بسم الله الرحمن الرحيم

تقرير حول

الزيارة الرصدية إلى مركز الكرك للرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة

- **تاريخ الزيارة:** ٢٠١٨/١/٢٢
- **فريق الزيارة:** الدكتورة مجد كلوب، أ . المحامي عيسى الهواوشة
- **هدف الزيارة:** رصد أوضاع مركز الكرك لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة بشكل عام والتحقق من شَكوى واردة للمركز الوطني لحقوق الإنسان حول تَعرض مُنتفع للتعنيف من قِبل أحد المُشرفين في الدار.
- **زمن الإنتقال والعَودة:** من . ٨.٠٠ ساعة ولغاية الـ ٣: ٠٠ ساعة.
- **الفِئة المُستهدفة:** المُنتفعين في مركز الرعاية والتأهيل لذوي الإعاقة–الكرك.
- **مدير المركز:** الأستاذ راجح التخاينة.
- **معدة التقرير:** د.مجد كلوب

المقدمة:

قامَ المَركز الوطني لحُقوق الإنسان بتنفيذ زيارة لمركز الكرك لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة، وضِمن سلسة من الزيارات الرصدية المَيدانية لتفقد أوضاع مراكز الفئات الأكثر حاجة للحماية في المَملكة وعَطفاً على الشكوى المُقدمة الى المركز حول تعرض مُنتفع من ذوي الإعاقة للضرب والتعنيف من قبل أحد المشرفين، وذلكَ حسب ما أفادت مُقدمة الشكوى، **وارتكاناً الى السند القانوني في مشروعية الزيارة حسب ما جاء في نص المادة (١٠) من قانون المركز الوطني لحقوق الإنسان رقم (٥١) للعام ٢٠٠٦، ونص المادة (٥) من ذات القانون والتي تؤكد على أن المركز يعمل على تحقيق**

أهدافه من خلال التحقق من مراعاة حقوق الانسان في المملكة لغايات مُعالجة أي تجاوزات أو انتهاكات قائمة، حيث تَم التَوجه لمركز الكرك لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة والالتقاء بالقائمين على إدارته للإطلاع على أوضاع المُنتفعين عن كَثب وجاءت تفاصيل الزياة كالآتي:

مُقابلة الإدارة:

قابلَ فريق الرصد نائبة مُدير المَركز **(السيدة خالدة الجعافرة)** نظراً لعدم وجود المُدير في المركز حيث كان في مَهمة خارجية، و تم البدء بتعريفها بالفريق الراصد ومهامه ومن ثَمَ تمَ التطرق الى التعريف بدور المَركز الوطني لحقوق الإنسان وأهدافه ورؤيته ورسالته في حماية وتعزيز حقوق الإنسان ورصد مراكز دور رعاية وتأهيل الفئات المُستضعفة ومتابعة أيَ انتهاكات مُتعلقة بحقوق الإنسان بما يتوافق مع المَعايير الوَطنية والإتفاقيات الدولية، وذلك للوُصول لرؤيا تكاملية تخدم الصَالح العام للوطن أجمَع من خلال تَعاضُد مُؤسسات الدولة لحماية وتعزيز حقوق الإنسان في المملكة، ولدى الاستفسار من الإدارة بداية عن معلومات حول مركز الكرك لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة بشكل عام جاءت التفاصيل كالآتي:

- **تاريخ إنشاء المركز:** ١٩٩١م
- **الطاقة الاستيعابية للمركز:** (١٥٠) منتفع من الذكور.
- **أعمار المنتفعين:** (من ١٥-٦٧) عاماً.
- **عدد المنتفعين الموجودين وقت الزيارة: (١٥٢) منتفعاً.**
- **نوع الإعاقات الموجودة في المركز:** (بسيطة، متوسطة، شديدة، اعاقات عقلية، ازدواجية في الإعاقه حركي وعقلي).
- **عدد الموظفين:** (١٥٢) موظف وموظفة، منهم عدد (٧٥) موظف وموظفة من المعينون بعقود شراء الخدمة، وعدد (٧٧) من المعينون من قبل وزارة التنمية الإجتماعية.
- **رؤية المركز:** تخفيف العبء على المجتمع والأُسر من الحالات الصعبة من ذوي الإعاقة.
- **آلية الإدخال:** تتم عملية الادخال للمنتفع بناء على مُخاطبات وتقارير خاصة بالمنتفع من وزارة التنمية الإجتماعية والتقارير الطبية.

