كل أسبوعين

مستوى المنشأة

عرض النتائج على العاملين والاتفاق على إجراءات سريعة

التقارير: تقارير شهرية عن المنشآت (القضايا، الإجراءات المتخذة، الممارسات الجيدة) - ملخصات ربع سنوية - قصص نجاح

What the pilot tracks: five indicator domains

ما يتابعه النموذج التجريبي: خمسة مجالات للمؤشرات



Availability & accessibility

Wait time, opening hours, commodity availability



Quality of services

Respectful treatment, full counselling, same-day results



Client satisfaction & engagement

Satisfaction, complaints resolved, feedback mechanisms



Linkage & continuity

Linkage within 7 days, 3-month retention, missed visits



Human rights & equity

Stigma cases, KP access, private spaces, support services

ما يتابعه النموذج التجريبي: خمسة مجالات للمؤشرات



الإتاحة وإمكانية الوصول

وقت الانتظار، مواعيد العمل، توافر المستلزمات



جودة الخدمات

معاملة لائقة، مشورة كاملة، نتائج في اليوم نفسه



رضا متلقي الخدمة ومشاركته

الرضا، الشكاوى المحلولة، آليات التغذية الراجعة



الربط بالرعاية واستمراريتها

الربط خلال 7 أيام، الاستمرار 3 أشهر، المواعيد الفائتة



حقوق الإنسان والإنصاف

حالات الوصم، وصول الفئات الأكثر عرضة، أماكن خاصة، خدمات الدعم

Ethics and safeguards

الأخلاقيات والضمانات



Informed consent

Voluntary, safe participation



Confidentiality

No identification of users or providers in reports



Data security

De-identified, securely stored data



Do No Harm & GIPA

At all stages of the cycle



Monitor wellbeing

Safety risks and burnout monitored



Incident reporting

Serious violations reported immediately

الأخلاقيات والضمانات

أمن البيانات



بيانات بلا معرفات ومخزنة بأمان

السرية



عدم ذكر هوية متلقي الخدمة أو تقديمها في التقارير

الموافقة المستنيرة



مشاركة طوعية وآمنة

الإبلاغ عن الحوادث



الإبلاغ الفوري عن الانتهاكات الجسيمة

رفاه الراصدين



متابعة مخاطر السلامة والإنهاك

عدم الإضرار ومبدأ GIPA



في جميع مراحل الدورة

From pilot to institutionalised CLM

من النموذج التجريبي إلى المؤسسة

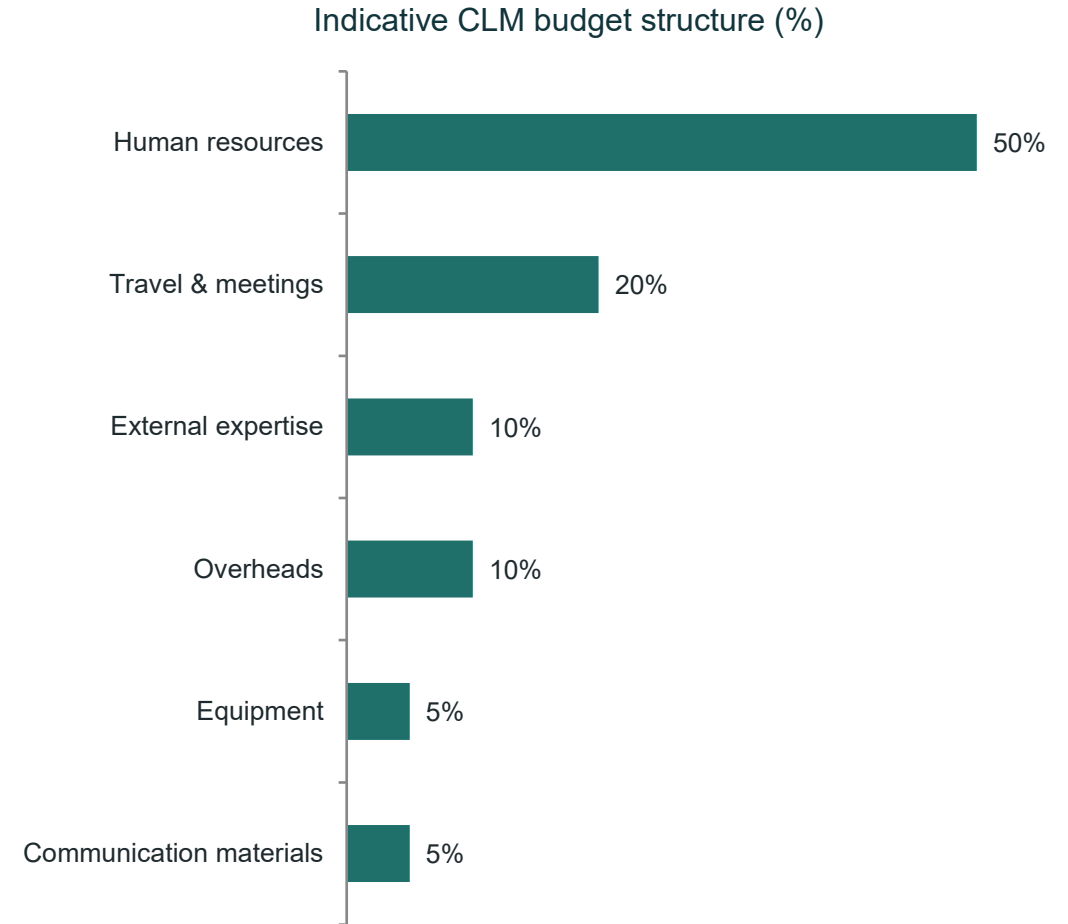


Egypt's pilot sits at the the planning stage. The next steps are continuous data systems, wider coverage, and a routine link to national decision-making.

