



الرفاه النفسي

دليل الرفاه النفسي والاجتماعي
لمشروع مدينتي تهتم

نحو مدن صديقة للأطفال والأسرة

الفهرس

دليل مراكز الرفاه النفسي - الإصدار الأول 2026

03	الباب الأول: الإطار العام
11	الباب الثاني: التشريعات والمرجعيات
14	الباب الثالث: متطلبات البيئة والتصميم الهندسي لمركز الرفاه النفسي
50	الباب الرابع: الحوكمة والإدارة
55	الباب الخامس: خدمات الرفاه النفسي
57	الباب السادس: المتابعة والتقييم
62	الملحق التشغيلي لمراكز الرفاه النفسي
63	الباب الأول: الإطار التشغيلي العام
67	الباب الثاني: الإجراءات التشغيلية لمراكز الرفاه النفسي
83	الباب الثالث: الإجراءات التشغيلية لتقديم خدمات الرفاه النفسي
104	الباب الرابع: الحوكمة وضمان الجودة وأخلاقيات الممارسة المهنية
108	الباب الخامس: المراجع
110	الباب السادس: النماذج التشغيلية لمركز الرفاه النفسي
130	معرض الصور

حقوق الطبع محفوظة

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى
دائرة المكتبة الوطنية
(2026/9/5585)

— 2026 —

01

الباب الأول: الإطار العام



الإطار العام

يأتي تدخل الرفاه النفسي كأحد التدخلات الرئيسية ضمن مشروع " مدينتي تهتم " ، لما يعثله من ركيزة أساسية في دعم الصحة النفسية للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، ودوره في تعزيز عوامل الحماية، وبناء القدرة على التكيف، وتوفير بيئات داعمة تساهم في النمو الشامل للأطفال وجودة الحياة في المجتمع المحلي.

وينطلق هذا الدليل من رؤية المشروع الهادفة إلى دعم البلديات والجهات الشريكة في تطوير مدن ومجتمعات محلية أكثر استجابةً لاحتياجات الأطفال والأسر، من خلال دمج مبادئ تنمية الطفولة المبكرة والرفاه النفسي في التخطيط الحضري والخدمات المحلية، وتنفيذ تدخلات قائمة على الأدلة ومستدامة، بما يعزز جودة الخدمات المقدمة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، ويساهم في تحسين جودة الحياة في البيئة الحضرية .

كما ينسجم الدليل مع الأولويات الوطنية ورؤية التحديث الاقتصادي، ولا سيما في مجالات الصحة النفسية، وتنمية الطفولة المبكرة، وجودة الحياة، والاستدامة، وتعزيز الخدمات المحلية، بما يساهم في بناء مجتمعات أكثر شمولاً وعدالة، ويعزز قدرة البلديات على توفير بيئات داعمة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .

ويُعد الرفاه النفسي أحد الركائز الأساسية للنمو الشامل للأطفال، إذ يساهم في تعزيز صحتهم النفسية، وتنمية قدراتهم على التعلم، وبناء العلاقات الإيجابية، والتكيف الإيجابي مع البيئة المحيطة. كما يشكل دعم مقدمي الرعاية وتمكينهم من توفير بيئة آمنة وداعمة، عاملاً أساسياً في تعزيز نمو الأطفال ورفاههم .

ويهدف هذا الدليل إلى تزويد البلديات والجهات المنفذة والشريكة بإطار مرجعي واضح يحدد المعايير الفنية والتشغيلية والتنظيمية الواجب مراعاتها عند إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي أو تطويرها، بما يضمن تقديم خدمات نفسية ذات جودة، وفق المعايير المهنية وأفضل الممارسات المعتمدة، ويساهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الوصول إليها، وتحقيق استدامتها .

كما يعتمد هذا الدليل نهجاً وقائياً وتنموياً يركز على تعزيز الرفاه النفسي، ودعم الخدمات المجتمعية المستدامة، وبناء عوامل الحماية لدى الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، بما ينسجم مع أهداف مشروع " مدينتي تهتم " في بناء مجتمعات محلية أكثر دعماً وشمولاً .

مرجعية الدليل

يرتكز هذا الدليل على التشريعات والأنظمة، والتعليمات الوطنية والأدلة الفنية، والمرجعيات المهنية، وأفضل الممارسات المعتمدة في مجالات الرفاه النفسي، كما يستند إلى الخبرات التطبيقية في تصميم وتشغيل الخدمات الموجهة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية. ويهدف إلى دعم إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي وفق معايير مهنية تساهم في تقديم خدمات الوقاية، والتوعية المجتمعية، والتدخل المبكر، والإرشاد النفسي، مع مراعاة خصوصية المستفيدين، وسرية معلوماتهم، واحترام حقوقهم .

ولا يحل هذا الدليل محل التشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة، وإنما يُعد مرجعاً فنياً وإرشادياً داعماً للبلديات والجهات المنفذة ضمن مشروع " مدينتي تهتم " ، ويوضح المتطلبات والمعايير الفنية والتشغيلية الواجب مراعاتها عند إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي، بما يساهم في توحيد الممارسات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز الأثر الإيجابي للتدخلات الموجهة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .

1.2 | الأهداف

يسهم هذا الدليل في تحقيق مجموعة من الأهداف الفنية والتنظيمية والتنموية والمؤسسية والمجتمعية التي تدعم البلديات والجهات الشريكة في تخطيط وإنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع " مدينتي تهتم " ، من خلال تحديد المعايير والمتطلبات والإجراءات اللازمة لتقديم خدمات نفسية ذات جودة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، بما يسهم في تعزيز الوقاية، والتدخل المبكر، والدعم النفسي، وتحسين جودة الحياة للمستفيدين .

أولاً | الأهداف الفنية

- تحديد المعايير والمتطلبات الفنية والإدارية والتشغيلية الواجب توافرها في مراكز الرفاه النفسي .
- تحديد المعايير الفنية لتصميم وتنفيذ الخدمات والبرامج والأنشطة النفسية الموجهة للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .
- دعم البلديات والجهات الشريكة في تصميم وإنشاء وتشغيل مراكز تقدم خدمات نفسية ذات جودة .
- توحيد الإجراءات والممارسات المهنية في تقديم خدمات الرفاه النفسي بما يتوافق مع التشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة .

ثانيًا | الأهداف التشغيلية

- تعزيز جودة خدمات الرفاه النفسي المقدمة للمستفيدين .
- تطبيق مبادئ الوقاية، والتدخل المبكر، والدعم النفسي في جميع الخدمات والبرامج .
- ضمان تقديم الخدمات وفق معايير مهنية تراعي السرية والخصوصية وحقوق المستفيدين .
- تحقيق التحسين المستمر ورفع كفاءة الخدمات وفعاليتها .

ثالثًا | الأهداف التنموية

- تعزيز الرفاه النفسي والصحة النفسية للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .
- دعم النمو الاجتماعي والانفعالي للأطفال وتنمية المهارات الحياتية والمرونة النفسية لديهم .
- تعزيز العلاقات الإيجابية بين الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .
- الإسهام في تحسين جودة الحياة للمستفيدين .

رابعًا | الأهداف المؤسسية

- بناء قدرات البلديات والجهات الشريكة على إنشاء وتشغيل وإدارة مراكز الرفاه النفسي .
- تعزيز التكامل والتنسيق بين البلديات والجهات الحكومية والشركاء في تنفيذ خدمات الرفاه النفسي .
- توحيد المرجعيات الفنية والإدارية والإجراءات التشغيلية المنظمة لعمل المراكز .
- دعم استدامة الخدمات وتطويرها بما يضمن استمرارية تقديمها .

خامسًا | الأهداف المجتمعية

- تعزيز الوعي بأهمية الرفاه النفسي والصحة النفسية لدى الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .
- تشجيع مشاركة الأسرة والمجتمع المحلي في البرامج والأنشطة الداعمة للأطفال .
- تعزيز ثقافة الوقاية والكشف والتدخل المبكر للمشكلات النفسية .
- الإسهام في بناء مجتمعات محلية أكثر دعماً وشمولاً واحتواءً للأطفال والأسر .

1.3 | نطاق التطبيق

يُطبق هذا الدليل على مراكز الرفاه النفسي التي يتم إنشاؤها أو تطويرها ضمن مشروع " مدينتي تهتم " ، ويُعد مرجعًا فنيًا وإرشاديًا للبلديات والجهات الشريكة في تخطيط وإنشاء وتجهيز وتشغيل هذه المراكز، بما يضمن تقديم خدمات نفسية متكاملة وفق المعايير المهنية المعتمدة .

كما يمكن الاسترشاد بهذا الدليل من الجهات الحكومية، ومؤسسات القطاع الخاص، والمؤسسات غير الربحية والجهات الأخرى الراغبة في إنشاء أو تطوير مراكز خدمات الرفاه النفسي للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية .

ويتناول الدليل المتطلبات المتعلقة بالبنية التحتية والتجهيزات، والحوكمة والإدارة، والموارد البشرية، ومعايير تقديم الخدمات النفسية، وبرامج الوقاية والتوعية، وإدارة الجودة، والمتابعة والتقييم، وإدارة المخاطر، بما يساهم في تقديم خدمات آمنة، وعالية الجودة، ومستدامة .

1.4 | الفئات المستهدفة

يستهدف هذا الدليل الفئات الآتية :

البلديات والجهات المنفذة المشاركة في مشروع " مدينتي تهتم ". الجهات الحكومية ذات العلاقة.

الجهات المانحة وشركاء التنمية.

مؤسسات القطاع الخاص الراغبة في إنشاء أو تطوير أو تشغيل مراكز للرفاه النفسي.

المؤسسات غير الربحية ومؤسسات المجتمع المدني.

مديرو ومسؤولو مراكز الرفاه النفسي.

العاملون في خدمات الدعم النفسي.

الأخصائيون النفسيون.

المرشدون النفسيون.

العاملون في إدارة وتشغيل المراكز.

الجهات الاستشارية والفنية المشاركة في تصميم وإنشاء وتجهيز وتشغيل المراكز .

1. المبادئ الحاكمة

يرتكز إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع " مدينتي تهتم " على مجموعة من المبادئ الحاكمة التي توجه تصميم الخدمات وتنفيذها وتطويرها، وتضمن تقديمها وفق أسس مهنية وإنسانية تسهم في تحقيق أفضل النتائج للمستخدمين، وتشمل ما يأتي :

أولاً | تعزيز الرفاه النفسي

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتقديم خدمات تسهم في تعزيز الصحة النفسية للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، من خلال التركيز على الوقاية، وتنمية عوامل الحماية، وبناء بيئات داعمة للنمو السليم .

ثانياً | احترام كرامة المستخدم

تُقدّم جميع الخدمات بما يحفظ كرامة المستخدم وحقوقه، ويعزز احترام خصوصيته، ويراعي احتياجاته وظروفه الفردية، دون أي شكل من أشكال الوصم أو التمييز .

ثالثاً | السرية وحماية الخصوصية

تلتزم المراكز بالحفاظ على سرية معلومات المستخدمين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق التشريعات النافذة والضوابط المهنية، مع تطبيق إجراءات آمنة لإدارة وحفظ السجلات والبيانات .

رابعاً | الوقاية والتدخل المبكر

تركز الخدمات على تعزيز الوقاية من المشكلات النفسية، والكشف المبكر عنها، والتدخل في الوقت المناسب، بما يسهم في الحد من آثارها وتحسين فرص التعافي والنمو الإيجابي .

خامساً | جودة الخدمات والتحسين المستمر

تلتزم المراكز بتطبيق معايير الجودة في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة، والاستفادة من نتائج التقييم والتغذية الراجعة لتطوير الخدمات وتحسين كفاءتها بصورة مستمرة .

سادساً | العدالة والمساواة

تضمن المراكز إتاحة خدماتها لجميع الفئات المستهدفة بعدالة وشفافية، دون أي شكل من أشكال التمييز بسبب الجنس، أو العمر، أو الإعاقة، أو الوضع الاجتماعي، أو أي سبب آخر، وبما يكفل تكافؤ فرص الاستفادة من الخدمات .

سابعًا | الشمولية وإمكانية الوصول

تراعي الخدمات احتياجات جميع الأطفال ومقدمي الرعاية، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة والفئات الأكثر احتياجًا، مع العمل على إزالة العوائق التي قد تحد من الوصول إلى الخدمات أو الاستفادة منها .

ثامنًا | التمكين وبناء القدرات

تسهم مراكز الرفاه النفسي في بناء قدرات وتمكين الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية والعاملين والمجتمع المحلي، بما يعزز قدرتهم على التعامل مع التحديات النفسية والاجتماعية وتحقيق الرفاه بصورة مستدامة .

تاسعًا | الشراكة والتكامل

تعتمد المراكز على التعاون والتنسيق مع البلديات والجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والشركاء المعنيين، بما يسهم في تكامل الخدمات، وتبادل الخبرات، وتعظيم الأثر التنموي للتدخلات .

عاشرًا | الاستناد إلى الأدلة والممارسات المهنية

تستند الخدمات والبرامج إلى التشريعات الوطنية والمعايير المهنية والممارسات القائمة على الأدلة، بما يضمن تقديم خدمات فعالة وآمنة ومتوافقة مع أحدث التوجهات العلمية في مجال الرفاه النفسي .

1.6 | التعريفات

مركز الرفاه النفسي : مرفق مجتمعي يُنشأ أو يُطوّر ضمن مشروع " مدينتي تهتم " لتقديم خدمات الرفاه النفسي للأطفال، والأسر، ومقدمي الرعاية، من خلال برامج الوقاية، والتوعية، والتدخل المبكر، والإرشاد، والدعم النفسي، بما يسهم في تعزيز الصحة النفسية، وتحسين جودة الحياة، وفق معايير مهنية تراعي الخصوصية والسرية .

الرفاه النفسي : حالة من التوازن النفسي تمكّن الفرد من التعامل الإيجابي مع متطلبات الحياة، وبناء علاقات صحية، والمشاركة الفاعلة في المجتمع، وتحقيق النمو والتكيف بصورة سليمة .

الدعم النفسي :

مجموعة من الخدمات والبرامج والأنشطة التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية، وتنمية المهارات الشخصية والاجتماعية، والحد من الآثار النفسية للتحديات التي يواجهها الأفراد والأسر .

التدخل المبكر :

مجموعة من الإجراءات والخدمات التي تُقدّم في المراحل الأولى لظهور المؤشرات أو المشكلات النفسية، بهدف الحد من تطورها وتحسين نتائج التدخل .

الوقاية :

البرامج والأنشطة والإجراءات الهادفة إلى تعزيز عوامل الحماية وتقليل عوامل الخطورة، بما يسهم في الحد من المشكلات النفسية قبل حدوثها .

الإرشاد النفسي :

عملية مهنية منظمة يقدمها مختصون مؤهلون لمساعدة المستفيدين على فهم التحديات النفسية التي يواجهونها، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم على التعامل معها وتحسين جودة حياتهم .

المستفيد :

كل شخص - أو أسرة - يتلقى خدمة أو يستفيد من البرامج أو الأنشطة التي يقدمها مركز الرفاه النفسي، ويشمل ذلك الأطفال، ومقدمي الرعاية، وغيرهم من الفئات المستهدفة .

مقدمو الرعاية :

الأشخاص المسؤولون بصورة مباشرة عن رعاية الطفل وتربيته، بمن فيهم الوالدان أو الأوصياء أو أي شخص يتولى مسؤولية الرعاية اليومية للطفل .

الخصوصية والسرية :

الالتزام بحماية بيانات المستفيدين ومعلوماتهم الشخصية، والمحافظة على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء تقديم الخدمة، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا وفق التشريعات النافذة والضوابط المهنية المعتمدة .

1.7 | العلاقة مع الملحق التشغيلي

يستخدم هذا الدليل بالتكامل مع الملحق التشغيلي لمركز الرفاه النفسي، حيث تشكل الوثيقتان معًا منظومة متكاملة لتنظيم إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع " مدينتي تهتم " .

ويحدد هذا الدليل المعايير والمتطلبات الفنية والإدارية والتشغيلية الواجب توافرها في المركز، في حين يوضح الملحق التشغيلي إجراءات التنفيذ التفصيلية، وآليات تقديم الخدمات، والنماذج والسجلات المعتمدة، والأدوات اللازمة لتطبيق متطلبات الدليل بصورة موحدة .

ويستند العمل بالوثيقتين إلى مبدأ التكامل، بحيث يبين الدليل ما يجب تحقيقه من معايير ومتطلبات، ويوضح الملحق التشغيلي كيفية تنفيذها عمليًا، بما يضمن توحيد الممارسات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة التشغيل .

1.8 | منهجية إعداد الدليل

أعد هذا الدليل وفق منهجية علمية وفنية تهدف إلى تطوير مرجع فني وإرشادي يدعم البلديات والجهات الشريكة في إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع " مدينتي تهتم " . واستندت منهجية الإعداد إلى مراجعة وتحليل المرجعيات التشريعية والتنظيمية والفنية ذات العلاقة، والاستفادة من الخبرات التطبيقية وأفضل الممارسات، بما يضمن توافق محتوى الدليل مع أهداف المشروع وطبيعة الخدمات المستهدفة .

ومن أبرز المرجعيات التشريعية والتنظيمية التي استُند إليها عند إعداد الدليل ما يأتي :

- التشريعات والأنظمة والتعليمات الوطنية ذات العلاقة بخدمات الرفاه النفسي.
- التعليمات الصادرة عن وزارة الصحة، بما في ذلك نظام ممارسة علم النفس العيادي والصحة النفسية والإرشاد النفسي، والتعليمات المنظمة لممارسة المهنة.
- سياسة ضبط المسميات الوظيفية والمؤهلات القانونية للعاملين في مراكز الرفاه النفسي.
- تعليمات عمل مركز الرفاه النفسي في مركز زها الثقافي، باعتبارها مرجعًا تنظيميًا وخبرة تطبيقية يمكن الاستفادة منها.
- مراجعة الأدلة والمراجع الفنية وأفضل الممارسات ذات الصلة بخدمات الرفاه النفسي.
- مواعمة محتوى الدليل مع أهداف مشروع " مدينتي تهتم " ومتطلبات البلديات والجهات الشريكة.
- اعتماد منهجية الفصل بين الدليل الرئيس الذي يحدد المعايير والمتطلبات، والملحق التشغيلي الذي يوضح الإجراءات التنفيذية والنماذج، بما يضمن سهولة التطبيق وتوحيد الممارسات .

02

الباب الثاني: التشريعات والمرجعيات

2.1 | مقدمة

يشكل الالتزام بالتشريعات والمرجعيات المهنية والتنظيمية الأساس الذي تستند إليه مراكز الرفاه النفسي في تقديم خدماتها، بما يضمن تقديم خدمات آمنة وعالية الجودة، وحماية حقوق المستفيدين، وتوحيد الممارسات المهنية، وتعزيز المساءلة والشفافية .

ويُبين هذا الباب المرجعيات التشريعية والتنظيمية التي تحكم إنشاء مراكز الرفاه النفسي وتشغيلها ضمن مشروع " مدينتي تهتم " ، إضافة إلى متطلبات الامتثال الواجب الالتزام بها أثناء تقديم الخدمات .

2.2 | التشريعات النازمة

يتناول هذا القسم التشريعات والأنظمة والتعليمات التي تُنظّم إنشاء مراكز الرفاه النفسي وتشغيلها، وممارسة المهن المرتبطة بها، بما يضمن توافق الخدمات مع الأطر القانونية المعتمدة .

وتشمل ما يأتي:

- قانون الصحة العامة الأردني.
- نظام ممارسة علم النفس العيادي والصحة النفسية والإرشاد النفسي.
- التعليمات الصادرة عن وزارة الصحة ذات العلاقة.
- أي تشريعات أو تعليمات نافذة ذات صلة بطبيعة الخدمات المقدمة .

2.3 | المرجعيات الفنية والتنظيمية

يعتمد إنشاء مراكز الرفاه النفسي وتشغيلها على مجموعة من المرجعيات الفنية والتنظيمية التي توجّد أساليب العمل وتضمن جودة الخدمات، وتشمل :

- تعليمات عمل الرفاه النفسي لمركز زها.
- الأدلة التشغيلية المعتمدة.
- السياسات والإجراءات المؤسسية.
- النماذج والسجلات التشغيلية.
- الاتفاقيات والشراكات ذات العلاقة.

2.4 | مراجعة وتحديث المرجعيات

تتولى إدارة مشروع "مدينتي تهتم" - بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، مراجعة هذا الدليل بصورة دورية؛ لضمان توافقه مع التشريعات والمتطلبات المستجدة، وذلك في الحالات الآتية :

- صدور تشريعات أو أنظمة أو تعليمات جديدة.
- تحديث الأدلة أو الإجراءات التشغيلية.
- استحداث خدمات أو برامج جديدة.
- توقيع اتفاقيات أو شراكات تؤثر في آليات تقديم الخدمات.
- إجراء مراجعات دورية للدليل أو للملحق التشغيلي .

2.5 | ترخيص مراكز الرفاه النفسي

لا يُشترط - بموجب هذا الدليل - الحصول على ترخيص مستقل لإنشاء أو تشغيل مركز الرفاه النفسي ضمن تدخلات مشروع " مدينتي تهتم"، وهو إجراء اختياري، وفي حال رغبة الجهة المنفذة في الحصول على الترخيص، تلتزم الجهة المسؤولة عن إدارة المركز بالحصول على الموافقات والتراخيص اللازمة وفق التشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة الصادرة عن وزارة الصحة، بما في ذلك نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والإرشاد النفسي رقم (64) لسنة 2000 وتعديلاته، وبما يضمن الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها .

ملاحظة

يشترط تعيين أخصائي نفسي حاصل على مزاولة مهنة معتمدة في حال تقديم خدمات علم النفس العيادي، أو خدمات الصحة النفسية، أو الإرشاد النفسي، أو أي خدمات مهنية تخضع لتنظيم خاص ، وفق أنظمة وزارة الصحة، وبما يضمن الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، (وهذا ضمن النموذج المتكامل).

ولا يُعفي هذا الدليل الجهات المنفذة من الالتزام بأي موافقات أو تراخيص أو متطلبات تنظيمية أخرى قد تستلزمها طبيعة الخدمات المقدمة أو الجهات المختصة .

03

الباب الثالث: متطلبات البيئة والتصميم الهندسي لمركز الرفاه النفسي

يمكن إنشاء مركز الرفاه النفسي كمركز مستقل، أو تخصيص جزء من مبنى تابع للبلدية، أو مركز مجتمعي، أو أي مرفق بلدي قائم لتقديم الخدمات، شريطة استيفاء الحد الأدنى من المتطلبات الفنية والوظيفية الواردة في هذا الدليل، بما يضمن جودة الخدمة وخصوصية المستفيدين وسلامتهم .

3.1 | المبادئ التصميمية

تعتمد المعايير الواردة في هذا الدليل على المبادئ التصميمية الآتية :

أولاً | الأمان

توفير بيئة آمنة تقلل مصادر الخطر، وتدعم شعور المستخدمين بالأمان والثقة أثناء استخدام المركز .

ثانياً | الخصوصية

تصميم الفراغات بما يحقق الخصوصية البصرية والسمعية، مع المحافظة على سهولة الإشراف والإدارة بما يتناسب مع طبيعة استخدام المركز .

ثالثاً | المرونة

توفير فراغات متعددة الاستخدام يمكن تهيئتها بسهولة لتلبية احتياجات البرامج والأنشطة المختلفة، مع إمكانية تطويرها مستقبلاً وفق متطلبات المركز .

رابعاً | الراحة البيئية

تهيئة بيئة داخلية مريحة من خلال تصميم يراعي جودة الفراغات، بما يعزز راحة المستخدمين وجودة تجربتهم داخل المركز .

خامساً | الشمولية وإمكانية الوصول

تصميم المركز بما يضمن سهولة الوصول والاستخدام لجميع الفئات، ويوفر بيئة دامجة تراعي اختلاف القدرات والاحتياجات .

أسس التصميم ومبادئ الرفاه النفسي

يرتكز تصميم مراكز الرفاه النفسي على مجموعة من المبادئ التي تشكل الأساس الذي تُبنى عليه جميع المعايير الهندسية الواردة في الفصل الثالث، بهدف توفير بيئة داعمة وآمنة ومزنة وشاملة للمستخدمين.



الشمولية وإمكانية الوصول

تصميم المركز بما يضمن سهولة الوصول والاستخدام لجميع الفئات، ويوفر بيئة دامجة تراعي اختلاف القدرات والاحتياجات.



الراحة البيئية

تهيئة بيئة داخلية مريحة من خلال تصميم يراعي جودة الفراغات، بما يعزز راحة المستخدمين وجودة تجربتهم داخل المركز.



المرونة

توفير فراغات متعددة الاستخدامات يمكن تهيئتها بسهولة لتلبية احتياجات البرامج والأنشطة المختلفة، مع إمكانية تطويرها مستقبلاً وفق متطلبات المركز.



الخصوصية

تصميم الفراغات بما يحقق الخصوصية البصرية والسمعية، مع المحافظة على سهولة الإشراف والإدارة بما يتناسب مع طبيعة استخدام المركز.



الأمان

توفير بيئة تقلل مصادر الخطر وتدعم شعور المستخدمين بالأمان والثقة أثناء استخدام المركز.

تتكامل هذه المبادئ معاً لتحقيق بيئة مبنية تدعم جودة الخدمات وتعزز راحة المستخدمين، وتُترجم إلى معايير هندسية واضحة في الفصل الثالث من هذا الدليل.

3.2 | مستويات مراكز الرفاه النفسي

يمكن تنفيذ مساحة الرفاه النفسي وفق مستويين استرشاديين يتناسبان مع المساحة المتاحة وطبيعة المبنى وإمكانات البلدية، دون اشتراط إنشاء مبنى مستقل أو توفير جميع المرافق ضمن المساحة نفسها.

وسيتّم توضيح مكونات كل نموذج ومتطلباته التصميمية في الفصل الرابع من هذا الدليل.

المعيار	النموذج الأساسي	النموذج المتكامل
الوصف	يحقق الحد الأدنى اللازم لتقديم الأنشطة والجلسات الإدارية أو الفردية ضمن مبنى قائم	يضيف فراغات مساندة تعزز جودة الاستخدام عند توافر المساحة والإمكانات
الفراغات الأساسية	قاعة متعددة الاستخدام، ومكتب إداري أو مكتب أخصائي	قاعة متعددة الاستخدام، ومكتب إداري أو مكتب أخصائي، ومنطقة انتظار أو استقبال، ومستودع، مع إمكانية إضافة فراغات أخرى حسب الحاجة
المرافق الصحية	الاستفادة من دورات مياه مناسبة وقريبة ومتاحة داخل المبنى	توفير دورات مياه قريبة، أو تخصيص دورة مياه للمركز عند الحاجة وتوافر الإمكانيات
الاستخدام المناسب	البلديات الصغيرة والمباني والمراكز القائمة	النموذج المتكامل

3.3 | المعايير الهندسية 3.3.1 الموقع

أولاً | اختيار الموقع

تُراعى المعايير الآتية عند اختيار موقع جديد لمركز الرفاه النفسي، أو عند تقييم فراغ قائم داخل مبنى لإعادة تأهيله أو تخصيصه لهذا الاستخدام :

- اختيار موقع يسهل الوصول إليه من قبل جميع الفئات المستفيدة.
- يفضّل أن يكون الموقع ضمن منطقة آمنة ومستقرة، تتناسب مع طبيعة الخدمات التي يقدمها المركز.
- يراعى أن يكون الموقع قريباً من التجمعات السكنية أو المرافق المجتمعية، بما يسهل الوصول إليه دون التأثير على خصوصية المستخدمين.
- يفضّل اختيار موقع يسمح بإمكانية التوسع المستقبلي عند الحاجة.