- **تكلفة المُنتفع:** تبلغ تكلفة المنتفع ما يُقارب (٨٠٠) دينار سنوياً حسب التكلفة المحسوبة من قبل مركز الكرك لرعاية وتأهيل ذوي الإعاقة.

وقد لاحظَ الفريق أثناء جولة الرَصد المُلاحظات التالية:

- **صالة الزيارات:** ولدى الإستفسار عن الزيارات من قِبل الأهالي والصالات التي تتم في الزيارة اتضحَ بأنه لا يوجد غرفة خاصة بزيارات الأهالي للمنتفعين وتتم الزيارة في مكاتب الموظفين وهذا يعدُ نقصاً في الخدمات المقدمة للمنتفعين.
- **مدى انطباق الشُروط على المُقيمين في المركز:** تم الاستفسار من الإدارة حول مدى الحاجة الحقيقية للرعاية ومكوث هذا العدد من المُنتفعين في مركز مختص بذوي الإعاقة فأجابت نائبة المديرة بأن ما يقارب (٧٠%) تنطبق عليهم الشروط لمكوثهم في دار الرعاية والتأهيل وهم في حاجة حقيقية لخدمات رعائية من قِبل المركز، وعدا ذلك من الممكن أن يتم إدماجهم بأسرهم ولكن هناك تحديات من حيث تَقبل الأهالي لإدماج أبنائهم وتقديم الرعاية لهم. حيثُ نجد أن أكثر الأهالي يرتكن على المَركز بتحمل مسؤولية أبنائهم عنهم .
- يتضح أثناء التجول بين المنتفعين وجود مُختلف الإعاقات في نفس المبنى، وأوضحت نائبة المُدير بأن هذه إشكالية ولا بُد من الفَصل بين الحالات الشديدة الاعاقة عن المتوسطة والخفيفة من خلال توزيع بعض المنتفعين على مراكز أخرى والإبقاء على حالات محددة حتى يتم العمل بشكل أفضل وفاعل ومتخصص.
- **المدخل:** يوجد مدخل خاص لذوي الإعاقة . ويَتضح أنَ عملية التدفئة في فصل الشتاء مُؤمنة من خلال تدفئة مركزية حيث كان المكان دافئاً وقت الزيارة.
- **الساحات الخارجية:** تبين خلال الجولة الرصدية أنَ الساحة الخارجية غير مُناسبة لجلوس الأشخاص ذوي الإعاقة حيث انَ الأرضية من (الإسفلت) إضافة الى أنه لا يوجد(سلة أو مرمى كرة قدم أو أرضية مناسبة للَعب والترفيه عنهم وكذلك هناك حاجةٌ للإهتمام بوضع غطاء خاص على الأرض من خلال تركيب مادة تحمي المنتفعين أثناء اللعب والجلوس مثل (نجيل) بالإضافة الى ضَرورة وجود مَقاعد مريحة تتناسب مع حالة ذوي الإعاقة).
- **التواصل وزيارات الأهالي للمنتفعين:** تتضح إشكالية كبيرة بعدم تواصل الأهالي مع ذويهم من المنتفعين وعدم تحملهم لمسؤوليتهم علماً بأنه يُسمح للمُنتفعين بإستقبال الزيارات وتكون حسبَ

ترتيب مواعيد من قبل الاخصائية الاجتماعية ولكن يُلاحظ قِلة الزيارات من قبل الأهالي حسبَ ما ذكرت الإدارة .

