



المجلس الوطني لشؤون الأسرة  
NATIONAL COUNCIL FOR FAMILY AFFAIRS  
أحدى مؤسسات جلالة الملكة رانيا العبد الله

## دليل الإعتماد وضبط الجودة للمؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري



الخدمات الإجتماعية والإيوائية  
أيار ٢٠١١

جميع حقوق النشر محفوظة للمجلس الوطني لشؤون الاسرة

## المجلس الوطني لشؤون الأسرة

جبل عمان، شارع فوزي الملقى

ص. ب. ٨٣٠٨٥٨ عمان ١١١٨٣٦ الأردن

هاتف: ٤٩٠ ٤٦٢٣ ٦ ٩٦٢ +

فاكس: ٥٩١ ٤٦٢٣ ٦ ٩٦٢ +

موقع الالكتروني: [www.ncfa.org.jo](http://www.ncfa.org.jo)

---

لا يجوز تصوير او اعادة طبع وانتاج اي جزء من هذه المادة من غير اذن مسبق من المجلس الوطني  
لشؤون الاسرة.

( تم تطوير هذا الدليل بدعم من مؤسسة المستقبل. وبالشراكة مع مؤسسة نهر الأردن )



## المحتويات:

٥	مصطلحات:
٧	تمهيد:
٩	مقدمة:
١١	١. المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية:
١٢	١,١ عام
٢٨	٢,١ إدارة البيانات وسهولة الوصول إليها
٣٣	٣,١ خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي:
٤٠	٤,١ خدمات الإيواء والحماية:
٤٧	٢. نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري
٤٧	١,٢ الغاية
٤٧	٢,٢ الأهداف
٤٧	٣,٢ مخرجات نظام الإعتماد:
٤٨	٤,٢ نطاق الإعتماد.
٤٨	٥,٢ قبل الإعتماد.
٤٩	٦,٢ شروط معايير الإعتماد.
٤٩	٧,٢ سحب الإعتماد.
٤٩	٨,٢ سرية الإعتماد.
٤٩	٩,٢ زيارات الإعتماد.
٥٠	١٠,٢ أوقات الزيارة.
٥٠	١١,٢ نتائج الزيارات.
٥١	١٢,٢ بعد الزيارة.
٥١	١٣,٢ الإستئناف.
٥٣	١٤,٢ مستويات الخطورة.
٥٥	١٥,٢ جدول يبين الأوقات المسموحة.
٥٦	الملحق ١- البرنامج لزيارة الإعتماد



٥٧	الملحق ٢: ملخص حول أهداف زيارات الإعتماء
٥٨	الملحق ٣: ءءول ببن ءرءة الءورة للمعايير المهنية المءلفة
٥٩	الملحق ٤: ملفات مصفوفات الإعتماء
٧٣	٣.مءونة السلوك المهني لعاملئ ءءمة العنف الأسري
٧٣	٣،١ المبادئ السلوكية:
٧٤	٣،٢ المعايير السلوكية:
٧٥	١. المسؤوليات الأخلاقية لمءمئ الءءماء لءالات العنف الأسري ءءاه مءلقئ الءءمة.
٨٠	٢. المسؤوليات الأخلاقية لمءمئ الءءماء لءالات العنف الأسري ءءاه الزملاء
٨٣	٣. المسؤوليات لمءمئ الءءماء لءالات العنف الأسري في أماكن العمل
٨٥	٤. المسؤوليات لمءمئ الءءماء لءالات العنف الأسري ءءاه مهءءهم.
٨٧	٥. المسؤوليات الأخلاقية لمءمئ الءءماء لءالات العنف الأسري للمءءمع بشكل عام

## مصطلحات :

المعايير المهنية: مجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية والتي توحد كيفية تقديم الخدمة بين كافة الشركاء المعنيين . وبما يحقق مستوى الجودة المطلوب للخدمات.

الإعتماد: هي العملية التي من خلالها يتم التأكد من توافق معايير تقديم الخدمات في المؤسسة مع مجموعة من المعايير المتعلقة بجودة الخدمات والتي تحدد مستوى الاعتماد الممنوح للمؤسسة.

مدونة السلوك المهني: مجموعة من القيم، والمفاهيم، والمعايير التي ترشد مقدمي الخدمات في عملية تقديم الخدمات وصنع القرارات وتواكبها عند بروز القضايا السلوكية المتعلقة بها.

ضمان الجودة: هي جميع برامج وخطط العمل المنهجية التي تم تصميمها لرفع جودة الخدمات المقدمة بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة، بالإضافة إلى مجموعة الأنشطة الضرورية لضمان أن نظام الجودة يلبي الاحتياجات الفنية المطلوبة.



## تمهيد :

تعتبر قضية العنف الأسري في المجتمع الأردني من القضايا التي نالت اهتماما مبكرا على المستويين الرسمي والاهلي. متمثلة بالتوجيهات الملكية لصاحبى الجلالة الملك عبدالله الثاني المعظم وجلالة الملكة رانيا العبدالله المعظمة ومواقفها تجاه العنف ضد المرأة والأطفال ومتابعتهما الخيثة لكافة البرامج والشاريع الوطنية الهادفة للحد من كافة اشكال الاساءة والعنف ضد المرأة والطفل.

وحتى الاهتمام الوطني بتاسيس ادارة حماية الأسرة التابعة لمديرية الأمن العام في العام ١٩٩٧. بالإضافة للبدء بالتركيز على أهمية وضع آلية عمل وطنية قائمة على نهج تشاركي يضم كافة المؤسسات الرسمية والأهلية ذات العلاقة بحماية الأسرة. فتم اطلاق مشروع حماية الأسرة من العنف في العام ٢٠٠٠ والذي يقوم على مبدأ التشارك ما بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية بشؤون الأسرة والتنسيق فيما بينها لتأمين أفضل الخدمات لجميع الأطراف. بالإضافة للحد من العنف الأسري وقضايا الاعتداءات الجنسية من خلال بناء القدرات المؤسسية للمؤسسات العاملة في هذا المجال. وعزز العمل بهذا النهج مشاركة العديد من المؤسسات الدولية ومؤسسات الأمم المتحدة سواء على مستوى التمويل أو الدعم الفني والتقني. واستمر المشروع لغاية العام ٢٠٠٥ ومن ثم استمر العمل بنفس النهج من خلال اعادة تشكيل الفريق الوطني لحماية الأسرة تحت مظلة المجلس الوطني لشؤون الأسرة من خلال العمل على دعم. وتنسيق. وتيسير الجهود للمؤسسات الفاعلة التي تعني بمجال الأسرة. والذي أنشئ في العام ٢٠٠١ للحفاظ على كيان الأسرة واستقرارها وتحقيق اكتفائها الذاتي من خلال توفير بيئة داعمة من الناحية الإقتصادية والإجتماعية والتشريعية.

حيث تم الاستمرار بوضع الاسس الوطنية التي تحدد الآليات والاولويات الوطنية في مجال حماية الأسرة. والمتمثلة بتطوير كل من الاطار الوطني لحماية الأسرة من العنف والخطة الاستراتيجية لحماية الأسرة والوقاية من العنف الاسري للاعوام ٢٠٠٥-٢٠٠٠. وتنفيذ العديد من الانشطة والبرامج على المستويات التوعوية والخدماتية والتشريعية ومن اهمها: كسر حاجز الصمت حول العنف الأسري من خلال العديد من الحملات التوعوية على المستوى الوطني. مشروع الربط الالكتروني للاستماع لشهادة الأطفال المعنفين.



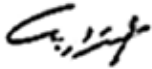
مشروع تطوير اجراءات التعامل مع حالات العنف الاسري لكل من وزارة الصحة، التربية والتعليم، التنمية الاجتماعية، العدل والمجلس القضائي واستحداث وحدات متخصصة في كل منها لتابعة قضايا العنف، واصدار قانون حماية الاسرة من العنف، وافتتاح دار الوفاق الاسري للايواء النساء المعنفات.

وانطلاقا من الاجازات الوطنية في مجال حماية الاسرة على مدى السنوات السابقة والتي تركزت على تعزيز العمل التشاركي وترسيخ اليات العمل الوطنية الذي تحتاجه حالات العنف الاسري تبلورت لدى المجلس أهمية الحاجة لتطوير مجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية التي تحقق الغايات الوطنية بضبط العمل في مجال حماية الاسرة والخدمات المقدمة لحالات العنف الاسري وبما ينعكس ايجابا على الحد من العنف الاسري واثاره، وتبلور هذه المعايير والمبادئ التوجيهية بنظام الاعتماد وضبط الجودة في مجال حماية الاسرة، والذي سيتم العمل به تحت مظلة المجلس متمثلا ببرنامح حماية الأسرة من العنف الذي يعمل بالشراكة مع المؤسسات الوطنية لتنفيذ المشاريع والرؤى الوطنية لضمان تقديم افضل الخدمات لضحايا العنف الأسري وفق مقاييس ومعايير جودة الخدمة المعتمدة على المستوى الوطني.

وفي النهاية فإننا نؤكد اعتزازنا بشراكتنا كمؤسسات وطنية تعنى بحماية الأسرة من العنف الأسري، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لفريق الوطني لحماية الاسرة من العنف الاسري، ولكافة من ساهم باعداد هذا الدليل مؤكداين على أهمية استمرار العمل التشاركي بين كافة المؤسسات في مجال حماية الأسرة وأفرادها من كافة أشكال العنف وتوفير الظروف المواتية للحفاظ على تماسكها واستقرارها.

الأمين العام بالوكالة

محمد مقدادي



## مقدمة :

ان دليل الإعتماد وضبط الجودة للمؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري تم تطويره حتى يتم التأكد من تقديم خدمات ذات نوعية . وموحدة لحالات العنف الأسري في جميع أنحاء المملكة. ويشمل جميع الممارسات اللازمة لضمان الجودة من خلال:

• نظام ضمان الجودة الذي يحوي اجراءات لضمان الجودة بشكل مستمر ويساعد على التحسين الدائم للاداء.

• المعايير المهنية لجميع الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الوطنية التي تعنى بتقديمها لحالات العنف الأسري.

• إجراءات الإعتماد التي تضمن التزام المؤسسة بالمعايير المهنية.

• عملية الرصد والتقييم لأنشطة والبرامج ذات العلاقة بضمان الجودة.

• مدونة السلوك لمقدمي الخدمات لحالات العنف الاسري.

و سيتم استخدام الدليل بشكل كامل لضمان الجودة والتنسيق بين جميع المؤسسات التي تقدم خدمات لحالات العنف الأسري الذي يضمن التكامل بين جميع الشركاء في كافة مراحل تقديم الخدمة . والتحقق من الإلتزام الكامل بالإجراءات الداخلية لكل مؤسسة والمعايير المهنية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها. بالإضافة لضمان تناسق وتناغم الخدمات المقدمة من قبل الشركاء باعتبار ان حالة العنف الاسري بحاجة لخدمات مختلفة من قبل كافة الجهات مقدمة الخدمة. حيث سيتم استخدام المعايير المهنية جنباً الى جنب مع نظام ضبط الجودة لاعتماد مقدمي الخدمة ومستوى جودتها وبما يحقق الإلتزام بالمعايير المهنية والمؤشرات والمبادئ التوجيهية للنظام. ويعمل نظام الإعتماد على التحقق من إلتزام المؤسسات مقدمة الخدمة بالمعايير والمؤشرات المهنية. بالإضافة لارشادات المشاركة والتنسيق بين المؤسسات. كما يحوي النظام مقاييس وادوات وخطة عمل لسد الثغرات ضمن نطاق زمني معقول.

وتستهدف الاجراءات والمعايير الواردة في الدليل الادارات والموظفين حتى يتم اعتمادهم لتقديم خدمة ذات جودة ترضي حالات العنف الاسري. وتتيح إجراءات الإعتماد الفرصة للادارات لرفع مستوى جودة الخدمات قبل اعتمادها من قبل المجلس الوطني لشؤون الاسرة. كما يحتوى الدليل على الاجراءات

التي تتضمنها عملية الاعتماد والمعايير الدنيا التي يجب الإلتزام بها من قبل الادارات التي تسعى لاعتماد خدماتها.

والتزام المؤسسات - الرسمية والاهلية مقدمة الخدمة في مجالات الصحة. و الاجتماعية. والتعليمية- بالمعايير المهنية والحفاظ على جودة عالية وادارة فعالة تشمل كافة النواحي يعتبر من التحديات التي تواجه النظام. وعليه فان اعتماد أي مؤسسة يعني أن المؤسسة مميزة بإلتزامها بمجموعة من معايير الجودة للخدمة التي تقدمها. وهذه المعايير ببساطة حُدد ماذا يجب ان يتوفر في المؤسسات المعنية من أنظمة وبنى تحتية وعاملين موهلين للمساعدتها على تحقيق أكبر قدر من الخدمات للمستفيدين.

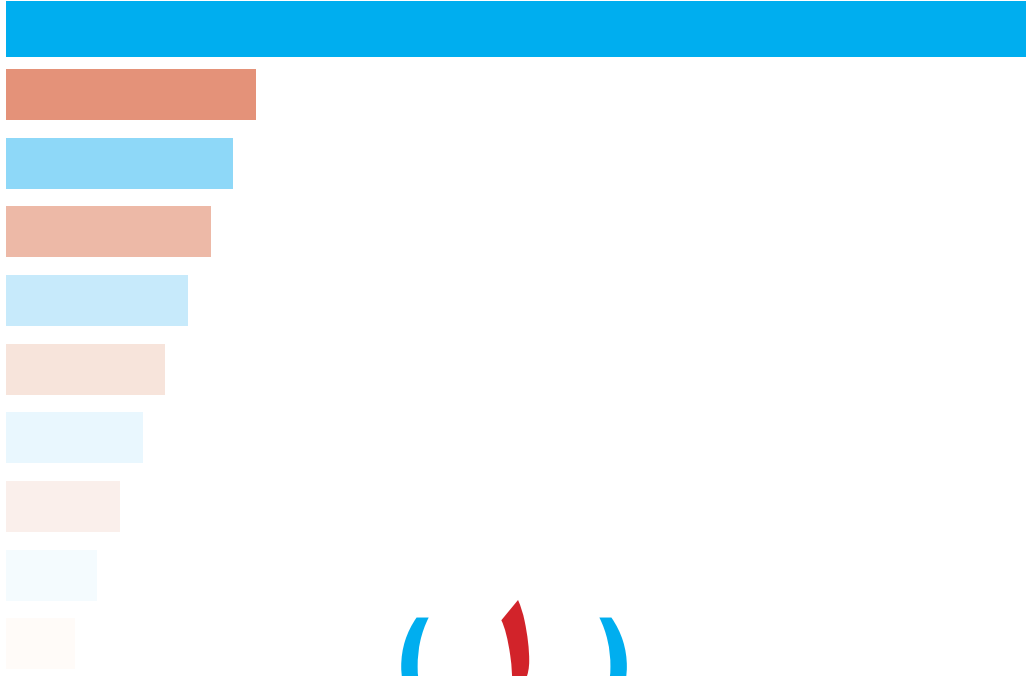
ويحدد نطاق المعايير المهنية التي يجب مراعاتها لضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الاسري ما يلي:

- الأدوار والمسؤوليات والعمل التشاركي بين المؤسسات مقدمة الخدمة.
- التنظيم، الاداره والتنفيذ.
- إدارة البيانات وسهولتها.
- مكونات البنية التحتية.
- إجراءات الموظفين.

كما يتيح الاعتماد للمؤسسات فرصة لإحداث التغيير عند الحاجة إليه، حيث سيزود هيئة الاعتماد وصناع القرار وكل مقدم خدمة بقاعدة من البيانات يُعتمد عليها لضمان أن الخدمات التي تقدم لحالات العنف الاسري هي مفيدة لهم وتلبي احتياجاتهم وتساعد في الحد من حوادث العنف الاسري.

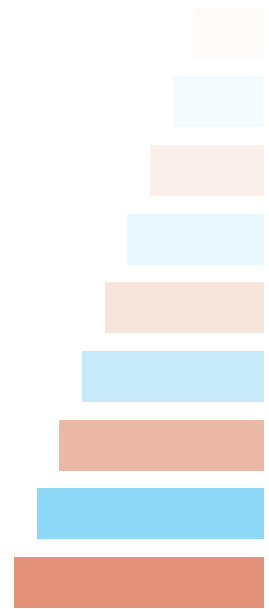
ويهدف الاعتماد الي:

- رفع مستوى الجودة وتحسين المعايير المهنية للنظام الوطني لحماية الاسرة في الاردن من خلال انشاء نظام الجودة الذي سيساعد في توحيد جميع الإجراءات بين مختلف المؤسسات المشاركة في تقديم الخدمة لحالات العنف الأسري.
- تأسيس معايير الممارسة المهنية ضمن نظام الحماية الوطني، والتي ستعكس تحسناً 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.
- 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 والعاملين. وبالتالي تقليل الحوادث.
- ولكي تصبح المؤسسات معتمدة، يجب أن يتم تقييم جميع اقسامها المعنية تبعاً لمجموعة من المعايير المهنية المتعلقة بها وبالخدمات التي تقدمها، حيث سيتم اعطاء كل معيار وزن حسب درجة أهميته أو خطورته في الخدمة المقدمة (حرجة، عالية جداً، عالية، متوسطة) وبعد التقييم تمنح المؤسسة مقدمة الخدمة احدى ست مستويات الاعتماد (بلاطين، ذهب، فضة مشروطة، تأجيل الإعتماد، أو عدم الإعتماد). وعلى فريق المفتشين العاملين في الميدان جمع وتقييم الوثائق المعبأة يومياً من قبلهم ومطابقتها مع المعايير المعتمدة، واعادة التقييم كل سنة او سنتين ويجب أن تقدم المؤسسات العاملة مع حالات العنف الأسري دليلاً على تقييدها بكل معيار من المعايير في كل سنة.



( ١ )

( المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية )



## ١- المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية:

### مقدمة

ان الهدف من وثيقة المعايير المهنية هو توحيد اسس تقديم الخدمات بين مختلف الشركاء بما يساعد على رفع مستواها والحفاظ على جودتها. و تقدم هذه الخدمات لحالات العنف الأسري بنهج تشاركي بين كافة الشركاء المعنيين. حيث يكون متلقي هذه الخدمة (الضحية) قد تعرض أو واجه حادثة عنف أسري تحتاج إلى تدخل متعدد الجهات لمواجهتها.

استندت المعايير المهنية على التشريعات النافذة ذات العلاقة. والإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف ونتائج تقييم إجراءات الحماية المتبعة في التعامل مع حالات العنف الأسري من خلال دراسة مكثفة تم تطبيقها في ادارة حماية الاسرة وزيارات ميدانية لكافة المؤسسات مقدمة الخدمة المعنية. ومراجعة الممارسات الفضلى عالميا في هذا الموضوع والتي تتناسب مع السياق الاردني.

تغطي المعايير المهنية الخدمات التالية:

• إدارة المعلومات وسهولة الوصول اليها (تطبق على كافة الخدمات )

• الخدمات التي تقدم في البيئات التعليمية.

• عام ( تطبق على كافة الخدمات ).

• خدمات الرعاية الصحية.

• خدمات الارشاد النفسي والإجتماعي.

• خدمات الإيواء.

كل معيار من هذه المعايير يحتوي على مجموعة من المؤشرات والارشادات التي تبين كيفية تطبيق المعيار من قبل الجهة المعنية. واجراءات اعتماد كل خدمة وفق المعايير الخاصة بها. كما يتم اعطاء كل معيار من هذه المعايير درجة خطورة. وتصنيفه حسب اهميته ودرجة تأثيره على جودة الخدمة المقدمة وعلى النحو الآتي:

• حرجة.

• عالية جدا.

• عالية.

• متوسطة.

ويتم الاستناد عليها في دراسة اعتماد اي مؤسسة لتحديد معايير واجراءات يجب على المؤسسة اتخاذها قبل ان يتم اعتماد الخدمة لديها. ذلك تبعا لشدة الخطورة. وأهمية المعيار.

## ١. اعام

وتغطي هذه الوثيقة جميع الجوانب التي توجد في جميع المؤسسات سواء الحكومية أم غير الحكومية العاملة في مجال العنف الأسري مثل: سلامة العاملين، واحتياجات التدريب ومتطلبات التعليم للعاملين وكفاءاتهم، ومعايير إدارة القضية، وكيفية العمل بفعالية في أي مؤسسة تعنى بتقديم خدمات لحالات العنف الأسري. ويتضمن المحور خمسة عشر معيار مهنيًا واليات تطبيقها وتقييمها وارشادات عامة تساعد المؤسسات على تطبيق هذه المعايير.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ١</b>					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المؤهلات العلمية والتدريبية المطلوبة.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى توافر المؤهلات العلمية، والمهارات أدناه لدى مقدمي خدمات العنف الأسري:</li> <li>يصنف مقدمو الخدمات العنف الأسري إلى قسمين: <ul style="list-style-type: none"> <li>١. موظفون يتعاملون بشكل مباشر مع حالات العنف الأسري. كالعاملين في ادارة حماية الاسرة والمرشدين في المدارس، والاختصاصيين الاجتماعيين، والأطباء، ويجب أن يكون الحد الأدنى لمستوى تعليمهم درجة البكالوريوس في أحد المجالات التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ العمل الاجتماعي.</li> <li>✓ علم النفس.</li> <li>✓ الإرشاد.</li> <li>✓ علم الاجتماع.</li> <li>✓ تربية طفل.</li> <li>✓ الطب.</li> <li>✓ المجالات الأخرى المتعلقة بالعلوم الانسانية بما تراه مناسباً الادارة العليا للمؤسسة.</li> </ul> </li> <li>٢- موظفون يتعاملون بشكل غير مباشر مع حالات العنف الأسري لجميع العمال مثل معلمي المدارس، والمرضات، ويجب ان يحصلوا على شهادة تدريب من جهة رسمية والتي تشمل ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ التوعية حول العنف الأسري، مفاهيمه، أنواعه، آثاره على الضحية وعلى الاطفال، والإجتهات الخاصة بهؤلاء العاملين مع ضحايا العنف الأسري</li> <li>✓ الآثار النفسية المترتبة على الأطفال الذين يشهدون العنف الأسري.</li> <li>✓ مهارات الاتصال الخاصة بمخاطبة ضحايا العنف الأسري.</li> <li>✓ مهارات الكشف عن حالات العنف الأسري.</li> <li>✓ إجراءات التبليغ عن الحالات للجهات الرسمية المعتمدة.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>					

## إجراءات الإعتقاد

- ينبغي التأكد من التحصيل الجامعي لجميع العاملين في ادارة حماية الاسرة والمرشدين في المدارس والعاملين الاجتماعيين.
- يجب أن يتم اعتماد تخصصات العاملين المذكورين أعلاه من قبل الجهة المعنية.
- مراجعة مواد التدريبية والتأكد من أنها تتماشى مع سياق العنف الأسري.
- التأكد من أن جميع الموظفين غير المباشرين قد خضعوا واجتازوا التدريب.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
--------	-----	-------	----------	--------------	-------

## المعيار المهني ٢

مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المعرفة والمهارات المطلوبة.

## المؤشرات

• مدى امتلاك مقدمو الخدمة للخصائص والميزات التالية:

✓ خبرة في العمل التطوعي.

✓ الذكاء العاطفي.

✓ الموضوعية.

✓ تحمل المسؤولية.

✓ روح المبادرة وتطوير الذات.

✓ القدرة على العمل بروح الفريق.

✓ عدم وجود سوابق جرمية.

• مدى امتلاك مقدمو الخدمة للمهارات والمعارف التالية:

✓ مستويات متعددة للتحليل.

✓ جميع أساليب تدخل العمل الاجتماعي ( الممارسة الشخصية، العمل في المحاكم، العمل

الجماعي، العمل الاجتماعي، البحوث، تحليل السياسات الاجتماعية، التنمية، الاعمال الادارية، الادارة

والتقييم).

✓ مهارات الممارسة بما في ذلك مهارات التعامل مع الاخرين ومهارات الاتصال ومهارات في

التفكير والتحليل التأملي والنقدي وجمع البيانات وادارتها والتفاوض والوساطة.