Sustaining CLM: financing and positioning

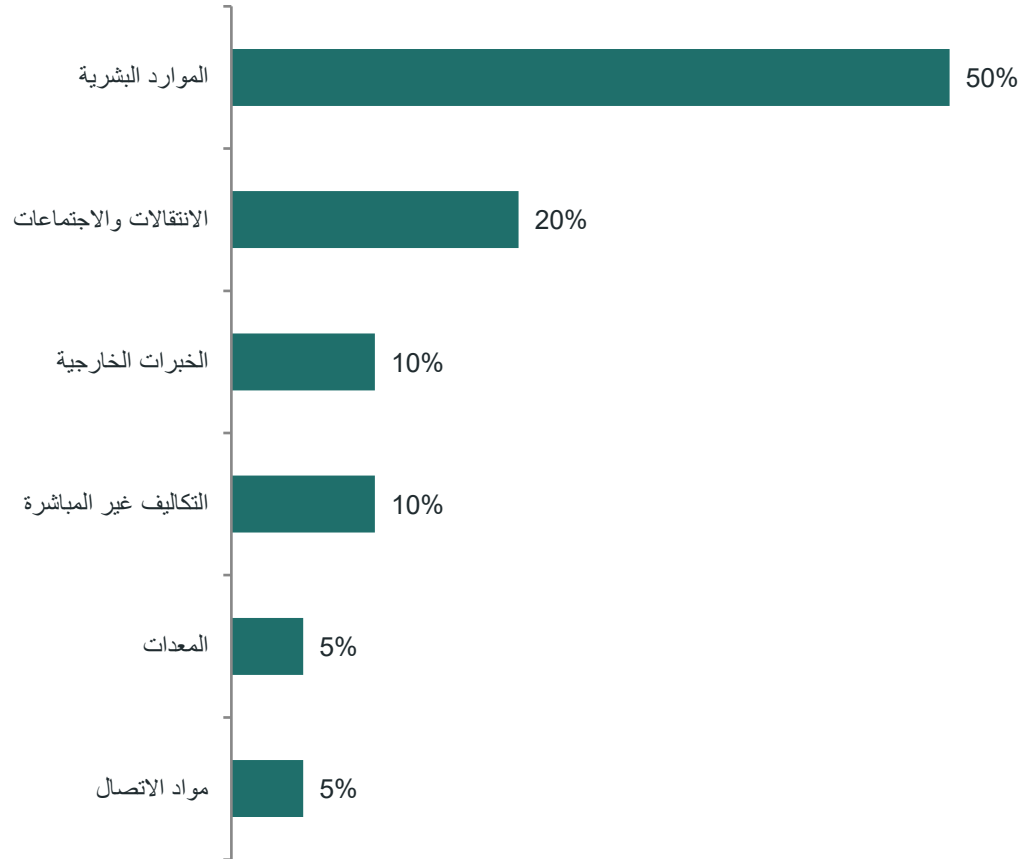
استدامة الرصد: التمويل والتموضع

- Global Fund: CLM under RSSH – community systems strengthening
- Named a priority in the Global Fund Strategy 2023–2028
- Must appear in country dialogue and the civil society priorities annex
- Long term: social contracting and domestic resources



استدامة الرصد: التمويل والتموضع

هيكل إرشادي لميزانية الرصد – نسبة مئوية



- الصندوق العالمي: ضمن مكون تعزيز النظم المجتمعية
- أولوية في استراتيجية الصندوق العالمي للفترة 2023-2028
- يجب إدراجه في الحوار القطري وملحق أولويات المجتمع المدني
- على المدى الطويل: التعاقد الاجتماعي والموارد المحلية

Common pitfalls to avoid

أخطاء شائعة يجب تجنبها



Communities not consulted

Priorities set without the people who use services



Not genuinely CLM

Lack of community leadership or independence of data



Weak rationale

Value and link to programme gaps not explained



Under-budgeted

Insufficient funding for community data collection and management



No follow-up

Findings shared but actions not tracked to resolution

أخطاء شائعة يجب تجنبها

تحديد الأولويات دون مشاركة متلقي الخدمة

عدم التشاور مع المجتمعات



غياب القيادة المجتمعية أو استقلالية البيانات

ليس رصدًا مجتمعيًا حقيقيًا



عدم توضيح القيمة والارتباط بفجوات البرنامج

مبررات ضعيفة



تمويل غير كافٍ لجمع البيانات المجتمعية وإدارتها

ميزانية غير كافية



مشاركة النتائج دون متابعة الإجراءات حتى الحل

غياب المتابعة



Key messages

الرسائل الرئيسية

- 1 CLM captures what routine systems miss: the experience of people using services.
