



نماء
جمعية نماء الأهلية
بمنطقة مكة المكرمة
تصريح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 664



الدليل الإرشادي للأخصائي الاجتماعي





المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء وسيد المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد :-

فإن الرائد لا يكذب أهله.. وهكذا ينبغي أن يكون رائد كل منظمة ومجموعة من الناس، وإن رائد كل منظمة بحسبها فرائد جمعيات البر والمستودعات الخيرية ومبرات الإحسان إلى الفقراء والمحتاجين هو الأخصائي الاجتماعي، فالأخصائي الاجتماعي هو العين التي تستكشف الحاجات في مظانها وأماكنها والباب الذي يمر معه، أو يمر منه طلب الفقراء والمحتاجين، والمختص الذي يقيم إلحاحاً ويدونها ويسجلها، وعلى ضوء رأيه يصرف للمحتاج ويعان ومع أهمية مسؤوليات ومهام الباحث إلا أن ما يتلقاه من إعداد وتأهيل وتمكين لا يكاد يذكر! وبسؤال جملة من الأخصائيين الاجتماعيين فإن ممارستهم وخبرتهم تبنى بالمحاولة خطأً وصواباً، أو بالاعتماد على خبرة من سبق ونحو ذلك.

ونتفق جميعاً أن حجم النجاحات التي يحققها الأخصائيون الاجتماعيون سيتضاعف نوعاً وكماً إذا تم تأهيل الأخصائي وفق منظور متخصص وعملي يتماشى مع حاجات الميدان والواقع والعناية بالأخصائي الاجتماعي وتطوير قدراته ومهاراته ليس إحساناً إليه أو إلى مهمته فقط بل هو إحسان إلى كل الفقراء والمحتاجين الذين يتعاملون معه بصورة أو بأخرى.

ورغبة في دعم أداء الأخصائي الاجتماعي الجمعيات الخيرية جاءت فكرة الدليل الإرشادي ليتركز على أهم العناصر التي ينبغي للأخصائي الاطلاع عليها وفهمها قبل مزاولة عمله في الجمعية ونحن نأمل أن يكون هذا الدليل موجهاً للأخصائيين الاجتماعيين في بحث الحالات وتشخيصها وعلاجها بشكل علمي... مع تقديم نماذج عملية مُعدة لهذا الغرض يمكن استخدامها في بحث الحالة وتشخيصها وعلاجها والحمد لله رب العالمين

أهداف الدليل الإرشادي

- يسعى الدليل لتحقيق العديد من الأهداف ومن أهمها ما يلي:
- « تزويد الأخصائي الاجتماعي خاصة المستجد بالأسس النظرية التي يحتاجها في عمله الاجتماعي.
- « تمكين الأخصائي الاجتماعي بالأدوات والمهارات والمسؤوليات التي يجب أن يلتزم بها أثناء عمله لتحسين أدائه الوظيفي.
- « إمداد الأخصائي الاجتماعي بسبل بحث الحالة ودراساتها مع توضيح مصادر ومناطق وأساليب الدراسة.
- « مساعدة الأخصائي الاجتماعي على معرفة أساليب التشخيص والعلاج المختلفة.
- « مساندة الأخصائي الاجتماعي لنمذجة عمله وفق أعلى معايير ممارسة المهنة.

مفاهيم رئيسة

حتى تتقارب وجهات النظر نحو دلالات المفاهيم والمصطلحات يمكن توضيح المقصود بأهم ما ورد في الدليل منها على النحو التالي :-



- 01 **العمل الاجتماعي:** هو فن وعلم ورسالة هدفه مساعدة المستفيدين في مواجهة صعوبات الحياة وحل المشكلات الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة ويمارس من خلال شخص مُعدّ علمياً ومهنياً لذلك. (الأخصائي الاجتماعي)
- 02 **الخدمة الاجتماعية:** هي العمل على مساعدة الفرد أو الأسرة التي تعاني من مشكلات، بغية الوصول إلى وضع سوي ملائم، والعمل كذلك على إزالة المعوقات التي تحول دون أن يستثمر الأفراد قدراتهم إلى أقصى حدّ ممكن
- 03 **الأخصائي الاجتماعي:** شخص مُعدّ إعداداً علمياً وعملياً لمساعدة المستهدفين لمواجهة المشكلات الاجتماعية وتوفير فرص النمو الشخصي لهم، ومن وظائفه دراسة الحالة والتشخيص والتوعية والتأهيل والتدريب للمستفيد.
- 04 **البحث الاجتماعي:** هو فرع من فروع المعرفة معني بدراسة الظواهر الاجتماعية وتحديد خصائصها والمتغيرات المؤثرة فيها وفق مناهج بحثية علمية دقيقة.



أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية

إن الخدمة الاجتماعية كلها تقوم على مجموعة القيم والمبادئ الإسلامية.. غير أننا عندما نتكلم عن هذه المبادئ فإننا نتناول عدداً محدوداً منها لأهميتها ولأنها تعمل كضوابط تحكم عمل الأخصائي الاجتماعي وتثير أمامه الطريق السوي في هذا العمل.

معنى المبدأ

المبدأ عموماً هو قاعدة أساسية لها صفة العمومية نصل إليها عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستخدام المنهج العلمي الذي يقوم على التجريب والقياس.

المبدأ في الخدمة الاجتماعية

هو سلوك مهني معين أو أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجةً للتجارب الكثيرة التي مرَّ بها، وهو في جميع الظروف يكون منبثقاً وخاضعاً للقيم الأخلاقية. ومن هنا كان لابدّ من الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه. ومن الجدير بالذكر أن الأسلوب أو الطريقة التي يطبق بها المبدأ قد يختلف من مجتمع لآخر ومن موقف لآخر إلا أن هناك اتفاقاً على المبادئ والالتزام بها.

ومن أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية

01 مبدأ التقبل :

ويعني تقبل الأخصائي الاجتماعي للمستفيد سواء أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً كما هو وليس كما يجب أن يكون، دون تحيز للون أو عرق أو قبيلة باعتبار أن كل فرد أو جماعة أو مجتمع يمثل وحدة فريدة في حد ذاتها، لذلك يجب تقبلها كما هي في الواقع بحسناتها وعيوبها .

ويتضمن هذا المبدأ تقبل الأخصائي الاجتماعي للمستفيد كما هو وذلك باعتبار أن هناك فروقاً فردية بين الأفراد والجماعة وأنه لا يوجد تطابق في السمات بين فردين. ويدخل في مبدأ التقبل ابتعاد الأخصائي عن النقد والسخرية والامتناع من المستفيد أو الجماعة أو المجتمع، وتقبل ما يبدر منه من سلوك وإن كان غير سوي، وتناول الأمور بأسلوب لا يؤذي المشاعر، ويحاول إحداث التغيير الملائم فيه، وينبغي احترام وتقدير كرامة المستفيدين، وهذا يشعّره بالطمأنينة والثقة في الأخصائي الاجتماعي ويجعلهم أكثر قدرة على التعبير عن المتاعب دون مقاومة أو حرج مما يساعد الأخصائي على تقديم المساعدة والتشخيص السليم ثم تقديم العلاج المناسب.



02 مبدأ المساعدة الذاتية:

يعتبر مبدأ المساعدة الذاتية من أهم المبادئ، بل يعبر هذا المبدأ في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وقد انبثق هذا المبدأ عن المبادئ والقيم الشرعية والحركات الإنسانية وتجارب الخدمة الاجتماعية نفسها، والتي وجدت أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة لمشاكل الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل.

وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى المستفيد تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير والحل وأنه يلزم مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداده.. وذلك وفق الظروف والإمكانات.

03 مبدأ حق الاختيار:

يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته بشرط عدم الضرر بالآخرين في حال كونه عائلاً لأسرة أو نحوه وإلا فإن الجهات المختصة لها الحق في تحديد الخيارات المناسبة للمستفيد، ولا يعني التجاء المستفيد إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته، على ذلك يجب على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على المستفيد بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق.

