

دائرة تنمية المجتمع
DEPARTMENT OF COMMUNITY
DEVELOPMENT



ميثاق الممارسة والأخلاقيات المهنية لمهني الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي

ترخيص مهني الرعاية الإجتماعية

الإصدار الأول - 2020



معاً لمستقبل أفضل

Together for better future

الفهرس

04	الفهرس
06	المقدمة
08	الفصل الأول: التعريفات
13	1. التعريفات
12	الفصل الثاني: الأهداف والنطاق والمبادئ والقيم
13	2. الأهداف
13	3. نطاق التغطية
13	4. المبادئ والقيم
15	الفصل الثالث: معايير الممارسة والسلوك والأخلاقيات المهنية
16	5. حماية المستفيدين ورعاية مصالحهم
16	6. التواصل الفعال مع المستفيدين والمقربين منهم
16	7. التعامل والتعاون مع زملاء العمل
18	8. تفويض الواجبات والمهام بصورة مسؤولة وملائمة
18	9. العمل في نطاق حدود المهنة والمعرفة والخبرة
16	10. الحفاظ على السرية واحترام خصوصية البيانات والمعلومات
21	11. الاستخدام الأخلاقي لوسائل التكنولوجيا الرقمية و التواصل الاجتماعي
21	12. إدارة المخاطر والتعامل معها
21	13. الإبلاغ عن المخاوف والحوادث
21	14. التعاون والتزام الشفافية وإدارة الشكاوي
21	15. الحفاظ على الثقة والنزاهة في كافة العلاقات المهنية
21	16. إنشاء سجلات للمعلومات المتعلقة بالعمل والاحتفاظ بها.
25	17. الواجبات والمسؤوليات اتجاه المجتمع
21	18. المسؤولية الأخلاقية في إطار القيام بالدراسات والبحوث العلمية
15	معلومات النشر



المقدمة

تعد دائرة تنمية المجتمع، فضلاً من فصول قصص النجاح في إمارة أبوظبي؛ حيث تعمل مع مجموعة من الشركاء في القطاع الاجتماعي لضمان حياة كريمة لجميع أفراد المجتمع في الإمارة؛ وتأتي هذه الرؤية انطلاقاً من المسؤولية والشغف بالعطاء والاحترام، الذي يتميز بها مجتمعنا. وبالتماشي مع رؤية والدنا المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، الذي جعل من بناء الإنسان محور التنمية الأساسية في الدولة.

ويتمثل دور الدائرة، في تنظيم قطاع تنمية المجتمع في إمارة أبوظبي، وتمكين الهيئات المعنية من توفير الرعاية والخدمات عالية الجودة لجميع أبناء مجتمع الإمارة. كما تنشُد الدائرة بناء مجتمع فاعل ومسؤول يحتضن جميع أبنائه لتحقيق التنمية الاجتماعية من خلال تبني تغيير إيجابي هادف، والتغلب على جميع المعوقات التي تحد من تقدمه. وتتضمن أولويات الدائرة الأساسية، التعريف بالمسائل والقضايا الاجتماعية التي تمس إمارة أبوظبي وشعبها انطلاقاً من إيمانها أن التنمية الاجتماعية هي مسؤولية مشتركة بين الحكومة وجميع أفراد المجتمع.

ويعد تنظيم تقديم الخدمات الاجتماعية ومزاولة المهنيين في مجال الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي إحدى أهم مبادرات التغيير التي تقودها الدائرة لضمان توفير هذه الخدمات بأعلى مستويات الجودة، حيث سيوفر ترخيص المهنيين والمعايير ذات الصلة؛ الحماية الكافية للمجتمع وأفراده من خلال ضمان حصول المهنيين على التعليم والخبرات المناسبة لتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية المستندة على الأخلاقيات المهنية والكفاءة العالية وأسس الممارسة الآمنة.