ثانياً | البيئة المحيطة

- يفضّل اختيار موقع يتمتع ببيئة هادئة تتناسب مع طبيعة الأنشطة والبرامج المقدمة.
- يفضّل تجنّب المواقع المجاورة لمصادر الضوضاء المستمرة، أو الأنشطة الصناعية، أو الطرق ذات الحركة المرورية الكثيفة.
- يفضّل الاستفادة من العناصر الطبيعية المحيطة، مثل المساحات الخضراء أو الإطلالات المناسبة، كلما أمكن.
- يراعى توفير مستوى مناسب من الخصوصية البصرية للمركز، بما يتناسب مع طبيعة النسيج العمراني المحيط.

ثالثاً | سهولة الوصول

- توفير مسار وصول واضح وآمن إلى مدخل المركز.
- مراعاة سهولة وصول المشاة ووسائل النقل المختلفة إلى الموقع.
- يفضل توفير أماكن مخصصة لوقوف المركبات عند توافر المساحة، بما في ذلك المواقف المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة وفق التشريعات النافذة.
- يراعى عدم تعارض حركة الدخول والخروج مع حركة المرور المحيطة بالموقع.

رابعاً | اعتبارات الموقع

- مراعاة طبيعة استخدامات الأراضي المحيطة وتأثيرها في جودة البيئة داخل المركز.
- التأكد من خلو الموقع من أي ملوّثات أو مخاطر بيئية قد تؤثر على سلامة المستخدمين.
- يراعى ملائمة الموقع لتنفيذ أعمال الصيانة والتشغيل المستقبلية.
- يفضل اختيار موقع يسمح بتطوير المركز أو إضافة مرافق جديدة عند الحاجة .

3.3.2 | المساحات والفراغات الوظيفية

يحدد هذا المحور الحد الأدنى للفراغات الوظيفية اللازمة لمراكز أو مساحات الرفاه النفسي، ويبين متطلباتها الهندسية بما يضمن كفاءة الاستخدام ومرونة استيعاب الأنشطة والجلسات المختلفة، سواء عند إنشاء مركز جديد أو عند تجهيز مساحة داخل مبنى قائم أو إعادة تأهيلها .

1 | القاعة متعددة الاستخدام

تُستخدم القاعة متعددة الاستخدام لتنفيذ البرامج التدريبية، والجلسات الجماعية، وورش العمل، والأنشطة المجتمعية المختلفة؛ ولذلك يجب توفير بيئة مرنة وقابلة للتكيف مع احتياجات المستخدمين .

أولاً | المعايير الهندسية

المعيار الهندسي	البند
جلسات فردية، وجلسات أسرية، واستشارات، (النموذج المتكامل)	الاستخدام
الأخصائي + ثلاثة مستفيدين	الطاقة الاستيعابية
12 م ²	الحد الأدنى للمساحة
12-15 م ²	المساحة الموصى بها
3,00 م	أقل عرض للقاعة
لا يقل عن 2.80 م	الارتفاع الصافي
منتظم وخالي من الزوايا أو الانكسارات التي تعيق الاستخدام.	شكل الفراغ
لا يقل عن 90 سم	عرض الباب
لا يقل عن 1.50 م	عرض العمر المؤدي
يفضّل توفير نافذة تسمح بدخول الإضاءة والتهوية الطبيعية، مع إمكانية التحكم في الخصوصية.	النوافذ
يراعى الحد من انتقال الأصوات بين المكتب والفراغات المجاورة، وخاصة عند اعتماد النموذج المتكامل وتقديم خدمة الجلسات والاستشارات.	العزل الصوتي

المعيار الهندسي	البند
يفضل أن يكون قريبًا من القاعة متعددة الاستخدام، مع الحفاظ على استقلاليتها. ومن الممكن اعتماد أحد أركان القاعة لمكتب الأخصائي/ الإداري في حال اعتماد النموذج الأساسي.	موقع المكتب
يراعى تصميم المكتب بما يحقق سهولة الوصول لجميع المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة.	إمكانية الوصول

ملاحظة تصميمية

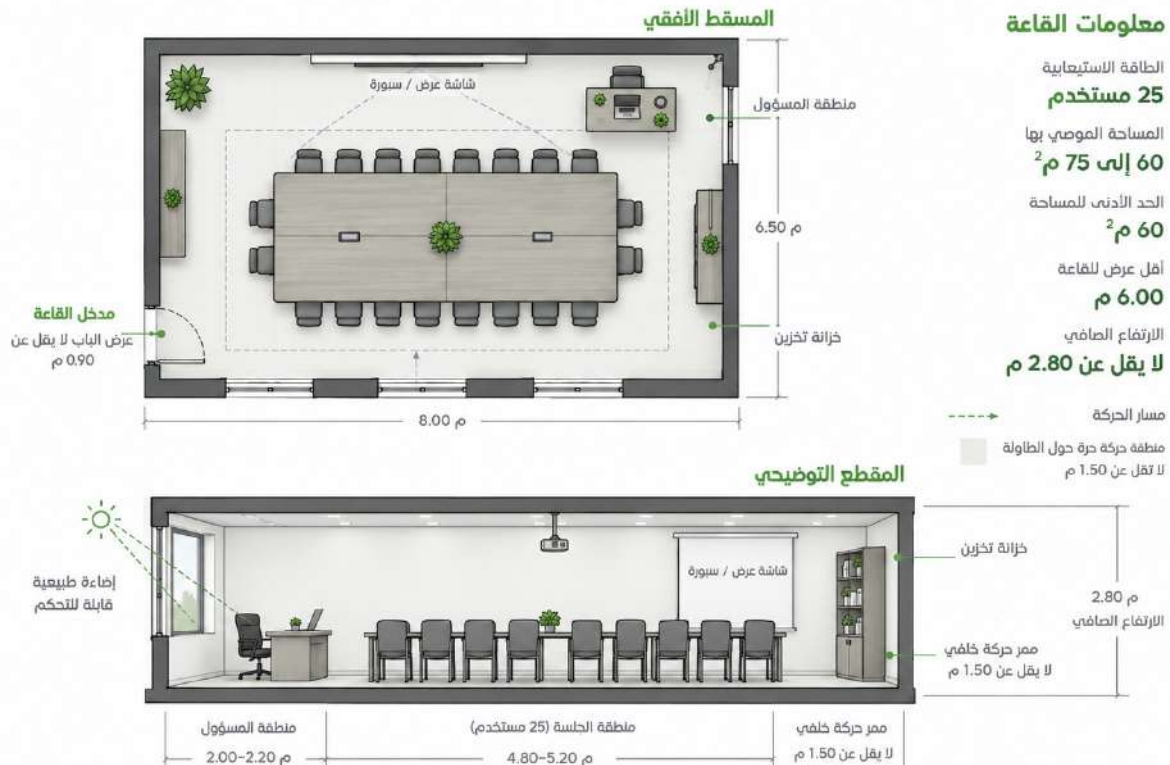
تمثل المساحات الواردة في هذا الجدول نموذجًا مرجعيًا لقاعة متعددة الاستخدام بطاقة استيعابية تصل إلى 25 مستخدمًا. وعند اختلاف الطاقة الاستيعابية للمشروع، يمكن زيادة أو تقليل مساحة القاعة بما يتناسب مع عدد المستخدمين المتوقع، مع مراعاة معدل المساحة الموصى به لكل مستخدم (2.4-3.0 م²/مستخدم)، ومتطلبات الحركة، وطبيعة الأنشطة المراد تنفيذها.

ثانيًا | اعتبارات التصميم والتجهيز

- أن تكون القاعة الفراغ الرئيسي للمركز مع سهولة الوصول إليها من المدخل الرئيسي.
- مراعاة سهولة الوصول إلى المرافق الصحية، سواء كانت ضمن المركز أو ضمن المبنى القائم.
- تجنب مرور الحركة اليومية داخل القاعة للوصول إلى فراغات أخرى.
- تصميم القاعة بما يتيح مرونة ترتيب الأثاث واستيعاب أنماط مختلفة من الأنشطة والجلسات.
- توفير التجهيزات الأساسية اللازمة للعروض والأنشطة، مثل وسائل العرض، ونقاط الكهرباء والاتصال، وأنظمة التحكم في الإضاءة، وفق احتياجات المشروع.

القاعة متعددة الاستخدام

مخطط توضيحي • مسقط أفقي ومقطع



2 | المكتب الإداري/ مكتب الأخصائي

يخصص مكتب الأخصائي لتقديم الجلسات الفردية أو الأسرية، وإجراء المقابلات والاستشارات، إضافة إلى إنجاز الأعمال الإدارية المرتبطة بإدارة المركز؛ لذلك يجب أن يوفر بيئة هادئة تحقق الخصوصية والراحة وسهولة الاستخدام .

أولاً | المعايير الهندسية

المعيار	البند
جلسات فردية، وجلسات أسرية، واستشارات، وأعمال إدارية	الاستخدام
الأخصائي + ثلاثة مستفيدين	الطاقة الاستيعابية
12 م ²	الحد الأدنى للمساحة
12 - 15 م ²	المساحة الموصى بها
3.00 م	أقل عرض للغرفة
لا يقل عن 2.80 م	الارتفاع الصافي
منتظم وخالي من الزوايا أو الانكسارات التي تعيق الاستخدام	شكل الفراغ
لا يقل عن 90 سم	عرض الباب
لا يقل عن 1.50 م	عرض الممر المؤدي
يفضل توفير نافذة تسمح بدخول الإضاءة والتهوية الطبيعية مع إمكانية التحكم بالخصوصية	النوافذ
يراعى الحد من انتقال الأصوات بين المكتب والفراغات المجاورة	العزل الصوتي
يفضل أن يكون قريباً من القاعة متعددة الاستخدام، مع الحفاظ على استقلاليتها	موقع المكتب

المعيار	البند
يراعى تصميم المكتب بما يحقق سهولة الوصول لجميع المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة	إمكانية الوصول

ثانيًا | اعتبارات التصميم

- يفضل أن يكون المكتب في موقع هادئ بعيدًا عن مصادر الضوضاء، مع تحقيق الخصوصية البصرية والسمعية.
- يراعى ارتباط المكتب بالقاعة متعددة الاستخدام، مع تجنب تقاطع الحركة العامة مع الجلسات الفردية.
- يفضل الاستفادة من الإضاءة الطبيعية والتهوية المناسبة دون التسبب بالوهج.
- يراعى تصميم الفراغ بما يسمح باستخدامه للأعمال الإدارية أو الجلسات الفردية والأسرية والاستشارات، مع إمكانية إعادة تهيئته مستقبلاً وفق احتياجات المركز.

مكتب الأخصائي

مخطط توضيحي • مسقط أفقي ومقطع رأسي



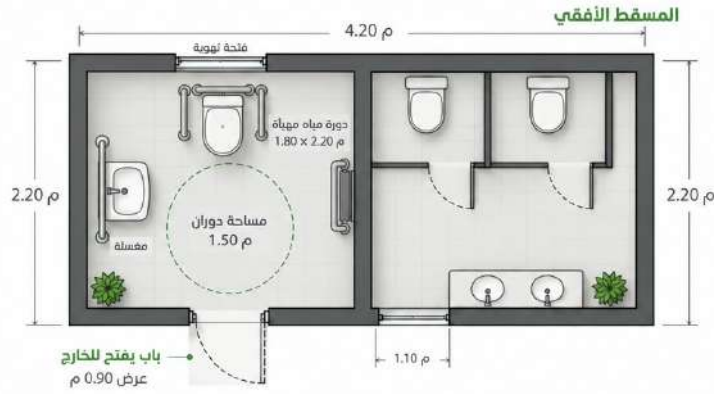
3 | المرافق الصحية

لا يُشترط إنشاء مرافق صحية مستقلة ضمن مساحة مركز الرفاه النفسي، إذا كانت تتوفر دورات مياه مناسبة وقريبة داخل المبنى القائم. ويُراعى ما يلي:

- أن تكون دورات المياه على مسافة وصول مناسبة من القاعة والمكتب.
- أن يكون الوصول إليها واضحاً وآمناً ودون الحاجة إلى المرور عبر فراغات غير مرتبطة بالمركز.
- أن يتناسب إعدادها وتجهيزاتها مع طبيعة المبنى وعدد المستخدمين.
- الاستفادة من دورة مياه مهيأة موجودة في المبنى عند استقبال أشخاص ذوي إعاقة.
- عند إنشاء دورة مياه جديدة، تطبق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني وكودة متطلبات البناء الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

المرافق الصحية

مخطط توضيحي • مسقط أفقي ومقطع رأسي



ملاحظات

الأرضيات

جميع الأرضيات غير قابلة للانزلاق.

التهوية

توفير تهوية طبيعية أو ميكانيكية.

التشطيبات

تشطيبات مقاومة للرطوبة وسهلة التنظيف.

التصريف

تنفيذ ميل الأرضية باتجاه المصارف.

مسار الحركة

مساحة دوران 1.50 م

المقطع الرأسي



أولاً | المعايير الهندسية

البند	المعيار
الاستخدام	خدمة مستخدمي المركز والعاملين فيه
الحد الأدنى	دورة مياه واحدة على الأقل، ويحدد العدد وفق الطاقة الاستيعابية للمركز ومتطلبات كودات البناء الوطني الأردني
الموقع	يفضل أن تكون قريبة من القاعة متعددة الاستخدام، ويسهل الوصول إليها من جميع الفراغات
دورة مياه مهيئة	يُوصى بتوفير دورة مياه مهيئة للأشخاص ذوي الإعاقة وفق كودة متطلبات البناء الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة
مساحة دورة المياه المهيئة	لا تقل عن 2.20 × 1.80 م
مساحة الدوران	لا تقل عن 1.50 م

المعيار	البند
لا يقل عن 90 سم	عرض الباب
يُفتح إلى الخارج أو يكون بابًا منزلقًا في دورة المياه المهيأة	اتجاه فتح الباب
لا يقل عن 1.50 م	عرض العمر المؤدي
لا يقل عن 2.60 م	الارتفاع الصافي
غير قابلة للانزلاق، مقاومة للرطوبة، وسهلة التنظيف	الأرضيات
تشطيبات مقاومة للرطوبة وسهلة الصيانة والتنظيف	الجدران
طبيعية أو ميكانيكية وفق كودات البناء الوطني الأردني	التهوية
توفير إضاءة كافية ومتجانسة دون وهج	الإضاءة
تنفيذ ميول مناسبة باتجاه المصارف لمنع تجمع المياه	تصريف المياه
الالتزام الكامل بمتطلبات كودة البناء الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة عند تصميم الدورة المهيأة	إمكانية الوصول

3.3.3 | البيئة الداخلية والتشطيبات

1 | الإضاءة

تؤثر الإضاءة بشكل مباشر على جودة البيئة الداخلية وراحة المستخدمين؛ لذلك يجب تصميمها بما يحقق التوازن بين الإضاءة الطبيعية والصناعية، مع الحد من الوهج وتوفير بيئة بصرية مريحة تتناسب مع طبيعة الأنشطة التي تُقدّم داخل مركز الرفاه النفسي .

أولاً | المعايير الهندسية

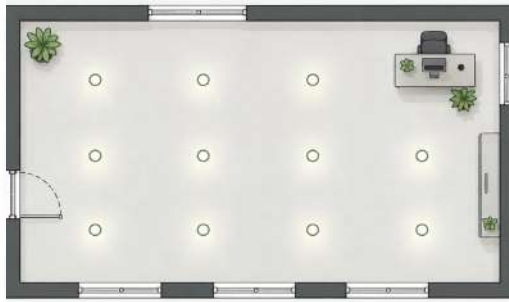
المعيار	البند
يفضل توفير إضاءة طبيعية في جميع الفراغات الرئيسية كلما أمكن	الإضاءة الطبيعية
يفضل توزيع النوافذ بما يحقق انتشاراً متجانساً للضوء داخل الفراغ	توزيع النوافذ
يفضل الاستفادة من الإضاءة الشمالية أو الشرقية، والحد من التعرض المباشر للشمس الغربية	التوجيه
توفير وسائل للتحكم بالضوء الطبيعي، مثل الستائر أو وسائل التظليل المناسبة	التحكم بالوهج
توفير إضاءة عامة متجانسة تغطي كامل الفراغ دون مناطق مظلمة	الإضاءة الصناعية
يوصى باستخدام إضاءة دافئة إلى محايدة تتراوح بين 3000 - 4000 كلفن	درجة حرارة لون الإضاءة
لا يقل عن 80	مؤشر تجسيد اللون (CRI)
300-500 لوكس	شدة الإضاءة - القاعة متعددة الاستخدام
300-500 لوكس مع إمكانية التحكم في شدتها	شدة الإضاءة - مكتب الأخصائي
200-300 لوكس	شدة الإضاءة - المرافق الصحية
يفضل تقسيم الإنارة إلى أكثر من دائرة تشغيل بما يسمح بالتحكم وفق طبيعة النشاط	التحكم بالإضاءة
استخدام وحدات إنارة منخفضة الوميض (Flicker-Free)	الوميض
اختيار وحدات إنارة سهلة الصيانة والاستبدال	الصيانة

المعيار	البند
استخدام وحدات LED عالية الكفاءة وترشيد استهلاك الطاقة	كفاءة الطاقة
توفير إنارة للطوارئ وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني	إنارة الطوارئ

ثانيًا | الاعتبارات التصميمية

- الاستفادة القصوى من الضوء الطبيعي دون التسبب في الوهج.
- توزيع وحدات الإنارة بشكل يحقق تجانس الإضاءة داخل الفراغ.
- تجنب التباين الحاد بين المناطق المضيئة والمظلمة.
- عدم توجيه وحدات الإنارة مباشرة نحو أماكن جلوس المستخدمين.
- مراعاة اختلاف متطلبات الإضاءة بين القاعة ومكتب الأخصائي والمرافق الصحية.
- استخدام وسائل تظليل تقلل من الإشعاع الشمسي المباشر مع الحفاظ على جودة الإضاءة الطبيعية.
- اختيار وحدات إنارة تتوافق مع الطابع الهادئ للمركز.

توزيع الإضاءة الصناعية في السقف (مثال صحيح)



توزيع متجانس
يغطي كامل الفراغ



تباعد مناسب بين
وحدات الإضاءة



إضاءة عامة مريحة دون وهج،
مع إمكانية التحكم في مستوى الإضاءة

دخول وتوزيع الإضاءة الطبيعية داخل الفراغ



إضاءة عالية
قرب النافذة

إضاءة متوسطة
داخل الفراغ

إضاءة منخفضة
في العمق

يعتمد عمق انتشار الضوء على حجم الفتحة، ارتفاعها، واتجاه النافذة.



2 | التهوية وجودة الهواء والراحة الحرارية

تعد التهوية وجودة الهواء والراحة الحرارية من العناصر الأساسية في تصميم مراكز الرفاه النفسي، لما لها من أثر مباشر في صحة المستخدمين وراحتهم وجودة البيئة الداخلية؛ لذلك يجب تصميم المبنى بما يحقق تجديد الهواء، والحد من انتقال الروائح والرطوبة، وتوفير بيئة حرارية مريحة من خلال التهوية المناسبة، والتوجيه الصحيح للمبنى، والعزل الحراري، والتظليل، وذلك وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني .

أولاً | المعايير الهندسية

المعيار	البند
يفضل توفير تهوية طبيعية لجميع الفراغات الرئيسية من خلال نوافذ قابلة للفتح كلما أمكن	التهوية الطبيعية
يوصى بتحقيق التهوية المتقاطعة عند توفر واجهتين خارجيتين للفراغ	التهوية المتقاطعة
تعتمد عند عدم كفاية التهوية الطبيعية أو وفق متطلبات المشروع وكودات البناء الوطني الأردني	التهوية الميكانيكية
توفير معدل مناسب لتجديد الهواء داخل الفراغات وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني	تجديد الهواء

المعيار	البند
توزيع فتحات دخول وخروج الهواء، بما يحقق حركة هواء متجانسة ويمنع ركود الهواء	توزيع فتحات الهواء
تجنب توجيه الهواء مباشرة نحو أماكن جلوس المستخدمين	اتجاه الهواء
المحافظة على جودة الهواء وخلوه من الملوثات والروائح غير المرغوبة	جودة الهواء الداخلي
الحد من ارتفاع الرطوبة الداخلية ومنع التكاثف والعفن	الرطوبة
فصل تهوية المرافق الصحية عن الفراغات الرئيسية ومنع انتقال الروائح إليها	المرافق الصحية
يراعى توجيه الفراغات الرئيسية بما يقلل التعرض المباشر لأشعة الشمس، خاصة من الجهة الغربية	التوجيه
توفير وسائل تظليل مناسبة للنوافذ والواجهات المعرضة للشمس المباشرة	التظليل
استخدام حلول تحقق الحد من انتقال الحرارة عبر الجدران والأسقف والواجهات وفق كودات البناء الوطني الأردني	العزل الحراري
اختيار فتحات تحقق التوازن بين الإضاءة الطبيعية والحد من الحمل الحراري	النوافذ
توزيع الهواء بشكل متجانس داخل الفراغ دون تيارات مباشرة على المستخدمين	توزيع الهواء المكيف
اعتماد حلول تصميمية تقلل استهلاك الطاقة وتحسن الأداء البيئي للمبنى	كفاءة الطاقة
تصميم أنظمة التهوية والتكييف بما يسمح بسهولة الوصول إليها وإجراء أعمال الصيانة الدورية	سهولة الصيانة

ثانيًا | الاعتبارات التصميمية

- إعطاء الأولوية للاستفادة من التهوية الطبيعية، مع استخدام التهوية الميكانيكية عند الحاجة.
- مراعاة توزيع النوافذ وفتحات التهوية بما يحقق تجديد الهواء بشكل متجانس ويمنع ركود الهواء.
- تصميم الفتحات ووسائل التظليل بما يتناسب مع المناخ المحلي ويحد من اكتساب الحرارة والإشعاع الشمسي المباشر.
- الحد من انتقال الضوضاء والروائح والغبار إلى الفراغات الرئيسية، مع توزيع الهواء المكيف بما يحقق راحة المستخدمين.
- اعتماد حلول تصميمية تعزز الراحة الحرارية وكفاءة الطاقة وسهولة الصيانة.

3 | الراحة الصوتية والعزل الصوتي

تسهم المعالجة الصوتية في توفير بيئة داخلية هادئة تدعم التركيز والخصوصية، وتحدد من انتقال الضوضاء بين الفراغات، بما ينعكس إيجاباً على جودة الجلسات والأنشطة داخل مركز الرفاه النفسي .

المعايير الهندسية

المعيار	البند
يراعى الحد من انتقال الصوت بين القاعة متعددة الاستخدام ومكتب الأخصائي والمرافق الصحية	العزل بين الفراغات
الحد من تأثير الضوضاء الناتجة عن حركة المرور أو الأنشطة المحيطة بالمبنى	الضوضاء الخارجية
استخدام تشطيبات تساعد على تقليل انعكاس الصوت داخل الفراغات الرئيسية	معالجة الصدى
يفضل استخدام أسقف ذات خصائص محسنة لامتصاص الصوت عند الحاجة	الأسقف
يراعى استخدام أنظمة أو تشطيبات تحقق عزلاً صوتياً مناسباً بين الفراغات	الجدران
يفضل استخدام أبواب ذات إحكام جيد للحد من انتقال الصوت، خاصة في مكتب الأخصائي	الأبواب
يراعى اختيار نوافذ تحد من انتقال الضوضاء الخارجية وفق موقع المشروع	النوافذ
الحد من الضوضاء الناتجة عن أجهزة التكييف والتهوية والخدمات الميكانيكية	الأنظمة الميكانيكية
تثبيت المعدات الميكانيكية بما يقلل انتقال الاهتزازات إلى المبنى	الاهتزازات
تحقيق مستوى مناسب من الخصوصية السمعية داخل مكتب الأخصائي	الخصوصية السمعية
اختيار حلول معالجة صوتية يسهل تنظيفها وصيانتها دون التأثير على كفاءتها	سهولة الصيانة

الاعتبارات التصميمية

- فصل مكتب الأخصائي عن مصادر الضوضاء الداخلية قدر الإمكان.
- تجنب إنشاء المرافق الصحية ملاصقة لمكتب الأخصائي مباشرة كلما أمكن.
- تقليل الأسطح الصلبة الكبيرة التي تزيد من انعكاس الصوت.

- مراعاة توزيع الفراغات بما يقلل من انتقال الضوضاء بين الأنشطة المختلفة.
- الحد من الضوضاء الناتجة عن معدات التكييف والخدمات.
- تحقيق توازن بين العزل الصوتي والتهوية والإضاءة الطبيعية.
- مراعاة طبيعة الأنشطة داخل كل فراغ عند اختيار مستوى المعالجة الصوتية.

3.3.4 | السلامة والصحة المهنية

يحدد هذا المحور الحد الأدنى من متطلبات السلامة والصحة المهنية الواجب مراعاتها عند تصميم أو تجهيز أو إعادة تأهيل مراكز أو مساحات الرفاه النفسي، بما يضمن توفير بيئة آمنة وسهلة الاستخدام للمستفيدين والعاملين، ويشمل متطلبات مسارات الحركة، ووسائل الإخلاء، والوقاية من الحريق، والسلامة الكهربائية، وإمكانية الوصول، وفقاً لكودات البناء الوطني الأردني والأنظمة النافذة .

أولاً | السلامة العامة

تهدف متطلبات السلامة العامة إلى توفير بيئة آمنة تقلل من مخاطر الحوادث والإصابات، وتضمن سهولة الحركة والإخلاء داخل المركز .

المعايير الهندسية

المعيار	البند
المحافظة على مسارات حركة واضحة وخالية من العوائق	مسارات الحركة
توفير مخارج الطوارئ وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني	مخارج الطوارئ
تحديد مسارات الإخلاء بوضوح وربطها بالمخارج المعتمدة	مسارات الإخلاء
ألا تعيق الأبواب حركة الإخلاء أو الوصول إلى المخارج	الأبواب
توفير لوحات إرشادية واضحة لمخارج الطوارئ ومسارات الإخلاء	لوحات الإرشاد
توفير إنارة طوارئ وفق كودات البناء الوطني الأردني	إنارة الطوارئ
المحافظة على وضوح الرؤية داخل الممرات ومناطق الحركة	الرؤية

الاعتبارات التصميمية

- تجنب تقاطع مسارات الحركة الرئيسية.
- الحفاظ على وضوح مسارات الإخلاء في جميع الأوقات.
- عدم استخدام الممرات أو المخارج للتخزين.
- مراعاة سهولة الوصول إلى جميع المخارج.

ثانيًا | الوقاية من الحريق

يجب تصميم المركز بما يحقق متطلبات الوقاية من الحريق، ويسهل اكتشاف الحرائق والاستجابة لها والإخلاء الآمن للمستخدمين.

المعايير الهندسية

المعيار	البند
توفير نظام إنذار بالحريق وفق كودات البناء الوطني الأردني عند الحاجة	نظام الإنذار
تركيب كواشف الدخان وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني	كواشف الدخان
توفير طفايات الحريق في المواقع المناسبة وفق تعليمات الدفاع المدني	طفايات الحريق
عدم إعاقة الوصول إليها أو حجبها بأي عناصر ثابتة أو متحركة	مخارج الطوارئ
استخدام مواد تحقق متطلبات مقاومة الحريق وفق كودات البناء الوطني الأردني	مواد التشطيب
توفير لوحات واضحة لمعدات مكافحة الحريق ومخارج الطوارئ	اللوحات الإرشادية

الاعتبارات التصميمية

- سهولة الوصول إلى معدات مكافحة الحريق.
- وضوح مواقع الطفايات.
- تجنب استخدام مواد قابلة للاشتعال في مسارات الإخلاء.