04 مبدأ السرية:

أي صيانة الأسرار التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي من المستفيدين أو التي لاحظها، وعدم إذاعتها إلا في الحدود التي تقتضيها بعض الظروف الخاصة. وعلى الأخصائي ألا يتصرف أيضاً في هذه الحقائق إلا لصالح الجماعة أو المجتمع. وتعتبر المحافظة على أسرار المستفيدين إحدى القيم الأخلاقية والدينية. وهناك مخاطر محققة تنتج عند إذاعة الأخصائي لأسرار المستفيدين، وهذه الأضرار تعود على المستفيد والأخصائي والجهة التي يعمل فيها حيث يفقد ثقة المستفيد فيه وفي الجهة التي يعمل فيها.

05 مبدأ المشاركة :

من المبادئ المعمول بها في الخدمة الاجتماعية أن الأخصائي الاجتماعي لا يحلّ مشاكل الأفراد بقدر ما يساعد هؤلاء الأفراد مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة علمية.

فهو يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة.

ويتفق هذا المبدأ مع المبادئ الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية خاصة المساعدة الذاتية وحق الاختيار فالمستفيد وحده هو صاحب الحق في توجيه حياته، وبالتالي لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقي العبء على الأخصائي، فلابد من النشاط المثمر بين الطرفين لأن مشاركة المستفيد في تشخيص حالته وف التعرف على الطرق العلاجية لها يزيد من حرصه على وضع العلاج المقترح موضع التطبيق.

05 ▶ مبدأ العلاقة المهنية

نعني بها تلك العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرد، جماعة، مجتمع) اصطلاحاً على تسميتها بالعلاقة المهنية تمييزاً لها عن العلاقة الشخصية التي تقوم بين الأصدقاء، وعن العلاقة الرسمية التي تقوم بين الرئيس والمرؤوس.

وتتكون هذه العلاقة المهنية من عنصرين ، أساسيين:

- « الأول هو المشاعر المتبادلة بين الأخصائي والمستفيد، والتي تؤدي إلى بعث الثقة والاطمئنان في نفس المستفيد.
 - « الثاني الأفكار التي يتبادلها خلال عملية المساعدة المهنية.
- وتتميز العلاقة المهنية بما يلي:
- « أنها وسيلة لغاية محددة وهي مساعدة المستفيد.
 - « أنها موقوتة بوقت معين فتبدأ منذ بدء عملية المساعدة وتنتهي بانتهاء العمل.
 - « تتسم بالموضوعية باعتبار أنها تقوم على الحقائق والمهارات والخبرات المهنية.
 - « عملية القيادة فيها تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي.
 - « أساسها الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.
- إذن فالعلاقة المهنية: هي الجسر الذي تصل عن طريقه الحقائق والمعلومات من المستفيد إلى الأخصائي، والذي يصل عن طريقه أو من خلاله المساعدة المهنية من الأخصائي إلى المستفيد.



صفات الأخصائي الاجتماعي

ينبغي للأخصائي الاجتماعي أن يكون متصفاً ومتحلياً بالعديد من الصفات ويمكن توضيح أهمها على النحو التالي:

صفات الجانب الجسمي والمظهر العام:

- « أن يكون بشوش الوجه.
- « أن يكون مظهره العام مقبولاً وملابسه مناسبة.
- « أن يكون سليماً من الإعاقة التي تمنعه من أداء مطالب المهنة.

الصفات المتصلة بالجانب العقلي:

- « أن يكون سريع البديهة ذكياً يفهم الإشارة قبل العبارة.
- « أن يكون قادراً على الحوار والإقناع.
- « أن يكون دقيق الملاحظة.
- « أن يكون قادراً على التحليل وربط الأسباب بمسبباتها.

الصفات المتصلة بالجانب النفسي والاجتماعي:

- « أن يكون متعقلاً ومتزناً في تصرفاته وردود أفعاله.
- « أن يتقي الله ويخشاه في كل تصرفاته.
- « أن يكون ذا خلق كريم وسمعة طيبة.
- « أن يتصف بالنضج والتوازن الانفعالي.
- « أن يكون متفائلاً هادئاً.
- « أن يتصف بالتضحية والعطاء والمبادرة.
- « أن يكون قادراً على التواصل وبناء علاقات جيدة بالآخرين.
- « أن يكون قادراً على القيادة والتأثير في الآخرين.



مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي

يتطلب نجاح وتميز الأخصائي الاجتماعي في المهام المهنية الموكلة إليه أن يعتني بما يلي:

01 التمييز في تحقيق الصفات:

التي تتعلق بجوانب الشخصية الأربعة (الجانب الجسمي - العقلي - النفسي - الاجتماعي).

02 فهم المجتمع الصغير الذي تشمله خدمات منظمته «الحي» والمجتمع الكبير الذي يحيط بالمجتمع الصغير «المدينة»، ومن ذلك:

- « معرفة مواضع القوة والضعف في المجتمع.
- « معرفة القادة والمؤثرين في المجتمع والاستفادة منهم فيما يخدم العمل.
- « معرفة القيم والعادات السائدة في المجتمع.
- « إدراك التجارب التي يمر بها المجتمع واستخدامها في التعامل مع المواقف المختلفة.
- « الوعي العميق بكل ما يدور في المجتمع من تعاون أو تنافس أو تعصب.
- « إدراك حاجات وموارد المجتمع ومعرفة توجهات الرأي العام.

03 التمكن من القدرات المهنية

وتتمثل هذه القدرات في مجموعة الخبرات التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي من خلال إعداداته العلمي والعملي والنظري والذي تتولاه المعاهد والكلية الخاصة بالخدمة الاجتماعية ومراكز التدريب والاستشارات المتخصصة... ولعل أبرز هذه القدرات هي:

- « القدرة على التواصل والمقابلة للمستفيدين واكتساب ثقتهم.
- « القدرة على البحث ودراسة الحالات وتحليل وتفسير وتنظيم بيانات المستفيدين.
- « التشخيص الدقيق للحالة واقتراح الحلول المناسبة وجدولتها.
- « معرفة أنسب البرامج اللازم تنفيذها في المجال الذي يعمل به.
- « معرفة طرق الاتصال بالمجتمع المحيط بالمنظمة وكيفية التعاون والتكامل معه لخدمة المستفيدين والمنظمة.



مهارات الأخصائي الاجتماعي

المهارة الأولى:

01

كيف تتعامل مع مشكلات المستفيد التي ليست ضمن نطاق عملك؟

- « التوضيح للمستفيد أن مشكلته ليست ضمن نطاق عمل الجمعية.
- « التعرف على المصادر المجتمعية التي يمكن من خلالها إشباع حاجات المستفيدين .
- « بناء علاقة طيبة مع مؤسسات المجتمع الأخرى التي يمكن أن تتعاون في حل مشكلات المستفيدين. (جمعيات الوقاية من التدخين والمخدرات صندوق المؤبة.
- « تحويل المستفيد للجهة المعنية بخدمته.
- « متابعة وصول المستفيد للخدمة واستفادته بها.

المهارة الثانية:

02

كيف تتنبأ بسلوك المستفيد؟

- « الملاحظة الدقيقة لسلوكه أثناء المقابلة أو الزيارة.
- « استحضار خصائص البيئة والشخصية للمستفيد.
- « استثمار التجارب المشابهة مع المستفيدين المشابهين.
- « توقع سلوكيات المستفيد في ضوء مقدمات الموقف.

03

المهارة الثالثة:**كيف تحافظ على كرامة وخصوصية المستفيد؟**

- « إبداء الاحترام والتقدير للمستفيد مهما كانت ظروفه.
- « إجراء المقابلات في مكان خاص بالمستفيد والأخصائي.
- « حفظ مستندات المستفيد وسجلاته بعيداً عن أيدي الآخرين.
- « عدم تناول مشكلة المستفيد مع الآخرين غير ذوي العلاقة.
- « عدم البوح بأسرار المستفيد إلا في حالات الضرورة وفي أضيق الحدود.

04

المهارة الرابعة:**كيف تجعل المستفيد إيجابياً مع المؤسسة أو الجمعية؟**

- « توضيح أهداف المؤسسة للمستفيد.
- « توضيح حقوقه وواجباته نحو المؤسسة.
- « التأكيد على رغبة المؤسسة في مساعدته.
- « توضيح الخدمات التي يمكن أن تقدمها المؤسسة له.
- « توضيح مصدر المساعدات التي تقدم له وأنها زكوات وصدقات المحسنين.
- « توضيح الخدمات التي يمكن أن تقدم للمستهدفين ممن تنطبق الشروط عليهم كالعلاج المجاني في مستشفيات أو مستوصفات القطاع الخاص أو القطاع الخيري أو التخفيض في وسائل النقل المملوكة للجهات الخيرية أو الانتفاع من الإسكان التنموي بصك انتفاع دون ملكية المسكن وهكذا الخدمات الأخرى.

