

الدراسة التقييمية لمراكز الإرشاد الأسري في الأردن

٢٠١٩

قائمة المحتويات

تمهيد.....	٥
الفصل الأول : خلفيه عامة	
مقدمة.....	٩
الملخص التنفيذي.....	١٠
إضاءات إرشادية لتفسير أهم المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة.....	١٤
المؤشرات والبيانات الإحصائية اللازمة لتحويل مشاهدات هذه الدراسة إلى مفاهيم.....	١٥
الفصل الثاني : منهجية إعداد الدراسة.....	
الفصل الثالث : الارشاد الاسري في الاردن	
تعريف الإرشاد الأسري ونشأته.....	٢٩
أهداف وأهمية الإرشاد الأسري.....	٢٩
مأسسة الإرشاد الأسري في الاردن.....	٣١
التواجد الجغرافي لمراكز الإرشاد الأسري.....	٣٤
خدمات مراكز الإرشاد الأسري والفئات المُستهدفة والمراجعين.....	٣٥
الكوادر الفنية العاملة في مراكز الإرشاد الأسري.....	٣٦
تدريب وتأهيل الكوادر العاملة في مراكز الإرشاد الأسري.....	٣٩
آلية عمل مراكز الإرشاد الأسري.....	٤١
شراكات مراكز الإرشاد الأسري مع المؤسسات الأخرى.....	٤٣
إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها.....	٤٣
رسوم تقديم الخدمة.....	٤٨
تقييم واقع مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة.....	٤٨
مصفوفة معايير الالتزام لمراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة.....	٥٤
دراسة رضا المستفيدين من خدمات مراكز الارشاد الأسري.....	٥٨
مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري التابعة لدائرة قاضي القضاة.....	٦٩
التجربة البحرينية في الإرشاد الاسري.....	٧٠
الفصل الرابع : النتائج والتوصيات	
النتائج والتحديات والتوصيات.....	٧٣
الفصل الخامس : المراجع و الملاحق	
قائمة المراجع.....	٧٩
ملحق رقم (١): نموذج قائمة التحقق المعيارية الخاصة بمراكز الإرشاد الأسري.....	٨٠
ملحق رقم (٢): قوائم التحقق المعيارية الخاصة بمراكز الإرشاد الأسري.....	٨٢
أولاً: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري جبل النزهة/ محافظة العاصمة عمان.....	٨٢

- ٨٤.....ثانياً: مركز الإرشاد الأسري/ الهاشمي الشمالي/محافظة العاصمة عمان
- ٨٦.....ثالثاً: مركز عيرا ويرقا للإرشاد الأسري/ قضاء عيرا ويرقا/محافظة البلقاء
- ٨٨.....رابعاً: مركز الإرشاد الأسري ديرعلا / محافظة البلقاء
- ٩٠.....خامساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة إربد
- ٩٢.....سادساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة عجلون
- ٩٤.....سابعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة المفرق
- ٩٦.....ثامناً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة الكرك
- ٩٨.....تاسعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة معان
- ١٠٠.....عاشراً: مركز الملكة رانيا العبد الله لتمكين المجتمعات / محافظة العقبة
- ١٠٣.....أداة التقييم الخاصة برصد أداء مراكز الإرشاد الأسري
- ١٢٥.....إستبانة رضا المستفيدين من خدمة الإرشاد الأسري
- ١٢٨.....ممثلي مراكز الإرشاد الأسري المشاركين في إعداد الدراسة

قائمة الجداول

- جدول (١) نتائج تقييم مراكز الإرشاد الأسري..... ١٢
- جدول (٢) أهم المؤشرات الديمغرافية والحيوية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني..... ١٥
- جدول (٣) أهم المؤشرات الاجتماعية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني..... ١٦
- جدول (٤) أهم المؤشرات الاقتصادية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني..... ١٧
- جدول (٥) أهم المؤشرات الغذائية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني..... ١٨
- جدول (٦) التواجد الجغرافي لمراكز الإرشاد الأسري..... ٣٤
- جدول (٧) معدل أعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري..... ٣٦
- جدول (٨) واقع العاملين في مراكز الإرشاد الأسري..... ٣٧
- جدول (٩) البرامج والورش التدريبية التي تم تنفيذها في مراكز الإرشاد الأسري..... ٣٩
- جدول (١٠) وسائل تقديم خدمات الإرشاد الأسري وفق كل مركز..... ٤٢
- جدول (١١) واقع حال أنظمة التوثيق والأرشفة لدى مراكز الإرشاد الأسري..... ٤٤
- جدول (١٢) مصفوفة معايير الالتزام لمراكز الإرشاد الأسري..... ٥٤
- جدول (١٣) معلومات عامة عن المستفيدين من خدمات المراكز..... ٥٩
- جدول (١٤) رضا المستفيدين عن خدمة المراكز بشكل عام..... ٦٠
- جدول (١٥) سهولة الوصول لخدمات المركز..... ٦١
- جدول (١٦) رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمة..... ٦٢
- جدول (١٧) رضا المستفيدين عن المركز ومرافقه..... ٦٣
- جدول (١٨) طبيعة الخدمة المقدمة..... ٦٤
- جدول (١٩) مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة بشكل عام..... ٦٦
- جدول (٢٠) آليات تحسين الخدمات المقدمة في المراكز..... ٦٧
- جدول (٢١) نتائج الحالات التي راجعت مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري خلال عام ٢٠١٧..... ٦٩

قائمة الأشكال

- شكل ١: مراحل إعداد الدراسة التقييمية..... ٢١
- شكل ٢: نتائج تقييم مراكز الإرشاد الأسري..... ٥٣
- شكل ٣: رضا المستفيدين عن الخدمات بشكل كامل..... ٦٦

تمهيد

ان استقرار المجتمعات وقوة ومنعة الأوطان من استقرار الأسر وصلاحها وإصلاحها، فالأسرة فيها يتلقى الفرد قيمه وأخلاقه ومنها يستمد الممارسات التي تنعكس واقعاً في مجتمعه، ولكي تحقق الأسرة مقاصدها الشرعية المطلوبة لتكون قائداً ناجحاً للمجتمع لا بُد من تحقيق الأصل الذي بينه الله أساساً للأسرة بقوله سبحانه تعالى: «ومن آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجاً لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودة ورحمة إن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون» سورة الروم آية .

وفي ضوء التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي حصلت في الأردن خلال العقدين الماضيين، بالإضافة الى ما اصبحت تواجهه الأسرة الأردنية من مشاكل كالطلاق، والعنف الأسري، والعنف المبني على النوع الاجتماعي، الى غيرها من المشاكل.....ظهرت الحاجة إلى وجود مراكز فنية إستشارية تضم مجموعة من الفنيين المختصين لمساعدة أفراد الأسرة على دراسة مشاكلهم سواء أكانت إجتماعية أو نفسية او قانونية، والتوصل إلى أسبابها الرئيسية، ومساعدتهم على حلها بأسلوب علمي قائم على الفهم وحسن التقدير لإعادة الإستقرار إلى الأسرة وتدعيم أركانها.

ولهذه الحاجة جاءت مبادرة المجلس الوطني لشؤون الأسرة منذ العام ٢٠١٠ بافتتاح مراكز لتقديم الاستشارات الأسرية وذلك من خلال التعاون مع عدد من المؤسسات الوطنية وعدد من الجمعيات ومؤسسات المجتمع المدني؛ وتم افتتاح احدى عشر مركزاً لنهاية العام ٢٠١٧ في محافظات (العاصمة عمان، البلقاء، اربد، عجلون، المفرق، الكرك، معان، العقبة)، ولكن لظروف أهمها الدعم المادي اغلق احد المراكز عمله والواقع في محافظة العاصمة.

وتأتي هذه الدراسة بالتعاون ما بين المجلس الوطني لشؤون الأسرة وصندوق الأمم المتحدة للسكان/ مكتب الأردن وذلك لأهمية تقييم هذه المراكز من خلال عملها والطرق والآليات المستخدمة لتقديم الخدمات، وفي ضوء النتائج التي وصلت لها الدراسة التقييمية سيتم تحديد الفجوات والعقبات التي تواجه هذه المراكز ومن ثم سيتم العمل على مستوى كل مركز للحدّ من العقبات والفجوات ومن ثم محاولة التحسين لتقديم الخدمة على أكمل وجه، بالإضافة للاستفادة من هذه النتائج والحقائق والعقبات في حال افتتاح مراكز جديدة لتفاديها.

أملين أن يتوج هذا النتاج، وأن يكون فيه الاستفادة لعمل المراكز، ولا يسعنا في النهاية إلا ان نتقدم لكل من ساهم في إعداد هذه الدراسة؛ بالبداية لممثلي مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس في كافة محافظات المملكة، ولخبراء الدراسة على المستوى الميداني، وعلى المستوى النظري على تعاونهم في إعداد هذه الدراسة. داعين الله العلي القدير ان يوفقنا جمعياً لخدمة أسرنا ووطننا الحبيب في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه.

ليلى بكر

ممثل صندوق الامم المتحدة للسكان

مكتب الأردن

الدكتور محمد فخري مقدادي

الأمين العام

المجلس الوطني لشؤون الاسرة

الفصل الاول : خلفية عامة



مقدمة

قد تصبح الأسرة في بعض الأحيان مكاناً أو بيئة صعبة للعيش فيها من قبل أفرادها نظراً لما يعتري حياتها من صراعات وضغوطات تحول بين أفرادها وإرساء جو من التفاهم والتفاعل الإيجابي سواء نجم الصراع عن طبيعة العلاقة بين الوالدين أو فيما بين الإخوة أو بسبب تعرض الأسرة للضغوط والأزمات والضائقات المتنوعة في طبيعتها أو منشأها.

هذا الوضع مع تفاقم مصاعب الحياة المعاصرة وما تواجهه الأسرة من ظروف اقتصادية واجتماعية والتزامات شتى؛ فإن الأمر يستوجب توفير خدمات الإرشاد الأسري لكي تُعنى بمساعدة الأفراد على اكتساب مهارات جديدة للتكيف، وتحسين القدرة على التعامل مع الصراعات وتوظيف طاقاتهم بشكل إيجابي. وقد أشارت الدراسة التي أجراها المجلس الوطني لشؤون الأسرة خلال العام ٢٠٠٥ حول واقع الإرشاد الأسري إلى افتقار الأردن لخدمات الإرشاد الأسري، وأن ما تقدمه المؤسسات والجمعيات المختلفة عبارة عن برامج توعية وتثقيف على شكل محاضرات وزيارات منزلية وميدانية، وأن ذلك لا يرقى إلى خدمات الإرشاد الأسري بمعناه العلمي الدقيق.

بدأ المجلس خلال عام ٢٠١٠ بتوفير مراكز فنية استشارية متخصصة في بعض مناطق المملكة، والتي تفتقر لخدمة الإرشاد، وتم التنسيق مع المؤسسات والجمعيات التي تقدم خدمات للأسر في المناطق المختارة للتعاون معها لتأسيس مراكز تقدم خدمة الإرشاد الأسري المجانية، من خلال توقيع اتفاقيات تعاون تتضمن تقديم الدعم الفني والمتمثل ببناء القدرات الفنية للعاملين في المراكز من خلال عقد دورات متخصصة من قبل المجلس، وتزويد المراكز بالكتب والأدلة التدريبية التي تم إعدادها لهذا الغرض. أما الدعم المادي فقد تمثل بتجهيز وتأثيث المكاتب اللازمة لتقديم خدمات الإرشاد الأسري بحسب المساحة المتاحة لدى كل جمعية أو مؤسسة وامكانياتها.

ومن منطلق إهتمام المجلس بمتابعة أداء عمل مراكز الإرشاد الأسري، وحرصه على التأكد من قيامها بمهامها، وتأدية رسالتها تجاه الأسرة في المجتمع الأردني؛ جاءت هذه الدراسة التقييمية بالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة للسكان- مكتب الأردن لترصد واقع حال مراكز الإرشاد الأسري الواقعة تحت إشراف المجلس والبالغ عددها (١٠) مراكز توزعت ضمن (٨) محافظات (العاصمة عمان، البلقاء، اربد، عجلون، المفرق، الكرك، معان، العقبة) والتي تم انشاؤها بالتعاون مع عدد من المؤسسات الوطنية والجمعيات التي تعنى بتقديم خدمات للأسرة وأفرادها.

الملخص التنفيذي

تمحور الهدف من هذه الدراسة في تقييم واقع حال مراكز الإرشاد الأسري والواقعة حصرياً تحت إشراف المجلس الوطني لشؤون الأسرة، وذلك من خلال أدوات التقييم المعيارية التي تم استخدامها لهذه الغاية، والتي تمثلت باستبانة جمع البيانات من المراكز، ومن ثم إعداد قائمة التحقق المعيارية لرصد الفجوات وأوجه القصور في أداء هذه المراكز الإرشادية والبالغ عددها (١٠) مراكز موزعة في (٨) محافظات. ولتحقيق ذلك تم العُكوف على بناء منهجية عمل منطلقها الأول المراجعة المكتبية للاستراتيجيات والبرامج والخطط والأطر التشريعية والأدلة التعريفية الخاصة بالإرشاد الأسري ليتم بعد ذلك التوجه لتصميم أداة تقييم تشتمل على مجموعة من المعايير الرئيسية والمتعلقة: (بخدمات المركز، الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى، البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المراكز، الموارد البشرية، إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها)، كما تضمن كل معيار رئيسي مجموعة من المعايير الفرعية -- بمجموع ٣٣ معيار تقييم فرعي، ثم تم إعطاء كل معيار من المعايير الفرعية تقيماً يتراوح من ٠ إلى ٢ وكما يلي:

- إذا حقق المركز المعيار بشكل تام يأخذ (٢ نقطة)

- إذا حقق المركز المعيار بشكل جزئي يأخذ (١ نقطة)

- إذا لم يحقق المركز المعيار يأخذ (٠ نقطة)

تم بعد ذلك احتساب المجموع الكلي لنقاط كل مركز، ثم قسمة المجموع على القيمة العُظمى (٦٦=٣٣x٢) لاحتساب نتيجة التقييم النهائية للمركز بالنسبة المئوية.

من جهة أخرى ولمعرفة مدى رضى المستفيدين عن الخدمة المقدمة في هذه المراكز؛ فقد تم تصميم استبانة خاصة لقياس رضا المستفيدين من خلال قياس الرضا عن الخدمات المقدمة في المراكز، وسهولة الوصول الى هذه المراكز، وقياس الرضى عن مقدمي الخدمة.

وقد أسفرت عملية التقييم عن العديد من النتائج والتحديات التي تواجه عمل هذه المراكز، كما وتم وضع التوصيات اللازمة للنهوض بأدائها بما ينسجم مع متطلبات ومعايير الإرشاد الأسري، وبما يتواءم مع ثقافة المجتمع الأردني.

ومن أبرز تلك النتائج أن مراكز الإرشاد الأسري تقدم خدمات إرشاد مختلفة لجميع الفئات العمرية المستهدفة؛ إلا أنها افتقرت إلى خدمات الإيواء والإحالة واغلاق الحالة، مما دفعنا للبحث عن أعداد المستفيدين والطاقة الإستيعابية للمراكز ومقارنتها بأيام العمل والساعات التي تقضى في خدمة المستفيد، حيث أكدت هذه النتيجة انه لا حاجة إلى نظام الشفقات والمناوبات.

اما على صعيد الشراكات فإن المراكز تتمتع بشبكة علاقات متينة على مستوى المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني والدولي، إلا أن جميع المراكز تواجهها عدد من المشكلات من أبرزها نقص التمويل والذي تبين ان أحد المراكز اغلقت بسبب عدم القدرة على استيفاء الاجار الشهري للمركز وكذلك عدم القدرة على دفع رواتب للعاملين بالمركز (ويقع هذا المركز في عمان الغربية حيث كان مقره خلدا ومن نقل الى وادي السير ومن ثم اغلق في بداية عام ٢٠١٨).

ومن أبرز النتائج كذلك صعوبة في الإحالة من المركز الى الجهات الاخرى، وعدم وجود اجراءات لادارة الحالة او المعرفة بهذا المفهوم في بعض المراكز، وكذلك الإفتقار إلى إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها باستثناء المركز الموجود في العقبة والذي لديه اجراءات ونظام توثيق واضح، ويعود ذلك الى ان هذا المركز تابع لمؤسسة وطنية كبيرة (مؤسسة نهر الأردن) تقدم خدمات في مختلف محافظات المملكة، ولديها نظام واجراءات واضحة في الارشفة وإدارة الحالة.

ولكن لوحظ ان بعض المراكز تتعاون في الاحالة فيما بينها ومن ذلك التعاون ما بين المركز الموجود في النزهة والهاشمي الشمالي حيث يتم تحويل العديد من الحالات التي تحتاج الى استشارة أسرية من مركز النزهة الى مركز الهاشمي وذلك لوجود المختصين في هذا المركز.

وبالنسبة لأعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري؛ فقد سجل مركز إرشاد أسري/ محافظة إربد أعلى عدد للمراجعين وبمعدل ٢٥٠-٣٠٠ مراجع أسبوعياً، ويعود ذلك إلى عدة أسباب أهمها؛ تنوع الخدمات التي يقدمها، والاحتفاظ السكاني في المحافظة، ووجود نسبة كبيرة من اللاجئين السوريين، وبالرغم من أهمية معرفة أعدادهم؛ الا ان ارتفاع أو انخفاض أعدادهم لا يُعد عاملاً رئيساً لإنجازات المركز، ومن الأهمية بمكان الوقوف على نسبة الحالات التي تم معالجتها من إجمالي المراجعين، ولكن وفي ظل غياب أنظمة الأرشفة، وعدم توثيق حالات الإرشاد الأسري لدى بعض المراكز، لم تتمكن الدراسة من رصد هذا المؤشر لقياس فعالية المركز في أداء مهمته.

وبالنسبة لرضى المستفيدين من الخدمات المقدمة في المراكز؛ فإن النتائج تشير الى ان هنالك رضا كبير من قبل المستفيدين عن الخدمات المقدمة في المراكز سواء في تقديم الخدمة او طبيعة الخدمة المقدمة، او التعامل والاستقبال من قبل الموظفين او حتى مكان المراكز والمرافق والتسهيلات المتوفرة؛ ومن أبرز النتائج أن فئة الاناث هي أكثر الفئات أستفادة من مراكز الإرشاد الأسري حيث بلغت (٩٣%) من المستفيدين، وهذا يعزز دور المرأة في حصولها على الاستشارة الأسرية لحرصها للحفاظ على سعادة واستقرار أسرتها، وكذلك يتضح من النتائج ان هنالك رضا واضح من المستفيدين في كافة المراكز عن الخدمات المقدمة والتي تتضمن التسهيلات التي توفرها المراكز؛ كسهولة الدخول للمركز والحصول على الخدمة المقدمة حيث بلغت نسبة الرضا (٧٣,٨%) على مستوى كافة المراكز، وكذلك ما يتعلق بالخصوصية في المراكز فقد أشار (٨٨,١) الى رضاهم عن الخصوصية في المراكز.

تمثلت تحديات الدراسة بما يلي:

- عند قياس رضا المستفيدين عن خدمات الارشاد الأسري؛ كان هنالك ممانعة في بعض المراكز من قبل متلقي الخدمة في تعبئة الاستبانة؛ وذلك لاعتبار الخدمة التي يتم الحصول عليها من المركز هي خدمة سرية، بالرغم من التأكيد على ان المعلومات سرية و فقط لاغراض الدراسة.
 - جاء هذا التقييم بناءً على نتائج الزيارات الميدانية التي تم تنفيذها لكل مركز خلال فترة زمنية محددة، مما أدى إلى رصد واقع حال المركز بشكل لحظي، علماً أن بعض المراكز لم تكن في كامل جاهزيتها لعملية التقييم في ظل انتقالها من مبنى لآخر، وعليه، لا بُد من إتباع نهج دوري مستقبلاً لتقييم المراكز لتوخي الموضوعية في عملية التقييم.
- هذا، وبالإستناد إلى المنهجية التي تم اعتمادها في عملية تقييم أداء مراكز الإرشاد الأسري، يوضح الجدول التالي رقم (١) نتائج تقييم المراكز المُستهدفة بالدراسة وبالنسبة المئوية.

جدول (١) نتائج تقييم مراكز الإرشاد الأسري

نتيجة التقييم (%)	إسم المركز
٥٩,١%	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (النزهة)-عمان
٥٧,٦%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)-عمان
٦٨,٢%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)-البلقاء
٥٤,٥%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا) - البلقاء
٧٨,٨%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)
٥٤,٥%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (عجلون)
٧٤,٢%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (المفرق)
٦٩,٧%	مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة / جهد (الكرك)
٥٩,١%	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية (معان)
٨٤,٨%	مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات / مؤسسة نهر الأردن (العقبة)

نجد ان مركز الإرشاد الأسري التابع لمؤسسة نهر الأردن والواقع في محافظة العقبة يحتل المركز الاول في ترتيب الأداء وهذا قد يؤكد ان المرجعية المؤسسية والقانونية للمركز لها اهميتها في القدرة على أداء مهمة المركز على أكمل وجه.

وتمحورت أبرز التوصيات الرئيسية للدراسة حول توصيات إجرائية قصيرة المدى، وتوصيات على مستوى السياسات ليتم تنفيذها ضمن المديين المتوسط وطويل الأجل، وعلى النحو الآتي:

أولاً: التوصيات الإجرائية قصيرة المدى:

- ضرورة رفد مراكز الإرشاد الأسري بالكوادر البشرية الفنية المؤهلة (مرشدين نفسيين واجتماعيين) وعلى أساس التفريغ الكامل، وعدم اعتمادها على المتطوعين فقط.
- تنفيذ برامج تدريبية للكوادر العاملة في المراكز على اجراءات إدارة الحالة لحالات الإرشاد الأسري، كمفهوم وكأهمية لهذه الاجراءات في مساعدة حالات الإرشاد الأسري على حل مشاكلها، وتحديد الإرشاد المتخصص بالأطفال، وكذلك ما يتعلق بحالات العنف وبالذات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- تكثيف الحملات الإعلامية للتوعية بأهمية وجود هذه المراكز، وأهمية الخدمة المقدمة لما فيه سعادة واستقرار الأسر.
- قيام المراكز بتنظيم ومسك سجلات مالية تبين موجوداتها ومطلوباتها وكذلك المصروفات والإيرادات الخاصة بها، وحفظ هذه السجلات بأماكن آمنة.
- قيام المراكز باعتماد استبانة قياس رضى متلقي الخدمة حال مراجعة المسترشد للمركز وارشفتها.
- توفير بدل مادي للمرشدين المتطوعين غير القادرين على تغطية نفقات المواصلات من وإلى المركز.

ثانياً: توصيات على مستوى السياسات ليتم تنفيذها ضمن المديين المتوسط وطويل الأجل

- تطوير عمل أحد المراكز ليكون مركز استشاري نموذجي للأسرة يعمل كمركز للتميز يتم إضفاء الطابع المؤسسي عليه وفقاً لمعايير الاستشارات الأسرية وفي الأماكن التي سيقدم فيها التدريب المهني للمراكز الأخرى بحيث يتم اعتماده لتقديم التدريب للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين.
- ضرورة مأسسة عمل مراكز الإرشاد الأسري وذلك من خلال التعاون والتنسيق بين المجلس الوطني لشؤون الأسرة، ووزارة التنمية الإجتماعية أو أي جهة أخرى لوضع الأطر المنظمة لإجراءات العمل والمرجعية القانونية لعمل المراكز وتفعيل دورها المجتمعي.
- تنظيم اتفاقيات تعاون بين المجلس الوطني لشؤون الأسرة والجهات الرسمية (كوزارة التنمية الاجتماعية، وزارة التربية والتعليم، دائرة قاضي القضاة) لانتداب مرشدين للعمل في المراكز عند الحاجة، نظراً لما تعانيه هذه المراكز من نقص في الكوادر الفنية.
- ضمان ديمومة مصادر التمويل اللازمة لعمل المراكز بحيث تتمكن من أداء مهامها ومتطلبات أعمالها وفقاً لمتطلبات دليل الإرشاد الأسري والادلة التي يمكن إعدادها لهذه الغاية.
- التدريب على إجراءات إدارة الحالة وبالذات فيما يتعلق بالعنف المبني على النوع الاجتماعي.
- قيام المجلس الوطني لشؤون الأسرة بوضع خطة متابعة وتقييم مدعمة بمؤشرات قياس أداء، لرصد أداء مراكز الإرشاد الأسري بشكل دوري، من الجوانب الإدارية والمالية وكذلك قياس رضا متلقي الخدمة.

إضاءات إرشادية لتفسير أهم المصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة

- **الإرشاد الأسري:** هو عملية مساعدة أفراد الأسرة في فهم الحياة الأسرية ومسؤولياتها لتعزيز وتحقيق الاستقرار والتفاهم والتوافق داخل الأسرة الواحدة بطريقة علمية.
- **دليل الإرشاد الأسري:** وهو الدليل الذي أعده المجلس الوطني لشؤون الأسرة عام ٢٠١١ ليكون المرجع الشامل لعمل مراكز الإرشاد الأسري.
- **مراكز الإرشاد الأسري:** يُعنى مركز الإرشاد الأسري بتقديم خدمات متكاملة للأسرة في مجال الإرشاد الأسري، وذلك لتلبية كافة احتياجاتها لتحقيق الاستقرار والتوافق بين أفرادها، بالإضافة إلى تقديم خدمة الإحالة للجهات مقدمة الخدمة وحسب احتياجات الأسرة. ويشير تعبير مراكز الإرشاد الأسري في هذه الدراسة إلى المراكز الواقعة تحت إشراف المجلس الوطني لشؤون الأسرة حصرياً.
- **المُرشد:** الموظف المختص والمؤهل الذي يقدم خدمات الإرشاد والتوجيه، وينطبق مصطلح المُرشد على المُرشد النفسي أو التربوي أو الأخصائي الاجتماعي أو الأخصائي النفسي.
- **المُسترشد:** هو من يتلقى خدمة الإرشاد وغالباً ما يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية أو تربوية، ويبحث عن مساعدة للتغلب على تلك المشكلات، وينطبق مصطلح المُسترشد في هذه الدراسة على الأسرة أو احد أفرادها.
- **العلاقة الإرشادية:** علاقة مهنية تفاعلية تعاونية تشاركية محورها المُسترشد ويتشارك فيها المُرشد والمُسترشد في تحديد الأهداف المنشودة وطرق تحقيقها.
- **الجلسات الإرشادية:** سلسلة الجلسات التي يتم عقدها بين المُرشد والمُسترشد لحل المشكلة، حيث تبنى هذه الجلسات وتسير وفق أهداف وأساليب مهنية محددة.
- **الميثاق الأخلاقي للعاملين في الإرشاد الأسري:** هو عبارة عن مجموعة من القيم والأخلاقيات العليا التي يجب أن توجه وتضبط ممارسة العاملين في الإرشاد الأسري لعملهم بما لا يتنافى مع القواعد الأخلاقية المجتمعية داخل المجتمع الأردني، وبما لا يتناقض مع القانون الأساسي الأردني، والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان. وقد تم إعداد هذا الميثاق الأخلاقي من قبل مجموعة من أساتذة الجامعات لمهنة الإخصائين النفسيين والتربويين والاجتماعيين الأردنيين. وقد تضمن دليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة عدد من الأخلاقيات التي يجب أن يراعيها المُرشد في عمله مع المُسترشد.
- **التقييم:** هي عملية تهدف إلى التأكد من أن المشروع قد حقق النتائج المرجوة منه وإلى تحديد أثر المشروع سواء المباشر على المُستفيدين من المشروع أو غير المباشر على المُستفيدين والبيئة المحيطة، وذلك على المدى القريب والبعيد. ويتم من خلال عملية التقييم استقصاء الدروس المستفادة من التجربة بحيث يمكن لاحقاً التعلم من الأخطاء وتفاديها، وتكرار الخطوات الناجحة والبناء عليها في عملية تخطيط المشاريع اللاحقة.
- **التقييم المرحلي:** يتم تنفيذ التقييم المرحلي أثناء حياة المشروع للتأكد من أن أنشطة المشروع تتجه نحو تحقيق أهدافه، وهو وسيلة لتلافي أية مشاكل أو معوقات في المشروع، واقتراح الإجراءات التصحيحية المناسبة لتخطي العقبات. ولأغراض هذه الدراسة فإن التقييم المرحلي هو الأسلوب الذي سيتم اعتماده، باستخدام مؤشرات قياس نوعية وترجيحها بنقاط رقمية.