✓ التقييم واتخاذ القرار.

✓ التفكير وإدراك القضايا الاخلاقية.

✓ المعرفة والقدرة على التحليل الدقيق للنظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية

والتاريخية والثقافية والبيئية.

✓ تحليل نقدي لمكونات المجتمع والبيئية المحيطة به من معرفة نقاط القوة والضعف، ومن تأثير

الطبقة الاجتماعية والجنس والسن والقدرة العقلية والبدنية والسلالة والعرق.

✓ العمل الجاد على تطوير الذات، وتحديث المعلومات.

## إجراءات الإعتقاد

- التحقق من كفاءة جميع الموظفين المعنيين من خلال مراجعة الوثائق ذات الصلة. والتحقق من الخبرة. وإجراء الامتحانات اللازمة بأي طريقة أخرى تراها مناسبة لقياس وتقييم الكفاءات.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
--------	-----	-------	----------	--------------	-------

## المعيار المهني ٣

مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يخضع لتقييمات متعددة المستويات عند التوظيف.

## المؤشرات

يطبق هذا المؤشر من خلال المؤشرات التالية:

- في حال تعيين الموظفين للمؤسسة عن طريق ديوان الخدمة المدنية يطبق المؤشر التالي:
- مدى استيفاء الموظفين المعينون للمؤهلات والمعايير الخاصة للعمل مع حالات العنف الأسري عن طريق اجتياز امتحان الدخول ومقابلة شخصية للانتقال إلى العمل بمديريات التي تعنى بحالات العنف الأسري.
- أما في حال أن كانت المؤسسة لا تخضع لشروط التعيين من قبل ديوان الخدمة المدنية، فيتم تطبيق المعيار التالي:
- وجود الية للتوظيف ضمن المعايير والمؤهلات المطلوبة منهم.

## ارشادات:

- احرص على أن يتضمن امتحان الدخول على حالات حقيقية من العنف الأسري.
- احرص على أن تتم المقابلة الشخصية من خلال لجنة المقابلات التي تحتوي على إثنان من المشرفين من قسمين مختلفين أو لجنة تتكون من مدير ومشرف.
- احرص على أن مناصب المدير يحمل شهادة الدكتوراه في العمل الاجتماعي و يرافقها ٣ سنوات من الخبرة الميدانية في المرحلة ما بعد التخرج (أي ٣ سنوات من الخبرة في العمل الاجتماعي بعد الحصول على شهادة الدكتوراه).
- احرص على أن مناصب المشرف يحمل شهادة الماجستير في العمل الاجتماعي و يرافقها سنتين من الخبرة الميدانية في المرحلة ما بعد التخرج (أي سنتين من الخبرة في العمل الاجتماعي بعد الحصول على شهادة الماجستير).
- احرص على أن دبلوم في العمل الاجتماعي يعادل سنة من الخبرة الميدانية.
- احرص على أن تكون جميع الشهادات معتمدة من قبل الجهات الرسمية المعنية.

## إجراءات الإعتقاد

- التحقق من إتباع إجراءات التوظيف.
- التحقق من نتائج امتحانات جميع الموظفين.
- التحقق من عدم وجود تضارب في المصالح بين لجنة المقابلات والموظفين.
- التحقق من تطبيق المعايير المذكورة أعلاه.



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٤</b>					
مدير الحالة يمتلك الخبرة الكافية للتعامل مع القضايا بعناية. آخذاً بعين الاعتبار مصلحة الضحايا.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>مدير الحالة يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى امتلاك المهارات التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ لديهم سنتين من الخبرة الميدانية على الأقل.</li> <li>✓ لديهم فهم مبدئي عن نمو الانسان وسلوكه.</li> <li>✓ القدرة على تطوير العلاقات الانسانية الايجابية، والتواصل مع جميع الفئات مع إيلاء اهتمام خاص للفئات المهمشة وذوي الاحتياجات الخاصة.</li> <li>✓ معرفة الخدمات والموارد التي تقدم لحالات العنف الأسري.</li> <li>✓ القدرة على تنظيم كم كبير من المعلومات وإدارة الحالات المعقدة من أجل تحقيق البرامج الأكثر فاعلية وتلبية أهداف الضحية.</li> <li>✓ فهم آثار العنف الاسري على الضحايا/الناجيات والاطفال.</li> </ul> </li> <li>• ضمان توافر الشروط التالية عند إنهاء أي حالة. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ رفض الضحية الخدمات المقدمة لها (يرفض طلب الرفض خطياً أو الشخص الموكل اليه برعايته).</li> <li>✓ تحقيق الأهداف المخططة للقضية.</li> <li>✓ عند مغادرة الضحية للاردن.</li> <li>✓ عند عدم القدرة على تحديد موقع الضحية بكافة الوسائل.</li> <li>✓ عند وفاة الضحية بعد التعامل مع موضوع الوفاة بعد التأكد من عدم وجود شبهة جنائية أو حطورة على وضع باقي أفراد الأسرة.</li> </ul> </li> <li>• ضمان اتباع الأمور التالية قبل إنهاء أي قضية: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تقييم احتياجات الضحية النفسية والاجتماعية والصحية.</li> <li>✓ وضع خطة لرعايتهم بعد خروجهم.</li> <li>✓ تعيين زيارات متابعة.</li> </ul> </li> <li>• ضمان اتباع الأمور التالية بعد إنهاء القضية. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ تقديم تقرير في ملف الحالة يشير الى سبب إنهاءها وترافقه جميع الوثائق اللازمة.</li> <li>✓ التأكد من أن تقارير زيارات المتابعة موجودة في ملف الضحية.</li> <li>✓ التأكد من موافاة الحالة بالمعلومات اللازمة الممكن الرجوع إليها حال احتاجت مستقبلاً لأي دعم إضافي.</li> </ul> </li> </ul> <p>في حال وفاة الضحية. يجب أن يكون هناك ملف جديد مرتبط بحالة الضحية والذي يوضح الاحتياجات الناشئة لأفراد أسرة الضحية. وتطبق المعايير الاساسية على الحالة الجديدة مع اعطاء الاولوية للحالات الفردية الاخرى.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ في حال البدء بالقضية المتعلقة بالاسرة المذكورة أعلاه. يتم تعيين الحالة الى نفس المدير/العامل.</li> <li>• ضمان اتباع التالي عند إعادة فتح أي قضية منتهية إذا: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ حدوث أي فعل عنف متكرر مع الضحية.</li> <li>✓ زيارات المتابعة تظهر أي اشارات تراجع.</li> <li>✓ أي فرد آخر من العائلة يقدم شكوى ضد حدوث عنف اسري.</li> <li>✓ التقدير المنطقي لمدير الحالة بإعادة فتح ملف القضية.</li> </ul> </li> </ul>					

## إجراءات الإعتقاد

- أخذ عينة عشوائية من القضايا التي يتعامل أو تم الإنتهاء منها من قبل مديري الحالات لضمان بأن جميع المؤشرات أعلاه تم تطبيقها.
- تدقيق عينة من القضايا المنتهية والتأكد من ان اجراءات الانهاء قد تم اتباعها بشكل دقيق
- التأكد من ان وجود تقارير ربعية تتضمن أسباب انتهاء القضية .

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٥</b>					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يقوم بإدارة عدد كاف من القضايا التي يتم تعيينها لهم من قبل المشرف/المشرفة عليهم.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: <ul style="list-style-type: none"><li>• مقدم الخدمة يعالج جميع الحالات المعينة له من قبل المشرف أو المسؤول عنه.</li><li>• يجب ان لا يتعدى عدد القضايا عن العدد المحدد له من قبل المشرف أو المسؤول عنه. بحيث يتم ضمان نوعية الخدمة والمصلحة الفضلى للضحية.</li></ul>					
<b>إجراءات الإعتقاد</b>					
• مراجعة السجلات والتأكد من أن المؤشرات المذكورة أعلاه قد تم تطبيقها.					



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
--------	-----	-------	----------	--------------	-------

### المعيار المهني ٦

المشرف يقوم بالاشرف الفعّال على الفريق والموارد المسؤول عنها.

#### المؤشرات

- مشرف العنف الاسري يطبق المعايير من خلال:**
- مدى توزيع الحالات عليهم قدمو الخدمة كل حسب نطاق اختصاصه.
  - مدى أخذ جنس الضحية بعين الاعتبار عند توزيع الحالات.
  - مدى الاخذ بعين الاعتبار خبرة العامل عند توزيع الحالات وخاصة الحالات ذات درجة خطورة عالية.
  - ادارة خمسة إلى ثمانية موارد بشرية كحد أعلى.
  - إجراء تقييم للصحة العقلية للموارد المشرف عليها خلال وبعد كل حالة صدمة نفسية أو بشكل منتظم (يتم تحديده لاحقاً، ولكن يقترح بأن يكون كل ٣ أشهر للمهنيين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الحالات، وسنوياً للآخرين).
- إرشادات:**
- احرص على معرفة نوعية القضايا من حيث الوقت اللازم لحل القضية، والجهد المطلوب تبعاً ومقارنتها مع مهارات وقدرات العاملين عند توزيع الحالات وتقسيمها.
  - احرص على عدم اعطاء الموظفين عدد حالات تفوق قدراتهم من حيث الكم والنوع.

#### إجراءات الإعتما

- استعراض هيكل الموارد البشرية، والتأكد أن جميع الموارد غير الادارية تتبع لمشرف معين.
- مراجعة هيكل الموارد والتأكد من أن المشرف لا يدير أكثر العدد المشار اليه سابقاً.
- التأكد من أن جميع الموارد قد أجرت تقييم الصحة العقلية.
- مراجعة نتائج تقييم الصحة العقلية والتأكد من أن جميع الاجراءات المناسبة قد اتخذت.
- إجراء تدقيق على عينة من الحالات السابقة والتأكد من أنها تقع ضمن نطاق تخصص العامل المعين لها.
- مراجعة السجلات السابقة والحالية والتأكد من أنها متماثلة مع تقسيمات وتوزيعات الإخصائين على الحالات.
- التأكد من وجود إجراءات الإحالة في الحالة التي يكون الإخصائي فيها على وشك تجاوز الحد الأقصى للحالات التي يتعامل معها.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
--------	-----	-------	----------	--------------	-------

### المعيار المهني ٧

مدير الإدارة أو المدير العام للمؤسسة المسؤولة يدير موارده بفاعلية.

#### المؤشرات

- يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:**
- وجود وتخصيص مدير واحد معني بإدارة منطقة جغرافية واحدة في الوقت الواحد.

## إجراءات الإعتداه

• التأكد من الامتثال للمعيار المذكور أعلاه.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
--------	-----	-------	----------	--------------	------------

## المعيار المهني ٨

مدير الحالة يتأكد من انعقاد اجتماعات تقييم ومتابعة الحالة للتأكد من اتباع النهج التشاركي في التدخل مع الحالة.

## المؤشرات

ضمان إجراء الاجتماعات المذكورة أدناه من قبل مدير الحالة:

• لقاء الإستراتيجية:

- تحديد خطة الاستجابة الأولية لحماية الضحية والأدلة مع تحديد دور كل شريك .
- الحضور و هم من رجال الشرطة والإخصائي الاجتماعي المكلف بالقضية وممارسين الطب والمنظمات غير الحكومية الذين لديهم معلومات ذات صلة عن الضحايا وعائلاتهم.
- مؤتمر الحالة :

• جمع جميع المخاوف والمعلومات من التحقيقات. والتقييمات الأولية والمعرفة المسبقة للضحية والقيام بتحليلها بموضوعية.

• إجراء الأحكام حول احتمالية مستقبل الضحية والأشخاص الآخرين المرتبطين الذين سوف يعانون من ضرر جسيم في المستقبل.

• النظر في التدخلات المستقبلية اللازمة لحماية الضحية وتعزيز العناية الاجتماعية له/ها وكيفية المضي فيها قدما. وتحديد دور كل شريك بشكل دقيق.

• سوف يحضر المؤتمر ممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني.

• نتائج هذا المؤتمر سوف تكون الخطة تدخل شاملة تلبى الاحتياجات المتفق عليها.

• مؤتمر تقييم الحالة:

• مراجعة وتقييم الإجراءات التي اتخذت لحماية ودعم الضحايا (وعائلاتهم عند الإقتضاء). ومقارنتها مع المعايير والممارسات الفضلى التي تلبى مصلحة الضحية الفضلى.

• مناقشة حاجات دعم العائلة في المستقبل واتخاذ الإجراءات المناسبة لتمكين الأسرة وإعادة دمجها مع المجتمع بعد تجربة الصدمة من العنف الأسري.

• ينبغي أيضا الأخذ بعين الاعتبار حالة مرتكب الجريمة من إعادة التأهيل والعلاج النفسي.

## إجراءات الإعتداه

• التأكد من أن جميع إجتماعات الحالة قد أجريت لكل قضية. من خلال مراجعة محاضر الاجتماعات .

• التأكد من أن ملف الحالة يحتوي على الوثائق اللازمة لكافة الاجتماعات.

• التأكد من أن ملف الحالة يتضمن التدخل المناسب لمركب الجريمة وكيفية مناقشة هذه الاحتياجات في كل إجتماع.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٩</b>					
مقدم الخدمة يضمن سلامته كما يضمن سلامة الضحية.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى تطبيق الأمور التي تضمن سلامة الضحية ومقدم الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ عدم نقل الضحية في سيارته.</li> <li>✓ عدم التعامل مع قضايا العنف الاسري على انها امنة بل يجب توخي الحذر</li> <li>✓ نظرا لخصوصية المرضى. لا تعترف بأنك كنت ترى أو تخدم المريض عند سؤال أي شخص من الأشخاص الاخرين عنه. على سبيل المثال. أفراد الاسرة أو مؤسسات المجتمع المدني الأخرى أو الشرطة. إلا إذا كانت المعلومات المطلوبة لوجود شبهة جنائية. وكان الطرف الاخر تابع للجهات الأمنية أو القضائية .</li> <li>✓ نظرا لخصوصية المرضى. لا تقم بمناقشة أية أمور تخص الضحية أو الأطفال أو وضعهم مع الموظفين الاخرين.</li> <li>✓ لا تتكلم في أي مكان عام عن الضحية أو وضعها. أو اذهب الى المكتب أو غرفة العلاج إذا كنت تريد أن تشارك أي معلومات مع الضحية.</li> <li>✓ لا تصرح اسم عائلتك أو أي معلومات شخصية تخصك.</li> <li>✓ لا تعطي رقم هاتفك الشخصي أو عنوانك.</li> <li>✓ إذا قام أي شخص من أفراد الاسرة المعنفة للضحية بما في ذلك زوج أو أب أو أم أو أطفال الضحية بالاتصال والسؤال عن الضحية. لا تعترف بأنك كنت تعمل معها أو بأنك تعرف أي شيء عنها.</li> <li>✓ لا تتصادق مع حالات العنف الاسري. كن مهني وموضوعي.</li> <li>✓ لا تعطي خدماتك للعائلة والاصدقاء. كن مهني وموضوعي.</li> <li>✓ لا تأخذ الضحية أو الاطفال الى منزلك في أي وقت من الاوقات</li> <li>✓ لا تقترب أو تتعرف على الضحايا في أي مكان عام (حتى في المستشفيات).</li> <li>✓ إحرص على تذكير الضحايا بالحفاظ على السرية من المعتدين عليهم. أو الكشف عن اي معلومات ذات صلة.</li> <li>✓ لا تحاول قط التوسط/تسوية أي نزاع له علاقة بالعنف الاسري.</li> </ul> </li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتما</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لاحظ وتأكد من إتباع جميع المعايير المذكورة أعلاه من خلال مقابلة عينة من مقدمي الخدمة عن آلية التي تم اتباعها عند النظر في الحالة.</li> </ul>					

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	متوسطة
<b>المعيار المهني ١٠</b>					
الباحثون والعاملون في الأقسام المعنية بالدراسات يجرون الأبحاث بما يلبي المتطلبات التشريعية.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى اتباع المنهجية العلمية في جميع مراحل البحث.</li> <li>• مدى الإدماج والاستخدام المنتظم للبيانات الكمية والنوعية التي تسهم في تحديد المشاكل بدقة واقتراح الحلول والتدخلات المناسبة مهنياً.</li> <li>• الحصول على الموافقة المسبقة من المستفيدين لأن يكونوا موضوع البحث دون أن يتعرضوا لأي شكل من أشكال الإكراه المرئي أو المخفي.</li> <li>• الحصول على الموافقة المسبقة لإجراء البحوث من الجهات المعنية سواء المجالس أو اللجان أو ما يعادلها.</li> <li>• الامتثال للضمانات المعمول بها قانوناً، بما في ذلك التشريعات المتعلقة بحماية البيانات، لضمان السرية واحترام خصوصية المستفيدين.</li> <li>• الحصول على موافقة مسبقة من الشخص الموكل برعايته في حالة ما إذا كان موضوع البحث شخص أقل من السن القانونية أو لديه إعاقة تمنع قدرته على اتخاذ قرارات مسؤولة.</li> <li>• ضمان خصوصية صاحب الموضوع من خلال الحفاظ على سرية المعلومات.</li> <li>• ضمان الحيادية والشفافية في طلب التمويل والإدارة، وفقاً للتشريعات والمعايير المعمول بها.</li> <li>• مدى مراعاة الأضرار النفسية أو الاجتماعية أو المادية الناتجة عن الدراسة، وفي حال وجود أضرار يتوجب على الباحث التوقف عن العمل ومراجعة الخطة والإجراءات.</li> <li>• مدى مراعاة إبلاغ عينة البحث عن نتائج الدراسة بعد الانتهاء منها.</li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد من أن البحث مبنى ومقدم ومهياً وفقاً للمعايير العلمية.</li> <li>• ينبغي التحقق من الموافقات من مختلف الأطراف المعنية.</li> <li>• مراجعة التدابير المعمول بها للحفاظ على السرية.</li> </ul>					

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	متوسطة
<b>المعيار المهني ١١</b>					
المدرّب المسؤول عن التدريب في كل جهة معنية يعمل على توفير تدريب عالي الجودة للمتدربين.					
<b>المؤشرات</b>					
<b>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى توفر أكبر قدر ممكن من المعرفة والمهارات لإفادة المتدربين بما هو مسموح به بموجب قوانين المؤسسة والفترة الزمنية المحددة للتدريب.</li> <li>• مدى اختيار مواضيع التدريب بناء على حاجة فعلية للمتدربين ومشرفيهم أو المتطلبات الوظيفية.</li> <li>• مدى التقييم المستمر للمواد التدريبية والوسائل المستخدمة بما يتلاءم مع حاجات المتدربين والتغذية الراجعة عنهم.</li> <li>• مدى قيام «المشرف» المسؤول عن فريقه بتطوير المعرفة النظرية والعملية على نحو مستمر.</li> <li>• مدى تقييم أداء المتدربين بكل صدق وموضوعية وفقاً للمعايير الواضحة والعلنية والمعتمدة.</li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتداف</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استعراض طريقة التدريب وضمان أن كل من الوسائل العملية والنظرية مستخدمة.</li> <li>• التأكد من أن المدرّبين يتابعون المعرفة من حيث التدريب والدراسة على نحو مستمر.</li> <li>• التأكد من أن يتم استخدام أداة للتقييم العادل من قبل المدرّب لتقييم المتدربين.</li> <li>• إجراء استبيان للمتدربين الذين يقومون بجمع معلومات عن المدرّبين. وعلى ردود فعل المتدربين. والمادة التدريبية والوسائل. وأن تكون جزءاً من عملية الإعتداف بما تراه منظمة الإعتداف مناسباً.</li> <li>• مراجعة والتحقق من التقييمات المختلفة التي أجريت لضمان المصلحة الفضلى لموضوع البحث.</li> <li>• التأكد ما إذا كان البحث قد حقق أهدافه المعلنة و/أو قام بممارسته عملياً.</li> </ul>					



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	متوسطة
<b>المعيار المهني ١٢</b>					
مقدمو الخدمة يلتزموا بحسن المظهر والملبس. بما يتناسب مع طبيعة عملهم.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: • مدى تضمين معايير الخاصة باللبس والمظهر ضمن الوصف الوظيفي للموظف.					
<b>إجراءات الاعتماد</b>					
• التأكد من أن معايير الملابس مناسبة. • المراقبة والتأكد من أن المعايير المذكورة أعلاه متبعة.					

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ١٣</b>					
مقدمو الخدمة يتقيدوا بساعات العمل المعينة من قبل إدارتهم.					
<b>المؤشرات</b>					
يقوم مقدمو الخدمة بتطبيق المعايير من خلال: • مدى تضمين ساعات العمل ضمن الوصف الوظيفي المرتبطة بعقده. • وجود نظام لتسجيل ساعات الدخول/الخروج حسب الإجراءات التنظيمية. • مدى تضمين مواد تتعلق بمرونة العمل وساعات العمل الإضافية ضمن التعليمات الخاصة بالمؤسسة.					
<b>إجراءات الاعتماد</b>					
• التأكد من أن سجل ساعات الدخول/الخروج موجود بأي شكل (الالكتروني/كتابي). • يأخذ عينة عشوائية من مختلف مقدمي الخدمة. والتأكد من إلتزامهم بساعات العمل الرسمي.					





الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ١٤</b>					
جميع مقدمي الخدمة في مجال العنف الأسري ملزمون بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً للقوانين المعمول بها.					
<b>المؤشرات</b>					
<b>يطبق المعيار من خلال المؤشرات التالية:</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• مدى التزام مقدم الخدمة بالتبليغ الإلزامي بحالات العنف الأسري في حال علمه بها إلى إدارة حماية الأسرة. إذا كانت الضحية أقل من ١٨ سنة. أما في حال الضحية أكثر من ١٨ سنة فيخير مقدم الخدمة الضحية بالمضي قدماً بالتبليغ أو عدمه. إلا إذا كانت الجريمة تتعلق بالحق العام فيجب الإبلاغ.</li><li>• مدى وجود إجراءات تأديبية عندما يقوم أي طرف ثالث أو الضحية بإثبات أن مقدم الخدمة لم يبلغ عن حالة عنف أسري.</li></ul>					
<b>إجراءات الإعتقاد</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• التدقيق الملفات والتأكد من أن جميع مقدمي الخدمة اللذين فشلوا في تطبيق المعيار المذكور أعلاه قد توقفوا عن العمل في قطاع تقديم الخدمات المباشرة للعنف الاسري.</li><li>• التأكد من أن إجراءات وعمليات تقرير هذا الفشل موجودة.</li></ul>					

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ١٥</b>					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري مؤهلين من خلال التدريب المستمر حول المواضيع المتعلقة بعملهم.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى وجود الية واضحة لدى المؤسسة لتقييم الاحتياجات التدريبية تلبية هذه الاحتياجات بشكل مستمر.</li> <li>• وجود سياسة لخضوع مقدمي الخدمة للتقييم بعد كل دورة تدريبية، ومدى قياس الاستفادة</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>ارشادات:</b></p> <p>يتضمن التدريب المواضيع التالية على سبيل المثال لا الحصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإطار الوطني.</li> <li>• المفاهيم والاتجاهات الخاصة بمقدمي الخدمة من حالات العنف الأسري.</li> <li>• مفاهيم خاصة بالإساءة للأطفال والعنف ضد المرأة.</li> <li>• قيم وأخلاقيات العمل الاجتماعي.</li> <li>• مهارات الاتصال.</li> <li>• سلوك الانسان والبيئة الاجتماعية.</li> <li>• سياسة الرعاية الاجتماعية والخدمات.</li> <li>• ممارسة العمل الاجتماعي.</li> <li>• أساليب البحث الاجتماعي.</li> </ul> <p>إذا فشلوا بالتقييم، يقوم مقدم الخدمة إما بإعادة الدورة وإجتياز التقييم أو يتم نقله الى قسم آخر لا يتعامل فيه مع حالات العنف الاسري.</p>					
<b>إجراءات الإعتقاد</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراجعة تعليمات التدريب والتأكد من أنها محدثة.</li> <li>• التحقق من المواد المستخدمة والتأكد من أنها تناسب كل مزود خدمة حسب الحاجة.</li> <li>• التأكد من أن جميع وسائل التقييم (نماذج، الكترونية، امتحانات، ... الخ) موجودة لكل تدريب.</li> <li>• التأكد من أن إحصاءات التدريب والتقايم والحضور موجودين.</li> </ul>					



مقدمة للمعايير المهنية	الفئة	عام	الخدمة
<p><b>التقدم لمنصب مشرف أومدير يتطلب ما يلي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود شاغر.</li> <li>• ينبغي أن يكون لدى المرشحين ما لا يقل عن (جيد) في تقييماتهم السنوية الثلاث الأخيرة.</li> <li>• ينبغي أن يكون لدى المرشحين ما لا يقل عن (جيد جدا) على الأقل مرة واحدة في آخر ٤ تقييمات لهم.</li> <li>• في حالة الماجستير أوالدكتوراة، سوف ينظر في علامة الشهادة في حال غياب التقييم السنوي.</li> <li>• يجب أن تكون لديه خبرة سنتين على الأقل ضمن الخبرة الميدانية.</li> <li>• مقابلة متطلبات التوظيف.</li> </ul>			
<p><b>يتم منح المكافآت في الحالات التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأداء المتفوق في حل قضايا العنف الاسري مع تحقيق مصالح الأطراف المعنية في فترة زمنية قصيرة نسبيا) حُدد لاحقا استنادا الى الأطر الزمنية في إطار نظام السؤال والجواب)</li> <li>• اجتياز عدد الحالات المعينة له بنجاح.</li> <li>• الجهد المثبت لنشر الوعي العام حول القضايا المتعلقة بالعنف الاسري من خلال تدريب العامة المحد له. والزيارات المدرسية. وتدريب طلاب الجامعات.... الخ.</li> <li>• المكافآت السنوية سوف تأخذ بعين الاعتبار القضايا الناجحة. يجب على العامل أن يتجاوز ٩٠٪ من القضايا الناجحة ليكون مؤهلا للحصول على المكافآت السنوية.</li> <li>• الزيادة السنوية سوف تتبع المعايير الحكومية.</li> </ul>			
<p><b>إجراءات الخطابات</b></p> <p><b>”المستوى الاول من الخطابات — مقدم الخدمة الى مشرف“ يتم من خلال:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مسائل السياسة العامة.</li> <li>• الجداول.</li> <li>• تقديم المشورة الفنية بشأن القضية.</li> <li>• الإبلاغ عن حالات العنف الاسري المتعلقة بالموظفين الآخرين.</li> <li>• أي دليل يثبت أي من حالات (الفصل من خدمات العنف الاسري) المذكورة أعلاه.</li> <li>• طلب الضحية الصريح بالتحدث الى مشرف.</li> </ul>			
<p><b>”المستوى الثاني من التصعيد — المشرف الى مدير“ يتم من خلال:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المخاطر التي تهدد حياة ضحايا العنف الاسري.</li> <li>• أي دليل يثبت أي من حالات (الفصل من خدمات العنف الاسري) المذكورة أعلاه.</li> <li>• القرارات التي تنطوي على مسائل خطيرة تتعلق بجودة إنتاج العامل.</li> <li>• القرارات التي تتعلق أوتستدعي الى إتخاذ إجراءات تأديبية.</li> <li>• مؤشرات الصحة النفسية لأي من الموارد البشرية (ينبغي تقديم نتائج التقييم).</li> </ul>			
<p><b>القرارات والختام:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سوف يناقش المشرف المسألة مع العامل المعني (إن وجد).</li> <li>• سوف يتفق المشرف على جدول زمني للإجراءات الإصلاحية مع العامل.</li> <li>• إذا لم حل. يتم رفع المسألة الى مديرهم.</li> </ul> <p>يجب توثيق جميع الإشعارات. والتصعيدات والقرارات باستخدام رسائل البريد الإلكتروني.</p>			



مقدمة للمعايير المهنية	الفئة	عام	الخدمة
			<p><b>تواجد لمديري الحالة:</b></p> <p>يتطلب تواجد مدير الحالة في المؤسسات التي تقدم خدمات متعددة ويشترط على الأقل تواجد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• خدمات الرعاية الصحية.</li><li>• الاستشارات القانونية.</li><li>• الخدمات النفسية الاجتماعية وعلى أن تكون مجتمعة.</li></ul>
			<p><b>الفصل من القضية:</b></p> <p>يجب إزالة مقدم الخدمة من القضية التي يعمل هو/هي عليها إذا تم إثبات وجود أحد الشروط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• تضارب المصالح (مثل وجود معرفة مسبقة أو علاقة أو صلة قرابة بين الضحية والمهني).</li><li>• عدم الكفاءة.</li><li>• القضية تقع خارج نطاق خبرة العامل الاجتماعي.</li><li>• تطلب الضحية بصراحة بديل عنه.</li><li>• الاستمرار في تقديم الخدمة قد يعرض العامل أو الضحية لخطر شديد الضرر.</li><li>• طلب من مقدم الخدمة ويتم قبول أسبابه من الإدارة العامة للمؤسسة.</li></ul>
			<p><b>الفصل من خدمات العنف الاسري:</b></p> <p>يتم فصل مقدم الخدمة من العمل مع حالات العنف الأسري في حال إثبات ظهور أي من الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• تعاطي الكحول أو المخدرات أثناء تناوله لعمله.</li><li>• إثبات سوء السلوك الجنسي مع الضحية أو زميل.</li><li>• إثبات الكشف عن معلومات سرية متعلقة بالضحية من دون موافقتها.</li><li>• إصابة الضحية بضرر بسبب سوء سلوك العامل و/أو عدم كفاءته.</li><li>• وفاة الضحية بسبب سوء سلوك العامل و/أو عدم كفاءته.</li><li>• احتمالية إصابة الضحية بضرر بسبب إهمال مقدم الخدمة و/أو تخليه عنها.</li><li>• احتمالية وفاة الضحية بسبب إهمال مقدم الخدمة و/أو تخليه عنها.</li><li>• الإساءة اللفظية /الجسدية للضحية.</li><li>• الإساءة اللفظية /الجسدية للزملاء.</li></ul>
			<p><b>نظام المكافآت:</b></p> <p>تتكون المكافآت من واحد أو أكثر من العناصر التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• التقدم الوظيفي.</li><li>• زيادة الراتب الأساسي.</li><li>• الحوافز العينية (حاسوب محمول أو غيرها من المعدات).</li><li>• مكافأة الموظف بالحوافز العينية أو المعنوية.</li><li>• المدح والاعتراف.</li><li>• أيام إجازة اضافة على الأيام المخصصة للموظفين.</li><li>• التدريب (الداخلي والخارجي).</li></ul>



الخدمة	عام	الفئة	مقدمة للمعايير المهنية
<p><b>تكلفة الخدمة:</b></p> <p>جميع الخدمات ذات الصلة بالعنف الاسري (بما في ذلك تقديم المشورة والعلاج والأدوية والملاجئ والعمليات والمختبرات والخدمات الاستشارية القانونية وأي خدمات أخرى ذات صلة) هي خدمات مجانية مقدمة لجميع المرضى سواء كانوا أردنيين أو غير أردنيين. ولكن بعض رسوم المحاكم يتم تطبيقها.</p>			
<p><b>تعيين مديري الحالات:</b></p> <p>لكي يصبح الموظف مديرا للقضية. يعتبر التالي من المتطلبات الالزامية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• استيفاء المؤهلات التربوية والمهارات والمؤهلات الأخرى المطلوبة للعاملين الاجتماعيين.</li><li>• ما لا يقل عن سنتين من الخبرة الميدانية.</li><li>• فهم مبدئي عن نمو الانسان وسلوكه.</li><li>• القدرة على تطوير العلاقات الانسانية الايجابية مع ذوي الاحتياجات الخاصة والقدرة على التواصل مع الأشخاص بطريقة تفاهم وعدم تحيز.</li><li>• معرفة موارد المجتمع.</li><li>• القدرة على تنظيم كميات كبيرة من المعلومات وإدارة الحالات المعقدة من أجل تحقيق البرنامج الأكثر فعالية وأهداف ضحية.</li></ul>			
<p><b>تعيين المشرفين:</b></p> <p>لكي يصبح الموظف مشرفا يتطلب ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• استيفاء متطلبات « مستوى التوظيف الاولي » بنجاح .</li><li>• خبرة لا تقل عن ٤ سنوات في مجال العمل النفسي والاجتماعي.</li><li>• تجربة شخصية للعلاج (الفردية والجماعية).</li><li>• تجربة شخصية بأن تكون خاضع للإشراف.</li><li>• تاريخ ناجح في معالجة قضايا العنف الاسري.</li></ul>			
<p><b>تعيين المدراء:</b></p> <p>لكي يصبح الموظف مديرا يتطلب ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مقابلة متطلبات « مستوى التوظيف الاولي » بنجاح.</li><li>• خبرة لا تقل عن ٧ سنوات في مجال العمل النفسي والاجتماعي.</li><li>• آخر سنتين من الخبرة يجب أن تكون مستمرة في نفس المنظمة.</li><li>• تجربة شخصية للعلاج (الفردية والجماعية).</li><li>• تجربة شخصية بأن تكون خاضع للإشراف.</li><li>• تاريخ ناجح في معالجة قضايا العنف الاسري.</li></ul>			

## ٢.١ إدارة البيانات وسهولة الوصول إليها

يتعلق معيار إدارة البيانات وإمكانية الوصول إليها: بالبيانات التي تخص حالات العنف الأسري وكيفية حفظها وتوثيقها، وإدارتها، وسهولة الوصول إليها وسريتها. ويتضمن المحور خمسة معايير مهنية واليات تطبيق المعيار وتقييمه.

الخدمة	إدارة البيانات وإمكانية الوصول إليه	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ١</b>					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يوثقون ملفات شاملة تحتوي على جميع البيانات المطلوبة والمتعلقة بالحالة.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى اشتغال ملف الحالة على المعلومات التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ البيانات الشخصية للضحية.</li> <li>✓ التقارير المتعلقة بالموضوع.</li> <li>✓ نسخ عن الوثائق المتعلقة بالحالة بما في ذلك، نماذج التبليغ والإحالة أو أية نماذج يتم استحداثها من قبل الشركاء لغايات متابعة حالة العنف الأسري.</li> <li>✓ أية مراسلات أو اتصالات مع أي من مقدمي الخدمات الذين تعاملوا مع الحالة.</li> <li>✓ محاضر الاجتماعات.</li> <li>✓ سجل يبين الخدمات التي تلقتها الحالة.</li> <li>✓ الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.</li> <li>✓ التسجيلات المرئية والسمعية.</li> <li>✓ نتائج أية اختبارات طبية، نفسية، اجتماعية.</li> <li>✓ فهارس تلخص محتويات السجل بما فيها الخدمات التي قدمت من الشركاء.</li> <li>✓ توثيق المعلومات المتعلقة بأطراف حالة العنف الأسري المقدمة من الحالة.</li> </ul> </li> </ul>					
<b>الارشادات:</b>					
<p>الملف الشخصي للضحية.</p> <p>١- الملف المتكامل يتألف من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شخصان يتم الإتصال بهم في حالة الطوارئ.</li> <li>• صور عن وثائق ثبوتية تتعلق بالمنتفع وعائلته.</li> <li>• تقرير حول التاريخ الصحي.</li> <li>• قرار تحويل المنتفع إلى دار الإيواء.</li> <li>• نسخة عن كافة التقارير والوثائق المتعلقة بالزيارات والخدمات الخارجية بما في ذلك تقرير الطب الشرعي والنفسي.</li> <li>• الوثائق الخاصة بالتعليم للأطفال.</li> <li>• التاريخ الصحي (إذا وجد).</li> <li>• الوضع الأسري.</li> <li>• التحصيل الأكاديمي.</li> <li>• الوضع الاقتصادي.</li> </ul> <p>٢. الاحتفاظ بملفات المنتفعين ورقياً وإلكترونياً في مكان لا يمكن الوصول إليه من قبل أي شخص غير مخول.</p>					

## إجراءات الإعتماد

- تدقيق ٢٠٪ من ملفات الضحايا والتأكد من أنها تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة
- إذا كان هناك ٣٪ من العينة المدققة غير متطابقة مع المتطلبات يتم اعتبار هذا المعيار غير مطبق داخل المؤسسة المعنية.

الخدمة	إدارة البيانات وإمكانية الوصول إليها	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٢</b>					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الاسري يتأكدون من أن جميع البيانات في ملف الحالة صحيحة ودقيقة.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:					
• مدى دقة المعلومات الموجودة بملف الحالة. حيث يتم تضمين فقط المعلومات الصحيحة والتي تساعد على فهم الحالة وإدارة القضية.					
• وجود معلومات لجميع الجوانب المتعلقة بالحالة تعكس نزاهة وموضوعية مقدم الخدمة. وتبين رأيه وملاحظاته بالمعلومات الخاصة بالحالة.					
• مدى سهولة ووضوح اللغة. واجتناب الرموز الغامضة وغير الواضحة.					
• مدى تضمين الملف لخطط التدخل اللازمة مع الحالة للتحسين من أوضاعها حسب حاجة كل حالة. وبناء على نتائج التقييم الشامل الخاص بها.					
• خلو من الملاحظات التي تحتوي على إشارات للتمييز والتحيز.					
• تحديد مصدر البيانات.					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
• مراجعة مصادر البيانات والتأكد من أنها موثقة.					
• أخذ عينة عشوائية بنسبة ٢٠٪ من ملفات الحالات. مراجعة البيانات والملفات والتأكد من أنها تتوافق مع المؤشرات المذكورة أعلاه اذا وجد اكثر من ٣٪ من العينة لا تتوافق مع المؤشرات أعلاه. والإدارة لم تقم بمراجعة العمل يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق في المؤسسة.					

الخدمة	وإمكانية الوصول إليها	إدارة البيانات	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٣</b>						
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع الملفات تتبع منهجية وترتيب ثابت.						
<b>المؤشرات</b>						
<p>مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يقومو بتطبيق المعيار المذكور أعلاه من خلال التأكد من التالي في كل مرة يقوم فيها بإنشاء أو تعديل أو إغلاق ملف لأي حالة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى توافق المعلومات مع الخدمات المقدمة. أو معايير التدخل والبروتوكولات. توثق من خلال نماذج معتمدة وموحدة لدى جميع مقدمي الخدمة لحالات العنف الأسري ذات أرقام تسلسلية يسهل تتبعها. وتصنيفها.</li> <li>• مدى وضوح البيانات التي يقوم مقدم الخدمة بتوثيقها من حيث عدم وجود بيانات مضللة أو غير دقيقة أو غير مناسبة أو خاطئة.</li> <li>• مدى احتفاظ مقدم الخدمة بملفات نظامية ومؤرخة ومقروءة لكل حالة. تحتوي على الخدمات المقدمة بالإضافة إلى هوية مقدم الخدمات وإجراءات الحالة.</li> <li>• وجود موافقة المشرف أو المسؤول من خلال توقيعه على الوثائق الموجودة داخل الملف.</li> </ul>						
<b>إجراءات الإعتداد</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• جمع عينات من النماذج من مختلف الأقسام والتأكد من أنها تتبع المعايير وبأنها واضحة ومفهومة وذات منهجية وترتيب واحد.</li> <li>• الحصول على نظام المؤسسة الداخلي. والتأكد من أن التواقيع والموافقات تنطبق مع النظام.</li> <li>• التأكد من أن النماذج تتبع نفس المعايير والاجراءات المذكورة اعلاه من خلال زيارات في مختلف اوقات اليوم ومختلف ايام الاسبوع وبالناسبات المختلفة (صباحا ومساء. عطلة نهاية الاسبوع. العطلات العامة).</li> <li>• التحقق من وجود آلية للتصنيف في المؤسسة والتي تسهل عملية استخراج الملفات.</li> <li>• اذا وجد اكثر من ٣٪ من العينة لا تتوافق مع المؤشرات أعلاه. والإدارة لم تقم بمراجعة العمل يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق في المؤسسة.</li> <li>• اذا وجد اكثر من ١,٥٪ من العينة التي تمت مراجعتها من قبل الادارة . ولا تتوافق مع المؤشرات المذكورة. يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق داخل المؤسسة.</li> </ul>						





الخدمة	وإمكانية الوصول إليها	إدارة البيانات	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٤</b>						
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يلتزمون بضمان السرية للملفات الحالات.						
<b>المؤشرات</b>						
<p>مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يلتزموا بتطبيق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى التزام مقدمي الخدمة بالمتطلبات والإجراءات المتعلقة بحفظ الملفات التي تحافظ على سريتها وتخزينها ضمن التشريعات والقوانين المعمولة بها داخل مؤسسته.</li><li>• ضمان حفظ ملفات الحالات بمكان آمن. وفي حال مدة لا تقل عن سبعة سنوات. وإن كان عمر الحالة أقل من ١٨ عاماً يحفظ الملف لديه لمدة لا تقل عن سبعة سنوات أو حتى يكمل الثامنة عشر من عمره.</li><li>• وجود موافقة خطية وموقعة للضحية أو الشخص الموكل برعايته في حال أراد أي طرف ثالث الإطلاع على أي معلومة تتعلق بالضحية. وفي حال كان الملف يشمل معلومات لأكثر من ضحية فينبغي الحصول على موافقات موقعة من جميع الأطراف بالكشف عن المعلومات.</li><li>• ضمان التصرف بمحتويات ملف الحالة بطريقة تضمن عدم التنازل عن السرية في حال تم اتخاذ قرار بإتلاف سجل الضحية من خلال إتباع المدة الزمنية المحددة سابقاً.</li></ul>						
<b>إجراءات الإعتناء</b>						
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحقق من وجود موقع آمن لحفظ الملفات والمعلومات التي تخص الضحايا.</li><li>• جولة في القسم المعني تهدف إلى التأكد من أن المهنيين العاملين مع حالات العنف الأسري على إطلاع بسرية وخصوصية الملفات، وكيفية حصول أي طرف لأي معلومة .</li><li>• ينبغي عدم اعطاء كافة الموظفين الإذن للدخول على كافة معلومات الضحايا. بل يعطى كل حسب اختصاصه والمعلومات التي تهمه.</li><li>• ينبغي وجود وسائل حماية الكترونية ( البصمة، بطاقة الوصول، ...الخ) للوصول إلى غرف الملفات.</li><li>• التأكد من أن وسائل طباعة الملفات وتصويبها ونقلها متوفرة للموظفين الخوّلين فقط.</li><li>• التحقق من وجود وسيلة حماية والتي تضمن سرية وخصوصية المعلومات ( وجود غرف ذات أدراج مغلقة مع نسخ للموظفين الخوّلين فقط ووجود سجلات تسجل الدخول الى الغرفة، و حاسوب محمي بكلمة سر والذي يسمح للموظفين الخوّلين فقط بالدخول. أو أي طريقة أخرى تضمن السرية والخصوصية للملفات).</li><li>• من خلال عينة مقدارها ٥٠٪ من ملفات الضحايا، تحقق من وجود نماذج الموافقة للاطلاع على معلومات تخص الضحية. الفشل بأكثر من ٥٪ من الملفات يعني أن المعيار غير مطبق في المؤسسة.</li></ul>						



الخدمة	وإمكانية الوصول إليها	إدارة البيانات	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٥</b>						
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع المعلومات الواردة في الملفات الخاصة بهم قد تم الاطلاع عليها من قبل الضحية أو ممثلها القانوني.						
<b>المؤشرات</b>						
<p>مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يلتزموا بتطبيق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى إطلاع الضحية على سياسة المؤسسة المتعلقة بسرية المعلومات الخاصة به. وعن مراجعة وتصحيح المعلومات المتعلقة به من خلال مشرفين مختصون.</li><li>• مدى إطلاع الضحية على المعلومات الواردة بملفها. أو إعطاؤها التفسيرات المناسبة عن المعلومات التي تخصها في الملف. وفي حال كانت القوانين الداخلية المعمول بها داخل المؤسسة تمنع مقدم الخدمة من إطلاع الحالة على ملفها الشخصي فعلى الأخصائي أن يمثل لهذه الأوامر وان يقوم بالتوضيح للضحية عن سبب هذا المنع.</li><li>• إذا احتوى الملف على معلومات تتعلق بأكثر من ضحية. فبالتالي إذا أراد احد الضحايا الإطلاع على الملف فإنه سيكشف معلومات الشخص الآخر. لذا على الأخصائي الاجتماعي أن يزود كل شخص بالمعلومات التي تخصه فقط. إلا إذا قام الشخص الآخر بالموافقة على كشف المعلومات المتعلقة فيه.</li><li>• إذا إعترض الضحية على دقة أو عدم إكمال المعلومات في الملف و قام بطلب تعديل معلومات الملف ينبغي على الأخصائي الامتثال لنظام المؤسسة والقوانين المعمولة بها في هذا الخصوص. في حال عدم وجود تشريعات بهذا الخصوص. إذا إعترض الضحية على دقة أو عدم إكمال المعلومات في الملف و قام بطلب تعديله. ينبغي على مقدم الخدمة أن يقوم بدمج إفادة موقعة من الضحية يحدد فيها الإعتراض ويذكر التصحيحات المطلوبة. ينبغي على الأخصائي الاجتماعي أن لا يلقي أي معلومات خاطئة في الملف.</li></ul>						
<b>إجراءات الإعتد</b>						
<p>• من خلال عينة من ملفات الضحايا والتي تحتوي على إفادات متناقضة بين كل من الأخصائي الاجتماعي والضحية. ينبغي وجود إفادة موقعة في ملفات الضحايا كما هو مفسر في المعيار، وهذا شيء إجباري لملفات الضحايا التي تحتوي على إفادات متناقضة. وبخلاف ذلك يعتبر هذا المعيار غير مطبق.</p>						

### ١,٣ خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي:

تقديم الارشاد النفسي والاجتماعي بهدف مساعدة حالات العنف الأسري على تجاوز حالة العنف واثارها واسبابها والاثار السلوكية والاجتماعية التي ترسخها. و مساعدتها على التكيف النفسي والاجتماعي مع تغيرات الحياة ومستجداتها. واستكشاف الموارد المتاحة لانهاء العنف الاسري. ويتضمن المحور ستة معايير مهنية واليات تطبيق المعيار وتقييمه وارشادات عامة تساعد العاملين دور الايواء على التعامل حالات العنف الاسري.

الخدمة	الإرشاد النفسي والاجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	حرجة
<b>المعيار المهني ١</b>					
الأخصائي الاجتماعي يقدم تعريف واضح للخدمة بجميع عناصرها المقدمة لحالات العنف الأسري.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق الأخصائي الاجتماعي المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود نشرة تعريفية بجميع الخدمات وعناصرها التي تقدم لحالات العنف الأسري. وكيفية الحصول على المساعدة.</li> <li>• مدى انعكاس الممارسة الفعلية للخدمة داخل النشرة التعريفية.</li> <li>• تدريب الأخصائي الاجتماعي حول مهارات الإتصال بما في ذلك كيفية التعريف بالخدمة بجميع عناصرها المقدمة لحالات العنف الأسري.</li> <li>• مدى الأخذ بعين الإعتبار التعديلات المستجدة على الخدمات المقدمة لحالات العنف الاسري. وتضمينها في النشرة التعريفية.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ارشادات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تجنب وجود عبارات عامة في النشرة التعريفية (مثل خدمات إعادة التأهيل).</li> <li>• احرص على تضمين النشرة التعريفية لأنواع الخدمة الفعلية. ووسائل تلقيها. ومكان تقديمها. وعناصرها بما في ذلك الإحالة والتقييم.</li> <li>• احرص على متابعة كافة المستجدات على اجراءات الحماية. وتعديل النشرة التعريفية بناء عليها.</li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتداع</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراجعة النشرة التعريفية للتأكد من إدراج كافة المعلومات التي تهم حالة العنف الأسري بما في ذلك (عنوان الخدمة. وصف. الخدمة. الميزات. ساعات الخدمة. مستوى الخدمة. المستخدمين ومقدمين الخدمة. الإجراءات ذات الصلة. خدمات الدعم. التكلفة).</li> <li>• التأكد من أن النشرة التعريفية تحتوي على جميع المستجدات على الخدمة.</li> <li>• التأكد من أن النشرة التعريفية تتضمن الممارسة الفعلية للخدمة.</li> </ul>					

الخدمة	الإرشاد النفسي والإجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٢</b>					
الأخصائي الإجتماعي يساعد حالات العنف الأسري على التخطيط الآمن للحفاظ على العلاقات الأسرية.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق الأخصائي الإجتماعي المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى ادماج احتياجات أطراف حالة العنف الأسري في الخيارات التدخل الإجتماعية.</li> <li>• وجود خطة تتضمن خيارات التدخل الإجتماعية الخاصة بحالة العنف الأسري وتطويرها.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>إرشادات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• احرص على أن تتضمن خطة خيارات التدخل الإجتماعية الافتراضات التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• بقاء الضحية في مكان آمن و منع المعتدي من الاتصال به.</li> <li>• وجود أحد أفراد الأسرة أو الأقارب مع الضحية.</li> <li>• دخول الضحية الى دار للحماية.</li> <li>• افتراض تصاعد العنف و اتخاذ الاحتياطات الخاصة بذلك.</li> <li>• وجود شبكة دعم من الأصدقاء أو الأقارب لتقديم المساعدة اذا لزم الأمر.</li> <li>• اعلام القائمين على رعاية الأطفال بالأشخاص المحولين باصطحابهم.</li> <li>• مدى معرفة الضحية بحيازة المعتدي أو استعماله للأسلحة.</li> <li>• ايجاد آلية تسهل وصول الضحية الى الاحتياجات الخاصة بها بما في ذلك المبالغ المالية و الملابس و الأدوية و الوثائق الهامة وغيرها.</li> <li>• أن الضحية هو الخبير بسلامته.</li> </ul> </li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتد</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أخذ عينة عشوائية من ملفات الحالات للتأكد من أن خيارات التدخل الإجتماعية تحتوي على احتياجات الحالة.</li> <li>• مراجعة خطط التدخل والتأكد من أنها تتضمن المعلومات الأساسية (أهداف محددة، تواريخ البدء والنهائية، الموظفين المعنيين متطلبات وشروط إنهاء الخدمة، الإتصال.... الخ).</li> <li>• مراجعة الملفات والخطوات المتخذة لتقييم التدخلات المنفذة وعلاقتها في تحقيق الأهداف.</li> </ul>					



الخدمة	الإرشاد النفسي والإجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٣</b>					
الاخصائيون الاجتماعيون مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• تدريب كافة الاخصائيين الاجتماعيين. وبصورة الزامية على التعامل مع حالات العنف الاسري.</li><li>• إجراء التقييم للأخصائيين الاجتماعيين واجتيازه بعد التدريب.</li><li>• كافة الاخصائيين الاجتماعيين مؤهلين من خلال الخبرة والمهارة والتدريب على التعامل مع حالات العنف الأسري.</li><li>• وجود وثيقة لكفاءة الخدمة التي تحدد المهارات والخبرات اللازمة.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>ارشادات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• الحرص على أن يتلقى الاخصائي الاجتماعي التدريب على مايلي:</li><li>• التوعية بموضوع العنف الأسري.</li><li>• التعامل مع الأطفال الذين شهدوا حالات عنف أسري.</li><li>• إجراءات الحماية وكيفية الوصول اليها.</li><li>• إجراءات الفحص الروتيني الذي يقوم به الاخصائي الاجتماعي.</li><li>• طرق الاحالة والياتها ومؤسساتها.</li><li>• المرجعيات القانونية الخاصة بالعنف الاسري والية تطبيقها.</li></ul>					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحقق من أن التدريب يتوافق مع الخدمات المقدمة في الموقع.</li><li>• ضمان بأن جميع الموظفين قد حضروا واجتازوا الدورات التدريبية المناسبة.</li><li>• مقابلة الموظفين وتقييم المعرفة المكتسبة من تدريبهم.</li><li>• مقارنة الخدمات المقدمة مع مؤهلات ومستوى التعليم لدى الموظفين.</li><li>• مراجعة «لوثيقة كفاءة الخدمة» والتأكد من إدراج جميع الكفاءات والخبرات المطلوبة لكل خدمة.</li><li>• مقارنة الموظفين المكلفين لخدمة معينة بأنها تتوافق مع كفاءاتهم ومهاراتهم وفق «وثيقة كفاءة الخدمة».</li></ul>					



الخدمة	الإرشاد النفسي والإجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	حرجة
<b>المعيار المهني ٤</b>					
الأخصائي الاجتماعي يجري التقييم النفسي والاجتماعي لحالات العنف الأسري.					
<b>المؤشرات</b>					
<b>يطبق الأخصائي الاجتماعي من خلال المؤشرات التالية:</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• وجود تقارير توثق البيانات المتعلقة بالاجراءات النفسية والسلوكية والعقلية والبيئية والتفاعلية.</li><li>• مدى استخدام البيانات لتحديد مستوى سير الحالة. وتقييم وجود مشكلة نفسية أو إجتماعية عند الحالة.</li><li>• مدى استخدام نموذج فحص تقييم خطر.</li></ul>					
<b>ارشادات:</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• قم بتوثيق كافة المعلومات و المؤشرات المتعلقة بالعنف حتى لو تم انكار حدوث حالة العنف.</li><li>• ناقش الآثار المحتملة في العنف الأسري مع أطراف الحالة.</li><li>• أشعر أطراف الحالة بالثقة و الارتياح لضمان الحصول على الاجابات.</li><li>• حدد موعد للمتابعة اذا كان هناك آثار واضحة أو مشتبه بها للعنف بعد التشاور مع الحالة و توضيح الآثار الناجمة عن كتمان العنف.</li><li>• اعمل على تقييم مدى حاجة الحالة للحصول على الرعاية اللازمة من دور الحماية و ما اذا كان ذلك هو الخيار الأفضل للحالة.</li><li>• استعرض فحص تقييم الخطر لاتخاذ القرارات المناسبة بشأن الحالة.</li><li>• تأكد من معرفة الحالة لكيفية الحصول على المساعدة في حال الاعتداءات المستقبلية.</li><li>• أشعر الضحية بأنها غير مسؤولة عن حالة العنف المرتكب.</li></ul>					
<b>إرشادات للإعتماد.</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• مراجعة نماذج التقييم النفسي والاجتماعي والتقنيات المتبعة من قبل مقدم الخدمات.</li><li>• أخذ عينة عشوائية من ملفات الضحايا وضمان دقة التقييمات النفسية والاجتماعية.</li><li>• أخذ عينة عشوائية من ملفات الضحايا وضمان بأن الاهداف المخططه تعود بالفائدة على الضحايا.</li><li>• التأكد من أن كافة ملفات الضحايا تحتوي على نموذج فحص تقييم الخطر معبأ.</li><li>• مراجعة لمحتويات نماذج فحص تقييم الخطر والخطوات المرتبطة المتخذة لمصلحة الضحية.</li></ul>					



الخدمة	الإرشاد النفسي والإجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٥</b>					
الأخصائي الاجتماعي يتأكد من وجود ملف لكل حالة.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يقوم الإخصائي الإجتماعي بتطبيق المعيار المذكور أعلاه من خلال التأكد من التالي في كل مرة يقوم فيها بإنشاء أو تعديل أو إغلاق ملف لأي حالة:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى تضمين ملف الحالة لخطة الخدمات التي يحتاجها.</li><li>• وجود الية توثيق داخل ملف الحالة للزيارات وتلقى الخدمات.</li><li>• وجود نماذج خاصة لتقييم والاقامة والاحالات.</li><li>• مدى احتفاظ الاخصائي الإجتماعي بملفات نظامية ومؤرخة ومقروءة لكل حالة.</li><li>• مدى احتواء الملف على الخدمات المقدمة بالاضافة الى هوية مقدم الخدمات.</li><li>• مدى توثيق الاخصائي الاجتماعي لإجراءاته مع الحالة وتوقيعه على كل تقرير يعده.</li><li>• وجود توقيع مشرف الحالة لكل ملف للتأكد من أن الإخصائي يقوم بتوثيق جميع الأوراق والتقارير اللازمة.</li><li>• لا ينبغي على الأخصائيين الإجتماعيين أن يوقعوا السجلات او التقارير المفوضة لأي شخص اخر الا في الحالات المبينة في البندين ٢.١ أدناه:</li></ul> <p>١- من الممكن للأخصائي الاجتماعي ان يوقع ملف او تقرير لاخصائي اخر. وذلك بالتوقيع مجتمعا مع صاحب الملف في الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- إذا كان الإخصائي الاجتماعي مشرف لصاحب الملف.</li><li>- إذا كان الاخصائي الاجتماعي مفوض بالتوقيع عن المنظمة بصفته مدير أو رئيس المنظمة.</li><li>- إذا شارك الإخصائي الاجتماعي في عضوية احدى لجان العمل التشاركي التي تساهم في النقاش حول الحالة وتوفير الملاحظات والتوصيات المحتواة في الملف. بحيث يكون الإخصائي الإجتماعي المشرف على الحالة هو عضو في هذه اللجنة التشاركية أيضاً.</li></ul> <p>٢- للأخصائي الإجتماعي ان يوقع على ملف اخصائي اخر بحيث يكون المشرف على الحالة صاحب الملف غير قادر على توقيع الملف بسبب المرض او العجز او الغياب او سبب اخر وجيه بشرط:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ان يكون محتوى الملف أو التقرير يقع ضمن نطاق ممارسة الإخصائي الاجتماعي.</li><li>- أن يكون الإخصائي الإجتماعي المشرف على الحالة قد فوض أخصائي اخر على التوقيع نيابة عنه.</li><li>- يجب أن يوضح الإخصائي الاجتماعي بوضوح الصفة التي يوقع بها السجل او التقرير.</li><li>- تسجل المعلومات عند وقوع الحادثة او اقرب وقت ممكن بعد ذلك ( لابد من تفويض رسمي ).</li></ul>					

## إجراءات الإعتقاد

- جمع عينات من النماذج من مختلف الأقسام والتأكد من انها تتبع المعايير وبأنها واضحة ومفهومة.
- الحصول على نظام المؤسسة الداخلي. والتأكد من ان التوافق والموافقات تنطبق مع النظام.
- مقابلة هيئة المديرين والتأكد من انهم يطبقون الأدوار والمسؤوليات المعينة لهم.
- يجب العمل على مراجعة مخرجات عمل الفريق لكل مشرف عن مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين والتأكد من اتباع التسلسل الإداري المعتمد.
- التأكد من ان النماذج تتبع نفس المعايير والإجراءات المذكورة اعلاه من خلال زيارات في مختلف اوقات اليوم ومختلف ايام الاسبوع وبالنسب المختلفة (صباحا ومساء). عطلة نهاية الاسبوع. العطلات العامة (الاحتفالات).
- اذا وجد اكثر من ٣٪ من العينة لا تتوافق مع المؤشرات اعلاه. والإدارة لم تقم بمراجعة العمل يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق في المؤسسة.
- اذا وجد اكثر من ١,٥٪ من العينة التي تمت مراجعتها من قبل الادارة. ولا تتوافق مع المؤشرات المذكورة. يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق داخل المؤسسة.

الخدمة	الإرشاد النفسي والإجتماعي	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٦</b>					
الغرف داخل المؤسسات مقدمة خدمة الإرشاد النفسي والاجتماعي كافية ومزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود غرف في المؤسسة تلبى السرية والخصوصية لحالات العنف الأسري وبما يلبى التسهيلات البيئية لذوي الاحتياجات الخاصة.</li> <li>• مدى تجهيز الغرف الخاصة بحالات العنف الأسري بالمتطلبات اللازمة بما في ذلك مناطق الانتظار.</li> <li>• غرف الموارد (المكتبة، غرفة الحاسوب)، ودورات المياه العامة، عيادة إرشاد خاصة، و غرفة العلاج الجماعي.</li> <li>• مكاتب إدارية منفصلة ( المالية، الموظفين الإداريين.....الخ). غرفة تخفيف الضغط النفسي ما بين مكاتب الاستشارات السريرية الخاصة والأماكن العامة. مدى تزويد الغرف بالمتطلبات الخاصة بالأطفال بما في ذلك الديكورات والرسومات المناسبة لأعمارهم.</li> <li>• وجود خطة تطوير زمنية للمرافق تضمن تزويد الغرف بكافة المعدات اللازمة.</li> </ul>					
<b>إرشادات للإعتقاد.</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد من توفر المتطلبات اللازمة في المرافق وفقاً للمؤشرات المذكورة اعلاه.</li> <li>• التحقق من أن خطة التطوير الزمنية تحقق كافة المؤشرات غير المتوفرة.</li> </ul>					





مقدمة للمعايير المهنية	الفئة	الارشاد النفسي الاجتماعي	الخدمة
<p style="text-align: right;"><b>فحص تقييم الخطر:</b></p> <p>الأخصائي الاجتماعي يستخدم فحص تقييم الخطر في حالات العنف الأسري وفقاً للبند التالي. على أن يعد تقريراً يضمن في ملف الحالة بناءً على ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى وجود علامات ظاهرة للعنف الأسري والناجئة عن الضرب أو اللكم أو الدفع.</li><li>• مدى استخدام الأسلحة أو التهديد بها.</li><li>• مدى تكرار حالات العنف الجسدي أو الجنسي.</li><li>• هل تم التهديد بالقتل مع وجود الاعتقاد بالقدرة على ذلك.</li><li>• مدى تعاطي المعتدي للمخدرات أو الكحول.</li><li>• إقدام الحالة نتيجة العنف على الانتحار.</li><li>• وجود أطفال داخل الأسرة وفئاتهم العمرية.</li><li>• حالة المعتدي المهنية (يعمل أو لا يعمل).</li><li>• كون الحالة الأنثى حامل ومدى مشروعية الحمل.</li><li>• وجود حالة من التفكك الأسري.</li><li>• مدى سيطرة المعتدي على كل أو معظم النشاطات اليومية.</li><li>• مدى التعرض للإهمال أو الترك أو الخطف.</li><li>• مدى ارتكاب الأطفال لسلوكيات غير مناسبة لعمرهم بما في ذلك السلوك الجنسي العلني أو إرتداء ملابس غير ملائمة.</li><li>• مدى تدهور الحالة الصحية والغذائية بصورة غير مبررة.</li><li>• وجود ملامح من الخوف والحذر الشديد غير المبرر مع البقاء في حالة تنبه دائم لأي خطر محتمل.</li></ul>			

## ١,٤ خدمات الإيواء والحماية:

خدمة الإيواء والحماية هي توفير مكان امن للجوء حالات العنف الأسري إليها بشكل مؤقت حيث يلبي احتياجاتهم الأساسية خلال فترة الإيواء. والعمل على خلق فرص تمكنهم من العودة إلى أسرهم. ويتضمن المحور ستة معايير مهنية واليات تطبيق المعيار وتقييمه وارشادات عامة تساعد العاملين في البيئات التعليمية في التعامل حالات العنف الاسري.

الخدمة	الإيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ١</b>					
دار الإيواء تضمن سلامة المنتفعين فيها.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:					
• وجود فريق عمل بشكل دائم.					
• مدى توفر التجهيزات واحتياطات السلامة العامة داخل الدار بما في ذلك تخزين المواد الكيماوية. والأدوات الحادة. ومداخل الدخول والخروج. أجهزة مقاومة الحرائق.					
• مدى توفير البيئة المناسبة للفئة المنتفعة من الدار(الطفل. أو المرأة. أو ذوي الاحتياجات الخاصة. أو المسنين).					
• وجود تعاميم تمنع التدخين في كافة مرافق الدار.					
• وجود شخص واحد على الأقل داخل الدار بشكل دائم على دراية تامة بإجراءات الإسعافات الأولية.					
• وجود نظام استقبال خاص بالزوار وتفتيشهم يضمن عدم تعرض المنتفعين للخطر.					
• وجود نظام حراسة دائم.					
<b>إجراءات الاعتماد</b>					
• مراجعة ملفات الموظفين والتأكد من أوقات دوامهم وتواجدهم.					
• التأكد من توافر كافة التجهيزات والسلامة العامة وفقاً للتشريعات النافذة ومدى ملائمتها للفئة المنتفعة من الدار.					
• التأكد من توافر لافتة «منوع التدخين» والالتزام بها.					
• التأكد من تواجد شخص مدرب على إجراءات الإسعافات الأولية على الأقل.					

الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	حرجة
<b>المعيار المهني ٢</b>					
وجود ملف في دار الإيواء لكل منتفع.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود سجل دخول لتوثيق عدد الضيوف. وحالات المنتفعين بحيث يقيم ويصنف كل حالة فور وصولها، ويثبت تاريخ ووقت الوصول.</li> <li>• مدى تطابق عدد ملفات المنتفعين مع عدد المنتفعين الواردين في السجل. وتضمينها لكافة الوثائق الواردة في الإرشادات</li> <li>• مدى تضمين ملف المنتفع لخطة الخدمات التي يحتاجها.</li> <li>• وجود الية توثيق داخل ملف المنتفع للزيارات وتلقى الخدمات خارج الدار.</li> <li>• وجود نماذج خاصة لتقييم والاقامة والاحالات.</li> </ul> <p><b>إرشادات:</b></p> <p>٣. الملف المتكامل يتألف من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• صور عن وثائق ثبوتية تتعلق بالمنتفع وعائلته.</li> <li>• تقرير حول التاريخ الصحي.</li> <li>• قرار تحويل المنتفع إلى دار الإيواء.</li> <li>• نسخة عن كافة التقارير والوثائق المتعلقة بالزيارات والخدمات الخارجية بما في ذلك تقرير الطب الشرعي والنفسي.</li> <li>• الوثائق الخاصة بالتعليم للأطفال.</li> </ul> <p>٤. الاحتفاظ بملفات المنتفعين ورقياً و إلكترونياً في مكان لا يمكن الوصول اليه من قبل اي شخص غير مخول.</p>					
<b>إجراءات الإعتما</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تدقيق سجلات الضيوف و المنتفعين والتأكد من إحتوائها على جميع المعلومات اللازمة.</li> <li>• التأكد من وجود خطة الخدمات التي يحتاجها المنتفع في كل ملف متضمنه مؤشرات التطورو التحسن.</li> <li>• مراجعة الية توثيق الزيارات و الخدمات الخارجية ومدى ملائمتها.</li> <li>• التأكد من وجود نماذج خاصة بالاحالات و التقييم و الاقامة.</li> <li>• مراجعة مدى تطابق عدد الملفات مع عدد المنتفعين الواردين بالسجل وتضمينها بكافة الوثائق المطلوبة و الاحتفاظ بها ورقياً و إلكترونياً.</li> </ul>					



الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٣</b>					
دار الايواء تتخذ كافة الاجراءات لضمان سلامة المنتفع عند خروجها.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى اتباع دار الايواء باجراءات تتعلق بتوقيع المنتفع أو من يمثله على نموذج الخروج من الدار.</li><li>• وجود اليه لتبليغ الجهات المعنية بخروج المنتفع من الدار.</li><li>• وجود قرار خاص بخروج المنتفع أوتسليمه للشخص المعني صادر عن الجهة القضائية المختصة تتم مناقشته مع مدير الحالة.</li><li>• مدى الاحتفاظ بنسخ من جميع الوثائق المرسله الى الجهات المعنية بعد خروج المنتفع.</li></ul> <p><b>ارشادات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• احرص على اتباع الاجراءات التي تضمن سلامة المنتفع عند خروجها.</li><li>• احرص على تحديث قائمة الاتصال الخاصة بالجهات المعنية بخروج المنتفع.</li><li>• تاكد من هوية الشخص المعني بتسلم الطفل عند خروجه من الدار.</li></ul>					
<b>إجراءات الإعتقاد</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• مراجعة مدى اتباع الاجراءات الخاصة بتوقيع المنتفع على نموذج الخروج.</li><li>• مراجعة اليه ابلاغ الجهات المعنية ووجود الوثائق المرسله لعينة عشوائية من المنتفعين الخارجين من الدار.</li><li>• مراجعة ملفات المنتفعين الاطفال والتاكد من ان توقيع الشخص الذي استلم الطفل هو الشخص الخول باستلامه.</li><li>• مراجعة القرارات الخاصة بخروج المنتفع والتأكد من تواجدها. وصدورها من الجهات القضائية المختلفة.</li></ul>					



الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٤</b>					
مدير دار الإيواء يدير الموارد المخصصة بكفاءة، وبما يضمن المصلحة الفضلى للمنتفعين.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق مدير الدار هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: • وجود نظام خاص للرقابة على واجبات الموظفين والمتطوعين. • وجود تقارير تقييم دورية عن عمل الدار. • مدى التنسيق ما بين العمل في الدار. والخدمات الأخرى المقدمة للمنتفعين وبما يضمن مصلحة المنتفع الفضلى. • مدى متابعة مدير الدار لوجود مؤشرات لتطور وتحسن الخدمات المقدمة للمنتفعين. • وجود خطة وتقارير مالية تبين الإيرادات و المصروفات واليات استدرج التمويل الخاصة بالدار.					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
• التأكد من وجود نظام خاص. ومدى فاعليته للرقابة على واجبات الموظفين والمتطوعين. • مراجعة تقارير التقييم الدورية. • تتبع المؤشرات الخاصة بتطور وتحسن الخدمات المقدمة للمنتفعين. • التأكد من مدى موافقة الخطة والتقارير المالية مع ادارة الموارد بكفاءة.					

الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٥</b>					
العاملون المهنيون في الدار مستوفون لشروط العمل.					
<b>المؤشرات</b>					
يطبق هذا من خلال المؤشرات التالية: • وجود شروط خاصة بتعيين العاملين المهنيين في الدار بما في ذلك: ✓ أن يكون لديه المستوى التعليمي المطلوب أو الخبرة أو التدريب لأداء المهام المنوطة به. ✓ أن يكون لديه استعداد للعمل مع الآخرين بما في ذلك المنتفعين ذوي المشاكل المتعددة. ✓ أن يكون على دراية بقضايا العنف الأسري و قضايا الإساءة . ✓ ان لا يكون محكوم بجناية او جنحة مخلة بالشرف والاخلاق.					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
• مراجعة إجراءات توظيف جميع الموظفين والتأكد من مطابقتها للشروط المذكورة كحد ادنى. • مراجعة المستوى التعليمي للعاملين المهنيين ومقارنته مع متطلبات المهنة البيئية في الوصف الوظيفي. • تقييم معرفة العاملين المهنيين بفنيات التعامل مع قضايا العنف الاسري.					

عالية

درجة الخطورة

الموظفين

الضئفة

الأيواء و الحماية

الخدمة

## المعيار المهني ٦

العاملون المهنيون في دار الأيواء مؤهلين من خلال التدريب المستمر على التعامل مع حالات العنف الأسري بما في ذلك الأيواء.

## المؤشرات

يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:

- تدريب ما لا يقل عن ٢٠٪ من العاملين المهنيين سنوياً وفقاً لما ورد في الإرشادات.
- اجتياز ٧٠٪ من العاملين المهنيين المدربين لاختبار التقييم.
- وجود آلية لإجراء مراجعة دورية لمضمون المادة التدريبية وتطويرها وفقاً للمستجدات.

## إرشادات:

يشمل التدريب المواضيع التالية:

- المعايير المهنية المتبعة في الدار. يتم هذا التدريب خلال الشهر الأول من التوظيف.
- العمل مع النساء والأطفال المعنفين. يتم هذا التدريب خلال الشهر الأول من التوظيف.
- كيفية كتابة التقارير. يتم خلال ثلاثة أشهر الأولى من العمل.
- إدارة الحالات. خلال ثلاثة أشهر الأولى من العمل. للموظفين الذي يندرج ضمن مهامهم تقديم المشورة أو إدارة الحالة.
- سلامة الطفل. و الوقاية من الإصابات والإسعافات الأولية وبرنامج الإنعاش القلبي الرئوي. خلال أربعة أشهر الأولى من العمل.
- إدارة السلوك. خلال ستة أشهر من بدء العمل.
- كيفية الوقاية من حدوث مشاكل وأزمات و/أو التدريب على تخفيض نبرة الصوت في غضون الأشهر الستة الأولى من العمل.
- التعامل مع المواد الخطرة في مكان العمل. في غضون السنة الأولى من العمل.
- المرجعيات القانونية الخاصة بالعنف الأسري والية تطبيقها.

## إجراءات الإعتقاد

- مراجعة تعليمات التدريب. والتأكد من أنها تتطابق مع متطلبات العمل كما هو مذكور.
- مراجعة نماذج التقييم للموظفين الذين أنهوا التدريب وخضعوا لاختبارات التقييم. والتأكد من نتائجها.
- مقابلة الموظفين وتقييم المعرفة المكتسبة من التدريب.

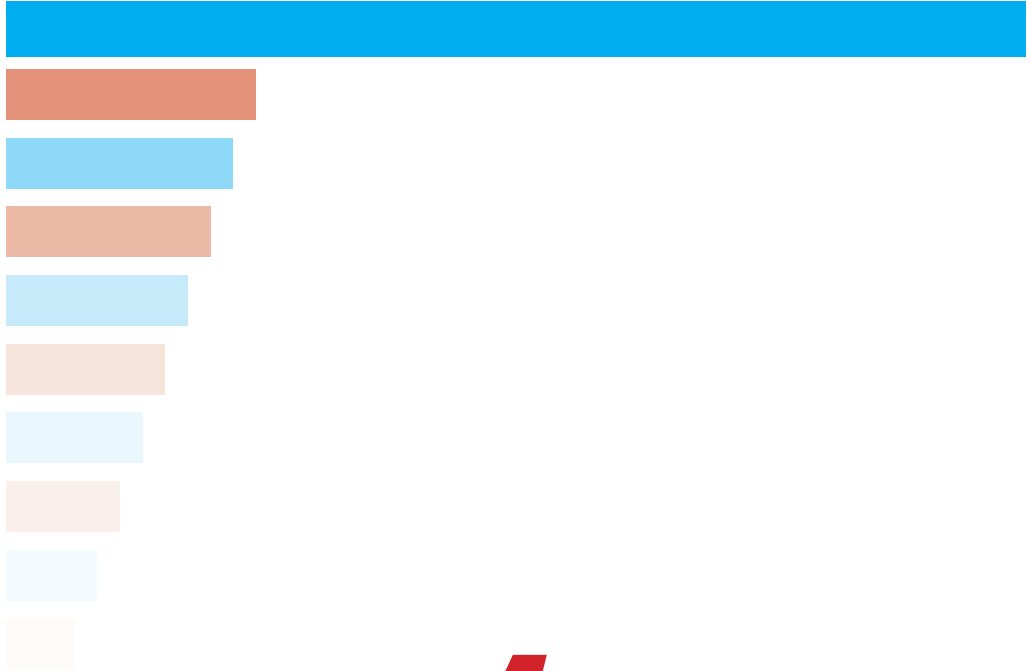
الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جداً
<b>المعيار المهني ٧</b>					
مرافق دار الأيواء امنة وتوفر الحماية.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدى توفر تجهيزات الأمن والحماية داخل الدار بما في ذلك ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ منع دخول الأسلحة أو المخدرات.</li> <li>✓ وجود نظام أمني ومفعل يضمن توفير الحماية.</li> <li>✓ وجود يافطات ارشادية تسهل الوصول الى الدار ومرافقها.</li> <li>✓ وجود مدخل واحد للدار مع وجود مخارج للطوارئ.</li> <li>✓ وجود مرافق توفر الأمن الخاص بالأطفال.</li> <li>✓ وجود صناديق أمانات لحفظ ممتلكات الضيوف والمنتفعين.</li> </ul> </li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
• معاينة الدار للتأكد من توفر المتطلبات اللازمة في المرافق وفقاً للمؤشرات المذكوراعلاه.					

الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٨</b>					
العاملون في الدار يتناسب عددهم مع الحد الاقصى للمنتفعين.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود اخصائي اجتماعي واحد على الاقل لكل عشرة منتفعين.</li> <li>• زيارة الطبيب مرة واحدة على الأقل في الاسبوع أو اعتماد عدد من الأطباء جاهزين عند الإتصال. وتثبت مواعيد الزيارة بسجل خاص.</li> <li>• وجود على الأقل طباح متدرب و/أو معتمد أو الإشراف على عملية الطهي في حال كانت هذه المهمة تناط للمنتفعين من الخدمة.</li> <li>• مدى تلبية الحاجة للموظفين الإداريين (موظفي الخدمات، السكرتاريا، ... الخ).</li> </ul>					
<b>إجراءات الإعتماد</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التحقق من عدد الموظفين ومقارنتهم مع عدد المقيمين و التحقق من ان الارقام تتوافق مع النسبة المذكورة اعلاه.</li> <li>• التأكد من فاعلية الإشراف على عملية الطهي من خلال التأكد من عدم وجود حوادث تتعلق بالطهي.</li> <li>• مراجعة سجل زيارات الطبيب سواء كانت مرة في الاسبوع او عند الحاجة.</li> </ul>					



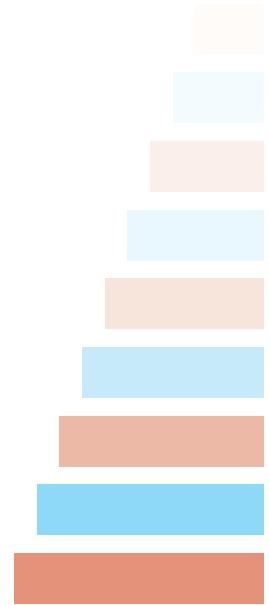
الخدمة	الأيواء و الحماية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
<b>المعيار المهني ٩</b>					
دار الإيواء تحوي على عدد كاف من الغرف والمعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري.					
<b>المؤشرات</b>					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• مدى تجهيز دار الإيواء بالمتطلبات والغرف اللازمة بما في ذلك ما يلي:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ وجود مستوصف وصيدلية أساسية أو الية تواصل مع جهة مزودة بالخدمة أو الأدوية.</li><li>✓ وجود غرفة للغسيل.</li><li>✓ وجود غرفة رعاية خاصة بالأطفال تستخدم عند الحاجة مهينة لاستخدام الأطفال.</li><li>✓ وجود مناطق كافية لتناول الطعام.</li><li>✓ وجود منطقة استقبال/إدخال.</li><li>✓ وجود إضاءة وتهوية ووسائل تدفئة مناسبة.</li><li>✓ إحتوائه على منطقة ترفيهية مع عدد كاف من الأثاث المريح للأطفال والبالغين الذين يتلقون الخدمة.</li><li>✓ إحتوائه على مطبخ مناسب لاحتياجات المنتفعين. ونوعية الغذاء المقدم فيه بحيث يراعي العمر. والحالة الصحية) و ذو مساحة متناسبة لإستخدامهم.</li><li>✓ وجود غرف للنوم تراعي المساحة وعدد الأشخاص المقيمين فيها مع مراعاة خصوصية الحالات. وأوضاعها.</li><li>✓ وجود حمامات كافية تراعي احتياجات المنتفعين المختلفة وأعمارهم.</li><li>✓ التقيد بالتشريعات المتعلقة بشروط البناء خاصة فيما يتعلق بشروط السلامة العامة والتسهيلات البيئية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.</li></ul></li></ul>					
<b>ارشادات:</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• كن حريصاً على مراعاة النظافة العامة.</li><li>• احرص على تجهيز الغرف مجهزة بسرير وفراش. ووسادة. وبطانية. وخرانة. ودرج وسلية مهملات لكل غرفة.</li><li>• احرص على تقديم ثلاث وجبات في اليوم للمنتفعين وأن تحتوي على ٣ على الأقل من ال ٥ مجموعات الغذائية الرئيسية (الحبوب والخضروات والفواكه ومنتجات الألبان واللحوم والفاصوليا).</li></ul>					
<b>إجراءات الإعتقاد</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>• معاينة جميع المرافق والتأكد من أنها تتطابق مع المؤشرات المحددة.</li><li>• معاينة بناء الدار. والتأكد من ملائمته مع التشريعات الخاصة بشروط البناء.</li><li>• التأكد من أن جميع غرف الخدمات (الغسيل والحضانة ومناطق الأكل والإستقبال والترفيه والمطبخ.... الخ) موجودة وكافية و متناسبة مع الفئة المنتفعة.</li></ul>					





( ٢ )

( نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري )



## ٢- نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري:

### ١,٢ الغاية

تشجيع المؤسسات التي تتعامل مع حالات العنف الأسري على تقديم خدمة ذات جودة. وذلك بهدف تزويد العاملين مع حالات العنف الأسري والضحايا ببيئة لائقة وفاعلة وذات نوعية عالية.

### ٢,٢ الأهداف

سوف يضمن نظام الإعتماد أن المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري:

- يقدمون خدماتهم حسب المعايير ذات الصلة.
- ان يقوم بتقديم الخدمة موظفين مؤهلين.
- وجود عدد كاف ومناسب من الموارد.
- استدامة مستوى معين من نوعية الخدمة ذات الجودة التي تقدم لحالات العنف الأسري.

### ٣,٢ مخرجات نظام الإعتماد:

جميع المؤسسات التي تقدم خدمة لحالات العنف الأسري سواء الحكومية منها أم الاهلية تخضع لنظام الإعتماد والمراجعة وتقييم المجلس الوطني لشؤون الأسرة. حيث يتم التأكد من إلتزامها بوثيقة المعايير المهنية التي تم اعتمادها من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة. ومشاركتها مع كافة الشركاء المعنيين. الإعتماد عملية جوهرية للمؤسسات حتى تكون مؤهلة لتقديم خدمات لحالات العنف الأسري.

بعد عملية التقييم التي ستخضع لها جميع المؤسسات المعنية فإن النتيجة ستكون إحدى الخيارات المدرجة أدناه:

### الإعتماد البلاتيني.

المؤسسة مقدمة الخدمة تلبى جميع المعايير المنصوص عليها بما فيها جميع مستويات الخطورة بدرجة ١٠٠٪.

### الإعتماد الذهبي.

المؤسسة مقدمة الخدمة تلبى نسبة من المعايير المنصوص عليها وحتما ١٠٠٪, ٩٥٪, ٩٠٪ و ٩٠٪ من المعايير المهنية ذات درجة الخطورة : الحرجة, والعالية جدا والعالية والمتوسطة على التوالي.

### الإعتماد الفضي.

المؤسسة مقدمة الخدمة تلبى نسبة من المعايير المنصوص عليها وحتما ١٠٠٪, ٩٠٪, ٨٥٪ و ٦٥٪ من المعايير المهنية ذات درجة الخطورة : الحرجة, والعالية جدا والعالية والمتوسطة على التوالي.

## الإعتماد المشروط.

المؤسسة مقدمة الخدمة تلبى معظم المعايير المطلوبة المذكورة في وثائق المعايير المهنية ذات الصلة. ولكن يوجد إجراءات محددة مازالت مطلوبة خلال فترة زمنية متفق عليها . للارتقاء بالمعايير المطبقة لكي تتوافق مع متطلبات الإعتماد الفضي. عندما يضع المجلس الوطني لشؤون الأسرة شروط الإعتماد يكون قد تأكد من أن المؤسسة قادرة على تنفيذ هذه الشروط. عندما يقرر المجلس الوطني لشؤون الأسرة بأن الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل مقدم الخدمة كاستجابة لشروط الإعتماد ملائمة سوف يتم رفع مستوى الإعتماد للمستوى المناسب

## تعليق أو تأجيل الإعتماد.

يقوم المجلس الوطني لشؤون الأسرة بطلب دلائل و/أو وثائق إضافية قبل أن يستطيع إصدار القرار بشأن الإعتماد . تقديم المؤسسة للخدمة المنوط بها او عدمه يتم بقرار من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة.

## عدم الإعتماد.

يفشل مقدم الخدمات على الأقل في:

- معيار مهني واحد من درجة خطورته حرجة .
- أكثر من ١٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة «العالية جدا»
- أكثر من ٣٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة «عالية»
- أكثر من ٦٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة « المتوسطة»

في مثل هذه الحالات يتم تعليق تقديم هذه الخدمة المعينة.

## ٤,٢ نطاق الإعتماد.

- عندما تكون المؤسسة مقدمة الخدمة تخضع لمراجعة تقييمية لإعتماد خدمة معينة لديها. سيعمل المجلس على تأجيل أو تعليق أي خدمة جديدة تنوي المؤسسة تقديمها.
- إعتماد المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري يغطي المواقع التي تم تقييمها فقط. ولا تغطي الخدمات المقدمة من قبل نفس المؤسسة في مواقع أخرى مختلفة.
- شهادة الإعتماد تبقى سارية المفعول لمدة سنتين .
- يتم عمل زيارات مفاجئة للمؤسسة التي يرد أي معلومة عن عدم التزامها بتطبيق معيار معين لديها أو أي شكوى من قبل الحالات التي تستفيد من الخدمة المقدمة.

## ٥,٢ قبل الإعتماد.

- جميع المعايير المهنية المتعلقة بالمؤسسة مقدمة الخدمة يجب أن تكون معلومة لمقدم الخدمة.
- ينبغي على طلب الإعتماد أن يرسل قبل شهر واحد من تاريخ زيارة الإعتماد المقترحة عندما يطلب الإعتماد من قبل المؤسسة مقدمة الخدمة.

## ٦,٢ شروط معايير الإعتماد.

جميع شهادات الإعتماد ستكون مشروطة بالتنطبق الكامل للمعايير المهنية ذات الصلة والتحديثات المتعلقة بهم والمقبولة من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة. وجميع مقدمي الخدمات المعتمدين من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة سيبقون كذلك حتى وقت المراجعة المعتمدة بعد مرور سنتين من الإعتماد.

## ٧,٢ سحب الإعتماد.

يحدث هذا في حال إن كانت نوعية الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة التي تم اعتمادها تحت المستوى المطلوب من الإعتماد ( في حالة عدم إلتزام المؤسسة بالمعايير المهنية المطلوبة أو التقصير الشديد في الإلتزام بهذه المعايير تؤدي أن ينتج إصابة أو موت أحد الحالات) . حينها يحق للمجلس الوطني لشؤون الأسرة بسحب الإعتماد إذا كان لديه دليل بأن تطبيق المعايير قد تدنى بشكل ملحوظ تحت المستوى المقبول من الأداء).

لا يتم سحب الإعتماد قبل إعطاء مزود الخدمات حالة « الإعتماد المشروط» مع وجود وقت محدد متفق عليه بين الطرفين.

## ٨,٢ سرية الإعتماد.

تبقى نتيجة الإعتماد سرية إلى حين إعلامها رسمياً للمؤسسة مقدمة الخدمة والتي يجب أن يعلن عنها بزيارة رسمية إلى المؤسسة خلال شهر من تاريخ زيارة الكشف.

## ٩,٢ زيارات الإعتماد.

يقوم فريق الإعتماد بإجراء زيارات لجميع المؤسسات الجديدة التي تنوي تقديم خدمة لحالات العنف الأسري. و أيضاً زيارات تستهدف المؤسسات العاملة حالياً على تقديم خدمة لحالات العنف الأسري.

- المدة الزمنية للزيارة الواحدة ما بين يوم إلى يومين ( انظر الملحق ١).
- يعمل الفريق المعني بزيارة المؤسسات وتقييمها بتوازن مناسب ما بين الفحص الدقيق والمقابلات والحوار البناء.
- الهدف الرئيسي من الزيارات هو لجمع الدلائل والإثباتات بأن المؤسسة المعنية بتقديم الخدمة تلتزم بتنطبق المعايير المهنية المتعلقة بالخدمات المقدمة في هذه المؤسسة.
- يستخدم الفريق المعني بزيارة المؤسسات لتقييم اعتمادها قائمة تحوي المعايير المهنية المتعلقة بالخدمة المراد تقييمها.

• يعتبر أي معيار من المعايير غير مطبقاً في المؤسسة في حال لم تلتزم المؤسسة بأحد مؤشرات المعيار. ومع ذلك يمكن أن تعطى المؤسسة « اعتماداً مشروطاً » للمعيار فقط عندما توافق المؤسسة وتلتزم على معالجة الوضع والالتزام بالمؤشر خلال مدة زمنية مناسبة بالإعتماد على خطورة المعيار. عند اعطاء المؤسسة الإعتماد فإن الحالة المتوقعة هي « الإعتماد المشروط » .

• هناك بعض المؤشرات المعينة التي لا يمكن أن تختمل التأجيل إذا كانت درجة خطورة المعيار « حرجة » أو «عالي جداً». يعمل فريق الإعتماد على كتابة كافة الملاحظات في جزء منفصل من مسودة التقرير لرئيس الدائرة بشرحون فيها هذه المعلومات .

• عند الإعتماد المشروط لأي مؤشر من المؤشرات فإن هذا يعني أن المؤسسة يجب أن توفر حلاً بديلاً مؤقتاً. • يعتبر المعيار ناجحاً فقط في حال أن جميع مؤشراتته محققة.

• يتكون كل فريق اعتماد من رئيس الفريق. موظف خبير بضبط الجودة. وعضو ثالث. يعتمد حجم الفريق على حجم المؤسسة المراد اعتمادها وعلى طبيعة الزيارة.

## ١٠,٢ أوقات الزيارة.

قبل ضمان الإعتماد ينبغي تغطية جميع الأوقات المذكورة أدناه من خلال زيارات منفصلة :

• أوقات الصباح.

• أوقات المساء.

• ليلاً.

• خلال ساعات الدوام الرسمية.

• أيام عطل نهاية الأسبوع.

• العطل الرسمية.

يجب تبليغ مزود الخدمات عن أوقات كل زيارة.

## ١١,٢ نتائج الزيارات.

• سوف يقوم فريق الإعتماد بتقديم النتائج للمؤسسة مقدمة الخدمة المتعلقة بالنقاط الأساسية بالتقرير التي سيتم إرسالها للمجلس الوطني لشؤون الأسرة. وهذا يشمل نقاط القوة المجالات التي تحتاج الى تحسين والمؤشرات التي تدل على مجرى الإجتماعات والتواريخ المتعلقة بالموافقة على تقرير الإعتماد للمؤسسة مقدمة الخدمة.

• لا يستطيع فريق الزيارة أن يقرر إذا كانت المؤسسة مقدمة الخدمة ستعتمد أم لا.

• سيتم تقديم النتائج للمؤسسة مقدمة الخدمة من قبل رئيس الفريق.

## ١٢,٢ بعد الزيارة.

- بعد الزيارة ( خلال ٣-٤ أيام عمل ) سيقوم الموظف الخبير بضبط الجودة بكتابة مسودة التقرير وإعطائها لإعضاء الفريق لموافقتهم وتعليقاتهم.
- في حالة عدم الموافقة سيقوم رئيس الفريق بتقديم النصوص النهائية لإضافتها على مسودة التقرير.
- سيتم إرسال مسودة التقرير ( خلال ١٠ أيام عمل من الزيارة ) للمؤسسة مقدمة الخدمة المعنية ليزودهم بملاحظات عن مدى دقة المعلومات في هذا التقرير.
- يجب أن تنحصر التعليقات في صحة المعلومات ومدى دقتها. ولا يجوز إعطاء أي ملاحظات أخرى وأي دلائل تتعلق بأي جانب لمقدم الخدمة.
- الرودود بخصوص شروط الإعتماد يجب أن يتم تزويدها للمؤسسة بعد أن يتم إصدار التقرير النهائي وليس قبله.
- لا ينبغي أن تحتوي مسودة التقرير ما إذا كانت المؤسسة ستعطي الإعتماد أم لا.
- ينبغي استلام الملاحظات على التقرير من مقدم الخدمة المعني خلال ١٠ أيام عمل بعد استلام مسودة التقرير من رئيس فريق الإعتماد.
- إذا لم يتم استلام أية ملاحظات على مسودة التقرير خلال الوقت المحدد سيتم إعتماد مسودة التقرير من قبل فريق الإعتماد.
- ينبغي على فريق الإعتماد أن يجتمع فور استلام الملاحظات على مسودة التقرير من قبل مقدم الخدمة. والإتفاق والموافقة على أي تعديلات لغوية من قبل مقدم الخدمة.
- بعد الموافقة على التقرير يجب إرسال التقرير إلى رئيس الدائرة.
- ينبغي على رئيس الدائرة أن يحدد إجتماع مع لجنة الإعتماد لتقرير نتيجة الإعتماد.

## ١٣,٢ الإستئناف.

- عندما يتم سحب الاعتماد من المؤسسة مقدمة الخدمة . ويرغب مقدم الخدمة المتضرر بإستئناف قرار المجلس الوطني لشؤون الاسرة. يمكن تقديم طلب إستئناف للمجلس الوطني لشؤون الاسرة معنون الى XXالمنصب هناXXXXX خلال ١٤ يوم من تاريخ الإبلاغ بأن الاعتماد قد تم سحبه.
- ينبغي تشكيل لجنة مراجعة الإستئناف من أجل:
- إستلام طلبات الإستئناف.
- مراجعة الإجراءات والدلائل المستخدمة لأخذ القرار.
- تقييم ما إذا كان فريق الاعتماد تصرف بطريقة تسببت بأن يكون القرار غير عادل.
- تقييم ما إذا كان القرار والإستئناف منطقيا بناء على الادلة.

## البيئة

### يقوم الطرف المتضرر بإثبات:

- أن فريق الاعتماد ارتكب الأخطاء في أخذ قرار الاعتماد.
- أن هذه الأخطاء ساهمت في إعطاء قرار غير عادل.
- أن هذه الأخطاء تقع ضمن الأسباب الداعية للاستئناف.

### الاسباب الداعية للإستئناف.

- القرارات الصادرة عن المجلس الوطني لشؤون الاسرة والمتعلقة بسحب الاعتماد. عدم الاعتماد. الإعتماد. الشروط. الإعتماد الذهبي أو الاعتماد الفضي هي القرارات القابلة للاستئناف.
- أن يكون فريق الإعتماد قد فشل بإتباع المعايير المهنية والإجراءات المتعلقة بالإعتماد بصورة صحيحة للوصول إلى قراره وبأن هذا الفشل بإتباع الإجراءات أدى إلى أن يكون القرار غير عادل.
- أن قرار الفريق كان تعسفياً أوغير مدعوم بمعلومات أو دلائل محددة أو ذات صلة قامت المؤسسة مزودة الخدمة بتقديمها كتابياً للفريق في وقت المراجعة أو قبل إصدار ولم يتم الأخذ بها من قبل الفريق مما أدى إلى قرار غير عادل.
- لا يحق لمزود الخدمة أن يرفق معلومات لم تكن مقدمة خلال عملية المراجعة أو يضيف أي تغييرات حدثت داخل مؤسسته بعد أن أصدر فريق الإعتماد قراره.

### إجتماع لجنة مراجعة الإستئناف.

- الغرض من إجتماع لجنة الإستئناف هولتوضيح الوثائق وللأسؤال عن الإجراءات ... إلخ.
- لا يسمح القيام بزيارة بغرض الفحص من قبل المجلس أو فريق الإعتماد.
- ينبغي حضور ممثل عن المؤسسة مقدمة الخدمة التي لم يتم منحها الإعتماد وفريق الإعتماد ومستشارهم القانوني في الإجتماع.
- يمكن للجنة أن تطلب حضور أشخاص آخرين.
- كل طرف له وقت متساوي ليقدم عرضه عن الإستئناف.
- لا يحق للجنة مراجعة الإستئناف أن تأخذ بعين الإعتبار أي دليل غير موجود في الوثائق.
- لا يحق للجنة مراجعة الإستئناف أن تأخذ بعين الإعتبار أي تطور او حدث حصل بعد إصدار قرار لجنة الإعتماد.

### القرارات المحتملة للجنة مراجعة الإستئناف.

تحدد لجنة مراجعة الأستئناف ما إذا اتبع فريق الإعتماد الإجراءات المنشورة وان قرارهم قد تم اتخاذه بناء عليها وبطريقة عادلة.

لا تقر لجنة مراجعة الإستئناف ما اذا كانت توصلت إلى نفس نتيجة فريق الإعتماد ام لا.  
يمكن للجنة مراجعة الأستئناف أن تتخذ أحد من القرارين:

1- تبقي على قرار فريق الإعتماد.

