



جمهورية مصر العربية
وزارة التضامن الإجتماعي

معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية

يوليو 2018

حقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية

لوزارة التضامن الاجتماعي

كلمة السيدة / غادة فتحي والي

وزير التضامن الاجتماعي

تولى وزارة التضامن الاجتماعي اهتماماً متزايداً بتوفير الرعاية اللازمة للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، وقد وضعت الدولة استراتيجية متكاملة للتعامل مع منظومة الرعاية تقوم على خمسة محاور رئيسية وهي: تطوير الإطار التشريعي الخاص بالرعاية الاجتماعية حيث تم إصدار قرار بقانون لرئيس الجمهورية بتاريخ 21 يناير 2015م والخاص بتخفيض سن الكفالة من عامين إلى ثلاثة أشهر، سعياً نحو مسايرة الرؤية العالمية الحديثة الداعمة لمنظومة التنشئة داخل إطار طبيعي للأسرة، والمحور الثاني يتعلق بوضع منظومة من المعايير المعتمدة والتي تساعد مؤسسات رعاية الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية على التطور المستمر، والمحور الثالث يهدف لبناء قدرات العاملين بالوزارة من أجل تقديم الدعم الفني اللازم لمساعدة المؤسسات من أجل تحقيق أعلى مستويات الجودة، والمحور الرابع يتناول الشراكة مع المجتمع المدني من أجل توفير آلية مستدامة لدعم مؤسسات الرعاية، والمحور الخامس يُعَلِّق الرقابة والدعم المجتمعي لمؤسسات الرعاية من خلال عدد من المبادرات منها "مبادرة بينا مصر بكره أحلى".

أسعد بتقديم هذه النسخة المنقحة من معايير الجودة الخاصة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، بعد أن تم إصدارها للمرة الأولى في عام 2014م، ثم جاءت المراجعة النهائية لها في ضوء التطبيق الميداني والتقييم الشامل للمؤسسات خلال عامي 2014م و2015م، وآمل أن تساهم هذه المعايير في مساعدة المؤسسات الإيوائية على وضع الخطط المناسبة لها من أجل تحقيق الجودة اللازمة لتوفير بيئة صحية لأبنائنا المحرومين من الرعاية الأسرية.

وفق الله الجميع لحماية ورعاية الفئات الأولى بالمساندة،،،

غادة فتحي والي

وزير التضامن الاجتماعي

شكر وتقدير

تتقدم وزارة التضامن الاجتماعي بالشكر والتقدير لكل من ساهم في إنتاج وثيقة المعايير من منظمات المجتمع المدني، والمنظمات الدولية، والعاملين بالإدارات العامة بالوزارة، والخبراء في مجال الطفولة.

ونخص بالشكر جمعية "أصدقاء كفالة اليتيم"، وجمعية "وطنية لتنمية وتطوير دور الأيتام"، و"منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)" لمجهوداتهم الفعالة في تنفيذ الفعاليات المتعلقة بالمراحل المختلفة لإنتاج وثيقة المعايير.

(مرفق بيان تفصيلي بأسماء السادة الخبراء والمنظمات المحلية والدولية المشاركة في صياغة المعايير).

مقدمة :

تختلف معايير الجودة باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لأنظمة التقييم التي تراقبها، إلا أنها تلقي جميعها في كثير من المواصفات والمقاييس التي تستند إلى مبادئ و مرتكزات أساسية تهتم كلها بجودة المنتج النهائي مروراً بمختلف مراحل الإنتاج.

وقد أصبحت الجودة في الوقت الحالي أحد المتطلبات الرئيسية لتقييم مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، ومن ثم وضعت الوزارة استراتيجية متكاملة تهدف إلى عم لدليل عملي وفعال يضم معايير الجودة التي يجب تحقيقها في دور رعاية الأيتام بشكل يتناول كل جوانب الحياة اليومية ويستخدم للحكم على مدى اتباع مؤسسات الرعاية الأسس والاشتراطات اللازمة وبالفعل صدرت الوثيقة الأولى للمعايير وتم اعتمادها في عام 2016م.