المؤشرات والبيانات الإحصائية اللازمة لتحويل مشاهدات هذه الدراسة إلى مفاهيم

هناك العديد من المؤشرات ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني، والتي ستوضح وتُفسر الكثير من الظواهر والإحصائيات الواردة في هذه الدراسة. وقد تم تصنيف تلك المؤشرات ضمن أربع مجموعات وعلى النحو الآتي:

أولاً: المؤشرات الديمغرافية والحيوية: وهي المؤشرات المتعلقة بالسكان والأسرة وحالات الزواج والطلاق. ويوضح الجدول رقم (٢) أهم المؤشرات الديمغرافية والحيوية للأعوام ٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٧

جدول (٢) أهم المؤشرات الديمغرافية والحيوية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني

المؤشر		٢٠١٣	٢٠١٥	٢٠١٧	
عدد السكان (بالألف)		٨١١٤	٩٥٥٩	١٠٠٥٣	
معدل النمو السكاني للاردنيين (%)		٢,٢	٥,٣	٢,٤	
الوقت اللازم لتضاعف عدد السكان الاردنيين (سنة)		٣١,٥	٢٨,٩	٢٩	
نسبة السكان في الأعمار دون الخامسة عشرة		٣٧,٣	٣٤,٣	٣٤,٣	
نسبة السكان في الأعمار ١٥ - ٦٤ سنة		٥٩,٥	٦٢,٠	٦٢,٠	
نسبة السكان في الأعمار ٦٥+ سنة		٣,٢	٣,٧	٣,٧	
عدد الأسر في الأردن (بالألف)		١١٩٩,٣	١٩٦٣,١	٢٠٨٥,٧	
متوسط حجم الأسرة الخاصة (فرد)		٥,٤	٤,٧	٤,٨	
عدد عقود الزواج المسجلة سنوياً		٧٠٩٦٥	٨١٣٧٣	٧٧٧٠٠	
- منها: زواج قاصرات ١٥-١٨ سنة (النسبة)		٪٢٦,٩	٪١٩,٧	٪١٣,٤	
عدد وقوعات الطلاق المسجلة سنوياً		١٨٩٧٦	٢٢٠٧٠	٢١٢١٠	
- منها: طلاق قاصرات ١٥-١٨ سنة (النسبة)		٪١٤,٩	٪٨,٤	٪٤,٦	
متوسط العمر وقت الزواج الأول (سنة)		٢٧,٩		٢٨,٦	
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
		٢٩,٩	٢٥,٨	٣٠,٧	٢٦,٣

١ جميع البيانات والمؤشرات مصدرها دائرة الإحصاءات العامة الأردنية وتعداد السكان يشمل جميع المقيمين على أرض المملكة بما فيهم اللاجئين. ويُعد وجود اللاجئين في المجتمع الأردني من المؤشرات المجتمعية الهامة على الوضع الأسري.

٢ دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٧.

زواج وطلاق القاصرات

- سجلت عقود زواج القاصرات لعام ٢٠١٧، ١٠٤٣٤ حالة شكلت ما نسبته ١٣,٤% من إجمالي عقود الزواج في المملكة، مقابل ١٩٠٨٢ حالة في عام ٢٠١٣ شكلت ما نسبته ٢٦,٩%.
 - بلغ عدد وقوعات طلاق القاصرات لعام ٢٠١٧، ٩٧٦ حالة شكلت ما نسبته ٤,٦% من إجمالي وقوعات الطلاق في المملكة، مقابل ٢٨٣١ حالة في عام ٢٠١٣ شكلت ما نسبته ١٤,٩%.
 - مقابل كل ١٠٠ حالة زواج قاصرات هناك حوالي ٩ حالات طلاق قاصرات.
- مصدر البيانات: دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني لعام ٢٠١٧.

ثانياً: المؤشرات الاجتماعية: وهي المؤشرات التي تؤثر على صورة الأسرة اجتماعياً من جهة (كالفقر والامية)، وتتأثر بها الأسرة من خلال المجتمع من جهة أخرى (كالعنف الأسري، والعنف المبني على النوع الاجتماعي، وتعاطي المخدرات، الانحراف، الجرائم، الانتحار/محاولات الانتحار، الافراط في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي...الخ)، وفي معظم الأحيان فان هذه المؤشرات ذات تأثير متبادل على وضع الأسرة. ويوضح الجدول رقم (٣) أهم المؤشرات الاجتماعية للأعوام (٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٧)

جدول (٣) أهم المؤشرات الاجتماعية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني

٢٠١٧		٢٠١٥		٢٠١٣		المؤشر
١٤,٤ (٢٠١٠)		١٤,٤ (٢٠١٠)		١٤,٤ (٢٠١٠)		نسبة الفقر (أفراد %)
١١٤,٠ (٢٠١٠)		١١٤,٠ (٢٠١٠)		١١٤,٠ (٢٠١٠)		خط الفقر المطلق (دينار للفرد في السنة)
٥,٢		٦,٤		٦,٨		نسبة الأمية للسكان الذين أعمارهم ١٥ سنة فأكثر
انثى ٧,٥	ذكر ٢,٩	انثى ٩,٥	ذكر ٣,٤	انثى ١,١	ذكر ٣,٧	
٨٧,٦		غير متوفر		غير متوفر		نسبة مستخدمي الفيس بوك
٩١,٠		غير متوفر		غير متوفر		نسبة مستخدمي الواتس اب
٣,٦		٣,٧		٥,٢		معدل الجريمة (لكل ألف من السكان)
٣٦٥٠٠		٣٥٣٠٦		٣٣٨٥٣		عدد الجرائم العامة
٤٦,٨		٥٢,٤		٤٦,٩		عدد القضايا المفصلة في المحاكم الشرعية والاستئناف (بالألف)
٣٢		غير متوفر		غير متوفر		نسبة النساء في سن الخامسة عشر فما فوق واللاتي سبق لهن الزواج وتعرضن لعنف بدني أو جنسي أو نفسي من القربن الحالي أو السابق، خلال الإثنى عشر شهراً الماضية (%) ^٤
١٣٠		١١٣		١٠٨		عدد حالات الانتحار ^٥
٥٠٣		٣٨١		٤١٧		عدد حالات محاولات الانتحار ^٦
١١٨٥٢		١٠٠٨٠		٥٤٧١		عدد قضايا حيازة وتعاطي المواد المخدرة

٣ دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٧.

٤ مؤشرات أهداف التنمية المستدامة.

٥ المجلس الاقتصادي والاجتماعي، "الانتحار في المجتمع الأردني، واقع وتوصيات"، ٢٠١٧.

٦ المجلس الاقتصادي والاجتماعي، "الانتحار في المجتمع الأردني، واقع وتوصيات"، ٢٠١٧.

حالات الانتحار ومحاولات الانتحار في الأردن

أظهرت نتائج الدراسة التي أعدها المجلس الاقتصادي والاجتماعي حول الانتحار في المجتمع الأردني، تزايد هذه الظاهرة في الفترة الأخيرة وخصوصاً ضمن الفئة العمرية (١٨ - ٢٧) سنة. وقد كان **الدافع الرئيس لمحاولات الانتحار** عبر الفترة الزمنية (٢٠١٣ - ٢٠١٧) هو **الخلافات العائلية**، حيث سجلت ما نسبته ٤٠,٨% من إجمالي محاولات الانتحار لعام ٢٠١٧ والبالغ عددها ٥٠٣ محاولة مقابل ١٣٠ حالة انتحار تام لذات السنة.

ومن منظور النوع الاجتماعي، سجلت محاولات الانتحار لدى الإناث ما نسبته ٦٣,٦% مقابل ٣٦,٤% محاولات انتحار لدى الذكور خلال عام ٢٠١٧.

المصدر: المجلس الاقتصادي والاجتماعي، "الانتحار في المجتمع الأردني، واقع وتوصيات"، ٢٠١٧

ثالثاً: المؤشرات الاقتصادية: وهي المؤشرات ذات التأثير المادي على وضع الأسرة. كتعطل أحد أفراد الأسرة عن العمل (البطالة)، والتضخم الذي يؤثر على مستوى دخل الأسرة وانخفاض القيمة الشرائية تبعاً لذلك. ويوضح الجدول رقم (٤) أهم المؤشرات الاقتصادية للأعوام (٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٧) (٧)

جدول (٤) أهم المؤشرات الاقتصادية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني

المؤشر		٢٠١٣		٢٠١٥		٢٠١٧	
معدل النشاط الاقتصادي المنقح (%)	ذكر	٦٠,٤	٦٠,٠	٦٠,٨	٦٠,٨	٦٠,٨	٦٠,٨
	أنثى	١٣,٢	١٣,٣	١٣,٣	١٣,٣	١٧,٣	١٧,٣
معدل البطالة (%)		١٢,٦	١٣,٠	١٨,٣	١٨,٣	١٨,٣	١٨,٣
نسبة المتعطلين سنة فأكثر		٣٩,٤	٣٧,٢	٦٨,٨	٦٨,٨	٦٨,٨	٦٨,٨
معدل التضخم (%)		٥,٦	-٠,٨٨	٣,٣٢	٣,٣٢	٣,٣٢	٣,٣٢
نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية (دينار أردني)		٣٦٥٢,٦	٢٧٩٥,٠	٢٨٢٩,٩	٢٨٢٩,٩	٢٨٢٩,٩	٢٨٢٩,٩
معدل النمو السنوي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي (%) ^٨		غير متوفر	٣,٣-	١,٠	١,٠	١,٠	١,٠

٧ دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٧.

٨ البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي، ٢٠١٧.

نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي

شهدت المملكة خلال السنوات الخمس الماضية ارتفاعاً غير مسبوقاً في كل من مستوى البطالة ومعدل التضخم، ومع نهاية عام ٢٠١٧ وصلت نسبة البطالة إلى ١٨,٣٪، في حين بلغت نسبة التضخم السنوية لعام ٢٠١٧ ما معدله ٣,٣٢٪. وهذا بدوره أدى إلى تراجع معدل النمو السنوي لنصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي حيث سجل تراجعاً بما نسبته ٥,٧٪. مصدر البيانات: دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني لعام ٢٠١٧.

رابعاً: المؤشرات الغذائية: وهي المؤشرات التي تؤثر على صحة أفراد الأسرة، مثل حصة الفرد من الغذاء، ومعدل انتشار سوء التغذية، وما يصاحب ذلك من حالات اكتئاب التي يكون مردها في بعض الأحيان سوء التغذية كنقص الفيتامينات وليس أمراض نفسية^٩. هذا وقد تفود حالات الاكتئاب بأصحابها إلى نتائج نفسية وخيمة قد تؤدي إلى الانتحار مما يؤثر على الوضع الأسري داخل نطاق الأسرة وضمن المجتمع الذي تعيش فيه. ويوضح الجدول رقم (٥) أهم المؤشرات الغذائية للأعوام (٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٧)^{١٠}

جدول (٥) أهم المؤشرات الغذائية ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني

المؤشر	٢٠١٣	٢٠١٥	٢٠١٧
نصيب الفرد اليومي من الطاقة (سعر حراري)	٣,٠٤٨,٨	٢,٩٠٧,٤	٢,٧٤٤,٤ (٢٠١٦)
نصيب الفرد اليومي من البروتينات (غم)	٧٧,٦	٧٦,٠	٧١,٢ (٢٠١٦)
نصيب الفرد اليومي من الدهون (غم)	١٠١,١	٩٢,٩	٩٦,٤ (٢٠١٦)
نصيب الفرد السنوي من الغذاء (كغم)	٥٦٢,١	٥٢٥,٢	٥٤٣,٦ (٢٠١٦)
معدل انتشار سوء التغذية (الوزن بالنسبة للطول) ^{١١}	غير متوفر	غير متوفر	٢,٤

النظام الغذائي والصحة النفسية

- أكدت دراسة جديدة على العلاقة بين النظام الغذائي والصحة النفسية، حيث أفادت هذه الدراسة بأن تناول الفواكه والخضروات يخفض خطر الإصابة بالاكتئاب بنسبة ١٠٪.
- وجاءت هذه النتيجة بعد دراسة لباحثين في المركز الطبي لجامعة "راش" في شيكاغو شمل ٩٦٤ شخصاً تبدأ أعمارهم من ٨٠ عاماً وذلك على مدى نحو ٦ أعوام.
- وعلى مدار هذه الأعوام، رصد الباحثون أعراض الاكتئاب لدى المشاركين في الدراسة فتبين أن من تجنب اللحوم الحمراء والدهون المشبعة والسكر وفضلوا الفواكه والخضروات كانوا أقل عرضة لاضطرابات الاكتئاب بنسبة ١٠٪.
- المصدر: وكالة عمون الاخبارية، ٢٧ شباط ٢٠١٨

٩ وفق ما أكدته الدكتوراه دلال العلمي الخيرة في قضايا الإرشاد الأسري.

١٠ دائرة الاحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٧.

١١ مؤشرات أهداف التنمية المستدامة.

الفصل الثاني : منهجية إعداد الدراسة



منهجية إعداد الدراسة التقييمية

أهمية الدراسة:

نظراً لأهمية وجود مراكز استشارية فنية تقدم خدمات تساهم في استقرار الأسرة واستقرار المجتمع؛ فقد جاءت مبادرة المجلس الوطني لشؤون الأسرة وصندوق الأمم المتحدة للسكان/مكتب الأردن بإجراء دراسة تقييمية شاملة لمراكز الإرشاد الأسري التي افتتحها المجلس بالتعاون مع المؤسسات الوطنية والجمعيات في مختلف محافظات المملكة من خلال تقييم أداء هذه المراكز من العديد من الجوانب.

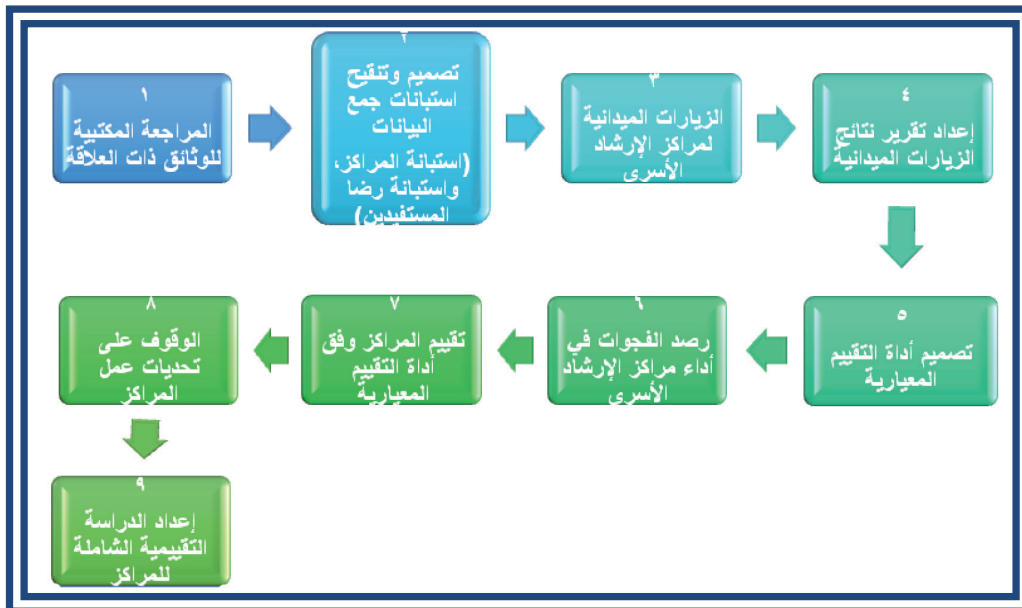
هدف الدراسة:

إيماناً من دور المجلس الوطني لشؤون الأسرة في ضمان مستوى الحياة الأفضل للأسرة الأردنية ولتحقيق التنسيق والمراقبة والتطوير لتطبيق وتنفيذ السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالأسرة ضمن عمل المجلس؛ الأمر الذي يحقق التوافق بين الخطط وبرامج الأسرة والمؤسسات الشريكة جاءت الدراسة التقييمية لمراكز الإرشاد الأسري بالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة للسكان للوقوف على واقع عمل مراكز الإرشاد الأسري العشرة والمنتشرة في كل من محافظات: (العاصمة، البلقاء، إربد، عجلون، المفرق، الكرك، معان، العقبة) للوقوف على واقع الحال من حيث الأداء الإداري والمالي ورضا المستفيدين من الخدمة المقدمة في المراكز ومجالات التحسين سعياً للوصول إلى خدمات إرشاد أسري مميزة ضمن تلك المراكز.

منهجية الدراسة:

لإعداد الدراسة بمنهجية علمية فقد تم اعتماد التقييم المرحلي باستخدام مؤشرات قياس نوعية وترجيحها بنقاط رقمية، وقد تم إجراء هذه الدراسة من خلال القيام بعدد من المراحل كالتالي:

شكل (1) مراحل إعداد الدراسة التقييمية



وفيما يلي شرح تفصيلي لمراحل تنفيذ الدراسة.

أولاً: المراجعة المكتبية للوثائق ذات العلاقة

اشتملت عملية المراجعة المكتبية للعديد من الوثائق ذات العلاقة وأهمها:

- كتاب الإرشاد الأسري ٢٠١٠.
- البرنامج التدريبي لتعزيز مهارات العاملين في الإرشاد الأسري ٢٠١٠.
- الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان ٢٠١٦-٢٠٢٥.
- الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف في لعام ٢٠١٦.
- الاستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري في الأردن ٢٠٠٩.
- الاستراتيجية الوطنية للأسرة الأردنية ٢٠٠٥.
- دليل العاملين مع الأسر المعرضة للخطر ٢٠١٥.
- تقرير أحوال الأسرة الأردنية ٢٠١٥.
- تقرير احوال الاسرة الاردنية ٢٠١٨.
- خدمات خط مساعدة الطفل /١١٠ للأسرة والطفل.
- دليل الإرشاد الأسري ٢٠١١.
- الوثائق المرجعية لعمل مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري التابعة لدائرة قاضي القضاة.
- تجارب دولية.

ثانياً: تصميم وتنقيح استبانة جمع البيانات

لغايات تقييم أداء مراكز الإرشاد الأسري في تقديم خدماتها الإرشادية، فقد تم تصميم استبانة جمع البيانات وتنقيحها بما يتواءم مع متطلبات دليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة، حيث غطت الاستبانة ستة معايير رئيسية هي:

١. **المعيار الأول:** خدمات المركز
٢. **المعيار الثاني:** الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى
٣. **المعيار الثالث:** البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز
٤. **المعيار الرابع:** الموارد البشرية
٥. **المعيار الخامس:** البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز
٦. **المعيار السادس:** إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها

كما وتم تصميم استبانة لقياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة في المراكز وتضمن قياس مايلي:

- **معلومات عامة عن المستفيدين**
- **الخدمات بشكل عام**
- **سهولة الوصول الى الخدمات**
- **مقدمي الخدمة**
- **المركز ومرافقه**
- **الرضا عن الخدمة المقدمة**
- **آراء المستفيدين بتطوير خدمات المركز**

ثالثاً: الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري

تم جمع البيانات اللازمة من خلال زيارات ميدانية لمراكز الإرشاد الأسري البالغ عددها (١٠) مراكز في ثماني محافظات، وتوثيق البيانات في الاستبانة.

رابعاً: إعداد تقرير نتائج الزيارات الميدانية

في ضوء ما تمخضت عنه نتائج الزيارات الميدانية، تم إعداد التقرير التفصيلي لنتائج أعمال مراكز الإرشاد الأسري.

خامساً: تصميم أداة التقييم المعيارية

في ضوء مراجعة التقرير التفصيلي لنتائج أعمال مراكز الإرشاد الأسري، تم تصميم أداة التقييم، وهي عبارة عن «قائمة التحقق المعيارية (Criteria Checklist)»، وقد استوتحت أداة التقييم جميع معاييرها من دليل الإرشاد الأسري، ويضم كل معيار رئيسي عدة معايير تقييم فرعية - بمجموع ٣٣ معيار تقييم فرعي - وعلى النحو التالي:

١- المعيار الرئيسي الأول: خدمات المركز، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. عدد الخدمات المقدمة
- ب. معدل عدد المراجعين
- ج. الفئات المستهدفة
- د. الفئات العمرية المستفيدة
- هـ. عدد ساعات العمل الأسبوعية
- و. انسجام إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري
- ز. انسجام الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات

٢- المعيار الرئيسي الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. قيام المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات
 - ب. المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء
 - ج. الإحالة للجهات الأخرى مقدمة الخدمة الطبية والقانونية والتربوية والنفسية، كذلك الإحالة
- بين المراكز نفسها في حال عدم وجود متخصصين لتقديم الاستشارة الأسرية.

٣- المعيار الرئيسي الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. سهولة الوصول إلى موقع المركز
- ب. وجود مكان للاستقبال والتسجيل
- ج. وجود غرف تلبية السرية والخصوصية
- د. وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد
- هـ. وجود غرفة ألعاب للأطفال
- و. وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً
- ز. وجود لوحات استرشادية وإرشادية
- ح. توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري
- ط. ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن

٤- المعيار الرئيسي الرابع: الموارد البشرية، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. وجود مدير المركز ومهامه ومواصفاته
- ب. وجود موظف استقبال ومهامه ومواصفاته
- ج. وجود مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته
- د. وجود أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته
- هـ. وجود أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته
- و. وجود متطوعين للعمل في المركز
- ز. خضوع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري

٥- المعيار الرئيسي الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. وجود ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم
- ب. توفر أدلة الإرشاد الأسري في المركز
- ج. وجود خطة عمل لدى المركز
- د. وجود لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة

٦- المعيار الرئيسي السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها، ويضم المعايير الفرعية التالية:

- أ. احتفاظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة
- ب. توفر نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز
- ج. المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالحالات وحفظها في مكان آمن
- د. توثيق محاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية
- هـ. توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز

هذا ويحتوي الملحق رقم (١) على نموذج أداة التقييم (Criteria Checklist) التي تم تصميمها لهذا الغرض.

سادساً: رصد الفجوات في أداء مراكز الإرشاد الأسري

من خلال المعايير الفرعية التي تم تضمينها لأداة التقييم المعيارية، تم رصد الفجوات بين الوضع الحالي للمركز وأدائه الفعلي من جهة، ومتطلبات هذه المعايير من جهة أخرى، وتوثيق ذلك في قائمة التحقق المعيارية (Criteria Checklist) الخاصة بكل مركز.

ويتضمن الملحق رقم (٢) قوائم التحقق المعيارية (Criteria Checklist) للمراكز قيد التقييم.

سابعاً: تقييم المراكز وفق أداة التقييم المعيارية

بناءً على ما تم رصده من فجوات وقصور في أداء المراكز، تم إعطاء كل معيار من المعايير الفرعية تقييماً يتراوح من (٠ إلى ٢) وكما يلي:

- إذا حقق المركز المعيار بشكل تام يأخذ (٢ نقطة)
- إذا حقق المركز المعيار بشكل جزئي يأخذ (١ نقطة)
- إذا لم يحقق المركز المعيار يأخذ (٠ نقطة)

تم بعد ذلك احتساب المجموع الكلي لنقاط كل مركز، ثم قسمة المجموع على القيمة العظمى (٦٦=٣٣x٢) لاحتساب نتيجة التقييم النهائية للمركز بالنسبة المئوية.

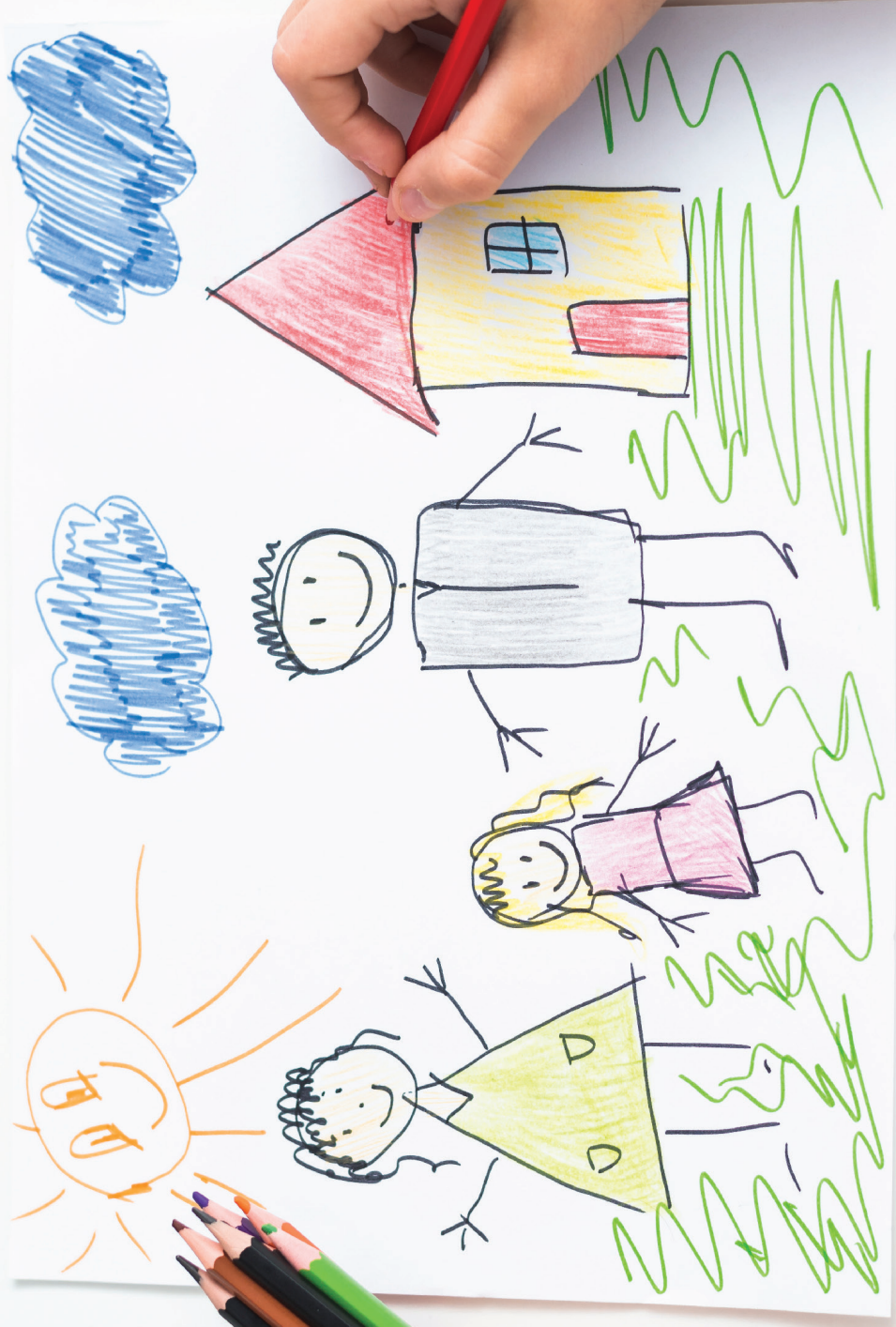
ثامناً: الوقوف على تحديات عمل المراكز

من خلال قائمة التحقق المعيارية (Criteria Checklist) التي تم استخدامها في عملية التقييم، فقد كان من السهل الوقوف على التحديات التي تواجه عمل مراكز الإرشاد الأسري والتي سوف يتم الحديث عنها بالتفصيل في جزء لاحق من هذه الدراسة.

تاسعاً: إعداد الدراسة التقييمية الشاملة للمراكز

من خلال النهج التنسيقي المشترك بين فريق العمل المُكلف بهذه الدراسة والمجلس الوطني لشؤون الأسرة، وصندوق الام المتحدة للسكان- مكتب الأردن، وتعاون مراكز الإرشاد الأسري في توفير البيانات اللازمة لعملية التقييم، فقد تم الخروج بهذه الدراسة التقييمية لواقع حال مراكز الإرشاد الأسري المُستهدفة.