05

المهارة الخامسة:**كيف تدون تجاربك وخبراتك في عملك؟**

- « الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في التدوين.
- « التأكيد على المواقف الإيجابية والسلبية في العمل وكيف تصرف فيها.
- « الاطلاع على خبرات الآخرين من الزملاء والاستفادة منها.
- « التعلم من الخبرات السابقة دون تكرار الأخطاء.
- « تكرار التجارب الناجحة في العمل وتطويرها.

06

المهارة السادسة:**كيف تقدم التوعية والمساعدة للمستفيد؟**

- « استثارة المستفيد حتى يساهم ويساعد في حل مشكلته.
- « النصح له وإعطائه المعلومات المتعلقة بحالته بوضوح.
- « تقديم المقترحات لحل مشكلته بطريقة مهنية وإبداعية مع توضيح مزايا وعيوب كل مقترح دون فرض شيء على المستفيد.
- « المفاوضة بحكمة ولين وإقناعه بأهمية الاستجابة للحلول.

يدرس الحالة: ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- « يصنف الحالة.
- « يوجه الأسئلة المناسبة.
- « يدوّن البيانات.
- « يستنتج المعلومات.
- « يحدّد نواقص الطلب.
- « يرشد المستفيد لكيفية استكمال الطلب.
- « يُعدّ المخاطبات للجهات ذات العلاقة.
- « يقترح حلولاً إرشادية.
- « يعرض فرص النمو والإنتاجية.
- « يحدد الحاجة لزيارة المستفيد.

يسجل المستفيد: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يتصل بصاحب الحالة.
- « يبلغه بنتيجة الطلب.
- « يدوّن المعلومات في النظام.
- « يطبع بطاقة تعريف المستفيد برقم ملفه.
- « يُعدّ طلب بطاقة الصراف الخاصة بالمستفيد.
- « يتصل بالمستفيد حال وصول البطاقة.
- « يحتفظ بنسخة احتياطية من الرقم السري للبطاقة.
- « يوضح للمستفيد مدة المساعدة بسنة قابلة للتجديد.
- « ينشئ ملفاً للمستفيد.

يحدث البيانات: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يطلب المستندات الجديدة.
- « يقارن الواقع بالملحوظات المدونة في النظام.
- « يتواصل مع المستفيد.
- « يتابع الملحوظات المدونة .

ينفذ الزيارات الميدانية: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يحدد موعد الزيارة المناسب .
- « يتصل بالمستفيد لتحديد الموعد.
- « يتعرف على الموقع .
- « يقوم بجولة ميدانية للمكان.
- « يدون الملاحظات.
- « يصور بعد استئذان صاحب الدار للتوثيق.
- « يطابق المشاهدة مع معلومات الطلب.
- « يكتب التقرير النهائي.

يقوم بالأعمال التتبعية: ويتضمن ذلك المهام التالية:

- « يقيس رضا المستفيدين.
- « يحل إشكالات المستفيدين مع بقية الباحثين.
- « يعقد الورش مع المستفيدين.
- « يعرض فرص النمو على المستفيدين.
- « يحدد التدخل المناسب لحاجة المستفيدين.
- « يوصي بإيقاف المساعدات عن المستفيدين الذين تحسنت أحوالهم.

يقوم بالأعمال المكتبية: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يستقبل المخاطبات من الجهات.
- « يستقبل البلاغات.
- « يحيل الطلبات غير المناسبة للجهات والأقسام.
- « يحدّث البيانات والنماذج .
- « يُعدّ المخاطبات للجهات .
- « يُعدّ التقارير.
- « يحضر الاجتماعات .
- « يحضر البرامج التدريبية .
- « يعلن عن فرص النمو للعملاء.
- « يؤرشف السجلات والمعاملات.
- « يمثل الجمعية في لقاءات التخصص.
- « يساهم في إعداد مشاريع تسويقية .