وقد طورت الدائرة ميثاق الممارسة والأخلاقيات المهنية لمهنيي الرعاية الاجتماعية ليكون أحد أهم العناصر في تنظيم القطاع الاجتماعي وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، حيث يربط هذا الميثاق تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بعدد من القيم والمبادئ الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك المهني لترتقي بجودة الخدمات المقدمة للمستفيد. كما تأتي أهمية هذا الميثاق من خصوصية مهنة الرعاية الاجتماعية والأنشطة المرتبطة بها لارتباطها الوثيق بخدمة المجتمع بشكل عام والفئات الضعيفة بشكل خاص.



الفصل الأول: التعريفات

1. التعريفات

تعني العبارات والكلمات التالية المعاني المحددة إزاء كل منها وذلك أينما وردت في هذا الدليل ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

التعريف	المصطلح
الدولة	دولة الإمارات العربية المتحدة.
الإمارة	إمارة أبوظبي.
الدائرة	دائرة تنمية المجتمع.
المستفيد	متلقي أو طالب للخدمات المقدمة في منشآت الرعاية الاجتماعية أو المقدمة من قبل مهنيي الرعاية الاجتماعية سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو الجماعة أو المجتمع.
المقربين من المستفيد	يشير إلى الشخص أو الأسرة التي لديها علاقة ثابتة مع المستفيد تنبع من علاقة قرابة، أو واجب ومسؤولية تقديم أو الإشراف على واجب الرعاية في حال كون المستفيد قاصراً أو عاجزاً. وهذا يشمل على سبيل المثال لا الحصر: الآباء، الأشقاء، أبناء العم، الأوصياء.
تضارب المصالح	كل تصرف يحقق مصلحة مادية أو معنوية للمنشأة أو مالكيها أو مديرها أو المهني بأي شكل من الأشكال ويكون متعارضاً مع مصلحة المستفيد.
التطوير المهني المستمر	أنشطة التعليم الرسمية والتعليم الذاتي والأنشطة المرتبطة بالمهنة التي يحصل أو يقوم بها مهنيي الرعاية الاجتماعية من أجل تطوير مهاراتهم، وتعزيز جودة الممارسة والتأهل لتجديد الرخصة.
سجل التطوير المهني المستمر	وثيقة تُستخدم لتوثيق التطوير المهني المستمر الذي يخضع له مهنيي الرعاية الاجتماعية طوال مدة الترخيص. يُوضَّح السجل تاريخ النشاط، والفئة التي يندرج تحتها، ومدته وتاريخ إنجازه.
ملف أدلة التطوير المهني المستمر	جمع الأدلة التي تثبت بأن مهنيي الرعاية الاجتماعية قد أتم التطوير المهني المستمر المثبت في سجل التطوير المهني المستمر خلال مدة الترخيص.
خدمات الرعاية الاجتماعية	مجموعة من الخدمات التكاملة ومتعددة الاختصاصات تقدّم الرعاية أو الدعم الاجتماعي، والحماية والتشجيع للأفراد والأسر بهدف تعزيز الاندماج الاجتماعي من خلال توفير حياة مستقلة وفعالة وكريمة. وتشمل الخدمات التي تعنى بشؤون الأسرة بوجه عام والمرأة والطفل بوجه خاص كما تعنى بشؤون القصر والأيتام والمحتاجين وأصحاب الهمم والشباب وكبار السن ومجهولي النسب.