ثالثًا | السلامة الكهربائية

تهدف متطلبات السلامة الكهربائية إلى حماية المستخدمين من مخاطر الكهرباء، وضمان سلامة الأنظمة الكهربائية داخل المركز.

المعايير الهندسية

المعيار	البند
تنفيذها وفق الكود الكهربائي الأردني	التمديدات الكهربائية
وضعها في مواقع آمنة يسهل الوصول إليها لأعمال الصيانة	لوحات الكهرباء
توزيعها بما يقلل الحاجة إلى استخدام التمديدات المؤقتة	المقابس الكهربائية
تنفيذ نظام التأريض وفق كودات البناء الوطني الأردني	التأريض
توفير وسائل الحماية المناسبة للدوائر الكهربائية	الحماية
ضمان سهولة الوصول إلى عناصر النظام الكهربائي لأغراض الصيانة دون التأثير على تشغيل المركز	الصيانة

الاعتبارات التصميمية

- تجنب مرور الأسلاك المكشوفة داخل الفراغات.
- حماية التمديدات من التلف الميكانيكي.
- الفصل بين التمديدات الكهربائية وأنظمة المياه.

رابعًا | السلامة من الانزلاق والإصابات

تهدف متطلبات السلامة من الانزلاق والإصابات إلى تقليل مخاطر الإصابات الناتجة عن الحركة اليومية داخل المركز.

المعايير الهندسية

المعيار	البند
استخدام أرضيات غير قابلة للانزلاق في جميع الفراغات	الأرضيات
معالجة أي اختلاف في المناسيب باستخدام منحدرات أو حلول آمنة	اختلاف المناسيب
تصميم الدرج وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني، مع توفير الدرابزين عند الحاجة	الدرج
معالجة الحواف والزوايا الحادة بما يقلل خطر الإصابة	الحواف
استخدام زجاج آمن في المواقع المعرضة للاصطدام	الأسطح الزجاجية
المحافظة على خلو مسارات الحركة من العوائق	العوائق

الاعتبارات التصميمية

- المحافظة على استمرارية مسارات الحركة.
- اختيار تشطيبات تقلل احتمالية الانزلاق.
- تجنب العناصر البارزة في مناطق الحركة.

خامساً | إمكانية الوصول والإخلاء

يجب أن يتيح تصميم المركز وصولاً آمناً وسهلاً لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، مع مراعاة متطلبات كود إمكانية الوصول .

المعايير الهندسية

المعيار	البند
توفير مداخل يسهل الوصول إليها	المدخل
الالتزام بعروض الممرات المعتمدة في كودات البناء الوطني الأردني	الممرات
الالتزام بعروض الأبواب وفق متطلبات إمكانية الوصول	الأبواب
تصميم المنحدرات وفق متطلبات كودات البناء الوطني الأردني	المنحدرات
توفير مساحات الحركة اللازمة عند المداخل والفراغات المهيأة	مساحات الدوران
توفير دورة مياه مهيأة عند تطبيق التصميم الشامل	المرافق الصحية
مراعاة سهولة إخلاء جميع المستخدمين بأمان	الإخلاء

الاعتبارات التصميمية

- تحقيق مسار وصول متصل بين جميع الفراغات.
- تجنب العوائق التي تعيق الحركة.
- مراعاة وضوح مسارات الإخلاء لجميع المستخدمين.
- الالتزام بمتطلبات التصميم الشامل وإمكانية الوصول .

3.3.5 | إمكانية الوصول والتصميم الشامل

يهدف هذا المحور إلى ضمان توفير بيئة عمرانية ومبنى يتيحان الوصول والاستخدام الآمن والمستقل لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وذلك من خلال تطبيق مبادئ التصميم الشامل والالتزام بمتطلبات كودة البناء الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة .

تطبق المتطلبات الواردة في هذا المحور على جميع مراكز الرفاه النفسي الجديدة، وكذلك عند إعادة تأهيل المراكز القائمة أو تطويرها ، بما يحقق سهولة الوصول إلى جميع الفراغات والخدمات دون عوائق .

أولاً | مسارات الحركة

المعيار	العنصر
80 سم	عرض مسار كرسي متحرك باتجاه واحد
90 سم	عرض مسار كرسي متحرك مع مرافق
170 سم	عرض مرور كرسيين متقابلين مع مرافقين
180 سم	عرض مرور كرسيين متقابلين
5 سم على الأقل	الخلوص الجانبي عن أي عائق

مسار الحركة



مسار كرسي متحرك باتجاه واحد

الحد الأدنى = 80 سم



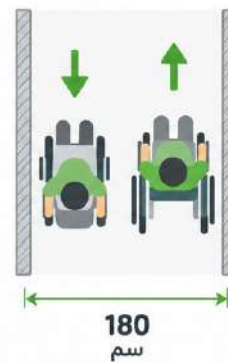
مسار مع مرافق

الحد الأدنى = 90 سم



مرور كرسيين متقابلين مع مرافقين

الحد الأدنى = 170 سم



مرور كرسيين متقابلين

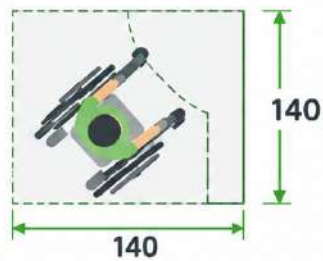
الحد الأدنى = 180 سم

* يجب توفير خلوص جانبي لا يقل عن 5 سم من كل جانب.

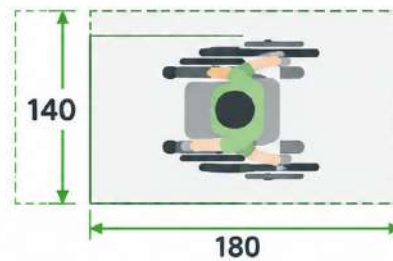
ثانيًا | مساحة الدوران

العنصر	المعيار
دوران 90 °	140 × 140 سم
دوران 180 °	180 × 140 سم
دوران دائري (قياسي)	قطر 150 سم
دوران دائري (كرسي كبير)	قطر 170 سم

مساحة الحركة



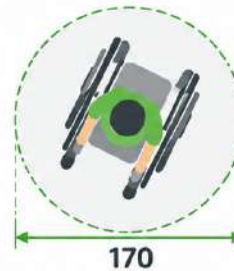
دوران 90 °
140 × 140 سم



دوران 180 °
140 × 140 سم

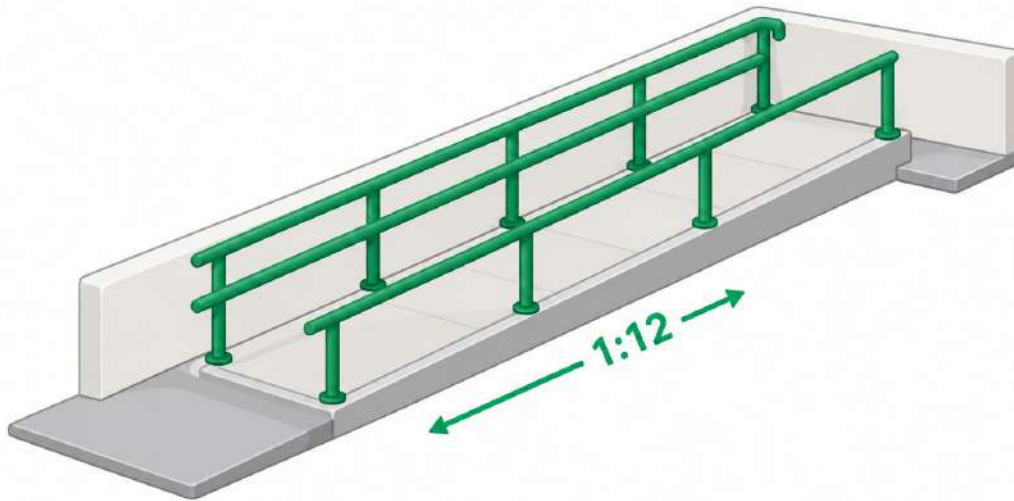


دوران دائري (قياسي)
قطر = 150 سم



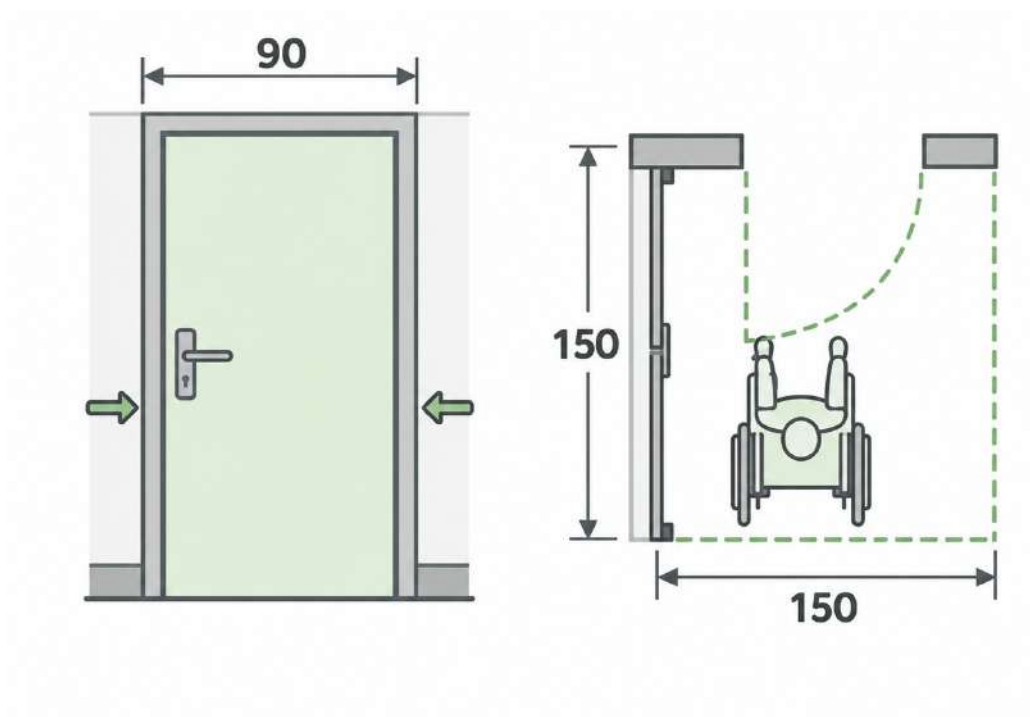
دوران دائري (كرسي كبير)
قطر = 170 سم

ثالثاً | المنحدرات



العنصر	المعيار
الميل الأقصى	1:12
العرض الصافي	120 سم على الأقل
البسطات	150 × 150 سم
سطح المنحدر	غير قابل للانزلاق
الدرازين	عند الحاجة وفق كودات البناء الوطني الأردني

رابعًا | الأبواب



العنصر	المعيار
العرض الصافي	90 سم
العتبة	دون عتبات مرتفعة
مساحة المناورة	وفق مخططات كودات البناء الوطني الأردني

خامسًا | الممرات



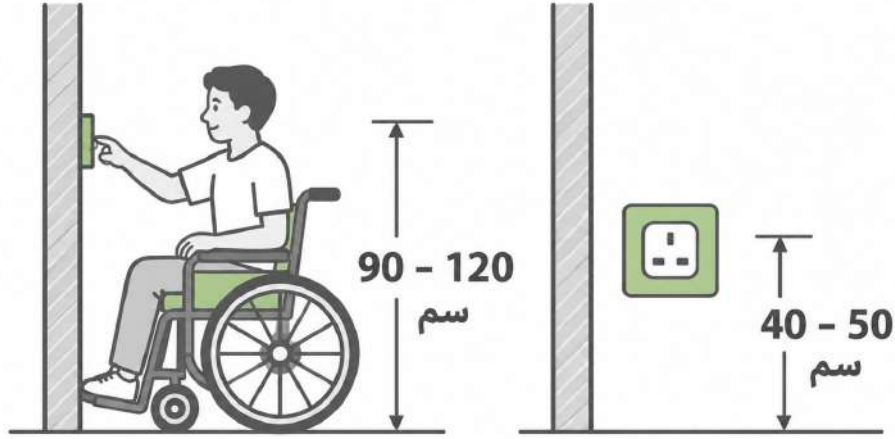
العنصر	المعيار
الحد الأدنى	150 سم
مناطق الالتفاف	150 سم
خلو الممر	دون عوائق

سادسًا | الوحدات الصحية المهيأة



العنصر	المعيار
مساحة الوحدة الصحية	لا تقل عن 220 × 180 سم.
قطر مساحة الدوران	لا يقل عن 150 سم.
الباب	يفتح إلى الخارج أو يكون منزلقًا.
ارتفاع مقعد المراض	45 - 50 سم.
المساند الجانبية	تثبت على ارتفاع 70-75 سم، وفق كودات البناء الوطني الأردني.
ارتفاع المغسلة	حوالي 75 سم.
مساحة الانتقال	وفق الرسومات التفصيلية في كودات البناء الوطني الأردني.

سابعًا | عناصر الاستخدام



العنصر	المعيار
ارتفاع مفاتيح الإنارة	90-120 سم
ارتفاع المقابس	40-50 سم
ارتفاع عناصر التحكم	ضمن مجال الوصول للمستخدم

ثامنًا | اللوحات الإرشادية



- استخدام رموز دولية واضحة.
- تباين لوني مرتفع.
- خط كبير وسهل القراءة.
- استخدام لغة برايل عند الحاجة.
- توفير إشارات مرئية ومسموعة في المباني العامة.
- تعتمد جميع المتطلبات التفصيلية الأخرى (المناورة أمام الأبواب، الحمامات، المصاعد، السلالم، الأبعاد الخاصة بالأطفال، مجالات الوصول، وارتفاعات الاستخدام) على كودة متطلبات البناء الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة، ويجب الرجوع إليها في جميع الحالات التي تتطلب تفاصيل تصميمية أو تنفيذية إضافية.

3.4 | مستويات مراكز الرفاه النفسي

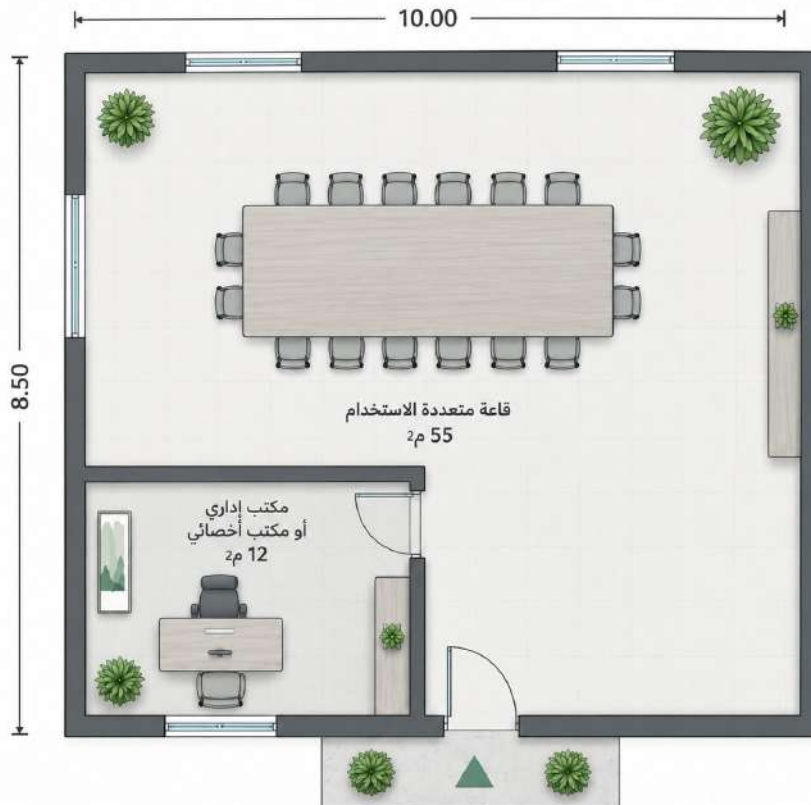
يمكن تنفيذ مساحات الرفاه النفسي وفق مستويين استرشاديين يتناسبان مع المساحة المتاحة، وطبيعة المبنى، وإمكانات البلدية، دون اشتراط إنشاء مبنى مستقل أو توفير جميع المرافق ضمن المساحة نفسها .

ويبين هذا الفصل مكونات كل مستوى ومتطلباته الوظيفية، بما يساعد الجهات المنفذة على اختيار النموذج الأنسب وفق طبيعة المشروع والإمكانات المتاحة، مع الالتزام بالمبادئ التصميمية الواردة في هذا الدليل .

3.4.1 | النموذج الأساسي

يحقق النموذج الأساسي الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية اللازمة لتقديم أنشطة الرفاه النفسي والجلسات الفردية أو الإدارية، ويُعد مناسباً للبلديات التي ترغب بتجهيز مساحة داخل مبنى أو مركز قائم، دون الحاجة إلى إنشاء مرفق مستقل .

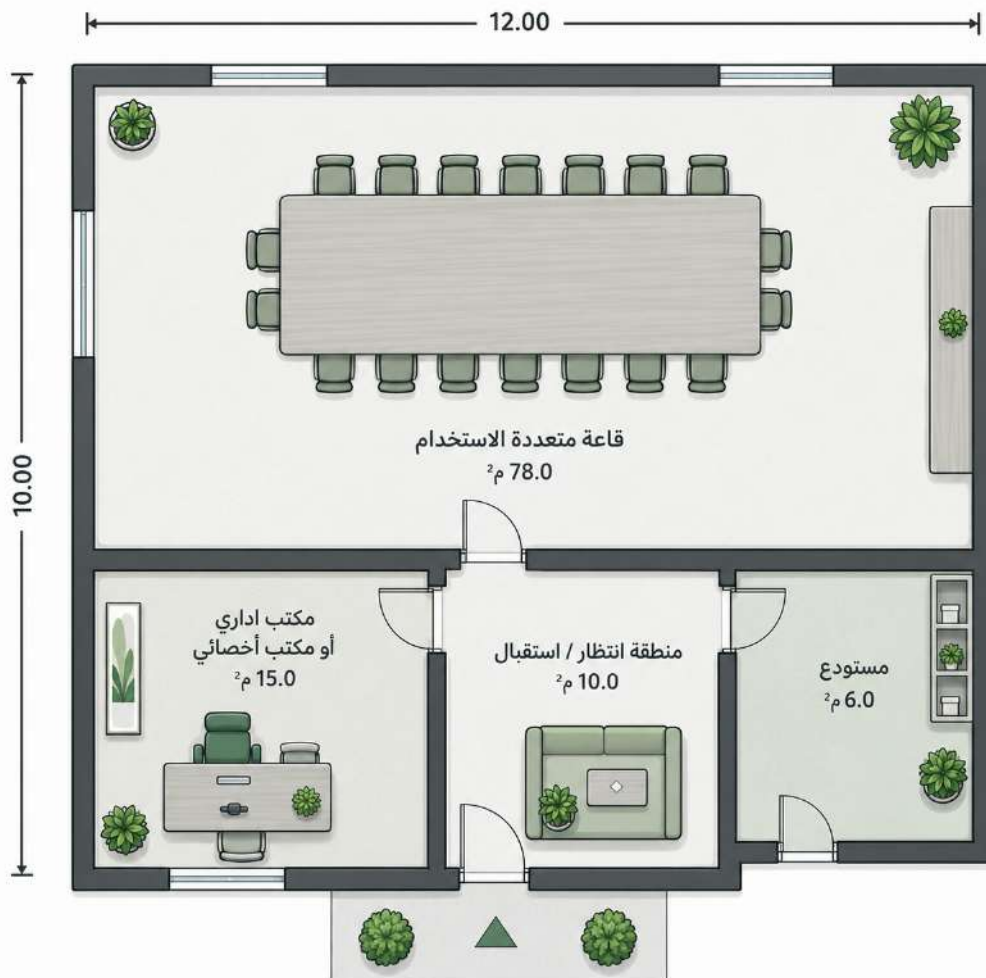
البيانات	البند
يحقق الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية اللازمة لتقديم الأنشطة والجلسات الفردية أو الإدارية ضمن مبنى قائم	الوصف
قاعة متعددة الاستخدام + مكتب إداري أو مكتب أخصائي	المكونات الوظيفية
الاستفادة من دورات مياه مناسبة وقريبة ومتاحة داخل المبنى	المرافق الصحية
البلديات الصغيرة، أو تجهيز مساحة داخل مبنى أو مركز قائم	الاستخدام المناسب



3.4.2 | النموذج المتكامل

يضيف النموذج المتكامل فراغات وظيفية مساندة تعزز كفاءة التشغيل وراحة المستخدمين، ويُعد مناسباً للمشاريع التي تتوفر فيها مساحة وإمكانات أكبر، أو التي تتطلب تقديم خدمات متنوعة ضمن مركز واحد .

المعيار	البند
يضيف فراغات مساندة تعزز كفاءة التشغيل وراحة المستخدمين عند توفر المساحة والإمكانات	الوصف
قاعة متعددة الاستخدام + مكتب إداري أو مكتب أخصائي + منطقة انتظار أو استقبال + مستودع، مع إمكانية إضافة فراغات أخرى حسب طبيعة المشروع	المكونات الوظيفية
توفير دورات مياه قريبة، أو تخصيص دورة مياه للمركز عند الحاجة وتوافر الإمكانيات	المرافق الصحية
البلديات التي تتوفر لديها مساحة وإمكانات أكبر أو المشاريع التي تتطلب خدمات وفراغات مساندة إضافية	الاستخدام المناسب



3.5 | الهوية البصرية والبيئة الداعمة للرفاه النفسي

تنطلق الهوية البصرية لمراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع "مدينتي تهتم" من الهوية البصرية الجامعة للمشروع، والتي تجسد رؤيته نحو بناء مدن أكثر أمانًا واحتواءً ودعمًا للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية. وتهدف إلى توفير بيئات داعمة للرفاه النفسي تتسم بالأمان، والهدوء، والخصوصية، والراحة البصرية، وتدعم الشعور بالثقة، والانتماء، والراحة، والطمأنينة، بما يعكس خصوصية تدخل الرفاه النفسي ودوره في دعم الصحة النفسية للأطفال والأسر ومقدمي الرعاية.

3.5.1 | المبادئ التصميمية الأساسية

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتطبيق مبادئ تصميمية تساهم في توفير بيئة آمنة، وداعمة، وسهلة الاستخدام، بما ينسجم مع الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، وذلك وفق المبادئ الآتية :

المبدأ التصميمي	كيفية انعكاسه في تصميم مراكز الرفاه النفسي
الخصوصية والسرية	تصميم مناطق الاستقبال وغرف الجلسات بما يراعي خصوصية المستخدمين.
الطمأنينة والأمان النفسي	توظيف عناصر تصميمية، وإضاءة، وألوان وخامات هادئة، بما يعزز الشعور بالطمأنينة ويحد من التوتر
بيئة مرحبة وسهولة الوصول	تصميم مداخل ومسارات واضحة وسهولة الوصول، توفر تجربة ترحيبية ومرحبة لجميع المستخدمين
الشمول وإمكانية الوصول	تصميم بيئة تضمن سهولة الوصول والاستخدام لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، وفق مبادئ التصميم الشامل
الارتباط بالطبيعة	دمج العناصر الطبيعية، والنباتات، والإضاءة الطبيعية، والخامات المستوحاة من الطبيعة، بما يعزز التواصل مع الطبيعة ويسهم في توفير بيئة أكثر راحة وطمأنينة
الكرامة والاحترام	تصميم يحافظ على كرامة المستخدم وخصوصيته، ويحد من أي عناصر قد تعزز الوصم أو التمييز، بما يدعم الشعور بالأمان والاحترام

3.5.2 | الألوان

تلتزم مراكز الرفاه النفسي باستخدام لوحة الألوان المعتمدة في الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، مع توظيفها بما ينسجم مع طبيعة بيئة الرفاه النفسي، وإبراز اللون المخصص لتدخل الرفاه النفسي كلون رئيسي، واستخدام بقية ألوان الهوية كألوان داعمة، بما يعزز بيئة هادئة وآمنة وداعمة، وفق الاستخدامات التالية:

اللون	الاستخدام
الأخضر (اللون الرئيسي لتدخل الرفاه النفسي)	يعتمد كلون رئيسي يعكس هوية تدخل الرفاه النفسي ضمن الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، ويستخدم بصورة متوازنة في التطبيقات الرئيسية، ومناطق الاستقبال، واللوحات التعريفية، بما يعكس قيم النمو، والرفاه، والارتباط بالطبيعة، ويعزز الشعور بالراحة والاتساق البصري، دون أن يكون اللون السائد في البيئة الداخلية
الأبيض	يستخدم كلون أساسي للخلفيات والجدران والأسقف، بما يوفر بيئة بصرية هادئة، ويعزز وضوح العناصر البصرية وسهولة القراءة
الأزرق	يستخدم في أنظمة التوجيه، واللوحات الإرشادية، والعناصر التنظيمية، بما يعزز الوضوح، وسهولة التنقل، والثقة، والاتساق البصري.
الرمادي الفاتح (Soft Gray)	يستخدم كلون حيادي داعم في الأثاث والعناصر الداخلية والخلفيات الثانوية، بما يحقق التوازن البصري، ويحد من التباين البصري الحاد
الأخضر الفاتح الناعم (Soft Green)	يستخدم في الخلفيات، والرسومات، والعناصر البصرية الداعمة، ومساحات الانتظار، بما يعزز بيئة بصرية هادئة ومريحة، ومتسقة مع الهوية البصرية للمشروع

يوصى بما يأتي:

- الاعتماد على لوحة ألوان هادئة يغلب عليها الأبيض والألوان الطبيعية والمحايدة.
- استخدام اللون الأخضر باعتباره اللون الرئيسي لتدخل الرفاه النفسي، دون الإفراط في استخدامه على مساحات واسعة.
- استخدام درجات لونية هادئة ومنخفضة التشبع.
- الاستفادة من الإضاءة الطبيعية لإبراز الألوان وتعزيز جودة البيئة الداخلية.
- تحقيق تباين بصري مناسب بين الخلفيات والعناصر الإرشادية، بما يسهل القراءة والتوجيه وإبراز المعلومات المهمة.
- توزيع الألوان بصورة متوازنة بين الجدران، والأرضيات، والأثاث، والعناصر البصرية، بما يحقق الانسجام البصري ويحد من التحفيز البصري المفرط.
- مراعاة المساحات والوظائف المختلفة داخل المركز عند اختيار درجات الألوان ومستويات تشبعها، بما يدعم بيئة هادئة ومريحة للمستفيدين.

لا يُسمح بما يأتي:

- استخدام ألوان مشبعة على كامل الجدران الداخلية.
- استخدام الألوان الفسفورية.
- الزخارف أو العناصر البصرية المفرطة.
- الإفراط في تنوع الألوان أو الزخارف البصرية، بما يؤدي إلى تشتيت الانتباه أو زيادة التحفيز البصري.

