



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

## نظام ضمان الجودة للمؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري



أيار 2011

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 )



## 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 الحثيئة لكافة البرامج والشاريع الوطنية الهادفة للحد من كافة اشكال الاساءة والعنف ضد المرأة والطفل.

وتجلى الاهتمام الوطني بتأسيس 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 الاسرة 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 الاسرة من خلال العمل على دعم. وتنسيق. وتيسير الجهود للمؤسسات الفاعلة التي تعني بمجال الأسرة . والذي أنشئ في العام ٢٠٠١ للحفاظ على كيان الاسرة 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 الاسرة. والمتمثلة بتطوير كل من الاطار الوطني لحماية الاسرة من العنف والخطة الاستراتيجية لحماية الاسرة والوقاية من العنف الاسري للاعوام ٢٠٠٥-٢٠٠٩. 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.

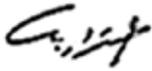
مشروع تطوير اجراءات التعامل مع حالات العنف الاسري لكل من وزارة الصحة، التربية والتعليم، التنمية الاجتماعية، العدل والمجلس القضائي واستحداث وحدات متخصصة في كل منها لمتابعة قضايا العنف، واصدار قانون حماية الاسرة من العنف، وافتتاح دار الوفاق الاسري للايواء النساء المعنفات.

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، وتتبلور هذه المعايير والمبادئ التوجيهية بنظام الاعتماد وضبط الجودة في مجال حماية الاسرة، والذي سيتم العمل به تحت مظلة المجلس متمثلا ببرنامج 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 مؤكدين 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 مقدادى



## مقدمة

ان تعريف نظام ضمان الجودة يشمل 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

ان تطبيق نظام ضبط الجودة على خدمات العنف الأسري سيتبع نفس التعريف ويضمن بأن الخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري من قبل الشركاء المختلفين الذين سيقومون بتوفير الخدمات عن طريق المؤسسات المختلفة التي تعنى بتقديم الخدمة لحالات العنف الأسري هي ذات نوعية جيدة.

إن هدف تطبيق نظام ضبط الجودة هو تعزيز الخدمات المقدمة لجميع الحالات والضحايا عن طريق تنظيم وتسهيل التكامل بين الشركاء بالإضافة إلى إرساء وتطبيق مجموعة من المعايير المهنية وأخلاقيات العمل لإتمام إجراءات العمل الداخلي لكافة الشركاء.

ان عناصر ضمان الجودة التي سيتم مراعاتها في المؤسسات مقدمة الخدمات لحالات العنف الأسري هي:

١- الموارد البشرية .

٢- الإجراءات الداخلية .

٣- زمن الاستجابة لحالات العنف الأسري.

٤- حفظ السجلات وتتبع تاريخ حالة العنف الأسري.

٥- البنية التحتية والمرافق .

ان خدمات العنف الأسري في الأردن تتبع النهج التشاركي بين كافة المؤسسات المعنية بتقديم الخدمة لحالات العنف الأسري. لذا فإن العامل المهم هو كيفية التكامل والتواصل بين المؤسسات المختلفة (الشركاء). وكما يوضح الجدول التالي فإن كل شريك يمكن أن يكون مرتبطاً بواحدة أو أكثر من المراحل في دورة التعامل مع حالات العنف الأسري وتقديم الخدمات لها.





المرحلة	إدارة حماية الأسرى	وزارة التنمية الاجتماعية	وزارة الصحة	وزارة العدل	وزارة التربية والتعليم	أخرى
نشر التوعية/ الوقاية	X	X	X	X	X	X
الكشف والإبلاغ	X	X	X	X	X	X
الاستجابة الفورية	X	X	X	X		X
المتابعة وتأهيل الضحية	X	X	X		X	X
القبض على المعتدي	X	X		X		

إن تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري تتم بطريقة تشاركية بين كافة المؤسسات المعنية. وعلى كل شريك أن ينفذ دوره المحدد حسب إجراءاته الداخلية. حيث أن نظام ضبط الجودة سيعزز ويدعم الإجراءات الداخلية الحالية بالاشتراك مع المعايير المهنية وقواعد الأخلاق المطورة حديثاً.

ومن خلال مراجعة وتحليل جميع الحالات العنف الأسري التي أدت إلى وفاة الضحية تبين ان أي متلقي للخدمة (ضحية) قد يمر بأكثر من حالة عنف وكل حالة قد يتم التعامل معها بطريقة مختلفة (حيث أن المؤسسات مقدمة الخدمة لا تلتزم بالإجراءات والبروتوكولات الداخلية المطورة ولا تنقيد بها). وذلك تبعاً للمؤسسة التي تتلقى البلاغ عن وقوع حالات عنف أسري.

ان تطبيق نظام الجودة سيقوم بتحديد التكامل المطلوب بين كافة الشركاء في المراحل المختلفة مثل ضبط الإجراءات الداخلية والمعايير المهنية وقواعد الأخلاق والتأكد من استعمالها وتطبيقها بشكل تام كما أن تطبيقها سيضمن التوافق ما بين الخدمات المقدمة من قبل الشركاء وخاصة في حالة تقديم هذه الخدمات عن طريق مؤسسات متعددة.

من وجهة نظر عملية لأي مستفيد من الخدمة فإن (الضحية) قد يحتاج لواحدة أو أكثر من الخدمات التالية وكل واحدة منها قد تكون مقدمة من قبل شريك مختلف:

١- الحماية

٢- الإرشاد الاجتماعي

٣- الرعاية النفسية

٤- الفحص الطبي الشرعي

٥- الاستشارة القانونية

٦- المأوى

٧- المتابعة الطبية

٨- المتابعة الاجتماعية

٩- التأهيل (التعليم أو توفير فرص العمل أو الخدمات والنشاطات الأخرى)

١. إن تطبيق نظام ضبط الجودة هو ليس استبدالاً أو تعديلاً للإجراءات الداخلية والتقنية للشركاء والمؤسسات المختلفة، بل إن نظام ضبط الجودة والمعايير المهنية وأخلاقيات العمل هي بكل الأحوال مكملة للإجراءات الداخلية والفنية وتشكل معاً نظاماً كاملاً.

٢. إن مقدمي خدمات العنف الأسري هم:

أ. إدارة حماية الأسرة

ب. وزارة التنمية الاجتماعية

ج. وزارة الصحة

د. وزارة العدل/المجلس القضائي

هـ. وزارة التربية و التعليم

و. أخرى:

• وزارة الداخلية

• مؤسسة نهر الأردن

• المؤسسات غير الحكومية: المؤسسات غير الحكومية المختلفة والتي يكون لها دور في التعامل مع حالات العنف الأسري.

٣. سيتم تأسيس نظام ضبط الجودة بناء على توصيتين أساسيتين محددتين في التقرير الابتدائي:

أ. إن أي حالة يجب أن يكون لها مدير حالة متمكن.

ب. أن يقوم المجلس الوطني لشؤون الأسرة بتقييم ومراقبة كافة المؤسسات مقدمة الخدمة.

٤. تدخلات نظام ضبط الجودة:

أ. تقرير بدء العمل

ب. الوثائق المزودة من قبل الشركاء المختلفين

ج. المعايير المهنية

ت. أخلاقيات العمل

ث. الممارسات المحلية والدولية الفضلى

## ٥. تعريفات

أ. دورة العنف الأسري: جميع الإجراءات والعمليات التي يجب تنفيذها من قبل أي مؤسسة استجابة لحالة عنف أسري تم التبليغ عنها.

ب. الشريك: إحدى المؤسسات الحكومية التالية (إدارة حماية الأسرة، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الصحة، وزارة العدل المجلس القضائي، وزارة التربية والتعليم، مؤسسة نهر الأردن، المجلس الوطني لشؤون الأسرة) والتي لكل منها دور رسمي وقانوني ومحدد في دورة العنف الأسري.

ج. مؤسسة: أي منظمة تعمل ضمن دورة العنف الأسري والتي يمكن أن تكون منظمة حكومية أو غير حكومية

د. الإطار الوطني: وثيقة تبين وتوضح ادوار المؤسسات المختلفة في التعامل مع حالات العنف الأسري وينظم العمل بين الشركاء المختلفين في إطار تقديم خدمات العنف الأسري المبنية على النهج التشاركي في التعامل مع حالات العنف الأسري.

٦- يفترض أن نظام الجودة إلزامي ويجب تضمينه في عمليات الشركاء. لا يجوز لأي شريك تقديم خدمات العنف الأسري دون التقيد بنظام ضمان الجودة لضمان تناسق الخدمات والتكامل المطلق بين الشركاء الذي سيكون له الأثر في تحسين نوعية الخدمات المقدمة.

### ٧- منهجية العمل و النتائج

إن إستراتيجية العمل المستعملة في تطوير نظام ضمان الجودة تتكون من الأبعاد التالية:

١- الاطلاع على الإجراءات الداخلية والوثائق للشركاء

٢- مقابلة الأشخاص المعنيين في كل مؤسسة

٣- المقارنة فيما بين الإجراءات المطبقة والإجراءات الموثقة.

٤- إجراء بحث حول أفضل الممارسات الدولية وتطبيقها في نطاق مقدمي الخدمات العنف الأسري

٥- الاطلاع على كافة الدراسات والتحليلات التي تم إجراؤها من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة والمؤسسات الأخرى واستخلاص أفضل الممارسات حسب السياق الأردني.

أجرى فريق المشروع عدة اجتماعات مع المؤسسات مقدمة الخدمة الرئيسية في هذا المجال:



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
ج	سنة	إدارة حماية الأسرة
1- تتلقى إدارة حماية الأسرة أكثر حالات العنف الأسري على المستوى الوطني		
2- إدارة حماية الأسرة تعمل بشكل ناجح مع حالات العنف الأسري التي لا تتطلب تدخل مؤسسات غير مماثلة في الإدارة		
3- إدارة حماية الأسرة تتعامل مع قضايا الإساءة الجنسية التي يكون أطرافها من أفراد الأسرة أو خارجها		
4- بالنسبة لجميع الحالات التي تتولاها إدارة حماية الأسرة فإن الحالة تبقى مع الإدارة وأي شريك يصدر تقريراً مرتبطاً بالحالة يجب أن يرسل نسخة من التقرير إلى إدارة حماية الأسرة		
5- مبنى إدارة حماية الأسرة يشمل ممثلين من المؤسسات الشريكة ضمن مرافقها، إلا أن ساعات العمل للشركاء خلال أيام الأسبوع من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الثالثة مساءً ستة أيام في الأسبوع (يوم الجمعة عطلة رسمية). وخارج أوقات الدوام يبقون على اتصال دائم		
6- حسب ما تم إثباته عن طريق الأشخاص الذين تمت مقابلتهم والملاحظات الفعلية: إن إدارة حماية الأسرة تواجه مشكلة في كثرة عدد القضايا التي تتعامل معها في ظل إمكانياتها.		
7- هناك ضعف وعي لدى العاملين في إدارة حماية الأسرة بالنسبة لدور باقي الشركاء مقدمي خدمات العنف الأسري الأمر الذي يؤثر على فاعلية تقديم الخدمات ضمن نهج تشاركي.		
8- إن العاملين في إدارة حماية الأسرة لا يتبعون لنظام الخدمة المدنية.		
9- يمتلك موظفي إدارة حماية الأسرة الذين يعملون على القضايا التدريب الأساسي ويتوقع منهم التعلم «من خلال العمل» والنشاط العملي في إطار المهام التي يتلقونها من قبل مدراءهم المباشرين. و ليس هناك نظام واضح للتدريب المستمر للعاملين وتقييمهم حسب المعرفة والمواقف والإجراءات المتعلقة بتعامل مع العنف الأسري.		