التعريف	المصطلح
الرخصة المهنية	الشهادة الممنوحة من دائرة تنمية المجتمع لمهني الرعاية الاجتماعية وبموجبها يتم السماح للمهني بمزاولة المهنة الاجتماعية في الإمارة ولا تشمل الرخصة المؤقتة.
الرخصة المؤقتة	الرخصة الصادرة عن الدائرة للمتقدمين في حال استيفاء جزء من متطلبات الترخيص كالمؤهلات العلمية فقط. وتتيح لهم هذه الرخصة ممارسة مهنة الرعاية الاجتماعية تحت إشراف مهني رعاية اجتماعية حاصل على رخصة مهنية، تُمنح هذه الرخصة للمتقدمين الذين يسعون إلى الحصول على شهادة علمية متقدمة و / أو يسعون إلى استيفاء متطلبات الخبرة العملية من أجل التأهل للحصول على الرخصة المهنية.
مدة الترخيص	مدة سريان الرخصة الممنوحة من قبل الدائرة وتبدأ من تاريخ منح الرخصة وإلى تاريخ انتهائها، والتي يُسمح بموجبها المهني و / أو منشأة الرعاية الاجتماعية بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيد.
القطاع الاجتماعي	نظام متكامل من العمل الاجتماعي العام الذي يهدف لرعاية وتنمية الأفراد والأسر والمجتمع من كافة النواحي ويشمل الجهات العامة والخاصة، الريفية منها وغير الريفية، التي تقدم خدمات للقطاع الاجتماعي والتي تعنى بشؤون الأسرة بوجه عام والمرأة والطفل بوجه خاص كما تعنى بشؤون القصر والأيتام والمحتاجين وأصحاب الهمم والشباب وكبار السن ومجهولي النسب.
منشأة الرعاية الاجتماعية	الجهة أو المؤسسة سواء كانت خاصة أو حكومية أو مؤسسة من القطاع الثالث والرخصة من الدائرة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في الإمارة وتشمل منشآت الدعم والإيواء، منشآت الرعاية اليومية والعلاج ومنشآت الخدمات المجتمعية ومنشآت الخدمات الاجتماعية الإلكترونية والتقنية.
مهنة الرعاية الاجتماعية	مهنة الأخصائي الاجتماعي، أو مهنة المرشد أو مهنة محلل السلوك التطبيقي أو مهنة الأخصائي النفسي (الغير سريري)، أو مهنة المعالج النفسي والتخصصات المندرجة تحت كل منها والمذكورة في معايير الدائرة للتعليم والخبرة العملية، أو جميع تلك المهن.
مهني الرعاية الاجتماعية	الشخص المرخص له من قبل الدائرة لمزاولة أي من المهن الاجتماعية في الإمارة.
ميثاق الدائرة للسلوك والأخلاقيات المهنية	هو مجموعة من المعايير الأخلاقية والمهنية التي يجب على مهنيي الرعاية الاجتماعية الالتزام بها.



الفصل الثاني:

الأهداف والنطاق والمبادئ والقيم

2. الأهداف

- تم تطوير ميثاق الممارسة والأخلاقيات المهنية لمهنيي الرعاية الاجتماعية لتحقيق الأهداف التالية:
- حماية حقوق المستفيدين من خلال إنشاء أساس متين لقواعد السلوك الأخلاقي والمهني لتوجيه ممارسات مهنيي الرعاية الاجتماعية في الإمارة.
- تحديد واجبات وتنظيم الممارسات المهنية لمهنيي الرعاية الاجتماعية في الإمارة.
- توحيد القيم والمبادئ الأساسية لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في الإمارة.

3. نطاق التغطية

- يجب أن يتم اعتماد وتطبيق معايير الميثاق والامتثال لها من قبل:
- مهنيين الرعاية الاجتماعية المرخصين من الدائرة.
- منشآت الرعاية الاجتماعية، ومدراء المنشآت، وموظفي الدعم، والمتطوعين والمتدربين في هذه المنشآت نظراً لشاركتهم في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

4. المبادئ والقيم

- يركز الميثاق على عدد من القيم الأساسية لتفود ممارسات مهنيي الرعاية الاجتماعية وتشمل:
- **النزاهة والأمانة:** والتي تتمثل في الالتزام بالسلوكيات الصحيحة تحت أي ظرف من الظروف.
- **الشفافية:** والتي تتمثل في التعامل مع المستفيدين والمقربين منهم، وزملاء العمل، وأفراد المجتمع بأسلوب يتسم بالوضوح والصدق والأمانة.
- **الاحترام:** والتي تتمثل في احترام حقوق المستفيدين والمقربين منهم وزملاء العمل والمجتمع.
- **المساءلة:** والتي تتمثل في تحمل مهنيي الرعاية الاجتماعية مسؤولية أقواله وأفعاله.
- **الحرص والتعاطف:** من خلال الاهتمام بالآخرين والشعور بالمسؤولية تجاههم وبالأخص الفئات الضعيفة.