ولكن أثبت التطبيق الميداني لوثيقة معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية وجود بعض الثغرات والإشكاليات الفنية الجوهرية في مهنية صياغة المعايير والمؤشرات مما جعلها غير مناسبة للتطبيق الميداني بشكل سليم. نتيجة لذلك تم تشكيل فريق عمل لمراجعة وتحديث الوثيقة في شكلها الحالي.

بناء معايير الجودة

طبقت الوزارة فلسفة الشراكة مع منظمات المجتمع المدني من أجل وضع منظومة المعايير اللازمة، وترجمت فلسفة الشراكة في عدد من الخطوات العملية كما يلي:

أولاً: تشكيل فريق عمل من العاملين بالإدارة العامة للأسرة والطفولة ومنظمات المجتمع المدني الشريكة المعنية بقضايا الطفولة، ولاسيما مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية. وقد اتبع في تشكيل فريق العمل مجموعة من الاشتراطات منها: ضرورة توافر الخبرة في مجال الطفولة بشكل عام ومؤسسات الرعاية بشكل خاص، ومعرفة بمنظومة الجودة في مؤسسات الرعاية، والخبرة والرؤية فيما يخص بناء قدرات مؤسسات الرعاية. كما تضمن فريق العمل العديد من المنظمات الدولية المعنية بقضية الطفولة في مصر، وكذلك الخبراء والممارسين في مجال الطفولة.

ثانياً: مراجعة الأدبيات الدولية المتعلقة بمعايير جودة مؤسسات الرعاية، وقد تضمنت مراجعة الأدبيات والاطلاع على تجارب الدول الأخرى، الأخذ في الاعتبار الفروق الثقافية من أجل الوصول إلى منظومة معايير تناسب الواقع المصري.

ثالثاً: عقد عدد من ورش العمل والعصف الذهني لمجموعة من الخبراء وذلك للاتفاق على محاور الجودة والمؤشرات الفرعية المفسرة لها كوحدات للقياس لتلك المحاور للخروج بإطار أولى لبناء منظومة المعايير.

رابعاً: عقد جلسات مناقشة بؤرية مع ممثلي مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية وذلك لاختبار مدى مناسبة المؤشرات بالنسبة للواقع المصري.

خامساً: تنفيذ عدد من الجلسات العلمية للمراجعة النهائية للمعايير وإطلاق المسودة الأولى للمعايير وتعميم مجموعة من أدوات القياس للمساعدة في توظيف المعايير لتقييم مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.

سادساً: تنفيذ عمليات التقييم الميداني على مرحلتين، الأولى: تضمنت محافظات "القاهرة، والجيزة، والقليوبية، والاسكندرية"، بينما تناولت المرحلة الثانية باقي المحافظات.

سابعاً: تدقيق نتائج المرحلة الأولى والثانية من خلال عمليات التحكيم، ودراسة مدى ملائمة ومصداقية مسودة المعايير الأولى، وقد تم ذلك من خلال عدد من جلسات المناقشة مع العديد من الشركاء سواء من المؤسسات العاملة في مجال دعم مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية أو المنظمات الدولية الشريكة.

ثامناً : مناقشة المسودة المنقحة مع الشركاء في سيمينار علمي للخروج بالنسخة النهائية للمعايير.

مستخدمو المعايير

تمثل المعايير مرجعاً هاماً للعاملين بمجال الأسرة والطفولة وكذلك المهتمين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، وكذلك العاملين بتلك المؤسسات إضافة إلى الباحثين والأكاديميين.

كيفية استخدام معايير الجودة

تشكل معايير الجودة إطاراً مرجعياً لتحديد مفهوم ومؤشرات الجودة، إلا أن تطبيق المعايير يحتاج إلى عدد من المتطلبات اللازمة للتطبيق وهي كما يلي:

- أ- تحويل المعايير إلى نماذج للتعميم تُسهل عملية التطبيق الميداني.
- ب- فريق عمل مدرب على كيفية إجراء عمليات التقييم بأسلوب علمي موضوعي.
- ت- دليل قياس متدرج سلس يتناول أدق التفاصيل مما يجعل عملية التقييم يسيرة ودقيقة.