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>١٠- ليس هناك قاعدة بيانات الكترونية تتضمن ملفات كافة حالات العنف وان هذه الملفات محفوظة بشكل فعلي في خزائن. بالإضافة لعدم وجود أي ربط ما بين الحالات التي تتعامل معها الفروع في المحافظات.</p> <p>١١- يعطي الشركاء رقماً لكل حالة عنف اسري يتم تحويلها لهم يختلف عن رقم الحالة الأصلي المعتمد لدى الإدارة</p> <p>١٢- لا يوجد حالياً إجراءات واضحة ومنهجية لعملية التعرف على تاريخ الحالة لدى الإدارة أو الشركاء ( وجود ملف سابق أو لا)</p> <p>١٣- إن إعطاء أولوية للقضايا الحالية تتغير بناء على خطورة الحالات الجديدة التي تدخل النظام (ظاهرياً نتيجة لمشكلة كم الحالات) مما يؤدي إلى تأثير نوعية الخدمات المزودة خلال دورة خدمات العنف الأسري.</p> <p>١٤- إن إدارة حماية الأسرة لديها نماذجها ووثائقها الخاصة بالتعامل مع حالات العنف الأسري والتي تختلف عن نماذج ووثائق لدى الجهات الشريكة بالحالة. وان الاختلاف يتراوح بين الطفيف والشديد.</p> <p>١٥- يتم متابعة القضايا التي تتولاها الإدارة من قبل الشرطة.</p> <p>١٦- على الرغم من أن مهام إدارة الحالات يتم توليها رسمياً من قبل الإدارة إلا أن العاملين في الإدارة لا يقومون بها بالشكل الصحيح ولا يقومون سوى بالتحقيق الابتدائي والتسجيل الابتدائي وإجراءات الشرطة.</p> <p>١٧- تنفذ الإدارة تنسيبات الشركاء الآخرين وبالتالي لا تقوم بتنفيذ برامج إعادة تأهيل.</p> <p>١٨- على الرغم من أن الإدارة تتبع القواعد العسكرية ضمن مواردها وبنيتها التحتية إلا أنه لا يوجد إرشادات واضحة تتعلق بمكافأة أو معاقبة العاملين وبالتالي لا يتم مكافأة أو معاقبة أي أحد.</p> <p>١٩- تدير الإدارة خط ساخن لتلقي حالات العنف الأسري ولكنه غير منتشر بشكل كبير نظراً لمشكلة كم الحالات التي تعانها الإدارة</p>	ستة	إدارة حماية الأسرة



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>١- يمكن تقسيم خدمات العنف الأسري التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية إلى ثلاث أقسام مختلفة وإلى ثلاث عمليات مختلفة:</p> <p>أ. خدمات مكتب الخدمة الاجتماعية ضمن مرافق إدارة حماية الأسرة</p> <p>ب. توفير المأوى ومراكز خدمات العنف الأسري الشاملة</p> <p>ت. المهام الميدانية للعاملين الاجتماعيين</p> <p>٢- الخدمات المقدمة ضمن مرافق إدارة حماية الأسرة تتبع الإجراءات المتبعة في الإدارة</p> <p>٣- تواجد العاملين الاجتماعيين ليس على مدار الساعة مما يؤدي إلى زيادة مشكلة كمية القضايا.</p> <p>٤- العاملين الاجتماعيين الذين يعملون مع الإدارة غير مؤهلون بما فيه الكفاية وهم مغمورون بكل القضايا التي يتسلمونها. مما يؤثر على منح الأولوية للقضايا وعلى نوعية الخدمات.</p> <p>٥- العاملين الاجتماعيين في أقسام إدارة حماية الأسرة يفترض بهم جميعاً أن يقوموا بأعمال المتابعة على الرغم من أنهم لا يملكون الصلاحية بالاطلاع على كافة الوثائق الموجودة بالملفات الحالات المحفوظة في الإدارة.</p> <p>٦- العاملين الاجتماعيين في الإدارة لا يعلمون أي شيء عن الحالات التي يتعامل معها الشركاء الآخرين التي لا يتم تبليغ عنها الإدارة.</p> <p>٧- دار الوفاق الأسري تؤدي نفس دور الإدارة ولكن من ناحية مدنية.</p> <p>٨- دار الوفاق الأسري لديها كافة الشركاء ضمن مرافقها وفي حال أن القضية تتطلب تحقيق من الشرطة فإن إدارة حماية الأسرة سيكون لديها ملف والمركز الشامل يكون لديه ملف مما يؤدي إلى تعطل العمل وقد يؤدي إلى ضياع المعلومات</p>	ثلاثة	وزارة التنمية الاجتماعية



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>٩- دار الوفاق الأسري لديها إجراءات داخلية مختلفة عن الإدارة أو الشركاء الآخرين وبالتالي تتعامل مع حالات العنف الأسري بشكل مختلف</p> <p>١٠- لا يوجد لدى دار الوفاق الأسري العدد الكافي من العاملين الميدانيين للقيام بالزيارات الميدانية للحالات.</p> <p>١١- إن مفهوم دار الوفاق الأسري كمركز خدمات متكاملة لا يزال غير واضح بما فيه كفاية نظراً لكونه في بدايته وفي مراحله التأسيسية إلا أنه يتوقع منه أن يكون أكثر تنظيماً من مؤسسات أخرى نظراً لتخصص أعماله</p> <p>١٢- إن العاملين الميدانيين في وزارة التنمية الاجتماعية والذين لا يتعاملون مع حالات العنف الأسري لا يطلب منهم ولا يتم تدريبهم على فحص وجود العنف في العائلات التي يقومون بزيارتها.</p> <p>١٣- إن التبليغ عن حالات العنف الأسري من قبل العاملين الاجتماعيين الميدانيين الذين لا يتعاملون مع حالات العنف الأسري موجودة. إلا إن عملية تبليغهم غير مضبوطة بأنظمة وتعليمات واضحة</p> <p>١٤- إن إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري في وزارة التنمية الاجتماعية (المركز) تبدو منظمة ومراقبة ولكنها ليست كذلك في المديرية الميدانية</p> <p>١٥- لا يوجد نظام مركزي للملفات في وزارة التنمية الاجتماعية للحالات التي ترد من مؤسسات الوزارة المختلفة.</p> <p>١٦- ليس هناك أي إرشادات أو قواعد للموظفين فيما يتعلق بالمكافآت أو العقوبات</p>	ثلاثة	وزارة التنمية الاجتماعية



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>1- يمكن تقسيم خدمات العنف الأسري التي تقدمها وزارة الصحة إلى أربعة أقسام مختلفة: أ.. تشخيصات الفحص الطبي الشرعي ب. تبليغ عن حالات العنف الأسري من قبل المستشفيات والمراكز الصحية ج. تقديم خدمات العلاج والرعاية الصحية للحالات د. تقديم خدمات العلاج والرعاية النفسية للحالات</p> <p>2- الأطباء الشرعيين يعانون من كثرة أعباء العمل نتيجة كثرة حالات التي يتبعونها ( حالات الاعتيادية و حالات العنف الأسري) مما يؤثر على تعاملهم واستجابتهم السريعة للحالات .</p> <p>3- إن تواجد الطب الشرعي في إدارة حماية الأسرة أو دار الوفاق ليس على مدار الساعة مما يؤثر سلبا على استجابتهم للحالات بشكل فوري وسريع.</p> <p>4- لا يوجد لدى الطب الشرعي نظام ملفات مركزي يتيح الاطلاع على تاريخ الحالات.</p> <p>5- ينتهي دور الطب الشرعي عند تقديم تقرير الطب الشرعي.</p> <p>6- إن المستشفيات والمراكز الصحية بصدد مراجعة آلية مراقبة ضحايا العنف الأسري وطريقة التبليغ عنها.</p> <p>7- نظرا لارتفاع معدلات ترك الأطباء للمستشفيات وتنقلهم المنتظم بين المستشفيات والمراكز الصحية المختلفة، فإن عملية التدريب ليست مجدية، حيث إن عملية التدريب حاليا يتم توزيعها على مراكز والمستشفيات وليس على أساس الكادر الطبي.</p> <p>8- من الواضح أن الأطباء الجدد أو الذين لا يملكون الخبرة الكافية لتولي الحالات يتم تعيينهم في الورديات المسائية أو العمل خلال عطلة الأسبوع الأمر الذي يسبب مشكلة تتعلق بتوفر الخبرة الكافية حيث أن معظم حالات العنف يتم الإبلاغ عنها للمستشفيات ليلا أو خلال فترة العطلة الأسبوعية</p>	ثلاثة	وزارة الصحة



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>٩- إن وزارة الصحة تعاني من ذات المشكلة فيما يتعلق بضغط العمل وقلة التدريب كغيرها من المؤسسات بكافة الأقسام التي تتولى حالات العنف الأسري.</p> <p>١٠- وفر وزارة الصحة أيضا الدعم المعنوي والعلاج للضحايا والمعتدين مع أنها تعاني من قلة الكادر الطبي بالإضافة لدعم محدود للمراكز الطبية التي تحتاج دعم وتدريب للتعامل مع حالات العنف الأسري.</p> <p>١١- لا يوجد نظام ملفات مركزي في أي من دوائر وزارة الصحة لتراجع تاريخ الضحايا مما يمكن اعتباره أحد الأسباب الرئيسية للتشخيص غير الصحيح وفقدان الضحايا تحديد الحالات الحرجة.</p>	ثلاثة	وزارة الصحة



اسم الشريك	عدد الاجتماعات	النتائج
وزارة العدل المجلس القضائي	اثنيــــن	<p>١- يمكن تقسيم خدمات العنف الأسري التي تقدمها وزارة العدل/ المجلس القضائي إلى قسمين مختلفين: أ. النظر والتحقيق في القضايا وإصدار حكم فيها ب. العمل على مراجعة لتشريعات وقانون العقوبات لضمان سن تشريعات محددة لقضايا العنف الأسري.</p> <p>٢- على الرغم من ان السلطة القضائية مستقلة عن باقي الشركاء، يجب أن يعملوا سويا لإدارة وتنظيم عملية تعامل مع حالات العنف الأسري بشكل متكامل. ففي الوقت الحالي عندما تصل الحالة إلى مرحلة النيابة العامة يعتبر كافة الشركاء أن الدور القضائي بمثابة الصندوق الأسود وبالتالي يتم تسليم السلطة القضائية تقارير تداخلاتهم مرفقة مع تقارير التحقيق الشرطي للبدء باتخاذ إجراءاتهم الخاصة للتعامل مع القضايا.</p> <p>٣- ضعف الوعي بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالعنف الأسري للأسباب التالية: أ. استخدام تعريفات قانونية و مصطلحات بالشكل متغاير أي عدم وجود تعريف واحد لدى كافة الشركاء ب. هناك تداخل بين قانون العقوبات الحالي و قانون العنف الأسري ٤- لا يوجد نظام ملفات مركزي خاص للعنف الأسري في السجلات القضائية. ٥- هناك عدد قليل من القضاة المختصين في قضايا العنف الأسري</p> <p>٦- النائب العام عادة ما يعيد التحقيق وقد يطلب إعادة الفحص الطبي الشرعي.</p> <p>٧- فيما بين الشركاء الآخرين. إذا كان أي من العاملين مطلوبوا للشهادة في المحكمة على قضية عنف أسري. فإن حضورهم عادة ما يكون غير منظم بحيث قد يستدعى الموظف الواحد أكثر من مرة للإدلاء بشهادته على نفس القضية.</p> <p>٨- في الوقت الحالي. هنالك تدريب مختص للقضاة للتأكد بأنهم يملكون الموقف المطلوب للتعامل مع قضايا العنف الأسري. إن تأسيس محاكم مختصة بالتعامل مع قضايا العنف الأسري هو أحد المحرجات الايجابية.</p> <p>٩- تعمل السلطات القضائية في الأردن على تأسيس أجنحة خاصة في المحاكم تتمتع بمرافق تمكنها من التعامل مع هذا النوع من القضايا</p> <p>١٠- عندما تصل القضية إلى مرحلة النطق بالحكم. ليس هناك آلية مطبقة لإعلام الشركاء الآخرين عن مضمون الحكم بحيث تبقى ببساطة محفوظة بملفات المحكمة.</p>



النتائج ج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>١ - إن الخدمات المزودة من قبل وزارة التربية والتعليم هي: أ. الكشف على حالات العنف الأسري في مدارس الوزارة والتبليغ عنها. ب. نشر الوعي بين الطلاب وعائلاتهم عن ضرورة الإبلاغ. عن حالات العنف الأسري وضرورة الوقاية منها. ت. المساعدة في إعادة تأهيل الضحايا من الطلبة.</p> <p>٢- في هذه المرحلة. تعتبر مساهمة وزارة التعليم محدودة جدا في دورة العنف الأسري حيث لا يوجد لها دور محدد حاليا في دورة العنف الأسري ويقتصر مجهودها على التركيز على حالات العنف الأسري في المدارس التي يتم ارتكابها من قبل المدرسين على الطلبة أو بين الطلبة أنفسهم.</p> <p>٣- تمتلك وزارة التربية والتعليم الصالحية لمتابعة ومراقبة أكثر من مليون طالب</p> <p>٤- إن المرشد التربوي (المنصب الأكثر ملائمة لتحديد والإبلاغ عن حالات العنف الأسري) موجود فقط في ثلث مدارس الوزارة.</p> <p>٥- المرشدين التربويين المتواجدين ليسوا مؤهلين أو مدربين لتولي أو مراقبة حالات العنف الأسري.</p> <p>٦- المرشدين التربويين المتواجدين ليسوا معنيين بما يحدث داخل منزل الطالب.</p> <p>٧- في الوقت الحالي. لا يوجد آلية مطبقة لتدريب أو تفعيل دور مديري المدارس أو المعلمين أو المرشدين التربويين لمراقبة أو توعية الطلاب عن الوقاية من حالات العنف الأسري و آليات التبليغ عنها.</p> <p>٨- هنالك قسمين مختلفتين في وزارة التربية والتعليم ( قسم الإرشاد التربوي و قسم حماية من الإساءة) تتضارب مسؤولياتهما مما يؤدي إلى عدم انساق في تطبيق أو المساعدة في تولي القسم الخول بمتابعة ملفات العنف الأسري.</p> <p>٩- ليس هناك خطط حالية أو مستقبلية لتعليم الطلاب عن مسائل العنف الأسري بغض النظر عن الدور الإيجابي الهائل الذي قد يؤديه ذلك في ظل إمكانية الوصول إلى مليون طالب. أقرّ الأشخاص الذين تمت مقابلتهم على أن فوائد تدريب من هذا النوع والوعي للعديد من الطلبة ستكون بالتأكيد جوهرية.</p>	واحد	وزارة التربية والتعليم



النتائج	عدد الاجتماعات	اسم الشريك
<p>١- تزود المؤسسات الحكومية وغير الحكومية الأخرى خدمات مختلفة وتؤدي دور داعم ضمن دورة خدمات العنف الأسري.</p> <p>٢- إن الأدوار الرئيسية التي تلعبها هذه المؤسسات هي:</p> <p>أ. توفير خدمات الإيواء</p> <p>ب. توفير النصح القانوني والدعم المعنوي</p> <p>ت. تمويل المشاريع والمؤسسات الأخرى</p> <p>ث. التدريب</p> <p>ج. المساعدة في تعديل التشريعات</p> <p>ح. إجراء الدراسات لتحسين الخدمات</p> <p>خ. التزويد بالإحصائيات</p> <p>٣- إن جميع هذه المؤسسات تعمل دون تنسيق فيما بينها مما يؤدي إلى تداخل العديد من المشاريع ولا تحقق هذه المشاريع المردود(القيمة) للخدمة المقدمة أو المشروع.</p> <p>٤- إن أغلب المشاريع الفردية والخدمات التي يتم تقديمها من قبل المؤسسات المختلفة والمنظمات غير الحكومية لا يتم مشاركتها مع باقي الأطراف في دورة خدمات العنف الأسري مما يسبب خسارة القيمة وعدم تحقيق أو عدم إنجاز الغاية من المشاريع وبالنتيجة يسبب تعطل في بعض من الخدمات المقدمة.</p>		أخرى