2- تعيد القرار إلى فريق الإعتماد مع الملاحظات.

في حالة الوصول إلى قرار معين تكتب لجنة مراجعة الأستئناف تقرير تفسر فيه الأسباب والدلائل التي اعتمداوعليها للوصول إلى القرار وترسل هذا التقرير إلى لجنة الاعتماد.

تقوم لجنة الاعتماد بمراجعة تقرير وقرار لجنة مراجعة الأستئناف وتقوم بتنفيذ واحد من القرارين:  
١- تبقي على قرار فريق الإعتماد.

٢- تعيد القرار إلى فريق مع الملاحظات.

تقوم لجنة الاعتماد بما يلي:

- تحديد ما إذا كانت لجنة مراجعة الأستئناف إرتكبت أخطاء واضحة من خلال فشلها في اتباع الإجراءات التي وضعت مما أدى إلى قرار غير عادل أو تعسفي.
- لا تقوم لجنة الاعتماد بتقرير ما اذا كان قد توصل إلى نفس نتيجة فريق الإعتماد/ لجنة مراجعة الإستئناف ام لا.

### نتائج الإستئناف.

- ترسل لجنة الاعتماد تقرير عن قراره وقرار لجنة مراجعة الأستئناف و يبلغ المؤسسة مقدمة الخدمة. وفريق الإعتماد وأعضاء لجنة مراجعة الأستئناف وأي طرف آخر معني خلال ١٠ أيام عمل من وصول تقرير لجنة مراجعة الأستئناف إلى لجنة الاعتماد.
- إذا أبتقت لجنة الاعتماد على قرار فريق الإعتماد فيعتبر قرار فريق الإعتماد نهائيا.
- إذا تمت إعادة القرار لفريق الإعتماد سيقوم الفريق بإعادة مراجعة الإعتماد للمؤسسة مقدمة الخدمة بناء على عرضهم ووثيقة القرار ووثيقة الإستئناف ورد فريق الإعتماد على الإستئناف وتقرير وقرار لجنة مراجعة الأستئناف وتقرير وقرار لجنة الاعتماد.

### تضارب المصالح.

- لا يمكن أن يخدم الشخص في لجنة مراجعة الأستئناف لأي مزود خدمة إذا كان هذا الشخص:
- تلقى تدريب أولديه شهادة عند مزود الخدمة.
  - كان أو ما زال موظف أو مستشارا عند مزود الخدمة.
  - له قرابة دم أو زواج لأي موظف عند مزود الخدمة.
  - عمل في فريق الإعتماد عندما قام بإصدار آخر قرار إعتماد لمزود الخدمة.
  - لديه أي مصلحة مشتركة مع مقدم الخدمة قد تؤدي الى عدم الموضوعية.

### ٤,٢ مستويات الخطورة.

#### حرجة

#### المؤشرات:

- خدمة رئيسية داخل المؤسسة غير قابلة للإستعمال ولا يوجد حل بديل ومؤقت لهذه الخدمة.
- اداء الخدمات المقدمة متأثر بشكل كبير.
- سلامة مقدم الخدمة و/أو المستفيد الحالة معرضة للخطر.



## معايير النجاح:

لا يقوم فريق الإعتماد بإقرار الإعتماد للمؤسسة حتى يتم معالجة المشكلة الموجودة. أو على الأقل أن يتم التخفيف من اثارها بشكل يجعلها قابلة للاستخدام. لا يمكن تأجيل فشل بعض المؤشرات الحساسة.

### أمثلة:

- عدم إمكانية الدخول إلى البناء.
- الرعاية الطبية غير متوفرة.
- التوثيق غير متوفر.
- موقع البيانات معرض للخطر.

## عالي جدا.

### المؤشرات:

- الخدمة المقدمة جزء كبير منها غير فعال أو تعمل بشكل غير صحيح أو صعبة الإستعمال.
- هناك تأثير مباشر على الصحة .
- الأعباء على الموظفين المباشرين عالية بشكل ملحوظ.

## معيار النجاح:

ينبغي تصحيح جميع الأخطاء قبل إقرار فريق الإعتماد بالموافقة أو على الأقل أن يتم تطبيق الحد الأدنى من المعيار المطلوب.

### أمثلة:

- يتحمل العامل الإجتماعي عبئاً من الحالات أكثر من العدد المتفق عليه.
- لم يتم اتباع اجراءات فتح وإغلاق القضايا.
- لم يتم إجراء الإجتماعات الخاصة بالقضايا.
- لم يتم اتباع إجراءات السلامة.

## عالي.

### المؤشرات:

- الخدمة لا تعمل وفقاً للتعليمات ولكنها قابلة للاستعمال. حل بديل قد يكون مطلوباً ومتوفراً.
- لا يوجد تأثير مباشر على الصحة.

## معيار النجاح:

سيقوم فريق الإعتماد بالتوقيع على الإعتماد إذا كانت المؤسسة تطبق الحد الأدنى من المعايير المطلوبة.

### أمثلة:

- السعة غير مطابقة للمعايير.
- لم يتم الإلتزام بإجراءات العنف الأسري غير المباشرة.
- عدم الإلتزام بساعات العمل.
- نماذج فحص تقييم الخطورة مفقودة.
- مسائل تتعلق بالتدريب.

## متوسطة.

### مؤشرات:

- جزء بسيط من الخدمة لا يتم الإلتزام به حسب المطلوب. ويوجد حلول بديلة بسيطة.
- المشكلة أو القضية محدودة وتظهر فقط في بعض القضايا لاستثنائية.

معيار النجاح:

سيقوم فريق الإعتماد بالتوقيع على الإعتماد إذا كانت المؤسسة تطبق الحد الأدنى من المعايير المطلوبة.  
أمثلة:

- عدم الحصول على موافقات مسبقة لإجراء البحوث.
- عدم الأهتمام بالمظهر.

## ٥.٢ جدول يبين الأوقات المسموحة.

الخطورة	الوقت المسموح (بالأسابيع)	الإغلاق
حرجة	(٢-١)	نعم
عالية جدا	(٦-٤)	لا
عالية	(١٠-٦)	لا
متوسطة	٣٦	لا

يمثل الجدول أعلاه الوقت الذي يعطى للمؤسسة مقدمة الخدمة في حال منحه إعتمادا مشروطا. يقوم فريق الإعتماد بإعلام مقدم الخدمة بالحد الأدنى للوقت الممنوح وبأنه سيقوم بإجراء زيارة ثانية عند إنتهاء الوقت.

خلال الزيارة الثانية وإذا كان هناك تقدم لتصحيح المسألة المبلغ عنها يمكن لفريق الإعتماد أن يمدد الوقت الممنوح لأقصى حد لكل مستوى خطورة (أسبوعين «خطير» , ٦ اسابيع «عالية جدا» و١٦ اسبوع «عالي» ). في حالة عدم ملاحظة أي تقدم سيقوم فريق الإعتماد بتبليغ رئيس الدائرة بالإجراءات المقترحة. سيقوم رئيس الدائرة بمراجعة التقرير المقدم من قبل رئيس الفريق ويقرر واحد من التالي:

• إذا كان مستوى الخطورة للقضية غير حرجة يمكن لرئيس الدائرة أن يمدد الوقت الممنوح لمدة أخرى كما هو مقترح في الجدول أعلاه. يمكن لهذا الخيار أن يحصل فقط بعد نقاش منطقي مع مقدم الخدمة بشرح سبب عدم إتخاذ أي إجراءات إلى الآن.

• عدم منح الإعتماد.

• سحب الإعتماد .

• تقرير إذا كان ينبغي توقيف الخدمة أو استمرار تقديمها من قبل مزود الخدمة.

• أي إجراءات أخرى تعتبر ضرورية لضمان الإمتثال مع المعايير المهنية وإجراءات الإعتماد.

## الملحق ١- البرنامج لزيارة الإعتماد

#	البنـــد	الوقت
١	وصول فريق الإعتماد إلى الموقع ويجري إجتماع خاص لمناقشة الخطة	AM ٨:٣٠
٢	الاجتماع مع مقدم الخدمة	AM ٩:٠٠
٣	إجتماع خاص لفريق الزيارة	AM ١٠:٠٠
٤	إجتماع مع رئيس المركز ورئيس البرنامج لمناقشة الموارد	AM ١٠:١٥
٥	إجتماع خاص لفريق الزيارة	AM ١٠:٤٥
٦	إجتماع مع الموظفين	AM ١١:٠٠
٧	إجتماع خاص لفريق الزيارة	PM ١٢:٤٥
٨	إستراحة الغذاء	PM ١:٠٠ - PM ٢:٠٠
٩	جولة لجميع المرافق	PM ٢:٠٠
١٠	إجتماع خاص لفريق الزيارة	PM ٣:٠٠
١١	الإجتماع مرة أخرى مع مقدم الخدمة. إخباره بالامور التي يتوجب اخباره بها	PM ٣:١٥
١٢	مغادرة الموقع	

## الملحق ٢: ملخص حول أهداف زيارات الإعتماذ الإجتتماع مع مقدم الخدمة.

الغرض: توضيح أهمية الإعتماذ وإجراءات الإعتماذ ولتناقشة المعايير المهنية ومراجعتها بسرعة.

### الإجتتماع مع الموظفين.

الغرض: الحصول على معلومات عن خبرة الموظفين. كل افتتاح للإجتتماعات يبدأ بجملة من قبل رئيس الفريق/ أو الموظف الخبير بضبط الجودة والإعتماذ. أي شيء يتم الإفصاح عنه لفريق الإعتماذ يتم التطرق إليه في التقرير بشكل عام ولن يكون هناك أي ملاحظات متعلقة بفرد معين.

### المواضيع تتضمن ما يلي:

- لماذا اختاروا هذه المهنة دون غيرها.
- ملاحظات من الموظفين.
- كيف يقدم الموظفون المعلومات لمقدمي الخدمة ( إسأل عن مثال محدد عن شيء تم تغييره نتيجة هذه المعلومات).
- كيف يقوم مزود الخدمة بتقديم الملاحظات للموظفين ( تلقي النقد البناء - معرفة مناطق الضعف وتحسينها ...إلخ).
- إمكانية الوصول للمرافق/الموارد.
- أيضا من المهم أن تعرف إذا كان الموظفون على وعي بالمعايير المهنية وعملية الإعتماذ وما الذي يلزم لإجتياز الإعتماذ والعواقب لعدم الإجتياز.
- آخر سؤال للموظفين هو إذا كانوا قادرين على تغيير شيء واحد في مقدم الخدمة. ما هو؟

### الإجتتماع مع الإدارة العليا.

الغرض: معرفة السياق الذي يعمل به مزودي الخدمات. عادة ما تحتوي المسائل على:

- خطط التدريب.
- كيف تتلائم الخدمة مع الخطة الاستراتيجية.
- أي تغيير على عدد الموظفين وتأثيره على الخدمات.
- وجود موارد مادية أخرى (حواسيب, معدات المختبرات.... إلخ).

### الجولة على المرافق.

الغرض: للتأكد ما إذا كان مقدم الخدمات يستجيب بشكل كاف للمعايير.

### الملاحظات التي تقدم الى مقدم الخدمة.

الغرض: إعطاء مؤشر عن الأداء وتوجيه نصائح للفريق في الوقت المناسب عن أي جانب يمكن تغييره للحصول أو الإستمرارية للإعتماذ. يتم تلخيص نتائج الزيارة. والإشارة بوضوح بأنه سيتم إرسال مسودة التقرير لأخذ ملاحظات مقدم الخدمة.

ينبغي أن يكون الوقت المتوقع لأن ترسل مسودة التقرير الى المجلس الوطني لشؤون الأسرة موضح فيه العواقب في حال لم تستلم ملاحظات التقرير في الوقت المحدد.

بعد زيارة الإعتماذ وإستلام الملاحظات من مقدم الخدمة. يتم تحضير مسودة التقرير وإرسالها الى المجلس الوطني لشؤون الأسرة بين الشروط والتوصيات. ستتم الموافقة على التقرير من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة. ومن ثم إرساله مع النتيجة الى مقدم الخدمة.

### الملحق ٣: جدول يبين درجة الخطورة للمعايير المهنية المختلفة

الخدمة المقدمة	حرجة	عالية جداً	عالية	متوسطة
عام	٠	٧	٨	٣
إدارة البيانات وسهولة تبادلها	١	٢	٣	٠
الرعاية الصحية	٢	٤	٦	٠
البيئة التعليمية	١	٤	٢	٠
الأرشاد النفسي والاجتماعي	٣	٠	٥	٠
الإيواء	١	٣	٥	٠

مثال:

• الفريق الميداني يعمل على تقييم " الخدمة الصحية " في إحدى المؤسسات في عمان. بعد الزيارة. والاجتماع مع الموظفين والإدارة. واستخدام القائمة المرجعية لمعايير الخدمة الصحية. وتقييم الوضع من كافة النواحي في المؤسسة من حيث: العاملين. والبنية التحتية. والإجراءات.

الخدمة المقدمة		حرجة		عالية جداً		عالية		متوسطة	
ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح
٣	٠	١٢	١	١٥	٢	٣	٠		
النسبة المئوية		١٠٠٪		٩٢٪		٨٨٪		١٠٠٪	

• بعد مقارنة النتائج مع مستويات الإعتماد ( الاعتماد البلايني. الذهبي. والفضي) تم التوصل إلى أن المركز المعني يستحق أخذ شهادة الاعتماد الفضي. جاءت النتائج كما يلي:

• الفريق الميداني يعمل على تقييم " الخدمة النفسية الاجتماعية" في إحدى المؤسسات في اربد. بعد الزيارة. والاجتماع مع الموظفين والإدارة. واستخدام القائمة المرجعية لمعايير النفسية الاجتماعية. وتقييم الوضع من كافة النواحي في المؤسسة من حيث: العاملين. والبنية التحتية. والإجراءات. وكانت النتائج كالتالي:



متوسطة		عالية		عالية جداً		حرجة		الخدمة المقدمة
لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	الحالة
٠	٣	٠	١٦	١	٨	٠	٣	
%١٠٠		%١٠٠		%٨٩		%٧٥		النسبة المئوية

• بالرغم من ان المركز يلبي المعايير "عالية جداً" "عالية" والمتوسطة. ولكن هنالك معيار حرج لم ينجح. وبالتالي فإن هذا المركز لن يتم اعتماده.

#### الملحق ٤: ملفات مصفوفات الإعتماد

أدناه أمثلة من مصفوفات الاعتماد للمعايير المهنية لكل خدمة مقدمة من قبل مقدمي الخدمات. بعد تقييم كل معيار وتحديد ما اذا كان المزود للخدمة «ناجح» او «لم ينجح». النتيجة النهائية للمؤسسة سوف تحسب بشكل اوتوماتيكي.

مثال توضيحي:

**ناجح**

درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	١	١	%١٠٠
عالية جداً	٢	٢	%١٠٠
عالية	٣	٣	%١٠٠
متوسطة	٠		%١٠٠

#### نتيجة الإعتماد



مثال توضيحي:  
رأسب

درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة عدم النجاح
حرجية	١	٠	٪١٠٠
عالية جداً	٢	٢	٪١٠٠
عالية	٣	٣	٪١٠٠
متوسطة	٠		٪١٠٠

### نتيجة الإعتماد

## رأسب

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري.  
إدارة البيانات وسهولة الوصول إليها:

الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:



درجة الخطوة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجية	٠		%
عالية جداً	٢		%
عالية	٣		%
متوسطة	٠		%
نتيجة الاعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
١ -			
٢ -			
٣ -			
٤ -			
٥ -			
٦ -			
٧ -			
٨ -			
٩ -			





رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يوثقون ملفات شاملة تحتوي على جميع البيانات المطلوبة المتعلقة بالحالة		عالية جداً
٢	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع البيانات في ملف الحالة صحيحة ودقيقة		عالية
٣	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع الملفات تتبع منهجية وترتيب ثابت		عالية جداً
٤	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يلتزمون بضمان السرية لملفات الحالات		عالية
٥	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع الملفات الخاصة بهم قد تم تدقيقها من قبل الضحية أو مثلها القانوني		عالية

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري  
الخدمات التي تقدم في البيئات التعليمية

الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:



نسبة النجاح	عدد المعايير الناجحة	عدد المعايير	درجة الخطورة
%		٠	حرجية
%		٢	عالية جداً
%		٣	عالية
%		٠	متوسطة
نتيجة الإعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
١ -			
٢ -			
٣ -			
٤ -			
٥ -			
٦ -			
٧ -			
٨ -			
٩ -			

رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	المرشد في المدرسة يتخذ الإجراءات اللازمة لتعزيز وتحقيق الوعي والاستجابة المناسبة لعنف الأسري		عالية جداً
٢	المرشد في المدرسة يقدم الإرشاد النفسي والإجتماعي		عالية جداً
٣	المرشد في المدرسة يتابع الحضور والغياب مع المعنيين في المدرسة		عالية
٤	المعلم في المدرسة قادر على التنبؤ بوجود حالة عنف أسري		عالية جداً
٥	المرشد في المدرسة يبلغ عن حالات العنف الأسري ويتابع الحالات مع الجهات المعنية		حرجة
٦	مرافق المدرسة تحتوي على المتطلبات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري		عالية

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري  
عام

الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:



درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجية	٠		%
عالية جداً	٤		%
عالية	٨		%
متوسطة	٣		%
نتيجة الإعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
- ١			
- ٢			
- ٣			
- ٤			
- ٥			
- ٦			
- ٧			
- ٨			
- ٩			

رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المؤهلات العلمية والتدريبية المطلوبة	عالية	
٢	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المعرفة والمهارات المطلوبة	عالية	
٣	مقدم الخدمة لحالات العنف الأسري يخضع لتقييمات متعددة	عالية	
٤	مدير الحالة يمتلك الخبرة الكافية للتعامل مع القضايا بعناية أخذ بعين الاعتبار مصلحة الضحايا	عالية جداً	
٥	مقدم الخدمة لحالات العنف الأسري يقوم بإدارة بعدد كاف من القضايا التي يتم تعيينها له من قبل المشرف والمشرف عليه	عالية جداً	
٦	المشرف يقوم بإشراف الفعال على الفريق والموارد المسؤول عنها	عالية	
٧	مدير الإدارة أو المدير العام مؤسسة المسؤولة بدير موارده بفاعلية	عالية	
٨	مدير الحالة يتأكد من إنعقاد إجتماعات تقييم ومتابعة الحالة لتأكد من اتباعها النهج التشاركي في التدخل مع الحالة	عالية جداً	
٩	مقدم الخدمة يضمن سلامته كما يضمن سلامة الضحية	عالية جداً	
١٠	الباحثون والعاملون في الأقسام المعنية بالدراسات يجرون الأبحاث بما يلبي المتطلبات التشريعية	متوسطة	
١١	المدرّب المسؤول عن التدريب في كل جهة معنية يعمل على تدريب عالي الجودة للمتدربين	متوسطة	
١٢	مقدمو الخدمة يلتزم بحسن المظهر والملبس بما يتناسب مع طبيعة عملهم	متوسطة	
١٣	مقدمو الخدمة يتقيدوا بساعات العمل المعينة من قبل إدارتهم	عالية	
١٤	جميع مقدمي الخدمة لحالات العنف الأسري ملزمون بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً لقوانين المعمول بها	عالية	
١٥	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري مؤهلين من خلال التدريب المستمر حول المواضيع المتعلقة بعملهم	عالية	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري  
خدمات الرعاية الصحية

الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:

درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجية	٠		%
عالية جداً	٢		%
عالية	٤		%
متوسطة	٥		%
نتيجة الاعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
١ -			
٢ -			
٣ -			
٤ -			
٥ -			
٦ -			
٧ -			
٨ -			
٩ -			

رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	مقدمو الرعاية الصحية يضمنون توثيق حالة العنف الأسري بطريقة يمكن الرجوع إليها ومتابعتها في ملف الحالة	حرجة	
٢	مقدمو الرعاية الصحية يوفرون الرعاية الصحية الكاملة لكافة حالات العنف الأسري المؤكدة أو المشتبه بها	عالية جداً	
٣	مقدمو الرعاية الصحية يتأكدون من إستيفاء جميع إجراءات الخروج لجميع حالات العنف الأسري قبل خروجهم من المستشفى	عالية	
٤	مقدمو الرعاية الصحية يتابعون بإستمرار حالات عنف الأسري	عالية جداً	
٥	مقدمو الرعاية الصحية يراعون حالات العنف الأسري التي تعاني من أي أمراض عقلية أو نفسية أو أي ظروف حد من خياراتهم	عالية جداً	
٦	الأطباء يستكملون نموذج فحص احتمالية الخطورة على حياة لكل حالة عنف أسري تم فحصها	عالية	
٧	مقدمو الرعاية الصحية يستخدمون خارطة الجسم لكل حالة يتم فحصها	عالية	
٨	مقدمو الرعاية الصحية مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري	عالية	
٩	الطبيب المختص بالتعامل مع حالات العنف الأسري في كل منشأة رعاية صحية لا يقوم بفحص أكثر من ١٥ ضحية عنف أسري في اليوم الواحد	عالية جداً	
١٠	يجب أن تحتوي المرافق على غرف كافية والمعدات اللازمة لتزويد خدمات لضحايا العنف الأسري	عالية	
١١	يجب أن تكون المنشأة الصحية آمنة ومرئية وسهة الوصول للعامة	حرجة	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري  
الخدمات الإرشاد النفسي والإجتماعي

الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:

درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجية	٠		%
عالية جداً	٢		%
عالية	٤		%
متوسطة	٥		%
نتيجة الاعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
١ -			
٢ -			
٣ -			
٤ -			
٥ -			
٦ -			
٧ -			
٨ -			
٩ -			





رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	الأخصائي الإجتماعي يقدم تعريف واضح للخدمة بجميع عناصرها المقدمة لحالات العنف الأسري	حرجة	
٢	الأخصائي الإجتماعي يساعد حالات العنف الأسري على التخطيط الآمن للحفاظ على العلاقات الأسرية	عالية	
٣	الأخصائيون الإجتماعيون مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري	عالية	
٤	الأخصائي الإجتماعي يجري التقييم النفسي والإجتماعي لحالات العنف الأسري	حرجة	
٥	الأخصائي الإجتماعي يتأكد من وجود ملف لكل حالة	عالية جداً	
٦	الغرف داخل المؤسسات مقدمة الإرشاد النفسي والإجتماعي كافية ومزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف	عالية	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري  
الإيواء والحماية

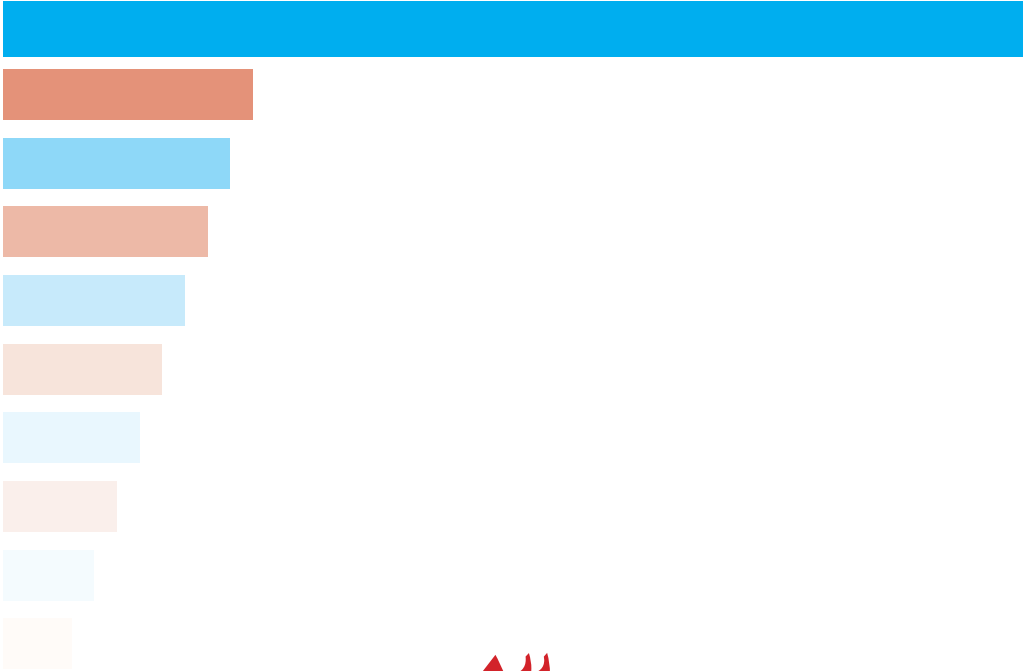
الهاتف:	الشارع:
الفاكس:	بناية رقم:
البريد الإلكتروني:	سنة التأسيس:
الموقع الإلكتروني:	المرجعية القانونية:
مكان المؤسسة:	وصف الخدمات المقدمة:
نوع المؤسسة:	ضابط الارتباط:



درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجية	٠		%
عالية جداً	٢		%
عالية	٤		%
متوسطة	٥		%
نتيجة الإعتماد			
ناجح أو لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات ( ان وجدت ):			
١ -			
٢ -			
٣ -			
٤ -			
٥ -			
٦ -			
٧ -			
٨ -			
٩ -			

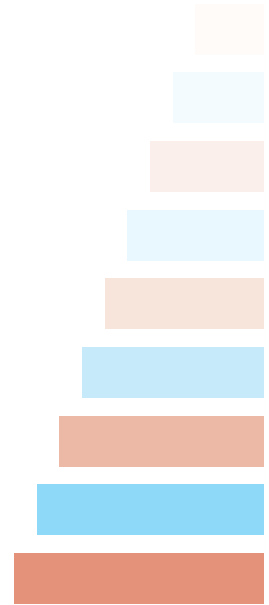


رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
١	دار الإيواء تضمن سلامة المنتفعين فيها	عالية جداً	
٢	وجود ملف في دار الإيواء لكل منتفع	حرجة	
٣	دار الإيواء تتخذ كافة الإجراءات لضمان سلامة المنتفع عند خروجه	عالية جداً	
٤	مدير دار الإيواء يدير الموارد المخصصة بكفاءة وبما يضمن المصلحة الفضلى للمنتفعين	عالية	
٥	العاملون المهنيون في الدار مستوفون لشروط العمل	عالية	
٦	العاملون المهنيون في دار الإيواء مؤهلين من خلال التدريب المستمر على التعامل مع حالات العنف الأسري بما في ذلك الإيواء	عالية	
٧	مرافق دار لإيواء آمنة ومتوفرة الحماية	عالية جداً	
٨	العاملون في الدار يتناسب عددهم مع الحد الأقصى للمنتفعين	عالية	
٩	دارا لإيواء تحتوي على عدد كاف من الغرف والمعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري	عالية	



## ( ٣ )

( مدونة السلوك المهني لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري )



### ٣- مدونة السلوك المهني لعاملي خدمة العنف الأسري.

تعرض المدونة مجموعة من القيم، والمفاهيم، والمعايير التي ترشد مقدمي الخدمات في عملية تقديم الخدمات وصنع القرارات وتواكبها عند بروز القضايا السلوكية المتعلقة بها. علما بأنها لا تعتبر قواعد عمل محددة تصف اليات التعامل في كافة المواقف، وتطبيقها يجب ان يراعي السياق العام للمواقف.