الفصل الثالث : الارشاد الاسري في الاردن



تعريف الإرشاد الأسري ونشأته

يُشير الإرشاد الأسري الى مصطلح واسع يضم العديد من الطرق والاساليب التي تتبع عند العمل مع الأسر التي تعاني من صعوبات عضوية ونفسية واجتماعية.

بدأ الإرشاد الأسري الرسمي منذ الثلاثينات فقط من القرن الماضي، وقبل ذلك الوقت فان الإرشاد الزوجي والأسري غير الرسمي كان يوفر بواسطة الاصدقاء والاطباء والمحامين ورجال الدين. وقد كانت ممارسات الإرشاد الأسري الشائعة في الثلاثينات والأربعينات من القرن الماضي تتضمن ان يقوم معالجون مختلفون بمقابلة أفراد الأسرة كل على انفراد. اما في الخمسينات فقد بدأ العلاج المشترك يصبح اكثر شيوعا وانتشارا حيث تتم رؤية الزوجين سويا بواسطة معالج واحد، علما بانه خلال الثلاثينات والأربعينات ووصولا للخمسينات فان مشكلات الاطفال كانت تترك لعيادات توجيه الاطفال، على الرغم من كونها قد تناقش في الإرشاد الزوجي.

وبسبب قناعة المحللين النفسيين في الثلاثينات والأربعينات بأن الاضطرابات النفسية تبدأ خلال مرحلة الطفولة المبكرة، فان علاج مشكلات الاطفال كان يعتبر اسلوبا ناجحاً لمنع الامراض النفسية بين الأفراد عند الرشد.

وقد حدث تحول في الخمسينيات من القرن الماضي وذلك بتغيير التوجه من توجيه اللوم للوالدين بسبب مشكلات الأطفال، نحو مساعدة الوالدين والأطفال على الارتباط بصورة أفضل مع بعضهما البعض. ونستطيع تعريف الإرشاد الأسري بأنه السعي لسعادة واستقرار الأسرة .

وبحسب استراتيجية الإرشاد الأسري والتي أعدها المجلس الوطني لشؤون الأسرة خلال العام ٢٠٠٩ يُعرف الإرشاد الأسري على انه عملية مساعدة أفراد الأسرة في فهم الحياة الأسرية ومسؤولياتها لتحقيق الإستقرار والتوافق الأسري والتصدي للمشكلات الأسرية .

أهداف الإرشاد الأسري

الهدف العام للإرشاد الأسري هو مساعدة أفراد الأسرة على النمو السليم من خلال تنمية علاقات إيجابية بينهم من أجل تحقيق السعادة للأسرة والمجتمع.

اما الأهداف الخاصة للإرشاد الأسري، تتلخص فيما يلي

١. تربية الأولاد ورعاية نموهم النفسي والاجتماعي.
٢. تعليم اصول التنشئة الاجتماعية.
٣. حل وعلاج المشكلات والاضطرابات.
٤. تحصين الأسرة ضد الانهيار.
٥. التوعية في القضايا الأسرية ومن ذلك ما يتعلق بالمشكلات الزوجية، والعنف وبالذات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
٦. تحقيق التوافق النفسي في الأسرة.
٧. مساعدة أعضاء الأسرة في تحديد السلوك الجديد الذي يروونه مناسباً للتخلص من مشاكلهم.
٨. تقديم خدمات الارشاد الزوجي وما يتعلق بالتخطيط العائلي (ميزانية الاسرة، الصحة الانجابية...)



وتنطوي عملية الإرشاد على مساعدة المُسترشد فيما يلي^{١٢}:

- أن يكون قادراً على التعبير عن مشاعره وانفعالاته.
- أن يكون أكثر تفهماً لنفسه وللمواقف والمشكلات التي يمر بها.
- أن يكون أكثر قدرة على اتخاذ القرارات ذات الأهمية.
- أن يكون أكثر قدرة على تطبيق قراراته.

١٢ «تقييم دمج العملية الإرشادية العلاجية في مراكز الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر المنتفعين»، سماح أبو سيدو، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة، ٢٠٠٧.

أهمية الإرشاد الأسري

تأتي أهمية الإرشاد الأسري من كون الأسر تلعب دوراً في نشأة المرض النفسي سواء لأسباب وراثية عائلية أو لأسباب اضطراب المحيط الأسري، كما ان لها الدور في العلاج من حيث توقعاتها للشفاء ودعمها اثناء العلاج وتقبلها للمريض بعد العلاج. فأسرة المريض تعاني مادياً ومعنوياً نتيجة مرض أحد أفرادها مما ينعكس بالتالي في طريقة رعاية المريض او اهماله او نبذه او عزله مما يزيد من شدة المرض ويقلل من الامل بالشفاء. وعلاوة على ما سبق، تنبع الحاجة إلى الإرشاد الأسري اليوم في عالمنا العربي نتيجة حالات التفكك الأسري، والتفكك الأسري نوعين:

- تفكك نفسي بحيث يكون الوالدين موجودين جسدياً لكن هناك خلافات مستمرة مما يؤدي إلى فقدان الاحترام بين أفراد الأسرة ولا يشعر الأبناء بالانتماء الأسري.
- التفكك البنائي وينشأ عن غياب الوالدين او أحدهما بالموت او الطلاق او الانفصال او الانشغال.

كما وتأتي اهميته لعملية التخطيط العائلي والذي بدوره ينظم امور الأسرة خوفاً من المشاكل التي قد تنجم لاحقاً كاهمية التخطيط لإعداد موازنة الأسرة او الصحة الانجابية الي غيرها من الامور

مأسسة الإرشاد الأسري في الأردن

على الرغم من تعدد الجهات التي تسعى إلى تحقيق أهداف الإرشاد الأسري وإصلاح ذات البين في المجتمع الأردني، بدءاً من الأسرة وأفرادها، ومكاتب الاصلاح والتوفيق الأسري التابعة لدائرة قاضي القضاة والبالغ عددها حتى نهاية عام ٢٠١٧ (١٢) مكتب موزعة على (٧) محافظات، بالإضافة إلى منظمات المجتمع المدني، ومؤسسات القطاع الخاص، وإنهاءً بالجهات الرسمية والأمنية التي لا تألوا جهداً في هذا المضمار؛ إلا أن الحديث في هذه الدراسة سيتناول تقييم مراكز الإرشاد الأسري الواقعة تحت إشراف المجلس الوطني لشؤون الأسرة والبالغ عددها (١٠) مراكز منتشرة في مختلف محافظات المملكة.

وعمل المجلس الوطني لشؤون الأسرة منذ بداية تأسيسه على الاهتمام بقضايا الإرشاد الأسري ومأسستها، واستطاع تحقيق العديد من الانجازات، ونجملها بحسب السنوات كالتالي:

٢٠٠٢: دراسة البحث النوعي لتحديد القضايا والمشكلات الأسرية ذات الأولوية؛ والتي أشارت نتائجها إلى حاجة أفراد الأسرة الأردنية إلى برامج ومشاريع تمكنهم من إيجاد حلول لمشاكلهم الأسرية، وضرورة وجود برامج تهتم بالإرشاد الأسري.

٢٠٠٥: دراسة واقع الإرشاد الأسري في الأردن؛ والتي جاءت للتعرف على واقع المؤسسات التي تقدم خدمات إرشادية للأسرة، وواقع العاملين فيها، حيث أشارت نتائجها إلى افتقار الأردن لخدمات الإرشاد الأسري، وأن ما تقدمه المؤسسات والجمعيات المختلفة عبارة عن برامج توعية و تثقيف على شكل محاضرات وزيارات منزلية وميدانية، وأن ذلك لا يرقى إلى خدمات الإرشاد الأسري بمعناه العلمي الدقيق.

٢٠٠٩: إعداد الإستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري في الأردن، والتي تم إعدادها بالتعاون مع العديد من المؤسسات الوطنية، والتي تناول العديد من المحاور والقضايا التي تشكل الركائز الأساسية لمهنة الإرشاد الأسري في الأردن وتؤثر على تطور المهنة.

٢٠٠٩ - ٢٠١١: مشروع تحسين خدمات الإرشاد الأسري وتمثلت ثمار هذا المشروع بما يلي:

- القيام بدراسة علمية تقييمية بالتعاون مع الجامعة الأردنية استندت على المنهج العلمي لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في مجال الإرشاد الأسري.
- إعداد كتاب الإرشاد الأسري، والدليل التدريبي للإرشاد الأسري؛ وجاءت مواضيع الكتاب والدليل من نتائج الدراسة العلمية التقييمية لاحتياجات العاملين في الإرشاد الأسري، وتضمنت المواضيع كافة القضايا ذات العلاقة بالإرشاد الأسري، والتي تهم كافة فئات الأسرة (أطفال، نساء، شباب، مسنين، أزواج....)
- تنفيذ برامج وطنية تدريبية للعديد من فئات المجتمع الأردني، من خلال توقيع اتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع العديد من المؤسسات الوطنية، وتم تدريب ما مجموعه (٢٢٥٠) متدرب ومتدربة، والذين يمثلون مؤسسات وطنية حكومية وغير حكومية واكاديميين، ومرشدين، واسر.
- إطلاق حملة إعلامية للتوعية بأهمية الإرشاد الأسري وبأهمية مفهومه في المجتمع،

٢٠١٠ - ٢٠١٧: افتتح مراكز للإرشاد الأسري نظرا لمحدودية خدمة الإرشاد الأسري المقدمة وبالذات ما يتعلق بالاستشارات الأسرية، وبالذات الخدمة المجانية؛ فقد جاءت مبادرة المجلس بالتعاون مع مؤسسات وطنية ومؤسسات مجتمع مدني وجمعيات لافتتاح مراكز للإرشاد الأسري في مختلف المحافظات، والتي بلغ عددها (١٠) مراكز حتى نهاية العام ٢٠١٧، وجاءت آلية افتتاح المراكز بتوقيع اتفاقيات تفاهم مع هذه المؤسسات وكانت الآلية كالتالي:

تم البدء خلال العام ٢٠١٠ بالتعاون مع مؤسسات وطنية حيث تم استهداف أمانة عمان الكبرى لفتح مركز النزهة، ومؤسسة نهر الأردن لافتتاح مركز العقبة، والصندوق الهاشمي لتنمية الموارد البشرية لافتتاح مركز الكرك، وجاءت الفكرة ان هذه المؤسسات الوطنية لديها كوادر ويمكن ان توفر كوادر للمراكز حيث ان المجلس فقط كان يقدم دعم مالي للتجهيزات وكبينة تحتية وفي الجانب الفني كان يقوم بعملية تدريب الكوادر، ولكن لاحظنا ان هذه المؤسسات لم تقدم الخدمة على أكمل وجه باستثناء مركز العقبة، فامانة عمان بالرغم من اشتراطنا للكوادر بان تكون ضمن التخصصات المطلوبة للإرشاد الأسري حيث تم تعيين موظفة تخصصها علم اجتماع لفترة معينة وكان يتم الاستعانة بمتطوعة لتقديم خدمات الإرشاد الأسري في ايام معينة، ولكن لم يستمر الحال كذلك حيث تم حاليا تعيين موظفة تخصصها بعيد جدا عن تخصصات علوم الإرشاد الأسري.

ولكون المجلس ضمن اتفاقيات التعاون الموقعة مع هذه المؤسسات لم يتم اضافة بند المتابعة والتقييم على عمل هذه المراكز وذلك للتأكيد على استقلالية المراكز، ولكن كان يتم تزويد المجلس باستمرار بتقارير تبين أعداد الحالات التي تحضر للمجلس واخذ الخدمات سواء التوعوية او الاستشارية.

ومن هنا جاءت مبادرة المجلس خلال العام ٢٠١٣ في التعاون مع جمعيات ضمن معايير وضعها المجلس لاختيار الجمعية التي من الممكن التعاون معها وبداءنا في معان بالتعاون مع جمعية الانوار الخيرية وضمن الاتفاقية الموقعة مع جمعية الانوار الخيرية تم وضع بند بان يقوم المجلس باعطاء مكافأة شهرية بسيطة لعدد (٢) من المرشدين للعمل في المركز وذلك كدعم من المجلس لانجاح المركز في محافظة من محافظات الجنوب، وتم وضع بند المتابعة والتقييم على المركز لمدة سنة؛ وكانت تجربة المجلس ناجحة مع هذه الجمعية حيث استطاع المركز خلال سنة بتسجيل قصة نجاح في تقديم الخدمة والتوعية بمحافظة كمحافظة معان. ومن ثم تم اختيار الجمعيات لتغطي معظم المحافظات ولكن المجلس مع هذه الجمعيات لم يلتزم بتقديم أي مكافأة للعاملين خاصة وان الدعم المقدم لهذا المشروع لم يعد يكفي، لذلك لم يتم وضع بند

المتابعة والتقييم على المراكز، ولكن الآلية التي تربط المجلس بهذه المراكز؛ استمرارية المجلس بدعم القدرات الفنية للعاملين بهذه المراكز من خلال الدورات التدريبية واي أنشطة او برامج تدعم عملهم، بالإضافة الي أن بعض المراكز تقوم بتزويد المجلس بتقارير تبين أعداد الحالات المستفيدة من عمل هذه المراكز.

٢٠١٢: دليل مراكز الإرشاد الأسري؛ ويضم الدليل جملة من الإجراءات الممكن إتباعها عند تعامل المرشد مع المسترشد، ابتداءً من تحديد المشكلة ووضع خطة التدخل ومتابعتها وصولاً إلى إنهاء العلاقة الإرشادية أو تنفيذ كامل الخطة الإرشادية، بالإضافة إلى الجانب الفني الذي يتناول الأساليب الإرشادية التي يتم استخدامها لتحقيق أهداف العملية الإرشادية المتمثلة بجلسات الإرشاد الفردي والجمعي.

وجاء اصدار دليل مراكز الإرشاد الأسري ليكون مرجعية أساسية لعمل مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس، حيث حدد الأهداف الأساسية للمركز بما يلي^{١٣}:



- **أهداف وقائية بنائية:** وتتمثل بنشر الوعي المجتمعي بمفاهيم الأسرة السليمة، وشروط ومواصفات العلاقات الأسرية المنتجة والمبنية على الحوار والتواصل الإيجابي، ومساعدة الأسر على بناء كيانها المتماسك من خلال أدوات التوعية المختلفة، بالإضافة الى التوعية بأهمية التخطيط العائلي كالتخطيط لموازنة الأسرة والصحة الانجابية وبما يضمن وقاية الأسرة من حدوث النزاع الأسري، وأهمية التوعية بالعنف وبالذات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

- **أهداف علاجية:** وتتمثل بقيام المرشدين بتشخيص المشكلة الأسرية، ودراستها وتقديم خدمات الإرشاد الأسري المباشرة لأفراد الأسرة، والسعي نحو حل النزاعات الأسرية القائمة بين الأفراد بأساليب مهنية وعلمية، وبما يضمن إعادة تماسك الأسرة واستقرارها.

التواجد الجغرافي لمراكز الإرشاد الأسري

وفقاً لبيانات المجلس الوطني لشؤون الأسرة، فقد بلغ عدد مراكز الإرشاد الأسري حتى نهاية عام ٢٠١٧ (١٠) مراكز عاملة ضمن (٨) محافظات، وذلك على النحو الآتي^٤:

جدول (٦) التواجد الجغرافي لمراكز الإرشاد الأسري

المحافظة	الجهة المُنسقة في تقديم الخدمة (الجهة المُستضيفة)	تاريخ تأسيس المركز
العاصمة عمان / ٢	أمانة عمان الكبرى/منطقة النزهة	٢٠١٠
	جمعية الأسر التنموية/منطقة الهاشمي الشمالي	٢٠١٥
الكرك / ١	الصندوق الأردني الهاشمي	٢٠١٠
إربد / ١	جمعية حماية الأسرة والطفل	٢٠١٠
البلقاء / ٢	جمعية سيدات كلنا للوطن/ منطقة دير علا	٢٠١٤
	جمعية البيرة الخيرية/ منطقة عيرا ويرقا	٢٠١٦
عجلون / ١	جمعية المركز الاسلامي	٢٠١٧
المفرق / ١	جمعية المركز الإسلامي	٢٠١٦
معان / ١	جمعية الأنوار الخيرية	٢٠١٣
العقبة / ١	مؤسسة نهر الأردن	٢٠١٠

هذا وتجدر الإشارة إلى أن هناك مركز إرشاد أسري تم تأسيسه بالتنسيق مع جمعية نساء خلدا للإصلاح الأسري في محافظة العاصمة عام ٢٠١٤، إلا أن هذا المركز لم يُكتب له الاستمرار بالعمل وتم إغلاقه من قبل الجمعية بسبب ارتفاع كلفة إستئجار المبنى.

خدمات مراكز الإرشاد الأسري والفئات المُستهدفة والمراجعين

يُقدم مركز الإرشاد الأسري الخدمات التالية، والتي تختلف في تقديمها من مركز لآخر حسب ما هو متوفر لديه من إمكانيات، وتضم هذه الخدمات ما يلي:

- خدمة الدعم الأسري عبر الهاتف.
- خدمة الإرشاد الزواجي، وما قبل الزواج، والتركيز على أسس اختيار شريك المستقبل وتكوين الأسر النموذجية والتخطيط العائلي المتضمن التخطيط للأمور المادية والصحة الإنجابية ...
- خدمات الإصلاح والوفيق الأسري.
- خدمات الدعم الاجتماعي والنفسي المساندة وبالذات لحالات العنف وتحديد العنف الواقع على أساس النوع الاجتماعي.
- التدريب على مهارات الحياة الأسرية المتعددة؛ كالمهارات الوالدية، والاتصال، وحل المشكلات، والتعامل مع الضغوط والصراعات.
- التوعية الأسرية بطبيعة الحياة الأسرية، وشروط نجاحها، والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل فرد فيها.
- التوعية المجتمعية لعدد من القضايا؛ ومنها قضايا العنف وتحديد العنف المبني على النوع الاجتماعي، والعنف المجتمعي، التي غيرها من القضايا.
- الإحالة للجهات الأخرى مقدمة الخدمة الطبية والقانونية والتربوية من خلال اتفاقيات تفاهم وشراكة (مثل الشراكة مع مركز العدل للمساعدة القانونية فيما يتعلق بالاستشارات القانونية)، وكذلك التعاون في الإحالة بين المراكز نفسها في حال عدم وجود متخصصين لتقديم الاستشارة الأسرية.

أما الفئات المُستهدفة من مراكز الإرشاد الأسري فهي؛ الأسر بشكل عام، المقبلين على الزواج، الأسر التي تعاني من التفكك الأسري، أسر ذوي الإحتياجات الخاصة، أسر المُدمنين، الأطفال والمراهقين، كبار السن، الأسر التي تعاني من العنف وبالذات العنف الواقع على الاطفال والمرأة.

أما بالنسبة لأعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري كما رصدتها الزيارات الميدانية لهذه المراكز، فقد تباينت من مركز لآخر، وذلك لعدة أسباب أهمها؛ الموقع الجغرافي للمركز، طبيعة الخدمات التي تقدم للمُستفيدين، والفئات المستهدفة. ويوضح الجدول التالي رقم (٧) أعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري^{١٥}.

١٥ تقرير الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري، المجلس الوطني لشؤون الأسرة، تشرين الثاني ٢٠١٨.

جدول (٧) معدل أعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري

مراجع/أسبوع	إسم المركز
٥ - ٢	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (النزهة)-عمان
٥٠ - ٤٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)-عمان
٢٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)-البلقاء
٢٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا) - البلقاء
٣٠٠ - ٢٥٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)
١٦ - ٥	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (عجلون)
٥٠ - ٤٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (المفرق)
٢٤ - ١٢	مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة / جهد (الكرك)
٥٠	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية (معان)
١٥	مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)

يلاحظ من الجدول أعلاه أن مركز إرشاد أسري محافظة إربد قد سجل أعلى عدد للمراجعين وبمعدل ٣٠٠-٢٥٠ مراجع أسبوعياً، ويعود ذلك إلى عدة أسباب أهمها؛ تنوع الخدمات التي يقدمها، والاحتفاظ السكاني في المحافظة، ووجود نسبة كبيرة من اللاجئين السوريين. وتجدر الإشارة هنا، أن محافظة إربد تأتي بالمرتبة الثانية في التعداد السكاني بعد محافظة العاصمة عمان حيث تستحوذ على ما نسبته ١٨,٦% من سكان المملكة مقابل ٤٢,٠% في العاصمة عمان.

الكوادر الفنية العاملة في مراكز الإرشاد الأسري

إستناداً لدليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة في عام ٢٠١١، فإن الكادر الفني (المُرشد) يتوجب أن يشمل واحد أو أكثر من المؤهلين في المجالات التالية:

أ- المُرشد النفسي او الاخصائي النفسي: وهو من يحمل درجة البكالوريوس كحد أدنى في الإرشاد والصحة النفسية أو الإرشاد النفسي والتربوي.

يقوم المُرشد النفسي أو الأخصائي النفسي بتقديم خدمات الإرشاد الأسري من خلال إعداد الجلسات الإرشادية بكافة أشكالها بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي، ومساعدة الأسرة على مواجهة مشكلاتها، وعلاجها بالأساليب الصحيحة والفعالة.

ب- الأخصائي الاجتماعي: وهو من يحمل درجة البكالوريوس كحد أدنى في العمل الاجتماعي ويشترط تعرضه لتدريب مكثف في مجال الإرشاد الأسري تحديداً والخدمات المتصلة به.

يقوم الأخصائي الاجتماعي باستقبال المُسترشد وتقديم الخدمات اللازمة له من خلال إجراء المقابلة، والدراسة الاجتماعية له وتحديد احتياجاته ووضع خطط العمل الخاصة بالمُسترشد ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع المُسترشد والعاملين في المركز والجهات الأخرى المعنية بتقديم الخدمات لها وقد تضمن دليل الإرشاد الأسري بعض الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة المهنية التي تحكم علاقة المُرشد مع المُستفيدين، ومع زملاء المهنة، وكذلك تجاه المؤسسات وتجاه المجتمع.

ويُوضح الجدول التالي رقم (٨) واقع العاملين في مراكز الإرشاد الأسري^{١٦}، حيث يلاحظ الفجوة الكبيرة بين المتطلبات المعيارية الواردة في دليل الإرشاد الأسري، وبين واقع حال بعض المراكز التي تفتقر إلى الكوادر الفنية، واعتماد بعضها بشكل كلي على المتطوعين. هذا ولا يوجد بيانات حول معدل دوران موظفي المراكز.

مركز الإرشاد الأسري	عدد العاملين	المؤهل العلمي	متوسط أعمار العاملين	هل يتناسب عددهم مع حجم العمل	أسباب تناسب أو عدم تناسب عدد العاملين مع حجم العمل	طبيعة عمل المرشدين	الكادر الوظيفي لمقدمي الخدمة كداعم
مركز الإرشاد والتفويق الأسري (المنزهة)	١	بكالوريوس هندسة عمارة	٤٠	لا	التخصص العملي إضافة إلى توفر المركز في حرم حديقة	متطوع	استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني
مركز الإرشاد الأسري - جمعية الاسر التنموية (الهاشمي)	١	بكالوريوس إرشاد وصحة نفسية	٣١-٣٥	لا	ليس موظف للمركز وإنما موظف مشروع	موظف مشروع SOS	مرشد نفسي، قانوني من خلال مركز العدل للمساعدة القانونية
مركز الارشاد الاسري - جمعية البيرة الخيرية(عيرا ويرقا)	١	بكالوريوس	٢٦-٣٠	نعم	تخصص الموظف له علاقة بطبيعة الخدمات التي تقدم	موظف دائم	استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني
مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا للوطن(دير علا)	٣	بكالوريوس علم اجتماع، علم الانحراف والجريمة	٢٠-٢٥	نعم	بسبب الحصول على عدد من الدورات التي تساعد في تقديم الخدمة	متطوع	قانوني
مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الاسرة والطفولة (اربد)	١٠	ماجستير، دكتورة (علم نفس)، علم اجتماع، ارشاد	٢٦-٣٠	لا	بسبب عدد المراجعين الكبير	موظف دائم، عمل جزئي، متطوع	استشاري، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني

١٦ تقرير الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري، المجلس الوطني لشؤون الأسرة، تشرين الثاني ٢٠١٨.

استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني	موظف دائم	عدد المراجعين قليل جداً	نعم	٥٠-٤١	بكالوريوس التربية والعلوم إسلامية	١	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي(عجلون)
استشاري، مرشد نفسي، قانوني	موظف دائم	اختصاص الموظف إضافة إلى توفر جهة أخرى في نفس المكان تقدم خدمات مساندة	نعم	٣٠-٢٦	بكالوريوس ارشاد نفسي	١	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (المفرق)
استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني	عمل جزئي	بسبب عدم توفر موظف لتقديم الخدمة كونه الموظف الموقدم الخدمة يعمل ضمن مشروع ليس له علاقة بخدمة الإرشاد الأسري	لا	٣٠-٢٦	بكالوريوس علوم تربوية	١	مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)
استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني	متطوع	يتوفر موظفين ضمن فريق عمل المركز	نعم	٣٠-٢٦	بكالوريوس ارشاد نفسي	٣	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية (معان)
اخصائي اجتماعي، قانوني	موظف دائم	توفر مختصين في تقديم الخدمات إضافة إلى تخصصاتهم العلمية	نعم	٣٠-٢٦	بكالوريوس علم نفس	١	مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)

تدريب وتأهيل الكوادر العاملة في مراكز الإرشاد الأسري

نظم المجلس الوطني لشؤون الأسرة العديد من البرامج التدريبية لإخضاع العاملين في مراكز الإرشاد الأسري إلى التدريب اللازم حول مهارات الإرشاد الأسري؛ فمُنذ بدء المجلس بفتح هذه المراكز خلال العام ٢٠١٠ عقد ما يقارب (٣) برامج تدريبية متكاملة على كتاب الإرشاد الأسري وعلى دليل العاملين في الإرشاد الأسري والتي أعدهما المجلس خلال العام ٢٠١٠ والمتضمنة (١٢) موضوع والتي تتناول قضايا الإرشاد الأسري وكذلك فنيات ومهارات يستخدمها المرشدين في التعامل مع حالات الإرشاد الأسري. كما ويوضح الجدول التالي رقم (٩) البرامج والورش التدريبية لمراكز الإرشاد الأسري والجهة المنفذة.

جدول (٩) البرامج التدريبية لمراكز الإرشاد الأسري والجهة المنفذة

عدد التدريبات سنوياً	البرنامج التدريبي	الجهات منفذة التدريب	المركز
(٣ - ٤)	- مهارات الإرشاد - مهارات التفاوض - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار)	- المجلس الوطني لشؤون الأسرة - جمعية الأسر التنموية	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (النزهة)
(٣ - ٤)	- مهارات الإرشاد - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار)	- المجلس الوطني لشؤون الأسرة - اتحاد المرأة - اليونيسيف - قرى الأطفال SOS	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)
(٣ - ٤)	- مهارات الإرشاد - مهارات التفاوض - مهارات الإنصات	- المجلس الوطني لشؤون الأسرة - مؤسسة نور الحسين - الجمعية الأردنية لتحسين بيئة العمل	مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية (عبرا وبقرا)
(٣ - ٤)	- مهارات الإنصات - العنف بجميع أشكاله	- المجلس الوطني لشؤون الأسرة - جمعية النساء العربيات	مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)
(١ - ٢) أو حسب الحاجة	- مهارات الإرشاد - مهارات التفاوض - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار)	- المجلس الوطني لشؤون الأسرة	مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)

(٣ - ٢)	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات الإرشاد. - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار) 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لشؤون الأسرة 	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (عجلون)
(٤ - ٣)	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات الإرشاد - مهارات التحوار - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار) - الجوانب الإدارية وأرشفة الحالات 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لشؤون الأسرة - جمعية المركز الإسلامي. - مجموعة التراحم الكويتية. 	مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (المفرق)
(٢ - ١)	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات الإرشاد - مهارات التحوار - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار) - الجوانب الإدارية وأرشفة الحالات 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لشؤون الأسرة - منظمة اليونيسيف - مؤسسة نور الحسين 	مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)
(٤ - ٣)	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات الإرشاد - مهارات التحوار - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار) 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لشؤون الأسرة - مؤسسة نهر الأردن - اتحاد المرأة الأردني - مؤسسة إنقاذ الطفل - مؤسسة نور الحسين 	مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية (معان)
(٢ - ١)	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات الإرشاد - مهارات التحوار - مهارات الإنصات - التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، الانتحار) - الجوانب الإدارية وأرشفة الحالات 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لشؤون الأسرة - مؤسسة نهر الأردن 	مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)

كما تقوم المراكز باستمرار بتنفيذ البرامج التوعوية والتدريبية والمحاضرات والورش والتي تستهدف العاملين في المراكز، بالإضافة الى استهداف ابناء المجتمع المحلي، وتستهدف الأردنيين واللجئين على حد سواء، وتتضمن هذه مواضيع: كالعنف الاسري، والعنف الواقع على اساس النوع الاجتماعي، والعلاقات الاسرية، والخلافات الزوجية، ويتم الاستعانة لتنفيذ هذه المحاضرات بالتعاون مع جهات أخرى كادارة حماية الاسرة ومركز العدل للمساعدة القانونية وخبراء مختصين من الجامعات كاساتذة الارشاد وعلم الاجتماع والقانون الى غيرها من الجهات ذات العلاقة، وتتراوح احصائيات المراكز السنوية لهذه المحاضرات والورش ما بين ١٠ - ٢٠ محاضرة وورشة.

