



مركز الإرشاد العربي للتربية
The Arab Counseling Center for Education

حقوق وواجبات المنتفعين/ات من خدمات الإرشاد

مركز الإرشاد العربي للتربية، هو مؤسسة أهلية غير حكومية، تلتزم بالسياسات والقوانين والأخلاقيات المحلية والعالمية المتعلقة بمواثيق حقوق الإنسان والممارسات المهنية والإدارية والمالية الصائبة والشفافة ومتطلبات الحكم الصالح.



مركز الإرشاد العربي للتربية

البلدة القديمة، القدس، تليفاكس: 972-2-6277360
Email: Acce.hr.jer@gmail.com

- في صندوق الشكاوي المتوفر عند مكتب الإستقبال في مقرات المركز، أو من خلال كتابة بريد إلكتروني (إيميل) للأشخاص التالية أسماؤهم، المدير/ة العام/ة أو مدير/ة البرامج.
- يحق للمنتفع/ة طلب تقارير لتقديمها إلى جهات معينة، تراجع المرشدة/ة الطلب ويتم الإستجابة له حسب طبيعة الطلب وتوفر الوقت والإمكانية. ورسوم التقارير تكون منفصلة عن رسوم العلاج وأعلى منها، ويتم إطلاع المنتفع/ة عليها حن الطلب.
- يحق للمركز طلب بدل ترجمة في حال كانت التقارير المطلوبة بلغات أخرى غير العربية.
- إن دفع رسوم للعلاج أو بعض الخدمات التربوية مقابل الخدمة هو لتكملة تغطية بعض التكاليف التي لا تغطي من المانحن، ولأسباب علاجية من أهمها شعور المنتفع/ة بأهمية العلاج له/ها. ومع أن المركز هو مؤسسة غير ربحية تتلقى مساعدات من المانحن إلا أن بعض الخدمات لا تكون مغطاة بالكامل، ولذا يستوجب علينا كمؤسسة إكمال تغطية النفقات بوسائل أخرى. يستخدم المركز نظام «تحديد الرسوم حسب الإمكانية»، وعليه يتم فحص الوضع الإقتصادي والإمكانات قبل تحديد رسوم الجلسة.

- يكفل المركز تقديم خدمات صحة نفسية، إجتماعية- تربوية نوعية بما في ذلك الإرشاد والعلاج النفسي والتربوي الفردي والجمعي والعائلي والزوجي.
- يلتزم طاقم المركز من مرشدين/ات نفسين/ات واجتماعيين/ات، ومعالجن/ات، ومتدربين/ات، وهيئة إدارية في مركز الإرشاد العربي للتربية باحترام الحقوق الإنسانية وكرامة كل فرد منتفع/ة كما وردت بالمواثيق والأعراف الدولية، وكما تنص عليه مدونة السلوك الخاصة بمهنة الأخصائيين/ات والمرشدين/ات النفسيين حسب جمعية علم النفس الأمريكية (APA) وجمعية الإرشاد الأمريكية (ACA)، وحسب مدونة السلوك الخاصة بالدائرة العلاجية في المركز.
- في المقابل يتوقع من المنتفعين/ات احترام المعالج/ة والشعور بالمسؤولية والتعامل الإنساني مع الطاقم العلاجي والإداري في كل موقع.
- يقدم المركز خدماته للمنتفعين/ات من جيل ست سنوات فما فوق داخل مرافق المركز المختلفة، وخدمة استشارة وتوجيه أهل للأطفال الأقل سناً.
- يضمن المركز ومن خلال نظام سياسات وإجراءات شمولي وجود نظام شكاوي يخدم المنتفعين/ات من خدماته ويمكنهم من تقديم الشكاوى على أي موظف/ة في المركز قام/ت حسب اعتقادهم بانتهاك أيأ من حقوقهم أو قام/ت بأية ممارسة غير مهنية بحقهم، أو قام/ت حسب رأيهم بمخالفة الممارسات المهنية الجيدة. ومن حق المنتفعين/ات أن يعرفوا بعد تقديم شكواهم، ماذا نتج عن هذه الشكاوى.
- يضمن المركز وجود وسائل متنوعة لتقديم الشكاوي، مثل: صندوق في قاعة الإستقبال، توفير أسماء مسئولين/ات في المركز عن استقبال شكاوي الجمهور وعناوينهم البريدية، توفير حيز في الفيسبوك والصفحة الإلكترونية للشكاوي.
- ويمكن للمنتفعين/ات من خدمات المركز طلب نموذج الشكاوي من موظف/ة الإستقبال وتعبئته ووضعه