3.5.3 | الخطوط

تلتزم مراكز الرفاه النفسي باستخدام الخطوط المعتمدة في الهوية البصرية لمشروع " مدينتي تهتم " ، بما يعزز وضوح الرسائل وسهولة القراءة والاتساق البصري في جميع تطبيقات الهوية البصرية، بما يشمل البيئة الداخلية، واللوحات الإرشادية، والمطبوعات، والوسائل التعريفية، وذلك وفق المتطلبات الآتية :

العنصر	المتطلب
الخط المُعتَقَد باللغة العربية	Madani Arabic ، ويستخدم في النصوص العربية ضمن تطبيقات الهوية البصرية
الخط المُعتَقَد باللغة الإنجليزية	Quicksand ، ويستخدم في النصوص الإنجليزية ضمن تطبيقات الهوية البصرية
أحجام الخط	استخدام أحجام واضحة ومناسبة للمستخدمين ومقدمي الرعاية والزوار، مع مراعاة سهولة القراءة من مسافات الاستخدام المتوقعة للوحات الإرشادية.
الاتساق	توحيد استخدام الخطوط وأحجامها وأنماطها في جميع تطبيقات الهوية البصرية داخل مراكز الرفاه النفسي، بما يحقق الاتساق البصري ويعزز الهوية البصرية للمشروع.

لا يسمح بما يأتي:

- استخدام الخطوط المزخرفة أو المعقدة التي تؤثر في وضوح القراءة .
- استخدام خطوط غير معتمدة في الهوية البصرية للمشروع، أو استخدام أكثر من الخطين المعتمدين ضمن تطبيقات الهوية البصرية .
- استخدام نصوص طويلة أو كثيفة على الجدران أو اللوحات الداخلية، بما يؤثر في سهولة القراءة أو يسبب ازدحامًا بصريًا .

3.5.4 | الصور

تلتزم مراكز الرفاه النفسي باستخدام صور تتوافق مع الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، وتعكس بيئة داعمة وآمنة تعزز الثقة والانتماء، وتجسد قيم الرفاه النفسي، مع الحفاظ على كرامة المستخدمين وخصوصيتهم، وذلك وفق الآتي :

يُوصى باستخدام :

- صور تعكس التنوع العمري والثقافي والاجتماعي للمستخدمين، بما يعكس شمولية الخدمات وتنوع الفئات المستفيدة منها .
- صور تعكس التفاعل الإيجابي بين الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية والمجتمع المحلي، بما يجسد القيم الإنسانية التي يقوم عليها مشروع "مدينتي تهتم".
- صور تعكس الترابط الأسري والمجتمعي، وتعزز قيم الدعم والانتماء والتواصل الإيجابي .
- صور أشخاص حقيقيين تجسد التفاعل الإنساني بصورة طبيعية وغير متكلفّة .
- صور لأنشطة وجلسات مجتمعية تعكس المشاركة والدعم والتفاعل الإيجابي بين الأفراد .

- صور تتسم بالبساطة والطبيعية، وتبتعد عن المبالغة أو التصنع في تعابير الأشخاص أو المشاهد المصوّرة .
- صور للطبيعة والمساحات الخضراء تعزز الإحساس بالراحة والارتباط بالطبيعة .
- صور تعتمد على الإضاءة الطبيعية كلما أمكن، بما يعزز الإحساس بالراحة والوضوح.
- صور لبيئات داخلية وخارجية هادئة ومنظمة تعكس جودة المكان وراحة المستفيدين.

لا يُسمح باستخدام :

- صور تُظهر الأشخاص في حالات حزن أو ضيق أو بكاء أو معاناة بصورة قد تعزز الصور النمطية المرتبطة بالصحة النفسية.
- صور نمطية تعزز المفاهيم الخاطئة المرتبطة بالصحة النفسية أو المستفيدين من خدماتها.
- صور طبية أو علاجية مباشرة لا تتناسب مع طبيعة الرسائل الاتصالية للمشروع.
- صور أو عناصر بصرية قد تعزز الوصم أو التمييز المرتبطين بالصحة النفسية أو الاضطرابات النفسية .

3.5.5 | العناصر البصرية

تلتزم مراكز الرفاه النفسي باستخدام العناصر البصرية المعتمدة في الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، بما يعزز الاتساق البصري للمشروع، ويسهم في توفير بيئة داعمة للرفاه النفسي، مع الحفاظ على البساطة والوضوح والانسجام في جميع التطبيقات البصرية .

يوصى باستخدام :

- الأشكال والمسارات المنحنية المعتمدة في الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم"، بما يعكس الحركة والترابط والانسيابية .
- الأنماط البصرية المستوحاة من الطبيعة والنمو والترابط، بما ينسجم مع الهوية البصرية للمشروع .
- العناصر البصرية البسيطة وغير المزدحمة، بما يعزز الوضوح والراحة البصرية .
- العناصر البصرية الداعمة المستخدمة في التطبيقات الداخلية، بما يعزز الهوية البصرية دون التأثير في هدوء البيئة أو وضوحها .
- العناصر والأيقونات البصرية البسيطة والواضحة، بما يعزز سهولة الفهم والاتساق مع الهوية البصرية للمشروع .

ولا يُسمح باستخدام :

- الرسومات أو العناصر البصرية ذات الطابع الكرتوني أو الطفولي التي لا تتناسب مع طبيعة المساحة أو الفئات المستهدفة .
- العناصر البصرية المزدحمة أو المبالغة في استخدامها، بما يؤدي إلى تشتيت الانتباه أو زيادة التحفيز البصري .
- الرسومات أو الرموز التي قد تعزز الوصم أو الصور النمطية المرتبطة بالصحة النفسية أو المستفيدين من خدماتها.
- أي عناصر بصرية تتعارض مع الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم".

3.5.6 | الخصوصية في التصميم الداخلي

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتوفير بيئة تراعي خصوصية المستخدمين وكرامتهم أثناء تقديم الخدمات، من خلال تصميم يحقق التوازن بين الخصوصية وسهولة الاستخدام، وبيئة مُرَجَّبة وداعمة لجميع المستخدمين، بما ينسجم مع مبادئ التصميم الشامل والهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم".

يوصى بما يلي :

- مراعاة توزيع غرف الاستشارات بما يوفر مستوى مناسباً من الخصوصية، مع الحفاظ على سهولة الوصول إليها .
- مراعاة استخدام معالجات تصميمية مناسبة للواجهات والأبواب الزجاجية، بما يحقق الخصوصية البصرية للمستخدمين.
- تصميم مساحات انتظار مريحة تراعي خصوصية المستخدمين، وتوفر بيئة هادئة وداعمة.
- استخدام عناصر تصميمية تحقق الخصوصية البصرية، مع الحفاظ على بيئة مفتوحة مريحة وغير منفرة.
- اعتماد لغة بصرية مَرَجَّبة ومحايدة، تعزز الشعور بالأمان والانتماء، وتبتعد عن أي عناصر قد تعزز الوصم أو المفاهيم النمطية المرتبطة بخدمات الرفاه النفسي.

3.5.7 | اللوحات الإرشادية

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتوفير لوحات إرشادية تتوافق مع الهوية البصرية لمشروع "مدينتي تهتم" ، بما يساهم في تسهيل التنقل داخل المركز، وتعزيز وضوح المعلومات، وضمان سهولة الوصول إليها لجميع المستخدمين، وفقاً لما يلي :

- تصميم اللوحات الإرشادية باستخدام الخطوط والرموز والعناصر البصرية المعتمدة في الهوية البصرية للمشروع .
- استخدام لغة واضحة وبسيطة ومحايدة وخالية من الوصم، تتناسب مع الفئات المستهدفة.
- مراعاة متطلبات إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يتوافق مع معايير التصميم الشامل .
- توفير نظام توجيه (Wayfinding) واضح يساعد المستخدمين، ومقدمي الرعاية والعاملين والزوار على التنقل بسهولة داخل المركز والوصول إلى مختلف المرافق .

3.5.8 | الاستدامة البيئية

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتطبيق مبادئ الاستدامة البيئية في تصميم مرافقها وتنفيذها وتشغيلها، بما ينسجم مع توجه مشروع "مدينتي تهتم" نحو مدن أكثر استدامة وتحسين جودة الحياة.

ويوصى بما يلي :

- استخدام مواد بناء وتشطيبات صديقة للبيئة ومنخفضة الانبعاثات، وأمنة للاستخدام داخل مراكز الرفاه النفسي.
- دمج عناصر نباتية آمنة وملائمة للمستفيدين داخل المساحات الداخلية والخارجية، بما يعزز الارتباط بالطبيعة.
- الاستفادة من الإضاءة الطبيعية والتهوية الطبيعية قدر الإمكان، بما يساهم في تقليل استهلاك الطاقة وتحسين جودة البيئة الداخلية.
- دمج مفاهيم إعادة التدوير والاستدامة في التصميم الداخلي والممارسات التشغيلية للمركز .
- تصميم البيئة الداخلية بما يشجع المستفيدين والعاملين على تبني الممارسات البيئية الإيجابية، مثل ترشيد استهلاك الموارد وفرز النفايات بطرق مبسطة عند الإمكان .

3.5.9 | تطبيق الهوية البصرية

لا تقتصر الهوية البصرية لمراكز الرفاه النفسي على اختيار الألوان والعناصر التصميمية، بل تُعد منظومة بصرية متكاملة تنعكس في مختلف تطبيقاتها ومكونات البيئة المادية والرقمية للمركز، بما يعزز تجربة المستفيدين والأطفال ومقدمي الرعاية والزوار، ويسهل التنقل والتفاعل داخل المركز، ويحقق اتساقًا بصريًا موحدًا .

تشمل تطبيقات الهوية البصرية ما يلي :

- تركيب لوحة تعريفية بتدخل الرفاه النفسي في موقع واضح عند مدخل مركز الرفاه النفسي، وفق التصميم المعتمد ضمن الهوية البصرية لمشروع " مدينتي تهتم " ، وبما يتضمن شعارات الشركاء والداعمين المعتمدة، على أن تُزوّد البلدية بالتصميم الرسمي من قبل إدارة المشروع.
- اللوحات الخارجية ولافتات المداخل.
- تسمية غرف الاستشارات، وغرف الجلسات الجماعية، والمرافق المختلفة، واللوحات الإرشادية، وفق نظام التوجيه المعتمد (Wayfinding).
- بطاقات تعريف العاملين في المركز.
- لوحات المعلومات والإعلانات الموجهة إلى المستفيدين.
- المواد التوعوية والمطبوعات الخاصة بالرفاه النفسي .
- الرسومات والعناصر البصرية التفاعلية، عند استخدامها.
- اللوحات التعريفية بالمرافق والخدمات المختلفة داخل المركز.
- الوسائط الرقمية والمواد التعليمية والتوعوية، عند استخدامها .
- أيّ تطبيقات بصرية أو رقمية أخرى يتم تطويرها ضمن تدخل الرفاه النفسي .

التزام عام :

تلتزم جميع تطبيقات الهوية البصرية باستخدام الألوان والخطوط والعناصر والأنماط المعتمدة في دليل الهوية البصرية لمشروع " مدينتي تهتم " ، بما يضمن الاتساق البصري، ويعزز الهوية البصرية للمشروع، ويوحد تجربة المستخدم عبر مختلف عناصر التدخل .

الاعتمادات والموافقات :

يجب الحصول على الموافقات اللازمة من إدارة مشروع " مدينتي تهتم " على جميع التصاميم والتطبيقات البصرية قبل تنفيذها أو تركيبها، لضمان الالتزام الكامل بدليل الهوية البصرية للمشروع .

04

الباب الرابع: الحوكمة والإدارة



4.1 | مقدمة

يهدف هذا الباب إلى تعزيز مبادئ الحوكمة والإدارة الرشيدة في مراكز الرفاه النفسي، من خلال توفير إطار تنظيمي يحدد المسؤوليات والصلاحيات، وينظم آليات اتخاذ القرار ويعزز الشفافية والمساءلة وإدارة المخاطر، بما يساهم في استدامة الخدمات وتحقيق الجودة والكفاءة.

ويحدد هذا الباب المتطلبات الإدارية والتنظيمية الواجب توافرها، بينما ترد الإجراءات التنفيذية والنماذج والسجلات التفصيلية في الملحق التشغيلي.

4.2 | الهيكل التنظيمي

يلتزم مركز الرفاه النفسي باعتماد هيكل تنظيمي واضح ومكتوب ومعتد يتناسب مع حجم المركز وطبيعة الخدمات التي يقدمها، ويحدد خطوط الإشراف والتبعية الإدارية والفنية، ويوضح المسؤوليات والصلاحيات لكل وظيفة، بما يضمن كفاءة الإدارة وجودة الخدمات وسرعة اتخاذ القرار.

ويجب أن يتضمن الهيكل التنظيمي الأمثل، ما يلي :

المسؤوليات الرئيسية	الوظيفة
إدارة المركز، والإشراف على تنفيذ الخطط، وضمان الالتزام بالمعايير والسياسات، والتنسيق مع الجهات الشريكة، ومتابعة الأداء والجودة	مدير المركز
تقديم خدمات التقييم والإرشاد والدعم النفسي، وإعداد الخطط المهنية، وتوثيق الجلسات، والمشاركة في البرامج الوقائية والتوعوية.	الأخصائي النفسي
تنسيق استقبال المستفيدين، وإدارة المواعيد، وتنظيم السجلات، ومتابعة إجراءات الإحالة، والتنسيق الإداري، وتنفيذ الأعمال الإدارية والمالية والخدمات المساندة وفق احتياجات المركز	منسق الخدمات والكادر الإداري

ملاحظة : لا يُشترط تعيين أخصائي نفسي في المراكز التي لا تقدم خدمات الاستشارات النفسية، ويجوز أن يتولى الأخصائي النفسي إدارة المركز بنفسه دون الحاجة إلى تعيين مدير للمركز. (وهذا يتضمن النموذج الأساسي الذي يقدم خدمات توعوية فقط).

متطلبات الهيكل التنظيمي

الوصف	المتطلب
وجود هيكل تنظيمي معتمد ومعلن داخل المركز.	الهيكل التنظيمي
إعداد وصف وظيفي معتمد لكل وظيفة، يحدد المهام والمسؤوليات والصلاحيات والمؤهلات المطلوبة.	الوصف الوظيفي
تحديد واضح للتسلسل الإداري وخطوط الاتصال والإشراف.	خطوط الإشراف
توزيع المهام بما يمنع تداخل الاختصاصات ويضمن المساءلة.	توزيع المسؤوليات
مراجعة الهيكل التنظيمي بصورة دورية، وتحديثه عند الحاجة، أو عند توسع الخدمات أو تغيير حجم العمل أو الخدمات أو الهيكل التشغيلي للمركز.	مراجعة الهيكل

متطلبات إضافية

- يحدد المركز عدد العاملين في كل وظيفة وفق حجم الخدمات وعدد المستفيدين، وطبيعة البرامج المقدمة.
- يجب أن تتوافق مؤهلات العاملين وتراخيصهم المهنية مع التشريعات والتعليمات النافذة.
- يجوز استحداث وظائف إضافية وفق احتياجات المركز وإمكاناته، مثل: منسق البرامج، أو مسؤول الجودة، أو مسؤول المتابعة والتقييم، أو غيرها.

4.3 | الموارد البشرية

يلتزم مركز الرفاه النفسي بتوفير الموارد البشرية المؤهلة والكافية لتقديم الخدمات وفق التشريعات النافذة والمعايير المهنية، بما يتناسب مع حجم المركز وطبيعة الخدمات التي يقدمها .

الوصف	المتطلب
توفير كوادر مؤهلة تتناسب مع حجم المركز وطبيعة الخدمات المقدمة.	الكادر الوظيفي
أن يستوفي العاملون المؤهلات العلمية والمهنية المطلوبة وفق التشريعات والتعليمات النافذة .	المؤهلات المهنية
توفير برامج تدريب وتأهيل وتطوير مهني مستمرة للعاملين، بما يعزز كفاءتهم المهنية.	التدريب والتطوير
توزيع المسؤوليات بما يضمن كفاءة العمل وعدم تداخل الاختصاصات.	توزيع المهام
متابعة وتقييم أداء العاملين بصورة دورية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.	تقييم الأداء

أحكام عامة

- يحدد المركز أعداد العاملين وفق حجم الخدمات، وعدد المستفيدين، وطبيعة البرامج المقدمة.
- يلتزم العاملون بأخلاقيات المهنة، والمحافظة على سرية المعلومات، واحترام حقوق المستفيدين.
- يحرص المركز على تنمية قدرات العاملين من خلال التدريب والتطوير المهني المستمر.

4.4 | السياسات والإجراءات المؤسسية

يلتزم مركز الرفاه النفسي بإعداد واعتماد سياسات وإجراءات مكتوبة تنظم مختلف الجوانب الإدارية والتشغيلية، بما يضمن توحيد الممارسات، وتعزيز جودة الخدمات، والالتزام بالتشريعات والمرجعيات المعتمدة.

المتطلبات

الوصف	المتطلب
وجود سياسات مكتوبة ومعتمدة.	السياسات
وجود إجراءات تشغيلية واضحة ومعتمدة.	الإجراءات
تعريف العاملين بالسياسات والإجراءات ذات العلاقة.	التوعية
مراجعة السياسات والإجراءات وتحديثها دورياً أو عند الحاجة.	التحديث

الحد الأدنى للسياسات المؤسسية

يلتزم مركز الرفاه النفسي بإعداد واعتماد سياسات وإجراءات مكتوبة، على أن تشمل - كحد أدنى - ما يلي :

- السرية والخصوصية وحماية بيانات المستفيدين.
- حماية المستفيدين والإبلاغ عن حالات الإساءة أو الإهمال.
- إدارة الحالات عالية الخطورة.
- الإحالة والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- أخلاقيات الممارسة المهنية.
- إدارة الشكاوى والمقترحات.
- الصحة والسلامة والطوارئ.
- الحصول على الموافقات اللازمة لتقديم الخدمات وفق التشريعات النافذة.

4.5 | إدارة الوثائق والسجلات

يلتزم مركز الرفاه النفسي بإنشاء نظام لإدارة الوثائق والسجلات الإدارية والتشغيلية، بما يضمن دقة المعلومات، وسهولة الرجوع إليها، والمحافظة على سريتها، والامتثال للتشريعات والتعليمات النافذة.

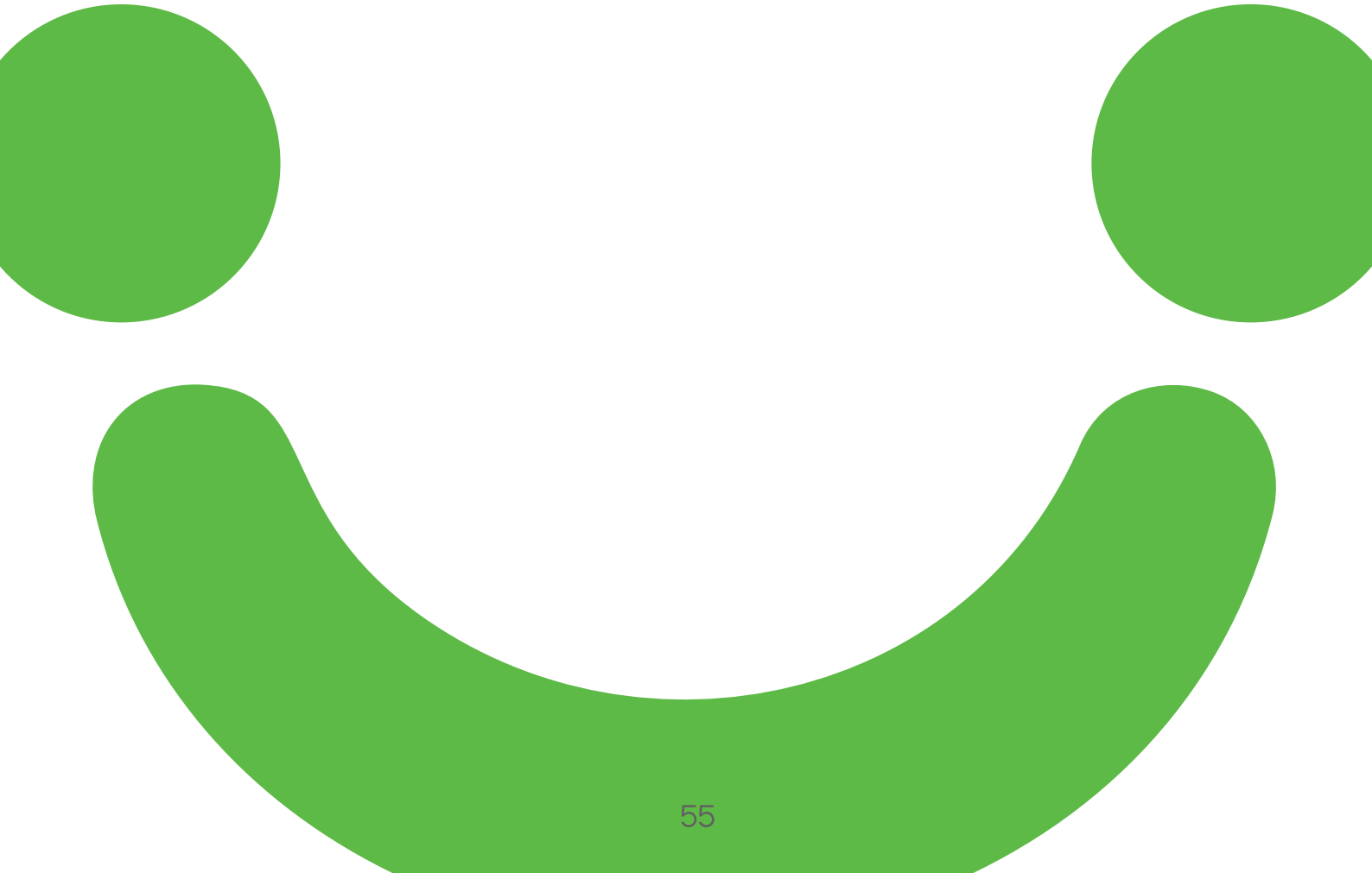
المتطلبات

الوصف	المتطلب
الاحتفاظ بالوثائق والسجلات الإدارية والفنية والتشغيلية اللازمة وفق متطلبات العمل.	إدارة السجلات
اعتماد آلية واضحة لتصنيف الوثائق والسجلات وحفظها، بما يضمن سهولة الوصول إليها واسترجاعها	تنظيم الوثائق
حماية بيانات المستفيدين والعاملين، وتحديد صلاحيات الاطلاع عليها، بما يضمن المحافظة على سريتها وخصوصيتها	سرية المعلومات
تحديث السجلات والوثائق بصورة دورية، والتحقق من اكتمالها ودقتها	تحديث السجلات
اعتماد آليات مناسبة لحفظ وأرشفة الوثائق والسجلات وفق السياسات المعتمدة، مع تحديد مدد الاحتفاظ بها وإتلافها عند انتهاء الحاجة إليها وفق التشريعات النافذة.	حفظ وأرشفة الوثائق

ملاحظة: لغايات رفع كفاءة الخدمات المقدمة، يُوصى بأنتمتة أي النماذج و السجلات، وفق الكفاءات والأولويات والخبرات المتاحة ضمن فريق العمل المعني بهذا التدخل.

05

الباب الخامس: خدمات الرفاه النفسي



5.1 | مقدمة

يحدد هذا الباب الخدمات الأساسية التي يقدمها مركز الرفاه النفسي على أن تُعرض الإجراءات التشغيلية الخاصة بخدمات مراكز الرفاه النفسي في الملحق التشغيلي .

5.2 | خدمات الإرشاد النفسي

يقدم المركز خدمات الإرشاد النفسي وفقاً لاحتياجات المستفيدين، بما يتوافق مع المعايير المهنية والتشريعات النافذة، وبما يستند إلى التقييم المهني، ويراعي المبادئ المهنية، والسرية، والخصوصية، وحقوق المستفيدين، وضمن نطاق اختصاص العاملين في المركز .

5.2.1 | الاستشارات والإرشاد النفسي وتشمل ما يلي:

- الاستشارات النفسية.
- الإرشاد النفسي الفردي.
- الإرشاد الأسري وإرشاد المقبلين على الزواج.
- الإرشاد الجمعي.
- التقييم النفسي والمعرفي.
- الدعم النفسي.
- الإحالة والمتابعة.

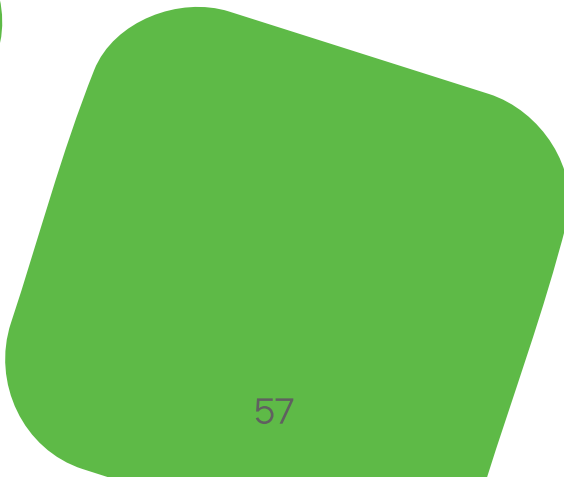
5.2.2 | البرامج التوعوية وبرامج الوقاية

ينفذ المركز برامج وأنشطة وقائية توعوية وتنموية تهدف إلى تعزيز الرفاه النفسي، وتنمية عوامل الحماية، وبناء قدرات الأطفال والأسر ومقدمي الرعاية، بما يتوافق مع أهداف المشروع واحتياجات المجتمع المحلي، وتشمل ما يلي :

- البرامج المدرسية .
- برامج مقدمي الرعاية.
- الورش والمحاضرات التوعوية.
- المبادرات المجتمعية.

06

الباب السادس: المتابعة والتقييم



6.1 | مقدمة

يحدد هذا الباب آليات متابعة تطبيق متطلبات هذا الدليل، ويبيّن مسؤوليات الجهات ذات العلاقة في أعمال المتابعة والتقييم، بما يساهم في تعزيز جودة خدمات مراكز الرفاه النفسي، ودعم التحسين المستمر، وقياس مدى تحقيق الأهداف، وضمان الالتزام بالتشريعات والتعليمات والمرجعيات المعتمدة .

6.2 | الالتزام بمتطلبات الدليل

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتطبيق متطلبات هذا الدليل وفق تصنيفها إلى متطلبات إلزامية وممارسات فضلى، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة، وتحقيق الامتثال للتشريعات والمرجعيات المعتمدة، وتعزيز التطوير المستمر .

أولاً | المتطلبات الإلزامية

تشمل المتطلبات المستندة إلى التشريعات والأنظمة والتعليمات والمرجعيات الفنية المعتمدة، ويعد الالتزام بها شرطاً أساسياً لإنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي وتقديم خدماتها، وتشمل جميع المتطلبات الواردة في هذا الدليل ذات الصلة الإلزامية .

ثانياً | الممارسات الفضلى

تشمل الممارسات التطويرية التي تساهم في رفع جودة الخدمات وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، ويشجع المركز على تطبيقها تدريجياً بما يتناسب مع إمكانياته واحتياجات الفئات المستهدفة، وبما ينسجم مع أفضل الممارسات المهنية .

ملاحظة: يوضح هذا الدليل - عند الحاجة - ما إذا كان المُتطلّب إلزامياً أو يمثل ممارسة فضلى، بما يُسهّل على البلديات والجهات المنفذة تطبيق متطلبات الدليل وتحديد أولويات التنفيذ .

6.3 | المتابعة والتقييم

تخضع مراكز الرفاه النفسي لعمليات متابعة وتقييم دورية، للتحقق من مدى الالتزام بمتطلبات هذا الدليل، وقياس جودة الخدمات، ورصد فرص التحسين، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المركز .