#### ١.٣ المبادئ السلوكية:

فيما يلي المبادئ السلوكية بمفهومها الواسع المبنية على أساس القيم الأساسية لخدمات العنف الأسري والتي تشمل الخدمات، و العدالة الإجتماعية، والكرامة، واحترام الذات، وأهمية العلاقات الإنسانية، والتكامل، والكفاءة. هذا و تنبثق المسؤوليات السلوكية من كافة العلاقات الإنسانية التي تمتد من العلاقات الشخصية والعائلية إلى العلاقات المجتمعية والمهنية.

#### القيمة: الخدمة

**المبدأ السلوكي: الهدف الاساسي لمقدمي خدمات العنف الأسري يعتمد على مساعدة أفراد المجتمع لمواجهة المشاكل الإجتماعية عند الحاجة.**

يقدم مقدمي الخدمات لخدمات حالات العنف الأسري متجاوزين مصالحهم الذاتية، و المبنية على معرفتهم وقيمهم ومهاراتهم لمساعدة الآخرين عند الضرورة و لمواجهة المشاكل الإجتماعية. كما يتم تشجيع العاملين ليتطوعوا بجزء من مهاراتهم المهنية دون التوقع بالحصول على أي مردود مالي محدد.

#### القيمة: العدالة الإجتماعية

**المبدأ السلوكي: يتحدى مقدمي خدمات العنف الأسري الظلم الإجتماعي.**

يتابع مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التغير الإجتماعي بشكل خاص مع أو بالنيابة عن الأشخاص المعرضين للعنف والمضطهدين وفئات الناس. ويتم تركيز جهود التغير الإجتماعي لهم بشكل أساسي على قضايا الفقر والبطالة والتمييز وأشكال أخرى من الإضطهاد الإجتماعي. كما تبحث هذه النشاطات على تعزيز الادراك و المعرفة حول الإضطهاد والتنوع الثقافي والإثني. كما يبذلوا جهدهم لضمان السبل المؤدية إلى المعلومات والخدمات والموارد والمساواة في الفرص والمشاركة الفعالة الضرورية في عملية صنع القرار لجميع أفراد المجتمع.

#### القيمة: الكرامة وإحترام الذات

**المبدأ السلوكي: يحترم مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الكرامة المتأصلة وإحترام الذات لدى الافراد.**

يعامل مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري كل شخص بإهتمام وإحترام آخذين بالاعتبار الإختلافات الشخصية والتنوع الثقافي و الإثني، و يعملوا على تشجيع التصميم الذاتي المسؤول اجتماعيا لتلقي الخدمة. كما يعملوا على تعزيز امكانيات متلقي الخدمة والفرصة للتغيير وتلبية احتياجاتهم الذاتية. لذا، فهم مدركون لمسؤولياتهم المزدوجة تجاه متلقي الخدمة ولأكبر شريحة من المجتمع. كما يتحرى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري لحل الصراعات الناتجة عن مصالح متلقي الخدمة وأوسع شريحة من المجتمع بطريقة إجتماعية مسؤولة ومتجانسة مع القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية للمهنة.

## القيمة: أهمية العلاقات الإنسانية

**المبدأ السلوكي:** يعترف مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بالأهمية المركزية للعلاقات الإنسانية.

يدرك مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بأن العلاقات بين وضمن أفراد المجتمع بأنها أداة هامة للتغيير. لذا، يعملوا مع أفراد المجتمع كشركاء في عملية المساعدة. كذلك، يجدون في تقوية هذه العلاقات بين أفراد المجتمع بجهود هادفة لتحفيز، واستعادة ودعم وتعزيز السمات الجيدة للأفراد والعائلات وفئات المجتمع والمنظمات والمجتمعات.

## القيمة: النزاهة

**المبدأ السلوكي:** يتصرف مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بطريقة جديرة بالثقة. إن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري يدركون بشكل مستمر رسالة المهنة، و قيمها، و مبادئها و معاييرها السلوكية والتدريب بطريقة تتفق معهم. كما أنهم يتصرفون بأمانة ومسؤولية ويقومون بتعزيز التطبيقات السلوكية على جزء من المنظمات التي ينتسبون إليها.

## القيمة: الجدارة و الأهلية:

**المبدأ السلوكي:** يمارس مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري مهامهم ضمن نطاق اختصاصهم ويطورون ويعززون خبراتهم المهنية. كما يجهدون بإستمرار على زيادة معرفتهم المهنية ومهاراتهم وذلك ليقوموا بتطبيقها في التدريب. كما عليهم أن يطمحوا للمساهمة في القاعدة المعرفية للمهنة.

## ٢.٣ المعايير السلوكية:

فيما يلي المعايير المهنية الملائمة للنشاطات المهنية لجميع مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حيث تأخذ هذه المعايير بالإعتبار.

- ١- مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الأخلاقية تجاه متلقي الخدمة.
  - ٢- مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه الزملاء.
  - ٣- مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية في أماكن التدريب.
  - ٤- مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه مهنة العمل الاجتماعي.
  - ٥- مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه الشريحة المجتمعية الأوسع.
- هذا، وتعتبر بعض المعايير التالية إرشادات ملزمة للسلوك المهني، والبعض الآخر تعتبر طموحة. و يعتبر المدى لكل معيار إلزامي، لأنه يستند إلى حكم مهني تتم ممارسته من قبل المعنيين بمراجعة المعايير السلوكية للإنتهاكات المزعومة.

١. المسؤليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه متلقي الخدمة.

### ١.١ الإلتزامات تجاه متلقي الخدمة.

تعتبر المسؤولية الأساسية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري هي لتعزيز رفاهية متلقي الخدمة. وبشكل عام، فإن إهتمامات متلقي الخدمة هي أساسية. لذلك، فإن مسؤوليتهم كمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه الشريحة الأوسع من المجتمع أو اتجاه التزامات تشريعية محددة، يمكن أن خل في مناسبات خاصة محل الولاء الخاص بمتلقي الخدمة. لذا، يجب على متلقي الخدمة أن يتم اسداء النصح لهم (تتضمن الأمثلة عندما يتم الطلب منهم قانونياً اعداد تقرير بأن أحد متلقي الخدمة قد قام بالاساءة إلى معاملة طفل أو قام بالتهديد بتعذيب نفسه أو آخرين).

### ٢.١ تقرير المصير

يحترم ويشجع مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حق متلقي الخدمة بتقرير مصيرهم والعمل على مساعدتهم في القيام بجهودهم لتعريف وتوضيح أهدافهم. كما أنه من الممكن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري

أن يضعوا حداً لحق متلقي الخدمة على تقرير مصيرهم عند الحكم المهني لهم، وعند أفعال أو الأفعال المحتملة لمتلقي الخدمة، التي تفرض مخاطر جديّة وملحوظة و وشيكة عليهم أو على غيرهم.

### ٣.١ الموافقة المسبقة

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير خدمات لمتلقي الخدمة فقط ضمن المحتوى المبني على العلاقات المهنية. عند اللزوم، وعلى الموافقة المسبقة نافذة المفعول. وعليهم استخدام لغة صحيحة وواضحة ومفهومة لإعلام متلقي الخدمة عن هدف الخدمات، و الأخطار المتعلقة بها، وحدودها، والبدائل المنطقية، وحق متلقي الخدمة في رفض أو سحب الموافقة، والإطار الزمني الذي يغطي هذه الموافقة، وعليهم أيضاً إتاحة فرصة للموكلين متلقي الخدمات للإستفسارات.

ب. في الحالات التي يكون فيها متلقو الخدمات أميين أو يواجهون صعوبة في فهم اللغة الأولية المستخدمة في مواضع التدريب، فإنه على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات للتأكيد على إفهامهم بما يلزم، وهذا يتضمن تزويدهم بالقيام بشرح لفظي تفصيلي أو القيام بترتيب موعد مع مفسر أو مترجم مؤهل عند اللزوم.

ت. في حالات عدم قدرة متلقي الخدمة على إعطاء موافقة مسبقة، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حماية مصالحهم عن طريق أخذ إذن من طرف ثالث، وإعلامهم بذلك بما يتفق مع مستوى فهمهم، و في مثل هذه الحالات، فإن على العمل للتأكيد على الطرف الثالث بأن يتصرف بشكل يتفق مع رغبات و مصالح متلقي الخدمة منهم، وكذلك عليهم أخذ خطوات منطقية لتعزيز قدرة متلقي الخدمة لإعطاء الموافقة المسبقة.

ث. في حالة إستلام متلقي الخدمة الخدمات بطرق غير تطوعية، فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تزويد المعلومات حول طبيعة ومدى الخدمات وعن مدى حقهم في رفض هذه الخدمات.

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ الموافقة المسبقة من قبل متلقي الخدمات قبل التسجيل الصوتي أو الصورة أو السماح بمراقبة الخدمات للمتلقين من قبل طرف ثالث.

## ٤،١ الجدارة والأهلية:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير خدمات و تمثيل أنفسهم كمختصين فقط ضمن حدود تعليمهم، و تدريبهم، و اجازاتهم، و مؤهلاتهم، و استلامهم للإستشارات، و خبراتهم الإشرافية، وأغیرها من خبراتهم المهنية.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير خدمات في مجالات موضوعية أو عن طريق إستخدام أساليب تدخل أو مناهج جديدة بالنسبة لهم، و ذلك فقط بعد انخراطهم في دراسة مناسبة، و تدريب، وإستشارة، وإشراف من قبل أشخاص أكفاء في هذه المداخلات أو الأساليب.

ت. عندما يتم التعرف بشكل عام على معايير غير موجودة تتلاءم مع مجال حديث للتدريب، فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري ممارسة البت بالأمر بدقة و حذر واتخاذ خطوات مسؤولة (تتضمن التعليم المناسب، البحث، التدريب، الإستشارة، أو الإشراف) للتأكيد على الجدارة و الأهلية في العمل و لحماية موكيلهم من الأذى.

## ٥،١ الأهلية الثقافية والتنوع الإجتماعي:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري فهم الثقافة ووظائفها في السلوك الإنساني والإجتماعي، ليتعرفوا على مواطن القوة الموجودة في جميع الثقافات.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري معرفة الخلفية الثقافية لمتلقي الخدمة ليكونوا قادرين على إثبات الأهلية في توفيرالخدمات التي تكون حساسة بالنسبة لثقافتهم والإختلافات بين الناس والمجموعات الثقافية.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التعلم والبحث لفهم طبيعة التباين الإجتماعي والإضطهاد فيما يتعلق بالخلفية الأثنية، والأصل، واللون، والجنس، والجنس، والهوية، والعمر، والحالة الإجتماعية، والإعتقاد السياسي، والدين والحالة العقلية أو الإعاقة الجسدية.

## ٦،١ التعارض في المصالح:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الحذر وتجنب صراعات المصالح التي تتدخل في ممارسة حرية التصرف المهني والحكم النزيه، لذلك عليهم إعلام متلقي الخدمات عندما تبرز صراعات حقيقية أو محتملة حول المصالح و أخذ خطوات منطقية لحل هذه المسائل بطريقة تجعل مصالحهم أساسية و تخمئها إلى أقصى حد ممكن. و في بعض الحالات، من الممكن أن تتطلب حماية متلقي الخدمة إنهاء العلاقة المهنية بما يتناسب معهم.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم الاستفادة غير المنصفة لأي علاقة مهنية أو إستغلال الآخرين لمصالح شخصية، دينية، سياسية، أو لغايات أبعد.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم الإرتباط في علاقات مزدوجة أو متعددة مع متلقي الخدمة حاليا أو سابقين تعرضوا للإستغلال وإمكانية الأذى. و في حالات وجود علاقات مزدوجة أو متعددة لا يمكن تجنبها، فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ الخطوات اللازمة لحماية متلقي الخدمة، لأنهم مسؤولون عن وضع حدود ثقافية حساسة وملائمة وواضحة ( تحدث العلاقات الثنائية أو المزدوجة عندما يرتبط عامل خدمات العنف الأسري بأكثر من علاقة سواء على الصعيد المهني، الإجتماعي، أو العملي- و من الممكن ان تحدث العلاقات الثنائية أو المزدوجة بشكل متزامن أو متتابع.



عندما يقوم مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بتقديم خدمات لشخصين أو أكثر مرتبطين بعلاقات مع بعضهم البعض (على سبيل المثال كأزواج أو أفراد من الأسرة)، فعليهم الاستيضاح من جميع الأطراف الذين يمكن أن يكونوا من متلقي الخدمة، وتوضيح طبيعة إلتزاماتهم المهنية تجاه مختلف الأشخاص الذين يتلقون خدمات منهم. لذلك، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسريالذين يتوقعون تعارضا في المصالح بين الأفراد الذين يتلقون الخدمات أو الذين يتوقعون أن لديهم ما ينجزونه في الأدوار المحتملة تعارضها (على سبيل المثال، عند سؤال العامل الإجتماعي ليشهد تنفيذ الوصاية لطفل أو إجراء معاملات الطلاق لمتلقي الخدمة)، عليهم توضيح أدوارهم مع كل الأطراف وأخذ الإجراء المناسب للتقليل من أي تعارض في المصالح.

### ٧.١ الخصوصية و السرية:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إحترام حق خصوصية متلقي الخدمة منهم. فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم طلب المعلومات الخاصة منهم، ما لم تكن أساسية لتوفير الخدمات أو لإجراء تقييم العمل أو البحث. وعندما تصبح المعلومات الخاصة مشتركة يجب عندئذ تطبيق معايير السرية.

ب. من الممكن أن يكشف مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عن سرية المعلومات بما يتلائم مع موافقة نافذة المفعول من متلقي الخدمة منهم أو تفويض شخص قانونياً لإصدار الموافقة بالنيابة عنه.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الحفاظ على سرية جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها خلال الخدمة المهنية، إلا عند وجود أسباب مهنية إجبارية. فإن التوقعات العامة، بأن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري سيقومون على سرية المعلومات التي لا يتم إستخدامها إلا عندما يكون الكشف عنها ضرورياً، و ذلك لمنع الأذى الوشيك والمتوقع والجدي على متلقي الخدمة أو على أي شخص آخر يتم تحديده، و في جميع الحالات على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري كشف الحد الأدنى من المعلومات السرية الضرورية لتحقيق الهدف المراد: بإستثناء المعلومة التي يكون كشف المعلومة مرتبط بشكل مباشر بالهدف الذي لأجله يتم إجراء الكشف له.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعلام متلقي، لأقصى حد ممكن، حول كشف المعلومات السرية والنتائج المتوقعة، و ذلك عندما يكون مجدياً قبل إجراء كشف المعلومات، و يتم تطبيق هذا النوع من الكشف عندما يتطلب الكشف عن المعلومات السرية على أساس متطلبات قانونية أو موافقة الموكل.

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري مناقشة متلقي الخدمة والأطراف المهتمة الأخرى عن طبيعة سرية وحدود حق متلقي الخدمة للسرية، كما عليهم مراجعتهم حول الظروف التي يمكن أن تطلب فيها المعلومات السرية وعندما يكون من الممكن الحاجة لكشفها قانونياً، لذا، يجب أن يتم إجراء هذه المناقشة في أقرب فرصة ممكنة في العلاقة ما بينهم و متلقي الخدمة، وحيثما تكون ضرورية خلال مسار العلاقة.

ح. عند قيام مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بتوفير خدمات استشارية للعائلات، فإن عليهم البحث على اتفاق بين جميع الأطراف ذات العلاقة و المهمة بحق الأفراد بالسرية، والإلتزام للحفاظ على سرية المعلومات التي أصبحت مشتركة مع الآخرين. كما عليهم إعلام المشاركين بالاستشارات الأسرية بأن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسريلا يستطيعون إعطاء الضمان بأن جميع المشاركين ملتزمون بمثل هذه الاتفاقية.

خ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعلام متلقي الخدمة المعنيين باستشارات العامل الإجتماعي الأسرية، و أصحاب العمل، وسياسة الوكالة المعنية بكشف المعلومات السرية أمام الأطراف المعنيين بالمشورة.

د. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم مناقشة المعلومات السرية في أي مكان، ما لم يتم التأكد من الخصوصية، وعليهم عدم مناقشة هذه المعلومات في الأماكن العامة أو شبه العامة كالقاعات، و غرف الإنتظار و المصاعد والمطاعم.

ذ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حماية سرية متلقي الخدمة خلال الإجراءات القانونية لحدود ما يسمح به القانون. وفي حال طلب محكمة أو أي هيئة أخرى مفوضة قانونياً من مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بالكشف عن معلومات سرية او ميزة دون الحصول على موافقة من متلقي الخدمة، وتؤدي إلى الحاق الأذى بهم، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري دعوة المحكمة بسحب طلبها أو تخديد الطلب ليصبح في أضيق نطاق ممكن أو حفظ السجلات مختومة لا يسمح بالإطلاع العام عليها.

ر. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حماية سرية متلقي الخدمة عندما يقومون بالاستجابة لطلب أحد الأشخاص من الوسط الإعلامي له.

ز. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حماية سرية ملفات متلقي الخدمة منهم الخطية والإلكترونية و أي معلومات حساسة أخرى. كما عليهم أخذ خطوات مناسبة للتأكد على أن سجلات متلقي الخدمة محفوظة في أماكن آمنة وأنه لا يسمح للآخرين بالإطلاع عليها من غير المفوضيين بذلك.

س. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توخي الحذر للتأكد والحفاظ على سرية المعلومات المنقولة إلى أطراف أخرى من خلال إستخدام الحاسوب، البريد الإلكتروني، وأجهزة الفاكس والهاتف واجهزة الرد الهاتفي أو غيرها من الوسائل الحاسوبية والإلكترونية. كما يجب تجنب أي كشف وتوضيح معلومات ما امكن ذلك.

ش. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تحويل او التصرف بسجلات متلقي الخدمة بطريقة تحمي سريرتهم بشكل يتفق مع الأحكام الدولية للسجلات وترخيص المهن.

ص. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توخي الحذر اللازم لحماية سرية متلقي الخدمة في حال إنتهاء عمل أوعدم قدرة أو موت مقدم الخدمة.

## ٨.١ الوصول للسجلات:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير متلقي الخدمة بالسبل المتاحة المعقولة للوصول للسجلات الخاصة بهم. كما على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يخشون من أن وصول متلقي الخدمة للسجلات قد يسبب عدم فهم جدي أو أذى لهم، المساعدة في تفسير السجلات و التشاور معهم فيما يتعلق بالسجلات. كما عليهم تحديد وصول متلقي الخدمة للسجلات، أو جزء منها، فقط في الظروف الإستثنائية عند حصول ظرف طارئ، فإن مثل هذا الوصول للسجلات قد يؤدي إلى أذى جدي لهم. و في حال رفض طلب متلقي الخدمة للحصول على المعلومات، تبيان الأسباب التي تحول دون إعطائه كل المعلومات أو جزء منها. و في هذه الحالة يجب توثيق ذلك في ملفاتهم.

ب. عند إتاحة الفرصة لمتلقي الخدمة للوصول إلى سجلاتهم، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ الخطوات لحماية سرية الأفراد الآخرين الذين يتم تعريفهم و توضيحهم في هذه السجلات.

## ٩.١ العلاقات الجنسية:

أ. مقدمو الخدمة الذين يتعاملو مع حالات العنف الأسري لا يجوز لهم التورط في أي علاقات جنسية مع الحالات الذين يتعاملون معهم.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم التورط في نشاطات جنسية أو تلاقح جنسي مع أي من أقارب متلقي الخدمة أو شخص قريب جداً على الحالة لأن ذلك سيكون له تأثير سلبي على الحالة. قد يسبب له الأذى وقد يصبح من الصعب لمقدمي الخدمة و متلقي الخدمة أن يحافظون على علاقة مهنية.

ج. لا يجوز لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أن يتورطون بأعمال جنسية مع حالة سابقة لأن ذلك قد يسبب أذى لمتلقي الخدمة.

د. لا يجوز مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تقديم خدمات لأي شخص سبق أن كان بينهم علاقة جنسية لأنه من الممكن أن يسبب الأذى للشخص و يصبح من الصعب لمقدمي الخدمة و متلقي الخدمة أن يحافظون على علاقة مهنية بينهم.

## ١٠.١ التحرش الجنسي:

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم التحرش جنسياً مع متلقي الخدمات. حيث يشمل التحرش الجنسي الاستعراض الجنسي والملامسة الجنسية وطلبات جنسية مرغوبة، وإتصالات لفظية أو جسدية أخرى ذات إهزاءات (أو طبيعة) جنسية.

## ١١.١ الاحتكاك الجسدي أو التفاعل الجسدي/ أو الاتصال الجسدي

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم التواصل البدني المباشر( كالإحتضان، أو معانقة متلقي الخدمة) مع متلقي الخدمة حيث يكون هنالك احتمال حصول أذى نفسي لهؤلاء المتلقين نتيجة لهذا التواصل. كما أن العاملين المرتبطين بتواصل جسدي مباشر مع الأفراد من متلقي الخدمة مسؤولون عن وضع حدود واضحة ومناسبة وحساسة ثقافياً، تغطي مثل هذا النوع من الاحتكاك الجسدي.