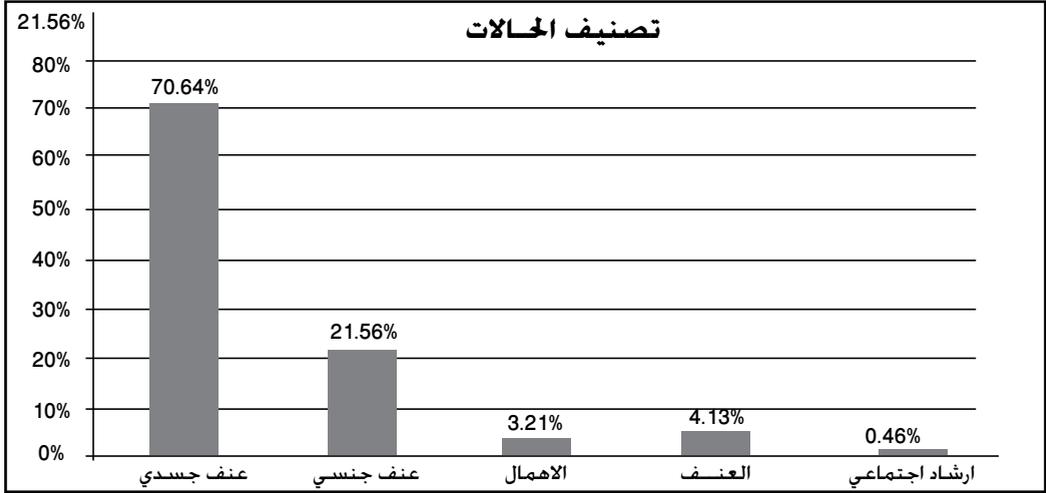
## ٢.١ المشروع التجريبي

تم تنفيذ مشروع تجريبي لتقييم النظام الحالي والاستجابة للمتغيرات وتعديل الاجراءات. تم إجراء المشروع في مكتب إدارة حماية الأسرة في عمان لمدة ٤ أشهر حيث تم تلقي مساهمات الشركاء المختلفين.

قام المشروع التجريبي بتغطية ٢١٨ حالة (حيث تم تقديم المعلومات المستلمة حسب النماذج المخصصة للمشروع التجريبي) وتم تشبيهاها عن طريق السيناريوهات المختلفة لنظام ضمان الجودة المقترح الأمر الذي ساعد في تشكيل وتأسيس مؤشرات القياس المختلفة لنظام ضمان الجودة.

**يمكن تلخيص النتائج الرئيسية للمشروع التجريبي الذي استمر ٤ أشهر بالتالي:**

- أ. لم يتم تطبيق أي اجتماع لتقييم الحالة على أي من الحالات التجريبية
- ب. أكثر من ٨٥٪ من الحالات تلقت ثلاثة من الخدمات فقط
- ت. هناك نسبة مئوية ملموسة من حالات الاعتداء الجنسي لم يتم إنهاؤها نظرا لإسقاط القضية (قلة وعي الضحية والعاملين والعائلة) أو اللجوء الى الخدمات القانونية دون التركيز على الضحية نفسه/ نفسها.
- ث. هنالك تأخير في تزويد الخدمات في حالة التبليغ عن القضايا بعد ساعات العمل الرسمية.
- ج. لا يوجد سجل لمراجعة سير العمليات أو مراجعة تاريخ الضحية أو المعتدي.
- ح. من الملاحظ دائما أن التحقيق وعمليات العامل الاجتماعي هي جزء من معالجة أي حالة على الرغم من أن:
  - ١- الشرطة متوفرة دائما على مدار الساعة مع أن الشريك الآخر المطلوب متوفر فقط سبعة ساعات يوميا في ستة أيام من الأسبوع
  - ٢- الملف بحياسة الشرطة دائما على الرغم من أن وجوده ضروري لخدمات إعادة التأهيل المزودة من قبل العاملين الاجتماعيين.
- ز. إن درجة الوعي متدنية جدا والعاملين لا يقومون بما هو مطلوب (هذا ما سيتم ملاحظته من قضايا الاعتداء الجنسي حيث أن معظم الحالات المبلغ عنها تنتهي بتسجيل قضية في المحكمة وعدم إعداد الفحص الطبي الشرعي).
- ح. عدم التوافق في الخدمات المزودة بين الحالات وتكرار نفس الحالة ملاحظ أيضا.

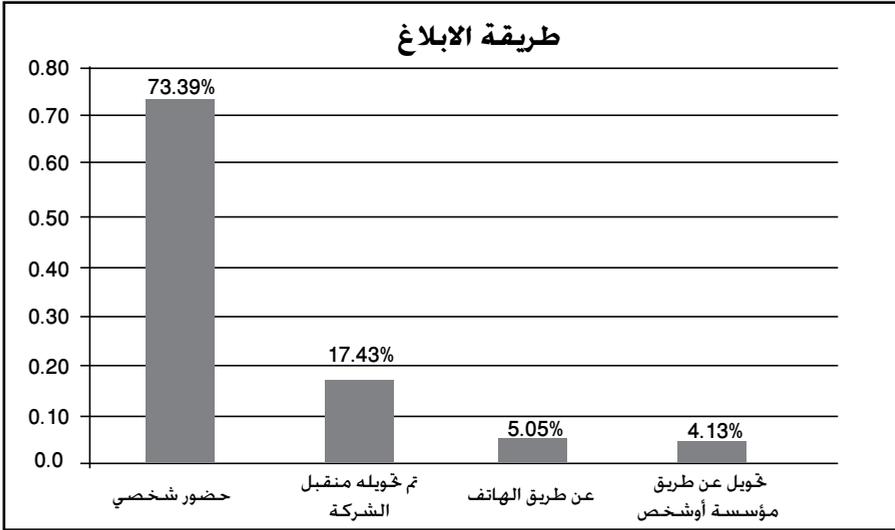


**التحليل:**

ان هذا المخطط يبين تصنيف الحالات في العينة الموجودة.

**الخلاصة:**

أغلبية الحالات مرتبطة باعتداءات العنف الجسدي.

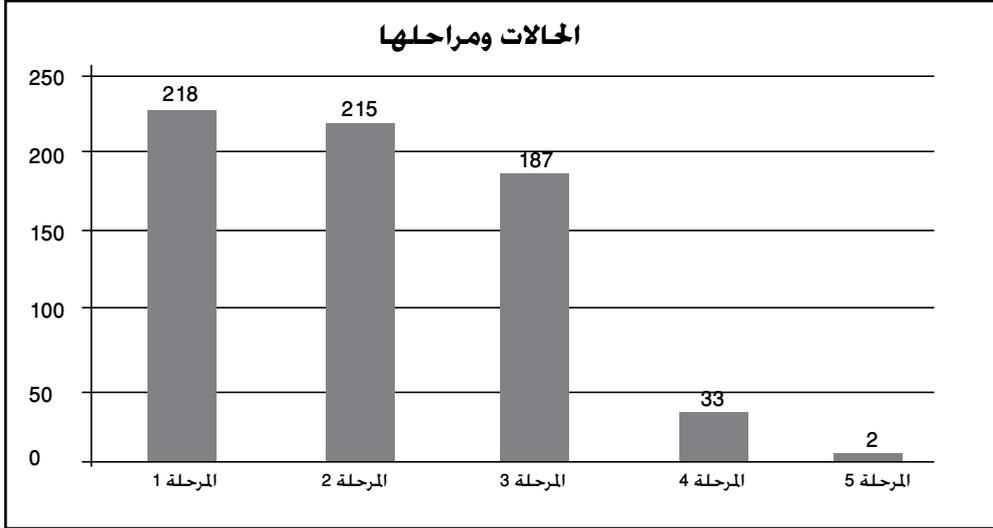


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الطريقة المتبعة في تقديم شكوى لإدارة حماية الأسرة.

#### الخلاصة:

أ. أغلبية الحالات حضر شخصيا إلى مكاتب إدارة حماية الأسرة.

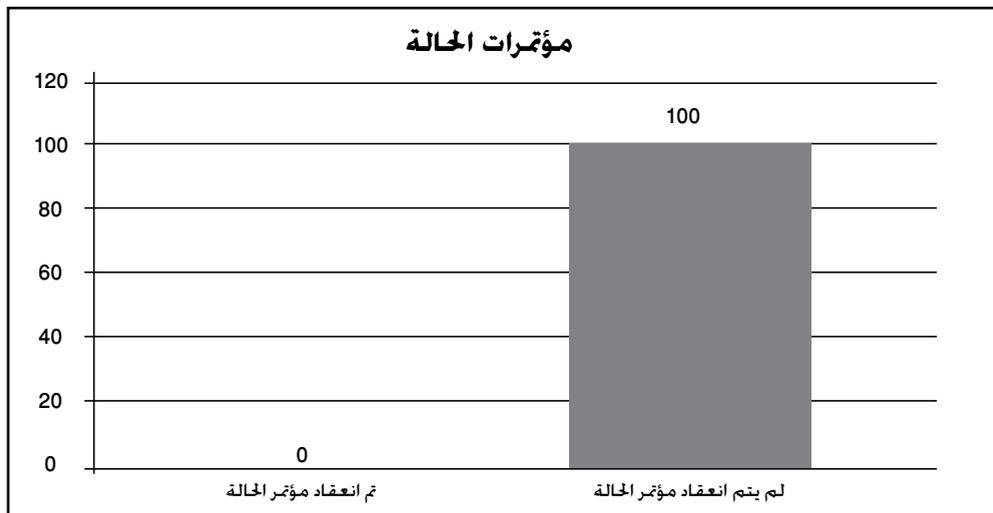


#### التحليل:

يبين هذا المخطط مراحل الحالات والتقيد بإجراءات الإطار الوطني.

#### الخلاصة:

- أ. ان الحالات التي لم تتجاوز المرحلة الثانية لم يتم متابعتها.
- ب. أغلبية الحالات (٨٥٪) التي تمت معالجتها من قبل إدارة حماية الأسرة تلقت ٣ خدمات فقط.



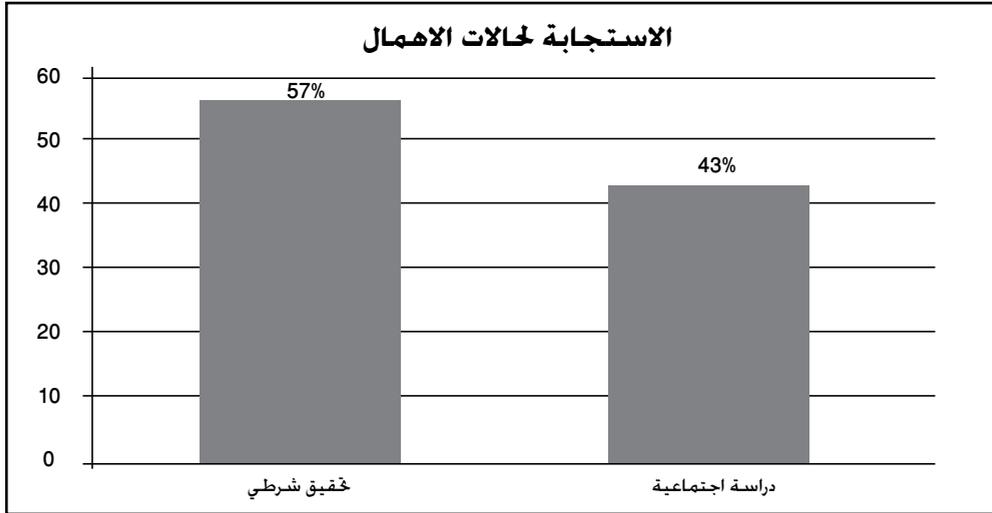
#### التحليل:

يبين هذا المخطط الاجتماعات التي تم عقدها ضمن العينة المزودة.

#### الخلاصة:

أ. لم يتم عقد اجتماعات لأي من الحالات التي تقدمت بشكاوى.

ب. آلية اتخاذ القرارات غير واضحة.

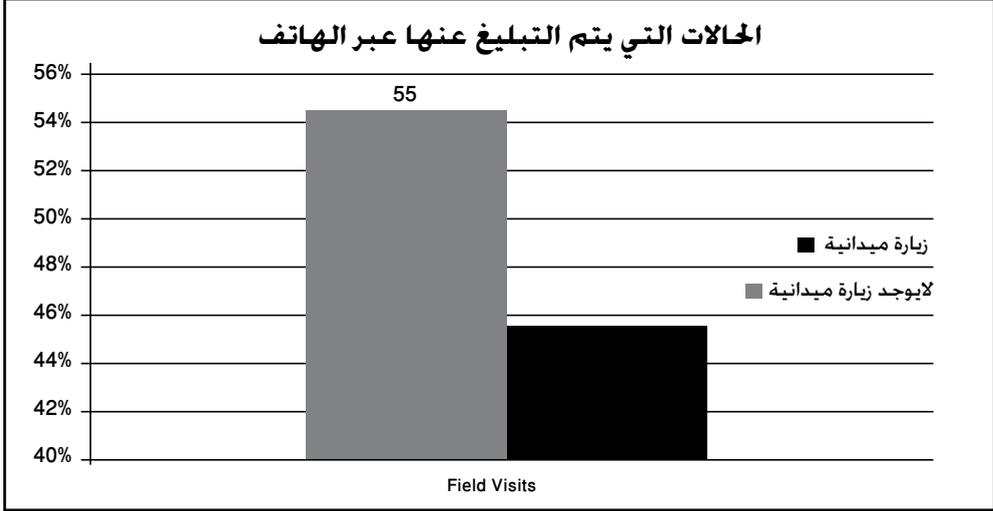


#### التحليل:

يبين هذا المخطط طريقة الاستجابة لحالات الإهمال التي تم التبليغ عنها ضمن العينة الموجودة.

#### الخلاصة:

يتم التعامل مع حالات الإهمال بطريقة بوليسية أكثر من كونها طريقة اجتماعية.

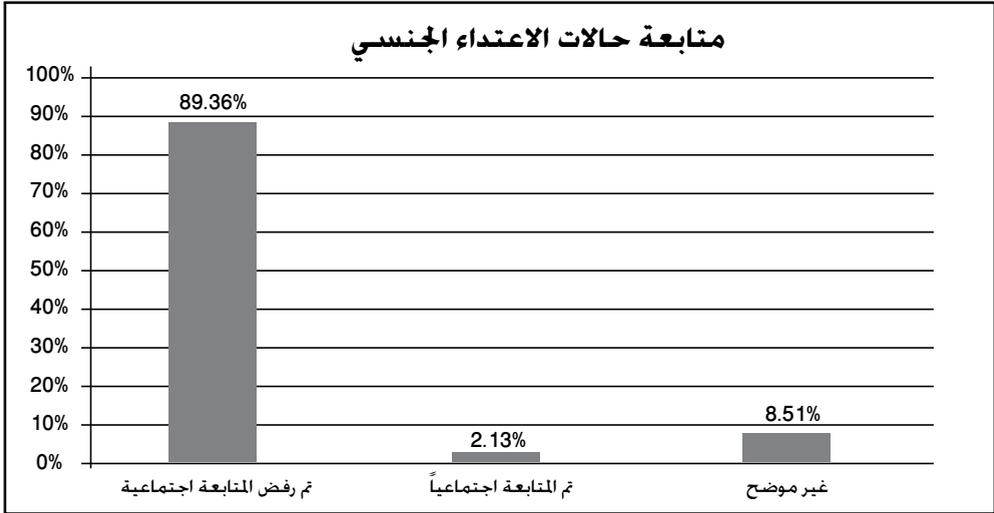


#### التحليل:

يبين هذا المخطط نسبة زيارات المنازل التي تم إجراؤها بعد التبليغ عن الحالة إلى إدارة حماية الأسرة عن طريق الهاتف.

أ. إن ٤٥٪ من الحالات التي يتم التبليغ عنها عن طريق الهاتف لا يتم إتباعها بزيارة منزلية للتأكد من الشكوى.

ب. القرار المتخذ بناء على تقرير عن طريق الهاتف فقط قد يكون قرار أفضل فيما لو كان مبنيًا على زيارة منزلية.

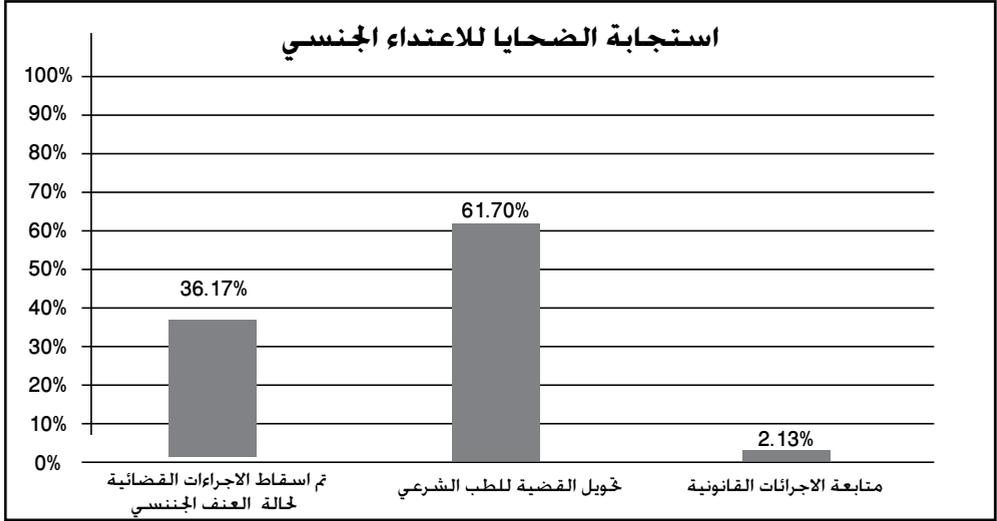


#### التحليل:

يبين هذا المخطط وضع المتابعة الاجتماعية بعد التبليغ عن حالة اعتداء جنسي.

#### الخلاصة:

- أ. أغلبية الضحايا ترفض المتابعة الاجتماعية.
- ب. إن هؤلاء الضحايا يكملون حياتهم في حالة صدمة دون أي مساعدة.

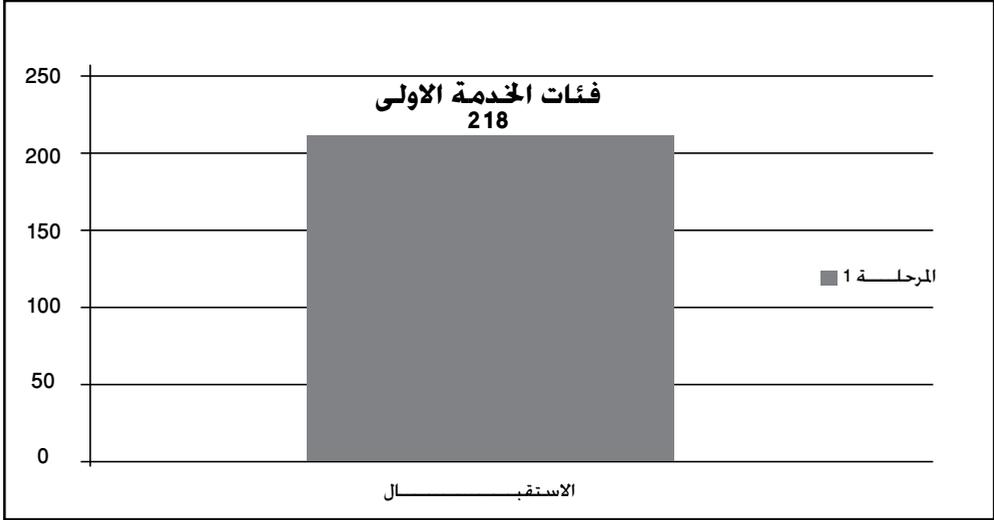


#### التحليل:

يبين هذا المخطط كيف يقوم ضحايا الاعتداء الجنسي بالاستجابة للمعتدين.

#### الخلاصة:

- أ. أكثر من نصف حالات الاعتداء الجنسي تحتاج إلى علاج الطب الشرعي.
- ب. الضغط كبير على أطباء الطب الشرعي الذين هم أصلاً مشغولون.
- ت. أكثر من ثلث الضحايا يسقطون قضاياهم ويفلت المعتدون من إعادة التأهيل.

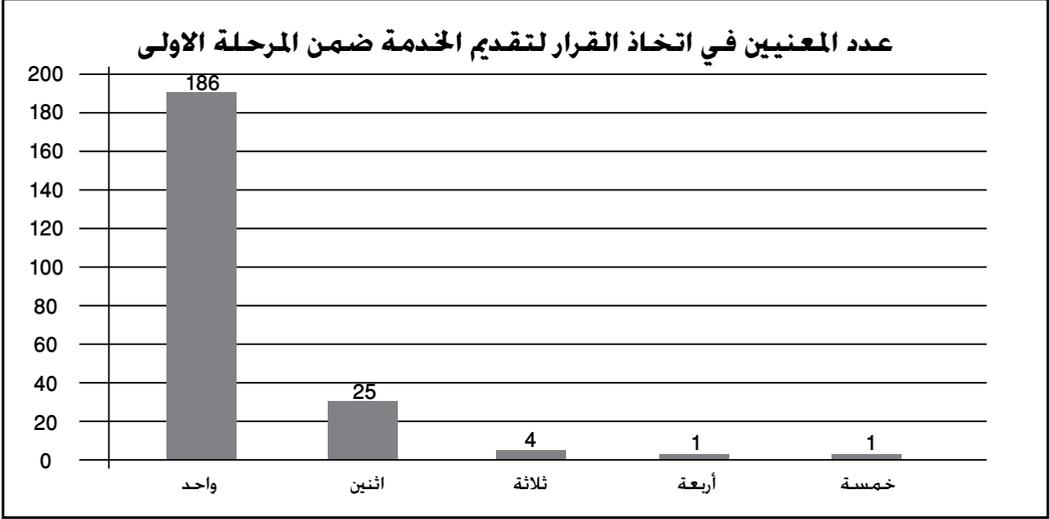


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الخدمة الأولى التي يتم تقديمها ضمن إدارة حماية الأسرة في المشروع التجريبي

#### الخلاصة:

- 1- جميع الحالات التي يتم التبليغ عنها إلى إدارة حماية الأسرة يتم استلامها من قبل عامل عاملة الاستقبال لتصنيفها ضمن فئتها وإرسالها إلى الخدمة الثانية.



#### التحليل:

يبين هذا المخطط عدد المعنيين في اتخاذ القرار لتقديم الخدمة ضمن المرحلة الأولى للوصول إلى نتيجة ضمن الخدمة الأولى

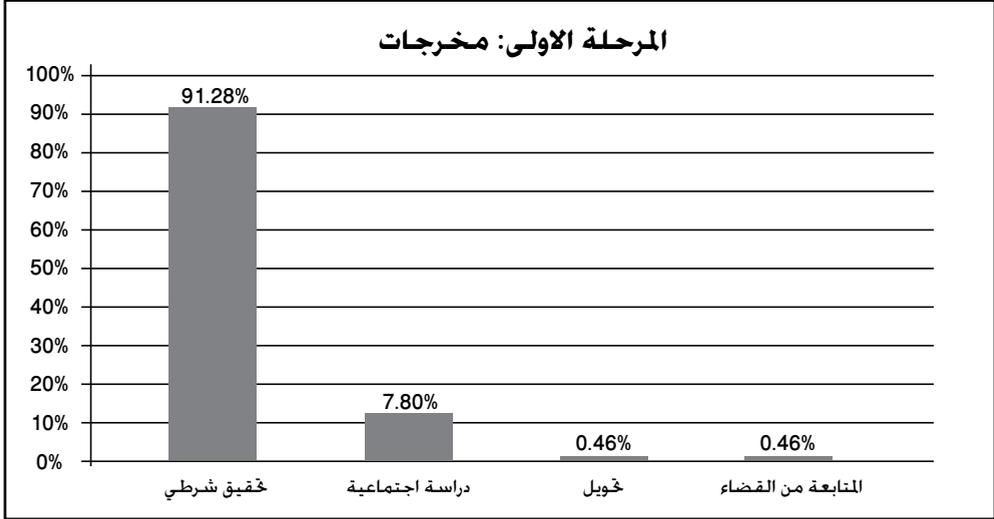
#### الخلاصة:

١- أغلبية الحالات تطلبت شخص معني أو صانع قرار واحد على الأقل للوصول الضحية للخدمة ضمن المرحلة الأولى.

٢- في ظل غياب الاجتماعات فإن هذا القرار يتم اتخاذه من قبل شخص واحد.

٣- على الرغم من إن الحصول على نتيجة في بعض الحالات يحتاج إلى أكثر من شخصين لأخذ القرار إلا أن وقت الاستجابة كما هو مبين في التوثق لا يزال فوري. يشكل هذا الموضوع نقطة اهتمام فيما يتعلق بطول المدة التي يستغرقها عملية اتخاذ القرار بالإضافة إلى مصداقية التوثيق.

٤- متوسط عدد الأشخاص للوصول إلى القرار هو ١,١٨

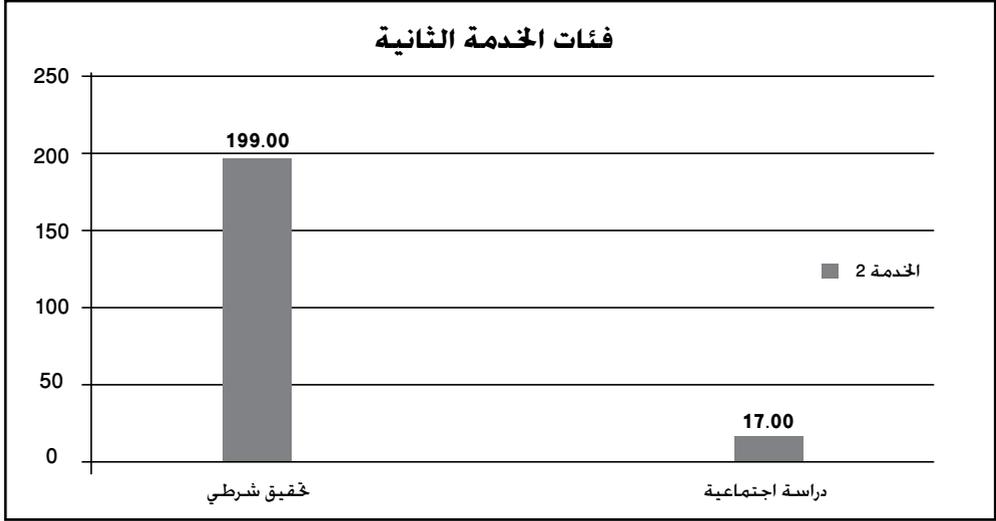


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الاجراءات المتخذة بعد المرور في الخدمة الثانية.

#### الخلاصة:

أغلبية الحالات تمر بمرحلة تحقيق الشرطة بدايةً. الحالات التي يتم تحويلها إلى مواقع أخرى (مكتب آخر من مكاتب إدارة حماية الأسرة) لا يتم متابعتها.

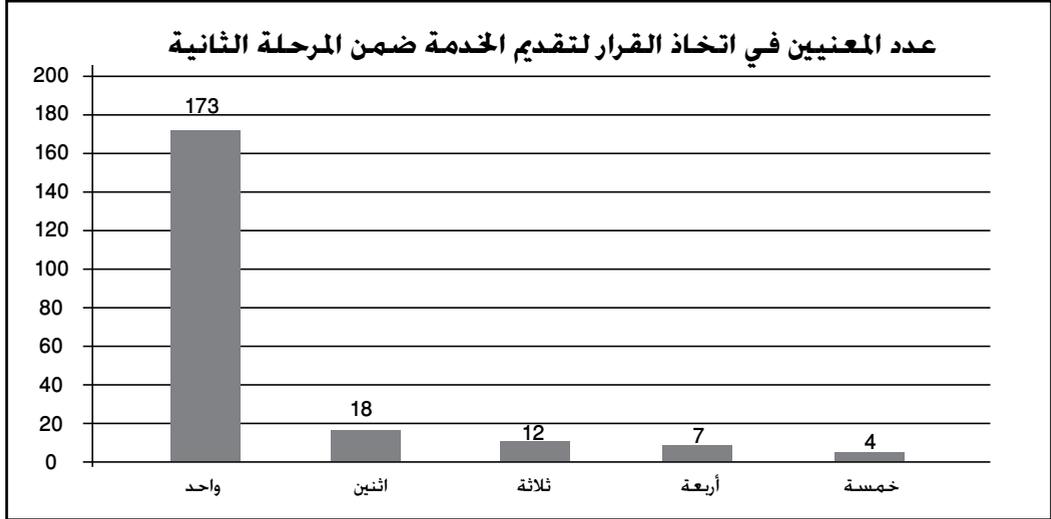


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الخدمات الثانية التي يتم توفيرها في إدارة حماية الأسرة في المشروع التجريبي.

#### الخلاصة:

- ١- أغلب الحالات التي يتم التبليغ عنها إلى إدارة حماية الأسرة ستتم بمرحلة تحقيق الشرطة كخدمة ثانية.
- ٢- في الحالات التي لا يتم الإحالة فيها إلى الشرطة فإنها إما ترفض أو ترسل إلى الدراسات الاجتماعية.

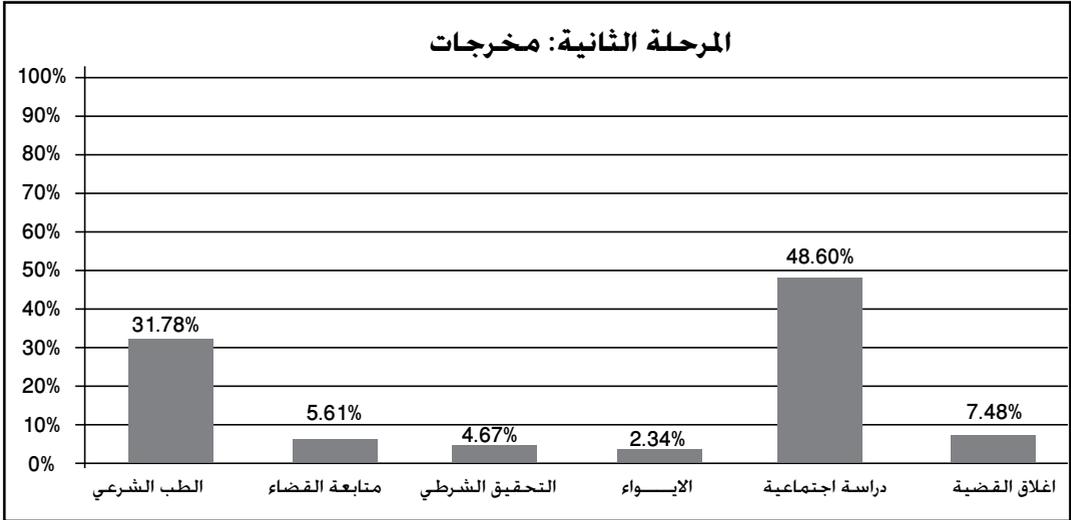


#### **التحليل:**

يبين هذا المخطط عدد المعنيين في اتخاذ القرار لتقديم الخدمة ضمن المرحلة الثانية للوصول إلى نتيجة ضمن الخدمة الثانية.

#### **الخلاصة:**

- أ. أغلبية الحالات لا تزال تحتاج شخص معني واحد للوصول إلى نتيجة في المرحلة الثانية.
- ب. موضوع مصداقية التوثيق والاستجابة الفورية لا يزال موجودا في المرحلة الثانية.



#### التحليل:

يبين هذا المخطط الاجراءات المتخذة بعد المرور في مرحلة الخدمة الثانية.

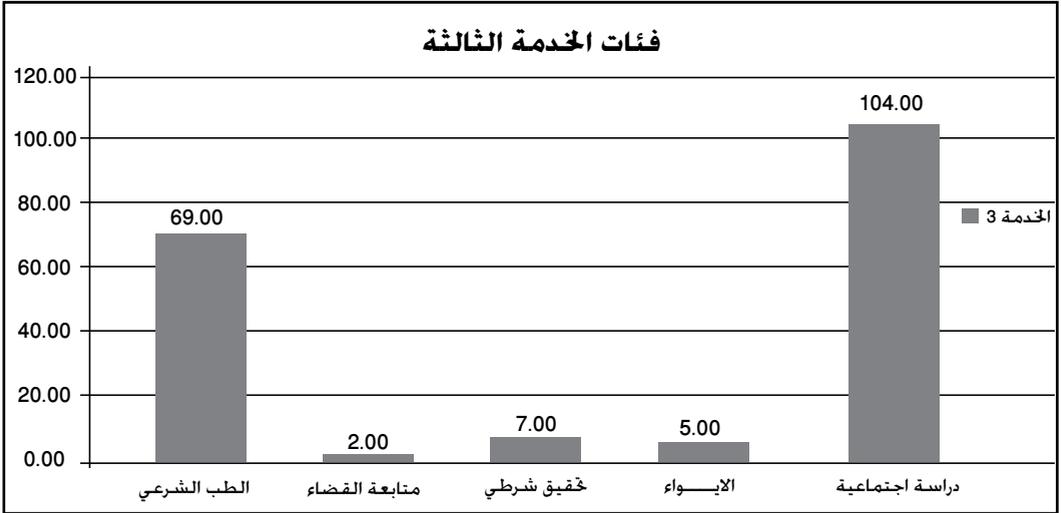
#### الخلاصة:

أ. معظم الحالات تقريبا تترك المرحلة الثانية لتذهب إلى الدراسات الاجتماعية والتحليلات.

ب. ثلث الحالات تقريبا تتطلب علاج الطب الشرعي.

ت. لا يزال هناك حاجة إلى المزيد من تحقيق الشرطة بعد المرحلة الثانية مما يشكل مزيدا من الضغوط

على الضحايا.

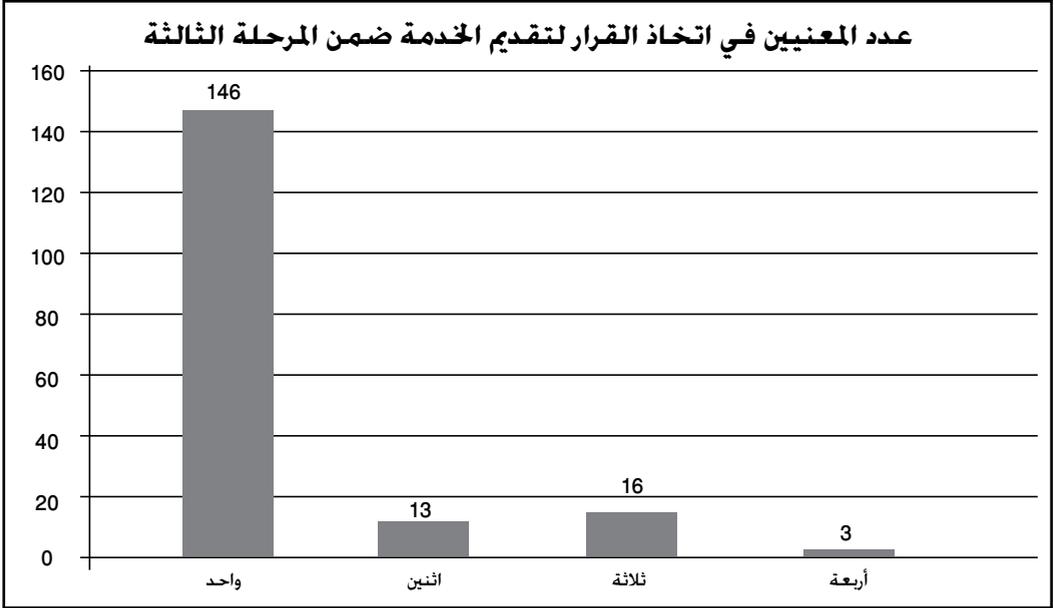


### التحليل:

يبين هذا المخطط الاجراءات المتخذة بعد المرور في مرحلة الخدمة الثانية.

### الخلاصة:

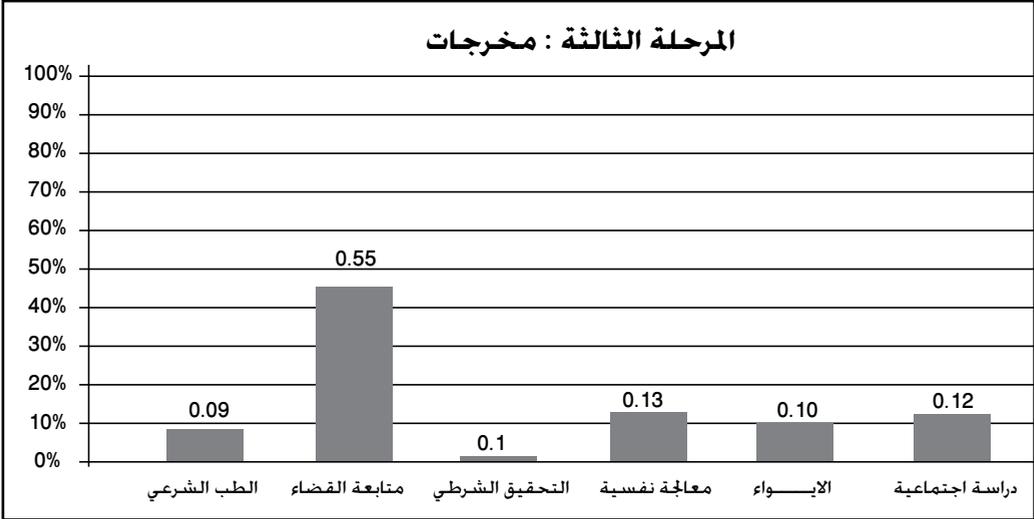
- أ. معظم الحالات تقريبا تترك المرحلة الثانية لتذهب إلى الدراسات الاجتماعية والتحليلات.
- ب. ثلث الحالات تقريبا تتطلب علاج الطب الشرعي.
- ت. لا يزال هناك حاجة إلى المزيد من تحقيق الشرطة بعد المرحلة الثانية مما يشكل مزيدا من الضغوط على الضحايا.



#### **التحليل:**

يبين هذا المخطط عدد المعنيين في اتخاذ القرار لتقديم الخدمة ضمن المرحلة الثالثة للوصول إلى نتيجة ضمن مرحلة الخدمة الثالثة الخلاصة:  
أ. معظم الحالات لا تزال تحتاج إلى شخص معني واحد للوصول إلى نتيجة ضمن المرحلة الثالثة للخدمة.

ب. موضوع مصداقية التوثيق والاستجابة الفورية لا يزال موجودا في المرحلة الثانية.

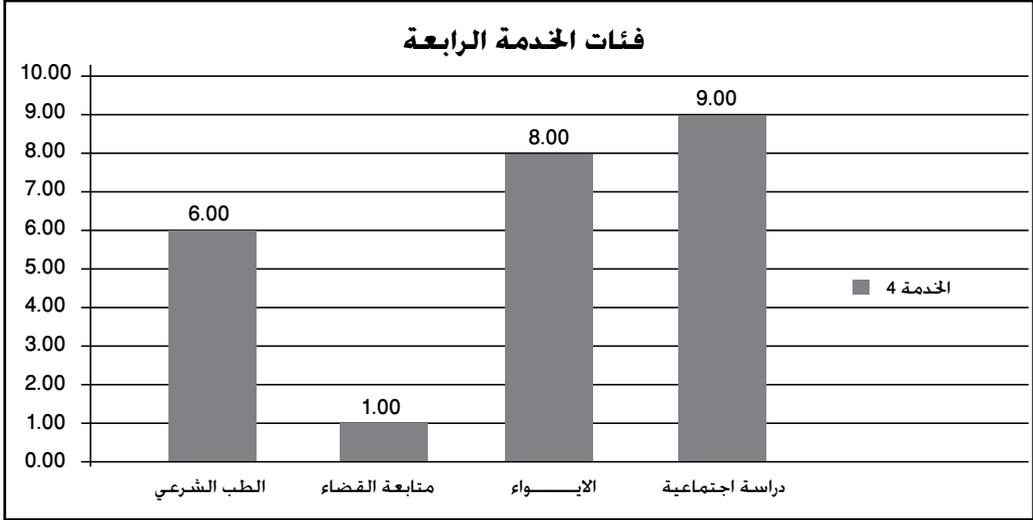


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الاجراءات المتخذة بعد المرور في المرحلة الثالثة للخدمة.