وتلتزم إدارة المركز بما يلي :

الوصف	المتطلب
متابعة تنفيذ الجلسات والبرامج والخطط وفق المتطلبات والإجراءات المعتمدة	متابعة تنفيذ الخدمات
توثيق الخدمات والسجلات الإدارية والتشغيلية باستخدام النماذج المعتمدة، بما يضمن دقة المعلومات وسهولة الرجوع إليها	توثيق الخدمات والسجلات
إجراء تقييم دوري للبرامج والخدمات، والاستفادة من التغذية الراجعة للمستفيدين في تطويرها	تقييم البرامج
إعداد تقارير دورية تتضمن الإنجازات، والتحديات، وفرص التحسين، والتوصيات	إعداد التقارير
متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية الناتجة عن أعمال المتابعة والتقييم	متابعة الإجراءات التصحيحية

6.4 | مؤشرات المتابعة والتقييم

يمكن لمركز الرفاه النفسي متابعة مستوى تطبيق متطلبات هذا الدليل وقياس جودة الخدمات من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء، بما يدعم اتخاذ القرارات، وتحديد فرص التحسين، وتعزيز كفاءة الأداء.

أولاً | مؤشرات الالتزام

تقيس مدى الالتزام بمتطلبات الدليل والتشريعات والمرجعيات المعتمدة، ومن أمثلتها :

- نسبة الالتزام بالمتطلبات الإلزامية.
- نسبة استكمال الوثائق والسجلات المعتمدة.
- نسبة الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات.

ثانياً | مؤشرات الخدمات

تقيس حجم الخدمات المقدمة ومستوى الاستفادة منها، ومن أمثلتها :

- عدد المستفيدين من خدمات المركز.
- عدد الجلسات النفسية المنفذة.
- عدد البرامج والورش والمحاضرات التوعوية المنفذة.
- عدد الحالات المنفذة ومتابعتها.

ثالثًا | مؤشرات الجودة

تقيس جودة الخدمات ومدى رضا المستفيدين، ومن أمثلتها :

- نسبة رضا المستفيدين.
- نسبة رضا الشركاء.
- نتائج تقييم جودة البرامج والخدمات.
- نسبة معالجة الشكاوى والملاحظات .

رابعًا | مؤشرات التطوير والتحسين

تقيس جهود التطوير والتحسين المستمر، ومن أمثلتها :

- نسبة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية.
- نسبة تنفيذ الخطط التشغيلية.
- عدد الشراكات الفاعلة.
- عدد برامج التدريب والتطوير المهني المنفذة للعاملين .

ملاحظة : تمثل المؤشرات الواردة في هذا الدليل أمثلة استرشادية، ويجوز للمركز تطوير مؤشرات إضافية تتناسب مع طبيعة خدماته وأهدافه، شريطة أن تسهم في قياس الأداء وتحسين جودة الخدمات .

6.5 | التحسين المستمر

يلتزم مركز الرفاه النفسي بتطبيق منهجية للتحسين المستمر تهدف إلى تطوير جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، والاستفادة من نتائج المتابعة والتقييم في تطوير البرامج والخدمات .

المتطلبات

الوصف	المتطلب
إجراء مراجعات دورية لأداء ولمستوى الخدمات والبرامج المقدمة	مراجعة الأداء
توظيف نتائج المتابعة والتقييم والتغذية الراجعة في تطوير الخدمات والبرامج	الاستفادة من نتائج التقييم
تحديد ومعالجة جوانب القصور واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة	الإجراءات التصحيحية
تطوير الخدمات والبرامج والإجراءات، بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين وأفضل الممارسات المهنية	الإجراءات التحسينية
مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات والنماذج عند الحاجة أو عند وجود متطلبات أو تشريعات جديدة	مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات

6.6 | إدارة المخاطر واستمرارية تقديم الخدمات

يلتزم المركز بتطبيق منهجية لإدارة المخاطر واستمرارية تقديم الخدمات بما يسهم في حماية المستفيدين والعاملين وضمان استمرارية الخدمات في الظروف الاعتيادية وحالات الطوارئ .

ويشمل ذلك ما يلي :

- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر في سلامة المستفيدين أو استمرارية تقديم الخدمات.
- إعداد سجل للمخاطر ومراجعتها وتحديثه بصورة دورية.
- إعداد خطط للاستجابة للطوارئ والأزمات والحد من آثارها.
- ضمان استمرارية الخدمات الأساسية وعدم انقطاعها قدر الإمكان.
- توفير بدائل مناسبة لتقديم الخدمات عند الحاجة، بما في ذلك الخدمات عن بُعد، إذا سمحت طبيعة الخدمة بذلك.
- إجراء نسخ احتياطية دورية للبيانات وضمان أمن المعلومات وسريتها.
- تدريب العاملين على إجراءات الطوارئ وإدارة المخاطر.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات أثناء حالات الطوارئ.
- توثيق الحوادث والإجراءات التصحيحية والاستفادة منها في تحسين الأداء .

6.7 | الأدلة والنماذج

يعتمد مركز الرفاه النفسي- في إثبات الالتزام بمتطلبات هذا الدليل - على الوثائق والسجلات والنماذج التشغيلية المعتمدة، بما يضمن توثيق أعمال المركز، ويسهل عملية المتابعة والتقييم، ويدعم التحسين المستمر .

تُنفذ جميع المتطلبات الواردة في هذا الدليل بالرجوع إلى الملحق التشغيلي - الذي يتضمن الإجراءات التشغيلية المعتمدة، والنماذج، والسجلات، والتعليمات التنفيذية ذات الصلة - بما يضمن توحيد آليات التطبيق وتحقيق متطلبات الجودة والامتثال المؤسسي.

الملحق التشغيلي لمراكز الرفاه النفسي

01

الباب الأول:

1.1 | المقدمة

يُعدُّ هذا الملحق التشغيلي وثيقةً تنفيذيةً مكّلةً لدليل مراكز الرفاه النفسي ضمن مشروع "مدينتي تهتم"، ويهدف إلى توضيح الإجراءات التشغيلية وآليات التطبيق العملي للمتطلبات والمعايير الواردة في الدليل الرئيسي، بما يضمن توحيد إجراءات العمل، وتحقيق جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة الأداء في مراكز الرفاه النفسي .

ويتضمن الملحق الإجراءات التشغيلية الخاصة باستقبال المستفيدين، وإدارة الحالات، وتقديم خدمات الرفاه النفسي، وتنفيذ البرامج والأنشطة، والإحالة، والمتابعة والتقييم، بالإضافة إلى النماذج، والسجلات، وقوائم التحقق اللازمة لتوثيق الإجراءات، ودعم المتابعة والتقييم، وإثبات الالتزام بمتطلبات الدليل .

ويطبق هذا الملحق بالتكامل مع الدليل الرئيسي، بحيث يحدد الدليل المتطلبات والمعايير الواجب توافرها، بينما يوضح الملحق كيفية تنفيذها عملياً من خلال الإجراءات التشغيلية والنماذج والسجلات المعتمدة، بما ينسجم مع التشريعات والمرجعيات الفنية والسياسات النافذة .

ولا يخلّ هذا الملحق محلّ التشريعات أو الأنظمة، أو التعليمات أو الأدلة الفنية المعتمدة، وإنما يُعد مرجعاً تنفيذياً يوضح آليات التطبيق العملي لمتطلبات الدليل، ويسهم في توحيد الممارسات، ودعم المتابعة والتقييم، وتعزيز جودة الخدمات والتحسين المستمر. ويُعدّ هذا الملحق المرجع التنفيذي للعاملين في مراكز الرفاه النفسي، ويُستخدم بالتكامل مع الدليل الرئيسي لتطبيق السياسات والإجراءات والمتطلبات الواردة فيه، بما يضمن توحيد الممارسات والالتزام بالمعايير المؤسسية المعتمدة.

1.2 | أهداف الملحق التشغيلي

يهدف هذا الملحق التشغيلي إلى :

- توضيح الإجراءات التشغيلية اللازمة لتطبيق متطلبات ومعايير دليل مراكز الرفاه النفسي.
- توحيد إجراءات العمل وآليات تقديم الخدمات داخل مراكز الرفاه النفسي.
- تحديد المسؤوليات والأدوار التشغيلية للعاملين، بما يضمن وضوح إجراءات التنفيذ.
- تنظيم إجراءات استقبال المستفيدين، وتقييم الحالات، والفرز والتقييم الأولي، وإدارة الخدمات النفسية، والإحالة، والمتابعة، وإنهاء الخدمة.
- توحيد استخدام النماذج والسجلات وقوائم التحقق اللازمة لتوثيق الأعمال وإثبات الالتزام بمتطلبات الدليل.
- دعم الالتزام بالتشريعات والمرجعيات الفنية والسياسات والإجراءات المعتمدة.
- تعزيز جودة الخدمات، وكفاءة الأداء، والاتساق في تطبيق الإجراءات التشغيلية.
- دعم أعمال المتابعة والتقييم والتحسين المستمر من خلال توثيق الإجراءات والنتائج .

1.3 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الملحق التشغيلي على جميع العمليات التشغيلية اليومية في مراكز الرفاه النفسي التي يتم إنشاؤها أو تطويرها ضمن مشروع "مدينتي تهتم"، ويسترشد به جميع العاملين والجهات المشاركة في تشغيل المركز وتقديم خدماته، كلٌ بحسب اختصاصه ومسؤولياته .

ويشمل تطبيق هذا الملحق الفئات الآتية :

- إدارة المركز.
- الأخصائيون النفسيون.
- المرشدون النفسيون.
- منسق الخدمات.
- الإداريون والعاملون المساندون.
- المتطوعون والمتعاونون، عند مشاركتهم في تقديم الخدمات أو تنفيذ البرامج.
- الجهات الشريكة ذات العلاقة، عند تنفيذ البرامج أو الأنشطة المشتركة.

كما يُطبَّق هذا الملحق على جميع الإجراءات التشغيلية المتعلقة بـ :

- استقبال المستفيدين وتسجيل طلبات الخدمة.
- الفرز والتقييم الأولي.
- إدارة المواعيد والحالات.
- تقديم خدمات الاستشارات والإرشاد النفسي.
- تنفيذ البرامج التوعوية وبرامج الوقاية.
- الإحالة والمتابعة.
- إنهاء الخدمة وإغلاق الحالات.
- إعداد التقارير.
- إدارة الوثائق والسجلات والنماذج التشغيلية .

1.4 | المبادئ التشغيلية

ترتكز الإجراءات التشغيلية الواردة في هذا الملحق على مجموعة من المبادئ التي تضمن تقديم خدمات الرفاه النفسي بكفاءة وجودة، وتتمثل فيما يلي :

- الالتزام بالتشريعات والتعليمات والمرجعيات الفنية المعتمدة.
- تطبيق الإجراءات التشغيلية بصورة موحدة ومتسقة.
- احترام كرامة المستفيد و صون حقوقه.
- المحافظة على سرية المعلومات وحماية خصوصية المستفيدين.
- الالتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية.
- تقديم الخدمات استنادًا إلى احتياجات المستفيد وبما يحقق العدالة وعدم التمييز.
- تعزيز التنسيق والتكامل بين أعضاء فريق العمل والجهات ذات العلاقة.
- توثيق جميع الإجراءات والخدمات باستخدام النماذج والسجلات المعتمدة.

- الالتزام بمتطلبات الجودة والمتابعة والتحسين المستمر.
- مراجعة الإجراءات التشغيلية وتحديثها عند الحاجة بما ينسجم مع التشريعات والمرجعيات المعتمدة .
- العمل ضمن حدود الاختصاصات المهنية، والإحالة إلى الجهات المختصة عند الحاجة، وفق التشريعات والمرجعيات المعتمدة .

1.5 | العلاقة بين الدليل الرئيسي، والملحق التشغيلي، والوثائق المرجعية

يُعَدُّ هذا الملحق جزءًا مُكَمِّلًا لدليل مراكز الرفاه النفسي، ويُستخدم بالتكامل مع الدليل الرئيسي والوثائق المرجعية ذات العلاقة، بحيث تؤدي كل وثيقة دورًا محددًا ومتكاملًا في إنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي .

ويحدد الدليل الرئيسي المتطلبات والمعايير الفنية والإدارية والتشغيلية الواجب توافرها في المركز، بينما يوضح الملحق التشغيلي الإجراءات التشغيلية والتنفيذية، والنماذج، والسجلات، وقوائم التحقق، وآليات التطبيق العملي اللازمة لتنفيذ تلك المتطلبات .

كما يستند العاملون في المركز كذلك إلى الوثائق المرجعية المعتمدة، بما في ذلك التشريعات والأنظمة والتعليمات والأدلة الفنية ذات العلاقة، لضمان تقديم الخدمات وفق الأصول المهنية والتشريعات النافذة .

وتُستخدَم هذه الوثائق بصورة تكاملية، ولا يغني أيُّ منها عن الآخر، بما يضمن توحيد الممارسات وإجراءات العمل، وتحقيق جودة الخدمات، وتعزيز الامتثال والتحسين المستمر .

العلاقة بين الوثائق المرجعية

الوثائق	الغرض
دليل مراكز الرفاه النفسي	يحدد المتطلبات والمعايير الفنية والإدارية والتشغيلية الواجب توافرها في مراكز الرفاه النفسي
الملحق التشغيلي	يوضح الإجراءات التشغيلية، والنماذج، والسجلات، وقوائم التحقق، وآليات التطبيق العملي لمتطلبات الدليل
التشريعات والأنظمة والتعليمات	تنظم الجوانب القانونية والمهنية المتعلقة بإنشاء وتشغيل مراكز الرفاه النفسي، وممارسة الخدمات المقدمة وفق التشريعات النافذة
الأدلة والمرجعيات الفنية	توضح الأسس المهنية والمعايير الفنية وآليات تقديم خدمات الرفاه النفسي، ويسترشد بها عند تنفيذ الإجراءات التشغيلية
النماذج والسجلات التشغيلية	توثق إجراءات العمل والخدمات المقدمة، وتستخدم في المتابعة والتقييم وإثبات الالتزام بمتطلبات الدليل

02

الباب الثاني : الإجراءات التشغيلية لمراكز الرفاه النفسي

2.1 | التعريف بمركز الرفاه النفسي

مركز الرفاه النفسي هو مركز متخصص، يقدم مجموعة متكاملة من الخدمات النفسية والوقائية والإرشادية، تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية والرفاه للأفراد والأسر والمجتمع، من خلال تقديم تدخلات مهنية قائمة على أسس علمية وأخلاقية، وبما يساهم في الوقاية من المشكلات النفسية، والتعامل معها، وتعزيز جودة الحياة .

ويعمل المركز ضمن بيئة آمنة تراعي الخصوصية والسرية، ويعتمد على فريق متعدد التخصصات لتقديم خدماته وفق احتياجات المستفيدين، بما ينسجم مع التشريعات الوطنية والسياسات المؤسسية المعتمدة .

2.2 | أهداف مركز الرفاه النفسي

يسعى المركز إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- تعزيز الصحة النفسية والرفاه للأفراد والأسر.
- تقديم خدمات نفسية متخصصة وفق احتياجات المستفيدين.
- الوقاية من المشكلات النفسية من خلال البرامج الوقائية والتوعوية.
- دعم الأسرة وتعزيز العلاقات الأسرية الإيجابية.
- تنمية المهارات الحياتية والاجتماعية للمستفيدين.
- تعزيز القدرة على التكيف مع الضغوط والأزمات.
- توفير خدمات تقييم نفسي ومعرفي تدعم اتخاذ القرار المهني.
- بناء شراكات مع المؤسسات ذات العلاقة لضمان تكامل الخدمات والإحالات.
- نشر ثقافة الرفاه النفسي في المجتمع.

2.3 | الفئات المستهدفة

تقدم مراكز الرفاه النفسي خدماتها للفئات التالية :

- الأطفال.
- اليافعون.
- الشباب.
- البالغون.
- الأزواج.
- المقبلون على الزواج.
- الآباء والأمهات.
- الأسر.
- كبار السن (عند تقديم الخدمة).
- الأشخاص ذوو الإعاقة.
- الأفراد الذين يواجهون ضغوطًا أو تحديات نفسية.
- المؤسسات التعليمية والمجتمعية ضمن البرامج التوعوية والوقائية.

2.4 | الخدمات المقدمة

تقدم مراكز الرفاه النفسي مجموعة متكاملة من الخدمات التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية والرفاه، وتشمل ما يلي:

أولاً | الاستشارات والإرشاد النفسي (تكون بالنموذج المتكامل فقط) وتشمل ما يلي :-

2.4.1.1 الاستشارات النفسية	
تعريف الخدمة	خدمة مهنية يقدمها أخصائي نفسي مؤهل، تهدف إلى تقديم الدعم النفسي والتوجيه للأفراد لمساعدتهم على فهم التحديات النفسية أو السلوكية التي يواجهونها، وتحديد احتياجاتهم، واقتراح التدخلات المناسبة أو الإحالة إلى خدمات متخصصة عند الحاجة، بما يساهم في تعزيز الصحة النفسية والرفاه النفسي
المتطلبات	حجز موعد، فتح ملف للمستفيد، موافقة المستفيد، الالتزام بالسرية المهنية
طبيعة البرنامج	جلسات فردية أو أسرية يقدمها أخصائيون نفسيون وفق احتياجات المستفيد، مع إمكانية الإحالة عند الحاجة
الفئة المستهدفة	• الأطفال. • اليافعون. • الشباب. • البالغون. • كبار السن. • الأسر والأزواج. • مقدمو الرعاية.
الهدف من الخدمة	• دعم الأفراد في التعامل مع التحديات النفسية والعاطفية، وتحسين جودة الحياة وتعزيز الرفاه النفسي. • تقديم الدعم النفسي الأولي للأفراد. • المساهمة في فهم المشكلات النفسية والانفعالية. • مساعدة المستفيدين على التعامل مع الضغوط والأزمات. • تعزيز الصحة النفسية والرفاه النفسي. • توجيه المستفيد إلى الخدمات المناسبة أو إحالته عند الحاجة.
محاور البرنامج	التقييم النفسي، الاستماع الفعال، تحليل المشكلات، تقديم الدعم النفسي، وضع خطط التدخل، المتابعة الدورية
أمثلة على الأنشطة	جلسات استشارة فردية، استشارات أسرية، جلسات دعم نفسي، استشارات وقت الأزمات، متابعة الحالات، الإحالة إلى الجهات المختصة عند الحاجة

2.4.1.1 الاستشارات النفسية

• القلق والتوتر. • الاكتئاب وأعراضه الأولية. • إدارة الضغوط النفسية. • المشكلات الأسرية والعلاقات. • المشكلات السلوكية والانفعالية. • مهارات التكيف والمرونة النفسية. • تقدير الذات والثقة بالنفس. • إدارة الغضب والانفعالات. • التعامل مع الأزمات والصدمات. • الدعم النفسي. • الإحالة والمتابعة عند الحاجة .	المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة
يوفر المركز خدمة الاستشارات النفسية الهاتفية من خلال خط ساخن يشرف عليه فريق مؤهل من الأخصائيين النفسيين، بهدف تقديم الدعم النفسي الأولي والاستجابة السريعة للحالات التي تحتاج إلى استشارة أو توجيه نفسي . تسهم هذه الخدمة في تسهيل الوصول إلى الدعم النفسي للأفراد الذين قد يواجهون صعوبة في الحضور الشخصي إلى المركز، كما توفر مساحة آمنة للاستماع إلى المستفيدين وتقديم المشورة المهنية المناسبة وتحويل الحالات التي تتطلب تدخلاً متخصصاً إلى الخدمات الملائمة داخل المركز أو خارجه . وتتميز الخدمة بالسرية والخصوصية وسهولة الوصول بما يساهم في تعزيز الدعم النفسي والوقاية من تفاقم المشكلات النفسية .	خدمات الاستشارات النفسية عبر الخط الساخن (خدمات إضافية)

2.4.1.2 الإرشاد النفسي الفردي

خدمة مهنية منظمة، تتم من خلال جلسات فردية بين مستفيد وأخصائي نفسي مؤهل، تهدف إلى تقديم الدعم النفسي للأفراد الذين يواجهون تحديات أو صعوبات نفسية أو سلوكية أو انفعالية .	تعريف الخدمة
تقديم أولي، خطة تدخل، موافقة المستفيد أو ولي الأمر، توثيق الجلسات.	المتطلبات
جلسات فردية يقدمها أخصائي نفسي وفق خطة تدخل مهني.	طبيعة البرنامج
• الأطفال. • اليافعون. • الشباب. • البالغون. • كبار السن • المستفيدون المحالون من جهات أخرى وفق معايير المركز.	الفئة المستهدفة
• تعزيز الصحة النفسية والرفاه النفسي. • تحسين التكيف مع الضغوط الحياتية. • تنمية المهارات الشخصية والانفعالية. • تعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات. • تحسين العلاقات. • دعم المستفيد في تحقيق أهداف خطة التدخل.	الهدف من الخدمة
التقييم النفسي، إدارة الضغوطات، تعديل السلوك، تقدير الذات، تنظيم الانفعالات، حل المشكلات	محاور البرنامج
جلسات إرشاد، استشارات، متابعة حالات، خطط تدخل فردي	أمثلة على الأنشطة

2.4.1.2 الإرشاد النفسي الفردي

أولاً: الصحة النفسية والانفعالية • إدارة الضغوط النفسية. • التعامل مع القلق. • إدارة الغضب. • التعامل مع الحزن والفقد. • تنظيم الانفعالات. • تعزيز المرونة النفسية. ثانياً: تنمية المهارات الشخصية • بناء الثقة بالنفس. • تعزيز تقدير الذات. • اتخاذ القرار. • حل المشكلات. • التفكير الإيجابي. • إدارة الوقت. ثالثاً: العلاقات والتواصل • مهارات التواصل الفعال. • إدارة الخلافات. • تكوين العلاقات الصحية. • مهارات التعبير عن المشاعر. • التكيف مع التغييرات. • التكيف مع التغييرات الأسرية. • التكيف مع البيئة المدرسية أو الجامعية. • التكيف مع بيئة العمل. • التعامل مع الضغوط اليومية. • التكيف مع الأزمات. • خامساً: تعديل السلوك • تعديل السلوكيات غير المرغوبة. • تعزيز السلوك الإيجابي. • تنمية الانضباط الذاتي. • بناء العادات الإيجابية. سادساً: التوعية والإرشاد الفردي • التوعية بالصحة النفسية. • الوقاية من السلوكيات الخطرة. • تعزيز أساليب الحياة الصحية. • تنمية مهارات الاعتناء بالذات.	المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة
---	--

2.4.1.3 الإرشاد الأسري والمقبلين على الزواج

خدمة مهنية تهدف إلى تعزيز الاستقرار الأسري وتحسين جودة العلاقات بين أفراد الأسرة، من خلال تقديم جلسات إرشادية وبرامج توعوية وتدريبية تساعد الأسر والمقبلين على الزواج على تطوير مهارات التواصل، وإدارة الخلافات، وتعزيز العلاقات الأسرية الإيجابية	تعريف الخدمة
تقييم احتياجات الأسرة، موافقة الأطراف المعنية، توثيق الجلسات والمتابعة	المتطلبات
جلسات إرشادية، برامج تدريبية، ورش عمل، محاضرات	طبيعة البرنامج
• الأزواج. • المقبلون على الزواج. • الآباء والأمهات. • أفراد الأسرة. • أولياء الأمور	الفئة المستهدفة

2.4.1.3 الإرشاد الأسري والمقبلين على الزواج

الهدف من الخدمة	• تعزيز الاستقرار الأسري وتنمية مهارات التواصل والوقاية من النزاعات الأسرية • تعزيز الاستقرار الأسري. • تحسين التواصل بين أفراد الأسرة. • تنمية مهارات التربية الإيجابية. • الحد من النزاعات الأسرية. • إعداد المقبلين على الزواج للحياة الأسرية .
محاور البرنامج	التواصل الأسري، إدارة الخلافات، التربية الإيجابية، التأهيل للحياة الزوجية، الذكاء العاطفي، إدارة الضغوط الأسرية
أمثلة على الأنشطة	جلسات أسرية، جلسات زوجية، برامج المقبلين على الزواج، برامج الوالدية
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	أولاً: الإرشاد الزواجي • تعزيز التواصل بين الزوجين. • إدارة الخلافات الزوجية. • بناء الثقة والاحترام المتبادل. • تعزيز الاستقرار الأسري. • إدارة الضغوط الأسرية. ثانياً: برامج المقبلين على الزواج • الاستعداد للحياة الزوجية. • الحقوق والواجبات الزوجية. • مهارات الحوار والتواصل. • الذكاء العاطفي في العلاقة الزوجية. • التخطيط للحياة الأسرية. • إدارة الموارد المالية للأسرة. • ثالثاً: التربية الإيجابية • أساليب التربية الحديثة. • التعامل مع السلوكيات الصعبة. • تعزيز العلاقة بين الوالدين والأبناء. • بناء الانضباط الإيجابي. • تنمية المهارات الوالدية. رابعاً: العلاقات الأسرية • تعزيز الترابط الأسري. • إدارة الخلافات بين أفراد الأسرة. • حل المشكلات الأسرية. • تحسين التواصل داخل الأسرة. • دعم الأسرة في مواجهة الضغوط

2.4.1.4 الإرشاد الجماعي

تعريف الخدمة	خدمة تقدم لمجموعة من المستفيدين الذين تجمعهم احتياجات أو أهداف مشتركة، وتهدف إلى تعزيز الدعم المتبادل، وتنمية المهارات النفسية من خلال جلسات جماعية يقودها مختص .
المتطلبات	اختيار المشاركين وفق معايير محددة، موافقة المشاركين، خطة الجلسات، الالتزام بسرية المعلومات
طبيعة البرنامج	جلسات جماعية منظمة يقودها مختص .

2.4.1.4 الإرشاد الجماعي

الفئة المستهدفة	• الأطفال. • اليافعون. • الشباب. • أولياء الأمور. • المجموعات ذات الاحتياجات المشتركة .
الهدف من الخدمة	• تنمية المهارات النفسية من خلال التفاعل الجماعي والدعم المتبادل. • تنمية المهارات الشخصية. • تعزيز الدعم المتبادل. • تنمية مهارات التواصل. • تحسين القدرة على التكيف. • تبادل الخبرات بين المشاركين.
محاور البرنامج	التواصل، العمل الجماعي، إدارة الضغوط، تنظيم الانفعالات، تقدير الذات، حل المشكلات
أمثلة على الأنشطة	مجموعات دعم، جلسات جماعية، برامج تنمية المهارات
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	أولاً: المهارات الحياتية • التواصل الفعال. • العمل الجماعي. • حل المشكلات. • اتخاذ القرار. • التفكير الإيجابي. ثانياً: الصحة النفسية • إدارة الضغوط. • تنظيم الانفعالات. • تعزيز المرونة النفسية. • بناء الثقة بالنفس. ثالثاً: المهارات الاجتماعية • تكوين العلاقات. • احترام الاختلاف. • إدارة النزاعات. • تقبل الآخر. • التعاون. رابعاً: مجموعات الدعم • مجموعات دعم اليافعين. • مجموعات دعم الأسر. • مجموعات دعم النساء. • مجموعات دعم الشباب
آلية تحديد الاحتياجات الإرشادية لخدمة الإرشاد الجماعي	• يقوم مركز الرفاه النفسي بإعداد استبانة إلكترونية دورية لقياس الاحتياجات والمشكلات النفسية لدى المستفيدين . • يتم إرسال رابط الاستبانة عبر تطبيق الواتساب إلى المستفيدين المسجلين لدى المركز أو المجتمع المحلي بشكل عام • تُحلل نتائج الاستبانة لاستخراج أكثر المشكلات أو الاحتياجات تكراراً بين المستفيدين . • يتم ترتيب الأولويات واختيار الموضوعات التي تستدعي التدخل من خلال برامج الإرشاد الجماعي .
إعداد البرنامج الإرشادي	• يُعد البرنامج الإرشادي بناءً على نتائج تحليل الاحتياجات . • يمكن تطوير برنامج إرشادي من قبل المختصين في المركز أو الاستعانة ببرنامج إرشادي معتمد ومجرب يتناسب مع طبيعة المشكلة المستهدفة . • يحدد البرنامج أهدافه العامة والإجرائية، ومحتوى الجلسات، والأنشطة والتدريبات المستخدمة، وآليات التقييم .