## ١٢.١ اللغة المسيئة:

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم إستخدام لغة وضيعة أو سوقية ضمن الإتصالات الخطية أو اللفظية مع متلقي الخدمات. كما عليهم إستخدام لغة دقيقة وراقية في جميع إتصالاتهم مع متلقي الخدمة أو ذات علاقة بهم.

## ١٣,١ متلقو الخدمة الذين يفتقرون للقدرة على إتخاذ قرار:

عندما يتصرف مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بالنيابة عن متلقي الخدمة الذين يفتقرون للقدرة على إتخاذ قرار. فعليهم أخذ الخطوات المناسبة لحماية مصالح وحقوق هؤلاء الأفراد من متلقي الخدمة.

## ١٤,١ انقطاع الخدمات

يتطلب من مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عمل جهود معقولة للتأكيد على إستمرارية الخدمات وذلك في الحالة التي يتم فيها انقطاع الخدمات جراء عوامل كعدم التوفر. و إعادة التخصيص. و المرض. و العجز أو الموت.

## ١٥,١ إنهاء الخدمات:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إنهاء الخدمات لمتلقي الخدمة والعلاقات المهنية. و ذلك عندما لا يكون هنالك حاجة لفترة أطول لتقديم مثل هذه الخدمات والعلاقات أو خدمة أطول لاحتياجات و إهتمامات متلقي الخدمات.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات معقولة لتجنب استغناء متلقي الخدمة عنهم. على الرغم من إستمرار حاجتهم الماسة لخدمتهم. كما عليهم فقط التراجع عن الاندفاع في تقديم خدماتهم تحت الظروف غير الإعتيادية. و إعطاء العناية المتأنية لجميع العوامل في هذه الحالة و أخذ الحيلة لتقليل الآثار السلبية الممكن حدوثها. كذلك على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المساعدة في إعداد الترتيبات المناسبة لاستمرار الخدمات عندما تكون ضرورية.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم إنهاء خدماتهم لتابعة العلاقات الإجتماعية و المالية و الجنسية مع متلقي الخدمة.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري لذين يتوقعون إنهاء أو انقطاع الخدمات عن متلقي الخدمات. إنذار متلقي الخدمة بذلك فوراً. و البحث عن تحويل و إحالة و إستمرار الخدمات و وفقاً لحاجاتهم.

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين بنوون ترك عملهم إعلام متلقي الخدمة عن الخيارات المناسبة لإستمرار الخدمات و الفوائد و المخاطر لهذه الخيارات.

## ٢. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه الزملاء.

### ١,٢ الإحترام:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري معاملة الزملاء باحترام و الإعلان بدقة و عدالة عن المؤهلات و وجهات النظر و إلتزامات الزملاء.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجنب النقد السلبي غير المبرر للزملاء ضمن اتصالاتهم مع متلقي الخدمة أو مع المهنيين الآخرين. حيث يمكن لهذا النقد السلبي أن يشير إلى ملاحظات مهينة لمستوى كفاءة الزملاء أو لسمات شخصية كالعرق. و الأصل. و القومية. و اللون. و الجنس و الهوية الجندرية. و العمر و الحالة الزوجية و المعتقد السياسي و الدين. و الإعاقة العقلية أو الجسدية.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التعاون مع زملائهم العاملين في العمل الاجتماعي أو مع الزملاء في المهن الأخرى عندما يؤدي مثل هذا التعاون إلى خدمة متلقي الخدمة بشكل جيد.

## ٢,٢ الثقة:

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري احترام سرية المعلومات السرية المشتركة إلى جانب الزملاء في سياق علاقاتهم ومعاملاتهم المهنية. كما عليهم التأكيد بأن الزملاء يفهمون التزاماتهم و ذلك لاحترام السرية و أية توقعات ذات علاقة.

## ٣,٢ التعاون الإنضباطي متعدد المجالات:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الأعضاء في الفريق المتعدد الاختصاصات المشاركة و المساهمة في القرارات التي تؤثر على رفاهية متلقي الخدمة و ذلك من خلال الاعتماد على وجهات النظر و القيم و الخبرات لتقديم الخدمة. كما يجب تحديد الإلتزامات المهنية و السلوكية بوضوح لهذا الفريق على كل من المستوى الكلي و مستوى أعضائه الأفراد.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذي قرار الفريق يثير مخاوف اخلاقية لديهم، محاولة حل الخلافات من خلال قنوات مناسبة. أما إذا لم يتم حل هذه الخلافات، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري سلوك وسائل أخرى لمعالجة هذه المخاوف بما يتفق مع رفاهية متلقي الخدمة.

## ٤,٢ النزاعات مع الزملاء:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم الاستفادة من أي نزاع يحدث بين زميل له وصاحب عمل للحصول على موقف أو خلاف ذلك من شأنه أن يعزز مصالح مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الخاصة.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم استغلال متلقي الخدمة في نزاعاتهم مع الزملاء أو اشراكهم في أي مناقشات و صراعات غير مناسبة بين مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري وبين زملائهم.

## ٥,٢ الإستشارة:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السعي للحصول على مشورة و نصح الزملاء وذلك دوما عندما تكون مثل هذه الإستشارة هي ضمن المصالح الأفضل لمتلقي الخدمة.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إبقاء أنفسهم على إطلاع حول مجالات خبرات و كفاءات الزملاء. كما عليهم السعي لأخذ المشورة فقط من الزملاء الذين يبدون معرفة. و خبرة. و كفاءة تتعلق بموضوع الاستشارة.

ت. عند التشاور مع الزملاء حول متلقي الخدمة، فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الكشف عن أقل قدر ممكن من المعلومات الضرورية و ذلك لتحقيق أهداف هذه المشاورات.

## ٦,٢ الإحالة للحصول على الخدمات

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إحالة متلقي الخدمة إلى مهنيين آخرين وذلك عندما يكون هناك حاجة لمعرفة وخبرة هؤلاء المهنيين لوضعها في خدمة متلقي الخدمات بشكل كامل. أو عندما يعتقد مقدمو الخدمات بأنهم غير مؤثرين أو يحرزون تقدماً ملحوظاً مع متلقي الخدمات. وأن هنالك حاجة ماسة لخدمة إضافية.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يحيلون متلقي الخدمات منهم إلى مهنيين آخرين إتخاذ خطوات مناسبة لتسهيل نقل منظم للمسؤولية. كما إن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري. الذين يحيلون متلقي الخدمات منهم إلى مهنيين آخرين. وبعد أخذ موافقتهم. العمل على كشف جميع المعلومات للمزودي الخدمة الجدد.

ت. يحظر على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري من إعطاء أو إستلام أي دفعة نقدية (أجرة) عند أي إحالة وذلك عندما لا يتم تقديم أي خدمة مهنية من قبلهم.

## ٧,٢ التحرش الجنسي:

يحظر على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التحرش جنسياً برؤوسهم وطلابهم والمتدربين لديهم أو مع زملائهم في العمل. ويشمل التحرش الجنسي الاستعراض الجنسي والملامسة الجنسية وطلبات جنسية وإتصالات لفظية أو جسدية أخرى ذات إيحاءات جنسية.

## ٨,٢ نقاط ضعف الزملاء:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين لديهم معرفة مباشرة بضعف زميل لهم من مقدمي الخدمات تعود إلى مشاكل شخصية، ومشكلة إجتماعية نفسية، وتعاطي المخدرات.

أو صعوبات صحية نفسية و التي تتداخل مع فعالية ممارسته لعمله. التشاور مع هذا الزميل. عندما يكون هذا التشاور مجدياً، و ذلك لمساعدته في إتخاذ الإجراءات العلاجية.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يعتقدون بأن ضعف الزميل من من مقدمي الخدمات يتداخل مع فعالية ممارسة عمله. وعند عدم أخذ هذا الزميل الخطوات الكافية لتصويب ضعفه. أخذ إجراءات من خلال القنوات المناسبة التي انشئت من قبل أرباب العمل. والوكالات. والهيئات التنظيمية وهيئات الترخيص والمنظمات المهنية الأخرى.

## ٩,٢ ضعف مقدرة الزملاء:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين لديهم معرفة مباشرة بضعف كفاءة أحد الزملاء من مقدمي الخدمات التشاور معه عندما يكون ذلك مجدياً والعمل على مساعدته في إتخاذ الإجراءات العلاجية.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذي يعتقد بضعف قدرة زميلهم من مقدمي الخدمات. ولا يقوم بإتخاذ الإجراءات الكافية لتصويب عدم أهليته. أخذ الإجراء اللازم من خلال القنوات المؤسسية المناسبة التي أنشئت من قبل أصحاب العمل والمؤسسات وهيئات الترخيص والتنظيم والمنظمات المهنية الأخرى.

## ١٠,٢ السلوك غير الأخلاقي للزملاء:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ الإجراءات الكافية لإعاقه ومنع وكشف وتصويب السلوك اللاأخلاقي للزميل.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أن يكونوا واسعياً الإطلاع حول السياسات والإجراءات التي يتم تأسيسها لمعالجة المخاوف المترتبة عن سلوك الزملاء لا أخلاقي. كما عليهم أن يكونوا على علم ودراية بالإجراءات الوطنية لمعالجة الشكاوي الأخلاقية، التي تشمل السياسات والإجراءات التي تقوم بها هيئات الترخيص والتنظيم وأصحاب العمل والمؤسسات والمنظمات المهنية الأخرى.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يعتقدون بأن زميلهم من مقدمي الخدمات قد تصرف بشكل لا أخلاقي، البحث عن قرار من خلال مناقشة مخاوفهم مع هذا الزميل وذلك عندما يكون إجراء ذلك مجدداً وعندما تكون مناقشة ذلك على الأرجح بناءة ومنتجة.

ث. كذلك، على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري، عند الضرورة الذين يعتقدون بأن هذا الزميل يتصرف بشكل لا أخلاقي، أخذ الإجراء من خلال القنوات الرسمية المناسبة (على نحو الإتصال بالهيئة التنظيمية، و لجنة تحقيق مناسبة، أو لجان مهنية أخلاقية أخرى).

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الدفاع ومساعدة الزملاء الذين يتم إتهامهم باطلاً بسلوك لا أخلاقي.

### ٣. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري في أماكن العمل.

#### ١،٣ الإشراف والإستشارة:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين في مجالى الإشراف أو الإستشارة أن يكون لديهم المعرفة والمهارة الضروريتين للإشراف والتشاور بشكل مناسب. كما عليهم العمل فقط ضمن مجالات معرفتهم وكفاءتهم.

ب. مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يعملون في مجالى الإشراف أو الإستشارة مسؤولون عن ضبط حدود واضحة ومناسبة وذات حدود ثقافية حساسية.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أن لا ينشغلوا بأية علاقات مزدوجة أو متعددة مع الأشخاص المشرفين عليهم لأن ذلك يشكل خطر إستغلال أو أذى محتمل لهؤلاء الأشخاص.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين في مجال الإشراف تقييم أداء الأشخاص المشرف عليهم وذلك بطريقة عادلة ومحترمة.

#### ٢،٣ التعليم والتدريب:

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين كمربين، ومعلمين للطلاب في مجال محدد، أو مدرين توفير التعليمات فقط ضمن مجالات معرفتهم وخبراتهم، وتوفير التعليمات المبنية على المعلومات والمعرفة الأحدث المتوفرة في مجال مهنتهم.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين كمربين، أو كمعلمين للطلاب في مجال محدد، تقييم أداء طلابهم بطريقة عادلة ومحترمة.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين كمربين، أو كمعلمين للطلاب في مجال محدد، عدم الإنشغال بأي علاقة مزدوجة أو متعددة مع طلابهم، حيث من الممكن أن تشكل خطر إستغلال أو أذى محتمل على هؤلاء الطلبة. كما أنهم مسؤولون عن إعداد حدود واضحة ومناسبة وذات حدود ثقافية حساسة.

### ٣,٣ تقييم الأداء

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المسؤولين عن تقييم أداء الآخرين تأدية مثل هذه المسؤولية بطريقة عادلة ومعتبرة وعلى أساس معايير تم وضعها بوضوح.

### ٤,٣ سجلات متلقي الخدمات

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات معقولة للتأكد على أن عملية التوثيق في السجلات دقيقة وتعكس الخدمات التي يتم توفيرها.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تضمين توثيق كاف وفي الوقت المناسب في الملفات وذلك لتسهيل تسليم الخدمات وللتأكد على إستمرارية توفيرها للموكلين متلقي الخدمة مستقبلاً.

ت. يجب أن تعمل عملية توثيق مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري على حماية سرية متلقي الخدمات إلى المدى الذي يكون فيه ممكناً ومناسباً. كما يجب أن يشمل فقط المعلومات التي تكون بشكل مباشر مناسبة مع تسليم الخدمات.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تخزين الملفات مجرد إنتهاء الخدمات وذلك لضمان وسيلة مستقبلية معقولة للرجوع إليها. كما يجب أن يتم حفظ الملفات لعدد من السنوات المطلوبة من قبل مؤسسات الدولة أو من خلال العقود ذات الصلة.

### ٥,٣ الإدارة

أ. على إداري المؤسسات مقدمة الخدمة دعوة موارد كافية ضمن و خارج مؤسساتهم لتلبية حاجات متلقي الخدمة.

ب. كذلك، على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الدعوة لإجراءات تخصيص الموارد لتكون متاحة وعادلة. وعندما لا تتم تلبية إحتياجات متلقي الخدمة، فإنه لا بد من تحديد الإجراءات غير التمييزية والمبنية على مفاهيم تطبيقية ملائمة وثابتة.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الإداريين أخذ خطوات معقولة لضمان بأن تكون موارد المؤسسة أو التنظيمية متوفرة لأعداد كادر إشراف مناسب.

ث. على إداري مقدمي الخدمات أخذ خطوات معقولة لضمان أن تكون بيئة العمل بالنسبة للمعنيين متنسقة مع و تشجع الالتزام مع الدليل السلوكي. كما أن عليهم أخذ خطوات معقولة لحذف أية شروط في منظماتهم تؤدي إلى أحداث عنف و تتداخل مع . أو لا تحبذ الالتزام بهذا الدليل.

### ٦,٣ التعليم المستمر و تنمية قدرات الكوادر

على إداري مقدمي الخدمات والمشرفين أخذ خطوات معقولة لتوفير أو ترتب لاستمرار التعليم وتطوير الكادر لكافة العاملين المسؤولين عنهم. كذلك يجب توجيه استمرار التعليم وتنمية قدرات الكادر نحو المعرفة السائدة و التطورات المستجدة ذات العلاقة بممارسة العمل الإجتماعي والمبادئ الأخلاقية.



### ٧,٣ الإلتزامات تجاه أصحاب العمل

- أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الحفاظ على الإلتزامات المعدة لأصحاب العمل ومؤسسات التشغيل.
- ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل على تطوير سياسات وإجراءات مؤسسات التشغيل، بالإضافة إلى تطوير فعالية وكفاءة خدماتها.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات معقولة لضمان ان أصحاب العمل مدركون بأن الإلتزامات السلوكية للعاملين في خدمات العنف الأسري كما هي واردة في هذا الدليل ومضامين هذه الإلتزامات الخاصة بممارسة العمل الإجتماعي.
- ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم إقرار سياسات وإجراءات وأنظمة والأوامر الإدارية لمؤسسات الإستخدام للتدخل بممارساتها السلوكية لتقديم الخدمات. كذلك، عليهم أخذ خطوات معقولة لضمان بأن ممارسات مؤسسات الإستخدام متفقة مع هذا الدليل.
- ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التصرف لمنع وإنهاء التمييز في تعيينات عمل مؤسسات الإستخدام وفي سياسات و تطبيقات إستخدامها.
- ح. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الموافقة على إستخدام أو ترتيب عمليات تنسيب مجال الطالب فقط في المنظمات التي تقوم بتدريب الممارسات الشخصية العادلة.
- خ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بأن يكونوا قيمين عادلين لموارد مؤسساتهم المعنية بالإستخدام والتي تحفظ التمويل بإقتدار وحكمة و لا تعمل على اختلاس التمويل وإستخدامه لأغراض غير مقصودة.

### ٤. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه مهنتهم .

#### ١,٤ سلامة المهنة

- أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل للمحافظة والترويج لمعايير ممارسة عالية المستوى.
- ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري اقرار وتقديم القيم والأخلاق والمعرفة والمهمة للمهنة. كما عليهم حماية وتعزيز وتحسين سلامة المهنة من خلال إجراء دراسة وبحث مناسبين ومناقشة فعالة ونقد مسؤول للمهنة.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المساهمة بالوقت وخبرات مهنية في النشاطات التي تعمل على إحترام للقيم والسلامة وكفاءة مهنة العمل الإجتماعي. حيث تتضمن هذه الأنشطة التعليم والبحث والإستشارة والخدمة والدليل التشريعي وعروض في المجتمع ومشاركة في مؤسسات العاملين المهنية.
- ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المساهمة في قاعدة المعرفة حول التعامل مع حالات العنف الأسري وتقديم الخدمات لها ومشاركة الزملاء في أدبيات المهنة ومشاركة معرفتهم ضمن الإجتماعات المهنية والمؤتمرات.
- ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل على منع ممارسة العمل المهني غير المصرح والمسموح به.

## ٢,٤ التقييم والبحث

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري مراقبة وتدقيق السياسات وتنفيذ البرامج وتدخلات الممارسة.  
ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري ترويج وتسهيل التقييم والبحث للمساهمة في التطوير المعرفي.  
ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التفحص بدقة و عناية و المحافظة المستمرة لاستيعاب المعرفة المستجدة و المناسبة للعمل مع حالات العنف الاسري و استخدام التقييم بشكل تام و الدليل البحثي في ممارساتهم المهنية.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العاملين في التقييم أو البحث الأخذ بالاعتبار النتائج الممكنة. و متابعة الأدلة التي يتم تطويرها لحماية تقييم و.بحث المشاركين. كذلك، فإنه يجب استشارة مجالس المراجعة المؤسسية المناسبة.

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم أو البحث الحصول على الموافقة المسبقة خطياً أو تطوعياً من المشاركين. و ذلك عندما يكون مناسباً. و بدون أي حرمان حقيقي أو ضمني أو جزاء يترتب عن رفض المشاركة. و بدون أي استمالة غير مشروعة للمشاركة. ومع المراعاة الواجبة لرفاه المشاركين. والخصوصية. والكرامة. كذلك، يجب أن تتضمن الموافقة المسبقة المعلومات حول طبيعة و مدى و مدة المشاركة المطلوبة و كشف مخاطر و و فوائد المشاركة في البحث.

ح. في حال عدم قدرة مشاركي البحث أو التقييم على إعطاء موافقة مسبقة، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعطاء ايضاحات مناسبة للمشاركين، و الحصول على موافقة مسبقة من المشاركين و فق ما هو متاح لهم. و الحصول على موافقة خطية من وكيل مناسب.

خ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم وضع أو إجراء تقييم أو بحث لا يتم فيها استخدام إجراءات الموافقة كاستخدام المراقبة الطبيعية و البحث الأرشيفي. و ما لم يتم إيجاد مراجعة جدية و مسؤولة للبحث، تكون مبررة من ناحية البعد التعليمي و التربوي و القيمة التطبيقية. و ما لم يكن هنالك اجراءات بديلة ذات تأثير واحد غير مجدية لا تتضمن موافقة تنازل.

د. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعلام المشاركين حول حقوقهم بالانسحاب من التقييم أو البحث في أي وقت دون فرض أية عقوبة عليهم.

ذ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات مناسبة للتأكيد على أن المشاركين في التقييم و البحث لديهم الوسيلة لخدمات دعم ملائمة.

ر. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم و البحث حماية المشاركين من أي جهد بدني غير مكفول. و أي مرض نفسي. و أي أذى. أو أي حرمان.

ز. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في تقييم الخدمات مناقشة المعلومات التي يتم جمعها فقط للأغراض المهنية. و فقط مع الأشخاص المعنيين مهنيًا بهذه المعلومات.

س. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم أو البحث التأكيد على عدم الكشف عن هوية أو سرية المشاركين الذي يتم الحصول منهم على البيانات. كما أن عليهم إعلام المشاركين عن أي حدود للسرية و الإجراءات التي سوف تؤخذ ضماناً للسرية. و الحالة التي يتم فيها اتلاف أي ملفات تحتوي على بيانات البحث.

ش. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يعدون تقرير التقييم و نتائج البحث حماية سرية المشاركين من خلال حذف المعلومات التوضيحية ما لم يتم الحصول على موافقة مناسبة يتم من خلالها تفويضا بالكشف.

ص. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعداد تقرير التقييم و نتائج البحث بدقة. كما أنه ليس عليهم تزوير النتائج أو فلسفتها. بالإضافة إلى ما يتوجب عليهم لأخذ الخطوات الضرورية لتصويب أي أخطاء يتم اكتشافها في مرحلة لاحقة في البيانات التي يتم نشرها و ذلك باستخدام أساليب نشر نموذجية. ض. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم أو البحث أن يكونوا حذرين. و يتجنبون صراعات المصالح و العلاقات المزدوجة مع المشاركين. كما أن عليهم إعلام المشاركين في حال ظهور صراع حقيقي أو محتمل للمصالح. و بالتالي أخذ الخطوات الضرورية لحل القضية بطريقة تأخذ على عاتقها مصالح المشاركين بالدرجة الاساسية.

ط. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تدريب أنفسهم وطلابهم و زملائهم على ممارسات البحث المسؤول.

## ٥. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري للمجتمع بشكل عام

### ١.٥ الرفاه الاجتماعي

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تشجيع الرفاه الاجتماعي العام ابتداء من المستوى المحلية إلى المستوى العالمي. و تنمية و تطوير الناس لتشمل مجتمعاتهم و بيئاتهم. كما عليهم الدعوة لظروف معيشية مواتية لتلبية الاحتياجات البشرية الاساسية. و تشجيع القيم الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الثقافية. و إلى تطوير المؤسسات القادرة على تحقيق العدالة الاجتماعية.

### ٢.٥ المشاركة العامة

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري اشراك الناس في الاطلاع على تشكيل السياسات و المؤسسات الاجتماعية.

### ٣.٥ الطوارئ العامة

على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير خدمات مهنية مناسبة للطوارئ العامة لأقصى حد ممكن.

### ٤.٥ العمل الاجتماعي والسياسي

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في العمل الاجتماعي و السياسي البحث عن ضمانات تكفل سبلا متساوية للوصول إلى الموارد و الخدمات و الفرص التي يحتاجون إليها في تلبية الاحتياجات الانسانية الاساسية. و العمل على تطويرها بشكل كامل. كما أن عليهم أن يكونوا واعين لأثر المجال السياسي على الممارسة. و الدعوة لإحداث التغيير في السياسة و التشريعات لتحسين الظروف الاجتماعية لأجل تلبية الاحتياجات الإنسانية الاساسية و تشجيع العدالة الاجتماعية.

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل على توسيع الاختيار و اتاحة الفرصة لجميع أفراد الشعب. مع ايلاء اهتمام خاص للفئات المعرضة للعنف و المعاقين و المحبطين و الذين يتم استغلالهم.

ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تعزيز الشروط التي تؤدي إلى احترام التنوع الثقافي و الاجتماعي ضمن المملكة الأردنية الهاشمية و العالم بأسره. كما عليهم تعزيز السياسات و الممارسات التي تبدي الاحترام للاختلاف. و تدعم توسع المعرفة و الموارد الثقافية. و تدعو لبرامج و مؤسسات تظهر التنافس الثقافي. و تشجع السياسات الحامية للحقوق والتأكيد على المساواة و العدالة الاجتماعية لجميع أفراد الشعب.

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل على منع و اقصاء السيطرة و الاستغلال و التمييز الموجه ضد أي شخص أو فئة أو طبقة على أساس فصيلي و عرقي و حسب بلد الأصل و اللون و الجنس و الجندر. أو وفق التعبير و العمر و الحالة الزوجية و الاعتقاد السياسي و الدين أو الاعاقة العقلية و البدنية.