

ش.ط-06	رقم السياسة المرتبطة	دليل إجراءات عمادة شئون الطلبة	 جامعة الإمارات العربية المتحدة United Arab Emirates University
2014/09/01	تاريخ بدء العمل بالإجراءات		
2013/12/01	تاريخ آخر مراجعة		
2016/09/01	تاريخ المراجعة القادم		
		الموضوع	
		الخدمات النفسية والتوجيه والإرشاد	
1 من 2	عدد صفحات الإجراءات	المكتب المسئول: نائب مدير الجامعة لشؤون الطلبة والتسجيل	

إجراءات السياسة رقم (6) - الخدمات النفسية والتوجيه والإرشاد

(1) يقوم مركز الإرشاد بالتعامل بأسلوب مهني وحضاري مع جميع المتعاملين، يصغي لهم، يعرفهم على حقوقهم وواجباتهم، ويتعامل معهم بشفافية دون أحكام مسبقة.

(2) يقوم مركز الإرشاد بإبلاغ العملاء بتوفر خدمة التحويل إلى جهات خارجية مختصة.

(3) يقوم مركز الإرشاد بتوفير الموارد والمعلومات المطلوبة للعملاء في حدود الإمكانيات المتاحة بالجامعة.

(4) كافة المعلومات حول العملاء سرية للغاية، ويلتزم جميع العاملين قانونياً ومهنياً وأخلاقياً بالحفاظ على سرية العملاء.

(5) يقدم مركز الإرشاد البرامج التالية:

- أ- الإرشاد والعلاج النفسي الفردي والجماعي
- ب- حل الأزمات وخدمات الطوارئ
- ج- التواصل الخارجي
- د- الاستشارات
- هـ- خدمات المجتمع
- و- التحويل
- ز- البحوث
- ح- تقييم البرامج
- ط- التدريب

(6) الموافقة المستنيرة

- أ- يجب أن يحصل العاملون الذين يقدمون الإرشاد على موافقة خطية معتمدة قبل الشروع في تقديم الخدمة لأحد العملاء ماعدا في حالات الأزمات والطوارئ.
- ب- عند الحصول على الموافقة المستنيرة من أجل تقديم خدمات الإرشاد، يجب على المرشد إعلام الطالب في أقرب فرصة ممكنة حول طبيعة الإرشاد ومساره المتوقع وإمكانية إشراك طرف ثالث ونطاق السرية، كما يجب إتاحة الفرصة الكافية للطالب ليسأل ويستفسر ويتلقى الإجابات.

(7) الإشراف الإكلينيكي

من المتوقع أن يعرض المرشدين في المركز عملهم على الإشراف الإكلينيكي مع مشرف سريري من خلال جلسات إشراف دورية. ويهدف هذا التقييم إلى تعزيز فاعلية المرشد، ويجب أن تتوافق المعلومات المقدمة في مثل هذه الجلسات مع مبادئ السرية.

(8) الإحالات الداخلية والخارجية

- أ- يتم تحويل الحالات التي تحتاج خدمات إرشادية لا تتوفر ضمن مؤهلات الطاقم الإرشادي في الجامعة إلى الشخص أو الجهة المناسبة (داخلياً أو خارجياً) للمساعدة، وعلى سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - 1- الطلبة الذين يحتاجون الدواء بسبب تشخيص الأمراض النفسية.
 - 2- الطلبة الذين لديهم تفكير في الانتحار.
 - 3- عندما يكون في مصلحة الطالب عدم الكشف عن هويته.
 - 4- عند عدم رضا الطالب عن الخدمة المقدمة.
- ب- في حالة قبول الطالب للإحالة، ينبغي على المرشد توفير المعلومات اللازمة عن جهة الإحالة.
- ج- حتى عندما يرى الإخصائي ضرورة الإحالة، لا يتم تنفيذها إلا بعد إبلاغ الطالب والحصول على موافقته. وفي مثل هذه الحالات على الطالب تحمل المسؤولية المالية لمواصلة العلاج خارج الجامعة.