مكونات دليل معايير الجودة:

تتكون الوثيقة من 4 مجالات رئيسية ويحتوي كل مجال على مجموعة من المعايير ومؤشرات القياس هي: البيئة والبنية والتجهيزات، وبرامج الرعاية المتكاملة، وحماية الطفل ومناصرته، بينما يتناول المحور الرابع الإدارة الفعالة.

المفاهيم الأساسية الواردة في الوثيقة:

م	المفهوم	التعريف
1.	الأطفال	يعتبر طفلاً كل من هو دون 18 عاماً، وذلك وفقاً لقانون الطفل المصري رقم 12 لسنة 1996م والمعدل بالقانون 126 لسنة 2008م، ووفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل الصادرة عام 1989م.
2.	فاقد الرعاية	هو من فقد أبويه وهو دون 18 عاماً، ومجهول النسب سواء كان مجهول الأب أو الأم أو كليهما، والأطفال الذين عُثر عليهم أو جاءوا بأنفسهم وهم لا يعلمون أسرهم أو أقارب لهم كي يلجأوا إليهم لرعايتهم وحمايتهم وتربيتهم.
3.	المؤسسات الإيوائية	هي دور لإيواء الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية من الجنسين وذلك بسبب اليتيم أو تفكك الأسرة وفقاً لما يسفر عنه البحث الاجتماعي، والغرض من هذه المؤسسات هو تقديم أوجه الرعاية الاجتماعية والتعليمية والصحية والمهنية والترويجية للأطفال من الجنسين المحرومين من الرعاية الأسرية.
4.	حماية الأطفال	توفير وإمداد جميع الأطفال، دون أدنى تمييز، بكافة سبل الحماية من الإهمال والإساءة والعنف التي تنعكس سلباً على كرامتهم الإنسانية وعلى سلامتهم الجسدية والعقلية والنفسية والوجدانية.
5.	مشاركة الأطفال	عملية تربية تنمي لدى الأطفال حس المسؤولية والشعور بالانتماء، وتحسن الحياة داخل دار الرعاية، وتدعم الديمقراطية، وتعزز الشفافية والقابلية للمحاسبة، وتعد الأطفال لأن يكونوا مواطنين إيجابيين في المستقبل.

<p>هي تلك التي يتيحها مقدمو الرعاية، وتلك التي يختارها الأطفال أنفسهم، وتستهدف الأولى تحقيق أهداف تربوية بينما تكون الثانية موجهة للأطفال أنفسهم بهدف إشباع رغباتهم وتلبية ميولهم الرياضية، الفنية أو الثقافية، وكلتاها ضروريتان لنمو الطفل نمواً سويًا.</p>	<p>6. أنشطة الوقت الحر</p>
<p>الروتين اليومي يعني وجود نظام شبه ثابت للأنشطة اليومية الأساسية، كالقيام من النوم صباحاً، وتناول الوجبات المنتالية والذهاب إلى النوم، وهي ممارسات تتوالى كل يوم بنفس القواعد. ويعني أيضاً أن الأطفال الرضع والصغار يتناولون وجباتهم في إطار نفس التوقيت اليومي ويذهبون للنوم في توقيت محدد، وتتغير تلك التوقيتات مع تقدم العمر، ولكنها تبقى كروتين أساسي.</p>	<p>7. الروتين اليومي</p>

معايير الجودة

المجال الأول: البيئة والبنية والتجهيزات

معيار (1): يتناسب موقع وتصميم الدار مع احتياجات الأطفال وأعمارهم

1.1.1 موقع الدار في مكان يسهل الوصول إليه.

2.1.1 موقع الدار بعيد عن مصادر الخطر.

3.1.1 الدار لديها غرف منفصلة للعاملين والإدارة والأطفال.

4.1.1 بالدار أماكن منفصلة للخدمات.

5.1.1 بالدار حيز ومساحات متعددة الأغراض تستخدم للأنشطة.

6.1.1 عدد الأطفال في غرف النوم يتناسب مع فئاتهم العمرية.