2.4.1.4 الإرشاد الجمعي

تشكيل المجموعة الإرشادية	1 . يتم اختيار المشاركين ممن تنطبق عليهم معايير البرنامج الإرشادي . 2 . تتكون المجموعة الإرشادية من (8) مشاركين تقريباً ممن يعانون من المشكلة أو الاحتياج نفسه . 3 . يراعى التجانس بين أعضاء المجموعة بما يحقق فاعلية العملية الإرشادية . 4 . يتم توضيح أهداف البرنامج وضوابطه للمشاركين قبل البدء
تنفيذ البرنامج	• يتكون البرنامج الإرشادي من تسع (9) جلسات إرشادية على الأقل، ويجوز زيادة عدد الجلسات بحسب طبيعة المشكلة وأهداف البرنامج . • يتم تحديد مواعيد الجلسات بالتنسيق والاتفاق مع أعضاء المجموعة بما يتناسب مع ظروفهم . • تعقد الجلسات في مقر مراكز الرفاه أو من خلال الوسائل الإلكترونية عند الحاجة . • يلتزم المشاركون والمحاضر بسرية المعلومات المتداولة داخل الجلسات واحترام خصوصية جميع الأعضاء . • يوثق المرشد النفسي سير الجلسات والحضور والإنجازات وفق النماذج المعتمدة في المركز.
تقييم البرنامج	• يتم تقييم أثر البرنامج باستخدام أدوات قياس مناسبة قبل التطبيق وبعده كلما أمكن ذلك . • يتم جمع التغذية الراجعة من المشاركين حول محتوى البرنامج ومدى الاستفادة منه . • يُعدُّ المرشد النفسي تقريراً ختامياً يتضمن عدد الجلسات، ونسبة الحضور، وأبرز النتائج، والتوصيات المستقبلية .

2.4.1.5 التقييم النفسي والمعرفي

تعريف الخدمة	خدمة متخصصة تهدف إلى تقييم الجوانب النفسية والمعرفية والسلوكية للمستفيد باستخدام أدوات ومقاييس معتمدة، لدعم عملية اتخاذ القرار ووضع خطة التدخل المناسبة
المتطلبات	اختبارات ومقاييس نفسية ومعرفية مقننة ومعتمدة. مُهاج للمقابلات الأولية وجمع المعلومات. مُهاج لتوثيق النتائج والتقارير .
طبيعة البرنامج	تطبيق مقاييس واختبارات معتمدة وإعداد تقارير مهنية
الفئة المستهدفة	• الأطفال . • اليافعون والشباب . • البالغون . • كبار السن . • المستفيدون الذين تستدعي حالتهم إجراء تقييم نفسي أو معرفي متخصص بناءً على الملاحظة أو الإحالة أو طلب المستفيد أو ولي الأمر .
الهدف من الخدمة	• تقييم القدرات النفسية والمعرفية لدعم إعداد خطة التدخل المناسبة . • تحديد نقاط القوة والاحتياجات والتحديات لدى المستفيد . • المساهمة في الكشف المبكر عن الصعوبات النفسية أو المعرفية أو السلوكية . • دعم اتخاذ القرار بشأن التدخل أو الإحالة إلى الجهات المتخصصة عند الحاجة . • متابعة التغير في حالة المستفيد من خلال إعادة التقييم عند الحاجة .

2.4.1.5 التقييم النفسي والمعرفي

محاوّر البرنامج	لاستقبال وجمع المعلومات، المقابلة الأولية، تطبيق الاختبارات والمقاييس، تحليل النتائج، إعداد التقرير المهني، مناقشة النتائج، تقديم التوصيات، الإحالة والمتابعة عند الحاجة
أمثلة على الأنشطة	• إجراء مقابلات تقييم نفسي . • تطبيق اختبارات الذكاء والقدرات المعرفية . • تطبيق مقاييس القلق والاكتئاب والضغط النفسية . • تقييم الانتباه والذاكرة والوظائف التنفيذية .
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	أولاً: التقييم النفسي • المقابلات المهنية . • تقييم الحالة النفسية. • تقييم السمات السلوكية. • تقييم التوافق النفسي. ثانياً: التقييم المعرفي • تقييم القدرات المعرفية. • تقييم الانتباه والتركيز. • تقييم الذاكرة. • تقييم مهارات التفكير. ثالثاً: التقارير المهنية • إعداد التقارير. • تفسير النتائج. • تقديم التوصيات. جلسات التغذية الراجعة للمستفيد أو ولي الأمر.

2.4.1.6 الدعم النفسي

تعريف الخدمة	خدمة تهدف إلى مساعدة الأفراد والأسر على التكيف مع الظروف الصعبة والأزمات، وتعزيز قدرتهم على استعادة التوازن النفسي من خلال تدخلات مهنية متخصصة
المتطلبات	• نماذج تقييم أولي وخطط تدخل ونماذج متابعة . • مواد وأدوات داعمة للجلسات (أنشطة تعبيرية، ألعاب علاجية، وسائل تعليمية عند العمل مع الأطفال) . • نظام لتوثيق الجلسات وحفظ السجلات بسرية .
طبيعة البرنامج	تدخلات فردية وجماعية وأنشطة داعمة
الفئة المستهدفة	• الأفراد. • الأسر. • الأطفال. • اليافعون. • الأشخاص المتأثرون بالأزمات.
الهدف من الخدمة	• الحد من الآثار النفسية وتعزيز التكيف والمرونة النفسية . • الحد من الآثار النفسية للأزمات. • تعزيز الصمود النفسي. • دعم التكيف الإيجابي. • تمكين المستفيدين من الاستفادة من الموارد المتاحة.

2.4.1.6 الدعم النفسي	
الإسعاف النفسي الأولي، إدارة الأزمات، الدعم الانفعالي، التعافي النفسي	محاور البرنامج
جلسات دعم، تدخلات أثناء الأزمات، برامج التعافي، أنشطة مجتمعية	أمثلة على الأنشطة
أولاً: الدعم النفسي • الدعم الانفعالي. • التعامل مع الضغوط. • استعادة الشعور بالأمان. • تعزيز التكيف. ثانياً: التدخل أثناء الأزمات • الإسعاف النفسي الأولي. • التدخل قصير المدى. • المتابعة بعد الأزمة. • الإحالة عند الحاجة.	المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة

2.4.1.7 الإحالة والمتابعة	
خدمة تهدف إلى ضمان حصول المستفيد على الخدمات المتخصصة المناسبة من خلال إحالته إلى الجهات المختصة عند الحاجة، ومتابعة استمرارية تقديم الخدمة وقياس نتائجها بما يحقق أفضل مصلحة	تعريف الخدمة
نموذج إحالة، موافقة المستفيد، توثيق الإحالة، المتابعة الدورية مع الجهة المحال إليها، جهات شريكة معتمدة لاستقبال الحالات	المتطلبات
إحالات داخلية وخارجية مع متابعة دورية	طبيعة البرنامج
جميع المستفيدين الذين يحتاجون خدمات متخصصة	الفئة المستهدفة
ضمان استمرارية الخدمة وربط المستفيد بالجهات المختصة عند الحاجة	الهدف من الخدمة
تقييم الحاجة للإحالة، التنسيق مع الشركاء، متابعة النتائج، تحديث خطة التدخل، إنهاء الخدمة	محاور البرنامج
إحالات، متابعة الحالات، التنسيق مع المؤسسات، إغلاق الحالات	أمثلة على الأنشطة

2.4.1.7 الإحالة والمتابعة

أولاً: الإحالة • تقييم الحاجة للإحالة . • تحديد الجهة المناسبة للإحالة . • الحصول على موافقة المستفيد أو ولي الأمر . • استكمال إجراءات ونماذج الإحالة . ثانياً: المتابعة • متابعة استجابة الجهة المحال إليها . • متابعة التزام المستفيد بخطة التدخل . • التواصل مع الشركاء لضمان استمرارية الخدمة . • تحديث ملف المستفيد وخطة التدخل . ثالثاً: التنسيق وإغلاق الحالة • التنسيق بين الجهات ذات العلاقة . • توثيق نتائج الإحالة والمتابعة . • تقييم مدى تحقيق أهداف الإحالة . • إغلاق الحالة وفق الإجراءات المعتمدة أو إعادة الإحالة عند الحاجة .	المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة
الجهات الصحية : المستشفيات، المراكز الصحية، وعيادات الطب النفسي. جهات الحماية : مديريات التنمية الاجتماعية، وحماية الأسرة والأحداث. الجهات التعليمية : المدارس، مديريات التربية، ومراكز التربية الخاصة. جهات التأهيل : مراكز العلاج والتأهيل (النطق، العلاج الوظيفي، العلاج الطبيعي). المنظمات والجمعيات : الجمعيات والمؤسسات التي تقدم خدمات نفسية واجتماعية ودعم مجتمعي .	جهات الإحالة

ثانياً | البرامج التوعوية وبرامج الوقاية (تكون بالنموذج المتكامل والأساسي)

2.4.2.1 البرامج المدرسية

برامج متخصصة تهدف إلى دعم الطلبة والكوادر التعليمية وأولياء الأمور من خلال تقديم المحاضرات والورش التدريبية والأنشطة التوعوية المتعلقة بالصحة النفسية . كما تساهم هذه البرامج في تعزيز التكيف المدرسي، وتنمية المهارات الاجتماعية والانفعالية لدى الطلبة، ودعم بيئة تعليمية آمنة ومحفزة للنمو النفسي السليم .	تعريف الخدمة
التنسيق مع المدرسة، خطة البرنامج، موافقات الجهات ذات العلاقة، أدوات التقييم	المتطلبات
محاضرات، ورش عمل، حملات توعوية، مبادرات مجتمعية	طبيعة البرنامج
الطلاب، المعلمون، المرشدون التربويون، أولياء الأمور	الفئة المستهدفة
رفع الوعي بالصحة النفسية وتعزيز السلوكيات الوقائية	الهدف من الخدمة
الصحة النفسية، التنمر، العنف، الإدمان، مهارات الحياة، التربية الإيجابية، إدارة الضغوط	محاور البرنامج
حملات، محاضرات، ورش عمل، أيام عالمية، برامج مدرسية	أمثلة على الأنشطة

2.4.2.1 البرامج المدرسية

• برامج تنمية المهارات الحياتية تهدف هذه البرامج إلى إعداد الطلبة للتعامل مع متطلبات الحياة اليومية من خلال تطوير مهارات التواصل الفعال، والعمل الجماعي، والتفكير الناقد، واتخاذ القرار، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، وتحمل المسؤولية. وتساعد هذه المهارات الطلبة على بناء الثقة بالنفس وتحسين قدرتهم على التفاعل الإيجابي مع الآخرين. • برامج تعزيز الصحة النفسية والرفاه النفسي برامج وأنشطة تهدف إلى مساعدة الطلبة على فهم مشاعرهم والتعامل معها بصورة صحية، وتعزيز تقدير الذات، وتنمية الشعور بالكفاءة والإنجاز، وتشجيع السلوكيات التي تدعم الصحة النفسية مثل طلب المساعدة عند الحاجة وبناء العلاقات الإيجابية والعناية بالذات. • برامج بناء المرونة النفسية تركز هذه البرامج على تمكين الطلبة من مواجهة الضغوط والتحديات الحياتية والتعامل مع الإخفاقات والصعوبات بطريقة إيجابية. كما تساعدهم على تطوير مهارات التكيف وإدارة الانفعالات والتفكير المرن والقدرة على تجاوز الأزمات والتغيرات المختلفة. • برامج الوقاية من المشكلات السلوكية والاجتماعية برامج توعوية وتدريبية تساهم في الحد من السلوكيات السلبية مثل التنمر والعنف المدرسي والعزلة الاجتماعية والسلوكيات الخطرة، من خلال تعزيز الوعي، وتنمية مهارات التواصل واحترام الآخرين، وتشجيع ثقافة الحوار وحل النزاعات بطرق سلمية. • برامج دعم الطلبة في المراحل الانتقالية يولي المركز اهتماماً خاصاً بالطلبة الذين يمرون بمراحل انتقالية مهمة، مثل الانتقال من مرحلة دراسية إلى أخرى أو الاستعداد للاختبارات الوطنية أو التخرج، حيث يتم تقديم برامج تساعدهم على التكيف مع التغيرات الجديدة والتعامل مع الضغوط المرتبطة بها. • البرامج الموجهة للمعلمين والكوادر التربوية يتم من خلال مراكز الرفاه تقديم برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تعزيز قدرات الكوادر التعليمية في مجال الدعم النفسي داخل المدرسة. وتشمل هذه البرامج موضوعات متعددة مثل فهم الاحتياجات النفسية للطلبة، والتعرف إلى المؤشرات المبكرة للمشكلات النفسية والسلوكية، وأساليب التواصل الداعم، وإدارة الصفوف بطريقة تعزز الشعور بالأمان والانتماء، بالإضافة إلى استراتيجيات التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة داخل البيئة المدرسية. كما تساعد هذه البرامج المعلمين على بناء علاقات إيجابية مع الطلبة وتعزيز المناخ المدرسي الداعم للتعلم والنمو النفسي السليم. • البرامج الموجهة لأولياء الأمور مثل فهم الخصائص النمائية للأطفال والبالغين، وإدارة السلوك، وتعزيز الثقة بالنفس، والتعامل مع الضغوط النفسية، والوقاية من التنمر، والاستخدام الآمن للتكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي، ودور الأسرة في تعزيز الرفاه النفسي للبناء. • الحملات والفعاليات المدرسية حملات توعوية وفعاليات مدرسية متنوعة تتزامن مع المناسبات المحلية والعالمية المرتبطة بالصحة النفسية والطفولة والشباب، بهدف نشر الوعي المجتمعي وتعزيز الحوار الإيجابي حول القضايا النفسية. وتتضمن هذه الفعاليات أياً ما مفتوحة، ومسابقات، ومبادرات طلابية، وأنشطة تفاعلية تساهم في إشراك الطلبة بصورة فاعلة في نشر ثقافة الرفاه النفسي داخل المدرسة وخارجها.	المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة
أبرزها : • تعزيز الصحة النفسية والرفاه النفسي للطلبة . • تنمية المهارات الحياتية والاجتماعية . • بناء المرونة النفسية والقدرة على التكيف . • تعزيز السلوكيات الإيجابية والوقاية من المشكلات النفسية والسلوكية . • دعم العلاقات الإيجابية بين الطلبة والمعلمين والأسرة . • تعزيز المشاركة الفاعلة للطلبة في الحياة المدرسية . • ترسيخ قيم الاحترام والتسامح والمسؤولية المجتمعية .	مركزات البرامج المدرسية

2.4.2.2 برامج مقدمي الرعاية

تعريف الخدمة	برامج وأنشطة تهدف إلى نشر الوعي بالصحة النفسية وتعزيز السلوكيات الإيجابية والوقاية من المشكلات النفسية .
المتطلبات	تحديد الفئة المستهدفة، خطة تدريب، مواد تدريبية، سجلات حضور
طبيعة البرنامج	ورش عمل تفاعلية، محاضرات، ندوات، لقاءات تثقيفية، جلسات حوارية
الفئة المستهدفة	الآباء والأمهات، مقدمو الرعاية، المعلمون، العاملون مع الأطفال وكبار السن
الهدف من الخدمة	• رفع مستوى الوعي. • تعزيز السلوكيات الوقائية. • تنمية المهارات الحياتية. • نشر ثقافة الرفاه النفسي.
محاور البرنامج	الصحة النفسية، إدارة الضغوط، الذكاء العاطفي، مهارات الحياة، التربية الإيجابية، الوقاية من العنف والإدمان، التكيف مع الأزمات .
أمثلة على الأنشطة	ورش تدريبية، محاضرات توعوية، ندوات، جلسات حوار، حملات توعية، أيام مفتوحة، أنشطة تفاعلية
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	أولاً: الصحة النفسية • مفهوم الصحة النفسية. • العناية بالصحة النفسية. • التوازن النفسي. • طلب المساعدة. ثانياً: الوقاية • الوقاية من التئمر. • الوقاية من العنف. • الوقاية من الإدمان. • الوقاية من الوصمة المرتبطة بالصحة النفسية. ثالثاً: المهارات الحياتية • إدارة الوقت. • إدارة الضغوط. • الذكاء العاطفي. • التواصل الفعال. • اتخاذ القرار. رابعاً: التوعية الأسرية والمجتمعية • التربية الإيجابية. • الصحة النفسية للأطفال. • دعم اليافعين. • بناء العلاقات الصحية.

2.4.2.3 المحاضرات وورش العمل

تعريف الخدمة	أحد البرامج الوقائية الهادفة إلى رفع مستوى الوعي النفسي والاجتماعي والتربوي لدى أفراد المجتمع، وتعزيز المهارات الحياتية والأسرية التي تسهم في تنشئة أفراد أكثر قدرة على التكيف ومواجهة التحديات المختلفة .
--------------	--

2.4.2.3 المحاضرات وَوَرَشُ العمل

المتطلبات	خطة تنفيذ، مدرب مؤهل، قاعة تدريب مناسبة، مواد تدريبية، سجلات حضور وتقييم
طبيعة البرنامج	وَرَش عمل تفاعلية، محاضرات، ندوات، لقاءات تثقيفية، جلسات حوارية
الفئة المستهدفة	• الأطفال . • اليافعون . • أولياء الأمور ومقدمو الرعاية . • العاملون في المؤسسات التربوية والثقافية . • العاملون مع الأطفال واليافعين . • أفراد المجتمع المحلي .
الهدف من الخدمة	• نشر المعرفة وتعزيز الوعي بالصحة النفسية وتنمية المهارات الحياتية • نشر الوعي بالصحة النفسية والرفاه النفسي بين أفراد المجتمع . • تعزيز المهارات النفسية والاجتماعية والتربوية لدى الفئات المستهدفة . • الوقاية من المشكلات النفسية والسلوكية والأسرية من خلال التوعية المبكرة . • تمكين أولياء الأمور ومقدمي الرعاية من التعامل الفعال مع الأطفال واليافعين . • تعزيز عوامل الحماية النفسية والاجتماعية لدى الأطفال واليافعين والأسر.
محاور البرنامج	الصحة النفسية، إدارة الضغوط، الذكاء العاطفي، مهارات الحياة، التربية الإيجابية، الوقاية من العنف
أمثلة على الأنشطة	ورش تدريبية، محاضرات توعوية، ندوات، جلسات حوار، حملات توعية، أيام مفتوحة، أنشطة تفاعلية
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	أولاً: الصحة النفسية والرفاه • الصحة النفسية والوقاية. • إدارة الضغوط النفسية. • المرونة النفسية. • تنظيم الانفعالات. • الثقة بالنفس وتقدير الذات. ثانياً: المهارات الحياتية والاجتماعية • مهارات التواصل. • حل المشكلات واتخاذ القرار. • إدارة الوقت. • الذكاء العاطفي. • العمل الجماعي والقيادة. ثالثاً: الأسرة والطفولة • التربية الإيجابية. • مهارات الوالدية. • بناء العلاقات الأسرية. • حماية الطفل. • تنمية مهارات الأطفال واليافعين. رابعاً: التوعية المجتمعية • الصحة النفسية المجتمعية. • الوقاية من العنف والتنمر. • الاستخدام الآمن للتكنولوجيا. • التطوع والمشاركة المجتمعية. • تعزيز السلوكيات الإيجابية .

2.4.2.3 المحاضرات وورش العمل

آليات تحديد الاحتياجات	• إعداد استبانات دورية لقياس الاحتياجات النفسية والتربوية للفئات المستهدفة . • تحليل نتائج الاستبانات وتحديد الموضوعات ذات الأولوية . • الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات الواردة من المشاركين والعاملين والشركاء . • إعداد خطة سنوية أو فصلية للمحاضرات والدورات بناءً على نتائج تحليل الاحتياجات
إعداد البرامج التدريبية	• يتم إعداد المحتوى العلمي للمحاضرات والدورات من قبل مختصين مؤهلين . • تراعى الأسس العلمية والمهنية عند إعداد المادة التدريبية . • يتم تحديد أهداف البرنامج والفئة المستهدفة ومدته الزمنية وعدد المشاركين المتوقع . • يتم إعداد الوسائل التدريبية والأنشطة المساندة بما يتناسب مع طبيعة الفئة المستهدفة
آلية التنفيذ	• تنفذ البرامج من قبل مختصين مؤهلين في مجالات الصحة النفسية والإرشاد النفسي والتربية الخاصة والتربية . • يتم الإعلان عن المحاضرات والدورات من خلال القنوات الرسمية المعتمدة. • تعقد المحاضرات والدورات في مقرات مراكز الرفاه أو في المؤسسات الشريكة أو من خلال الوسائل الإلكترونية عند الحاجة . • يراعى استخدام أساليب تدريبية تفاعلية تعزز مشاركة المستفيدين وتحقق أهداف البرنامج . • يتم توثيق الحضور وسير البرنامج والأنشطة المنفذة وفق النماذج المعتمدة .
المتابعة والتقييم	• يتم تقييم المحاضرات والدورات من خلال استبانات رضا المستفيدين . • يتم قياس مدى تحقيق أهداف البرنامج كلما أمكن ذلك . • توثق نتائج التقييم والتغذية الراجعة في تقارير دورية . • تستخدم نتائج التقييم في تطوير البرامج والخطط التدريبية المستقبلية
المسؤوليات	• تحديد الاحتياجات التدريبية والتوعوية . • إعداد الخطة السنوية للمحاضرات والدورات . • إعداد واعتماد المحتوى العلمي . • تنفيذ البرامج أو الإشراف على تنفيذها . • توثيق الأنشطة وإدارة سجلاتها . • تقييم أثر البرامج وإعداد التقارير الخاصة بها .
التوثيق وإعداد التقارير	• تحتفظ مراكز الرفاه بسجلات خاصة بالمحاضرات والدورات المنفذة . • تتضمن السجلات عنوان البرنامج وتاريخه والفئة المستهدفة وعدد المشاركين واسم المحاضر أو المدرب . • يعد تقرير ختامي لكل برنامج يتضمن أبرز النتائج والتوصيات ونسب الحضور والتفاعل . • ترفع التقارير الدورية إلى الإدارة وفق الإجراءات المعتمدة في المركز. • تطوير البرامج بما يتوافق مع احتياجات المجتمع المحلي.
2.4.2.4 المبادرات المجتمعية	
تعريف الخدمة	برامج وأنشطة تشاركية ينفذها مركز الرفاه النفسي بالتعاون مع المؤسسات والجهات الشريكة، بهدف تعزيز الصحة النفسية، ونشر الوعي، وتشجيع المشاركة المجتمعية، وبناء بيئات داعمة لمختلف فئات المجتمع.
المتطلبات	خطة مبادرة، شراكات مجتمعية، موافقات عند الحاجة، تقرير ختامي
طبيعة البرنامج	مبادرات وحملات مجتمعية توعوية وتطوعية تنفذ بالشراكة مع المؤسسات وأفراد المجتمع

2.4.2.3 المحاضرات وورش العمل

الفئة المستهدفة	• أفراد المجتمع المحلي. • الأطفال واليافعون والشباب. • الأسر. • كبار السن. • المدارس والجامعات. • المؤسسات الحكومية والخاصة. • مؤسسات المجتمع المدني والمتطوعون.
الهدف من الخدمة	• نشر الوعي بمفاهيم الصحة النفسية. • تعزيز المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي. • بناء شراكات مع الجهات ذات العلاقة لدعم الصحة النفسية. • تعزيز التماسك الاجتماعي والاندماج المجتمعي. • الوصول إلى الفئات الأكثر احتياجاً من خلال المبادرات والفعاليات المجتمعية
محاور البرنامج	تحديد الاحتياجات، تصميم المبادرات، بناء الشراكات، تنفيذ المبادرات، إشراك المتطوعين، تقييم الأثر، التوثيق
أمثلة على الأنشطة	حملات توعوية، أيام مجتمعية، مبادرات تطوعية، أنشطة مدرسية، حملات دعم نفسي، فعاليات مجتمعية، ورش توعوية
المجالات والموضوعات التي تغطيها الخدمة	• حملات التوعية بالصحة النفسية. • الفعاليات المجتمعية وأيام التوعية. • المبادرات التطوعية. • بناء الشراكات المجتمعية. • تعزيز التماسك والاندماج المجتمعي. • الوقاية من المشكلات النفسية. • التوعية بإدارة الضغوط والرفاه النفسي. • الأنشطة المجتمعية الداعمة للصحة النفسية

2.5 | المبادئ العامة لتقديم الخدمات

تلتزم مراكز الرفاه النفسي عند تقديم خدماتها بالمبادئ الآتية :

- احترام كرامة المستفيد وحقوقه.
- المحافظة على سرية المعلومات والبيانات.
- تقديم الخدمات دون تمييز.
- مراعاة مصلحة المستفيد الفضلى.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة.
- تقديم خدمات قائمة على الاحتياجات الفعلية للمستفيد.
- تعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيد في خطة التدخل.
- العمل بروح الفريق والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة عند الحاجة.

03

الباب الثالث: الإجراءات التشغيلية لتقديم خدمات الرفاه النفسي

3.1 | مقدمة

يهدف هذا الباب إلى تنظيم إجراءات تقديم خدمات الرفاه النفسي داخل المركز من لحظة استقبال المستفيد وحتى إنهاء الخدمة أو إحالته إلى جهة أخرى، وذلك لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، وفق إجراءات موحدة تراعي الجوانب المهنية والأخلاقية والإدارية، وتضمن العدالة في تقديم الخدمات وسهولة متابعتها وتوثيقها.

وتطبق الإجراءات الواردة في هذا الباب على جميع العاملين في مراكز الرفاه النفسي، كل حسب اختصاصه، وتعدّ مرجعاً موحداً لتنفيذ الخدمات وتوثيقها ومتابعتها. ويستند هذا الباب إلى الإجراءات الواردة في الملحق التشغيلي مع إعادة تنظيمها وفق التسلسل التشغيلي لرحلة المستفيد.