آلية عمل مراكز الإرشاد الأسري

وضع دليل الإرشاد الأسري الإجراءات والأساليب اللازمة لآلية عمل مراكز الإرشاد الأسري إستناداً لأفضل الممارسات في هذا الشأن. حيث تبدأ الإجراءات من مرحلة استقبال الحالة إلى الجلسة الأولية لتهيئة المُسترشد، إلى جلسة تشخيص المشكلة، ومن ثم جلسة تقييم الاحتياجات وأهداف التدخل، يتبعها جلسة وضع خطة العمل والأدوار، وجلسة تنفيذ خطة العمل، إنتهاءً بجلسة إنهاء العلاقة الإرشادية. وتجدر الإشارة إلى أن هناك نماذج خاصة بهذه الجلسات يتوجب استكمالها بالبيانات اللازمة من قبل المُرشد والتوقيع عليها، ومن ثم حفظها ضمن نظام الأرشيف الخاص بالمركز.

أما فيما يتعلق بأساليب الإرشاد الأسري، فهناك شكلان هما:

- **الإرشاد الأسري الجمعي:** هو علاقة إرشادية بين المُرشد ومجموعة من المُسترشدين (الأسرة) تتم خلال جلسات جماعية في مكان واحد يتشابهون في نوع المشكلة التي يعانون منها ويعبرون عنها كل حسب وجهة نظره وطريقة تفكيره من واقع رؤيته لها وكيفية معالجتها. ومن إيجابيات هذا الأسلوب الإرشادي انه ينبع من كون الفرد يتعلم من الجماعة جوانب كثيرة فهي تكسب الفرد مزيداً من الثقة بالذات، وتضفي عليه روح التعاون والتفاعل والانسجام مع الآخرين من حوله.

- **الإرشاد الفردي:** يُعد الإرشاد الفردي العملية الرئيسية في التوجيه والإرشاد، وهو تعامل المُرشد مع مُسترشد واحد (أحد أفراد الأسرة) وجهاً لوجه في الجلسات الإرشادية، وتعتمد فاعليته أساساً على العلاقة الإرشادية المهنية أي أنها علاقة مخططة بين المُرشد والمُسترشد، ويتم من خلال المقابلة الإرشادية ودراسة الحالة الفردية لكونهما يتضمنان الجوانب الرئيسية في أسلوب الإرشاد الفردي مباشراً أو غير مباشر في ضوء الطريقة التي يستخدمها المُرشد. ويتيح الإرشاد الفردي للمُسترشد الفرصة للتحدث مع المُرشد ومناقشة الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه، ويقوم المُرشد بمساعدة المُسترشد على تحديد أهداف معينة للعمل على تحقيقها من خلال عملية الإرشاد. كما يساعده على استكشاف الخيارات المتاحة أمامه واختيار الأنسب منها بما يتفق وإمكانات البيئة المحيطة به. ويهدف الإرشاد الفردي إلى تمكين الفرد من فهم ومعالجة مشكلاته الشخصية، والاجتماعية والمهنية.

هذا وهناك العديد من الفنيات التي يمكن للمُرشد استخدامها في الإرشاد الجمعي والفردي تم ذكرها بالتفصيل في دليل الإرشاد الأسري^{١٧}.

ومن واقع الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري، فقد تباينت أيضاً وسائل تقديم الخدمات من قبل المراكز، ويوضح الجدول التالي رقم (١٠) تلك الوسائل المستخدمة من قبل كل مركز. ويبدو واضحاً أن مركز الإرشاد الأسري في محافظة إربد يستخدم كافة الوسائل المذكورة في الجدول أدناه.

١٧ لمزيد من المعلومات حول فنيات الإرشاد الأسري يمكن للقارئ الرجوع إلى دليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة عبر الرابط التالي:

جدول (١٠) وسائل تقديم خدمات الإرشاد الأسري وفق كل مركز

اسم المركز	زيارة المُسترشد الي المركز الإرشادي	زيارة المُرشد إلي المنزل الأسري	عبر الهاتف	وسائل التواصل الإجتماعي	البريد الإلكتروني	عبر الموقع الإلكتروني
مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (المنزهة)	√	×	√	×	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)	√	×	√	×	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)	√	×	√	√	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)	√	√	√	√	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)	√	√	√	√	√	√
مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	√	√	√	√	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	√	×	×	×	×	×
مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)	√	√	√	√	×	×
مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية (معان)	√	√	√	√	×	×
مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات / مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	√	√	√	√	√	×

شراكات مراكز الإرشاد الأسري مع المؤسسات الأخرى

تقوم مراكز الإرشاد الأسري بالتشبيك مع العديد من الجهات الرسمية وغير الرسمية في بناء شراكات مؤسسية للتنسيق بشأن تبادل الخبرات أو تحويل الحالات للجهات المعنية. وقد أظهرت الزيارات الميدانية لهذه المراكز أن هناك (٢٦) جهة يتم التنسيق معها. فمن ضمن الجهات الرسمية الحكومية هناك؛ وزارة الداخلية، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة التربية والتعليم، وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، دائرة قاضي القضاة. ومن ضمن الجهات الرسمية الأمنية هناك؛ مديرية الأمن العام، وإدارة حماية الأسرة. هذا بالإضافة إلى العديد من منظمات حقوق الإنسان المحلية والدولية. وقد قامت بعض مراكز الإرشاد الأسري بتوقيع مذكرات تفاهم مع جهات معينة لتسهيل التعاون والتنسيق فيما بينهما.

وقد أكد القائمون على المراكز أن تبادل المعلومات مع الشركاء يكون ضمن حدود الخدمة التي سيتم تقديمها للمُستفيد أو المُسترشد، علماً بأن تبادل المعلومات يتم بأعلى معايير الحرفية والسرية التامة لما له من خطر على المُستفيد والمركز والجهة التي يتم تحويل الحالة إليها.

إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها

جاء دليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة ليوضح أهمية التوثيق والأرشفة في عمل مراكز الإرشاد الأسري، وذلك من حيث:

- يجب أن يتوفر في كل مركز ملف لكل حالة يحتوي على تقارير الحالة والإنجازات والأحداث والخطة العلاجية الخاصة بها.
- يجب أن يكون لدى كل مركز سجل شخصي لكل موظف يحتوي على سيرة ذاتية كاملة فيها، تاريخ التعيين والراتب، والفترة التجريبية والوصف الوظيفي وتعامل المعلومات بسرية تامة.
- توفر سجلات مالية دقيقة وكاملة وثابتة وتتلاءم مع مبادئ المحاسبة المقبولة.
- المركز مسؤول عن السرية التامة للمعلومات في سجلات المرشدين والمسترشدين ويمنع إفشاء أية معلومات إلا بأمر المحكمة وحسب الإجراءات القانونية المتبعة في الشكاوى والمراجعات.

وعلى الرغم من هذه المتطلبات، أظهرت نتائج الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري أن جميع المراكز لا يتوفر لديها أنظمة لإدارة الملفات والمعلومات وأرشفتها باستثناء مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)، حيث يتوفر لدى المؤسسة دليل إجراءات معتمد ومطبق يشتمل على إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها. ويوضح الجدول التالي رقم (II) أبرز الجوانب التي تم رصدها لدى مراكز الإرشاد الأسري فيما يتعلق بموضوع إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها^{١٨}.

١٨ تقرير الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري، المجلس الوطني لشؤون الأسرة، تشرين الثاني ٢٠١٨.

جدول (II) واقع حال أنظمة التوثيق والأرشفة لدى مراكز الإرشاد الأسري

إسم المركز	نموذج استقبال	ارقام متسلسلة للحالات	إدخال المعلومات على الحاسوب	مكان مخصصة لحفظ الملفات	قائمة بالمواد الهامة للمرشد	نظام أرشفة للملفات/ الحالات	قاعدة بيانات متكاملة	السجلات المالية
مركز الإرشاد والتوفيق الأسري - (النزهة) - عمان	لا يوجد نماذج مستخدمة	لا يتم إعطاء رقم لكل حالة.	لا يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في أماكن مخصصة ولكن غير محكمة الإغلاق.	لا يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو أرقام هواتف مهمة.	لا يوجد أرشفة	لا يتوفر قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والعلاجية والتنفيذية، معلومات مقدمي الخدمة، المسترشدين، وتقارير الإنجاز والتقييم.	يوجد توثيق للسجلات المالية
مركز الإرشاد الأسري - جمعية الاسر التنموية (الهاشمي) - عمان	نموذج ورقي للحالات الإرشادية تم إنشاؤه من قبل المرشد نفسه.	يتم فتح ملف خاص بكل حالة	يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في أماكن مخصصة لكن المكان ليس سهل الوصول إليه والخزائن ليست محكمة الإغلاق.	يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو أرقام هواتف مهمة.	لا يوجد أرشفة	لا يتوفر قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والعلاجية والتنفيذية. لكنها تشمل على معلومات مقدمي الخدمة، معلومات المسترشدين (الاسم والحالة).	توثق السجلات المالية للمركز كامل
مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا) - البلقاء	لا يوجد نماذج مستخدمة	يتم إعطاء رقم لكل حالة.	لا يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في أماكن مخصصة ولا يمكن الوصول إليها بسهولة.	لا يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو أرقام هواتف مهمة.	لا يوجد أرشفة	لا يتوفر قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والعلاجية والتنفيذية، معلومات مقدمي الخدمة، معلومات المسترشدين، وتقارير الإنجاز والتقييم.	توثق السجلات المالية ضمن سجلات الجمعية

إسم المركز	نموذج استقبال	ارقام متسلسلة للحالات	إدخال المعلومات على الحاسوب	مكان مخصصة لحفظ الملفات	قائمة بالمواد الهامة للمرشد	نظام أرشفة للملفات/ الحالات	قاعدة بيانات متكاملة	السجلات المالية
مركز الإرشاد الأسري- جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا) - البلقاء	لا يوجد نماذج مستخدمة	لا يتم فتح ملف خاص بكل حالة ولكن يتم إعطاء رمز لكل حالة.	يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة.	لا يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة.	لا يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو ارقام هواتف مهمة وإنما اجتهادات شخصية.	لا يوجد أرشفة	لا يتوفر قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية والتنفيذية، معلومات مقدمي الخدمة، والخطة العلاجية والتنفيذية، وإنما فقط معلومات عامة عن المسترشدين	لا يوجد سجلات مالية للمركز
مركز الإرشاد الأسري- جمعية حماية الاسرة والطفولة (إربد)	يملك المركز نموذج استقبال يحتوي على معلومات عامة متعلقة بالحالة مثل: الاسم، العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، مكان الولادة. - نموذج الحالة - نموذج التهيئة للمسترشد	يتم فتح ملف خاص بكل حالة وإعطائه رقم متسلسل بناء على نظام الدور.	لا يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة ولا يمكن الوصول اليها بسهولة.	لا يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو ارقام هواتف مهمة.	لا يوجد أرشفة	لا يوفر المركز قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية والتنفيذية. لكنها تشمل على معلومات مقدمي الخدمة، المسترشدين (الاسم والحالة)، وتقارير الإنجاز والتقييم (موجودة ورقيا).	توثق السجلات المالية ضمن سجلات الجمعية
مركز الإرشاد الأسري- جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	لا يتوفر لدى المركز إدارة للملفات والمعلومات وتوثيقها							

إسم المركز	نموذج استقبال	ارقام متسلسلة للحالات	إدخال المعلومات على الحاسوب	مكان مخصصة لحفظ الملفات	قائمة بالمواد الهامة للمرشد	نظام أرشفة للملفات/ الحالات	قاعدة بيانات متكاملة	السجلات المالية
مركز الإرشاد الأسري- جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	يملك المركز نموذج استقبال يحتوي على معلومات عامة متعلقة بالحالة مثل: الاسم، العمر، الرقم الوطني، الجنس، الحالة الاجتماعية، مكان الولادة، والمؤهل العلمي.	يتم إعطاء رقم متسلسل لكل حالة من الحالات (رمز) وبناء أعلى تسلسل الأرقام.	يتم إدخال الحالات معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة بحيث يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة في التوثيق.	يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة لذلك ولكن غير محكمة الاغلاق	يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد وارقام هواتف مهمة	يتم أرشفة النماذج التي يتم استخدامها مع الحالات	لا يوفر المركز قاعدة بيانات متكاملة بحث تشمل على معلومات مقدمي الخدمة، محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية والتنفيذية. لكنها تشمل على معلومات المسترشدين وتقارير الإنجاز والتقييم.	جزء من سجلات جمعية المركز الاسلامي
مركز الإرشاد الأسري- مركز الأميرة بسمة (جهد) (الحرك)	نموذج الحالة إلكتروني نموذج إغلاق الحالة النموذج الموحد بين المنظمات للموافقة	يتم فتح ملف خاص لكل حالة من الحالات وإعطائه رقم متسلسل بناء على رقم الدور	لا يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة. ولكن غير محكمة الاغلاق	يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو ارقام هواتف مهمة.	يوجد نظام إلكتروني للأرشفة خاص ليونيسيف	لا يوفر المركز قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية، وتقارير الإنجاز والتقييم، وإنما فقط معلومات مقدمي الخدمة، معلومات المسترشدين.	لا يوجد توثيق للسجلات المالية

إسم المركز	نموذج استقبال	ارقام متسلسلة للحالات	إدخال المعلومات على الحاسوب	مكان مخصصة لحفظ الملفات	قائمة بالمواد الهامة للمرشد	نظام أرشفة للملفات/ الحالات	قاعدة بيانات متكاملة	السجلات المالية
مركز الإرشاد الأسري- جمعية الأنوار الخيرية (معان)	لا يوجد نماذج مستخدمة	يتم إعطاء رقم لكل حالة.	لا يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ولا يتم استخدام البرامج الحاسوبية البسيطة للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة ولا يمكن الوصول اليها بسهولة.	لا يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو ارقام هواتف مهمة.	لا يوجد أرشفة	لا يوفر المركز قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية والتنفيذية، معلومات مقدمي الخدمة، معلومات المسترشدين، وتقارير الإنجاز والتقييم.	لا يوجد مخصصات مالية للمركز
مركز الإرشاد الأسري- مركز الملكة رانيا لتمكين لمجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	نموذج استقبال يستعمل على: الاسم، العمر، الرقم الوطني، الجنس، الحالة الاجتماعية، مكان الولادة، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، مكان الإقامة، نوع الخدمة المطلوبة، تحديد فيما إذا كان من ذوي الإعاقة، وعلاقة المسترشد بالحالة	يتم فتح ملف خاص بكل حالة وإعطائه رقم متسلسل بناء على نظام دور .	يتم إدخال معلومات الحالة على الحاسوب مباشرة ويتم استخدام البرامج الحاسوبية للتوثيق.	يتم حفظ الملفات في اماكن مخصصة ولا يسهل الوصول إليها الا من قبل أصحاب العلاقة	يتوفر لدى المركز ملخصات وسياسات تهم المرشد أو ارقام هواتف مهمة.	يتم أرشفة ملفات الحالات ونموذج الحالة وصورة عن دفتر العائلة والتقارير الطبية	تتوفر لدى المركز قاعدة بيانات متكاملة بحيث تشمل على محاضر الاجتماعات، نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية والتنفيذية، معلومات مقدمي الخدمة، معلومات المسترشدين (الاسم والحالة)، والخطة العلاجية والتنفيذية.	توثق السجلات المالية للمركز كامل

رسوم تقديم الخدمة

تقوم مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة بتقديم خدماتها بشكل مجاني، ولا يتم تقاضي أية رسوم من المراجعين على عملية الإرشاد أو الاستشارات أو الجلسات الإرشادية. وهذا يساهم في زيادة المراجعين والمستفيدين من خدمات الإرشاد الأسري، والذي تختلف نسبتها من مركز لآخر بحسب الموارد المتوفرة بكل مركز.

تقييم واقع مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة

سوف يستعرض هذا الجزء من الدراسة واقع مراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة، وذلك من خلال ما أفرزته نتائج الزيارات الميدانية لهذه المراكز والبالغ عددها (١٠) مراكز في (٨) محافظات. هذا وسيتم الوقوف على واقع حال كل مركز من هذه المراكز ونتيجة التقييم الخاصة به وفق منهجية التقييم التي تم توضيحها في الجزء السابق من الدراسة^{١٩}.

أولاً: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري جبل النزهة/ محافظة العاصمة عمان

إسم المركز: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري جبل النزهة/محافظة العاصمة عمان

تأسس المركز في عام ٢٠١٠، وهو يهدف إلى تقديم الإرشاد والنصح وحل المشاكل الأسرية، ويبلغ عدد العاملين فيه موظف واحد فقط مؤهله العلمي بكالوريوس في الهندسة المعمارية، في حين لا يوجد لديه مرشدين. هناك متطوعين غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني). ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بأمانة عمان الكبرى.

يقدم المركز (٦) خدمات إرشاد أسري يستهدف بها جميع الفئات العمرية، ويركز المركز على خدمات توعوية من خلال أسلوب الإرشاد الجمعي فقط. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٢ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٢-٥ مراجع أسبوعياً، ويفتقر المركز إلى وجود غرفة ألعاب أطفال وإلى المرافق الصحية المراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، ولكن لديه سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٥٩%

١٩ يتضمن الملحق رقم (٢) قوائم التحقق المعيارية Criteria Check List التي تم استخدامها في رصد الفجوات لدى كل مركز.

ثانياً: مركز الإرشاد الأسري الهاشمي الشمالي/محافظة العاصمة عمان

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري الهاشمي الشمالي/محافظة العاصمة عمان

تأسس المركز في عام ٢٠١٥، وهو يهدف إلى خدمة المجتمعات المحلية لتقديم النصح والإرشاد الاجتماعي والنفسي والقانوني، ويبلغ عدد العاملين فيه مُرشد إجتماعي واحد فقط، بالإضافة إلى اعتماد المركز على المتطوعين في تقديم خدمات الإرشاد الأسري. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية الأسر التنموية الخيرية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٦) خدمة إرشاد أسري يستهدف بها جميع الفئات العمرية، ولكن لا يقدم المركز خدمة الإرشاد الأسري لأسر متعاطي المخدرات والكحول. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٣٧,٥ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٤٠-٥٠ مراجع أسبوعياً. يتوفر بالجمعية حضانة بنفس المبنى ولكنها غير آمنة بسبب الدرج، ويفتقر المركز إلى المرافق الصحية المراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث. كما ان البنية التحتية غير مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، ولكن لديه سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٥٧,٦%

ثالثاً: مركز عيرا ويرقا للإرشاد الأسري/ قضاء عيرا ويرقا/محافظة البلقاء

إسم المركز: مركز عيرا ويرقا للإرشاد الأسري/ قضاء عيرا ويرقا/محافظة البلقاء

تأسس المركز في عام ٢٠١٦، وهو يهدف إلى التعامل المهني والعلمي مع المشكلات التي تواجهها بعض الأسر وتقديم الإرشادات المناسبة لهم واستقبال المشكلات الاجتماعية (الأسرية والفردية) وتقديم الحلول الملائمة لها، وفق منظور علمي يتوافق مع الثوابت والأطر المرجعية. يبلغ عدد العاملين في المركز موظف واحد فقط (المدير) مؤهله العلمي دكتوراة في الهندسة، ويعتمد المركز على المتطوعين في تقديم خدمات الإرشاد الأسري. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية البيرة الخيرية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٣) خدمة إرشاد أسري يستهدف بها جميع الفئات العمرية، ولكن لا يقدم المركز خدمة الإرشاد الأسري لأسر متعاطي المخدرات والكحول والمراهقين. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٣٥ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٢٠ مراجع أسبوعياً. يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، ومرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، ولكن البنية التحتية ليست مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، ولكن لديه سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٦٨,٢%

رابعاً: مركز الإرشاد الأسري ديرعلا / محافظة البلقاء

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري ديرعلا / محافظة البلقاء

تأسس المركز في عام ٢٠١٤، ويهدف إلى تقديم خدمات الإرشاد الأسري لسكان المنطقة. لا يوجد في المركز موظفين دائمين، بل يعتمد المركز بتقديم خدماته على ٣ متطوعين. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية سيدات كلنا للوطن الخيرية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري يستهدف بها جميع الفئات العمرية. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٢ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٢٠ مراجع أسبوعياً. يفتقر المركز إلى وجود غرفة ألعاب أطفال وإلى المرافق الصحية المراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري أو سجلات مالية للمركز.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٥٤,٥%

خامساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة إربد

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري / محافظة إربد

تأسس المركز في عام ٢٠١٠، وهو يهدف إلى مساعدة الأسره في منطقة الشمال على النمو السليم وخلق اتجاهات وعلاقات ايجابية بين أفراد الأسره ومساعدتهم في حل المشكلات وادارة الازمه للوصول الى أسره سعيده. يبلغ عدد العاملين في المركز (١٠) وبواقع (٤) مُرشدتين و(١) أخصائي و(٥) موظفين. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية حماية الأسره والطفوله التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري يستهدف بها جميع الفئات العمرية، ويستخدم جميع أساليب الإرشاد الأسري. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٥٤ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٢٥٠-٣٠٠ مراجع أسبوعياً. لا يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، أو مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، كما أن البنية التحتية ليست مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج وتعطل المصعد في كثير من الأحيان. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، ولكن لديه سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٧٨,٨%

سادساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة عجلون

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري / محافظة عجلون

تأسس المركز في عام ٢٠١٧، وهو يهدف إلى مساعدة الأيتام والأسر وطلاب العلم وتعليمهم وتثقيفهم وتقديم الخدمات الصحية وتقديم الخدمات الانتاجية والتنمية. يبلغ عدد العاملين في المركز مُرشد واحد فقط. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية المركز الاسلامي الخيرية المرخصة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (٢٠) خدمة إرشاد أسري لجميع الفئات العمرية، ويستهدف جميع الفئات باستثناء ذوي الإعاقة. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٣٥ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٥-١٦ مراجع أسبوعياً. لا يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، أو مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، كما أن البنية التحتية ليست مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج. هذا ولا يوجد لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، أو سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٥٤,٥%

سابعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة المفرق

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري / محافظة المفرق

تأسس المركز في عام ٢٠١٦، وهو يهدف إلى إيجاد حلول للمشاكل الأسرية بطريقة تضمن سلامة جميع الاطراف، عقد جلسات توعوية للأسر، والعمل على الاحالة للجهات المختصة. يبلغ عدد العاملين في المركز مختص واحد فقط. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية المركز الاسلامي الخيرية المرخصة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري لجميع الفئات العمرية، ويستهدف جميع حالات الإرشاد الأسري. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٥ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٤٠-٥٠ مراجع أسبوعياً. لا يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، أو مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، كما أن البنية التحتية ليست مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج. يتوفر لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، وكذلك سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٧٤,٢%

ثامناً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة الكرك

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري / محافظة الكرك

تأسس المركز في عام ٢٠١٠، وهو يهدف إلى تقديم الإرشاد والتوعية والتثقيف والإشارات النفسية والاجتماعية. يبلغ عدد العاملين في المركز مُرشد نفسي واحد فقط بدوام جزئي وهو ذات الشخص مدير المركز. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بمركز الأميرة بسمة/الصندوق الأردني الهاشمي.

يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري لجميع الفئات العمرية، ويستهدف جميع حالات الإرشاد الأسري. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٢ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ١٢-٢٤ مراجع أسبوعياً. لا يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، أو مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث. أما البنية التحتية فهي مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية. يتوفر لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، ولكن يفتقر للسجلات المالية الموثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٦٩,٧٪

تاسعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة معان

إسم المركز: مركز الإرشاد الأسري / محافظة معان

تأسس المركز في عام ٢٠١٣، وهو يهدف إلى تقديم استشارات أسرية ونفسية وزوجية تسهم في تبصير أفراد الأسرة بأسباب المشكلات وطرق الحد من تفاقمها وصولاً إلى إيجاد الحلول المناسبة لها. يبلغ عدد العاملين في المركز (٢) وبواقع مدير وأخصائي نفسي، بالإضافة لمتطوع واحد. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يخضع المركز للنظام الداخلي الخاص بجمعية الانوار الخيرية للسيدات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

يقدم المركز (١٧) خدمة إرشاد أسري، لجميع الفئات العمرية، ويستهدف جميع حالات الإرشاد الأسري. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٢ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ٥٠ مراجع أسبوعياً. لا يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، أو مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، كما أن البنية التحتية ليست مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بسبب الدرج. لا يتوفر لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، كما لا يوجد سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٥٩,١٪

عاشراً: مركز الملكة رانيا العبد الله لتمكين المجتمعات / محافظة العقبة

إسم المركز: مركز الملكة رانيا العبد الله لتمكين المجتمعات / محافظة العقبة

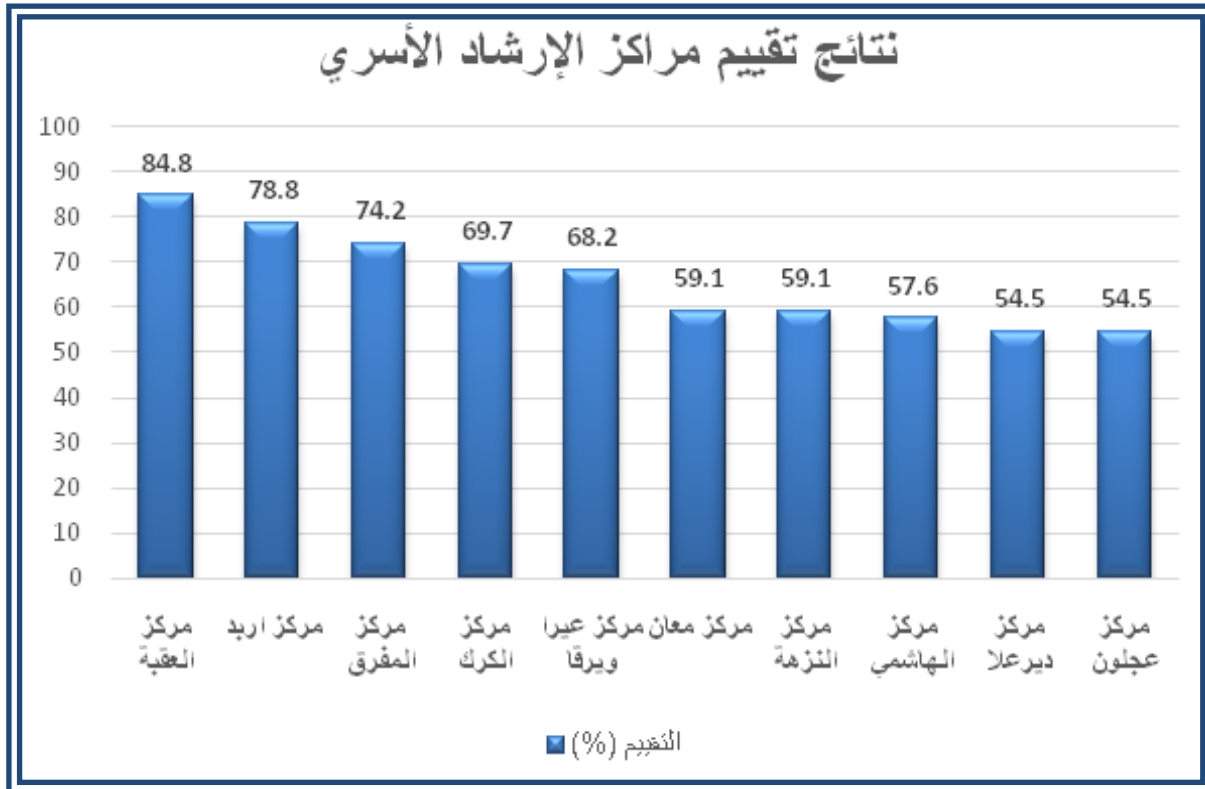
تأسس المركز في عام ٢٠١٠، وهو يهدف إلى تمكين المجتمعات وحماية الطفل من الإساءة. يبلغ عدد العاملين في المركز أخصائي نفسي واحد وهو نفسه المدير، بالإضافة للمتطوعين. ومن الناحية التنظيمية والقانونية، يُعد المركز أحد مراكز مؤسسة نهر الأردن والتي تأسست في عام ٢٠٠٠ بموجب قانون خاص لتسجيل المؤسسة.