الفصل الثالث:

معايير الممارسة والسلوك والأخلاقيات المهنية

يرتكز الميثاق على المعايير التالية والواجب على مهنيي الرعاية الاجتماعية الالتزام بها أثناء أداء مهامهم المهنية:

5. حماية المستفيدين ورعاية مصالحهم

- معاملة المستفيدين والمقربين منهم باحترام وحماية مصالحهم من خلال الالتزام بما يلي:
 - احترام خصوصية وكرامة المستفيدين في جميع الأوقات.
 - إشراك المستفيدين والمقربين منهم في عملية اتخاذ القرار، بالأخص في الشؤون المتعلقة بالدعم أو خدمات الرعاية الاجتماعية التي يسعون إلى الحصول عليها.
- احترام مبادئ صون مصالح المستفيدين واحترام قدراتهم العقلية والتي تشمل:
 - احترام حرية المستفيدين في اختيار خدمات الرعاية الاجتماعية التي يتلقونها والجوانب المتعلقة بصحتهم وسلامتهم.
 - جعل حماية مصالح المستفيدين أولوية الممارسة المهنية.
 - تقديم مصالح المستفيدين في عمليات اتخاذ القرار وبالأخص عند التعامل مع المستفيدين الصابين بالعجز.
- دعم المستفيدين لضمان حماية صحتهم وسلامتهم والحفاظ عليهما.
- الحصول على الموافقات المطلوبة من المستفيدين قبل تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- عدم التمييز وتعزيز الاندماج والمساواة من خلال:
 - عدم التمييز أو ممارسة أي شكل من أشكال التمييز ضد المستفيدين أو المقربين منهم أو الزملاء في العمل.
 - رفض التصرفات أو السلوكيات الغير أخلاقية أو العنصرية والإبلاغ عن هذه التصرفات لإدارة المنشأة أو دائرة تنمية المجتمع.

6. التواصل الفعال مع المستفيدين والمقربين منهم

- مراعاة الاحتياجات العاطفية والنفسية والاجتماعية والبدنية للمستفيدين عند التواصل معهم ومع المقربين منهم.
- التأكد من تقديم المعلومات التي يطلبها المستفيدون والمقربين منهم في الوقت المناسب وبطريقة واضحة ومفهومة.
- ضمان تلبية احتياجات التواصل مع المستفيدين بصورة مناسبة؛ بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الحواجز اللغوية والقيود الحسية.

- تزويد المستفيدين والمقربين منهم بالمعلومات الدقيقة والكاملة، والمتعلقة بأية التزامات محتملة وتشمل الالتزامات المادية من جانبهم، لتمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة.
- التزام الصراحة والشفافية مع المستفيدين والمقربين منهم فيما يتعلق بأي تغييرات قد تطرأ على الالتزامات مثل شروط الدفع التي قد يتحملها المستفيدون مقابل الحصول على الخدمات مع مراعاة معايير الموافقة.

7. التعامل والتعاون مع زملاء العمل

- إقامة شراكات مهنية فعالة مع الزملاء بطريقة تشجع وتُبشر التعلم وتبادل الخبرات والمعرفة من أجل تحسين جودة الخدمات والمخرجات للمستفيدين بشكل مستمر.
- التعاون مع الزملاء المشاركين في تقديم الرعاية للمستفيدين، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - مشاركة المعلومات الضرورية لتحقيق رفاهية المستفيدين؛ مع الامتثال لمعايير مشاركة المعلومات والسرية.