معيار (2): توافر الأثاث المناسب بالدار بما يتناسب مع احتياجات الأطفال واستخداماتهم

1.2.1 تتناسب تجهيزات غرف الأطفال مع الفئات العمرية لهم

2.2.1 تتناسب الديكورات الداخلية مع عمر ونوع الأطفال (أولاد وبنات)

3.2.1 إتاحة الهواتف للأطفال

4.2.1 وجود علامات أو لوحات إرشادية توضح استخدامات الأماكن المختلفة في الدار للعاملين

والأطفال

5.2.1 مفروشات الدار الأرضية مصنوعة من خامات بيئية صحية

6.2.1 جودة مفروشات وأثاث الدار

7.2.1 تجهيزات الأطفال ذوي الإعاقة

معيار (3):حمامات الدار آمنة ومناسبة لأعمار الأطفال وأعدادهم وتوفر لهم الخصوصية

1.3.1حمامات الدار تتوافر بها عناصر الأمن والأمان

2.3.1حمامات الدار تلتزم بالمعايير الصحية

3.3.1تناسب عدد الحمامات مع عدد الأطفال والعاملين

4.3.1تناسب محتويات الحمامات مع الفئة العمرية

5.3.1حمامات الدار تتوافر بها عناصر الخصوصية

معيار (4): تتوافر بالدار عناصر الأمن والسلامة للأطفال

1.4.1توافر عناصر الأمن والأمان بالدار

2.4.1سلامة انتقال الأطفال من وإلى الدار.

3.4.1تجهيزات الدار توفر السلامة للأطفال وفقا لاشتراطات الحماية المدنية.

4.4.1الألعاب التي يستخدمها الأطفال آمنة.

5.4.1الدار لديها منظومة للإصلاح والصيانة.

المجال الثاني: برامج الرعاية المتكاملة

معيار (1): الدار لديها نظام غذائي يضمن نمو الأطفال صحيا وبدنيا طبقا لمقاييس منظمة الصحة العالمية

1.1.2الدار لديها نظام غذائي صحي

2.1.2تتوافر أدوات آمنة وصحية لحفظ وتناول الطعام

3.1.2يتم حفظ الطعام بطرق آمنة لا تُنقص من قيمته الغذائية

4.1.2الدار تحرص علي تقديم برنامج الوجبات الغذائية للأطفال في مواعيد ثابتة

5.1.2 الأطفال لديهم وعي ومعرفة بآداب الطعام

معيار (2): تقدم الدار برامج للرعاية الصحية للأطفال بما يضمن الوقاية من الأمراض

1.2.2 يتوافر لدى الدار طبيب للتعامل مع احتياجات الأطفال الصحية بشكل مهني سليم.

2.2.2 لدى الدار نظام مطبق للكشف الطبي الدوري للأطفال وفقا لأعمارهم.

3.2.2 الدار لديها ممارسات مهنية مفعلة للنظافة الشخصية للأطفال.

4.2.2 الدار لديها نظام مطبق للإسعافات الأولية.

5.2.2 الدار لديها نظام مطبق للعناية بملابس الأطفال.

معيار (3): يحصل الأطفال بالدار علي الرعاية التعليمية اللازمة

1.3.2 الدار لديها نظام مطبق لإلحاق الاطفال بالتعليم.

2.3.2 الدار لديها نظام مفعول للمتسربين من التعليم.

معيار (4): توافر برامج الرعاية الاجتماعية للأطفال وفقا لخصائص المرحلة العمرية

1.4.2 لدى الدار برنامج مطبق للروتين اليومي (مواعيد الاستيقاظ والنوم, مواعيد تناول الوجبات, عدد ساعات مشاهدة التلفزيون...).

2.4.2 لدى الدار برامج وأنشطة مطبقة للوقت الحر.

3.4.2 الدار لديها برنامج مطبق لدعم المهارات الحياتية للأطفال.

معيار (5): توافر برامج الرعاية النفسية للأطفال وفقا لخصائص المرحلة العمرية

1.5.2 الدار لديها برامج نفسية مفعلة تطبق عند استقبال الأطفال الجدد.

2.5.2 الدار لديها برامج تدخلات نفسية علاجية مفعلة.

3.5.3 الدار لديها خطة مطبقة للمساندة الفردية (نظام إدارة الحالة).

المجال الثالث: حماية الطفل ومناصرتة

معيار (1):توفر الدار آليات تضمن حماية الأطفال

1.1.3 الدار لديها سياسة حماية مُفعلة.

