

# POLICY NEWSLETTER

## What is Accreditation?

Accreditation challenges organizations to adhere to professional standards and, by doing so, maintain high quality and effective operations in their service areas. To be accredited is to be recognized as an agency conforming to a body of standards related to a specific discipline in a wide range of professions. Professional standards simply outline what a service provider is expected to do in order to achieve the most favorable outcomes for its clients/beneficiaries.

## Why Accreditation?

Accreditation offers us the opportunity to create change when change is needed. It will be up to the future leaders and members of the accreditation body and each service provider to maintain accreditation and build upon this foundation to ensure that family violence services benefit the victims and that by doing so, are able not only to inform and educate, but ultimately to reduce incidents within our communities.

## Who Benefits From Accreditation?

Ultimately, the victim. But in order to reach the victim, all agencies that merge together in the provision of services to the victim will undergo change for the better. These include partner organizations as well as service providers in areas such as health, social services, public security, education, justice, as well as in NGOs, CBOs and women's organizations.

## How Do Agencies Become Accredited?

In order to become accredited, departments must pass assessments conducted by the accreditation team based on the professional standards. Each standard is rated due to its importance (Critical, Very High, High and Medium). Once reviewed, the service providers will be granted one of six levels of accreditation (Platinum, Gold, Silver, Conditional, Deferred, or No Accreditation).

## Goals of Accreditation

- 1 The upgrade of quality and the improvement of the professional standards of the National Family Protection System in Jordan through creating a quality system – Quality Assurance – which will help in the standardization of all processes among the various agencies involved in family violence services.

- 2 The institutionalization of professional practice standards within the national family protection system to reflect an improvement in the quality of services leading to maximum benefits for the victims. This is accomplished by creating and implementing an accreditation system for all institutions and agencies involved in family violence services.

- 3 Heightened community awareness of family violence and reduction of incidents – both reported and un-reported. This is accomplished by the achievement of tangible improvements in the provision of family violence services which will, in turn, increase the trust placed by the community in service providers, and therefore decrease incidents.

## Scope of Standards

- 1 Role, responsibilities and relationships with other agencies
- 2 Organization, management and administration
- 3 Data management and accessibility
- 4 Infrastructure components
- 5 Training and capacity building
- 6 Personnel processes

## Why Each of YOU Matters to the Accreditation Process

Members of the accreditation body gather documentation completed by members of each service provider in order to assess compliance. Documents you complete each day provide the evidence for each of the standards. Service providers are re-assessed every year or two and must provide proof of compliance for every year of service.

### ما هو الاعتماد؟

ان التحديات التي تواجه تطبيق النظام هو الالتزام بالمعايير المهنية والحفاظ على جودة عالية وادارة فعالة تشمل كافة المناحي، إعتماذ أي مؤسسة يعني أن المؤسسة مميزة بإلتزامها بمجموعة من معايير الجودة للخدمة التي تقدمها. هذه المعايير ببساطة تحدد ماذا يجب على العاملين في المؤسسات المعنية أن يتبعو للمساعدتهم في المقدرة على تحقيق أكبر قدر منالخدمات للمستفيدين.

### لماذا الاعتماد؟

الاعتماد يتيح لنا فرصة لإحداث تغيير عند الحاجة إليه، بحيث يزود هيئة الاعتماد وصناع القرار، وكل مقدم خدمة بقاعدة من البيانات يُعتمد عليها لضمان أن الخدمات التي تقدم لحالات العنف الأسري هي مفيدة لهم، ليس فقط في مجال الإبلاغ والتثقيف ولكن الهدف النهائي هو للحد من حوادث العنف الأسري.

### كيف يتم اعتماد المؤسسات التي تقدم خدمة لحالات العنف الأسري؟

لكي تصبح معتمدة، يجب أن يتم تقييم جميع الأقسام في المؤسسة المعنية تبعاً لمجموعة من المعايير المهنة ذات الجودة. كل معيار يتم إعطائه وزن حسب درجة أهميته أو خطورته في الخدمة المقدمة (حرجة، عالية جداً، عالية، متوسطة) وعند التقييم يُمنح مقدمي الخدمة احدى ست مستويات الاعتماد (بلايني، ذهبي، فضي، مشروط، تأجيل الإعتماذ، أو عدم الإعتماذ)

### من المستفيد من الاعتماد؟

في النهاية الضحية - ولكن للوصول الى ذلك فان على جميع المؤسسات المختلفة التي تشترك في تقديم الخدمة لحالات العنف الأسري، الخضوع للتغيير نحو الأفضل وتشمل المنظمات الشريكة ومقدمي الخدمات في مجالات الصحة، الخدمة الاجتماعية، الامن العام، التعليم، القضاء وكذلك المنظمات غير الحكومية ، ومؤسسات المجتمع المدني، والمنظمات النسائية.

## أهداف الاعتماد:

1 رفع مستوى الجودة وتحسين المعايير المهنية للنظام الوطني لحماية الأسرة في الاردن من خلال انشاء نظام الجودة الذي سيساعد في توحيد جميع الإجراءات بين مختلف المؤسسات المشاركة في تقديم الخدمة لحالات العنف الأسري.

### نطاق المعايير

- 1 الأدوار والمسؤوليات والعمل التشاركي بين
- 2 المؤسسات مقدمة الخدمة
- 3 التنظيم، الاداره والتنفيذ.
- 4 إدارة البيانات وسهولتها.
- 5 مكونات البنية التحتية.
- 6 إجراءات الموظفين .

### لماذا كل شخص منكم يؤثر على عملية الاعتماد؟

على أعضاء هيئة الإعتتماد جمع وتقييم الوثائق المعبأة يومياً من قبلكم ومطابقتها مع المعايير المعتمدة، واعادة التقييم كل سنة اوسنتين ويجب أن يقدم العامل مع حالات العنف الأسري دليلاً على التقييد بكل معيار لكل سنة من سنوات الخدمة.

2 مأسسة معايير الممارسة المهنية ضمن نظام الحماية الوطني. والتي ستعكس حسننا في نوعية الخدمات التي تقدم لحالات العنف الأسري. وافادة أكبر للحالات. وذلك عن طريق إيجاد وتطبيق نظام اعتماد لكافة المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري.

3 رفع مستوى الوعي لدى المجتمع عن العنف الأسري. والحد من حوادث العنف سواء التي يتم الإبلاغ عنها أو لم يتم. يتم الوصول إلى ذلك عن طريق التحسن الملموس بمستوى الخدمات التي تقدم لحالات العنف الأسري. مما سيزيد الثقة بالخدمات التي تقدم والعالمين. وبالتالي تقليل الحوادث.