8. تفويض الواجبات والمهام بصورة مسؤولة وملائمة

- إسناد الواجبات والمسؤوليات فقط عند الضرورة ولشخص مؤهل لتقديم الخدمات الاجتماعية المسندة إليه.
- تقديم الدعم لمن تُسند إليهم الواجبات، والإشراف على الأنشطة المتعلقة بخدمات الرعاية الاجتماعية متى اقتضى الأمر.
- اتخاذ جميع الخطوات العملية للحدّ من المخاطر المحتملة.

9. العمل في نطاق حدود المهنة والعرفة والخبرة

- استيفاء معايير الترخيص اللازمة لمزاولة المهن الاجتماعية من خلال:
 - الحصول على رخصة مؤقتة صادرة من دائرة تنمية المجتمع مع عدم الممارسة إلا تحت إشراف مهني مرخص حاصل على الرخصة المهنية.
 - الحصول على رخصة مهنية سارية المفعول صادرة من دائرة تنمية المجتمع قبل تقديم أي خدمة من خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين دون رقابة من قبل مهني مرخص آخر.
- حصر نطاق الممارسة في الحدود المهنية ومجال الخبرة فحسب.
- إحالة المستفيدين الذين يبحثون عن خدمات تقع خارج نطاق الممارسة إلى مهنيين مؤهلين آخرين، مع اتباع إجراءات الإحالة المناسبة والأمنة.
- الالتزام بالحدود المهنية من خلال:

- الالتزام بالحدود المهنية وسمعة مهنة الرعاية الاجتماعية لحماية المهني لنفسه والمستفيدين والمنشأة التي يعمل لصالحها.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الحفاظ على مهنية العلاقات، أو إنهاؤها بطريقة آمنة ومسؤولة.
- التأكد من أنّ كافة العلاقات المهنية مع المستفيدين والمقربين منهم تراعي وتحترم الثقافة والعادات والتقاليد المحلية والدينية.
- الالتزام بمبادئ صون مصالح المستفيدين واحترام قدراتهم العقلية أثناء الممارسة المهنية والتعامل مع المستفيدين والمقربين منهم.
- الحفاظ على المهارات و/أو المعرفة وتمييزها من خلال:
 - المشاركة في أنشطة التطوير المهني المستمر تبعاً لمعايير ولوائح الدائرة.
 - الالتزام بمعايير الترخيص المهني للتطوير المهني المستمر.
 - مواكبة أي تعديلات قانونية أو مهنية تؤثر على ممارسات المهن الاجتماعية.

10. الحفاظ على السرية واحترام خصوصية البيانات والمعلومات

- التعامل مع كافة معلومات المستفيدين باعتبارها سرية وخصوصية.
- عدم إفشاء أسرار الحالات التي يتم الاطلاع عليها أثناء مزاوله المهنة أو بسببها، ولا يسري هذا الحظر على أي من الحالات التالية:
 - إذا كان إفشاء السر بناءً على طلب المستفيد مالم يكن ناقص الأهلية أو عديمها.
 - في حال الحصول على الموافقة اللازمة بما يتوافق مع معايير طلب الموافقة.
 - إذا كان الغرض من إفشاء السر منع وقوع جريمة أو الإبلاغ عنها، ويكون الإفشاء في هذه الحالة للسلطة المختصة فقط.
 - إذا كان المهني مكلفاً من سلطة قضائية أو سلطة تحقيق رسمية بالدولة باعتباره خبيراً أو إذا تم استدعاؤه من قبلهما كشاهد في تحقيق أو دعوى.

11. الاستخدام الأخلاقي لوسائل التكنولوجيا الرقمية والتواصل الاجتماعي

- مراعاة أن المعايير ذات العلاقة والمذكورة تنطبق على استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي وتشمل على سبيل المثال لا الحصر مراعاة الخصوصية والسرية وتعارض المصالح والفدرات والتوثيق والمعرفة اللازمة لتجنب الممارسات الغير أخلاقية عند استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.