- **السجلات:** تم الإطلاع على مَلفات المُنتفعين واتضح وجود ملف شامل ولكنه غير مبوب، أي أنَ هناك تداخل بين عمل الاخصائي الاجتماعي والنفسي، ولا يوجد وضوح للجلسات التي تم عقدها لصالح المُنتفع وتطوراتها والتسَلسُل الموضوعي للإجراء الذي يليه ،حيثُ يظهر أن المَوجود هو مُلاحظات عامة متفرقة وهذا يؤثر على مصلحة المنتفع من حيث أنه في حال تغير الاخصائي قد لا يستطيع إكمال البرنامج العلاجي للمنتفع لذا يجب أن يتم البناء التراكمي على آخر نقطة وصلت لها حالة المنتفع وليس البدء من جديد.لذا نجد أنه من الأجدر ان يتم تزويد مركز الكرك لذوي الإعاقة بنماذج رسمية مُعتمدة ومُعدة من قبل اختصاصين وخبراء من قبل وزارة التنمية الاجتماعية أو أية جهة مُختصة لأن هذه النقطة سيكون لها الأثر الكبير في العملية الرعائية حتى يتم تقديم الخدمة المناسبة للمنتفع.
- يوجد **أخصائي نفسي واحد** علماً بأن عدد المُنتفعين في المركز(١٥٢) منتفعاً وهذا بحد ذاته يعتبر عدداً كبيراً لذا يجب تعيين عدد أكبر من الاخصائيين النفسيين لكي يتم تقديم الخدمة المناسبة للمنتفعين.في حين يوجد ثلاث اخصائيات اجتماعيات للعناية بالمنتفعين في المركز، وهنا يجب الإشارة أيضاً الى ضرورة العمل على زيادة عدد الاخصائيات الاجتماعيات .
- **حالة المنامات:** لوحظَ أنَ المنامات الموجودة جيدة لكن بعضاً منها يحتاج الى صيانة لبعض الأَسرة فالجلد الخارجي ممزق عن الفرشة المخصصة للنوم فيها والاسفنج يخرج من بعض أطرافها.
- **الأقسام:** يوجد في المَركز عدة أقسام وتتمثل ب**(قسم المسنون، قسم متلازمة داون ،قسم الاعاقة الحركية والعقلية، قسم مجموعة الزراعة،قسم مجموعة التمكين والتأهيل الاكاديمي البسيط، قسم الرعايات وقسم الأنشطة).**
- **النظافة العامة:** لاحظ الفريق الراصد انَ حالة النظافة في كثير من الأقسام التي تم زيارتها متدنية وتحتاج لدرجة أعلى من الاهتمام وخصوصاً العيادة الطبية ودورات المياه غير نظيفة وبحالة سيئة من حيث النظافة والبُنية التحتية ويبدو أن البلاط (مخلعاً) والدهان مقشر.

- **صالة التلفاز:** لدى الإطلاع على صالة التلفاز اتضح أنها بحاجة الى إعادة صيانه للتلفاز حيثُ أنه **(معطل)** وتمَ مُصادفة وجود منتفع من ذوي الاعاقة يجلس لوحده أمام التلفاز المعطل، ويتضح أن الكراسي الموجودة ممزقة الجلد والاسفنج لدرجة ظهور اللوح الخشبي فيها إضافة الى أن الجدران تحتاج الى صيانة في غرفة التلفاز والدِهان مُقشر وشبك الحمايه بدون مُنخل.
- **الجانب التعليمي والتدريبي:** تم مُلاحظة صف يدرس فيه المنتفعون في المركز ويبدو أنَ السعادة ظاهرة على المنتفعين المتواجدين في الصف التعليمي ولكن عددهم ينحصر في (٦) أشخاص، لذا لا بد من العمل على زيادة عدد المنتفعين الذين يتلقون الحصص الصفية اليومية.
- **معرض الأشغال اليدوية:** يوجد صالة رائعة تتضح فيها إبداعات المنتفعين في الطابق الثاني وهي صالة مُميزة جداً .
- **الطعام:** قام الفريق الراصد بزيارة المطبخ المخصص للطبخ للمنتفعين واتضحَ بأنه يوجد (٤) طُهاة في المَطبخ واخصائي تغذية ومساعدتين. ويبدو أنه لا يتم استخدام **صالة الطعام** للمنتفعين وهنا يجب الإشارة الى ضرورة تفعيل صالة الطعام وجعل المنتفعين يمارسون طقوس حياتهم اليومية بشكل طبيعي . أما فيما يخص **نظافة المطبخ** الخاصة بالمركز يتضح أن هناك حاجة ماسة الى التنظيف بشكل أفضل بالاضافة الى تغيير خزائن المطبخ حيث يبدو أنها مكسورة وهناك حاجه لتنظيف – الميكرويف– فرن التسخين الكهربائي . ويتم تقديم الطعام حسبَ جدول أُسبوعي مُعتمد من قبل أخصائي التغذية حسب حالة كل منتفع على حدة وتتكون الوجبات من افطار، غداء و عشاء .

العيادة الطبية

يوجد في المركز عيادة طبية تحتوي على(٤) أسرة والكادر الطبي الموجود عبارة عن مُمرضين يحملون درجة البكالوريوس في التمريض.ولم يكن في وقت الزيارة أيَ طبيب عام موجود .ويوجد **غرفة طواريء** ضِمن العيادة الطبية ولكن لُوحظ عدم نظافة غرفة الطواريء بشكل واضح.

أما بالنسبة **للطبيب النفسي** حسب ما ذكرت الإدارة بأنه يأتي حسب الحاجه وهذه اشكالية لذا لا بد من وجود طبيب نفسي بشكل مكثف أو دائم.يوجد **طبيب عام** يزور المركز بشكل اسبوعي أي مرتين أسبوعياً وهنا لا بد من الإشارة الى ضرورة إيجاد طبيب عام على أن يكون وجوده بشكل دائم في المركز.