يقدم المركز (١٤) خدمة إرشاد أسري لجميع الفئات العمرية مع تركيزه على الطفل، ولكن يستثني بعض الحالات كالمقبلين على الزواج، والمتزوجين، وكبار السن، والأرامل والمطلقات. مجموع ساعات العمل الأسبوعية لدى المركز ٤٠ ساعة، ويبلغ معدل المراجعين للمركز حوالي ١٥ مراجع أسبوعياً. وتنسجم إجراءات العمل لدى المركز مع دليل الإرشاد الأسري. يتوفر في المركز غرفة ألعاب للأطفال، وكذلك مرافق صحية مراعية لخصوصية كافة الأفراد من ذكور وإناث، كما أن البنية التحتية مناسبة لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية. يتوفر لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري، كما يوجد سجلات مالية موثقة.

نتيجة تقييم المركز بالنسبة المئوية: ٨٤,٨%

وبناء على التحليل السابق لواقع حال مراكز الإرشاد الأسري، يوضح الشكل التالي رقم (٢) ترتيب تقييم هذه المراكز العشرة من الأعلى إلى الأدنى. حيث تبوأ مركز العقبة المرتبة الأولى، وجاء تقييمه ٨٤,٨%، فيما حصل كل من مركز ديرعلا ومركز عجلون على أدنى تقييم وبنسبة ٥٤,٥%.

شكل (٢) : نتائج تقييم مراكز الإرشاد الأسري



مصفوفة معايير الالتزام لمراكز الإرشاد الأسري التابعة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة

توضح المصفوفة التالية مدى التزام مراكز الإرشاد الأسري بأهم المعايير المنصوص عليها في دليل الإرشاد الأسري الصادر عن المجلس الوطني لشؤون الأسرة. كما توضح المصفوفة نسبة المراكز التي حققت تلك المعايير من خلال ما رصدته نتائج الزيارات الميدانية للمراكز.

جدول (١٢) مصفوفة معايير الالتزام لمراكز الإرشاد الأسري

%	إسم المركز										
	مركز الإرشاد الأسري-مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأنوار الخيرية (معان)	مركز الإرشاد الأسري-مركز الأميرة بسمة (الكرك)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية البيرة الخيرية (عبرا وبرقا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (المنزهة)	معايير الالتزام
%١٠	√	×	×	×	×	×	×	×	×	×	هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري
%١٠٠	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات
%١٠٠	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات

%	إسم المركز										
	مركز الإرشاد الأسري-مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأنوار الخيرية (معان)	مركز الإرشاد الأسري-مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأسر النموية (الهاشمي)	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (النزهة)	معايير الالتزام
9%	√	√	√	√	×	√	√	√	√	√	هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة
8%	√	√	√	√	×	√	√	√	×	√	وجود مكان للاستقبال والتسجيل
10%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	وجود غرف تبلي السرية والخصوصية
9%	√	√	√	√	√	√	√	√	×	√	وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد
3%	√	×	×	×	×	×	×	√	√	×	وجود غرفة ألعاب للأطفال
2%	√	×	×	×	×	×	×	√	×	×	وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناثاً
7%	√	×	√	√	√	√	×	√	×	√	وجود لوحات استرشادية وإرشادية
10%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري
4%	√	×	√	×	×	×	√	×	×	√	ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن

%	إسم المركز										
	مركز الإرشاد الأسري-مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية الأنوار الخيرية (معان)	مركز الإرشاد الأسري- مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)	مركز الإرشاد الأسري- جمعية الأسر النموية (الهاشمي)	مركز الإرشاد والتوفيق الأسري (النزهة)	معايير الالتزام
100%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	وجود مدير للمركز
10%	×	×	×	×	×	√	×	×	×	×	وجود موظف استقبال
30%	×	×	√	×	√	√	×	×	×	×	وجود مرشد نفسي
40%	√	√	×	√	×	√	×	×	×	×	وجود أخصائي نفسي
30%	×	×	×	×	×	√	√	×	√	×	وجود أخصائي اجتماعي
100%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري
70%	√	√	√	√	×	√	×	√	√	×	وجود ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم
100%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	توفر أدلة الإرشاد الأسري في المركز
80%	√	√	√	√	√	√	×	×	√	√	وجود خطة عمل لدى المركز
30%	√	×	×	√	×	×	×	√	×	×	وجود لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة

%	إسم المركز										معايير الالتزام
	مركز الإرشاد الأسري-مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات/ مؤسسة نهر الأردن (العقبة)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأسر التنموية (معان)	مركز الإرشاد الأسري-مركز الأميرة بسمة (جهد) (الكرك)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (المفرق)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية المركز الاسلامي (عجلون)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية حماية الأسرة والطفولة (إربد)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية سيدات كلنا للوطن (ديرعلا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية البيرة الخيرية (عيرا ويرقا)	مركز الإرشاد الأسري-جمعية الأسر التنموية (الهاشمي)	مركز الإرشاد الأسري والتوفيق (النزهة)	
4%	√	x	√	x	x	√	x	x	√	x	هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة
3%	√	x	√	√	x	x	x	x	x	x	وجود نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز
1%	√	x	x	x	x	x	x	x	x	x	وجود توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية
6%	√	x	x	√	x	√	x	√	√	√	وجود توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز

دراسة رضا المستفيدين من خدمات مراكز الإرشاد الأسري

بالنسبة لقياس رضا المستفيدين من خدمات مراكز الإرشاد الأسري في العشرة مراكز ؛ فقد تم إعداد استبانة تم تجزئتها الى مجموعة من البنود، وتم استهداف (٥) حالات لكل مركز، ولكن الذين تم مقابلتهم وتعبئة الاستمارات معهم فقط (٤٢) حالة حيث لم يستجيب أحدا المراكز وهو مركز معان لتعبئة الاستمارات، كما تم تعبئة (٣) استمارات فقط من قبل مركز اربد، و(٤) استمارات فقط تم تعبئتها من مركز النزهة، حيث اشارت بعض المراكز الى عدم موافقة الحالات للالتقاء وتعبئة الاستمارة ورغبتهم بالحفاظ على السرية مهما كانت البيانات المطلوبة في الاستبانة. وقد اظهرت نتائج تحليل الرضا عن المراكز بشكل عام مايلي:

أولاً: المعلومات العامة

جاءت نسبة فئة الإناث هي الأكثر استفادة من مراكز الإرشاد الأسري حيث بلغت (٩٣)٪، والتي تشير الى اهتمام المرأة وسعيها لسعادة واستقرار أسرتها، كما وجاءت الفئة العمرية (٣١- ٥٩) عام المستفيدة من خدمات المراكز الأعلى نسبة في الفئات العمرية وبلغت (٥٠)٪، بالإضافة الى ذلك فقد كانت فئة المتزوجين ضمن فئات الحالة الاجتماعية هي الأعلى والاكثر استفادة من خدمات المراكز حيث بلغت نسبتهم (٦٤,٢)٪، وقد يرجع ذلك الى المشاكل التي تواجه الأزواج في حياتهم الزوجية ومدى اهمية لجوءهم الى هذه المراكز، وكان اللافت في النتائج ضمن هذا البند انه بالنسبة للمستوى التعليمي فأن من كان تحصيلهم ثانوية العامة هم الأكثر استفادة حيث بلغت نسبتهم (٤٧,٦)٪، كما وتم قياس عدد المراجعات الشهرية للمركز حيث جاءت بمعدل ثلاث زيارات شهريا الاعلى نسبة حيث بلغت (٣٣,٣)٪.

جدول (١٣) معلومات عامة عن المستفيدين من خدمات المراكز

النتائج بالنسب المئوية	البند
ذكور (٧)٪	الجنس
إناث (٩٣)٪	
اقل من ١٨ (٤,٨)٪	الفئات العمرية
١٨-٣٠ (٤,٥)٪	
٣١-٥٩ (٥,٠)٪	
٦٠ فأكثر (٠)٪	
لا يوج إجابة (٤,٧)٪	الحالة الاجتماعية
أعزب/عزباء (١٦,٦)٪	
متزوج/متزوجة (٦٤,٢)٪	
مطلق/مطلقة (٧,٢)٪	
أرمل/أرملة (٤,٨)٪	
لا يوجد إجابة (٧,٢)٪	
بدون تعليم (٢,٣)٪	المستوى التعليمي
ابتدائي (٧,٢)٪	
إعدادي (١١,٩)٪	
ثانوي (٤٧,٦)٪	
دبلوم (٧,٢)٪	
بكالوريوس (٢٣,٨)٪	
دبلوم عالي (٠)٪	
ماجستير (٠)٪	
دكتوراة (٠)٪	
مرة (٢٣,٨)٪	عدد مرات المراجعة للمركز شهرياً
مرتين (٢١,٤)٪	
ثلاث مرات (٩,٥)٪	
أكثر من ثلاث مرات (٣٣,٣)٪	
غير ذلك (٤,٨)٪	
لا يوج إجابة (٧,٢)٪	

ثانياً: رضا المستفيدين عن خدمة المراكز بشكل عام

هنالك رضا عن الخدمات المقدمة بشكل عام من المراكز، والمقصود بالخدمات هنا ما يتعلق بمعاملة موظف/موظفة الاستقبال في المركز فقد اشارت النتائج الى ان (٧٦,٢)٪ يوافقون على ان معاملتهم حسنة ويعاملونهم بكل احترام، كما وعند الاستفسار عن اهتمامهم باي أسئلة من المستفيد أشار (٦٦,٦)٪ انهم ياخذون اسئلتهم على محمل الجد، وعن مدى احترام الموظفين للقيم الخاصة اشار (٨٣,٣)٪ الى انهم يحترمون هذه القيم، بالإضافة للاستفسار هل من الممكن ان تكون توصية للاصدقاء والعائلة للاستفادة من خدمات المركز فقد بلغ ما نسبته (٧٨,٦)٪ منهم انهم يوصون بالاستفادة من خدمات المراكز. ويوضح جدول رقم (١٤) مدى رضا المستفيدين عن خدمته بشكل عام.

جدول رقم (١٤) رضا المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

النتائج بالنسب المئوية	البند
محايد (٢,٤)	موظف/ة الاستقبال في المركز عاملتني بكل احترام
أوافق (٢١,٤)	
أوافق بشدة (٧٦,٢)	
أوافق (٣١)٪	تم أخذ اسئلتك على محمل الجد من قبل الموظفين في المركز
أوافق بشدة (٦٦,٦)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	
اعترض (٢,٤)٪	الموظفين في المركز يحترمون القيم الخاصة بي
أوافق (١٤,٣)٪	
أوافق بشدة (٨٣,٣)٪	
أوافق (١٩)٪	أود أن أوصي بهذا المركز إلى الأصدقاء أو العائلة
أوافق بشدة (٧٨,٦)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٤)	

ثالثاً: سهولة الوصول إلى الخدمات

جاءت خدمات الوصول إلى المركز ومدى سهولتها بانها مناسبة جداً للمستخدمين؛ جاءت نتائج الاستفسار عن مدى سهولة الدخول للمركز والحصول على الخدمة المقدمة فقد أشار (٧٣,٨)٪ من المستخدمين إلى انها مناسبة، أما عن موائمة ساعات عمل المركز فقد جاءت النتائج (٧١,٤)٪ والتي هي بالعادة من الساعة (٩ - ٢) ولا بد إلى الإشارة إلى ان معظم المستخدمين من خدمات المراكز هن من الاناث فالغالبية تفضل الحضور إلى المركز في الفترة الصباحية وذلك قد يرجع لتواجد ابناؤهن في المدارس.... كما وبلغت نسبة ملاءمة مكان تواجد المركز (٥٩,٥)٪ وبالنسبة لمدة الانتظار لحين الحصول على الخدمة اشار (٥٧,١)٪ منهم انها مناسبة؛ وقد يفسر رضا المستخدمين عن مدى سهولة الوصول والحصول على الخدمة من المراكز وذلك كون المجلس عند التعاقد مع المؤسسات الوطنية والجمعيات يهتم بالمكان بحيث يكون في وسط المدينة او المحافظة وذلك لسهولة الحصول على خدمات المركز. ويوضح جدول رقم (١٥) سهولة الوصول إلى الخدمات التي تقدمها المراكز.

جدول رقم (١٥) سهولة الوصول إلى الخدمات التي تقدمها المراكز

النتائج بالنسب المئوية	البند
أعترض (٢,٤)	سهولة الدخول للمركز والحصول على الخدمة المقدمة
أوافق (٢٣,٨)	
أوافق بشدة (٧٣,٨)	
أعترض (٢,٤)	موائمة ساعات عمل المركز
أوافق (٢٦,٢)	
أوافق بشدة (٧١,٤)	
محايد (٤,٨)٪	ملاءمة مكان تواجد المركز
أوافق (٣٥,٧)٪	
أوافق بشدة (٥٩,٥)٪	
أوافق (٤٠,٥)٪	مدة الانتظار لحين الحصول على الخدمة
أوافق بشدة (٥٧,١)	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	

رابعاً: رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمة

وبالنسبة لرضا المستفيدين عن مقدمي الخدمة في المركز؛ فهناك رضا واضح من المستفيدين في كل المراكز عن مقدمي الخدمات، من حيث استماعهم للمستفيدين واعطائهم الوقت الكافي، بالإضافة الى اعطائهم النصح والارشاد الجيد واجابتهم لكافة استفسارات المستفيدين، كما وانهم يقدمون المساندة لهم، وأشار (٦١,٥)٪ الى ان مقدمي الخدمات متمكنين وعندهم خبرة ، أما عن التعامل مع البيانات والمعلومات التي تقدمها المراكز بسرية تامة اشار ما نسبته (٧١,٤)٪ ان مقدمي الخدمة يتعاملون مع البيانات بسرية . ويوضح جدول رقم (١٦) مدى رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمة.

جدول رقم (١٦) مدى رضا المستفيدين عن مقدمي الخدمة

النتائج بالنسب المئوية	البند
أوافق (١٩)٪	مقدم الخدمة في المركز يستمع لك
أوافق بشدة (٧٨,٦)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	
أوافق (٢٦,٢)	يعطيك الوقت الكافي
أوافق بشدة (٧٣,٨)	
أوافق (١٦,٧)٪	يشرح لك ما تريد ان تستفسر عنه
أوافق بشدة (٨٣,٣)٪	
أوافق (٢١,٤)٪	يعطيك النصح والارشاد الجيد
أوافق بشدة (٧٦,٢)	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	
أوافق (١١,٩)	ودود ويقدم المساندة لك
أوافق بشدة (٨٨,١)	
أوافق (٢٣,٨)٪	يجيب على اسئلتك
أوافق بشدة (٧٦,٢)	
محايد (٤,٨)٪	تشعر بأنه متمكن وذو خبرة في تقديم الخدمة التي تخص حالتك
أوافق (١٩,٢)٪	
أوافق بشدة (٦١,٥)	
لا يوجد إجابة (١٤,٥)٪	
أوافق (١٤,٣)٪	يتعامل مع البيانات والمعلومات التي تقدمها بسرية تامة
أوافق بشدة (٧١,٤)	
لا يوجد إجابة (١٤,٣)٪	

خامساً: المركز ومرافقه

من أبرز النتائج التي ظهرت بما يتعلق بهذا البند أن المستخدمين من المراكز يرون بأن المبنى مرتب ونظيف حيث أشار (٧٨,٦)٪ منهم الى ذلك، أما عن سهولة استخدام مرافق المركز أشار (٧٦,٢)٪ الى سهولته استخداماً، في حين بلغت نسبة من يشعرون بالراحة والامان عند الانتظار (٨٨,١)٪، وكذلك بالنسبة لبند الخصوصية حيث يرى المستخدمين من المراكز بأن هذه المراكز توفر الخصوصية والحماية والامان للمستخدمين والتي بلغت (٦٦,٧)٪. ولكن فيما يتعلق بتعاون الجهات التي يتم التحويل اليها لتلقي الخدمة التي يحتاجونها (ونود التأكيد هنا انه من خلال الاستفسار من الحالات عن الاحالة العديد ليس لديهم اجابة وكانت نسبتهم (٢٨,٦)٪) وهذا يؤكد ان معظم المراكز لا يوجد عندها احالة للمؤسسات الاخرى ان استدعت الحالة لذلك، والذي تم التركيز عليه في كافة اجزاء الدراسة باهمية وجود نظام للاحالة. ويوضح جدول رقم (١٧) مدى رضا المستخدمين عن المركز ومرافقه.

جدول رقم (١٧) رضا المستخدمين عن المركز ومرافقه

النتائج بالنسب المئوية	البند
أوافق (٢١,٤)٪	المبنى مرتب ونظيف
أوافق بشدة (٧٨,٦)	
محايد (٢,٤)	سهولة استخدام مرافق المركز
أوافق (٢١,٤)٪	
أوافق بشدة (٧٦,٢)	الراحة والأمان في الانتظار
أوافق (١١,٩)٪	
أوافق بشدة (٨٨,١)٪	الخصوصية
أوافق (١١,٩)٪	
أوافق بشدة (٨٨,١)	يوفر المركز الحماية الكاملة للمستخدمين
أوافق (٢١,٤)٪	
أوافق بشدة (٦٦,٧)	
لا يوجد اجابة (١١,٩)٪	مدى تعاون الجهات التي يتم تحويلك لها لتلقي الخدمة التي تحتاجها
محايد (٧,١)	
أوافق (٢٦,٢)٪	
أوافق بشدة (٣٨,١)	
لا يوجد اجابة (٢٨,٦)٪	

سادساً: طبيعة الخدمة المقدمة

جاءت خدمات الإرشاد الأسري الفردي والجماعي من خلال طلب الاستشارات على قضايا أسرية كالطلاق والخلافات العائلية وتدخّل الأهل، بالإضافة إلى المحاضرات وخصوصاً التعامل مع الأولاد وقضايا الزواج والإرشاد الزوجي من أبرز الخدمات المقدمة في المراكز والتي احتلت المرتبة الأولى (٦٩)٪ ثم تلتها خدمات الإرشاد النفسي (٢٣)٪، كما ويشعر المستفيدين بأن هذه الخدمات تلبي احتياجاتهم بما نسبته (٩٢,٨)٪، وبالنسبة للوسائل التي يستخدمها المستفيدين للاستفادة من خدمات المراكز فقد جاءت زيارة للمركز وعبر الهاتف الأعلى وبلغت (٧٣,٨)٪، وجاءت آراء المستفيدين حول خدمات مراكز الإرشاد الأسري من حيث الخدمة وكفاءة العاملين والخدمات اللوجستية حيث تُظهر النسب المئوية أدناه أنه يوجد رضا بشكل مرتفع ومميز حول هذه الخدمات. ويوضح جدول رقم (١٨) طبيعة الخدمات المقدمة.

جدول رقم (١٨) طبيعة الخدمات المقدمة

النتائج بالنسب المئوية	البند
خدمات الإرشاد الأسري الفرد والجماعي والمحاضرات والزواج (٦٩)٪	ما هي الخدمة التي تلقيتها خلال زيارتك
خدمات الإرشاد النفسي (٢٣,٨)	
لا يوجد إجابة (٧,٢)٪	
خدمات الإرشاد الأسري الفرد والجماعي والمحاضرات وخصوصاً التعامل مع الأولاد وقضايا الزواج والزواج (٦٩)٪	طبيعة الخدمة المقدمة من قبل مركز الإرشاد الأسري
خدمات الإرشاد النفسي (٢١,٥)	
لا يوجد إجابة (٩,٥)٪	
الخدمات المقدمة كافية وملبية (٩٢,٨)٪	كفاية الخدمة المقدمة والمتوفرة، وهل هي مناسبة وتلبي احتياجاتكم
غير ملبية (٢,٤)٪	
خدمة متوسطة (٢,٤)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	
زيارة للمركز وعبر الهاتف (٧٣,٨)٪	الوسائل التي تستخدم في تقديم خدمة الإرشاد الأسري؟ زيارة للمركز، زيارة للمستفيد، عبر الهاتف...ألخ
لا يوجد إجابة (٢,٢)٪	

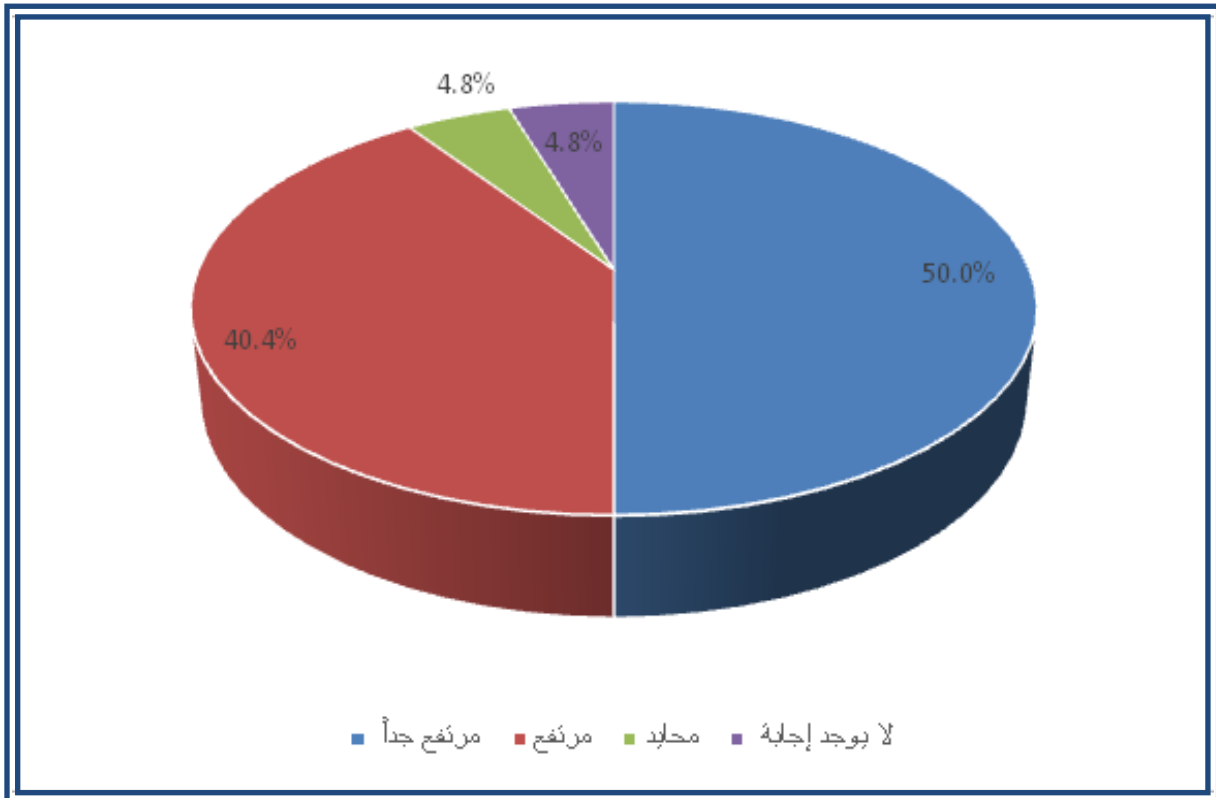
الخدمات جيدة ومناسبة وذات جودة (٩٨)٪	جودة الخدمة المقدمة، هل هي مناسبة وذات جودة عالية
لا يوجد إجابة (٢)	
المساحة التي يتم فيها تديم الخدمات جيدة ومناسبة وذات جودة (٩٣)٪	المساحة الآمنة التي تتلقى من خلالها الخدمة
المساحة غير ملباه (٤,٧)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٣)	
لا يوجد عائق للوصول للخدمات (٨١)٪	هل هناك برأيك عائق أمام وصولك للخدمة
يوجد عائق للوصول للخدمات (١١,٩)٪	
لا يوجد إجابة (٧,١)	
راضي عن المسافة للوصول للخدمة (٨٣,٣)٪	هل هي برأيك يوجد عائق أمام وصولك للخدمة بسبب المسافة
غير راضي عن المسافة للوصول للخدمة (٧,٢)٪	
لا يوجد إجابة (٩,٥)٪	
كفاءة الموظفين في تقديم الخدمة (٩٢,٨)٪	نود سؤالك حول رأيك بقدرات وكفاءة الموظفين الذين يقدمون الخدمة لك، هل هم ذوو كفاءة مناسبة، وهل الموظفين الإداريين أيضاً مهنيين وذو كفاءة
غير كفؤ (٢,٤)٪	
لا يوجد إجابة (٤,٨)٪	
المساحة آمنة والموقع مناسب (٩٢,٨)٪	هل ترى أن المساحة الآمنة مناسبة وملائمة لتقديم الخدمة، وهل موقعها مناسب لكم للوصول وتلقي الخدمة
غير آمنة والموقع غير مناسب (٢,٤)٪	
لا يوجد إجابة (٤,٨)٪	

سابعاً: أما فيما يتعلق بمستوى الرضى عن الخدمات المقدمة بشكل عام من قبل المراكز فكانت النسب تتراوح ما بين مرتفع ومرتفع جداً (٤٠,٤)٪ و(٥٠)٪ على التوالي.

جدول (١٩) مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة بشكل عام

النتائج بالنسب المئوية	البند
مرتفع جداً (٥٠)٪	كيف يمكن أن يكون مستوى رضاك عن الخدمة المقدمة بشكل كامل من المركز
مرتفع (٤٠,٤)٪	
محايد (٤,٨)٪	
لا يوجد إجابة (٤,٨)٪	

شكل (٣) رضا المستفيدين عن الخدمات بشكل كامل



ثامناً: الأسئلة الأنشائية

والتي تضمنت الاستفسار حول معرفة المستفيدين عن خدمات المركز حيث جاءت معرفتهم من خلال الأهل والأصدقاء الأعلى وبلغت (٣,٦)٪ ثم حملات التوعية المجتمعية وبلغت (٢٥,٨)٪ ثم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي (١٧,٧)٪. وبالنسبة لأكثر شيء أعجب المستفيدين بالمركز أثناء الزيارة هو حسن الاستقبال والتعامل (٥٢,٣)٪ ثم الخصوصية (٢٣,٨)٪. وابدأ (٩٢,٨)٪ من المستفيدين رغبتهم بالعودة للمركز لأخذ المشورة منه، كما وعند الاستفسار عن الحاجات والاقتراحات لتحسين خدمات المراكز الغالبية العظمى اشارت انهم لا يحتاجون لاشياء اضافية والتي بلغت (٧٣)٪ منهم، واقتصرت بعض المطالب على العمل على ايجاد فروع للمركز بالمنطقة (٢,٧)٪ ودعم المركز بموظف دائم (٢,٧)٪ وعمل زيارات ميدانية (٢,٤)٪.