تابع قرار مدير الجامعة رقم (43) لسنة 2014م

ش.ط-06	رقم السياسة المرتبطة	دليل إجراءات عمادة شئون الطلبة	 جامعة الإمارات العربية المتحدة United Arab Emirates University
2014/09/01	تاريخ بدء العمل بالإجراءات		
2013/12/01	تاريخ آخر مراجعة		
2016/09/01	تاريخ المراجعة القادم		
		الموضوع	
		الخدمات النفسية والتوجيه والإرشاد	
2 من 2	عدد صفحات الإجراءات	المكتب المسئول: نائب مدير الجامعة لشؤون الطلبة والتسجيل	

د- في الحالات النفسية الحادة التي تتطلب التدخل والعلاج النفسي (الحالات السريرية، إيذاء النفس)، يتم نقل الحالات إلى قسم الأمراض النفسية.

(9) السرية

- تعامل جميع معلومات المتعاملين مع مركز الإرشاد بسرية تامة ولا يتم الإفصاح عنها إلا بموافقة خطية معتمدة من الشخص المعني، مالم تتوافر حالة من الحالات التالية:
- إذا كان الطالب في خطر ويشكل تهديداً على نفسه أو على الآخرين، حيث يعتبر إبلاغ السلطات الطبية أو القانونية أمراً ضرورياً لضمان سلامة الطالب أو الآخرين.
 - في حال الاشتباه بأن الطالب يتعرض إلى الإساءة أو الاستغلال من قبل الآخرين.
 - في حال وجود التزام قانوني أو أمر من المحكمة (موقع من قاض) للكشف عن المعلومات المتعلقة بالطالب.
 - في الحالات الطارئة. وفي مثل هذه الحالات يقتصر الإفصاح عن المعلومات على ما هو ضروري لحماية الطالب، ويقتصر ذلك على الذين هم أقدر على المساعدة.
 - إذا كان الطالب محول من جهة أخرى، فإن على مرشد المركز التأكد من مصدر الإحالة من الطالب المعني وذلك في الجلسة الأولى.
 - من أجل التأكد من حماية المعلومات الحساسة والسرية وعدم اختراقها، يتم تجنب المناقشة عن طريق رسائل البريد الإلكتروني أو الهواتف النقالة، كما يتم تأمين سرية السجلات الإلكترونية لمنع الوصول إليها.

(10) حفظ الملفات/الأرشفة:

- أ- تتم أرشفة السجلات بطريقة منتظمة من قبل موظفي مركز الإرشاد حسب المعايير المهنية. ويحتوي السجل على جميع الوثائق ذات الصلة المتعلقة بالخدمات المقدمة مثل معلومات عن تقييم الحالة، ملاحظات عن الحالة، ملخص الإنهاء، نتائج أي اختبار وما إلى ذلك. وتشمل المعلومات المخزنة أيضاً معلومات الاتصال ومعلومات أساسية، والموافقات المعتمدة، وتقييم الحالة، والمعلومات اللازمة لأغراض إحصائية. ويتم تخزين السجلات المطبوعة في خزانات مؤمنة. وفي حالة السجلات الإلكترونية، تكون الحماية بكلمة المرور وغيرها من الضمانات المادية لضمان سرية المواد المخزنة، وجميع سجلات الحالة هي ملك لمركز الإرشاد.
- ب- يحتفظ بسجل معلومات الطالب وفقاً للمعايير المهنية. وينبغي أن تكون إجراءات التخلص من السجلات متسقة مع المعايير المهنية والخطوط الإرشادية للجامعة، كما يجب الاحتفاظ بالسجلات لمدة لا تقل عن أربع سنوات من تاريخ آخر خدمة.
- ج- يجوز للطالب مراجعة السجلات الخاصة به في وجود موظف مركز الإرشاد ويتم ذلك بناءً على طلب خطي مسبق. ويتم إدخال الطلب وتفاصيل ما تم مراجعته في سجل الطالب، كما يسمح للطالب بأخذ نسخ أو بنسخ السجلات كلياً أو جزئياً. وفي حالات استثنائية قد لا يسمح للطالب بالحصول على نسخة من السجل ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- 1- إذا كان مرشد مركز الإرشاد يرى أن عرض السجل قد يكون ضد مصلحة الطالب.
- 2- في حال تقديم معلومات الطالب من قبل طرف ثالث.