3.2 | تسلسل تقديم الخدمة

المرحلة	الإجراء التشغيلي	رمز الإجراء	النماذج المرتبطة
1	استقبال المستفيد وتسجيله	(SOP-INT-01)	WR-F-01
2	التقييم الأولي وتحديد الاحتياجات	(SOP-ASS-02)	WR-F-02 / WR-F-03
3	إعداد واعتماد خطة التدخل	(SOP-PLN-03)	WR-F-04
4	تقديم الخدمة	(SOP - SER-04)	+ WR-F-05 النماذج المتخصصة
5	متابعة تنفيذ خطة التدخل	(SOP-FOL-05)	WR-F-07
6	الإحالة (عند الحاجة)	(SOP-REF-06)	WR-F-06
7	إنهاء الخدمة وإغلاق الحالة	(SOP-CLS-07)	WR-F-08
8	التوثيق وإدارة السجلات	(SOP-DOC-08)	WR-F-13
9	قياس رضا المستفيدين وتحسين الجودة	(SOP-QAS-09)	---

تمر الخدمة داخل مراكز الرفاه النفسي بالمراحل التالية :

* ملاحظة: لتسهيل التعامل مع الإجراءات التشغيلية والنماذج المعتمدة في هذا الملحق، تم اعتماد نظام ترميز موحد يعكس طبيعة كل إجراء أو نموذج. ويسهم هذا النظام في تنظيم الوثائق، وسهولة الرجوع إليها، وتوحيد التعامل معها من قبل جميع العاملين في المركز. وفيما يلي شرح للمختصرات المستخدمة في رموز الإجراءات (SOP) والنماذج (WR-F):

المختصر (الكود)	المعنى باللغة العربية	المعنى باللغة الإنجليزية
INT	استقبال وتسجيل	Intake
ASS	تقييم	Assessment
PLN	تخطيط	Planning

المختصر (الكود)	المعنى باللغة العربية	المعنى باللغة الإنجليزية
SER	تقديم خدمة	Service
FOL	متابعة	Follow-up
REF	إحالة	Referral
CLS	إغلاق	Closure
DOC	توثيق	Documentation
QAS	جودة	Quality Assurance

3.3 | مسؤوليات تنفيذ الإجراءات التشغيلية

المسؤوليات	الوظيفة
الإشراف على تطبيق الإجراءات التشغيلية، اعتماد الخطط والتقارير، متابعة جودة الخدمات، وضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات	مدير المركز
استقبال المستفيدين، تنظيم المواعيد، إدارة الملفات، تنسيق الجلسات الجماعية والورش والمحاضرات، متابعة النماذج والسجلات، والتنسيق مع المختصين	منسق الخدمات والكادر الإداري
إجراء التقييم، إعداد خطة التدخل، تقديم خدمات الإرشاد والتقييم النفسي، متابعة الحالات، إعداد التقارير، والإحالة عند الحاجة	الأخصائي النفسي

3.4 | استقبال المستفيد وتسجيله وفتح الملف (INT-01 -SOP)

3.4.1.1 | الغرض

تنظيم عملية استقبال المستفيدين والتحقق من بياناتهم وفتح ملفاتهم وتوجيههم إلى الخدمة المناسبة، بما يضمن سهولة الوصول للخدمة وحفظ الخصوصية وجودة تقديم الخدمة .

3.4.1.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق على جميع المستفيدين المتقدمين للحصول على خدمات المركز لأول مرة أو عند مراجعتهم للمركز.

3.4.1.3 | المتطلبات

المتطلب	الوصف	النماذج المرتبطة
قنوات استقبال الخدمة	حضور مباشر، إحالة، تسجيل إلكتروني، هاتف، خط ساخن (إن وُجد)	----
نموذج التسجيل	نموذج استقبال المستفيد	WR-F-01
الخصوصية	مكان مناسب يحافظ على سرية المعلومات	-----
قاعدة البيانات	نظام حفظ ملفات المستفيدين	----

3.4.1.4 | المسؤوليات

الوظيفة	المسؤولية
منسق الخدمات	استقبال المستفيد، تسجيل البيانات، فتح الملف، جدولة الموعد
الأخصائي	مراجعة الملف وتحديد موعد التقييم
مدير المركز	الإشراف على الالتزام بالإجراء

3.4.1.5 | إجراءات العمل

الخطوة	الإجراء	المسؤول	النموذج
1	استقبال المستفيد والترحيب به	منسق الخدمات	WR-F-01
2	التحقق من الهوية والبيانات الأساسية		WR-F-01
3	شرح الخدمات وحقوق واجبات المستفيد		WR-F-01
4	استكمال نموذج التسجيل		WR-F-01
5	التحقق من وجود ملف سابق		قاعدة البيانات
6	فتح ملف جديد ومنح رقم مرجعي		WR-F-01
7	تحويل الحالة للأخصائي المختص		سجل التحويل
8	تحديد موعد التقييم الأولي		سجل المواعيد
9	حفظ الوثائق في ملف المستفيد		سجل الملفات

3.4.1.6 | ضوابط العمل

المحافظة على السرية

- عدم التمييز بين المستخدمين.
- عدم فتح أكثر من ملف للمستخدم
- تحديث البيانات عند كل مراجعة

3.4.1.7 | المخرجات

ينتج عن تطبيق هذا الإجراء ما يلي :

- ملف مستفيد.
- رقم مرجعي.
- موعد تقييم أولي.
- تحويل للأخصائي .

3.4.2 | التقييم الأولي وتحديد الاحتياجات (SOP-ASS-02)

3.4.2.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية التقييم الأولي للمستخدم بعد استكمال إجراءات التسجيل، وذلك لفهم طبيعة احتياجاته النفسية، وتحديد مستوى الأولوية ودرجة الخطورة، واختيار الخدمة المناسبة، ووضع الأساس لإعداد خطة تدخل مهنية تلبي احتياجاته .

3.4.2.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الإجراء على جميع المستخدمين الذين استكملوا إجراءات التسجيل في مراكز الرفاه النفسي، ويُعدُّ مرحلة إلزامية تسبق تقديم أيِّ خدمة تخصصية، باستثناء الحالات الطارئة التي تتطلب تدخلاً فورياً وفق السياسات والإجراءات المعتمدة .

3.4.2.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
وجود ملف مستفيد مكتمل بعد إجراءات التسجيل	ملف المستفيد
استخدام النموذج المعتمد بحسب الفئة العمرية للمستفيد	نماذج دراسة الحالة
توفير بيئة آمنة تراعي السرية والخصوصية	مكان مناسب للمقابلة
المقابلة المهنية، والمقاييس أو الأدوات المعتمدة عند الحاجة	أدوات التقييم
الحصول على موافقة المستفيد أو وليّ الأمر عند اقتضاء الحاجة.	موافقة المستفيد

3.4.2.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
إجراء المقابلة الأولية، وجمع المعلومات، وتقييم الاحتياجات، وتحديد مستوى الخطورة، وتوثيق نتائج التقييم، وتقديم التوصيات المناسبة	الأخصائي النفسي
تنسيق موعد التقييم، وتجهيز ملف المستفيد، وإبلاغ المستفيد بموعد المقابلة	منسق الخدمات
الإشراف على الالتزام بمعايير التقييم وضمان جودة التنفيذ عند الحاجة	مدير المركز

3.4.2.5 | إجراءات العمل

الخطوة	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	استلام ملف المستفيد ومراجعة بيانات التسجيل	الأخصائي النفسي	WR-F-01
2	استقبال المستفيد وتهيئة بيئة مناسبة للمقابلة تراعي الخصوصية والسرية		—
3	توضيح هدف التقييم، وآلية تقديم الخدمة، والحصول على موافقة المستفيد أو وليّ الأمر عند الحاجة		WR-F-01
4	إجراء المقابلة الأولية وجمع المعلومات الشخصية والأسرية والنفسية ذات الصلة		WR-F-02 أو WR-F-03

الخطوة	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
5	تحديد المشكلة الرئيسية، والأسباب المباشرة، والعوامل المؤثرة في الحالة		WR-F-02 أو WR-F-03
6	تقييم الاحتياجات النفسية وتحديد عوامل الخطورة وعوامل الحماية		WR-F-02 أو WR-F-03
7	تحديد مستوى أولوية الحالة، وبيان الحاجة إلى تدخل عاجل أو إحالة متخصصة إن وجدت		WR-F-02 أو WR-F-03
8	تحديد الخدمة أو البرنامج الأنسب للمستفيد وفق نتائج التقييم		WR-F-02 أو WR-F-03
9	توثيق نتائج التقييم وإعداد التوصية المناسبة، وتحويل الحالة إلى مرحلة إعداد خطة التدخل أو الإحالة أو إنهاء الطلب وفق نتائج التقييم		WR-F-02 أو WR-F-03

3.4.2.6 | ضوابط العمل

يلتزم الأخصائي عند تنفيذ التقييم الأولي بما يلي :

- إجراء المقابلة في مكان يضمن الخصوصية والسرية.
- استخدام نماذج التقييم المعتمدة من المركز.
- مراعاة عمر المستفيد ومرحلته النمائية وخصائصه الفردية.
- إشراك ولي الأمر عند التعامل مع الأطفال أو عند الحاجة.
- عدم إصدار تشخيصات أو أحكام مهنية دون توفر المعلومات الكافية.
- توثيق جميع نتائج التقييم بصورة دقيقة وموضوعية.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة والمحافظة على سرية المعلومات .

3.4.2.6 | مخرجات الإجراء

ينتج عن تنفيذ هذا الإجراء أحد المخرجات التالية :

- إعداد خطة تدخل فردية للمستفيد.
- إدراج المستفيد في برنامج جماعي أو وقائي مناسب.
- تحويل المستفيد إلى خدمة متخصصة داخل المركز.
- إحالة المستفيد إلى جهة خارجية إذا كانت احتياجاته خارج نطاق خدمات المركز.
- إنهاء طلب الخدمة مع توثيق المبررات عند عدم الحاجة إلى التدخل.

3.4.3 | إعداد واعتماد خطة التدخل (SOP-PLN-03)

3.4.3.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد خطة تدخل مهنية مبنية على نتائج التقييم الأولي، تحدد أهداف التدخل والخدمات المناسبة وآليات التنفيذ والمتابعة، بما يضمن تقديم خدمات منظمة تلبي احتياجات المستفيد وتسهم في تحقيق النتائج المرجوة .

3.4.3.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الإجراء على جميع المستفيدين الذين استكملوا التقييم الأولي، وثبتت حاجتهم إلى خدمة أو أكثر من الخدمات التي يقدمها مركز الرفاه النفسي.

3.4.3.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
توفر نتائج التقييم الأولي ودراسة الحالة	نتائج التقييم الأولي
استخدام النموذج المعتمد لإعداد خطة التدخل	نموذج خطة التدخل
إشراك المستفيد أو ولي الأمر عند إعداد الخطة	مشاركة المستفيد
مراعاة الخدمات والإمكانات المتوفرة بالمركز	الموارد المتاحة

3.4.3.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
إعداد خطة التدخل بالتنسيق مع المستفيد	الأخصائي النفسي
متابعة تنفيذ الخطة وجدولة المواعيد	منسق الخدمات
الإشراف على جودة الخطط في الحالات التي تستدعي ذلك	مدير المركز

3.4.3.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	مراجعة نتائج التقييم الأولي ودراسة الحالة	الأخصائي النفسي	WR-F-02 أو WR-F-03
2	تحديد الاحتياجات ذات الأولوية		WR-F-04
3	تحديد نوع الخدمة أو الخدمات المناسبة للمستفيد		WR-F-04
4	صياغة أهداف التدخل (قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى عند الحاجة)		WR-F-04
5	تحديد الأنشطة والأساليب المهنية المستخدمة لتحقيق الأهداف		WR-F-04
6	تحديد عدد الجلسات، ومدتها، والإطار الزمني للتدخل		WR-F-04
7	الاتفاق مع المستفيد أو ولي الأمر على خطة التنفيذ		WR-F-04

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
8	اعتماد خطة التدخل ورفعها للتنفيذ	منسق الخدمات	WR-F-04
9	يقوم منسق الخدمات بجدولة المواعيد وبدء تقديم الخدمة		سجل المواعيد

3.4.3.6 | ضوابط العمل

- تبنى خطة التدخل على نتائج التقييم الأولي فقط.
- تصاغ الأهداف بصورة واضحة وقابلة للقياس.
- تراعى احتياجات المستفيد وظروفه وإمكاناته.
- يجوز تعديل خطة التدخل أثناء المتابعة إذا استدعت حالة المستفيد ذلك.
- تحفظ الخطة ضمن ملف المستفيد، ولا يجوز الاطلاع عليها إلا للمخولين.

3.4.3.7 | مخرجات الإجراء

- خطة تدخل فردية معتمدة.
- تحديد الخدمات المناسبة للمستفيد.
- برنامج زمني للجلسات أو الأنشطة.
- تحديد آلية المتابعة والتقييم.

3.4.4 | تقديم الخدمة (SOP - SER-04)

3.4.4.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم آلية تقديم خدمات الرفاه النفسي للمستفيدين وفق خطة التدخل المعتمدة، وبما يضمن تقديم خدمات مهنية ذات جودة عالية، تراعى احتياجات المستفيد، وتلتزم بالمعايير المهنية والأخلاقية، وتسهم في تحقيق أهداف التدخل .

3.4.4.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الإجراء على جميع خدمات الرفاه النفسي التي يقدمها المركز سواء كانت خدمات فردية أو جماعية أو أسرية أو برامج وقائية وتوعوية أو خدمات تقييم نفسي ومعرفي.

3.4.4.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
وجود خطة تدخل معتمدة للمستفيد أو برنامج معتمد للخدمات الجماعية	خطة التدخل
توفير مكان مناسب يحقق الخصوصية والسلامة	بيئة مناسبة
تنفيذ الخدمة من قبل أخصائي مؤهل وفق اختصاصه	مختص مؤهل
استخدام النماذج والسجلات الخاصة بالخدمة	النماذج المعتمدة
توفير الأدوات والوسائل اللازمة لتنفيذ الخدمة	الأدوات المهنية

3.4.4.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
تنفيذ الخدمة، توثيقها، تقييم نتائجها، وتحديد الإجراءات اللاحقة	الأخصائي النفسي
تجهيز مكان تقديم الخدمة، تنظيم المواعيد، وتحديث السجلات	منسق الخدمات
الإشراف على جودة تقديم الخدمات والالتزام بالإجراءات المهنية	مدير المركز

3.4.4.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	مراجعة خطة التدخل أو البرنامج المعتمد قبل تقديم الخدمة	الأخصائي النفسي	WR-F-04
2	تجهيز البيئة المناسبة والتأكد من جاهزية الأدوات والوسائل اللازمة		قائمة التحقق (إن وجدت)
3	استقبال المستفيد والتحقق من الموعد وشرح أهداف الجلسة أو النشاط		—
4	تنفيذ الجلسة أو النشاط أو البرنامج وفق الخطة المعتمدة والأساليب المهنية المناسبة		WR-F-05
5	تقييم مدى تحقيق أهداف الجلسة وتحديد الاحتياجات أو الإجراءات اللاحقة		WR-F-05
6	تحديد موعد الجلسة التالية أو إنهاء الخدمة أو تحويل الحالة إلى المتابعة أو الإحالة وفق نتائج الجلسة		WR-F-05
7	توثيق جميع الإجراءات والنتائج في ملف المستفيد		WR-F-05

3.4.4.6 | ضوابط العمل

يلتزم مقدمو الخدمة بما يلي :

- الالتزام بأخلاقيات المهنة ومدونة السلوك.
- المحافظة على سرية معلومات المستفيد.
- تنفيذ الخدمة وفق خطة التدخل المعتمدة.
- مراعاة العمر والجنس والاحتياجات الخاصة للمستفيد.
- الالتزام بالمواعيد المحددة للجلسات.
- توثيق كل جلسة أو نشاط فور الانتهاء منه.
- عدم استخدام أي أدوات أو أساليب غير معتمدة من المركز.

3.4.4.7 | مخرجات الإجراء

- تنفيذ الخدمة وفق خطة التدخل.
- توثيق الجلسة أو النشاط.
- تقييم تقدم المستفيد.
- تحديد موعد الجلسة التالية أو الانتقال إلى مرحلة المتابعة أو الإحالة أو إنهاء الخدمة

3.4.5 | متابعة تنفيذ خطة التدخل (SOP-FOL-05)

3.4.5.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى متابعة تقدم المستفيد أثناء تنفيذ خطة التدخل، وقياس مدى تحقيق الأهداف العلاجية أو الإرشادية، وتحديد الحاجة إلى تعديل الخطة أو استمرارها أو إنهاؤها أو إحالة المستفيد إلى خدمات أخرى، بما يضمن تحقيق أفضل النتائج .

3.4.5.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الإجراء على جميع المستفيدين الذين يتلقون خدمات الرفاه النفسي وفق خطة تدخل معتمدة .

3.4.5.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
وجود خطة تدخل معتمدة	خطة التدخل
توفر سجلات توثيق الجلسات السابقة	سجلات الجلسات
استخدام نموذج متابعة الحالة	نموذج المتابعة
وجود جدول زمني معتمد للمتابعة	مواعيد المتابعة

3.4.5.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
متابعة تقدم المستفيد، وتقييم مدى تحقيق الأهداف، وتحديث خطة التدخل عند الحاجة	الأخصائي النفسي
تنظيم مواعيد المتابعة وتحديث السجلات	منسق الخدمات
الإشراف على جودة المتابعة في الحالات التي تستوجب ذلك	مدير المركز

3.4.5.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	مراجعة خطة التدخل وسجلات الجلسات السابقة	الأخصائي النفسي	WR-F-04 WR-F-05
2	تقييم مدى التقدم في تحقيق أهداف خطة التدخل		WR-F-07
3	تحديد الصعوبات أو العوائق التي تؤثر على تقدم المستفيد		WR-F-07
4	تعديل خطة التدخل عند الحاجة بالتنسيق مع المستفيد		WR-F-04
5	تحديد الإجراءات اللاحقة (استمرار الخدمة، إحالة، أو إنهاء الخدمة)		WR-F-07
6	توثيق نتائج المتابعة في ملف المستفيد		WR-F-07

3.4.5.6 | ضوابط العمل

- الالتزام بالخطوة الزمنية للمتابعة.
- توثيق جميع نتائج المتابعة.
- مراجعة خطة التدخل بصورة دورية.
- إشراك المستفيد في تقييم مستوى التقدم.
- تعديل الخطة فقط بناءً على تقييم مهني موثق .

3.4.5.7 | مخرجات الإجراء

- تقرير متابعة للحالة.
- تحديث خطة التدخل عند الحاجة.
- استمرار تقديم الخدمة أو التوصية بالإحالة أو إنهاء الخدمة.

3.4.6 | الإحالة (SOP-REF-06) :

3.4.6.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية إحالة المستفيد إلى خدمة داخلية أو جهة خارجية عندما تتجاوز احتياجاته نطاق الخدمات التي يقدمها المركز، بما يضمن استمرارية الرعاية وتقديم الخدمة المناسبة في الوقت المناسب.

3.4.6.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق على جميع المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المركز والتي تتطلب حالتهم إحالتهم إلى خدمات أخرى.

3.4.6.3 | المتطلبات

المتطلب	الوصف
مبرر مهني للإحالة	وجود سبب مهني موثق للإحالة
موافقة المستفيد	موافقة المستفيد أو ولي الأمر عند اقتضاء الحاجة
نموذج الإحالة	استخدام نموذج الإحالة المعتمد
جهة مستقبلية	تحديد الجهة المناسبة للإحالة

3.4.6.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
تحديد الحاجة للإحالة، وشرحها للمستفيد، واستكمال نموذج الإحالة	الأخصائي النفسي
التنسيق مع الجهة المستقبلية ومتابعة الإحالة	منسق الخدمات
اعتماد الإحالة في الحالات التي تستوجب ذلك	مدير المركز

3.4.6.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	تقييم الحاجة إلى الإحالة	الأخصائي النفسي	WR-F-06
2	مناقشة أسباب الإحالة مع المستفيد أو ولي الأمر		WR-F-06
3	الحصول على الموافقة عند الحاجة		WR-F-06
4	التنسيق مع الجهة المحال إليها وإرسال الوثائق اللازمة	منسق الخدمات	WR-F-06
5	متابعة استجابة الجهة المحال إليها	الأخصائي / منسق الخدمات	WR-F-07
6	توثيق نتائج الإحالة في ملف المستفيد	منسق الخدمات	WR-F-06

3.4.6.6 | ضوابط العمل

عدم إجراء أي إحالة دون مبرر مهني.

الحفاظ على سرية المعلومات عند تبادل البيانات.

الحصول على موافقة المستفيد قبل مشاركة المعلومات، ما لم تقتض الأنظمة خلاف ذلك.

متابعة نتائج الإحالة وتوثيقها.

3.4.6.7 | مخرجات الإجراء

إحالة داخلية أو خارجية موثقة.

متابعة نتائج الإحالة.

تحديث ملف المستفيد .

3.4.7 | إنهاء الخدمة وإغلاق الحالة (SOP-CLS-07) :

3.4.7.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية إنهاء الخدمة وإغلاق ملف المستفيد بصورة مهنية ومنهجية بعد استكمال أهداف خطة التدخل، أو بناءً على مبررات مهنية أو إدارية، بما يضمن توثيق نتائج التدخل، وحفظ حقوق المستفيد، واستكمال جميع المتطلبات المتعلقة بإغلاق الحالة .

3.4.7.2 | نطاق التطبيق

يُطبَّق هذا الإجراء على جميع المستفيدين الذين انتهت رحلتهم العلاجية أو الإرشادية أو التدريبية في مركز الرفاه النفسي، سواء بتحقيق أهداف التدخل، أو بالإحالة، أو بناءً على طلب المستفيد، أو لأي سبب آخر يستوجب إغلاق الحالة.

3.4.7.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
التحقق من مدى تحقيق أهداف خطة التدخل	مراجعة خطة التدخل
التأكد من استكمال جميع النماذج والسجلات الخاصة بالمستفيد	استكمال التوثيق
إعداد ملخص للحالة ونتائج التدخل	التقرير الختامي
استخدام النموذج المعتمد لإغلاق الحالة	نموذج إغلاق الحالة

3.4.7.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
تقييم نتائج التدخل، إعداد التقرير الختامي، واستكمال نموذج إغلاق الحالة	الأخصائي النفسي
التأكد من اكتمال الوثائق، وإغلاق الملف وأرشفته وفق سياسة المركز	منسق الخدمات
مراجعة واعتماد إغلاق الحالات التي تتطلب موافقة إدارية	مدير المركز

3.4.7.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	مراجعة خطة التدخل وسجلات المتابعة للتأكد من استكمال الخدمة	الأخصائي النفسي	WR-F-04 WR-F-07
2	تقييم مدى تحقيق أهداف التدخل ونتائج الخدمة المقدمة		WR-F-08
3	عقد جلسة ختامية مع المستفيد (عند الحاجة) لعرض النتائج والتوصيات المستقبلية		WR-F-05
4	تحديد سبب إنهاء الخدمة وتوثيقه في نموذج إغلاق الحالة		WR-F-08
5	إعداد التقرير الختامي واعتماد إغلاق الحالة عند الحاجة		WR-F-08
6	إغلاق ملف المستفيد وأرشفته وفق سياسة إدارة السجلات	منسق الخدمات	WR-F-13

3.4.7.6 | ضوابط العمل

يلتزم العاملون في المركز عند إنهاء الخدمة بما يلي :

التأكد من استكمال جميع متطلبات خطة التدخل قبل إغلاق الحالة.

توثيق سبب إنهاء الخدمة بصورة واضحة ودقيقة.

تزويد المستفيد بالتوصيات اللازمة للمحافظة على تقدمه عند اقتضاء الحاجة.

المحافظة على سرية ملف المستفيد بعد إغلاقه.

حفظ الملف وفق سياسة إدارة السجلات المعتمدة.

في حال إنهاء الخدمة بسبب الإحالة، يتم التأكد من استكمال إجراءات الإحالة ومتابعتها قبل إغلاق الحالة.

3.4.7.7 | مخرجات الإجراء

- تقرير ختامي للحالة.
- نموذج إغلاق حالة مكتمل.
- أرشفة ملف المستفيد.
- إنهاء تقديم الخدمة بصورة رسمية.
- توصيات للمتابعة المستقبلية عند الحاجة.

3.4.7.8 | حالات إنهاء الخدمة

يتم إنهاء الخدمة وإغلاق الحالة في إحدى الحالات الآتية :

- تحقيق أهداف خطة التدخل.
- انتهاء البرنامج أو الخدمة المقدمة.
- إحالة المستفيد إلى جهة أخرى.
- رغبة المستفيد أو ولي الأمر في إنهاء الخدمة.
- انقطاع المستفيد عن الحضور وفق سياسة المركز.
- تعذر التواصل مع المستفيد بعد استنفاد وسائل المتابعة.
- وجود أسباب مهنية أو إدارية تستوجب إنهاء الخدمة، وفقاً للأنظمة والتعليمات المعتمدة.

3.4.8 | التوثيق وإدارة السجلات (SOP-DOC-08)

3.4.8.1 | الغرض

ضمان توثيق جميع الخدمات المقدمة للمستفيدين وحفظ الوثائق والسجلات بطريقة منظمة وأمنة وسريّة .

3.4.8.2 | نطاق التطبيق

يطبق هذا الإجراء على جميع العاملين في مركز الرفاه النفسي المسؤولين عن إعداد أو استخدام أو حفظ أو أرشفة الوثائق والسجلات المتعلقة بالمستفيدين أو بالخدمات التي يقدمها المركز .

3.4.8.3 | المتطلبات

الوصف	المتطلب
استخدام النماذج والسجلات المعتمدة في المركز	نماذج وسجلات معتمدة
وجود نظام ورقي أو إلكتروني لحفظ الملفات	نظام حفظ الملفات
توفير خزائن أو أنظمة إلكترونية مؤمنة لحفظ السجلات	أماكن حفظ آمنة
تحديد الأشخاص المخولين بالاطلاع على الملفات والسجلات	صلاحيات الوصول

3.4.8.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
حفظ الملفات، وتحديث السجلات، وأرشفة الوثائق، وضمان اكتمال النماذج	منسق الخدمات
توثيق جميع الخدمات والجلسات والتقييمات والإحالات بصورة دقيقة وفي الوقت المناسب	الأخصائي النفسي
الإشراف على تطبيق سياسة إدارة السجلات، وضمان سرية المعلومات، واعتماد إجراءات الأرشفة والإتلاف وفق الأنظمة المعمول بها	مدير المركز

3.4.8.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	توثيق جميع الخدمات والإجراءات فور الانتهاء منها باستخدام النماذج المعتمدة	الأخصائي النفسي	جميع النماذج التشغيلية WR-F-01 إلى WR-F-12
2	مراجعة النماذج للتأكد من اكتمال البيانات والتوقعات المطلوبة	منسق الخدمات	جميع النماذج
3	تحديث ملف المستفيد وإرفاق جميع الوثائق والسجلات ذات العلاقة		WR-F-13
4	حفظ الملفات في أماكن آمنة أو ضمن نظام إلكتروني معتمد وفق مستويات الصلاحية		سجل إدارة الملفات WR-F-13
5	السماح بالاطلاع على الملفات للمخولين فقط، وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة	مدير المركز / منسق الخدمات	سجل صلاحيات الاطلاع
6	أرشفة الملفات بعد انتهاء الخدمة والاحتفاظ بها وفق مدة الحفظ المعتمدة، ثم إتلافها بالطريقة النظامية عند انتهاء مدة الاحتفاظ	منسق الخدمات بإشراف مدير المركز	سجل الأرشفة والإتلاف

3.4.8.6 | ضوابط العمل

يلتزم العاملون في المركز بما يلي :

- استخدام النماذج المعتمدة فقط.
- توثيق الخدمات بصورة دقيقة وواضحة وفي الوقت المناسب.
- عدم ترك أي حقول أساسية غير مكتملة في النماذج.
- المحافظة على سرية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات النافذة.
- حفظ الملفات في أماكن آمنة ومنع الوصول إليها من غير المخولين.
- الالتزام بسياسة المركز الخاصة بفترات الاحتفاظ بالسجلات وآلية إتلافها.

3.4.8.7 | مخرجات الإجراء

- ملفات مستفيدين مُكتملة ومُحدّثة.
- سجلات موثقة لجميع الخدمات والأنشطة.
- أرشفة منظمة للملفات.
- ضمان سرية وسلامة المعلومات.
- سهولة استرجاع الوثائق عند الحاجة.