جدول (٢٠) آليات تحسين الخدمات المقدمة في المراكز

النتائج بالنسب المئوية	البند
حملات التوعية المجتمعية (٢٥,٨)٪	كيف علمت عن الخدمات التي تقدم في المركز
الاعلانات (١١,٣)	
وسائل التواصل الاجتماعي (١٧,٧)٪	
الأهل و الأصدقاء و الجيران (٣,٦)٪	
المنظمات العاملة في المنطقة (٦,٥)٪	
غير لك (٤,٩)٪	
لا يوجد إجابة (٣,٢)٪	
حسن الاستقبال والتعامل (٥٢,٣)٪	ما هو أكثر شيء أعجبك بالمركز أثناء زيارتك له
الخدمات و الخصوصية (٢٣,٨)٪	
غرفة اطفال (٤,٨)٪	
البناء والموقع (١١,٩)٪	
لا يوجد إجابة (٧,٢)٪	
لا يوجد مشاكل (٩,٤)٪	هل واجهت أي مشاكل أثناء وجودك في المركز (حدد رجاءاً)
يوجد مشكلة وغير محددة (٤,٨)٪	
توسعة دون تحديدها (٢,٤)٪	
لا يوجد إجابة (٢,٤)٪	
لا يوجد حاجات (٦,٦)٪	هل هناك أي خدمات تحتاج اليها و لم تقدم إليك في المركز (حدد رجاءاً)
ندوات ومحاضرات توعوية و تثقيف (١٤,٢)٪	
ساعات الدوام (٤,٨)٪	
زيارة منزلية (٢,٤)	
علاجات ومساعدات (٢,٤)٪	
المواصلات (٢,٤)	
لا يوجد إجابة (٧,٢)	

نعم (٩٢,٨)٪	في حال حاجتك مستقبلاً لأي خدمات أخرى يقدمها المركز، هل ستقوم بالعودة للمركز لطلب المشورة
لا (٢,٤)٪	
لا يوجد إجابة (٤,٨)	هل لديك أي اقتراحات لتحسين نوعية الخدمات المقدمة (حدد رجاءاً)
لا يوجد (٧٣)٪	
عدم وجود غرفة اطفال (٢,٧)٪	
وجود فترات مسائية (٢,٧)٪	
تواصل الجمعية المستمر مع ابناء المجتمع (٢,٧)٪	
العمل على ايجاد فروع للمركز بالمنطقة (٢,٧)٪	
دعم المركز بموظف دائم (٢,٧)٪	
تأمين مواصلات للتواصل مع الخدمة (٢,٧)٪	
لا يوجد إجابة (١٠,٨)٪	

مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري التابعة لدائرة قاضي القضاة

قامت دائرة قاضي القضاة في العام ٢٠١٤ بتأسيس مكاتب للإصلاح والتوفيق الأسري وتهدف هذه المكاتب الى تقديم الإرشاد الأسري الوقائي والعلاجي من أجل لم شمل الأسرة واستمراريتها ومعالجة الخلافات الأسرية والأخذ بأيدي الطرفين للوصول الى حلول لنزاعاتهم بشكل ودي رضائي ووصولاً إذا لزم الأمر الى اتفاق أسري يتضمن ما اتفق عليه طرفا الخلاف بحيث يحفظ لكل طرف حقوقه دون الحاجة الى المرور بالاجراءات القضائية في المحاكم.

وشهدت إجمالي اتفاقيات الإصلاح الأسري التي تم انجازها من خلال مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري تطوراً ملحوظاً حيث ارتفعت من (٧٩) اتفاقية في عام ٢٠١٤ إلى (٩٨٩٣) اتفاقية في عام ٢٠١٧، وقد تنوعت هذه الاتفاقيات ما بين قضايا طلاق ونفقة ونزاع تركات، وقد سجلت اتفاقيات نفقة الزوجة العدد الأكبر لعام ٢٠١٧ حيث بلغت (١٤٦٢) اتفاقية، مقابل (٢٤) اتفاقية لعام ٢٠١٤.

وتشير «تضامن» الى أنه وبعد صدور التعليمات الجديدة عام ٢٠١٧ لمنح الإذن بالزواج للفئة العمرية ١٥-١٨ عاماً، بدأت مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري النظر في طلبات منح الإذن بالزواج حيث إستقبلت في الربع الأخير من عام ٢٠١٧ (٣ أشهر) بحدود ١٠٢٩ طلباً، تم منح الإذن لـ ٨٤٢ طلباً وبنسبة ٨١,٨% من مجموع الطلبات، ورفض ١٨٧ طلباً وبنسبة ١٨,٢%. وكان مكتب عمان الأكثر رفضاً لطلبات منح الإذن بالزواج حيث إستقبل ١١١ طلباً رفض منها ٩٠ طلباً وبنسبة ٨١%، فيما كان مكتب إربد الأكثر إستقبالاً لطلبات الإذن حيث إستقبل ٢٩٨ طلباً لم يرفض منها سوى طلباً واحداً^{٢٠}. هذا وتقوم مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري بالنظر في طلبات زواج القاصرات كاجراءات احترازية حفاظاً على ديمومة الحياة الأسرية وصحة أفرادها. ويوضح الجدول التالي رقم (٢١) نتائج الحالات التي راجعت مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري خلال عام ٢٠١٧،^{٢١}

جدول (٢١) نتائج الحالات التي راجعت مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري خلال عام ٢٠١٧

إسم المكتب	إجمالي النتائج	صلح باتفاقية	صلح بدون اتفاقية	تعذر الصلح	حالات إذن زواج دون ١٨ سنة التي منح فيها الإذن	حالات إذن زواج دون ١٨ سنة التي لم يمنح فيها الإذن
مكتب عمان المركزي	١٤٩	٢٧	٢٤	٩٣	٥	.
مكتب عمان	٣٤٥٥	١٠٩٦	٩٠٨	١٢٥٠	١١١	٩٠.
مكتب السلط	١٧٨٣	١٣٧٨	٢٠٢	١٨٩	٩	.
مكتب جرش	١٧١٦	١٠٩٢	٥٠٢	١٢٢	.	.
مكتب الزرقاء	٣٠٢١	١٩٩١	٤٧٥	٤٩١	٤٣	٢١
مكتب الأزرق	١١٨	١٠٧	٥	٦	.	.
مكتب المفرق	١٥٢٣	١١٣١	٥٩	١٥٠	١٤٠	٤٣
مكتب الطفيلة	٣٧٧	٣٢	١٨٠	١٥٨	٧	.
مكتب سحاب	١٤١٤	٦٠٩	٣٢٥	٤٠٤	٧٤	٢
مكتب مخيم الزعتري	٦٧٣	١١٢	١٣٤	٢٥٣	١٤٤	٣٠.
مكتب إربد	٤٤٥٥	١٧٨٣	١٣٧٢	١٠٠١	٢٩٨	١
مكتب وادي السير	٩١٣	٥٣٥	٤٧	٣٢٠	١١	.
المجموع	١٩٥٩٧	٩٨٩٣	٤٢٣٨	٤٤٣٧	٨٤٢	١٨٧

٢٠ تقرير «تضامن»، وكالة عمون الإخبارية، ٤ تشرين الثاني ٢٠١٨.

٢١ دائرة قاضي القضاة، التقرير الإحصائي السنوي، ٢٠١٧.

التجربة البحرينية في الإرشاد الأسري^{٢٢}

تم افتتاح مكاتب الإرشاد الأسري في مملكة البحرين في شهر أيار من عام ٢٠٠٧، وتتواجد مكاتب الإرشاد الأسري البالغ عددها (٩) في المراكز الاجتماعية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية الموزعة على جميع مناطق ومحافظات المملكة لتلبية احتياجات أفراد المجتمع البحريني من خدمات الإرشاد الأسري، بهدف الارتقاء بأفراد المجتمع إلى أعلى مستويات الصحة النفسية والسعادة والرضا والاستقرار الأسري، وخفض نسبة المشكلات والصراعات الأسرية والخلافات الزوجية، وتزويد أفراد المجتمع بالمهارات الإيجابية الفعالة التي تمكنهم من التمتع بالاستقرار اللازم ثم المحافظة على بناء الأسرة والمجتمع على حد سواء.

وتشمل خدمات مكاتب الإرشاد الأسري على خدمات إنمائية ووقائية من شأنها تفعيل دور الأسرة في مواجهة التحديات والمشكلات المعاصرة، بالإضافة إلى المساهمة في علاج المشكلات التي يتعرض لها أفراد الأسرة من خلال تقديم الإرشاد الفردي والجماعي والإرشاد باللعب للأطفال، بالإضافة إلى إبداء الرأي والمشورة للمحاكم الشرعية والتنفيذية وذلك بهدف تحقيق السعادة والاستقرار والتوافق الأسري بين أفراد الأسرة، وإبداء الرأي في حالة الأطفال النفسية والاجتماعية والتربوية وكذلك تقديم البرامج الإرشادية الإنمائية والوقائية في المراكز الاجتماعية بالإضافة إلى التعاون والمشاركة مع جميع المؤسسات المعنية (المدارس، المؤسسات الاجتماعية، الجمعيات، الجامعات، الوزارات، المحافظات، المجالس البلدية والمؤسسات الإعلامية) من خلال إقامة المحاضرات والندوات وورش العمل داخل مراكز التنمية الاجتماعية وخارجها.

من جهة أخرى، تعتبر دولة البحرين مثلاً يُحتذى به في تطبيق سياسة منظمة الصحة العالمية، من حيث تقديمها للخدمات النفسية في كل مراكز الرعاية الصحية الأولية لديها بالإضافة لوجود متخصصين في تقديم الخدمات النفسية داخل كل مركز حيث يوجد لديها (١٩) مركز صحي لا يبعد الواحد عن الآخر مسافة خمسة كيلومترات وكل هذه المراكز تقدم الخدمات النفسية بشكل كامل بالإضافة إلى الأدوية النفسية التي يمكن أن يحتاجها أي مريض، ولديها إمكانية لتقييم مدى انتشار الأمراض النفسية في مراكز الرعاية الصحية الأولية والمدارس والمؤسسات الخاصة^{٢٣}. وفي بداية افتتاح المجلس الوطني لشؤون الأسرة لمراكز الإرشاد الأسري خلال العام ٢٠١٠ تم التواصل مع الجهات المعنية بمملكة البحرين ونقل تجربتهم لتطبيقها في الأردن، ولكن قد يكون لنقص الموارد المادية في الأردن وبالذات بما يتعلق بتوفر كادر في المركز من أبرز التحديات التي تجعل الخدمة لا تقدم على أكمل وجه.

٢٢ http://www.mlsd.gov.bh/family/family_guidance

٢٣ «تقييم دمج العملية الإرشادية العلاجية في مراكز الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر المنتفعين»، سماح أبو سيدو، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة، ٢٠٠٧.

الفصل الرابع : النتائج والتوصيات



النتائج :

على الرغم من المسؤولية الاجتماعية المُلقاة على عاتق مراكز الإرشاد الأسري، والخدمات المطلوب منهم تقديمها تجاه الأسرة والمجتمع على حد سواء، وبناءً على نتائج هذه الدراسة التقييمية لواقع حال مراكز الإرشاد الأسري، وتسليطها الضوء على العديد من المؤشرات والبيانات ذات العلاقة بالأسرة في المجتمع الأردني، يمكن تلخيص النتائج التي أسفرت عنها الدراسة بما يلي:

١. إفتقار معظم مراكز الإرشاد الأسري إلى الكوادر البشرية الفنية المتخصصة والمتفرغة للعمل في المركز، وإعتماد العديد منها على المتطوعين فقط. وقد كان ذلك عاملاً حاسماً في انخفاض تقييم مراكز الإرشاد الأسري.
٢. أكدت جميع مراكز الإرشاد الأسري بأن قضية تمويل أعمال المركز من أبرز التحديات التي تؤدي إلى إعاقة عمل المركز وهذا بدوره يؤثر على الجوانب الفنية والإدارية وكفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة والترويج لخدمات المركز واستقطاب الموظفين.
٣. ضعف البيئة التنظيمية وغياب المؤسسة الممنهجة في أعمال المراكز باستثناء المركز الموجود في العقبة كونه تابع لمؤسسة نهر الاردن؛ والتي تعتبر من المؤسسات الوطنية ذات التوسع والانتشار في مختلف محافظات المملكة.
٤. جميع المراكز لا يتوفر لديها أنظمة لإدارة الملفات والمعلومات وأرشفتها باستثناء مركز الإرشاد الأسري في (العقبة)، حيث يتوفر لدى المؤسسة دليل إجراءات معتمد ومطبق يشتمل على إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها.
٥. تفتقر المراكز لاجراءات واضحة لادارة حالات الإرشاد الأسري باستثناء مركز الإرشاد الأسري في العقبة.
٦. في ضوء مقارنة أداء مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري مع مراكز الإرشاد الأسري، يتضح للقارئ أن وجود الإطار القانوني والتنظيمي، وتوفير التمويل، والكوادر البشرية المؤهلة والمتفرغة للعمل قد ساعد في تأسيس عمل مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري لدى دائرة قاضي القضاة.
٧. إن ارتفاع أو انخفاض أعداد المراجعين لمراكز الإرشاد الأسري لا يُعد عاملاً رئيساً لإنجازات المركز، ومن الأهمية بمكان الوقوف على نسبة الحالات التي تم معالجتها من إجمالي المراجعين، ولكن وفي ظل غياب أنظمة الأرشفة وعدم توثيق حالات الإرشاد الأسري لدى بعض المراكز، لم تتمكن الدراسة من رصد هذا المؤشر لقياس فعالية المركز في أداء مهمته.

التحديات :

هذا وقد خلصت الدراسة إلى أهم **التحديات والمعوقات** التي تواجه عمل مراكز الإرشاد الأسري، والتي تتمحور حول ما يلي:

أولاً: التمويل

تُعاني جميع مراكز الإرشاد الأسري من نقص التمويل، مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى عدم تمكنها من تنفيذ أنشطتها أو دفع رواتب العاملين فيها واعتمادها في تقديم الخدمة على المتطوعين. كما أن تقديم الخدمة مجاني دون أي رسوم.

ثانياً: الموارد البشرية

أظهرت نتائج الزيارات الميدانية، أن سبعة مراكز من أصل عشرة مراكز يعانون من نقص الموارد البشرية، مما يؤثر سلباً على مستوى خدمات الإرشاد الأسري من جهة، وعلى سير عمل المركز من جهة أخرى. هذا بالإضافة إلى أن هناك بعض المراكز تعتمد بشكل كلي على المتطوعين فقط، ولا يوجد لديها مرشدين متفرغين.

ثالثاً: قواعد البيانات

لقد اتضح من خلال الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري، أن حوالي نصف المراكز المستهدفة في الدراسة لا تمتلك قواعد بيانات شاملة ومتكاملة للمراجعين أو لمقدمي الخدمة أو نظام أرشفة كما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري. أما المراكز التي توفرت لديها بيانات فقد كانت عبارة عن قوائم إكسل (Excel Sheets).

رابعاً: البنية التحتية

تعاني نصف مراكز الإرشاد الأسري من مشكلة البنية التحتية والمقصود بها مواصفات مبنى المركز من حيث الدرج، المرافق الصحية، غرف ألعاب للأطفال. مع العلم بأن المجلس الوطني لشؤون الأسرة قدم دعم مالي في صيانة وتجهيز وتلايخ هذه المراكز بحيث يكون أي مركز يتضمن غرفتين غرفة لتقديم خدمة الإرشاد الأسري والالتقاء بالحالات وغرفة للاستقبال بحيث تتضمن مكتب استقبال ويتوفر فيه شاشة وغرفة تتضمن ألعاب للأطفال وقد يكون فيها مكتبة صغيرة تحتوي بعض الكتاب في حال اصطحاب اطفال وان تتضمن حمام ومطبخ وتم اعتماد المجلس لبعض الجمعيات بحيث يتم انشاء هذه المراكز من خلال مبنى الجمعية ولكن بمدخل منفصل عن الجمعية الا انها تعاني معظمها من وجود الدرج والذي احيانا هو عائق لكبار السن.

خامساً: المعتقدات الاجتماعية

يُعد المجتمع الأردني بشكل عام مجتمعاً محافظاً، بمعنى أن الأسر تفضل أن تبقى مشاكلها الأسرية من إكتئاب وقضايا عنف وخلافات زوجية في طي الكتمان. كما أن مشاكل الأسرة التي قد تصل إلى مرحلة الطلاق تجد طريقها دائماً إلى دائرة قاضي القضاة والمحاكم الشرعية، وهناك قد يكون لمكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري دوراً بارزاً في عملية إصلاح ذات البين وتقديم النصح والإرشاد لكلا الزوجين. وفي ضوء ذلك، نادراً ما يلجأ أفراد الأسرة إلى مراكز الإرشاد الأسري لحل المشكلة قبل وقوعها، مما يؤدي إلى قلة أعداد المراجعين لديها مقابل ارتفاعها لدى مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري، وهنا لا بُد من قيام هذه المراكز بحملات إعلامية وإعداد بروشورات لتوعية المواطنين بالخدمات التي تقدمها والترويج لهذه المراكز.

سادساً: الرقابة الإشرافية

إن عدم وضوح المرجعية الإدارية والتنظيمية لعمل مراكز الإرشاد الأسري، وغياب الرقابة الإشرافية في بعض الأحيان، أدى إلى ضعف واضح في أداء هذه المراكز. وقد تبين من خلال الزيارات الميدانية لهذه المراكز، أن هناك خلط واضح لدى العاملين بين مهام المركز ومهام الجهة المُستضيفة، وقد تمثل ذلك لدى أحد المراكز بقيام مدير المركز بدور إشرافي على الجهة المُستضيفة وليس على الجوانب الفنية الخاصة بمركز الإرشاد الأسري.

التوصيات المقترحة

بناءً على ما أسفرت عنه هذه الدراسة التقييمية من نتائج وتحديات، ندرج أدناه التوصيات المقترحة للنهوض بأداء مراكز الإرشاد الأسري المُستهدفة:

أولاً: التوصيات الإجرائية قصيرة المدى

- ضرورة رفد مراكز الإرشاد الأسري بالكوادر البشرية الفنية المؤهلة (مرشدين نفسيين واجتماعيين) وعلى أساس التفرغ الكامل، وعدم اعتمادها على المتطوعين فقط.
- تنفيذ برامج تدريبية للكوادر العاملة في المراكز على اجراءات ادارة الحالة لحالات الإرشاد الأسري؛ كمفهوم وكاهمية لهذه الاجراءات في مساعدة حالات الإرشاد الأسري على حل مشاكلها، وتحديد الإرشاد المتخصص بالأطفال.
- تكثيف الحملات الاعلامية للتوعية باهمية وجود هذه المراكز، واهمية الخدمة المقدمة لما فيه سعادة واستقرار الاسر.
- قيام المراكز بتنظيم ومسك سجلات مالية تبين موجوداتها ومطلوباتها وكذلك المصروفات والإيرادات الخاصة بها، وحفظ هذه السجلات بأماكن آمنة.
- قيام المراكز باعتماد استبانة قياس رضى متلقي الخدمة حال مراجعة المسترشد للمركز وارشفتها.
- توفير بدل مادي للمرشدين المتطوعين غير القادرين على تغطية نفقات المواصلات من وإلى المركز.

ثانياً: توصيات على مستوى السياسات ليتم تنفيذها ضمن المديين المتوسط وطويل الأجل

- ضرورة مأسسة عمل مراكز الإرشاد الأسري وذلك من خلال التعاون والتنسيق بين المجلس الوطني لشؤون الأسرة، ووزارة التنمية الإجتماعية لوضع الأطر المنظمة لإجراءات العمل والمرجعية القانونية لعمل المراكز وتفعيل دورها المجتمعي.
- تنظيم اتفاقيات تعاون بين المجلس الوطني لشؤون الأسرة والجهات الرسمية (كوزارة التنمية الاجتماعية، وزارة التربية والتعليم، دائرة قاضي القضاة) لانتداب مرشدين للعمل في المراكز عند الحاجة، نظراً لما تعانيه هذه المراكز من نقص في الكوادر الفنية.
- ضمان ديمومة مصادر التمويل اللازمة لعمل المراكز بحيث تتمكن من أداء مهامها ومتطلبات أعمالها وفقاً لمتطلبات دليل الإرشاد الأسري والادلة التي يمكن إعدادها لهذه الغاية.
- اعداد ادلة اجرائية حول اجراءات ادارة حالات الإرشاد الأسري، واهمية تطبيق ومأسسة هذه المراكز لهذه الاجراءات.
- انشاء مركز إرشاد أسري نموذجي مستقل يقدم خدمة مجانية للأسر يتم مأسسة عمله بحسب المعايير المناسبة لتقديم خدمة الإرشاد الأسري على أكمل وجه، وعلى أن يكون هذا المركز عبارة عن مركز تدريبي للعاملين في مجال الإرشاد الأسري، حيث يتم من خلاله تقديم التدريب على رأس العمل On-Job-Training للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين.
- قيام المجلس الوطني لشؤون الأسرة بوضع خطة متابعة وتقييم مدعمة بمؤشرات قياس أداء، لرصد أداء مراكز الإرشاد الأسري بشكل دوري، من الجوانب الإدارية والمالية وكذلك قياس رضا متلقي الخدمة.
- تشبيك هذه المراكز مع مكاتب الإصلاح و التوفيق الاسري التابعة لدائرة قاضي القضاة للاستفادة من المختصين الموجودين في هذه المراكز المنتشرة في مختلف محافظات المملكة، والتشبيك بما يتعلق بتحويل حالات من مراكز الارشاد الى مكاتب الاصلاح والتوفيق الاسري.
- مراجعة كتاب الإرشاد الأسري (الجانب النظري و التدريبي) والذي أعده المجلس خلال العام (٢٠١٠) والذي يتضمن مختلف قضايا الإرشاد الأسري بحيث يتم اعادة طرحها بما يضمن الاخذ بعين الاعتبار التغييرات الديمغرافية التي حدثت في المجتمع الأردني وتحديدا قضية اللاجئين .

الفصل الخامس : المراجع والملاحق



قائمة المراجع

- الحكومة الأردنية، دستور المملكة الأردنية الهاشمية وتعديلاته لعام ٢٠١١.
- الحكومة الأردنية، الموقع الحكومي الإلكتروني للتشريعات الأردنية، نظام المعلومات الوطني.
- الحكومة الأردنية، الأردن ٢٠٢٥، رؤية واستراتيجية وطنية.
- الحكومة الأردنية، الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان ٢٠١٦-٢٠٢٥.
- دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، مسح نفقات ودخل الأسرة ٢٠١٠.
- دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، الأردن بالأرقام ٢٠١٣ - ٢٠١٧.
- دائرة الإحصاءات العامة، الكتاب الإحصائي السنوي الأردني ٢٠١٧، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « الاستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري في الأردن ٢٠٠٩»، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « دليل الإرشاد الأسري ٢٠١١»، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف ٢٠٠٦»، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « دليل العاملين مع الأسر المعرضة للخطر ٢٠١٦»، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « تقرير أحوال الأسرة الأردنية ٢٠١٥»، الأردن.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « تقرير الزيارات الميدانية لمراكز الإرشاد الأسري»، تشرين الثاني ٢٠١٨.
- المجلس الوطني لشؤون الأسرة، « الدليل الإرشادي لتطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري»، ٢٠١٧، الأردن.
- دائرة قاضي القضاة، « نظام مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري رقم (١٧) لسنة ٢٠١٣»، الأردن.
- دائرة قاضي القضاة، « تعليمات أعضاء مكاتب الإصلاح والتوفيق الأسري ٢٠١٤»، الأردن.
- دائرة قاضي القضاة، التقرير الإحصائي السنوي، ٢٠١٧، الأردن.
- المجلس الاقتصادي والاجتماعي، « الانتحار في المجتمع الأردني، واقع وتوصيات»، ٢٠١٧، الأردن.
- وكالة عمون الإخبارية، « تقرير «تضامن»، ٤ تشرين الثاني ٢٠١٨.
- وكالة عمون الإخبارية، تقارير الكترونية متعددة.
- البنك المركزي الأردني، التقرير السنوي ٢٠١٧، الأردن.
- الجامعة الإسلامية-غزة، « تقييم دمج العملية الإرشادية العلاجية في مراكز الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر المنتفعين»، سماح أبو سيدو، رسالة ماجستير، ٢٠٠٧.
- الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، مملكة البحرين، منشورات إصدارات متعددة حول الإرشاد الأسري.

ملحق رقم (أ): نموذج قائمة التحقق المعيارية الخاصة بمراكز الإرشاد الأسري

اسم المركز وتاريخ التأسيس:			
عنوان المركز:			
نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
		١- عدد الخدمات المقدمة	المعيار الأول: خدمات المركز
		٢- معدل عدد المراجعين	
		٣- الفئات المُستهدفة	
		٤- الفئات العُمرية المستفيدة	
		٥- عدد ساعات العمل الأسبوعية	
		٦- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	
		٧- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	
		١- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى
		٢- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	
		١- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز
		٢- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	
		٣- وجود غرف تلبى السرية والخصوصية	
		٤- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	
		٥- وجود غرفة ألعاب للأطفال	
		٦- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	
		٧- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	
		٨- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	
		٩- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	
		١- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	المعيار الرابع: الموارد البشرية
		٢- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	
		٣- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	
		٤- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	
		٥- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	
		٦- متطوعون للعمل في المركز	
		٧- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	

اسم المركز وتاريخ التأسيس:			
عنوان المركز:			
نتيجة التقييم الفرعية (٢,١,٠)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
		١- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز
		٢- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	
		٣- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	
		٤- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	
		١- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها
		٢- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	
		٣- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	
		٤- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	
		مجموع نقاط التقييم الفرعية	
		نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)	

ملحق رقم (٢): قوائم التحقق المعيارية الخاصة بمراكز الإرشاد الأسري

أولاً: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري جبل النزهة/ محافظة العاصمة عمان

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري – ٢٠٠٨			
عنوان المركز: محافظة العاصمة – أمانة عمان الكبرى – حديقة الرابية – جبل النزهة			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢,١,٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	١- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (٦) خدمات إرشاد أسري	١
	٢- معدل عدد المراجعين	بمعدل (٢ - ٥) مراجع أسبوعياً	١
	٣- الفئات المستهدفة	جميع الفئات	٢
	٤- الفئات العمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٥- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٢ ساعة/أسبوعياً	٢
	٦- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	٠
	٧- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	١- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	٢- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	١- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٢- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	نعم	٢
	٣- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٤- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٥- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	٠
	٦- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	٠
	٧- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	نعم	٢
	٨- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٩- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	نعم	٢

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد والتوفيق الأسري - ٢٠٠٨			
عنوان المركز: محافظة العاصمة - أمانة عمان الكبرى - حديقة الرابية - جبل النزهة			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الرابع: الموارد البشرية	١- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد مدير للمركز/ بكالوريوس هندسة معمارية	٢
	٢- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٣- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٤- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٥- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٦- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعين غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، أخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	١
	٧- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، مهارات التفاوض، مهارات الإنصات، التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، محاولات الانتحار)	٢
المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز	١- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	لا	٠
	٢- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	نعم	٢
	٣- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	نعم، ربعية	٢
	٤- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	لا	٠
المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	١- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	لا	٠
	٢- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	لا	٠
	٣- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	لا	٠
	٤- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	نعم	٢
مجموع نقاط التقييم الفرعية			٣٩
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			٥٩,١%

ثانياً: مركز الإرشاد الأسري/ الهاشمي الشمالي/ محافظة العاصمة عمان

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري – جمعية الأسر التنموية – ٢٠١٥			
عنوان المركز: محافظة العاصمة – الهاشمي الشمالي – قرب جامع النوني			
النتيجة التقييمية الفرعية (Grade)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
٢	يقدم المركز (١٦) خدمة إرشاد أسري	٨- عدد الخدمات المقدمة	المعيار الأول: خدمات المركز
٢	بمعدل ٤٠ - ٥٠ مراجع أسبوعياً	٩- معدل عدد المراجعين	
٢	جميع الفئات باستثناء أسر متعاطي المخدرات والكحول	١٠- الفئات المُستهدفة	
٢	جميع الفئات العمرية	١١- الفئات العُمرية المستفيدة	
١	٣٧,٥ ساعة/أسبوعياً	١٢- عدد ساعات العمل الأسبوعية	
٠	لا	١٣- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	
٢	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	١٤- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	
٢	نعم	٣- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	
٢	نعم	٤- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	
٢	نعم	١٠- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز
٠	لا	١١- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	
١	جزئياً	١٢- وجود غرف تلبى السرية والخصوصية	
٠	لا	١٣- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	
١	الجمعية بتوفر بها حضانة بنفس المبنى لكن غير آمنة بسبب الدرج	١٤- وجود غرفة ألعاب للأطفال	
٠	لا	١٥- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	
٠	لا	١٦- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	
٢	نعم	١٧- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	
١	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج	١٨- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأسر التنموية - ٢٠١٥				
عنوان المركز: محافظة العاصمة - الهاشمي الشمالي - قرب جامع النوني				
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (ن/ع)	
المعيار الرابع: الموارد البشرية	٨- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد مدير غير متفرغ	١	
	٩- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠	
	١٠- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠	
	١١- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠	
	١٢- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	يوجد، هو نفسه مدير المركز	١	
	١٣- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (مرشد نفسي، قانوني)	١	
	١٤- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، محاولات الانتحار)	٢	
	المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز	٥- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	نعم	٢
		٦- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	نعم	٢
		٧- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	نعم، نصفية	٢
		٨- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	لا	٠
	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	٥- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	نعم	٢
		٦- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	لا	٠
٧- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية		معلومات عامة عن المسترشدين فقط	١	
٨- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز		نعم	٢	
مجموع نقاط التقييم الفرعية			٣٨	
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			٥٧,٦%	