التحديات التي يُواجهها قسم الرعاية الطبية في المركز:

١- يوجد نقص مَلحوظ في عدد موظفي الدعم الصحي بالإضافة للتخصصات الطبية الأخرى.
٢- عدم وجود غرفة مختبر (بمعداتها) في المركز.
٣- لم يتواجد أيَ طبيب في المركز وقت الزيارة ولم يكن هُناك الا مُمَرضين فقط.
٤- يوجد جهاز تنفس (تبخيرة) ولكنه غير مفعل وموجود في كرتونه على الأرض ولا يتم استخدامه.
٥- يوجد جهاز تعقيم للأدوات الطبية ولكنه مُهمل وغير مُفعل أيضا ولدى الاستفسار أفاد الممرض بأنه لا حاجة لذلك لأنه يتم إرسال المنتفع حال إصابته الى المستشفى مباشرة،وهنا نجد بأنه من الضرورة القصوى الأخذ بعين الاعتبار أهمية تعقيم الأدوات الطبية وتفعيل الجهاز وإلزام العاملين بالعيادة الطبية بإتباع الخطوات الصحية الصحيحة.

الصيدلية:

تم مقابلة الصيدلانية في القسم الخاص بالصيدلية وتمَ الإطلاع على الكشوفات التي توضح الجرعات والمواعيد والتفاصيل الخاصة بالدواء، ولكن تمَ مُلاحظة **عدم نظافة** الصيدلية، بالاضافة الى عدم وجود سلة نفايات خاصة **بالنفايات الطبية** الى جانب النفايات العادية. ولدى الإطلاع على **الصندوق المُخصص لتوزيع الأدوية** على المنتفعين حسب الوجبات اتضح أن هناك حاجة لتغيير صناديق الادوية ووضع الاسماء بشكل واضح ومطبوع، حيثُ لوحظ أن هناك صناديق مكسرة و الدواء فيها موجود بدون تحديد إسم للمنتفع .ولدى الاستفسار حول الموضوع أفادت الصيدلانية بأنها تعرف لمن يخصص هذا الدواء من المنتفعين من خلال شكل الحبة ،وهنا لا بُدَ من الاشارة الى

خطورة الأمر في حال اختلط عليها الأمر فمن الأجدر أن يتم تغيير صناديق جرعات الأدوية وطباعة الأسماء بشكل أوضح تحاشياً للخطأ والإضرار بصحة المنتفع.

التحديات العامة:

- حسبَ ما أفادت الإدارة بأن هناك **إشكالية في مُرافقة الاهل للمنتفع في المستشفيات** حيث لا يتواجد الأهل في هذه المرحلة مع إبنهم مما يُحَمل المركز مسؤولية قصوى في رعاية المنتفع.
- يوجد **قائمة بأسماء المُنتفعين القابلين للدَمج** مع المجتمع، ولكن يتضح أنَ هناك مُعاناة مع أسرهم ورفضهم لذلك حسبَ ما أفادت الإدارة، لذا لا بُد من العمل على عقد محاضرات توعوية لتشجيع الأهل على إحتوائهم لإبنائهم وتوضيح أثر ذلك النفسي عليهم كأسر وعلى أبنائهم من أصحاب الإعاقات بالإضافة الى تعزيز الجَانب الديني لأهالي المُنتفعين حتى تقوم الأسر بواجبها بشكل حقيقي تجاه إبنها صاحب الإعاقة.

المُوظفين المعينين بعقود شراء الخدمة، حسب ما ذكرت نائبة المدير يتضح أنهم غير مدربين وأنه لا يوجد انتماء للعمل من أغلبهم بسبب أنَ العمل بالنسبة لهم وقتي ومُن الممكن الاستغناء عنهم في أي وقت علماً بأنهم يأخذون نفس المُستحقات الماليه .