#### الخلاصة:

- أ. أكثر من نصف الحالات تتطلب متابعة قضائية مما يشكل ضغطا على المرافق القضائية.
- ب. إن الوصول إلى قرار العلاج النفسي للضحية يتطلب تقديم ثلاث خدمات.
- ج. لا يزال الضحايا يخضعون للفحص الطبي الشرعي بعد مرور ثلاث مراحل.

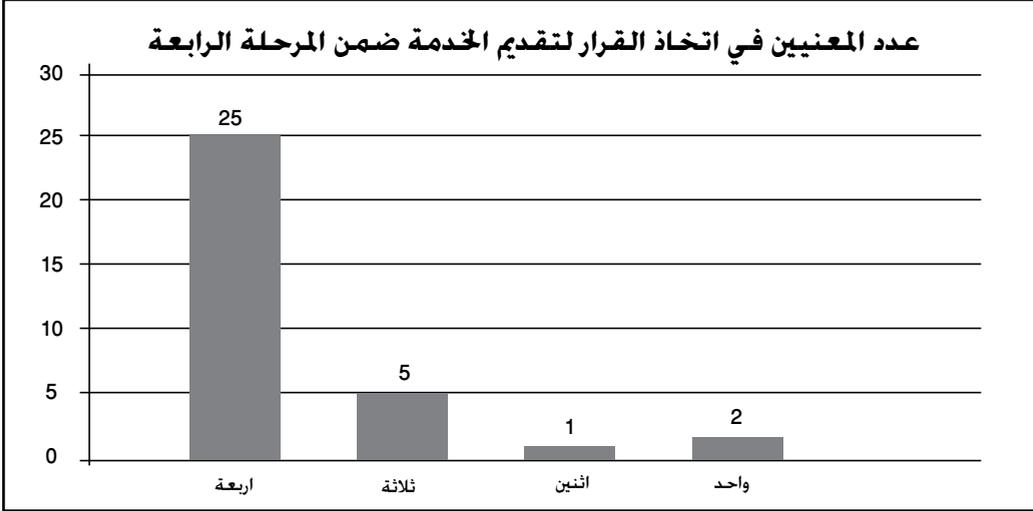


#### التحليل:

يبين هذا المخطط الخدمة الرابعة التي تم تقديمها ضمن إدارة حماية الأسرة في المشروع التجريبي.

#### الخلاصة:

- 1- أقل من 11٪ من الحالات يحتاجون إلى خدمة رابعة.
- 2- هنالك عدم تطابق عند مقارنة مخرجات الخدمة الثالثة والخدمات المقدمة كخدمة رابعة الأمر الذي يشير إلى أنه قد يكون هناك حالات غير منتهية لعدة أسباب.

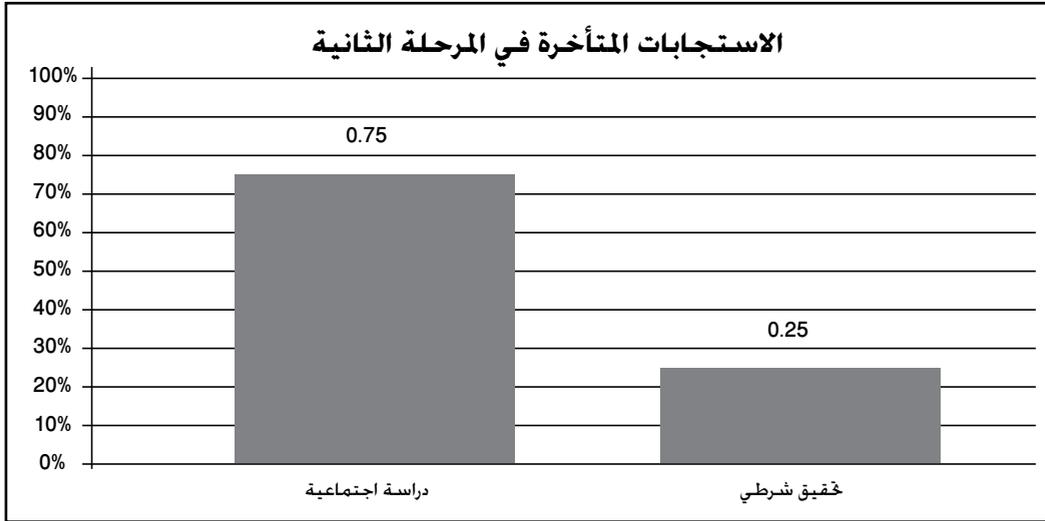


#### **التحليل:**

يبين هذا المخطط عدد المعنيين في اتخاذ القرار لتقديم الخدمة ضمن المرحلة الرابعة للوصول إلى نتيجة ضمن المرحلة الرابعة.

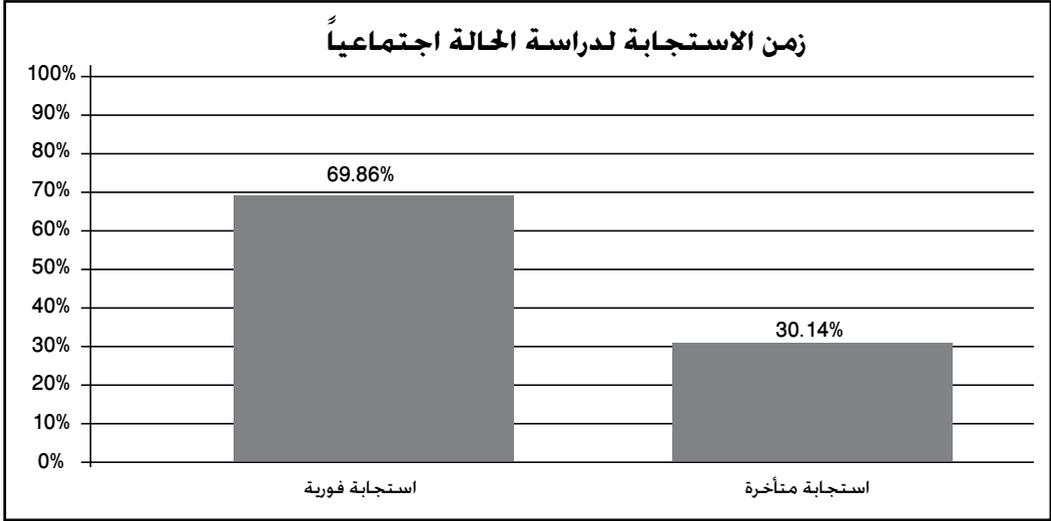
#### **الخلاصة:**

- أ. أغلب الحالات لا زالت تتطلب شخص معني واحد للوصول إلى نتيجة في المرحلة الرابعة.
- ب. كان هناك بعض الوثائق المفقودة للحالات ضمن الخدمة الرابعة.



### التحليل:

- يبين هذا المخطط الفئات التي يتم التأخر في الاستجابة لها ضمن الخدمة الثانية الخلاصة:
- أ. ثلثا الدراسات الاجتماعية والتحليلات تم استلامها بعد الساعة الثالثة مساءً مما أدى إلى تأخرها.
  - ب. ما يحدث مع الضحية غير واضح عند تأخر الحالة.
  - ت. لا يتم ذكر الأسباب عندما تتأخر الحالة.
  - ث. معدل وقت الاستجابة للدراسات الاجتماعية والتحليلات المتأخرة للضحايا هو ٥٢ ساعة.
  - ج. للضحايا الذين يتأخرون بسبب تحقيق الشرطة. كان وقت الاستجابة ٢٠ ساعة على الرغم من أنه يفترض أن إدارة حماية الأسرة تعمل على مدار الساعة.
  - ح. إن تأخر وقت الاستجابة للضحية قد يؤدي إلى نتائج كارثية لبعض الضحايا.



#### التحليل:

يبين هذا المخطط وضع الاستجابة لحالات الدراسات الاجتماعية والتحليلات في المرحلة ٣.

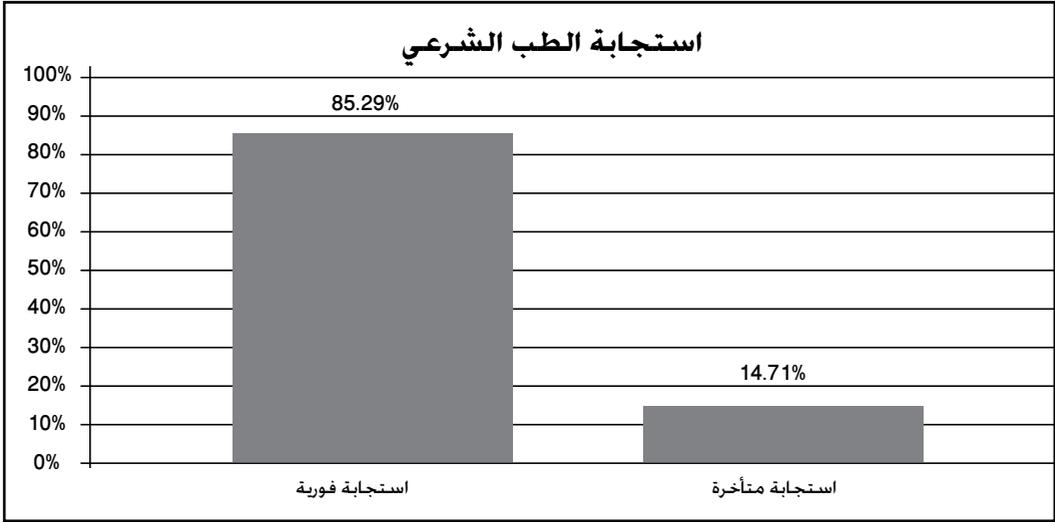
#### الخلاصة:

أ. هنالك تأخير في ثلث الحالات تقريبا.

ب. معدل وقت الاستجابة للضحايا الذين تم تحويلهم إلى «الدراسات الاجتماعية والتحليلات» في

المرحلة الثالثة هو ٣٠,٠٤ ساعة.

ت. من غير الواضح ما يحل بالضحايا في ظل وقت انتظار طويل كهذا.

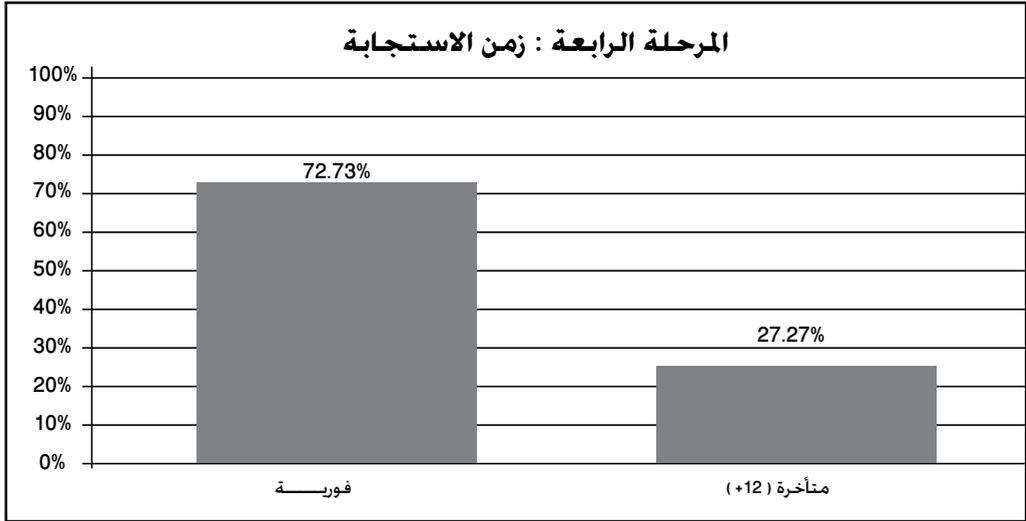


#### التحليل:

يبين هذا المخطط وضع الاستجابة لحالات الطب الشرعي في المرحلة الثالثة.

#### الخلاصة:

- ١- من غير الواضح كيف أن معظم الضحايا يحصلون على استجابة فحص طب شرعي فوري دون وجود طبيب في الموقع.
- ٢- معدل وقت الاستجابة للضحايا المتأخرين كان ٢٦,٤٥ ساعة. يعتبر هذا الوقت الطويل غير مفيد خاصة لضحايا الاعتداء الجنسي.
- ٣- لا تذكر الأسباب عندما يحصل تأخير مشابه.

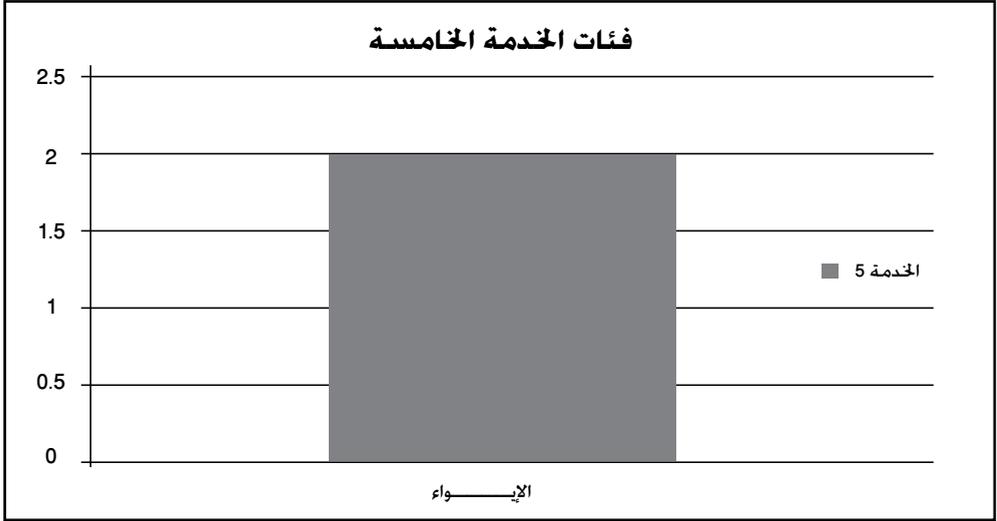


#### التحليل:

يبين هذا المخطط حالة وقت الاستجابة للحالات في المرحلة الرابعة

#### الخلاصة:

- ١- يحصل هناك تأخير لأكثر من ١٢ ساعة لربع القضايا تقريبا في المرحلة الرابعة.
- ٢- من غير الواضح ماذا يحل بالضحايا خلال وقت الانتظار.
- ٣- معدل مدة الانتظار للحالات في المرحلة الرابعة هو ٥,٢٤ ساعة.



#### الخلاصة:

في حالتين فقط من ٢١٨ حالة تم تقديم الخدمة الخامسة , نظام توعية العنف الأسري. إن كل مؤسسة لديها برنامجها أو خطتها الخاصة بالتوعية من العنف الأسري على مدار السنة من خلال جهد تنسيقي مع المجلس الوطني لشؤون الأسرة. يجب العمل على خطة عمل (قصيرة. متوسطة وطويلة الأمد) من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة لتحقيق الأهداف التالية:

- تحليل التشريعات للتمكن من اكتشاف فيما إذا كانت تعالج مشكلة العنف الأسري بشكل كامل (قصيرة).
- تفحص مواطن الخلل في تنفيذ الترتيبات القانونية الموجودة في النظام القانوني على العنف (قصيرة).
- البحث في مواطن الخلل في تنفيذ التشريعات الموجودة في القوانين التي تخص العنف الأسري (متوسطة/طويلة).

- إعداد وتوزيع المواد المطبوعة والمرئية وتنظيم الحملات الإعلامية الموجهة إلى صانعي السياسات ومقدمي الخدمات والرأي العام لضمان بلورة مبادئ المساواة بين الجنسين (قصيرة/متوسطة).
- إعداد المواد المطبوعة والمرئية وتنظيم برامج تدريبية لرفع درجة الوعي والاتجاهات بين الرجال حول موضوع المساواة بين الجنسين والعنف ضد المرأة (متوسطة).
- إزالة الصورة النمطية السلبية للمرأة من المواد الإرشادية أو التعليمية واستبدالها بنماذج إيجابية تحث على المساواة بين الجنسين (قصيرة).
- مأسسة المساواة بين الجنسين ومناهضة العنف ضد النساء ضمن البرامج التعليمية الرسمية وغير الرسمية (متوسطة).
- إعداد وتوزيع مواد توعوية للمقبلين على الزواج حول المساواة بين الجنسين والعنف والصحة الإيجابية (قصيرة).
- التحضير وبث برامج توعوية حول المساواة بين الجنسين والعنف ضد المرأة على محطات الإذاعة والقنوات التلفزيونية (قصيرة).
- تأسيس مواضيع المساواة بين الجنسين والعنف ضد المرأة في برامج الجامعية والكليات التعليم والحقوق وتنفيذ القانون والطب وغيرها (طويلة).
- توعية الرأي العام حول النصوص التشريعية المعدلة حول المساواة بين الجنسين عن طريق المواد المطبوعة (قصيرة).
- شهر مكافحة العنف الأسري على المستوى الوطني
- على كل مؤسسة (إدارة حماية الأسرة، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الصحة، وزارة العدل، وزارة التربية والتعليم وغيرها من الهيئات المسماة أو المنظمات غير الحكومية) أن تكون الراعي لشهر مكافحة العنف الأسري سنويا، على أن تراعى الأمور التالية:
- التنسيق مع المجلس الوطني لشؤون الأسرة لضمان عدم التعارض.
- يجب اعتبار الفترات التي تشهد ضغط عمل عند كل مؤسسة (إن وجدت) (موسم افتتاح المدارس بالنسبة لوزارة التربية والتعليم على سبيل المثال).

### ٣,١ نظام ضمان جودة خدمات العنف الأسري

إن لدورة العنف الأسري عدة مراحل وعلى كل مؤسسة معنية العمل بشكل تشاركي مع المؤسسات الأخرى لخدمة الضحية والمعتدي. و ينظم نظام ضمان جودة الخدمات الأبعاد السبعة (أدناه) والتي تشكل مؤشرات جودة هامة جدا في دورة العنف ونوعية الخدمات وهي:

- ١- زمن الاستجابة
- ٢- حفظ المعلومات (تخزين الملفات)
- ٣- وفرة المعلومات
- ٤- حفظ وتفحص تاريخ الحالة والضحية
- ٥- توافق الخدمات
- ٦- تفاعل الناس مع النظام
- ٧- المراقبة والتقييم

سيقوم نظام ضمان جودة الخدمات بتوفير الإجراءات اللازمة لتنظيم نقاط التكامل بين كافة الأطراف حسب الأبعاد السبعة المبينة أعلاه. وان السير الطبيعي للعمل مع أي حالة عنف يتم على النحو الموضح أدناه. إلا أن بعض الحالات قد تختصر مرحلة أو أكثر حسب طبيعة الحالة.

ان حالات العنف الأسري يمكن التبليغ عنها عبر العديد من القنوات إلا أن كل حالة تتطلب التأكد فيما إذا كان الإدعاء صحيحا أم كاذبا. الطرق التي يمكن التبليغ عنها عبر القنوات المختلفة هي:

١- ان يقوم الضحية (العميل) بتقديم شكوى رسمية من خلال إدارة حماية الأسرة أو في أي مركز للشرطة

٢- التبليغ عن الحالة من قبل أطباء أو عاملي مراكز الطوارئ أو المراكز الصحية نتيجة للفحص الطبي أو ملاحظتهم للحالة.

٣- قيام العاملين الاجتماعيين بتحديد الحالة من خلال العمل الميداني

٤- التبليغ عن الحالة من قبل المدارس/أفراد العائلة/الجيران بناء على شكوهم أو الأدلة التي يكتشفونها.

إن أي تبليغ عن أي حالة عنف أسري يجب أن تتبع الإرشادات التالية:

١- جمع المعلومات الصحيحة. إذا كنت تقوم بالإبلاغ عن جار أو صديق قم بتدوين العنوان الدقيق ووقت الحادثة حتى تزود الشرطة بها. دون باختصار وعلى عجل أي تفاصيل مثل صوت الأثاث المكسور الصراخ أو البكاء. قم بتزويد الشرطة بأكبر قدر ممكن من التفاصيل.

٢- قم بالاتصال مع الشرطة للتبليغ عن حالة العنف الأسري عند حدوثها. قم بوصف الوضع وزود معلومات الاتصال بك لمأمور المقسم. تحدث مع مأمور المقسم بأوضح طريقة ممكنة. حاول إن تجد مكانا آمنا لانتظار وصول الشرطة.

٣- حاول الاتصال بالخط الساخن للعنف الأسري الوطني للتبليغ عن اعتداء بعد حصول الواقعة.

٤- كن مستعدا للذهاب إلى المحكمة حيث أنه قد يطلب منك أداء الشهادة لاعتقال المعتدي.

فور تقديم الشكوى، يجب إعداد تقرير يتضمن المعلومات المبينة أدناه:

• الاسم والعنوان (الموقع) الخاص بالضحية واسم أي شخص مسؤول عن الرعاية به.  
• طبيعة ومدى الاعتداء، الإهمال أو الاستغلال (بما في ذلك معلومات عن أي دليل عن إساءات سابقة)

• هوية المعتدي إذا كانت معروفة

• هوية الشخص القائم بالتبليغ (ليست إجبارية ولكنها مفيدة)

• أي معلومات أخرى قد تكون ذات فائدة في اكتشاف سبب الاعتداء أو تأكيد هوية المعتدي أو الظروف المرتبطة بالحادثة

• المواقع والأرقام الآمنة التي يمكن التواصل بها مع الضحية المزعومة (خاصة فيما إذا كانت تختلف عن مكان السكن) (ليست إجبارية ولكنها مفيدة)

• أمور السلامة (التهديدات بالانتحار أو القتل، الأسلحة، تاريخ العنف) للضحية والآخرين (العاملين الاجتماعيين أو رجال الشرطة) (ليست إجبارية ولكنها مفيدة).

• يجب استعمال نموذج موحد من قبل كافة الوكالات المعنية.

على مدير الحالة التأكد مما يلي:

إن جميع تقارير العنف الأسري تحتوي:

أ. وجود «قسم معلومات موحد» في نماذج كافة المؤسسات المعنية بالتعامل مع حالات العنف والذي يجب أن يتضمن:

١- صيغة رقم تسلسلي بين كافة الأطراف

٢- تاريخ الحادثة

٣- المعلومات الشخصية للضحية (الاسم، صورة، العمر، الجنس، آخر عنوان معروف، معلومات الاتصال)

٤- مؤشر عما إذا كانت الحالة تسجل لأول مرة أو أنها متكررة

٥- وضع الحمل بالنسبة للإناث

٦- نوعية الاعتداء

ب. يجب تسجيل الدعوى في سجلات الأطراف المعنيين خلال مدة أقصاها ساعة واحدة من بداية/ افتتاح التقرير، سواء تم التبليغ عن طريق مكالمة على الخط الساخن للعنف الأسري، الحضور

الشخصي للضحية أو المراقبة العشوائية في المستشفيات... الخ

ج. يجب أن تتواجد نسخة عن الشكوى على أنظمة كافة الشركاء الآخرين خلال ٣ أيام من التسجيل الابتدائي للشكوى لدى الطرف الذي تم تسجيل الشكوى لديه

د. يجب التأشير على النسخة عن آخر إجراء يجب تحديثه لدى كافة الأطراف الذين لم تتم تسجيل الشكوى لديهم ابتداء

**بعد القيام بالتبليغ لدى الجهة المعنية:**

• يجب إعطاء الأولوية للقضايا بناء على طبيعة التقرير (على سبيل المثال: نوع الاعتداء، عمر الضحية/ شدة خطورة الجروح)

• اتخاذ القرار فيما إذا كان سيتم إحالة القضية إلى مدير حالة أكثر تخصصا أو إبقاؤها

• العمل على الاتصال مع السلطات الأخرى المعنية للاستعلام ومطابقة المعلومات والتأكد من تاريخ الحالة والضحية

• يجب أن تركز عملية مطابقة المعلومات على معرفة صحة الضحية/المعتدي والسجل الإجرامي/ التاريخ

• يجب إجراء تحقيق المكثف عندما لا يكون هناك مؤشرات عنف أسري

• إجراء التحقيق في غضون (٢٤-٤٨ ساعة) بعد التثبت من صحة التبليغ

• يجب أن يطبق التحقيق المعايير المهنية وقواعد السلوك المرتبطة بالزيارات الميدانية للعاملين الاجتماعيين.

## اجتماعات الحالة:

على مدير الحالة أن يتأكد من عقد الاجتماعات التالية:

أ. اجتماع لقاء الإستراتيجية

١- لتحديد الاستجابة الأولية لتأمين الضحية والدليل

٢- ان يتضمن الحضور رجال الشرطة والعاملين الاجتماعيين المعنيين للحالة والممارسين الطبيين والمنظمات غير الحكومية التي لديها معلومات ذات علاقة عن الضحية وعائلته  
ب. اجتماع مؤتمر الحالة:

١- جمع كافة المعلومات التي تتعلق بالحالة من مرحلة التقييم الأولي والمعرفة السابقة عن الطفل أو العائلة والعمل على تحليل المعلومات بموضوعية.

٢- القرار في احتمالية تعرض الحالة أو الأطفال المرتبطين بها لأي أضرار أو جراح .

٣- التفكير في الاجراءات المستقبلية الضرورية لتأمين سلامة الحالة وتعزيز مصلحته والمضي بذلك قدماً

٤- يجب أن يتم حضور اجتماع الحالة من قبل ممثلي المؤسسات المعنية بالتدخل في هذه المرحلة

٥- ان مخرجات هذا الاجتماع هي الخطة المتفق عليها للعمل

ج. اجتماع تقييم الحالة

١- لمراجعة الاجراءات المتخذة لحماية ودعم الضحية (وعائلته ان كان ذلك ضروريا)

٢- تزويد المؤسسات المعنية بالملاحظات عن الممارسات المثلى في الحالات التي يكون تقديم الخدمة فيها غير متوافق مع المعايير المطلوبة.

٣- مناقشة الحاجة للدعم المستقبلي للعائلة وبدء الاجراءات المناسبة لتمكين العائلة من إعادة التواصل الاجتماعي بعد حالة الصدمة التي سببتها تجربة العنف الأسري.