- 2 It is led by communities, independent, routine and solution focused.
- 3 Its value lies in follow up: issues identified, actions agreed, change verified.
- 4 Global experience shows measurable improvements in supply, access and quality.
- 5 Egypt's base; sustained financing and institutional links are the next step.

الرسائل الرئيسية

- 1 يرصد ما تغفله الأنظمة الروتينية: تجربة الناس مع الخدمات.
- 2 تقوده المجتمعات، وهو مستقل ومنتظم ويركز على الحلول.
- 3 قيمته في المتابعة: مشكلات محددة، وإجراءات متفق عليها، وتغيير تم التحقق منه.
- 4 تُظهر التجارب الدولية تحسينات ملموسة في الإمدادات والوصول والجودة.
- 5 الوضع الحالي المحلي : الحاجة إلي التمويل المستدام والربط المؤسسي.

Key references

المراجع الرئيسية

- IAS – the International AIDS Society. A guide to support inclusion of CLM in funding requests to the Global Fund. 2022.
- UNAIDS. Establishing community-led monitoring of HIV services: principles and process. 2021.
- The Global Fund. Community Systems Strengthening Technical Brief; Modular Framework. 2022.
- Baptiste S, et al. Community-led monitoring: when community data drives implementation strategies. Curr HIV/AIDS Rep. 2020;17:415–421.
- ITPC. How to implement community-led monitoring: a community toolkit. 2021; From insights to evidence. 2022.
- CLAW Consortium. Best practices for community-led monitoring. 2022.
- PEPFAR / U.S. Department of State. Community-led monitoring guidance.
- CLM pilot for HIV services in Egypt: concept note, SOPs, implementation process and key indicators.