ثالثاً: مركز عيرا ويرقا للإرشاد الأسري/ قضاء عيرا ويرقا/ محافظة البلقاء

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري – جمعية البيرة الخيرية – ٢٠١٦			
عنوان المركز: محافظة البلقاء – عيرا ويرقا			
نتيجة التقييم الفرعية (٢,١,٠)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
٢	يقدم المركز (١٣) خدمة إرشاد أسري	١٥- عدد الخدمات المقدمة	المعيار الأول: خدمات المركز
٢	بمعدل (٢٠) مراجع أسبوعياً	١٦- معدل عدد المراجعين	
٢	جميع الفئات باستثناء أسر متعاطي المخدرات والكحول، والمراهقين	١٧- الفئات المُستهدفة	
٢	جميع الفئات العمرية	١٨- الفئات العُمريّة المستفيدة	
١	٣٥ ساعة/أسبوعياً	١٩- عدد ساعات العمل الأسبوعية	
٠	لا	٢٠- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	
٢	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢١- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	
٢	نعم	٥- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	
٢	نعم	٦- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	
٢	نعم	١٩- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	
٢	نعم	٢٠- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	
٢	نعم	٢١- وجود غرف تلبى السرية والخصوصية	
٢	نعم	٢٢- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	
٢	نعم	٢٣- وجود غرفة ألعاب للأطفال	
٢	نعم	٢٤- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	
٢	نعم	٢٥- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	
٢	نعم	٢٦- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	
١	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج	٢٧- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية البيرة الخيرية - ٢٠١٦			
عنوان المركز: محافظة البلقاء - عيرا ويرقا			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢,١,٠)
المعيار الرابع: الموارد البشرية	١٥- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد مدير/دكتوراه هندسة	٢
	١٦- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	١٧- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	١٨- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	١٩- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٢٠- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	١
	٢١- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، والتأوير، والإنصات	٢
	٩- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	نعم	٢
	١٠- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	نعم	٢
	١١- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	لا	٠
المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز	١٢- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	نعم	٢
	٩- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	لا	٠
	١٠- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	لا	٠
المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	١١- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	لا	٠
	١٢- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	نعم	٢
	مجموع نقاط التقييم الفرعية		
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			٦٨,٢%

رابعاً: مركز الإرشاد الأسري ديرعلا / محافظة البلقاء

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية سيدات كلنا الوطن - ٢٠١٤			
عنوان المركز: البلقاء - ديرعلا			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٢٢- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري	٢
	٢٣- معدل عدد المراجعين	بمعدل (٢٠) مراجع أسبوعياً	٢
	٢٤- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات	٢
	٢٥- الفئات العمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٢٦- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٢ ساعة/أسبوعياً	٢
	٢٧- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	٠
	٢٨- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	٧- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	٨- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٢٨- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٢٩- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	نعم	٢
	٣٠- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٣١- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٣٢- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	٠
	٣٣- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	٠
	٣٤- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	لا	٠
	٣٥- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٣٦- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	نعم	٢

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري – جمعية سيدات كلنا الوطن – ٢٠١٤

عنوان المركز: البلقاء – ديرعلا

نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
١	يوجد مدير متطوع لإدارة المركز فقط	٢٢- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	المعيار الرابع: الموارد البشرية
٠	لا يوجد	٢٣- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	
٠	لا يوجد	٢٤- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	
٠	لا يوجد	٢٥- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	
١	متطوع	٢٦- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	
١	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (قانوني)	٢٧- متطوعون للعمل في المركز	
٢	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإنصات، والعنف بجميع أشكاله	٢٨- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	
٠	لا	٣٣- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز
٢	نعم	٣٤- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	
٠	لا	٣٥- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	
٠	لا	٣٦- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها
٠	لا	٣٣- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	
٠	لا	٣٤- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	
١	معلومات عامة عن المسترشدین فقط	٣٥- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	
٠	لا	٣٦- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	
٣٦	مجموع نقاط التقييم الفرعية		
%٥٤,٥	نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)		

خامساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة إربد

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة - ٢٠١٠			
عنوان المركز: إربد - شارع الهاشمي - عمارة الزحراوي			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٢٩- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري	٢
	٣٠- معدل عدد المراجعين	بمعدل ٢٥٠-٣٠٠ مراجع أسبوعياً	٢
	٣١- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات	٢
	٣٢- الفئات العُمرية المستفيدة	جميع الفئات العُمرية	٢
	٣٣- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٥٤ ساعة/أسبوعياً	٢
	٣٤- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	.
	٣٥- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	٩- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	١٠- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٣٧- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٣٨- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	المكان مشترك	١
	٣٩- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٤٠- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٤١- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	.
	٤٢- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	.
	٤٣- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	نعم	٢
	٤٤- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٤٥- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج (يتوفر مصعد لكن يتعطل)	١

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية حماية الأسرة والطفولة - ٢٠١٠			
عنوان المركز: إربد - شارع الهاشمي - عمارة الزحراوي			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢/٤)
المعيار الرابع: الموارد البشرية	٢٩- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٠- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣١- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٢- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٣- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٤- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	١
المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز	٣٥- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ١ - ٢ سنوياً أو حسب الحاجة دورات في مجال مهارات الإرشاد، مهارات الحوار، مهارات الإنصات، التعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، العنف الجسدي، محاولات الانتحار)	٢
	١٧- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	نعم	٢
المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	١٨- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	نعم	٢
	١٩- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	نعم، ربعية ونصفية	٢
	٢٠- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	لا	٠
	١٧- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	نعم	٢
المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	١٨- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	لا	٠
	١٩- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	معلومات عامة عن المسترشدين فقط	١
	٢٠- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	نعم	٢
مجموع نقاط التقييم الفرعية			٥٢
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			٧٨,٨%

سادساً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة عجلون

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الإسلامي - ٢٠١٧			
عنوان المركز: عجلون - عين جنا - شارع مركز أمن المدينة			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٣٦- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (٢٠) خدمة إرشاد أسري	٢
	٣٧- معدل عدد المراجعين	بمعدل ١٦-٥ مراجع أسبوعياً	٢
	٣٨- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات باستثناء ذوي الإعاقة	٢
	٣٩- الفئات العمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٤٠- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٣٥ ساعة/أسبوعياً	١
	٤١- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	٠
	٤٢- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	١١- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	١٢- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٤٦- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	إلى حد ما	١
	٤٧- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	لا	٠
	٤٨- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٤٩- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٥٠- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	٠
	٥١- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	٠
	٥٢- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	نعم	٢
	٥٣- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
٥٤- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج	١	

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الإسلامي - ٢٠١٧			
عنوان المركز: عجلون - عين جنا - شارع مركز أمن المدينة			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الرابع: الموارد البشرية	٣٦- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٧- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٣٨- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٣٩- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٤٠- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٤١- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	١
	٤٢- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ٢ - ٣ مرات سنوياً	٢
	٤٢- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	لا	٠
	٤٢- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	لا	٠
	٤٣- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	لا	٠
٤٤- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	لا	٠	
مجموع نقاط التقييم الفرعية	٣٦		
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)	٥٤,٥%		

سابعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة المفرق

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الإسلامي - ٢٠١٦			
عنوان المركز: المفرق - شارع الجيش			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٤٣- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري	٢
	٤٤- معدل عدد المراجعين	بمعدل ٤٠-٥٠ مراجع أسبوعياً	٢
	٤٥- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات	٢
	٤٦- الفئات العُمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٤٧- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٥ ساعة/أسبوعياً	٢
	٤٨- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	.
	٤٩- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	١٣- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	١٤- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٥٥- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٥٦- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	نعم	٢
	٥٧- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٥٨- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٥٩- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	.
	٦٠- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناثاً	لا	.
	٦١- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	نعم	٢
	٦٢- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٦٣- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج	١

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية المركز الإسلامي - ٢٠١٦			
عنوان المركز: المفروق - شارع الجيش			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الرابع: الموارد البشرية	٤٣- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٤٤- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	هو نفسه المدير	١
	٤٥- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٤٦- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	يوجد	٢
	٤٧- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	لا يوجد	٠
	٤٨- متطوعون للعمل في المركز	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، مرشد نفسي، قانوني)	١
	٤٩- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، والتأوير، والإنصات، والعنف الجنسي، والجسدي، ومحاولات الانتحار	٢
	٢٥- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	نعم	٢
المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز	٢٦- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	يتوفر دليل واحد فقط	١
	٢٧- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	نعم، ربعية	٢
	٢٨- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	نعم	٢
	٢٥- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	لا	٠
المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	٢٦- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	نعم	٢
	٢٧- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	معلومات عامة عن المسترشدین فقط	١
	٢٨- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	نعم	٢
	مجموع نقاط التقييم الفرعية		
نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			٧٤,٢%

ثامناً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة الكرك

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة (جهد) - ٢٠١٣			
عنوان المركز: الكرك - حديقة الظاهر بيبرس			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٥٠- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٩) خدمة إرشاد أسري	٢
	٥١- معدل عدد المراجعين	بمعدل ١٢-٢٤ مراجع أسبوعياً	٢
	٥٢- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات	٢
	٥٣- الفئات العُمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٥٤- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٢ ساعة/أسبوعياً	٢
	٥٥- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	٠
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	٥٦- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
	٥٥- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٦٦- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
	٦٤- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٦٥- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	نعم	٢
	٦٦- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٦٧- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٦٨- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	٠
	٦٩- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	٠
	٧٠- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	نعم	٢
	٧١- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٧٢- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	نعم	٢

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - مركز الأميرة بسمة (جهد) - ٢٠١٣

عنوان المركز: الكرك - حديقة الظاهر بيبرس

نتيجة التقييم الفرعية (فدع)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي
١	يوجد، بدوام جزئي	٥٠- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	المعيار الرابع: الموارد البشرية
٠	لا يوجد	٥١- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته	
١	هو نفسه المدير	٥٢- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته	
٠	لا يوجد	٥٣- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته	
٠	لا يوجد	٥٤- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته	
١	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، أخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	٥٥- متطوعون للعمل في المركز	
٢	نعم، وبمعدل ١ - ٢ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، والتحاور، والإنصات، والعنف الجنسي، والجسدي، ومحاولات الانتحار، والجوانب الإدارية وأرشفة الحالات	٥٦- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري	المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز
٢	نعم	٢٩- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم	
٢	نعم	٣٠- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز	
٢	نعم، ربعية	٣١- هل يوجد لدى المركز خطة عمل	
٠	لا	٣٢- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها
٢	نعم	٢٩- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	
٢	نعم	٣٠- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز	
١	معلومات عامة عن المسترشدین فقط	٣١- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية	
٠	لا	٣٢- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز	
٤٦	مجموع نقاط التقييم الفرعية		
٪٦٩,٧	نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (٪)		

تاسعاً: مركز الإرشاد الأسري / محافظة معان

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية - ٢٠١٣			
عنوان المركز: معان			
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)
المعيار الأول: خدمات المركز	٥٧- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٧) خدمة إرشاد أسري	٢
	٥٨- معدل عدد المراجعين	بمعدل (٥٠) مراجع أسبوعياً	٢
	٥٩- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات	٢
	٦٠- الفئات العُمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢
	٦١- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٢ ساعة/أسبوعياً	٢
	٦٢- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	لا	٠
	٦٣- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	١٧- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
	١٨- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٧٣- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
	٧٤- وجود مكان للاستقبال والتسجيل	المكان مشترك	١
	٧٥- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية	نعم	٢
	٧٦- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد	نعم	٢
	٧٧- وجود غرفة ألعاب للأطفال	لا	٠
	٧٨- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً	لا	٠
	٧٩- وجود لوحات استرشادية وإرشادية	لا	٠
	٨٠- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢
	٨١- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن	غير مناسبة لجميع الفئات بسبب الدرج	١

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - جمعية الأنوار الخيرية - ٢٠١٣

عنوان المركز: معان

نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي	
٢	يوجد	٥٧- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	المعيار الرابع: الموارد البشرية	
٠	لا يوجد	٥٨- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته		
١	متطوع	٥٩- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته		
٢	يوجد	٦٠- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته		
٠	لا يوجد	٦١- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته		
١	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (استشاري، طبيب، اخصائي اجتماعي، مرشد نفسي، قانوني)	٦٢- متطوعون للعمل في المركز		
٢	نعم، وبمعدل ٣ - ٤ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، والتحاور، والإنصات، والعنف الجنسي، والجسدي، ومحاولات الانتحار	٦٣- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري		
٢	نعم	٣٣- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم		المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية الداعمة لعمل المركز
١	فقط دليل واحد (دليل الإرشاد الأسري)	٣٤- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز		
٢	نعم، نصفية	٣٥- هل يوجد لدى المركز خطة عمل		
٠	لا	٣٦- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة		
٠	لا	٣٣- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	
٠	لا	٣٤- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز		
٠	لا	٣٥- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية		
٠	لا يوجد مخصصات مالية للمركز	٣٦- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز		
٣٩	مجموع نقاط التقييم الفرعية			
٥٩,١%	نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (%)			

عاشراً: مركز الملكة رانيا العبد الله لتمكين المجتمعات / محافظة العقبة

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري - مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات / مؤسسة نهر الأردن - ٢٠١٦				
عنوان المركز: محافظة العقبة - منطقة صلاح الدين				
المعيار الرئيسي	معايير التقييم الفرعية	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	نتيجة التقييم الفرعية (٢،١،٠)	
المعيار الأول: خدمات المركز	٦٤- عدد الخدمات المقدمة	يقدم المركز (١٤) خدمة إرشاد أسري	٢	
	٦٥- معدل عدد المراجعين	بمعدل (١٥) مراجع أسبوعياً	٢	
	٦٦- الفئات المُستهدفة	جميع الفئات باستثناء المقبلين على الزواج، والمتزوجين، وكبار السن، والأرامل والمطلقات	١	
	٦٧- الفئات العُمرية المستفيدة	جميع الفئات العمرية	٢	
	٦٨- عدد ساعات العمل الأسبوعية	٤٠ ساعة/أسبوعياً	٢	
	٦٩- هل تنسجم إجراءات تقديم الخدمة مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري	نعم	٢	
	٧٠- هل تنسجم الأساليب الإرشادية مع ما هو منصوص عليه في دليل الإرشاد الأسري من حيث الأشكال والفنيات	نعم، حيث يستخدم المركز جميع أساليب الإرشاد الأسري	٢	
	المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	١٩- هل يقوم المركز بالتواصل مع مؤسسات حكومية أو غير حكومية للتعاون في تقديم الخدمات	نعم	٢
		٢٠- هل يتم المحافظة على سرية حالات الإرشاد الأسري عند تبادل المعلومات مع الشركاء	نعم	٢
	المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	٨٢- هل موقع المركز يمكن الوصول إليه بسهولة	نعم	٢
٨٣- وجود مكان للاستقبال والتسجيل		المكان مشترك	١	
٨٤- وجود غرف تلبية السرية والخصوصية		نعم	٢	
٨٥- وجود غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما يحقق راحة الأفراد		نعم	٢	
٨٦- وجود غرفة ألعاب للأطفال		نعم	٢	
٨٧- وجود مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكوراً وإناً		نعم	٢	
٨٨- وجود لوحات استرشادية وإرشادية		نعم	٢	
٨٩- توافر معايير السلامة العامة كما هو منصوص في دليل الإرشاد الأسري		نعم	٢	
٩٠- ملائمة البنية التحتية لجميع الفئات العمرية بما في ذلك كبار السن		نعم	٢	

اسم المركز وتاريخ التأسيس: مركز الإرشاد الأسري – مركز الملكة رانيا لتمكين المجتمعات /
مؤسسة نهر الأردن – ٢٠١٦

عنوان المركز: محافظة العقبة – منطقة صلاح الدين

نتيجة التقييم الفرعية (فدع)	الوضع الحالي للمركز من واقع ما رصدته الزيارة الميدانية	معايير التقييم الفرعية	المعيار الرئيسي	
٢	يوجد مدير	٦٤- مدير المركز ومهامه ومواصفاته	المعيار الرابع: الموارد البشرية	
٠	لا يوجد	٦٥- موظف استقبال ومهامه ومواصفاته		
٠	لا يوجد	٦٦- مرشد نفسي ومهامه ومواصفاته		
١	هو نفسه المدير	٦٧- أخصائي نفسي ومهامه ومواصفاته		
٠	لا يوجد	٦٨- أخصائي اجتماعي ومهامه ومواصفاته		
١	هناك متطوعون غير متفرغين يقدمون الخدمة لصالح المركز كداعمين (أخصائي اجتماعي، قانوني)	٦٩- متطوعون للعمل في المركز		
٢	نعم، وبمعدل ١ - ٢ مرات سنوياً دورات في مجال مهارات الإرشاد، والتأوير، والإنصات، والتعامل مع نوعية معينة من الحالات مثل (العنف الجنسي، والعنف الجسدي، ومحاولات الانتحار)، والجوانب الإدارية وأرشفة الحالات	٧٠- هل يخضع مقدمي الخدمة للتدريب اللازم لتقديم خدمات الإرشاد الأسري		
٢	نعم	٣٧- هل يوجد ميثاق أخلاقي للعاملين في المركز وموقع من قبلهم		المعيار الخامس: البيئة المؤسسية والتنظيمية والداعمة لعمل المركز
٢	نعم	٣٨- هل أدلة الإرشاد الأسري متوفرة في المركز		
٢	نعم، شهرية/ربعية/ نصفية	٣٩- هل يوجد لدى المركز خطة عمل		
٢	نعم	٤٠- هل هناك لوائح تنظيمية تحدد معايير تقييم أداء مقدمي الخدمة		
٢	نعم	٣٧- هل يحتفظ المركز بمعلومات حول مقدمي الخدمة	المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها	
٢	نعم	٣٨- هل لدى المركز نظام أرشفة لحالات الإرشاد الأسري التي راجعت المركز		
٢	نعم	٣٩- هل هناك توثيق لمحاضر جلسات الإرشاد الأسري ونتائج الاختبارات الطبية والنفسية والخطة العلاجية		
٢	نعم	٤٠- هل يوجد توثيق للسجلات المالية الخاصة بالمركز		
٥٦	مجموع نقاط التقييم الفرعية			
٪٨٤,٨	نتيجة التقييم الإجمالية للمركز (٪)			

أداة التقييم الخاصة برصد أداء مراكز الإرشاد الأسري

إسم المركز/ الجهة / المؤسسة :	
المحافظة/المدينة/ المنطقة:	
تاريخ تأسيس المركز	
المعيار الأول: خدمات المركز	
<input type="checkbox"/> المقبلون على الزواج <input type="checkbox"/> المتزوجون <input type="checkbox"/> الاسر المعرضة للتفكك <input type="checkbox"/> كبار السن <input type="checkbox"/> الارامل والمطلقات <input type="checkbox"/> النساء والإناث المعرضات للعنف <input type="checkbox"/> الآباء الذين يفتقدون الآلية المناسبة لتوجيه ابناءهم <input type="checkbox"/> الاطفال والفتيات والفتيان المعرضون للإيذاء <input type="checkbox"/> أسر متعاطي المخدرات والكحول <input type="checkbox"/> المراهقون <input type="checkbox"/> ذوي الإعاقة <input type="checkbox"/> أخرى..... اشرح: توصيات:	الفئات المستهدفة من خدمات المركز
<input type="checkbox"/> تحت ١٢ عام معدل عدد الحالات/السنة <input type="checkbox"/> تحت ١٨ عام معدل عدد الحالات/السنة <input type="checkbox"/> تحت ٣٠ عام.....معدل عدد الحالات/السنة <input type="checkbox"/> فوق ٦٠ عام معدل عدد الحالات/السنة <input type="checkbox"/> أخرى ، أذكرها اشرح: توصيات:	الفئة العمرية المستفيدة من خدمات المركز
<input type="checkbox"/> زيارة المسترشد للمركز. <input type="checkbox"/> زيارة المرشد للمنزل الأسري. <input type="checkbox"/> عبر الهاتف . <input type="checkbox"/> عبر الموقع الإلكتروني. <input type="checkbox"/> عبر وسائل التواصل الاجتماعي. <input type="checkbox"/> البريد الالكتروني <input type="checkbox"/> أخرى..... اشرح: توصيات:	وسائل تقديم الخدمة

<p> <input type="checkbox"/> الإنصات والإرشاد <input type="checkbox"/> إحالة تدخل فوري للحالات الطارئة <input type="checkbox"/> استشارات تربوية <input type="checkbox"/> التدخل وجها لوجه <input type="checkbox"/> الإصغاء فقط <input type="checkbox"/> خدمات المساندة <input type="checkbox"/> التوعية <input type="checkbox"/> الاستشارات النفسية <input type="checkbox"/> الاستشارات العاطفية <input type="checkbox"/> استشارات قانونية <input type="checkbox"/> استشارات سلوكية <input type="checkbox"/> التمكين الاجتماعي والاقتصادي <input type="checkbox"/> المهارات الوالدية <input type="checkbox"/> تأهيل وإدماج المُساء إليه/إياها <input type="checkbox"/> تقييم الوضع النفسي للمُساء إليه/أسرته/إياها <input type="checkbox"/> خدمة الدعم الاسري عبر الهاتف <input type="checkbox"/> خدمة الإرشاد الزواجي، وما قبل الزواج <input type="checkbox"/> الخدمات الشرطيّة <input type="checkbox"/> إعادة تأهيل المُسيئين <input type="checkbox"/> الإيواء <input type="checkbox"/> إعادة ودمج المتطرفين في المجتمع <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... </p> <p> شرح: توصيات: </p>	<p> طبيعة الخدمات المقدمة من قبل المركز </p>
<p> <input type="checkbox"/> ٢٤ ساعة <input type="checkbox"/> ١٢ ساعة <input type="checkbox"/> ٨ ساعات <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... </p> <p> شرح: توصيات: </p>	<p> ساعات العمل اليومية في المركز </p>
<p> <input type="checkbox"/> ٧ أيام <input type="checkbox"/> ٥ أيام <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... </p> <p> شرح: توصيات: </p>	<p> عدد أيام العمل الأسبوعية في المركز </p>
<p> <input type="checkbox"/> الساعة: ٨:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ مساءً <input type="checkbox"/> الساعة: ٨:٠٠ - ٥:٠٠ مساءً <input type="checkbox"/> الساعة: ٨:٠٠ صباحاً - ٨:٠٠ مساءً <input type="checkbox"/> أخرى، مناوبات ليلية،أذكرها____ </p> <p> شرح: توصيات: </p>	<p> وقت تقديم الخدمة في المركز </p>

<input type="checkbox"/> محافظة _____ <input type="checkbox"/> لواء _____ <input type="checkbox"/> محافظات أخرى _____ <input type="checkbox"/> أخرى، أذكرها _____ اشرح: توصيات:	التغطية الجغرافية لخدمات المركز
<input type="checkbox"/> يرجى تحديد العدد <input type="checkbox"/> يوميا: <input type="checkbox"/> أسبوعيا: اشرح: توصيات:	عدد المراجعين / المسترشددين يوميا / أسبوعيا
<input type="checkbox"/> العنف الجسدي <input type="checkbox"/> العنف الجنسي <input type="checkbox"/> الإهمال <input type="checkbox"/> محاولات الانتحار <input type="checkbox"/> المشكلات العاطفية <input type="checkbox"/> المشكلات الصحية <input type="checkbox"/> لحرمان التعسفي للحقوق والحريات اشرح: توصيات:	الحالات التي يتم التعامل معها
المعيار الثاني: الشراكات مع المؤسسات والمراكز الأخرى	
<input type="checkbox"/> إدارة حماية الأسرة <input type="checkbox"/> الامن العام <input type="checkbox"/> منظمات حقوق المرأة <input type="checkbox"/> منظمات حقوق الانسان <input type="checkbox"/> أفراد <input type="checkbox"/> دائرة الأفتاء العام <input type="checkbox"/> دائرة قاضي القضاة <input type="checkbox"/> وزارة الداخلية/المتصرف <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات:	المؤسسات الشريكة بتقديم الخدمة
<input type="checkbox"/> اتصالات <input type="checkbox"/> الاجتماعات <input type="checkbox"/> ورشات العمل <input type="checkbox"/> مذكرات تفاهم <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... اشرح: توصيات:	يتم بناء خطة الاتصال مع الشركاء بناء على
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	يتم تحديد الشركاء بناء على استراتيجيات خاصة بالمؤسسة تحقق الاهداف
<input type="checkbox"/> قطاع خاص <input type="checkbox"/> قطاع تطوعي <input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... اشرح: توصيات:	الشراكات
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	هل يوجد شراكات رئيسية وفرعية
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	هل يوجد تمويل؟

<input type="checkbox"/> مؤسسات حكومية <input type="checkbox"/> منظمات عالمية <input type="checkbox"/> مؤسسات المجتمع <input type="checkbox"/> المدني <input type="checkbox"/> جهات شخصية <input type="checkbox"/> أفراد <input type="checkbox"/> أخرى، أذكرها اشرح: توصيات:	جهة / جهات التمويل
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	يتم تبادل معلومات المسترشدين مع الشركاء
المعيار الثالث: البيئة اللوجستية الداعمة لعمل المركز	
<input type="checkbox"/> يسهل الوصول اليه <input type="checkbox"/> في منطقة مكتظة ومزدحمة <input type="checkbox"/> في منطقة هادئة <input type="checkbox"/> يوجد أماكن للإصطفاف <input type="checkbox"/> يتوفر موصلات عامة اشرح: توصيات:	موقع المركز

<p> <input type="checkbox"/> الاستقبال والتسجيل. <input type="checkbox"/> لوحات استرشادية وإرشادية <input type="checkbox"/> مناطق مخصصة للحالات الخاصة. <input type="checkbox"/> الهدوء والراحة. <input type="checkbox"/> هيكلية البناء من حيث توزيع المساحات والحيز المكاني (الإدارة، غرف الإرشاد، الاستقبال، الاستراحات، المرافق الصحية، أخرى)..... <input type="checkbox"/> يحافظ على السرية <input type="checkbox"/> مرافق لتخزين السجلات <input type="checkbox"/> مكتبة للمصادر أو المراجع التي قد يحتاجها المرشد <input type="checkbox"/> ساعات على الحائط لينتبه المرشد للوقت <input type="checkbox"/> صندوق لتلقي الملاحظات والشكاوي <input type="checkbox"/> توفر قاعدة بيانات لتوثيق الحالات بسهولة <input type="checkbox"/> يضمن المركز الحماية والرعاية لمقدمي الخدمات في حال تعرضه لمشاكل. <input type="checkbox"/> مساحة كافية للمصادر والموارد التي يحتاجها المرشدون في عملهم <input type="checkbox"/> نظام تدفئة/تكييف <input type="checkbox"/> غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما في ذلك المكاتب والخزائن والكنب والأثاث المريح <input type="checkbox"/> ديكورات ورسومات مناسبة لأعمار الأفراد. <input type="checkbox"/> وجود غرفة ألعاب خاصة بالأطفال تتوفر فيها ألعاب تراعي كافة أعمار الأطفال لغايات الانتظار. <input type="checkbox"/> مرافق صحية تراعي خصوصية كافة الأفراد حسب الفئات العمرية ذكورا وإناثا. <input type="checkbox"/> أخرى أذكرها..... شرح: توصيات: </p>	<p>مواصفات المكان في الداخل</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم كيف؟ <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ شرح: توصيات: </p>	<p>يوفر المركز خدمة لغة الإشارة؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا شرح: توصيات: </p>	<p>البنية التحتية ملائمة لجميع الفئات العمرية وذوي الاحتياجات الخاصة</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا شرح: توصيات: </p>	<p>تتوفر في المركز وسائل السلامة العامّة</p>