يعرض الحالات على صاحب القرار: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يُعدّ العرض المناسب.
- « يناقش الحالة مع صاحب القرار.
- « يكتب القرار النهائي .

ينفذ المساعدة أو يتابع تنفيذ القرار: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- « يستكمل إجراءات الصرف.
- « يسلم المساعدة العينية.
- « يعبئ بيانات نماذج الصرف للمستودع.
- « يعبئ نماذج الصرف للمالية .
- « يعيد المساعدات غير المستلمة .

أنواع دراسة الحالات للمستفيد

يمكن تقسيم دراسة حالة المستفيد حسب نوع احتياجه إلى ثلاثة أقسام:

01

دراسة الحالة الاعتيادية لعميل جديد:

وهذا النوع من الدراسة يكون مستمراً طوال العام ماعدا أوقات المواسم التي لا يكون فيها دوام رسمي للمؤسسة، ويتم من خلالها التعامل مع المستفيد بكل المعطيات المتاحة لدى المؤسسة، ويقدر مدير المؤسسة بعض الحالات التي تعتبر حالة طارئة ليتم معاملتها كحالة خاصة تقدم لها خدمة بحسب حالتها وبقدر الإمكانيات المتوفرة والممكنة في المؤسسة.

02

دراسة الحالات الطارئة:

هذا النوع يختص فقط بالمستفيدين الذين تعرضوا لنوازل ويحتاجون لمساعدة عاجله في إيجاد حلٍّ بحيث تكون في نطاق عمل المؤسسة ويتم من قبل فريق بحثي متخصص من قبل القسم المختص وهو عدة حالات مثل:

« الإخلاء:

عميل تعرض للإخلاء بقوة النظام وتكون حالته مثبتة بمستند رسمي يعتمد عليه في تقديم المساعدة اللازمة وتتمثل في استئجار سكن ملائم لمدة ستة أشهر أو بحد أقصى لمدة سنة بحيث لا يتجاوز الإيجار مبلغ محدد تحدده المؤسسة.

« الحريق:

عميل تعرض منزله للحريق وأتلف جزء كبير منه مثل المطبخ أو غرف النوم أو بالكامل وتقدم للمؤسسة بطلب المساعدة أو أحييت معاملته من الجهات الرسمية فيتم تقديم الأثاث والأجهزة التي يحتاجها أو مساعدته في إعادة تهيئته أو ترميمه ويعتمد في الحصول على هذه المساعدة تقديم تقرير رسمي من الدفاع المدني ويتولى فريق الدراسة الطارئ تنفيذ هذه المهمة وفق الآلية المعتمدة لدراسات الحالات الطارئة.

« الطرد أو فصل التيار الكهربائي:

عميل تعرض للطرد من قبل المالك بسبب عدم مقدرته على دفع الإيجار لكون عائل الأسرة سجين أو معاق غير قادر على العمل أو أرملة ليس لها ولي وليس لها مأوى أو عميل فصل عنه التيار الكهربائي من قبل المؤجر أو بأمر من الجهات الرسمية فيتولى فريق دراسة الحالات الطارئة مباشرة هذه المهمة والقيام بالدراسة اللازمة لها وتقديم الخدمة الخاصة الطارئة .

« المستفيدون المحالون للمؤسسة من الجهات الرسمية:

عميل تقدم بطلب المساعدة من الأجهزة الرسمية أو من إمارة المنطقة أو من مكتب المحافظ أو من الدفاع المدني أو من فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو غيرها من الجهات فيتم دراسة الطلب وتقدير أهمية التعامل معه لتحديد اتجاه سير الدراسة إما بتحويله لمراكز الدراسة الاعتيادية أو للجنة دراسات الحالات الطارئة.

« المستفيدون الذين يُوجَّه ببحث حالتهم المدير العام أو نائبه أو تحال من قبل أحد أعضاء مجلس الإدارة:

عميل يكون له تواصل مباشر أو محال بصفة خاصة ومباشرة من المدير العام أو نائبه أو أحد أعضاء مجلس الإدارة فيتم النظر في الطلب وتحديد مسار الدراسة وتقديم الخدمة اللازمة وفق أنظمة دراسة الحالات الرسمية.