2.1.3 لدى الدار آلية مفعلة لمراجعة وتقييم سياسة الحماية.

معيار (2):تنفذ الدار إجراءات لضمان حماية الأطفال

1.2.3الدار لديها دليل اجرائي مطبق لحماية الطفل.

2.2.3لدى الدار آلية مفعلة للتعامل مع الزوار .

3.2.3لدى الدار آلية واضحة للتعامل مع شكاوي الأطفال.

4.2.3الدار لديها إجراءات مفعلة للتعامل مع غياب الأطفال عن الدار وعودتهم إليها.

معيار (3): تضمن الدار احترام خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالأطفال

1.3.3 الدار لديها سياسة مطبقة لاحترام خصوصية الأطفال.

المجال الرابع: الإدارة الفعالة

معيار (1):الدار لديها نظم داخلية تشمل جميع مجالات الإدارة بما يحقق الكفاءة والفاعلية

1.1.4 الدار لديها لائحة داخلية مفعلة (دليل سياسات واجراءات).

2.1.4الدار لديها خطة عمل سنوية/استراتيجية مطبقة.

3.1.4الدار لديها هيكل وظيفي (تنظيمي) مفعل.

4.1.4الدار لديها نظام مطبق للكشف الدوري الصحي علي العاملين.

5.1.4الدار لديها خطة مطبقة لتنمية الموارد المالية.

6.1.4تحتفظ الدار بالملفات والسجلات الخاصة بالأطفال.

7.1.4تحتفظ الدار بالسجلات الخاصة بنظام الإدارة.

8.1.4الدار لديها إجراءات مطبقة لالتحاق الأطفال بالدار.

9.1.4 الدار لديها آلية مطبقة للرعاية اللاحقة.

10.1.4الدار لديها آلية مفعلة لنقل الأطفال من دار إلي أخرى/أسر بديلة.

11.1.4الدار لديها آلية فعالة لتواصل الأطفال مع أسرهم الأصلية /الأسر البديلة /الكفلاء.

12.1.4الدار لديها آلية مطبقة للمتابعة والتقييم.

معيار (2):الدار تطبق مبادئ الحكم الرشيد (الشفافية- المشاركة- المحاسبية)

1.2.4الدار لديها ميثاق أخلاقي مفعل للعاملين.

2.2.4مشاركة العاملين في وضع خطط العمل.

3.2.4مشاركة الأطفال في كافة الأمور المتعلقة بحياتهم داخل الدار .

4.2.4الدار لديها آلية مطبقة لجذب المتطوعين.

5.2.4 الدار لديها آلية مفعلة لتداول السلطة.

6.2.4الدار لديها آلية مفعلة لتلقي شكاوي العاملين والتظلمات والاستجابة لها.

7.2.4تدعم إدارة الدار آليات الاتصال الفعال بين العاملين.

8.2.4الدار لديها شراكات موثقة بهيئات وكيانات وخبرات.

معيار (3): تحافظ الدار علي كفاءة وكفاية العاملين

1.3.4 تتناسب عدد مقدمي الرعاية بالدار في فترات النهار والليل.

2.3.4الدار لديها خطة مطبقة لسد الثغرات الوظيفية التي تحدث عند الغياب أو الرحيل المفاجئ لمقدم الرعاية.

3.3.4 الدار لديها خطة مطبقة لتنمية الموارد البشرية.

المرفقات

مرفق (1): بنود سياسة الحماية المنصوص عليها بالدار

ودليلها الإجرائي

- 1- الأساس القانوني لسياسة الحماية والإلزام القانوني للمؤسسة.
- 2- مفهوم وتعريف الإساءة وأشكالها المختلفة بما يتفق مع الاتفاقيات الدولية وتعريف منظمة الصحة العالمية والتزام الدار بعدم تعريض الطفل إلى أى نوع من أنواع العنف أو الإساءة وفقاً للنهج الحقوقي.
- 3- نطاق تطبيق السياسة ومسئوليات الموظفين والمتعاملين مع الأطفال من الجهات الشريكة والمتطوعين لحماية الأطفال.
- 4- آليات إبلاغ الشكاوى، وآليات الاستجابة لأنواع الإساءة المختلفة والأشخاص المسؤولين عن التطبيق.
- 5- ضوابط الرعاية التي تتطلب قرباً وتلامساً من قبل العاملين للأطفال
- 6- مسئوليات الزوار وآليات مراقبتهم.
- 7- آليات وإجراءات حماية الأطفال الذين تغيبوا عن الدار بدون إذن.
- 8- ضوابط مراعاة الخصوصية والسرية للأطفال.
- 9- آليات تقييم سياسة الحماية.
- 10- أهم الأعراض الدالة على تعرض الطفل لإساءة.
- 11- آليات وأساليب الثواب والعقاب للأطفال (إدارة سلوك الطفل).
- 12- إجراءات جلب الأطفال للمقتنيات.
- 13- خريطة الخدمات والتي تحتوي على كافة البيانات والمعلومات الخاصة بخدمات التأهيل والمساندة للأطفال الذين تعرضوا للعنف أو الإساءة.

مرفق (2): ميثاق ومدونة سلوك العاملين

- 1- العاملون بالدار متفقون أن "المصلحة الفضلى للأطفال وحقوقهم" هي البوصلة الهادية لعملهم مع الأطفال.
- 2- الاحترام المتبادل بين العاملين بالدار، وبينهم وبين الأطفال واضح للعيان، وهو عنصر أساسي لانتظام العمل.
- 3- إدارة الدار والعاملون حريصون على ألا يستخدم الأطفال كأداة في المنازعات التي قد تنشأ بين فريق العمل.
- 4- الإدارة تحظر تماماً أية ممارسة تؤدي إلى إيذاء الطفل نفسياً أو معنوياً أو جسدياً أو جنسياً، أو تعريضه للإهمال من قبل أي من العاملين بالدار - وذلك منصوص عليه في "مدونة السلوك"، والكل على علم به.
- 5- "مدونة السلوك" تحظر تماماً إجبار الأطفال على تقديم خدمات أو هدايا للعاملين تحت وطأة التهديد أو الترغيب.
- 6- العاملون يبذلون كل جهد ممكن بدعم فني وتربوي كامل من الإدارة لبناء الثقة والمكاشفة بينهم و بين الأطفال.
- 7- العاملون بالدار حريصون تماماً على الالتزام بحدود العلاقة المهنية مع الأطفال، وهم يراعون الأبعاد الإنسانية بشرط عدم تحويل العلاقة إلى علاقة شخصية خاصة، في اتجاه يرفع من قيمة المهنة التي يعمل بها في نظر الآخرين، ويكسبها احترام المجتمع وتقديره.
- 8- العاملون بالدار، بالتعاون مع الإدارة وبدعم منها، ينظمون أساليب وأدوات للتعلم الذاتي والتنمية المهنية، وذلك من أجل ترقية مهاراتهم وتحسين قدراتهم المهنية.
- 9- يحافظ العاملون على المظهر العام، دون مبالغة ودون استخفاف بقواعد المهنية والوظيفة.
- 10- يحافظ العاملون على الالتزام بمواعيد العمل "الحضور والانصراف" .
- 11- يتحرر العاملون من كل أشكال العصبية لجنس أو دين أو سن أو لون، ويحظر التمييز بين الأطفال بأي شكل من الأشكال.
- 12- يسعى العامل بالدار إلى تحقيق روح فريق العمل، والتنسيق فيما بينهم، بحيث يبدي كل العاملين نفس ردود الفعل في المواقف المختلفة مع الطفل سواء في مواقف الثواب أو العقاب.
- 13- يلجأ العاملون بالدار إلى المتخصصين لعلاج المشكلات السلوكية لدى الأطفال بمهنية واحترافية للتغلب عليها.
- 14- يتأكد العاملون بالدار من صحة الأساليب التربوية والأكاديمية والنفسية التي يتعامل بها مع الطفل.
- 15- يطبق العاملون التربية السلوكية القائمة على تعزيز وتدعيم السلوكيات الإيجابية قبل العقاب على السلوك المشكل، وكذلك القائمة على الحب والترغيب و ليس الترهيب.
- 16- لا يستخدم العاملون أدوات فنية أو أساليب مهنية لا يجيدونها ولم يتم تدريبهم عليها ولا ينسبونها لأنفسهم.
- 17- يحرص العاملون بالدار على عدم الوقوع في يد الغير لتبرئة المدان وإدانة البريء.
- 18- يبذل العاملون بالدار كل ما يستطيعون تقديمه لإعداد و تدريب ونصح وتوجيه العاملين الجدد في الدار.
- 19- يحرص العاملون على الابتعاد عن كل ما يثير أي شبهات بوسائل الإعلام والدعاية تتعلق بالعاملين أو الأطفال.
- 20- يجب على العاملين في مجال رعاية الأيتام مقاومة و تصحيح ما ينشر أو يذاع من بيانات أو افكار غير دقيقة عن الطفل اليتيم، من خلال استشارة المتخصصين والتعاون مع الزملاء.