3.4.9 | قياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر (QAS-09-SOP)

3.4.9.1 | الغرض

يهدف هذا الإجراء إلى قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها مركز الرفاه النفسي، والاستفادة من نتائج القياس في تقييم جودة الخدمات، وتحديد فرص التحسين، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطويرية بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين.

3.4.9.2 | نطاق التطبيق

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستفيدين الذين تلقوا إحدى خدمات مركز الرفاه النفسي، سواء كانت خدمات فردية أو جماعية أو برامج توعوية أو أنشطة مجتمعية، ويشمل جميع العاملين المسؤولين عن جمع البيانات وتحليلها ومتابعة نتائجها.

3.4.9.3 | المتطلبات

المتطلب	الوصف
استبانة رضا المستفيد	استخدام نموذج معتمد لقياس رضا المستفيدين
قاعدة بيانات النتائج	وجود سجل لحفظ وتحليل نتائج الاستبانات
خطة تحسين	آلية معتمدة لمتابعة فرص التحسين والإجراءات التصحيحية

3.4.9.4 | المسؤوليات

المسؤوليات	الوظيفة
توزيع وجمع استبانات رضا المستفيدين، وإدخال البيانات، وإعداد التقارير الأولية	منسق الخدمات
تشجيع المستفيدين على المشاركة في التقييم، وتوضيح أهمية التغذية الراجعة	الأخصائي النفسي
مراجعة نتائج قياس الرضا، واعتماد خطط التحسين، ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية	مدير المركز

3.4.9.5 | إجراءات العمل

الرقم	الإجراء	المسؤول	النموذج / السجل
1	توزيع استبانة رضا المستفيد بعد انتهاء الخدمة أو البرنامج	منسق الخدمات	-
2	استلام الاستبانة والتأكد من اكتمالها	منسق الخدمات	-
3	تحليل نتائج الاستبانة واستخراج مؤشرات الرضا	منسق الخدمات	-
4	تحديد نقاط القوة وفرص التحسين والإجراءات التصحيحية اللازمة	مدير المركز بالتعاون مع فريق العمل	-
5	إعداد تقرير دوري بنتائج قياس الرضا ورفعته للإدارة	مدير المركز	-
6	متابعة تنفيذ إجراءات التحسين وتقييم أثرها في الدورات اللاحقة	مدير المركز ومنسق الخدمات	سجل متابعة التحسينات

3.4.9.6 | ضوابط العمل

يلتزم المركز بما يلي :

- ضمان سرية وخصوصية بيانات المستفيدين وعدم ربط نتائج الاستبانة بهوية المستفيد.
- توفير وسائل مناسبة وسهلة للمستفيدين للإجابة على استبانة الرضا.
- تحليل نتائج قياس الرضا بصورة دورية.
- استخدام نتائج القياس في تطوير الخدمات وتحسين الأداء.
- توثيق إجراءات التحسين ومتابعة تنفيذها.

3.4.9.7 | مخرجات الإجراء

- نتائج قياس رضا المستفيدين.
- مؤشرات أداء خاصة بجودة الخدمات.
- تقرير دوري لقياس رضا المستفيدين.
- خطة تحسين وإجراءات تصحيحية.
- متابعة تنفيذ فرص التحسين وقياس أثرها.

04

الباب الرابع: الحوكمة وضمان الجودة وأخلاقيات الممارسة المهنية



4.1 | مقدمة

تلتزم مراكز الرفاه النفسي بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، وضمان جودة الخدمات، والالتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية، بما يساهم في تعزيز الثقة بالخدمات المقدمة، وحماية حقوق المستفيدين، وتحقيق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي.

ويهدف هذا الباب إلى تنظيم المبادئ والمعايير التي تحكم إدارة المركز وآليات متابعة جودة الخدمات، والالتزام المهني للعاملين، بما ينسجم مع التشريعات والسياسات المعتمدة.

4.2 | مبادئ الحوكمة

- الالتزام بالتشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة.
- العدالة والمساواة في تقديم الخدمات.
- الشفافية في الإجراءات الإدارية والتشغيلية.
- المساءلة وتحمل المسؤولية المهنية.
- المشاركة والعمل بروح الفريق.
- الكفاءة في إدارة الموارد.
- التحسين والتطوير المستمر.

4.3 | أخلاقيات الممارسة المهنية

يلتزم جميع العاملين في المركز بما يلي :

- احترام كرامة المستفيد.
- الحفاظ على سرية المعلومات.
- احترام خصوصية المستفيد وأسرته.
- الحصول على الموافقة المستنيرة عند تقديم الخدمات التي تستلزم ذلك.
- عدم التمييز بين المستفيدين لأي سبب.
- تقديم الخدمات ضمن حدود الاختصاص المهني.
- الامتناع عن استغلال العلاقة المهنية لتحقيق منفعة شخصية.
- الالتزام بالسلوك المهني داخل المركز وخارجه بما يحافظ على سمعة المؤسسة.

4.4 | حقوق المستفيدين

- الحصول على الخدمة باحترام وكرامة.
- معرفة طبيعة الخدمة المقدمة له.
- المحافظة على سرية بياناته الشخصية.
- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بخطة التدخل.
- تقديم الملاحظات أو الشكاوى دون تأثير على حقه في الحصول على الخدمة.
- إيقاف أو إنهاء الخدمة وفق الضوابط المعتمدة.

4.5 | واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد بما يلي :

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة.
- الالتزام بالمواعيد المحددة.
- احترام العاملين والمستفيدين الآخرين.
- المحافظة على مرافق المركز.
- الالتزام بالتعليمات المنظمة لتقديم الخدمات.
- إبلاغ المركز بأي تغييرات قد تؤثر في خطة التدخل.

4.6 | سرية المعلومات وحماية البيانات

يلتزم المركز بما يلي :

- حفظ ملفات المستفيدين في أماكن آمنة.
- قصر الاطلاع على الملفات على الأشخاص المخولين.
- عدم مشاركة المعلومات إلا وفق التشريعات والسياسات المعتمدة أو بموافقة المستفيد، أو إذا استوجب ذلك التزام قانوني.
- حماية البيانات الإلكترونية من الوصول غير المصرح به.
- الالتزام بسياسات الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.

4.7 | ضمان جودة الخدمات

تعمل إدارة المركز على ضمان جودة الخدمات من خلال :

- تطبيق الإجراءات التشغيلية المعتمدة.
- مراجعة جودة الخدمات بشكل دوري.
- متابعة مؤشرات الأداء.
- قياس رضا المستفيدين.
- مراجعة نتائج البرامج والخدمات.
- تنفيذ خطط التحسين المستمر.

4.8 | الشكاوى والمقترحات

يعتمد المركز آلية واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترحات بما يضمن :

- سهولة تقديم الشكاوى أو المقترح.
- السرية وعدم الإضرار بمُقَدِّم الشكاوى.
- دراسة الشكاوى خلال مدة زمنية محددة.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- توثيق الشكاوى وإجراءات معالجتها.
- الاستفادة من نتائج الشكاوى في تطوير الخدمات.

4.9 | إدارة المخاطر واستمرارية الخدمة

تلتزم إدارة المركز بما يلي :

- تحديد المخاطر التشغيلية التي قد تؤثر في تقديم الخدمات.
- إعداد خطط للتعامل مع المخاطر المحتملة.
- ضمان استمرارية تقديم الخدمات الأساسية في الظروف الطارئة.
- مراجعة خطط الطوارئ بشكل دوري.
- تدريب العاملين على الإجراءات الواجب اتباعها في حالات الطوارئ.

4.10 | المراجعة والتطوير

تتم مراجعة هذا الدليل بصورة دورية لضمان مواكبته للتطورات التشريعية والمهنية، ويجوز تحديثه أو تعديله أي من أحكامه بناءً على نتائج التقييم، أو التغييرات التنظيمية، أو احتياجات العمل، شريطة اعتماد التعديلات من الجهة المختصة .

المراجع

أولاً | التشريعات الوطنية

- قانون البناء الوطني الأردني رقم (7) لسنة 1993.
- نظام ممارسة مهنة علم النفس العيادي والصحة النفسية والإرشاد النفسي لسنة 2000.
- كودات البناء الوطني الأردني - مجلس البناء الوطني الأردني.
- تعليمات الدفاع المدني - مديرية الأمن العام / الدفاع المدني.
- التشريعات الوطنية الخاصة بإمكانية الوصول وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- الأنظمة والتعليمات الوطنية ذات العلاقة بالسلامة والصحة المهنية وجودة البيئة المبنية.

ثانياً | المراجع الوطنية الداعمة

- المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - الأردن.
- وزارة الصحة الأردنية.
- وزارة الإدارة المحلية.
- الأدلة والإرشادات الوطنية ذات العلاقة بالتصميم الشامل وجودة البيئة المبنية.

ثالثاً | المراجع الدولية

أ. التصميم المعماري وتخطيط المباني

- Neufert - Architects' Data , 42nd Edition (2024)
- Time-Saver Standards for Building Types , 4th Edition
- International Building Code (IBC) , International Code Council (ICC), 2024 Edition

ب. جودة البيئة الداخلية والصحة

- WELL Building Standard™ v2 , International WELL Building Institute (IWBI)
- ASHRAE Standard 62.1 - Ventilation for Acceptable Indoor Air Quality. CIBSE
- Guide A - Environmental Design

ج. إمكانية الوصول والتصميم الشامل

- ISO 21542:2021 - Building Construction — Accessibility and Usability of the Built Environment
- Universal Design Principles - Center for Universal Design

د. الصحة النفسية والرفاه

- -WHO Guidance on Community Mental Health Services: Promoting Person Centred and Rights-Based Approaches , World Health Organization (2021)
- Mental Health Atlas , World Health Organization

النماذج التشغيلية لمركز الرفاه النفسي

نموذج استقبال المستفيد

WR-F-01

البيانات الأساسية			أولاً
	اسم الموظف المستقبل		رقم الحالة
	اليوم		التاريخ
بيانات المستفيد			ثانياً
	الجنس		الاسم
	تاريخ الميلاد		العمر
	المستوى التعليمي		الحالة الاجتماعية
	العنوان		رقم الهاتف
جهة الإحالة			ثالثاً
مراجعة ذاتية الأسرة المدرسة مؤسسة شريكة جهة حكومية أخرى:			
سبب المراجعة			رابعاً
التقييم الأولي			خامساً
هل توجد مؤشرات تستدعي تدخلاً عاجلاً؟ ☐ نعم ☐ لا			
			التوضيح
الخدمة المطلوبة			سادساً

البيانات الأساسية	أولا
تقييم نفسي ومعرفي إرشاد نفسي فردي إرشاد أسري وللمقبلين على الزواج الإرشاد الجمعي دعم نفسي إحالة ومتابعة البرامج التوعوية وبرامج الوقاية	
	أخرى :
قرار الاستقبال	سابعاً
فتح ملف تحديد موعد إحالة استشارة أولية	
	الملاحظات

نموذج دراسة الحالة للأطفال

WR-F-02

أولاً : البيانات الأساسية	
	رقم الحالة
	تاريخ فتح الملف
	اسم الأخصائي
	اسم الطفل
☐ ذكر ☐ أنثى	الجنس

أولاً : البيانات الأساسية	
	تاريخ الميلاد
	العمر
	الرقم الوطني (إن وُجد)
	المدرسة
	الصف الدراسي
	اسم ولي الأمر
	صلة القرابة
	رقم الهاتف
	العنوان
ثانيًا: بيانات الإحالة	
☐ الأسرة ☐ المدرسة ☐ مؤسسة شريكة ☐ جهة حكومية ☐ مراجعة مباشرة ☐ أخرى :	جهة الإحالة
	تاريخ الإحالة
	سبب الإحالة
ثالثًا : وصف الحالة	
	ما هي المشكلة الرئيسية التي يعاني منها الطفل
	تاريخ ظهور المشكلة
	أي موقف يكثر فيه تكرار المشكلة
	كيف تعاملتم مع المشكلة عندما ظهرت
	ما هو أثر المشكلة على الطفل
	ما هو أثر المشكلة على الأسرة
رابعًا : البيانات الأسرية	
	عدد أفراد الأسرة
	ترتيب الطفل بين إخوته

أولاً : البيانات الأساسية			
☐ متزوجان ☐ منفصلان ☐ مطلقان ☐ أحد الوالدين متوفى ☐ كلا الوالدين متوفى			الحالة الاجتماعية للوالدين
			المستوى التعليمي لولي الأمر
			مهنة ولي الأمر
			الوضع الاقتصادي للأسرة
			الحالة الاجتماعية للأسرة والطفل (العلاقة بالأقارب والأصدقاء)
			علاقة الطفل بالديه
خامساً : التاريخ الصحي والنمائي			
البند	نعم	لا	ملاحظات
هل عانت الأم من مشاكل معينة أثناء الحمل أو أمراض معينة			
هل يعاني من اضطرابات في النوم؟			
هل يعاني من اضطرابات في الأكل؟			
هل يعاني الطفل من أمراض معينة مع ذكر الأمراض؟			
هل يتناول أدوية معينة مع ذكر أسماء الأدوية؟			
هل خضع لاختبارات معينة؟			
ثامناً : تقييم عوامل الخطورة			
العامل	نعم	لا	ملاحظات
هل تعرض الطفل للعنف			
هل تعرض الطفل للإهمال			
هل تعرض الطفل للتنمر			
هل تعرض الطفل للاستغلال			
هل تعرض الطفل للتفكك الأسري			
الحاجة إلى تدخل عاجل			
سابعاً: التقييم النفسي			
المجال	الملاحظات		
هل يتعرض الطفل للنقد بشكل كبير داخل البيت أو المدرسة			

أولاً : البيانات الأساسية			
			هل يتأسف الطفل عندما يخطئ؟
☐ الطلب لمرة واحدة ☐ اللاحق			كيفية طلب قيام الطفل ببعض المهام
			هل يميّز الطفل بين الصواب والخطأ (والخير والشر)
			هل الطفل لديه القدرة على التكيف
			نقاط القوة
			الاحتياجات
تاسعاً : التقييم النهائي للحالة			
عاشراً: خطة التدخل			
التدخل المقترح	الهدف	المسؤول	المدة الزمنية
الحادي عشر : التوصيات			
الثاني عشر: اعتماد الحالة			
			اسم الأخصائي
			المسمى الوظيفي
			التوقيع
			التاريخ

نموذج دراسة الحالة للراشدين

WR-F-03

أولاً : البيانات الأساسية	
	رقم الحالة
	تاريخ فتح الملف
	اسم المستفيد
☐ ذكر ☐ أنثى	الجنس
	تاريخ الميلاد

أولاً : البيانات الأساسية	
	العمر
	الرقم الوطني (إن وُجد)
	المستوى التعليمي
	المهنة
	مكان الإقامة
ثانياً: بيانات الإحالة	
	جهة الإحالة
	تاريخ الإحالة
	سبب الإحالة
	الهدف من الإحالة
ثالثاً : وصف الحالة	
	ما هي المشكلة الرئيسية التي يعاني منها الطفل؟
	تاريخ ظهور المشكلة
	في أي موقف يكثر تكرار المشكلة؟
	كيف تعاملت مع المشكلة عندما ظهرت؟
	ما هو أثر المشكلة على الحياة اليومية؟
رابعاً : البيانات الاسرية والدخل	
	عدد أفراد الأسرة
	أعمار أفراد الأسرة
☐ متزوج ☐ منفصل ☐ مطلق ☐ أعزب ☐ أرمل	الحالة الاجتماعية
	عمر الزوج / الزوجة:
	عمل الزوج / الزوجة:
	طبيعة العلاقات الأسرية
	هل يوجد أقارب يقيمون بالبيت مع الأسرة؟

أولاً : البيانات الأساسية			
			مصدر الدخل
			مدى كفاية مصدر الدخل
			الالتزامات المالية
خامساً : التاريخ الصحي والنمائي			
البند	نعم	لا	ملاحظات
هل يعاني من امراض معينة؟ (اذكرها)			
هل يعاني من اضطرابات في النوم؟			
هل يعاني من اضطرابات في الأكل؟			
هل يتناول أدوية معينة مع ذكر أسماء الأدوية؟			
هل خضع لاختبارات معينة؟			
ثامناً : تقييم عوامل الخطورة			
العامل	نعم	لا	ملاحظات
هل تعرض للعنف؟			
هل تعرض للإهمال؟			
هل تعرض للتنمر؟			
هل تعرض للاستغلال؟			
هل تعرض للتفكك الأسري؟			
الحاجة إلى تدخل عاجل			
سابعاً : التقييم النفسي			
المجال	الملاحظات		
صف الحالة المزاجية			
صف مستوى التوتر			
هل لديك القدرة على التكيف في الأماكن الجديدة؟			
نقاط القوة لديك			
الاحتياجات			
تاسعاً : التقييم النهائي للحالة			
عاشرًا : خطة التدخل			
التدخل المقترح	الهدف	المسؤول	المدة الزمنية

أولاً : البيانات الأساسية	
الحادي عشر : التوصيات	
الثاني عشر: اعتماد الحالة	
اسم الأخصائي	
المسمى الوظيفي	
التوقيع	
التاريخ	

نموذج خطة التدخل

WR-F-04

أولاً : بيانات الحالة					
اسم المستفيد/ة					
رقم الحالة					
العمر					
الجنس					
تاريخ إعداد الخطة					
اسم الأخصائي/ة					
تاريخ فتح الملف					
ثانياً: ملخص الاحتياجات					
الاحتياجات المحددة					
الأولوية (عالية/متوسطة/منخفضة)					
ثالثاً: خطة التدخل					
الهدف	الأنشطة والإجراءات	المسؤول عن التنفيذ	الإطار الزمني	مؤشر قياس النجاح	حالة الانجاز
					☐ لم يبدأ ☐ قيد التنفيذ ☐ مكتمل
					☐ لم يبدأ ☐ قيد التنفيذ ☐ مكتمل
					☐ لم يبدأ ☐ قيد التنفيذ ☐ مكتمل
					☐ لم يبدأ ☐ قيد التنفيذ ☐ مكتمل

أولاً: بيانات الحالة					
					☐ لم يبدأ ☐ قيد التنفيذ ☐ مكتمل
رابعاً: الإحالات (إن وجدت)					
الجهة المحال إليها	سبب الإحالة	تاريخ الإحالة	نتيجة الإحالة		
خامساً: المتابعة					
التوصيات	التحديثات	مستوى التقدم	الإجراءات المُنفَّذة	تاريخ المتابعة	
سادساً: تقييم خطة التدخل					
التقييم					البند
☐ تحقق بالكامل ☐ تحقق جزئياً ☐ لم يتحقق					مدى تحقيق الأهداف
☐ مرتفع ☐ متوسط ☐ محدود					مدى تحسن حالة المستفيد
☐ نعم ☐ لا					الحاجة إلى تعديل الخطة
☐ نعم ☐ لا					الحاجة إلى تمديد التدخل
					التوصيات النهائية
سابعاً: اعتماد خطة التدخل					
التوقيع					الجهة
					اختصاصي/ة الرفاه النفسي
					ولي الامر /المستفيد

نموذج تقديم الخدمة (الجلسة) WR-F-05

أولاً: بيانات الجلسة	
	رقم الجلسة
	اليوم:
	التاريخ:
	وقت بدء الجلسة
	وقت انتهاء الجلسة

أولاً: بيانات الجلسة	
مدة الجلسة	
نوع الجلسة	☐ فردية ☐ جماعية
اسم الأخصائي/ة	
اسم المستفيد/ة	
رقم الحالة	
ثانياً: هدف الجلسة	
الهدف الرئيسي من الجلسة	
ثالثاً: ملخص مجريات الجلسة	
الموضوعات التي تمت مناقشتها	
أبرز الملاحظات	
استجابة المستفيد	
التحديات التي ظهرت أثناء الجلسة	
رابعاً : مخرجات الجلسة	
ما تم الاتفاق عليه	
الواجبات أو الأنشطة بين الجلسات	
مدى تحقيق هدف الجلسة	☐ تحقق بالكامل ☐ تحقق جزئياً ☐ لم يتحقق
سادساً : خطة المتابعة	
موعد الجلسة القادمة	
أهداف الجلسة القادمة	
الإجراءات المطلوبة	

نموذج الإحالة
WR-F-06

أولاً: بيانات المستفيد	
اسم المستفيد	
الرقم التعريفي للحالة	
العمر	
الجنس	
رقم التواصل	
تاريخ الإحالة	
ثانياً: بيانات الإحالة	
☐ داخلية ☐ خارجية	نوع الإحالة
	الجهة المحال إليها / منها
	الشخص المسؤول (إن وُجد)
	وسيلة التواصل مع الجهة
ثالثاً : سبب الإحالة	
	يرجى توضيح أسباب الإحالة والاحتياجات التي تستدعي تحويل المستفيد إلى الجهة المختصة
رابعاً : ملخص الحالة	

أولاً: بيانات المستفيد		
		يرجى تقديم ملخص موجز عن حالة المستفيد والخدمات التي تلقاها قبل الإحالة
خامساً : التدخلات أو الخدمات السابقة		
الملاحظات	تاريخ التنفيذ	التدخل أو الخدمة
سادساً :متابعة الإحالة		
		تم إرسال الإحالة بتاريخ
		نتيجة الإحالة
		إجراءات المتابعة
سابعاً: الموافقات		
		اسم مقدم الإحالة وتوقيعه
		اسم المستفيد /ولي الأمر توقيعه

نموذج متابعة تنفيذ خطة عمل

WR-F-0 7

أولاً: بيانات الجلسة	
	اسم المستفيد
	الرقم التعريفي للحالة
	مقدم الخدمة

أولاً: بيانات الجلسة			
			تاريخ المتابعة
			رقم جلسة المتابعة
ثانياً: متابعة خطة تنفيذ العمل			
الملاحظات	التنفيذ	النشاط المخطط	الهدف
	☐ نعم ☐ لا		
	☐ نعم ☐ لا		
	☐ نعم ☐ لا		
	☐ نعم ☐ لا		
	☐ نعم ☐ لا		
ثالثاً : تقييم التقدم			
			مدى التقدم في تحقيق أهداف خطة العمل
			مستوى التزام المستفيد بالخطة
			التحديات أو المعوّقات التي واجهت التنفيذ
			نقاط القوة أو عوامل النجاح
رابعاً : الإجراءات التصحيحية أو التعديلات			
☐ نعم ☐ لا			هل تحتاج خطة العمل إلى تعديل؟

أولاً: بيانات الجلسة	
	التعديلات المقترحة
	الأنشطة أو الإجراءات الجديدة
خامساً: الإجراءات اللاحقة	
الاستمرار في تنفيذ خطة العمل . تعديل خطة العمل . إحالة الحالة . إنهاء التدخل . تحديد موعد المتابعة القادمة .	
	تاريخ المتابعة القادمة
	اسم الأخصائي/ة وتوقيعه

نموذج إغلاق الحالة

WR-F-08

ثانياً: البيانات الأساسية	
	رقم الحالة
	اسم المستفيد/ة
	تاريخ فتح الحالة
	عدد الجلسات المنفذة
ثالثاً: سبب إغلاق الحالة	
☐ • تحقيق أهداف خطة التدخل ☐ • انتهاء فترة تقديم الخدمة ☐ • إحالة المستفيد/ة إلى جهة أخرى ☐ • انسحاب المستفيد/ة من الخدمة ☐ • عدم الالتزام بالحضور أو المتابعة ☐ • تعذر التواصل مع المستفيد/ة ☐ • انتقال المستفيد/ة إلى منطقة أخرى ☐ • أسباب أخرى (يرجى التوضيح)	
رابعاً: ملخص الإجراءات التي تم تنفيذها	
	أبرز التدخلات والخدمات المقدمة
	عدد الجلسات الفردية
	عدد الجلسات الجماعية (إن وجدت)

أولاً : البيانات الأساسية	
الإحالات التي تمت (إن وُجدت)	
رابعاً: تقييم نتائج التدخل	
مدى تحقيق أهداف خطة التدخل	☐ تحقق بالكامل ☐ تحقق جزئياً ☐ لم يتحقق
مستوى تحسن الحالة	☐ مرتفع ☐ متوسط ☐ محدود ☐ لا يوجد تحسن
قدرة المستفيد/ة على الاستمرار دون دعم مباشر	☐ نعم ☐ لا
الحاجة إلى متابعة مُستقبليّة	☐ نعم ☐ لا
خامساً: التوصيات	
التوصيات المقدمة للمستفيد/ة	
الجهات التي يوصى بالمتابعة معها (إن وُجدت)	
مواعيد المتابعة المستقبلية (إن وُجدت)	
سادساً: القرار النهائي	
قرار إغلاق الحالة	☐ تمت الموافقة على إغلاق الحالة
اسم الأخصائي/ة	
التوقيع	
التاريخ	

نموذج سجل مواعيد الحالات

WR-R-09

اسم الأخصائي/ة					رقم الحالة
نوع الجلسة	الساعة	التاريخ	رقم الهاتف	اسم المستفيد/ة أو رمز الحالة	
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					

					اسم الاخصائي/ة
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					
☐ فردية ☐ جماعية					

نموذج تنفيذ المحاضرات /الورّش

بيانات النشاط	
	عنوان المحاضرة/الورشة
	مكان التنفيذ
	تاريخ التنفيذ
	عدد المشاركين
	اسم مُقدّم النشاط
موضوع وأهداف النشاط	
	موضوع المحاضرة/الورشة
	الأهداف
	ملخص التنفيذ
تقييم النشاط	
	مدى تحقيق الأهداف

بيانات النشاط	
	مستوى تفاعل المشاركين
	إبراز الملاحظات والتوصيات

WR-R-10

بيانات النشاط	
	اسم البرنامج
	عنوان الجلسة
	مكان التنفيذ
	الفئة المستهدفة
	تاريخ التنفيذ
	عدد المشاركين
	اسم مقدم البرنامج
أهداف الجلسة وملخص التنفيذ	
	الأهداف
	ملخص التنفيذ
تقييم النشاط	
	مدى تحقيق أهداف الجلسة
	مستوى مشاركة مقدمي الرعاية
	أبرز الملاحظات والتوصيات

نموذج سجل توثيق محاضرة، ورشة عمل

WR-R-12

[illegible]

نموذج إغلاق الملف إداريًا وأرشفته

WR-R-13

أولاً : البيانات الأساسية	
رقم الحالة	
اسم المستفيد/ة	
نوع الخدمة	
تاريخ فتح الحالة	
تاريخ إغلاق الحالة	
عدد الجلسات المنفّذة	

أولاً : البيانات الأساسية			
ثانياً: التحقق من استكمال إجراءات الإغلاق			
الإجراء	نعم	لا	ملاحظات
تم استكمال جميع الخدمات المقررة للمستخدم			
تم اعتماد نموذج إغلاق الحالة من الأخصائي/ة			
تم استكمال التوثيق في ملف المستخدم			
تم حفظ جميع النماذج والمرفقات ذات الصلة			
تم توثيق أيّ إحالات أو إجراءات متابعة (إن وجدت)			
ثالثاً : قرار إغلاق الملف			
تم إغلاق ملف المستخدم بعد استكمال جميع الإجراءات المعتمدة تم أرشفة ملف المستخدم وفق السياسيات والإجراءات المعمول بها			
ملاحظات :			
رابعاً: الاعتماد			
اسم الأخصائي/ة وتوقيعه			
اسم منسق الخدمة وتوقيعه			
التاريخ			

معرض الصور







مدینتی تقتم