يحق لك

- أن تتلقى/ي خدمة مناسبة لإحتياجك بكل إنسانية ومهنية تحفظ كرامتك واحترامك.
- أن لا تلام/ي على مشكلتك أو اضطرابك النفسي.
- أن يقدم لك العلاج المناسب في فترة زمنية مناسبة وبيئة علاجية مهنية.
- أن تشارك في وضع الخطة العلاجية واتخاذ القرار المتعلق بك مع المعالج/ة المسؤول/ة، ويكون لك الحق بالقبول أو برفض الخطة.
- أن تكون/ي على علم ومعرفة بالتوجهات المهنية في العلاج واختيار الأنسب منها اذا كنت على المام بهذه التوجهات وتناسب حالتك.
- أن تستشير/ي وتشارك المعلومات مع أسرتك، أصدقائك، ومن ترغب/ي من مصادر إجتماعية أخرى.
- أن تحفظ/ي أوراقك، ملفك، والمعلومات الخاصة بك في مكان آمن وأن تكون سرية ولا يتم مشاركتها مع أحد إلا بموافقة خطية منك إلا في حالات خاصة وهي:
- ممارسة العنف أو الإستغلال في حال شخص عديم الحول مثل طفل أو كبير بالسن.
- محاولة إيذاء نفسك أو الآخرين. بأمر من المحكمة.
- خلال الفترة العلاجية التي تم الإتفاق عليها وحددت، يحق لك الإنسحاب أو توقيف العلاج إذا ارتأيت ذلك.
- أن تعالج/ي بطريقة مهنية خالية من أي تمييز عنصري، تعنيف، أو اضطهاد مبني على الوضع الإجتماعي، أو الإقتصادي، أو الديني، أو الجندي.
- أن تتلق/ي الخدمة في مكان مناسب وخاص.
- أن يكون لك حرية التقدم بشكوى لإدارة المؤسسة بشأن الخدمات أو المعاملة المهنية.
- أن تطلب/ي تغيير مرشدك أو مرشدتك في حال قمت بتقديم أسباب مقنعة وتنصب في مصلحة تحقيق الأهداف العلاجية، أو في حال توفر بديل في المركز.
- أن تراجع/ي مع معالجك أو معالجتك خطة علاجك

كل فترة وأن تستوضح/ي منه/منها كيفية الوصول إلى تحقيق أهداف العلاج كل فترة.

- أن تطلع/ي على ملفك بعد انتهاء الفترة العلاجية.
- أن تطلب/ي تفضيل معالج/ة ذكر أو أنثى؛ سيتم التجاوب معك إذا ماتوفر ذلك.
- أن تعرف/ي كآب وأم أو بالغ/ة خطة التدخل ومنهجية العمل معكم بشكل عام وبدون تفاصيل فحوى اللقاءات.
- أن تعرف/ي اسم، وتخصص، ووظيفة، ومؤهلات الطاقم العلمية الذي يعمل معك.
- في حال الحاجة للإعتذار عن جلستك عليك أن تبلغ/ي المرشد/ة قبل 24 ساعة من موعد الجلسة المتفق عليه وبهذا لا يتم تسديد تكلفة الجلسة وأن تحصل/ي على سند قبض (وصل مالي) عند دفع مستحقات الخدمة.

الإجراءات داخل المقرات

- يقوم موظف/ة الإستقبال بإعطاء ورقة حقوق وواجبات للمنتفع/ة مع نموذج طلب الخدمة.
- تتوفر ورقة حقوق وواجبات المنتفعين والمنتفعات في قسم الإستقبال.
- في حال كون المنتفع/ة قاصر/ة أو غير مؤهل/ة لتحمل مسؤولياته/ا ومعرفة حقوقه/ا، تعطى الوثيقة للشخص المسؤول/ة عنه/ا (للوالدين، ولي أمر القاصر/ة والمسؤول/ة عنه/ا).

ولويات تقديم الخدمة العلاجية

- يتم الإتصال بطالبي الخدمة العلاجية بناء على تاريخ تقديم الطلب (تعطى الأولوية لمن طلب العلاج أولاً).
- يمكن الإنتظار مدة تمتد حتى أسبوعين لتحديد جلسة أولية (جمع المعلومات).
- يجب على المرشد/ة الإتصال بك خلال أسبوع من تاريخ الطلب لتوضيح إجراءات الإنتظار.
- يمكن أن تخضع بعض طلبات الإنتظار لفترة أطول من أسبوعين، بسبب عدم وجود إمكانية لتقديم الخدمة ولكن يجب حصولك على توضيح حول ذلك.

إرشادات

- نأمل منك أن تسأل/ي أي أسئلة تخطر ببالك بشأن ما تمر/ي به، العلاج، صحتك، وسلامتك.
- نأمل أن تسأل/ي عن اسم المرشد/ة أو المعالج/ة المسؤول/ة عنك واختصاصه/ها وخبرته/ها العملية.
- نأمل أن تلتزم/ي بساعات عمل المركز وقوانينه الداخلية.

الواجبات

- أن تقدم/ي معلومات صحيحة وكاملة عن تاريخ المرض أو المشكلة والوضع الحالي.
- أن تعلم/ي معالجك/معالجتك بأي تطورات أو تغيرات بحالتك ووضعك النفسي خلال فترة العلاج.
- السؤال عن معلومات ترغب/ي بها بما يتعلق بالعلاج والدواء في أي وقت.
- أن تكون/ي فعال/ة في تطبيق الخطة العلاجية التي شاركت ببنائها ووافقت عليها.
- الإلتزام بالمستحقات المالية للجلسات الإرشادية.
- أن تبلغ/ي المرشد/ة بإلغاء الموعد قبل 24 ساعة، أو في أقرب فرصة في الحالات الطارئة.
- أما اذا تغيبت بدون عذر أو إعلام فيمكن للمرشد/ة طلب دفع مقابل الخدمة في يوم الغياب.
- أن تكون/ي مسؤول/ة عن اصطحاب القاصرين/ات و/ أو غير المؤهلن/ات لجلسة في مقر المركز واستلامهم بعد إنهاء الخدمة.
- على كل أهل أو مسؤول/ة عن قاصر/ة أو منتفع/ة غير مؤهل/ة لتحمل مسؤولية نفسه/نفسها، المشاركة الفعالة بالعملية العلاجية والقيام بالدور المطلوب منه/منها.
- أن تحافظ/ي على ممتلكات المركز المختلفة.