12. إدارة المخاطر والتعامل معها

- إدراك وتحديد المخاطر والحد منها من خلال:
 - عدم اتخاذ أي إجراءات من شأنها أن تهدد أو تعرّض سلامة أو صحة المستفيدين أو المقربين منهم أو زملاء العمل للخطر.
 - عدم استعمال وسائل غير مرخص بها أو غير مشروعة في التدخل.
 - توثيق كيفية تنفيذ الإجراءات التي تم إتخاذها لتقليل المخاطر بشكل واضح ودقيق.
 - التصرف فقط ضمن حدود المهنة، ووفقاً لسياسات وإجراءات المنشأة التي يعمل لصالحها لاسيّما تلك المتعلقة بالحماية والإحالة إلى المهنيين المؤهلين في حالة الطوارئ.
- الحد من التعرّض للمخاطر التي يمكن اجتنابها من خلال:
 - مراقبة المهني لحالته الصحية البدنية والذهنية، والانتباه إلى الظروف الشخصية ومدى تأثيرها على أداء المهني لمهام عمله.
 - الحرص على اتخاذ التدابير اللازمة لتجنب المستفيدين والمقربين منهم وزملاء العمل من التعرّض للمخاطر كإجراءات الأمن والسلامة.

13. الإبلاغ عن المخاوف والحوادث

- الإبلاغ عن المخاوف والحوادث من خلال:
 - إحالة المستفيدين إلى مقدم خدمة مرخص من قبل الدائرة إذا احتاج خدمات خارج نطاق اختصاصه.
 - الالتزام بإجراءات الإحالة المقررة من قبل المنشأة التي يعمل لصالحها.
 - توفير بيئة داعمة ومواتية تشجّع المستفيدين على الاعتراف بالحوادث أو المخاوف أو المخاطر والتعامل معها، مع الإلمام بالإجراءات ذات الصلة.
 - بذل العناية اللازمة بكل يقظة وتبصر، والاستجابة لأية مخاوف أو حوادث متعلّقة بسلامة ومصصلحة المستفيدين من الفئات الضعيفة والأطفال و/أو مجموعات المستفيدين الأخرى من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة، بما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها في الإمارة والدولة.
 - التصرف بطريقة تضع الأولوية دائماً لسلامة ومصصلحة المستفيدين.
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان معالجة المخاوف بصورة مناسبة.
 - التأكد من توثيق المخاوف أو الحوادث بشكل واضح، بما في ذلك توثيق الإجراءات التي تم اتباعها.
- متابعة المخاوف والحوادث، من خلال:

- متابعة أي مخاوف أو الحوادث التي تتم إثارتهها أو ملاحظتها أثناء أو بعد تقديم الخدمة والإبلاغ عنها ومعالجتها بصورة مناسبة.
- إبلاغ المنشأة التي يعمل لصالحها والدائرة في حال تعرّضه أو تعرض أي من زملائه في العمل لأي من الظروف التالية:

1. اتهام أو إدانة المهني بجريمة جنائية.
2. تلقي المهني تنبيه أو إشعار رسمي من الشرطة أو جهة قضائية.
3. اتخاذ أي شكل من أشكال الإجراءات التأديبية بحق المهني من قبل مؤسسة تعليم عالٍ أو هيئة مهنية أو جهة تنظيمية.

- الإبلاغ عن المخاوف بشأن الحالة التأديبية لمهنيي الرعاية الاجتماعية من خلال:
- إبلاغ الدائرة إذا تم إيقاف المهني أو فصله أو إنهاء خدماته من العمل لدى أي منشأة رعاية اجتماعية مرخصة لأي سبب من الأسباب.
- الإبلاغ عن المخاوف في حال قيام المهني بأعمال تخالف القوانين السارية.
- الإبلاغ عن المخاوف بشأن أهلية مهنيي الرعاية الاجتماعية للممارسة، من خلال:
- الإبلاغ عن وجود أي من العوامل التي قد تشكك أهلية المهني في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

1. تدهور صحة المهني البدنية والعقلية.
2. ممارسة المهني مهنته من دون الحصول على الموافقات والتراخيص المفروضة من دائرة تنمية المجتمع.
3. اتخاذ الإجراء المناسب في حال الاعتقاد بعدم أهلية أحد مهنيين الرعاية الاجتماعية للممارسة من خلال إبلاغ منشأة الرعاية الاجتماعية المرخصة التي يعمل لديها المهني أو/ ودائرة تنمية المجتمع.