مرفق (3): المشاركون في صياغة المعايير بالمراحل المختلفة

المسودة الأولى 2014

أولاً: الفريق الفني من وزارة التضامن الاجتماعي

- أ. رفعت عبدالرازق مصيلحي - اخصائي اجتماعي أول بالإدارة العامة للأسرة والطفولة.
- أ. عائشة عبدالرحمن عزيان - رئيس الإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية سابقاً.
- أ. عزة إبراهيم محمد - مدير عام الإدارة العامة للأسرة والطفولة.
- أ. عزيزة محمد عمار - رئيس الإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية.
- أ. عزيزة يوسف مصطفى - رئيس قطاع الرعاية والتنمية الاجتماعية.

ثانياً: الفريق الفني من جمعية وطنية

- أ. أميرة حسام - مدير مشروع تطوير معايير الجودة.
- د. عبد الحميد كابش - مستشار مشروع تطوير معايير الجودة بجمعية وطنية، مستشار تأهيل هانديكاب انترناشيونال.
- أ. عزة عبد الحميد - مؤسس ورئيس مجلس إدارة جمعية وطنية
- أ. نجلاء عطية - مسئول التقييم بالدور.
- أ. اليمنى صالح - منسق مشروع تطوير معايير الجودة.

ثالثاً: الفريق الفني من جمعية أصدقاء كفالة اليتيم

- أ.د. حسن أبو بكر سليم - نائب رئيس مجلس الإدارة وأستاذ بكلية الزراعة، جامعة القاهرة
- أ. سحر محمد علي زكريا - سكرتير الجمعية
- أ.د. ماجدة محمود خطاب - عضو بالجمعية وأستاذ بكلية الزراعة، جامعة القاهرة
- أ. محاسن مصطفى البكري - عضو مجلس الإدارة وخبير تنمية موارد بشرية
- أ.د. منير محمد الحسيني - أمين الصندوق وأستاذ بكلية الزراعة، جامعة القاهرة
- أ. يوتا دوروثيا الحسيني - رئيس مجلس الإدارة و مهندس معماري و دكتور

رابعاً: الخبراء الذين قاموا بمراجعة المسودة الأولى

- أ. جورج هورشر - مدير إدارة الأسرة والرعاية الاجتماعية لمنطقة أوفنباخ بجمهورية ألمانيا الاتحادية ورئيس المعهد الألماني للاقتصاد الاجتماعي.
- د. عزيزة السيد - أستاذ علم النفس ومدير وحدة الاستشارات النفسية - جامعة عين شمس.

- أ. عصام علي - استشاري حماية وحقوق الطفل.
أ. فريد أنطون- الخبير بمجال الطفولة والشباب.
أ.د. ماجدي عاطف محفوظ - وكيل كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان.
د. نرمين عبد الوهاب- أستاذ علم النفس الإكلينيكي كلية الآداب- جامعة بني سويف.
د. نيفين القباج مستشار وزير التضامن للمتابعة والتقييم.

خامسا: المنظمات الدولية المشاركة في صياغة المعايير

- 1- المجلس العربي للطفولة والتنمية
- 2- هيئة إنقاذ الطفولة
- 3- هيئة بلان انترناشونال
- 4- شركة برايس واتر
- 5- منظمة اليونيسف

سادسا: المراجعة العلمية والمنهجية

تمت المراجعة العلمية والمنهجية للمسودة الأولى للمعايير بواسطة وحدة المعرفة والبحوث بمكتب مساعد أول وزير التضامن الاجتماعي لشئون الرعاية والتخطيط الاستراتيجي.

سابعا: الفريق القائم بتحديث وثيقة المعايير والإخراج النهائي 2017 / 2018

- 1- أ. سحر محب مشهور - رئيس الفريق ومستشار الوزير للرعاية الاجتماعية
- 2- سماح رفعت حسن - الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير
- 3- د. منال أحمد عبد الفضيل - الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير
- 4- نجلاء محمود خورشيد - مديرية التضامن الاجتماعي بالجيزة
- 5- رهاب طه عبد الغني - مديرية التضامن الاجتماعي بالجيزة
- 6- أميمة إسماعيل أحمد - مديرية التضامن الاجتماعي بالقاهرة
- 7- أم محمد عادل أبو زيد - مديرية التضامن الاجتماعي بالقاهرة
- 8- صابرين محمود - وحدة دعم الجودة
- 9- مني محمد عبده - وحدة دعم الجودة
- 10- إسلام سعيد جودة - جمعية أصدقاء كفالة اليتيم
- 11- نجلاء عطية - جمعية وطنية
- 12- أمل عبد الرؤوف حبيشة - الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير

مرفق (4): قائمة المراجع الاسترشادية

أولاً: الكتب والوثائق

- 1- ثريا عبد الرؤوف جبريل وآخرون، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع الأسرة والطفولة (القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي جامعة حلوان، 1999م).
- 2- عبد الباسط عبد المعطى، بحوث حاجات الطفولة العربية (القاهرة، المجلس العربي للطفولة والتنمية، 1996م).
- 3- كاريتاس مصر، الآمال والتحديات أمام طفولة الغد (القاهرة: جمعية كاريتاس مصر، 2006م).
- 4- ماهر أبو المعاطي على ، تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (الفيوم: مكتبة زهراء الشرق، 2004م).
- 5- محمد عبد الفتاح محمد، إدارة الهيئات الاجتماعية (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2006م).
- 6- المسودة الأولى لجمعية وطنية، الحد الأدنى من معايير جودة الرعاية بدور الأيتام تم إصدارها في 2011 برقم إصدار 5895 / 2011م.
- 7- المسودة الثانية لجمعية وطنية، الحد الأدنى من معايير جودة الرعاية بدور الأيتام تم إصدارها في 2013 برقم إصدار 21295 / 2013م.
- 8- هيئة إنقاذ الطفولة البريطانية، الارتقاء بمعايير جودة رعاية الاطفال ، 2005م.
- 9- وثيقة المستويات المعيارية لضمان وجود واعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي، مرحلة التعليم الأساسي 2011م.

ثانياً: الرسائل العلمية والتقارير

- 1- أماني قنديل، الاهتمام بالأطفال العرب توجه تنموي أم رعائي (القاهرة: الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، التقرير السنوي السابع، 2007م) .
- 2- أنيس عبدالرحمن، أساليب الرعاية في مؤسسات رعاية الأيتام وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، (فلسطين: جامعة غزة، كلية التربية، 2002م).
- 3- محمود حسن إسماعيل وفاتن عبد الرحمن، مشكلات الطفولة في الصحافة المصرية، دراسة تحليلية مقارنة (القاهرة: معهد الدراسات العليا للطفولة، المؤتمر العلمي الثاني ، 1994م).

ثالثاً: القوانين والاتفاقيات

- 1- اتفاقية حقوق الطفل، الجمعية العامة للأمم المتحدة 25/44 المؤرخة في 20 نوفمبر 1987م.

- 2 قانون الطفل المصري رقم 12 لسنة 96 والمعدل بالقانون 126 لسنة 2008 ولائحته التنفيذية رقم 2075 لسنة 2010م.
- 3 قانون الطفل رقم 126 لسنة 2008، الجريدة الرسمية، العدد 24 مكرر، 2008م.
- 4 اللائحة المنظمة للعمل داخل مؤسسات الرعاية للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية رقم 63 لسنة 1977م.