- هناك حاجة **لتنظيم المَلفات الخاصة بالمُنتفعين** وفصل كل ملف عن الآخر حتى يتم العمل التراكمي في علاج المنتفع. بالإضافة الى قلة عدد الاخصائيات الإجتماعيات،وتتضح اشكالية تداخل العمل النفسي والاجتماعي في ملفات المنتفعين.
- **صالة التلفاز:** تبدو صالة التلفاز غير مناسبة للمنتفعين حيثُ أن بعض الكراسي (مكسرة) وتحتاج الى صيانه والتلفاز معطل .ويوجد بعض المناخل الممزقة والتي تحتاج الى صيانة.
- **خزائن الملابس** غير مُنظمة والمَلابس النظيفة غير مُرتبة وهناك مَلابس مُمزقة بينها .لذا يجب العمل على جرد الملابس بشكل عام وتحديث الخزائن الحافظة للملابس.
- **دورات المياه:** تحتاج الى اعادة ترميم البنية التحتية بالاضافة الى الحاجة للإهتمام بنظافتها بشكل أفضل.

- **الساحة الخارجية** غير مجهزة لذوي الاعاقة فالأرضية غير آمنه لأنها من الأسفلت وهذا يشكل خطورة على المنتفعين ،ويجب اضافة الملاعب الخارجيه لترفيه المنتفعين.
- **هناك احتياج حسب طلب المنتفعين** بتزويدهم بسماعات خاصة للإستماع للموسيقى .
- **المَطبخ:** يَحتاج الى صِيانه عَامة وبحاجة الى زيادة النَظافة، وكذلك هناك حاجة الى تجديد المفارم وشراء عدة ألوان منها لتخصيص مفارم لتقطيع اللحوم مختلفة عن مفارم تقطيع الدواجن والخضروات حسب المعايير الصحية المعمول بها دولياً.

التوصيات

- ضرورة الإهتمام بالتركيز على ادماج المنتفعين بالمجتمع من خلال عقد جلسات توعوية للأهل وتوضيح أهمية زيارة الأهل للمنتفع ومدى انعكاسه على الصحه النفسية للمنتفع.
- ضرورة تفعيل العيادة الطبية بشكل أكبر ووضع الادوات والمعدات اللازمة وضرورة وجود طبيب مناوب في العيادة طيلة (٢٤) ساعة.
- ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية، وضرورة تجديد المنامات وفرشات الاسفنج والوسائد والتأكيد على وجود أغطية قماشية للمنامات والوسائد.
- ضرورة عمل صيانة دائمة لاجهزة التلفاز و ضرورة التركيز على موضوع الاهتمام بالنظافة العامة في كل المرافق في المركز.
- ضرورة الاهتمام بموضوع شهادات المشرفين والموظفين بشكل عام فمن المهم أن تكون ضمن التخصص المطلوب مع وجود الخبرات والتدريب الكافي للموظف .
- ضرورة الاهتمام بشكل أكبر بتفعيل العلاج النفسي في المركز ووجود الطبيب النفسي بشكل دائم وضرورة تقديم جلسات وأنشطة تفريغ نفسي وبشكل دوري للمنتفعين.
- ضرورة الاهتمام بموضوع ايجاد صالة رياضية خارجية للتنفيس عن المنتفعين والترفيه عنهم على أن تكون متناسبة مع حالتهم الصحية.
- ضرورة العمل على تشجيع مؤسسات الدولة بشكل عام ومؤسسات المجتمع المدني للتعاون في دعم مراكز ذوي الاعاقة.

- ضرورة العمل على الفصل بين الحالات الموجودة في المركز من ذوي الاعاقة حسب الحالات (الشديدة والخفيفة والمتوسطة) لكي يصار الى تقديم الخدمة المناسبة لهم حسب وضعهم الصحي .
- ضرورة استمرارية طلبيات العلاج والتي تتم من خلال مستشفى الكرك الحكومي حيثُ أنه في بعض الاحيان تنقطع ويتم اخذ البديل لذا يجب العمل على توفير الأدوية بشكل دائم ومستمر.
- ضرورة العمل على توفير (سلة نفايات خاصة بالعقاقير الطبية)مختلفة عن سلة النفايات العادية. والإهتمام بتاريخ تعبئة إسطوانات الأوكسجين الموجودة في العيادة بالاضافة الى تفعيل استعمال جهاز التعقيم وجهاز التبخيرة.

متابعة شكوى والدة طارق فنون:

تم مقابلة الشاب موضوع الشكوى (طارق فنون) وتمَ الأطمئنان عليه واتضح انه بخير ويبدو انه يعامل معاملة جيدة، وأكدت نائبة المدير بأن ادارة المركز تغيرت منذ فترة وتم نقل الكادر الوظيفي وتغييره بشكل كامل، وأنه لا يوجد أي تعنيف أو مُعاملة قاسية لأي منتفع في المركز ولدى الحديث بشكل جانبي مع (طارق) الشاب موضوع الشكوى إتضح أنه بخير ولا يتعرض للضرب أو المعاملة السيئة .