خدمات لدراسة الحالات الطارئة:

- « تقديم السلة الغذائية العاجلة.
- « تقديم المساعدة المالية كدفع إيجار ولمرة واحدة فقط وتسلم للمالك مباشرة.
- « استئجار سكن لمن حصلت عليه كارثة كحريق أو غرق أو هدم أو طرد من المنزل ولمرة واحدة فقط.
- « إيجاد عمل لمن دُرِسَتْ حالته ليتمكن من تحمل الأعباء بعد فترة.
- « دفع الرسوم الدراسية عن أبناء المستفيدين الخاصين الذين تحت دعم وكفالة كبار التجار.
- « تسديد الرسوم الحكومية عن المستفيدين الخاصين الذين تحت دعم وكفالة كبار التجار.
- « سداد الإيجار للمالك مباشرة عن المستفيدين الخاصين الذين تحت دعم وكفالة كبار التجار.
- « تقديم المساعدات المالية نيابة عن التاجر للمستفيدين الخاصين الذين تحت دعم وكفالاته المباشرة.



م	المحور	الدواعي	المستندات المطلوبة لإثبات الحالة و الدخل والمصروفات
1	السؤال عن حالة المستفيد	يؤثر في الاستحقاق المالي: بوفاة المستفيد الرئيسي و تحويل الحالة للأم كأرملة و المرافق دون ١٥ سنة إلى أيتام مما يترتب عليه صرف كفالات أو ضياعها عليهم	تحضر الزوجة شهادة الوفاة ، مشهد ترميل ، مشهد ضمان - تعريف براتب تقاعد الزوج بعد الوفاة + كرت العائلة الجديد
2	تدقيق الجنس والجنسية		
3	مطابقة رقم الهوية بالصورة المؤرشفة	للتأكد من رقم الهوية	صورة الهوية إذا لم تكن واضحة
4	السؤال عن التأمينات الاجتماعية	تؤثر في الاستحقاق المالي	
5	تدقيق تاريخ انتهاء الهوية	تؤثر في الاستحقاق المالي	صورة من الهوية
6	التدقيق في تاريخ الطلاق و عمر المستفيد (امرأة)	إذا تزوجت يؤثر على استمرارية زواجها كمستفيدة	مشهد من الضمان الاجتماعي
7	السؤال عن البقاء في نفس المسكن	يؤثر على الاستحقاق المالي فإذا تغير المسكن يذهب فريق دراسة الحالات لالتقاط جي- بي- إس و صور المنزل و عقد الإيجار و فاتورة الكهرباء	العقد الجديد في حالة تغير السكن + فاتورة الكهرباء + و مطابقة أسم المالك المؤجر
8	تحديث أرقام التواصل	هدر كميات الرسائل و فقدان التواصل مع المستفيد بسبب قيام بعض الأسر بتغيير الأرقام دون إخبار المؤسسات	
9	التدقيق على رقم الحساب البنكي وصورته		صورة كرت الحساب إذا لم تكن موجودة لأرشفتها
10	تحديث الوظائف السابقة للمستفيد الرئيسي	تفيد في معرفة الخبرات في حالة وجود وظيفة مناسبة لها	

المراجع

- « خيرى خليل الجميلي: الاتجاهات المعاصرة في دراسة الأسرة والطفولة. الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٣ م
- « سلوى عثمان الصديقي: الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد. الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٢ م
- « سناء الخولي: الأسرة والمجتمع. الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢م
- « عبد المنصف حسن علي رشوان: ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة الإسكندرية، دار الفتح للتجليد الفني، ٢٠٠٨ م
- « ماهر أبو المعاطي علي: استراتيجيات وأدوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، ١٩ المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠١١م
- « إحسان زكي وآخرون: الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد. القاهرة، دار الثقافة المصرية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م
- « مذكرة للأستاذ عبد الرحمن الزهراني. المستودع الخيري بجدة، ١٤٣٥هـ.
- « محمد رفعت قاسم: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥م .
- « عبد الناصر عوض أحمد جبل وآخرون: مجالات الممارسة في خدمة الفرد، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٥م