٤- يجب أخذ حاجات المعتدي أيضا بعين الاعتبار

إرشادات تصنيف الحالة:

١- ان أي حالة يتم التبليغ عنها يجب أن تصنف حسب ما يلي:

أ. طبيعة الحالة

١- الاعتداء الجسدي

٢- الاعتداء الجنسي

٣- الدعم الاجتماعي

٤- الدعم القانوني

ب. الظروف الصحية

١- الإصابة الصحية للضحية

٢- الجروح الطفيفة (لا حاجة إلى غرز/ لا يوجد كدمات)

٣- الجروح المتوسطة (كدمات/غرز في أقل أماكن الجسد خطورة مثل اليد، الذراع، الرجل...الخ)

٤- الجروح الشديدة (غرز في أماكن خطرة من الجسد مثل الرأس، الوجه، الصدر، الأعضاء الجنسية،

الحاجة لعمليات جراحية، كدمات في مختلف أنحاء الجسم)

٥- الغيبوبة

٦- الوفاة

ج. ظروف جمع الأدلة

د. التبليغ

١- اتصال على الخط الساخن من قبل الضحية

٢- اتصال على الخط الساخن من شخص

٣- حضور الضحية شخصياً في أحد مواقع الشركاء

٤- التبليغ عن طريق المدرسة

٥- الإحالة من الشرطة

٦- الإحالة من مؤسسة صحية

## القواعد العامة عند التبليغ أو نصائح للضحية

١- فهم القوانين المتعلقة بالعنف الأسري

٢- فهم الوقائع

٣- شرح كافة حقوق الضحية، مثلاً الحق في معرفة متى سيتم تسريح الجاني عندما تضعه في

السجن

٤- حماية الضحية اذهب إلى مكان امن بانتظار المساعدة إذا كنت تقوم بالتبليغ عن نفسك

٥- الجروح المقصودة أو غير العرضية التي يجب الإبلاغ عنها

٦- الجروح الناتجة عن فعل جرمي يجب الإبلاغ عنها

٧- متطلبات التبليغ التي تتعلق بالجرائم الأخرى أو التي قد تؤثر على ضحية العنف الأسري

٨- طلب الاستشارة من طبيب نفسي موثوق

## إجراءات وقت الاستجابة:

١- يمكن تصنيف الخدمات المقدمة إلى:

أ. الخدمات الشخصية: والتي هي مطلوبة لخدمة الضحية/العميل شخصيا وبشكل فوري ومباشر من خلال تزويده بواحدة أو أكثر مما يلي:

١- الحماية

٢- الفحص الطبي الشرعي

٣- المأوى

٤- الرعاية الصحية (ان وجدت)

٥- التعليم/التوعية (ان دعت الحاجة)

٦- الدعم النفسي والاجتماعي

ب. الخدمات الإجرائية: وهي جزء من الاجراءات الداخلية للمؤسسات الشريكة والقوانين التي تؤثر

على الضحية وهي مطلوبة بالنظام لتلبية المتطلبات القانونية:

١- التخزين وتفحص التاريخ

٢- الدراسات الاجتماعية

٣- التحقيق والبحث عن الدلائل

٤- اعتقال المتهم وتسجيل الدعوى القضائية

٥- إعادة التأهيل

٢- إن وقت الاستجابة للحالة من قبل شريك معين تقابل فئة الحالة حسب ما هو محدد في

مرحلة التبليغ عن الحالة ولكن يجب أن لا تتجاوز الحد الأقصى المسموح به في الاستجابة لأي حالة.

٣- إن وقت الاستجابة للحالة يجب ألا يتأثر بموقع الحادثة أو بموقع مزودي الخدمة. يجب أن تتلقى الضحية

أو الحالة الخدمات الملائمة (حسب الجدول الزمني للاستجابة المبين أدناه) بغض النظر عن الموقع.

إعادة التأهيل	المتابعة الاجتماعية	المتابعة الطبية	المأوى	الاستشارة القانونية	الطب الشرعي	العلاج النفسي	الخدمة الاجتماعية	الحماية	الحالة/ الخدمة
شهر واحد	يوميًا	٣٠ دقيقة	ساعتين	٦ ساعات	ساعة واحدة	١٠ دقائق	٤ ساعات	١٠ دقائق	الاعتداء الجنسي
-----	كل أسبوعين	-----	-----	-----	-----	ساعتين	٣٠ دقيقة	-----	الضرر الصحي
أسبوعين	أسبوعيًا	ساعة واحدة	-----	٦ ساعات	٣ ساعات	ساعتين	٤ ساعات	ساعتين	الجروح الطفيفة
أسبوعين	أسبوعيًا	٤٥ دقيقة	يتم تحديدها لاحقاً	٤ ساعات	١,٥ ساعة	٢,٥ ساعة	٣ ساعات	ساعتين	الجروح للتوسطة
شهر واحد	يوميًا	٣٠ دقيقة	ساعة واحدة	٣,٥ ساعة	ساعة واحدة	٢,٥ ساعة	ساعتين	٣٠ دقيقة	الجروح الشديدة
يتم تحديدها لاحقاً	يتم تحديدها لاحقاً	١٥ دقيقة	يتم تحديدها لاحقاً	يتم تحديدها لاحقاً	ساعة واحدة	يتم تحديدها لاحقاً	يتم تحديدها لاحقاً	١٥ دقيقة	الغيبوبة
-----	-----	-----	-----	-----	٣٠ دقيقة	-----	-----	-----	الوفاة

-----	-----	-----	-----	-----	-----	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	٣٠ دقيقة	مكالمة من الضحية
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	٢٠ دقيقة	مكالمة من شخص
شهر واحد	يوميًا	-----	-----	-----	-----	٢٠ دقيقة	١٥ دقيقة	١٠ دقائق	حضور الضحية شخصياً
-----	أسبوعيًا	-----	-----	-----	-----	٣٠ دقيقة	ساعة واحدة	-----	التبليغ من المدرسة
-----	-----	٤ ساعات	-----	-----	-----	٢,٥ ساعة	-----	١,٥ ساعة	الإحالة من المؤسسات الطبية
-----	-----	-----	-----	ساعتين	-----	ساعة واحدة	٣٠ دقيقة	-----	الإحالة من الشرطة

## تخزين المعلومات (حفظ الملفات)

### الأجهزة والمعدات :

أ. على الأقل جهازي حاسوب لغايات التخزين وحفظ المعلومات ويجب تَحدث البيانات يومياً على كلا الجهازين.

ب. طباعة واحدة موجودة في مكان خاص بحيث يكون فقط للأشخاص المحولون إمكانية الوصول إليها.

ت. في المؤسسات التي لا يكون هدفها الوحيد العنف الأسري (المستشفيات والمدارس). يجب أن يتم تمييز حالات العنف الأسري عن طريق وضعها في ملفات زرقاء.

ث. يجب تخصيص غرفة تخزين مع خزائن داخلية لتخزين النماذج والتقارير الخاصة بالعنف الأسري.

ج. يجب أن يتم إغلاق غرفة التخزين في كافة الأوقات ومنح الشخص المناوب فقط إمكانية الدخول لها.

### توافر المعلومات:

### الأجهزة والمعدات .

أ. يجب توفر وحدة توليد كهرباء غير قابلة للانقطاع لأجهزة الحاسوب في كافة محطات المعلومات المرتبطة بالعنف الأسري.

ب. يجب أن يتم تعريف الصلاحيات المناسبة واللازمة لضمان المشاركة الملائمة للمعلومات .

### جميع المعلومات المتعلقة بالعنف الأسري يجب أن:

أ. تكون متوفرة للأطراف المعنيين عند الحاجة.

ب. يتكون متوفرة في عطلات نهاية الأسبوع والعطل الدينية والأعياد الوطنية.

ج. تكون متوفرة في أي وقت من أوقات اليوم (٢٤ ساعة يومياً) .

التأكد من حفظ تاريخ الحالة

### جميع المعلومات المتعلقة بالحالة والتي تخص العنف الأسري يجب ان:

أ. يتم تدقيقها وحفظها حسب «تاريخ الحفظ» وحسب ما هو مذكور في المعايير المهنية العامة.

ب. يتم الوصول إليها من كافة الأطراف المعنيين.

ج. أن تكون كاملة في سجلات كل طرف من الأطراف المعنيين.

د. ان تكون متناسقة فيما بين جميع الأطراف .

توافق الخدمات:

توافق الأماكن:

- أ. يجب على جميع الفروع والمؤسسات المختلفة التي توفر خدمة / خدمات لحالات العنف الأسري الداعمة أن تقدم نفس نمط ومستوى للخدمة وللبيئة المحيطة .
- ب. يمكن أن تكون الفروع أكبر في الأماكن ذات الكثافة السكانية العالية على ان تكون الخدمات أسرع نظرا لزيادة القوة العاملة وحجم الميزانية.
- ج. يجب أن تكون نوعية الخدمات متطابقة في كافة الفروع لدى كافة الأطراف المعنيين .

توافق الأوقات:

لا يجوز ان يتأثر وقت توفير الخدمة بالأمور التالية:

- أ. وقت تقديم الشكوى من اليوم (صباحا. مساءا. بعد الغداء. في الليل).
- ب. أوقات الذروة أو الركود.
- ج. اليوم من الأسبوع.
- د. الأيام الخاصة (الأعياد. أيام دفع الرواتب...الخ).
- هـ. المنطقة الجغرافية التي يتم تقديم الشكوى فيها.

توافق الأشخاص:

على جميع الأشخاص الذين يعملون في خدمات العنف الأسري:

- أ. ارتداء باجة أو شريط من نفس النوع/اللون.
- ب. الخضوع لنفس التدريبات المحددة في وثائق المعايير المهنية .

تفاعل الناس مع النظام:

على جميع الأشخاص المرتبطين بخدمات العنف الأسري ان:

- أ. يكونوا مدربين على كافة الأمور المتعلقة بعملهم.
- ب. يتلقوا تدريب منتظم كل ثلاثة أشهر لضمان التحديث الدائم لمهاراتهم واكتساب أحدث الممارسات المثلى.

## ٤.١ التوصيات المتبناة:

١- يجب تطوير نظام أئمة الكتروني لتتبع حالات العنف الأسري:

أ. إعطاء المجال لجميع الأطراف من المؤسسات مقدمة الخدمة في التعامل مع حالات العنف الأسري (في عدة مواقع) للدخول إلى النظام الإلكتروني وتتبع الحالات وأيضاً لاستعمال نفس الاجراءات والتوثيق للتاريخ الكامل للحالة .

ب. تأسيس آلية واضحة وإجراءات بين مزودي الخدمات للتعامل مع وإحالة حالات العنف الأسري  
ج. إنشاء قاعدة بيانات وطنية لتسجيل ومتابعة ومراقبة وتقييم الاستجابات لحوادث العنف الأسري وتكون أيضاً مرجعية للبيانات والمؤشرات المتعلقة بالعنف الأسري. وأيضاً كأداة مراقبة وتقييم للإجراءات المتبعة.

د. ضمان تطبيق وثيقة الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف من خلال منهج تشاركي للاستجابة للعنف الأسري.

هـ. تطوير إمكانيات المؤسسات الوطنية ذات العلاقة للاستجابة بفاعلية لحالات العنف الأسري وإصدار معلومات وقاعدة بيانات يحتاجها المجلس الوطني لشؤون الأسرة لمراقبة مدى استجابة الخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري.

و. تعزيز أثر التدخل الحالي للإجراءات عن طريق تقييم ماضي الاستجابة والبناء على نجاحات الخدمات وتوسيع مدى صولها.

٢- بناء القدرات وتدريب العاملين متطلبات ملحة نظراً للتدني الواضح للأفراد المدربين العاملين في نطاق خدمات العنف الأسري. ان دليل الجودة الذي سيتم تقديمه كعنصر أساسي من مخرجات المشروع سيتضمن تفصيل دقيق للتوصيات المتعلقة ببناء المهارات وتدريب الأفراد الحاليين والجدد بالإضافة إلى اقتراح أن يتم متابعة المشروع لتحقيق النتائج المرجوة.

٣- عندما يتم التبليغ عن حالة عنف أسري. يجب تحديد الشخص المسؤول عنها وتعيينه (مدير الحالة) لمنحه الصلاحية لمتابعة الحالات ضمن مراحلها المختلفة وأيضاً لمسائلته عن أي أخطاء.

أ. جميع الخدمات الأخرى التي تقدم من قبل مقدمي الخدمات الأخرى ستقدم تقاريرها لمدير الحالة.  
ب. سيقوم مدير الحالة بمتابعة واتخاذ القرارات وتنفيذ كافة الاجراءات لمصلحة الضحية.

٤- يجب أن يكون المجلس الوطني لشؤون الأسرة المؤسسة الوحيدة التي تراقب وتقيم المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري (بحاجة لقانون رسمي).

أ. يجب ان يتضمن هذا جميع أنشطة المتابعة والتقييم وإعداد التقارير ضمن نطاق المتابعة والتقييم والذي يجب أن يتبع الإطار الوطني.

ب. ان نظام الاعتماد الجديد يجب أن يتم إدارته من قبل لجنة متعددة الأطراف يترأسها المجلس الوطني لشؤون الأسرة وتضم مجموعة من الخبراء من مختلف التخصصات ذوي العلاقة في مجال التعامل مع حالات العنف الأسري وتقديم الخدمات اللازمة لها.

٥- توحيد النماذج المعيارية المستعملة في الاجراءات الحالية. يجب استخدام نفس النماذج المنصوص عليها من قبل كافة المؤسسات مقدمة الخدمة. إلى حين بدء تطبيق نظام الأئمة الإلكتروني.