14. التعاون والتزام الشفافية وإدارة الشكاوي

- التزام الشفافية والصدق والصراحة مع المستفيدين والمقربين منهم من خلال:
- في حال حدوث أي خطأ أو مشكلة من طرف المهني خلال عملية تقديم الخدمات الاجتماعية، على المهني أن يكون منفتحاً وشفافاً وصادقاً حول الخطأ من خلال:

 1. ضمان إطلاع المستفيدين والمقربين منهم على الخطأ أو المشكلة.
 2. اتخاذ إجراء رسمي لمعالجة الوضع.
 3. ضمان تقديم شرح سريع للمستفيد والمقربين منه يوضح بالتفصيل أثر الإجراءات التي اتخذت والإجراءات التي يمكن اتخاذها لضمان دعم المستفيد بصورة مناسبة.

- تقديم الدعم للمستفيد ومنحه الفرصة للتعبير عن الشكاوي حول الخدمات المقدمة من رعاية أو خدمة أو علاج، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1. توجيه المستفيد لإجراء الشكاوي المتبعة.
2. النظر باجتهاد وعناية في الشكاوي المقدمة.
3. تقييم ما إذا كانت الشكاوي مبررة.
4. اتباع الإجراءات تبعاً لمعايير الدائرة وإجراءات صاحب العمل لمعالجة الشكاوي.

• قبول الشكاوي والتعامل معها بصورة مناسبة من خلال:

- الردّ على شكاوي المستفيدين المتعلّقة بخدمات الرعاية الاجتماعية بصدقٍ ونزاهة، وأن تكون الإجابة واضحة حتّى يتسنى للمستفيدين فهمها.

• التعاون في التحقيقات من خلال:

- التعاون بشكل كامل مع أي تحقيقات تجريها جهة العمل أو الدائرة أو السلطات المختصة في العلاج المُقدّم للمستفيد و/أو أي ضرر لحق به، وكشف أي معلومات ذات صلة بالتحقيقات.

- تقديم المساعدة المناسبة - عند طلبها - للسلطات المختصة في تحقيقاتها مع مهنيي الرعاية الاجتماعية الآخرين أو منشآت الرعاية الاجتماعية.

• التعاون في التحقيقات من خلال:

15. الحفاظ على الثقة والنزاهة في كافة العلاقات المهنية

- التحلّي بالصدق والنزاهة في كافة المعلومات المتعلقة بالمهني والمهنة وتقديم الخدمات، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الشهادات والمهارات والمؤهلات.
- الحرص على عدم نشر أي أنشطة أو مواد ترويجية للمهني أو لمهنته أو لعمله أو لخدمات الرعاية الاجتماعية التي يقدمها دون الحصول على موافقة الدائرة المسبقة.
- الحرص على أنّ كافة المعلومات المقدّمة ضمن الأنشطة و/أو المواد الترويجية غير مضلّة ودقيقة ويمكن دعمها بالأدلة والإثباتات عند الطلب.
- تحديد وكشف المعلومات التي يمكن أن تؤثر على حكم المهني، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - تضارب المصالح.
- على المهني ألا يستغل حاجة المستفيد للحصول على مقابل مادي أو عيني، ما لم يكن هذا المقابل أجراً يتقاضاه من ممارسة المهنة الاجتماعية وألا يميز بين الأشخاص الذي يقوم على خدمتهم بأي نوع من أنواع التمييز.