<p>هل يتناسب مساحة المركز مع أعداد المراجعين</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>يوظف المركز التكنولوجيا في العمل؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>المشكلات التي يواجهها المركز</p> <p>قلة التمويل <input type="checkbox"/></p> <p>ضعف الموارد البشرية <input type="checkbox"/></p> <p>عدم وجود قواعد للبيانات <input type="checkbox"/></p> <p>موقع المركز <input type="checkbox"/></p> <p>قلة اعداد المراجعين <input type="checkbox"/></p> <p>ضعف الحملات الترويجية للمركز <input type="checkbox"/></p> <p>ضعف البنية التحتية <input type="checkbox"/></p> <p>المعتقدات الاجتماعية السائدة <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى، اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>آلية الترويج للمركز والاعلان عنه</p> <p>الأنشطة التوعوية <input type="checkbox"/></p> <p>التلفزيون <input type="checkbox"/></p> <p>الإذاعة <input type="checkbox"/></p> <p>لوحات إعلانية <input type="checkbox"/></p> <p>زيارات المدارس <input type="checkbox"/></p> <p>زيارات الى نوادي الاطفال <input type="checkbox"/></p> <p>الانترنت <input type="checkbox"/></p> <p>برشور <input type="checkbox"/></p> <p>سيارات متجولة <input type="checkbox"/></p> <p>مواقع التواصل الاجتماعي <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى، أذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>تتبع إدارة المركز أنظمة المسائلة المهنية؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	

<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>بيئة العمل متجانسة؟ منها علاقات العاملين معاً</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>بيئة العمل فعالة ويتم فيها إنجاز العمل بأحسن الطرق وأقل التكاليف وأقل وقت؟</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>بيئة العمل تحقق الولاء والانتماء للمركز؟</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>يستخدم المركز اسلوب الحوافز والمكافآت</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>تتوفر الرعاية الصحية لمقدمي الخدمة؟</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>يستخدم المركز نظام الترقيات؟</p>

<p>تضع إدارة المركز معايير ومؤشرات لتقييم مقدمي الخدمة ؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
المعيار الرابع: الموارد البشرية	
المعيار الفرعي: الكوادر الفنية المتخصصة	
<p>عدد المرشدين العاملين في المركز</p> <p><input type="checkbox"/> يرجى تحديد العدد</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>المؤهل العلمي لمقدمي الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها</p> <p><input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد</p>	
<p>الخلفية العلمية لمقدمي الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> إرشاد علم نفس <input type="checkbox"/> علم اجتماع <input type="checkbox"/> تربية خاصة</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.....</p> <p><input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد</p>	
<p>آلية استقطاب وإختيار مقدمي الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> الإعلان بالجريدة <input type="checkbox"/> الانترنت</p> <p><input type="checkbox"/> إختيار المتفوقين <input type="checkbox"/> متدرب</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى، أذكرها.....</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>متوسط اعمار مقدمي الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> (٢٥-٢٠) <input type="checkbox"/> (٣٠-٢٦) <input type="checkbox"/> (٣١-٣٥) <input type="checkbox"/> (٣٦-٤٠)</p> <p><input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.....</p>	
<p>يتم قبول مقدمي الخدمة بخبرة تبدأ من</p> <p><input type="checkbox"/> (٢-٠) <input type="checkbox"/> (٣-٥) <input type="checkbox"/> (٦- فأكثر) <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.....</p>	
<p>معدل سنوات الخبرة لمقدمي الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> إرشاد <input type="checkbox"/> علم نفس <input type="checkbox"/> علم اجتماع <input type="checkbox"/> تربية خاصة <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.....</p> <p><input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد <input type="checkbox"/> العدد</p>	

<p>هل يتناسب عدد العاملين في المركز مع حجم العمل</p> <p>تنقل من هنا إلى معيار الموارد البشرية</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟</p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>الكادر الوظيفي لمقدمي الخدمة</p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p> <p><input type="checkbox"/> استشاري <input type="checkbox"/> طبيب <input type="checkbox"/> اخصائي اجتماعي</p> <p><input type="checkbox"/> مرشد نفسي <input type="checkbox"/> قانوني <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها</p>	
<p>طبيعة عمل المرشدين</p> <p>تنقل من هنا إلى معيار الموارد البشرية</p> <p><input type="checkbox"/> موظف دائم <input type="checkbox"/> عمل جزئي <input type="checkbox"/> متطوع</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.....</p>	
<p>هل يتمتع مقدمي الخدمة بالمهارات اللازمة والمنصوص عليها في دليل الارشاد الاسري من حيث الآتي:</p> <p><input type="checkbox"/> المرونة</p> <p><input type="checkbox"/> الالمام بالمعارف العلمية في مجال التوجيه والإرشاد</p> <p><input type="checkbox"/> القدرة المعرفية والمهارية في مجال التوجيه</p> <p><input type="checkbox"/> الاتصال والتواصل</p> <p><input type="checkbox"/> طرح الاسئلة</p> <p><input type="checkbox"/> تقبل الاخرين</p> <p><input type="checkbox"/> القدرة على اصال المعلومات</p> <p><input type="checkbox"/> الاصغاء</p> <p><input type="checkbox"/> القدرة على التفاوض</p> <p><input type="checkbox"/> الكفاية الذهنية</p> <p><input type="checkbox"/> قيادة الجلسة وضبطها وتوجيهها</p> <p><input type="checkbox"/> القدرة على التطوير</p> <p><input type="checkbox"/> حس الفكاهة</p> <p><input type="checkbox"/> إغلاق الحالة</p> <p><input type="checkbox"/> التعامل مع الحالات الطارئة</p> <p><input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.....</p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	
<p>يتبع المركز نظام المناوبات الوظيفية؟</p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟</p>	

<input type="checkbox"/> متطوع <input type="checkbox"/> موظف <input type="checkbox"/> مشرف مناوبة <input type="checkbox"/> اخرى، أذكرها	مستويات التوظيف في المناوبة الواحدة
<input type="checkbox"/> واحد <input type="checkbox"/> إثنان <input type="checkbox"/> أخرى، أذكرها اشرح: توصيات:	عدد مقدمي الخدمة في المناوبة الواحدة في المركز
<input type="checkbox"/> (١ - ٥) <input type="checkbox"/> (٦ - ١٠) <input type="checkbox"/> اخرى، يرجى التحديد اشرح: توصيات:	عدد مقدمي خدمة الارشاد بالمركز
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	هل يتناسب عدد مقدمي الخدمة مع عدد المراجعين؟؟؟
<input type="checkbox"/> يرجى التحديد: اشرح: توصيات:	معدل ساعات العمل الشهرية لكل مرشد
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	يوقع العاملون في المركز على مدونة السلوك الوظيفي ؟
<input type="checkbox"/> واضحة للعاملين ومفهومة بمجرد قرائتها <input type="checkbox"/> تحتاج الاجراءات الى تدريب بسيط عليها <input type="checkbox"/> يتم تطبيق الإجراءات بشكل السليم <input type="checkbox"/> لا يوجد اجراءات موثقة، لماذا؟ <input type="checkbox"/> اخرى، أذكرها اشرح: توصيات:	يتوفر لدى المركز دليل اجراءات عمل معتمد؟
<input type="checkbox"/> نعم، الجهات؟ <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	هل يقدم او يحصل مقدمي الخدمة على تدريبات تتناسب مع الخدمات المقدمة؟

<p> <input type="checkbox"/> مهارات الإرشاد <input type="checkbox"/> مهارات التحوار <input type="checkbox"/> مهارات الإنصات <input type="checkbox"/> تدريب على التعامل مع نوعية معينة من الحالات (العنف، العنف الجنسي، الانتحار... الخ <input type="checkbox"/> الجوانب الإدارية ارشفة الحالات..... الخ <input type="checkbox"/> أخرى، أذكرها..... </p>	<p>يتم تدريب مقدمي الخدمة على</p>
<p> <input type="checkbox"/> (٢-١) سنويا <input type="checkbox"/> (٣ - ٤) سنويا <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها..... </p>	<p>عدد الدورات التدريبية التي يخضع له مقدمي الخدمة سنوياً</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>تستخدم إدارة المركز نماذج لتقييم مقدمي الخدمة ؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> نموذج سرية يوضح السياسة بالتفصيل <input type="checkbox"/> نموذج السلوك الاخلاقي <input type="checkbox"/> اخرى / اذكرها اشرح: توصيات: </p>	<p>يطلب من العاملين في المركز التوقيع على النماذج التالية</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>يوفر المركز الحماية للمستترشد المساء اليه ؟</p>
<p>المعيار الفرعي: مدير المركز</p>	
<p> <input type="checkbox"/> متفرغ لإدارة المركز فقط <input type="checkbox"/> من ضمن الكادر الفني <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها... شرح: توصيات: </p>	<p>مدير المركز</p>
<p> <input type="checkbox"/> الإشراف على وضع خطة العمل الفنية والمالية للمركز <input type="checkbox"/> الإشراف على التنفيذ المباشر للخطة <input type="checkbox"/> الإشراف على إعداد الوثائق والنماذج <input type="checkbox"/> المساهمة في الإشراف وإعداد التقارير المالية والفنية للمشاريع <input type="checkbox"/> الإتصال والتشبيك والتنسيق مع المؤسسات <input type="checkbox"/> الإشراف على إعداد وتنفيذ مشاريع نشر الوعي المجتمعي <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها شرح: توصيات: </p>	<p>مهام مدير المركز</p>

<input type="checkbox"/> إعلان بالصحف <input type="checkbox"/> التنسيب <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات:	آلية تعيين مدير المركز
<input type="checkbox"/> نعم كيف؟ <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	تعتمد إدارة المركز خطة عمل للقيام بالمهام؟
<input type="checkbox"/> رבעية <input type="checkbox"/> نصفية <input type="checkbox"/> سنوية <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات:	دورية خطة العمل
<input type="checkbox"/> نعم، كيف <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	تركز خطة العمل على الإطار الوطني التشريعي
<input type="checkbox"/> اهداف واضحة ومحددة <input type="checkbox"/> اهداف قابلة للقياس الكمي والنوعي <input type="checkbox"/> اهداف تهتم بمتلقي الخدمة(المسترشد) <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها... اشرح: توصيات:	تشتمل خطة العمل التنفيذية على
<input type="checkbox"/> نعم، كيف؟ <input type="checkbox"/> لا، لماذا؟ اشرح: توصيات:	الخطة السنوية تنسجم مع الأهداف الاستراتيجية للمركز والاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بحماية الأسرة
<input type="checkbox"/> الدليل الوقائي لحماية الطلبة من العنف والإساءة ٢٠٠٧ <input type="checkbox"/> الدليل الإرشادي للتعامل مع العنف الأسري ٢٠٠١ <input type="checkbox"/> دليل الوعظ في تنمية الطفولة المبكرة <input type="checkbox"/> دليل الإرشاد الأسري ٢٠١١ <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها... اشرح: توصيات:	يتوافر في المركز الأدلة التالية
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	يصدر المركز تقارير دورية لتقييم عملها بشكل دوري؟

<p>قياس الإنجازات <input type="checkbox"/></p> <p>الإشراف على الأهداف المتفق عليها <input type="checkbox"/></p> <p>تطوير رؤية موحدة للمستقبل <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>يتم تقييم إنجازات المركز من خلال؟</p>
<p>المعيار الفرعي: موظف الاستقبال</p>	
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يوجد موظف للاستقبال؟</p>
<p>ماجستير <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> توجيهي <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>دكتوراة <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>المؤهل العلمي لموظف الاستقبال؟</p>
<p>اللباقة في العمل <input type="checkbox"/></p> <p>حسن المظهر <input type="checkbox"/></p> <p>الحفاظ على السرية في العمل <input type="checkbox"/></p> <p>تحمل ضغط العمل <input type="checkbox"/></p> <p>الرغبة في التعاون والعمل بروح الفريق الواحد <input type="checkbox"/></p> <p>مهارات استخدام برامج الحاسوب والإنترنت <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى، اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يتمتع موظف الاستقبال بالشروط اللازمة المذكورة في دليل الإرشاد الاسري من حيث الآتي:</p>
<p>لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل موظف الاستقبال مؤهل ومدرب للاستقبال؟</p>

<p> <input type="checkbox"/> مهام إدارية <input type="checkbox"/> الاستقبال فقط <input type="checkbox"/> التعريف بالمركز للمسترشدين <input type="checkbox"/> الرد على الهاتف والإجابة على الاستفسارات <input type="checkbox"/> التحويل للجهات المختصة <input type="checkbox"/> تسجيل الحالات <input type="checkbox"/> أرشفة الحالات <input type="checkbox"/> حفظ النماذج وسجل الحالات <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات: </p>	<p>مسؤوليات موظف الاستقبال في المركز</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>هل يستخدم المركز نظام الدور الإلكتروني؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>هل يتم إعطاء دور لحالة بناءا على نظام دور إلكتروني؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>هل برنامج الدور للمرشدين معد إلكترونيًا؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات: </p>	<p>هل يتم تحويل المسترشدين الى المختصين/ المرشدين مباشرة؟</p>
<p> <input type="checkbox"/> برنامج دور <input type="checkbox"/> التخصص <input type="checkbox"/> نوع الحالة <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات: </p>	<p>يتم تحويل الحالات للمختصين/ المسترشدين بناءا على:</p>
<p> <input type="checkbox"/> إعطاءهم الأولوية <input type="checkbox"/> عرضهم على المختص مباشرة <input type="checkbox"/> اخرى، اذكرها اشرح: توصيات: </p>	<p>آلية التعامل مع الحالات الطارئة عند الاستقبال</p>

المعيار الفرعي: المرشد	
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	يميز المركز في مسميات المرشدين من حيث (نفسي، اجتماعي....)
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	يميز المركز بين المرشد والمختص
<input type="checkbox"/> تشخيص وتقييم الاحتياجات النفسية للمسترشد <input type="checkbox"/> المساهمة في إعداد وتنفيذ جلسات الإرشاد الأسري <input type="checkbox"/> المساهمة في وضع خطة العمل للمسترشد <input type="checkbox"/> عمل جلسات إرشاد نفسي فردي وجمعي <input type="checkbox"/> إعداد التقارير الفنية الخاصة بالحالات و جلسات الإرشاد <input type="checkbox"/> زيارات ميدانية للأسرة <input type="checkbox"/> الإحالة <input type="checkbox"/> المساهمة في وضع الخطط السنوية اشرح: توصيات:	المهام التي يقوم بها المرشد
<input type="checkbox"/> نموذج الحالة <input type="checkbox"/> نموذج التهيئة للمسترشد <input type="checkbox"/> نموذج إغلاق الحالة <input type="checkbox"/> أخرى، اذكرها.... اشرح: توصيات:	يستخدم المرشد نماذج اثناء الجلسات

<p>المرونة <input type="checkbox"/></p> <p>الاتصال والتواصل <input type="checkbox"/></p> <p>الامام بالمعارف العلمية في مجال التوجيه والإرشاد <input type="checkbox"/></p> <p>طرح الاسئلة <input type="checkbox"/></p> <p>القدرة المعرفية والمهارية في مجال التوجيه <input type="checkbox"/></p> <p>القدرة على التطوير <input type="checkbox"/></p> <p>الكفاية الذهنية <input type="checkbox"/></p> <p>تقبل الاخرين <input type="checkbox"/></p> <p>القدرة على اىصال المعلومات <input type="checkbox"/></p> <p>الاصغاء <input type="checkbox"/></p> <p>القدرة على التفاوض <input type="checkbox"/></p> <p>التعامل مع الحالات الطارئة <input type="checkbox"/></p> <p>حس الفكاهة <input type="checkbox"/></p> <p>قيادة الجلسة وضبطها وتوجيهها اخرى، اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>إغلاق الحالة <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	<p>المهارات الواجب توافرها في المرشد</p>
<p>التشجيع <input type="checkbox"/></p> <p>طرح الاسئلة <input type="checkbox"/></p> <p>المواجهة <input type="checkbox"/></p> <p>التحليل <input type="checkbox"/></p> <p>الاقناع <input type="checkbox"/></p> <p>تكرار المقولات <input type="checkbox"/></p> <p>تقديم الاقتراحات <input type="checkbox"/></p> <p>اخرى، اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	<p>اساليب الارشاد التي يستخدمها المرشد؟</p>
<p>استخدام نماذج (ورقية/الكترونية) <input type="checkbox"/></p> <p>كتابة الحالة بالتفصيل <input type="checkbox"/></p> <p>استخدام سجلات خاصة <input type="checkbox"/></p> <p>توثيق بيانات الحالة العامة <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى، اذكرها <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح:</p> <p>توصيات:</p>	<p>آلية التوثيق للحالات أثناء الجلسات</p>

المعيار السادس: إدارة الملفات والمعلومات وتوثيقها

<p>هل يوجد نماذج استقبال؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>يتضمن نموذج الاستقبال</p> <p>الاسم <input type="checkbox"/></p> <p>العمر <input type="checkbox"/></p> <p>الرقم الوطني <input type="checkbox"/></p> <p>الجنس <input type="checkbox"/></p> <p>الحالة الاجتماعية <input type="checkbox"/></p> <p>مكان الولادة <input type="checkbox"/></p> <p>المؤهل العلمي <input type="checkbox"/></p> <p>الدخل الشهري <input type="checkbox"/></p> <p>مكان الإقامة <input type="checkbox"/></p> <p>نوع الخدمة المطلوبة <input type="checkbox"/></p> <p>من ذوي الإعاقة <input type="checkbox"/></p> <p>علاقة المسترشد بالحالة <input type="checkbox"/></p> <p>أخرى اذكرها..... <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>هل يتم فتح ملف لكل حالة من الحالات؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>هل يتم إعطاء رقم متسلسل لكل حالة؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	
<p>هل يتم إعطاء رقم متسلسل من نظام حاسوبي؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>اشرح: توصيات:</p>	

<p><input type="checkbox"/> نوع الحالة <input type="checkbox"/> رقم الدور <input type="checkbox"/> أخرى اذكرها....</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>يتم إعطاء رقم للحالة بناء على</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>يتم حفظ الملفات في أماكن مخصصة</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يتم استخدام الملفات الملونة لتصنيف الحالات «color code»؟</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يتم إدخال معلومات المسترشد على جهاز الحاسوب مباشرة؟</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يوجد نظام لأرشفة ملفات الحالات؟</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>نظام الأرشفة مربوط مع نظام إلكتروني بحيث يسهل الوصول للمعلومات؟</p>
<p><input type="checkbox"/> نموذج الحالة <input type="checkbox"/> صورة عن الهوية <input type="checkbox"/> صورة عن دفتر العائلة <input type="checkbox"/> أخرى اذكرها....</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>نظام الأرشفة يشمل ما يلي</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يستخدم المركز برامج الحاسوب في التوثيق؟</p>
<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>اشرح: توصيات:</p>	<p>هل يوجد نظام إلكتروني للتوثيق؟ (موقع، صفحة...الخ)</p>

<input type="checkbox"/> ملخصات لسياسات مهمة <input type="checkbox"/> ارقام هواتف تستخدم بشكل متكرر <input type="checkbox"/> تذكير باهم الطرق المستخدمة او طرق التعامل مع حالات خاصة <input type="checkbox"/> اخرى اذكرها..... اشرح: توصيات:	الموارد المهمة للمرشد في المركز :
إدارة البيانات والتوثيق	
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	يوفر المركز قاعدة بيانات متكاملة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	قاعدة البيانات تشتمل على ادوات التقييم اللازمة للمركز ومقدمي الخدمات
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	توفر قاعدة البيانات الادلة اللازمة لمقدمي الخدمة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تشتمل قاعدة البيانات على معلومات مقدمي الخدمة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تشتمل قاعدة البيانات على معلومات المسترشدین
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تشتمل قواعد البيانات على تقارير الإنجاز والتقييم
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تشتمل قواعد البيانات على الخطة التنفيذية والعلاجية
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تحتوي قاعدة البيانات على محاضر الاجتماعات

<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	تحتوي قواعد البيانات على نتائج الاختبارات الطبية والنفسية والإجتماعية الخاصة بالحالات
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	عملية التوثيق الورقي واضحة ومختصرة وموضوعية ودقيقة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	التوثيق الورقي مزيل بتوقيع بالاسم الصحيح
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	الوثائق الموجودة خالية من الشطب او التصحيح او المحو
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	التوثيق الورقي مكتوب بالحبر وليس بالبرصاص
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	الملفات منظمة بحيث يسهل الرجوع اليها
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	الاحتفاظ بالملفات والوثائق في اماكن مخصصة لا يمكن الوصول اليها من قبل اي شخص غير مخول
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	توثق معلومات العاملين في سجل شخصي مرفق بالسيرة الذاتية وتحفظ بسرية
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اشرح: توصيات:	توثق السجلات المالية الخاصة بالمركز

فريق التقييم:

الاسم:

المحافظة:

تاريخ الزيارة:

التوقيع:

استبانة رضا المستفيدين عن خدمة مراكز الإرشاد الأسري

نود منك أن تجيب على بعض الأسئلة حول الخدمات التي تلقيتها في هذا المركز. إجاباتك سوف تساعدنا في تحسين نوعية الخدمات. وهذا الاستبيان يستغرق بعض من الوقت. وجميع المعلومات التي سنحصل عليها سرية. مشاركتكم في هذا الاستبيان طوعية، ويمكنك اختيار عدم الرد على أي سؤال أو على جميع الأسئلة. ومع ذلك، فإننا نأمل منكم المشاركة في هذا الاستبيان آرائكم مهمة لنا.

معلومات عامة

المكان : _____	التاريخ: _____
العمر : _____	
النوع الإجتماعي: (ذكر \ أنثى)	
الحالة الاجتماعية: (1) أعزب/عزباء (2) متزوج/متزوجة (3) مطلق/مطلقة (4) أرمل/أرملة	
مستوى التعليم: (1) بدون تعليم (2) ابتدائي (3) إعدادي (4) ثانوي (5) غير ذلك	
(_____)	
كم عدد المرات التي راجعت فيها هذا المركز؟	
(1) مرة شهرياً	
(2) مرتين شهرياً	
(3) ثلاث مرات شهرياً	
(4) أكثر من ثلاث مرات شهرياً	

أعترض بشدة	أعترض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يرجى وضع دائرة حول مدى رضاك عن الخدمات المقدمة التالية:
الخدمة بشكل عام					
١	٢	٣	٤	٥	١. موظف/ة الاستقبال في المركز عاملتني بكل احترام وكرامة
١	٢	٣	٤	٥	٢. تم أخذ اسئلتك على محمل الجد من قبل الموظفين في المركز
١	٢	٣	٤	٥	٣. الموظفين في المركز يحترمون القيم الخاصة بي
١	٢	٣	٤	٥	٤. أود أن أوصي بهذا المركز إلى الأصدقاء أو العائلة
نود سؤالك حول جودة الخدمة المقدمة، هل هي مناسبة وذات جودة عالية كما هو مطلوب؟					
كما نود سؤالك عن كفاية الخدمة المقدمة والمتوفرة، وهل هي مناسبة وتلبي احتياجاتكم؟					
سهولة الوصول إلى الخدمات					
٢	٣	٤	٥	٥	٥. سهولة الدخول للمركز والحصول على الخدمة المقدمة
٢	٣	٤	٥	٥	٦. موائمة ساعات عمل المركز
٢	٣	٤	٥	٥	٧. ملائمة مكان تواجد المركز
٢	٣	٤	٥	٥	٨. مدة الانتظار لحين الحصول على الخدمة
نود سؤالك حول رأيك بالمسافة بين مكان الإقامة وهذه المساحة الآمنة التي تتلقى من خلالها الخدمة، هل هي مناسبة لك، وهل هي برأيك عائق أمام وصولك للخدمة؟					
مقدمي الخدمة					
٢	٣	٤	٥	٥	٩. مقدم الخدمة في المركز يستمع لك
٢	٣	٤	٥	٥	١٠. يعطيك الوقت الكافي
٢	٣	٤	٥	٥	١١. يشرح لك ما تريد ان تستفسر عنه
٢	٣	٤	٥	٥	١٢. يعطيك النصح والارشاد الجيد
٢	٣	٤	٥	٥	١٣. ودود ويقدم المساندة لك
٢	٣	٤	٥	٥	١٤. يجيب على اسئلتك
نود سؤالك حول رأيك بقدرات وكفاءة الموظفين الذين يقدمون الخدمة لك، هل هم ذوو كفاءة مناسبة، وهل الموظفين الإداريين أيضاً مهنيين وذوو كفاءة؟					
المركز					
٢	٣	٤	٥	٥	١٥. المبنى مرتب ونظيف
٢	٣	٤	٥	٥	١٦. سهولة استخدام مرافق المركز
٢	٣	٤	٥	٥	١٧. الراحة والأمان في الانتظار
٢	٣	٤	٥	٥	١٨. الخصوصية
برأيك هل ترى أن المساحة الآمنة مناسبة وملائمة لتقديم الخدمة، وهل موقعها مناسب لكم للوصول وتلقي الخدمة؟					
كم تعتقد يمكن أن يكون مستوى رضاك عن الخدمة المقدمة (مرتفع جداً، مرتفع، محايد، متدني، متدني جداً)، ولماذا؟					

1. كيف علمت عن الخدمات التي تقدم في المركز الآمن للمرأة؟
حملات التوعية الصحية.
ملصقات الاعلانات.
الزيارات المنزلية
الحوار و النقاش في المجتمع.
الأهل و الأصدقاء و الجيران
المنظمات العاملة في المنطقة
غير لك (حدد رجاءاً) :
2. ما هو أكثر شيء أعجبك بالمركز أثناء زيارتك للمركز؟
.....
3. هل واجهت أي مشاكل أثناء وجودك في المركز (حدد رجاءاً)؟
.....
4. هل هناك أي خدمات تحتاج إليها و لم تقدم إليك في (حدد رجاء
.....
5. هل لديك أي اقتراحات لتحسين نوعية الخدمات المقدمة (حدد رجاءاً)؟
.....

شكراً لكمالك الاستبيان !

ممثلي مراكز الإرشاد الأسري المشاركين في إعداد الدراسة

الجهة	الأسم
مركز الإرشاد الأسري/الهاشمي الشمالي	<ul style="list-style-type: none"> السيدة ميسر السعدي السيدة أسمى الشيخ
مكتب التوفيق والإرشاد الأسري/المنزهة	<ul style="list-style-type: none"> السيدة اعتدال الخوالدة
مركز الإرشاد الأسري/مجمع بيت عيرا ويرقا	<ul style="list-style-type: none"> السيد محمود العلوان السيدة كريمة الخرابرة
مركز الإرشاد الأسري/ديرعلا	<ul style="list-style-type: none"> السيدة فريال المصري
مركز الإرشاد الأسري/اربد	<ul style="list-style-type: none"> السيد كاظم الكفيري السيد فادي دواغرة السيد فيصل عبيدات
مركز الإرشاد الأسري/عجلون	<ul style="list-style-type: none"> السيدة فريال الخرابشة
مركز الإرشاد الأسري /المفرق	<ul style="list-style-type: none"> الآنسة اسلام المرابي الآنسة براء الحسبان
مركز الإرشاد الأسري/الكرك	<ul style="list-style-type: none"> السيد علي الصعوب السيدة زبيدة هواري
مركز الإرشاد الأسري/معان	<ul style="list-style-type: none"> السيدة لانا كريشان السيدة نهى حمادين
وحدة الإرشاد الأسري/العقبة	<ul style="list-style-type: none"> السيد رشيد الحمود السيدة اسراء عتريس الآنسة اميرة الشامي

فريق إعداد الدراسة

الخبراء
<ul style="list-style-type: none"> السيدة أروى النجداوي السيد أحمد أبو عميرة السيد أنس أبو الرب
فريق المجلس الوطني لشؤون الأسرة (إشراف، تنسيق، مراجعة)
<ul style="list-style-type: none"> السيدة خديجة علاوين الآنسة دانا الخصاونة السيدة سوار المجالي