16. إنشاء سجلات للمعلومات المتعلقة بالعمل والاحتفاظ بها

1. ضمان دقة السجلات من خلال:
 - إنشاء سجل لكل ممّا يلي:
 - المستفيد الذي قدّمت له الخدمات.
 - خدمات الرعاية الاجتماعية التي تم تقديمها للمستفيد.
 - حاملي الرخص المؤقتة الخاضعين للإشراف المباشر من قبل المهني (إن وجد).
 - تسجيل المعلومات الواردة في وثائق منشأة الرعاية الاجتماعية ومعاملاتها ونظمها المعلوماتية حول المستفيدين وحملة الرخص المؤقتة وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة والتأكد من أنها واضحة ودقيقة ومحدّثة.
 - إنشاء السجلات وأرشفتها في التواريخ النصوص عليها في سياسات وممارسات منشأة الرعاية الاجتماعية.
2. أرشفة وحفظ السجلات في مكان آمن من خلال:
 - أرشفة وحفظ السجلات في مكان آمن (وفقاً لسياسات وإجراءات إدارة وسرية المعلومات لدى منشأة الرعاية الاجتماعية) لضمان سريتها.
 - حفظ السجلات بطريقة تتوافق مع القوانين المتبعة في الإمارة.

17. الواجبات والمسؤوليات اتجاه المجتمع

- الالتزام بالممارسات المهنية في أداء العمل والسعي لتطبيق الممارسات الحديثة والمستندة على الحقائق العلمية بما لا يتعارض مع اللوائح والثقافة والقيم المحلية.
- مساندة فئات المجتمع الضعيفة والمحتاجة للدعم من خلال تبني القضايا المتعلقة بهم والسعي وراء تحقيق العدالة والمساواة المجتمعية بما يضمن دمج وتمكين هذه الفئات.
- المبادرة في خدمة المجتمع من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية والتخصّصية في حالات الطوارئ والأزمات.

18. المسؤولية الأخلاقية في إطار القيام بالدراسات والبحوث العلمية

- اتباع نهج علمي واضح في إجراءات البحث العلمي وتحليل النتائج.
- الالتزام بقوانين الملكية الفكرية وحقوق النشر والتأليف.
- أخذ الموافقات من الجهات والأطراف المعنية بموضوع البحث قبل القيام بأي دراسة.
- التأكيد على الأمانة العلمية، وتحري الصدق والأمانة في نشر نتائج البحوث.
- أخذ الموافقة الكتابية من قبل المشاركين في البحث، وبهذا الشأن لا يعتد بموافقة الوصي على مشارك قاصر أو فاقد للأهلية أو ناقصها أو من أصحاب الهمم، الا بعد موافقة مسبقة من الدائرة.
- تأكيد إعطاء المشاركين كافة المعلومات عن طبيعة البحث وأهدافه ونتائجه.
- احترام خصوصية وكرامة المشاركين في البحث، والحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها منهم.
- عدم استخدام معلومات المشاركين في البحث لغير أغراض البحث العلمي، مع الحفاظ على سرية أسماء المشاركين، وعدم الإفصاح عن معلومات خاصة بهم تؤدي للكشف عن هويتهم، ما لم يكن ذلك بناء على موافقة خطية مسبقة من المشارك والدائرة.

معلومات النشر

ميثاق الممارسة والأخلاقيات المهنية لمهني الرعاية الاجتماعية في إمارة أبوظبي	عنوان الوثيقة
معايير مهنية	نوع الوثيقة
قطاع تنمية المجتمع-إدارة جودة الرعاية الاجتماعية	المسؤول (المسؤولين) عن الوثيقة
001	نسخة الوثيقة
02/09/2020	تاريخ النشر
PROF_STD_o62020_o01	رمز الملف



addcd.gov.ae

@ccdabudhabi

الإمارات العربية المتحدة
إمارة أبوظبي
صادر عن دائرة تنمية المجتمع - أبوظبي
البريد الإلكتروني info@addcd.gov.ae

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة