

معايير الاعتماد
وضبط الجودة

للخدمات المقدمة
لحالات العنف الأسري



المجلس الوطني لشؤون الأسرة
NATIONAL COUNCIL FOR FAMILY AFFAIRS

المجلس الوطني لشؤون الأسرة

٢٠١٤

- 3 ▲ تمهيد
- 5 ▲ المقدمة
- 9 ▲ المصطلحات
- 11 ▲ آليّة تقييم تطبيق المؤسسات للمعايير
- 16 ▲ آليّة تحليل نتائج تقييم المؤسسات
- ▲ الرسم التوضيحي لمستويات معايير ضبط
- 17 الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسريّ
- 18 ▲ النهج المؤسسي
- 24 ▲ إدارة البيانات
- 30 ▲ مُقدّمو الخدمات
- 43 ▲ إدارة الحالة على مستوى نهج المؤسسات المتعدد (التشاركي)
- 54 ▲ الخدمات النفسية والاجتماعية
- 69 ▲ الخدمات التربوية
- 83 ▲ الخدمات الصحية
- 96 ▲ الخدمات الإيوائية
- 114 ▲ الخدمات الشرطية
- 127 ▲ مدونة السلوك المهنيّ لمقدّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ

تمهيد

المقدمة

المصطلحات

آلية تقييم تطبيق المؤسسات للمعايير

آلية تحليل نتائج تقييم المؤسسات

الرسم التوضيحي لمستويات معايير ضبط

الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري

تُعد قضية العنف الأسري في المجتمع الأردني من القضايا التي نالت اهتماماً مبكراً على المستويين: الرسمي؛ والأهلي من خلال المتابعة الحثيثة لصاحبي الجلالة الملك عبد الله الثاني المعظم وجلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة لقضايا العنف ضد المرأة والأطفال، ومتابعتهما لكافة البرامج والمشاريع الوطنية الهادفة للحد من كافة أشكال الإساءة والعنف ضد المرأة والطفل.

وتجلى الاهتمام الوطني بتأسيس "إدارة حماية الأسرة" التابعة لمديرية الأمن العام في العام ١٩٩٧، إضافة إلى البدء بالتركيز على وضع آلية عمل وطنية قائمة على نهج تشاركي يضم كافة المؤسسات الرسمية والأهلية ذات العلاقة بحماية الأسرة، كما تم إطلاق مشروع "حماية الأسرة من العنف" بدعم من الحكومة البريطانية في العام ٢٠٠٠ والذي يقوم على مبدأ نهج العمل التشاركي بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية بشؤون الأسرة والتنسيق فيما بينها لتقديم أفضل الخدمات لجميع الأطراف، إضافة إلى الحد من العنف الأسري وقضايا الاعتداءات الجنسية من خلال بناء القدرات المؤسسية للمؤسسات العاملة في هذا المجال، واستمر هذا المشروع لغاية العام ٢٠٠٥، إذ انبثق عنه تشكيل الفريق الوطني لحماية الأسرة والذي حاز على جائزة الأمم المتحدة لحقوق الإنسان للعام ٢٠٠٣م، واستمر العمل بالنهج نفسه من خلال إعادة تشكيل الفريق الوطني لحماية الأسرة تحت مظلة المجلس الوطني لشؤون الأسرة لدعم جهد المؤسسات العاملة في مجال حماية الأسرة؛ وتنسيقها؛ وتسييرها، وجرى وضع الأسس التي تحدّد الآليات والأولويات الوطنية في مجال حماية الأسرة من خلال تطوير كل من الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف؛ والخطة الإستراتيجية لحماية الأسرة والوقاية من العنف الأسري؛ وتنفيذ العديد من الأنشطة والبرامج على المستويات التوعوية والخدماتية والتشريعية؛ ومشروع الربط الإلكتروني للاستماع لشهادة الأطفال المعنّفين؛ ومشروع تطوير إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري لكل من: (وزارات الصحة؛ والتربية والتعليم؛ والتنمية الاجتماعية؛ والعدل)؛ والمجلس القضائي واستحداث وحدات متخصصة في كل منها لمتابعة حالات العنف الأسري؛ وتنفيذ العديد من البرامج التدريبية لكوادر المؤسسات الوطنية حول منهجيات وإجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري؛

وإصدار قانون حماية الأسرة من العنف؛ وافتتاح دار الوفاق الأسري لإيواء النساء المعتقات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية.

واستمراراً لترسيخ الإنجازات الوطنية في هذا المجال، تبلورت لدى المجلس أهمية الحاجة لتطوير المعايير والمبادئ التوجيهية التي تحقق الغايات الوطنية بضبط العمل في مجال حماية الأسرة، وجودة الخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري، وبما ينعكس إيجاباً على الحد من حالات العنف الأسري؛ إذ عمل المجلس الوطني، بالتنسيق مع الفريق الوطني لحماية الأسرة، وبالشراكة مع المؤسسات الوطنية كافة، بتطوير نظام الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري، وفق مقاييس ومعايير جودة الخدمة المعتمدة على المستوى الوطني؛ بهدف مأسسة الاستجابة لحالات العنف الأسري، وإضفاء الطابع المؤسسي الشمولي على الممارسة المهنية في التعامل مع حالات العنف الأسري.

وختاماً؛ فإننا نؤكد اعتزازنا بشراكتنا، باعتبارنا مؤسسات وطنية تعنى بحماية الأسرة من العنف الأسري، والتزام المجلس، بوصفه مظله للمشاريع الخاصة بشؤون الأسرة بالعمل مع الجهات كافة لتعزيز العمل التشاركي في مجال حماية الأسرة وبما يُعزز منظومة حماية الأسرة على المستوى الوطني، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري، وكل من ساهم بتطوير هذه المعايير، مؤكداً أهمية استمرار العمل التشاركي بين جميع المؤسسات، داعياً الباري عز وجل بأن يتكاتف جهدنا جميعاً لتوفير سبل العيش الأفضل لأبناء وطننا الحبيب في ظل مولاي صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم أعز الله ملكه.

والعازية

عمه

نَفَّذَ المجلس الوطني لشؤون الأسرة في العام ٢٠١١ مشروع تطوير معايير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدّمة لحالات العنف الأسري والذي جاء لمساعدة المؤسسات الوطنية للرقى بمستوى خدماتها لجودة عالية؛ وتحسين نوعية ومعايير النظام الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري؛ وإضفاء الطابع المؤسسي على الممارسة المهنية لتقديم الخدمات من خلال تطوير معايير خاصة بالخدمات المقدّمة لحالات العنف الأسري: (الصحية؛ والاجتماعية؛ والتربوية؛ والقانونية؛ والشرطية) ليتمّ اعتمادها على مستوى وطني، وهدف المشروع إلى:

- تحسين نوعية الخدمة المقدّمة لحالات العنف الأسري.
- مأسسة العمل بقضايا العنف لدى المؤسسات ذات العلاقة .
- تعزيز التنسيق والمسؤولية بين المؤسسات المعنية بتقديم خدمة لحالات العنف الأسري.

وتمّ تنفيذ المشروع بإشراف الفريق الوطني لحماية الأسرة كلجنة توجيهية للمشروع، ولجنة فنية ممثلة من المؤسسات الشريكة، والذي كانت أهم مخرجاته، توضيح فرص التحسين على نظام الاستجابة الحالية لحالات العنف الأسري من خلال التركيز على المحاور التالية:

- تحديد زمن الاستجابة لتقديم الخدمات المختلفة.
- توثيق الحالات، والاحتفاظ بالمعلومات والملفات.
- سهولة تبادل المعلومات والوصول إليها بين الشركاء كافة.
- وجود آليات للتأكد من تاريخ الحالة وتلقيها للخدمات من قبل.
- توحيد نوعية الخدمة وتناغمها بين جميع المؤسسات.
- كفاءة وكفاية مُقدّمي الخدمات.
- النهج المؤسسي متضمناً آليات المتابعة والتقييم.

لقد تمّ تطوير معايير جودة الخدمات ومؤشراتها بناء على الوثائق والدراسات الوطنية في مجال حماية الأسرة، والدراسة الميدانية لآلية إدارة الحالة وتقديم الخدمات لها بين المؤسسات الوطنية، وتتبع مسار إجراءات التعامل وفق الإطار الزمني والمؤسسي، ومدى سرعة الاستجابة للحالات، وتحليل هذه البيانات، ومعرفة

مستوى النظام الحالي مقارنة بالنظم والمعايير الدولية. وتضمنت أهم مخرجات المشروع دليل الاعتماد وضبط الجودة النهائي، والذي يحوي جميع المعايير المهنية للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري، ونظام الاعتماد، وأخلاقيات المهنة للعاملين في المجال. ولاعتماد المعايير بصورتها النهائية على المستوى الوطني، أدرج المجلس الوطني لشؤون الأسرة على خطته للعام ٢٠١٢-٢٠١٣ تنفيذ المرحلة الثانية من المشروع والمتمثلة بتطبيق المعايير على مجموعة من المؤسسات كمرحلة تجريبية على عينة من المؤسسات الوطنية الرسمية والأهلية مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري لاختبار مدى فاعلية معايير الخدمة المطورة، ووضوحها، وقياسها لمستوى الخدمة المقدمة وضبط جودتها.

وبناءً على المرحلة التجريبية، تمّ رصد مجموعة من الملاحظات والتعديلات على المعايير ومؤشراتها، ومناقشتها مع مجموعة من ممثلين عن المؤسسات الوطنية المعنية بالتعامل مع حالات العنف الأسري من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال حماية الأسرة والتعامل مع حالات العنف الأسري، واعتمادها بصورتها النهائية. وأكدت المعايير على تقديم خدمات ذات نوعية، وموحدة لحالات العنف الأسري من المؤسسات كافة في جميع أنحاء المملكة، وضبط جميع الممارسات المهنية اللازمة لضمان جودة الخدمات من خلال:

- الأسس المهنية لتقديم الخدمات وفق نهج المؤسسات المتعددة (النهج التشاركي).
- معايير الجودة التي تحتوي على مؤشرات الأداء.
- جودة بشكل مستمر، وتساعد في التحسين الدائم للأداء.
- عملية الرصد والتقييم للأنشطة والبرامج ذات العلاقة بضمان الجودة.
- مدونة السلوك لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري.

وتتناول المعايير الجوانب التالية:

- النهج المؤسسي: ويطبق على المؤسسات مقدمة الخدمة كافة (مشترك بين جميع المؤسسات مقدمة الخدمات).
- إدارة البيانات: وتطبق على المؤسسات مقدمة الخدمة كافة (مشترك بين جميع المؤسسات مقدمة الخدمات).

- مقدمو الخدمات: ويطبقت على المؤسسات مقدمة الخدمة كافة (مشترك بين جميع المؤسسات مقدمة الخدمات).
 - إدارة الحالة على مستوى نهج المؤسسات المتعدد (التشاركي): وتطبق على المؤسسة المعنية بإدارة الحالة ومتابعتها بين المؤسسات.
 - الخدمات النفسية والاجتماعية: وتطبق على المؤسسة مقدمة الخدمات النفسية والاجتماعية.
 - الخدمات التربوية: وتطبق على المؤسسة مقدمة الخدمات التربوية.
 - الخدمات الصحية: وتطبق على المؤسسة مقدمة الخدمات الصحية.
 - الخدمات الإيوائية: وتطبق على المؤسسة مقدمة الخدمات الإيوائية.
 - الخدمات الشرطية: وتطبق على المؤسسة مقدمة الخدمات الشرطية.
- ويحتوي كل معيار من هذه المعايير على مجموعة من المؤشرات والإرشادات التي تبين كيفية قياس مدى الالتزام به على المستوى المؤسسي، كما تم إعطاء كل معيار من هذه المعايير درجة أهمية وتصنيفها حسب أهمية المؤشرات التي تندرج تحته، ودرجة تأثيرها في جودة الخدمة المقدمة.
- وتستخدم المعايير بشكل كامل. لضمان جودة الخدمات والتنسيق بين جميع المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري والتكامل بينها في مراحل تقديم الخدمة كافة، والتحقق من مراعاة الإجراءات الداخلية لكل مؤسسة للمعايير المهنية المتعلقة بالخدمة التي تقدمها، إضافة إلى ضمان تناسق الخدمات المقدمة من الشركاء وتناغمها، وتساعد المعايير المهنية المؤسسات الوطنية في تقييم نفسها، وتحديد فرص التحسين على جودة الخدمات التي تقدمها بناءً على المؤشرات والمبادئ التوجيهية للمعايير، واعتمادها باعتبارها مقاييس وأدوات لدراسة النهج المؤسسي في التعامل مع التوجيهية للمعايير، واعتمادها باعتبارها مقاييس وأدوات لدراسة النهج المؤسسي في التعامل مع حالات العنف الأسري، وتطوير خطط العمل لسد الثغرات. ولضمان فاعلية هذه المعايير على المستوى المؤسسي؛ فإنه يجب تبنيها من الإدارة العليا للمؤسسة لتكون مرجعية لتنظيم العمل، ووضع السياسات المؤسسية في مجال التعامل مع حالات العنف الأسري، وتقييم جميع عملياتها المتعلقة بتقديم الخدمات تبعاً

للمعايير المهنية المتعلقة بها، وعليها أيضاً إعادة التقييم بشكل دوري، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير خدماتها. إن التزام المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري بالمعايير المهنية، يُحدّد، ببساطة، الأمور الواجب توافرها لدى هذه المؤسسات من: سياسات أنظمة؛ وعاملين مؤهلين؛ وبنى تحتية، لمساعدتها في تحقيق أكبر قدر من مستوى الخدمات للحالات، وإحداث التطوير عليها عند الحاجة إليه، وتزويد صناع القرار ومقدمي الخدمات بقاعدة بيانات يُعتمد عليها لضمان تلبية احتياجات الحالات، واستفادتها من الخدمة المقدمة.

المعايير المهنية: مجموعة من المبادئ التوجيهية التي توحد كيفية تقديم الخدمة بين الشركاء المعنيين كافة، وبما يحقق مستوى الجودة المطلوب للخدمات. الاعتماد: العملية التي من خلالها يتم التأكد من توافق معايير تقديم الخدمات في المؤسسة مع مجموعة من المعايير المتعلقة بجودة الخدمات التي تحدّد مستوى الاعتماد الممنوح للمؤسسة.

آليات: مجموعة من الخطوات التفصيلية التي يتمّ تحديدها وتوثيقها ليتولّى مقدّمو الخدمة تطبيقها بحيث تراعي القوانين والأنظمة، وتطبيقها يتمّ ضمان تحقيق الأهداف المحددة لمعالجة الحالة.

أسس: قواعد تحددها المؤسسة، وعلى مقدّمي الخدمة الامتثال لها في أثناء العمل لضمان كفاءة عملية تقديم الخدمة لحالات العنف الأسريّ.

الحالة: أي فرد من أفراد الأسرة تعرّض بشكل مباشر أو غير مباشر. لعنف أو إساءة ويحتاج إلى خدمة معينة أو أكثر، وقام بطلب هذه الخدمة. بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. أو تمّ تحويله من جهة أخرى.

مدير الحالة: هو اختصاصي يمتلك المهارات والخبرات والمؤهلات اللازمة للتعامل مع الحالات، ويتولى مهمّات إدارة الحالة منذ البدء بإجراء تقييم مصادر الخطورة وحتى إغلاق الحالة من خلال الإشراف والتواصل مع فريق العمل القائم على متابعة الحالة، وهو المسؤول عن الدعوة لعقد اللقاءات اللازمة: (الاستجابة الفورية؛ ومؤتمر الحالة؛ ومتابعة الحالة) لوضع خطة التدخل الخاصّة بالحالة بالتنسيق مع الجهات المختلفة.

منهجية إدارة الحالة: منهجية عمل تتضمن التعامل مع الحالات، وتقييمها، وتنسيقها، وتوجيهها، ورقابتها، ومتابعتها بالتنسيق مع الشركاء ذوي العلاقة باستخدام إجراءات متسلسلة منذ استقبال الحالة وحتى إغلاقها.

درجة الأهمية: وزن كل معيار حسب درجة تأثيره في ضمان جودة الخدمة المقدمة وضبطها: (حرجة؛ وعالية جداً؛ وعالية؛ ومتوسطة).

حرجة: هي درجة أهميّة المعيار والمؤشرات التي تمثل خدمة رئيسية داخل المؤسسة غير قابلة للاستعمال، ولا يوجد حلّ بديل ومؤقت لهذه الخدمة. وتؤثر بشكل كبير.

في أداء الخدمات المقدّمة، وسلامة مقدّم الخدمة و/أو المستفيد؛ أي أنّ الحالة معرضة للخطر. ومنها على سبيل المثال: عدم إمكانية الدخول إلى البناء؛ والرعاية الطبيّة غير متوافرة؛ والتوثيق غير متوافر؛ وموقع البيانات مُعرّض للخطر. عالية جداً: هي درجة أهمية المعيار أو المؤشرات التي تدلّ على أنّ عدم توافرها يشير إلى أنّ جزءاً كبيراً من الخدمة المقدّمة غير فعّال أو يعمل بشكل غير صحيح أو صعب الاستعمال، ولكن يجب العمل على الالتزام بها في أقرب وقت ممكن. وهناك تأثير مباشر على الصحة. وتدلّ على أنّ الأعباء الملقاة على الموظفين المباشرين عالية بشكل ملحوظ. منها على سبيل المثال: أنّ يتحمل العامل الاجتماعي عبئاً من الحالات أكثر من العدد المتفق عليه، أو لم يتم إجراء الاجتماعات الخاصّة بالحالات بشكل دوري، أو عدم اتباع إجراءات السلامة.

عالية: هي درجة أهمية المعيار أو المؤشرات التي تدلّ على أنّ عدم توافرها يشير إلى أنّ الخدمة لا تعمل وفقاً للتعليمات، ولكنها قابلة للاستعمال، وهناك حلّ بديل قد يكون مطلوباً ومتوافراً، ويجب العمل على الالتزام بها ضمن فترة محددة. ولا يوجد تأثير مباشر على الصحة. منها على سبيل المثال: أنّ السعة غير مطابقة للمعايير، أو أنه لم يتمّ الالتزام بإجراءات العنف الأسري غير المباشرة، أو أنّ نماذج فحص تقييم الخطورة مفقودة.

متوسطة: هي درجة أهمية المعيار أو المؤشرات التي تدلّ على أنّ عدم توافرها يشير إلى أنّ جزءاً بسيطاً من الخدمة لا يتمّ الالتزام به حسب المطلوب، وأنه توجد حلول بديلة بسيطة، وأنّ المشكلة أو القضية محدودة وتظهر فقط في بعض القضايا الاستثنائية. ومنها على سبيل المثال: عدم الحصول على موافقات مسبقة لإجراء البحوث؛ وعدم الاهتمام بالمظهر.

مدوّنة السلوك الوظيفي: مجموعة من القيم، والمفاهيم، والمعايير التي ترشد مقدّمي الخدمات في عملية تقديم الخدمات، وصنع القرارات، وتواكبها عند بروز القضايا السلوكيّة المتعلقة بها.

آلية تقييم تطبيق المؤسسات للمعايير

تم تقييم المؤسسات مقدّمة الخدمة لحالات العنف الأسريّ المشاركة في المرحلة التجريبية من نظام الاعتماد وضبط الجودة بناءً على منهجية الرادار RADAR[®] Methodology وهي أداة التقييم المستخدمة في نموذج التميّز المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM ، كما يمكن استخدام آلية الرادار لإجراء عملية التقييم الذاتي، إذ تتكون آلية التقييم من أربعة عناصر هي:

❖ النتائج RESULTS

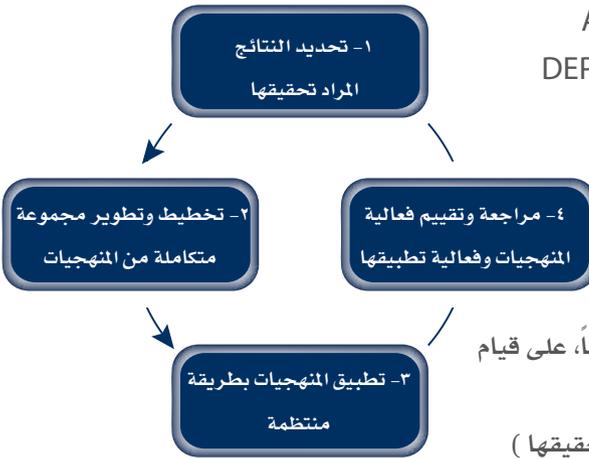
❖ المنهجية APPROACH

❖ التطبيق DEPLOYMENT

❖ التقييم والتحسين

❖ ASSESSMENT

❖ REFINEMENT &



وتنصّ آلية الرادار، عموماً، على قيام

المؤسسة بما يلي:

❖ تحديد النتائج المراد تحقيقها (

الأهداف) كجزء من إستراتيجيتها.

❖ تخطيط مجموعة متكاملة من المنهجيات وتطويرها لتحقيق الأهداف الآتية والمستقبلية المطلوبة.

❖ تطبيق المنهجيات بطريقة نظامية لضمان التنفيذ.

❖ تقييم المنهجيات المطبقة وتحسينها بناءً على مراقبة وتحليل النتائج المتحققة وأنشطة التعلّم المستمر.

فيما يلي توضيح لعناصر كل من الممكنات؛ والنتائج؛ والخصائص التي يتم تقييمها:

تحليل الممكنات Analysis of Enablers	
الخصائص التي يتم تقييمها	العناصر
<ul style="list-style-type: none"> • السلامة والمنطقية • الترابط والتكامل 	<p>المنهجية APPROACH : تشمل ما تخطط المؤسسة لتنفيذه، والأسباب الدافعة لذلك. والمنهجية المنطقية لها سبب اختيار واضح يركز على الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمؤسسة، ويتم صوغها من خلال عمليات معرفة بشكل جيد، وتركز بشكل واضح على احتياجات أصحاب العلاقة المعنيين بالمنهجيات المستخدمة. إضافة إلى ذلك، يجب أن تكون المنهجيات متكاملة، وهذا يعني أن المنهجية المتكاملة هي التي لها أساس واضح في الإستراتيجية، وتكون متداخلة مع منهجيات أخرى بالشكل المناسب. والتحسينات يتم تضمينها في المنهجيات بشكل مستمر.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التنفيذ • النظامية 	<p>التطبيق DEPLOYMENT: ويشمل ما تقوم به المؤسسة لتطبيق المنهجية. وفي المؤسسة المتميزة يتم تطبيق المنهجية بشكل نظامي في المجالات المعنية. والتطبيق النظامي مخطط له بشكل جيد ومعرف بطريقة تتواءم مع كل من المنهجية والمؤسسة. وتوجد قدرة على إدارة التغييرات على المنهجيات ضمن إطار زمني مناسب.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • القياس • التعلم والابتكار • التطوير والإبداع 	<p>التقييم والتحسين ASSESSMENT AND REFINEMENT: ويشمل ما تقوم به المؤسسة لتحسين وتطوير كل من المنهجية وتطبيقها. وفي المؤسسة المتميزة، تخضع فاعلية المنهجية وكفاءتها، وتطبيقها لقياس دوري. وأنشطة التعلم يتم الأخذ بها، وتوجد ممارسات تهدف إلى الإبداع تساعد في ابتكار أفكار لتعديل أو استحداث منهجيات جديدة. مخرجات القياس، التعلم والإبداع تستخدم لتحديد ووضع أولويات، تخطيط وتطبيق التطوير والإبداع.</p>

تحليل النتائج Analysis of Results

الخصائص التي يتم تقييمها*	العناصر
<ul style="list-style-type: none"> • الصلة • التكامل • التجزئة 	<p>الصلة والاستخدام RELEVANCE AND USABILITY: بيانات النتيجة يجب أن تكون شاملة، محددة بزمان، يعتمد عليها، دقيقة، ومجزأة بشكل مناسب وتتماشى مع إستراتيجية المؤسسة واحتياجات أصحاب العلاقة المعنيين وتوقعاتهم. ويجب أن تكون العلاقات بين النتائج ذات العلاقة وأثرها في بعضها بعضاً مفهومة. والنتائج الرئيسية يجب أن تحدد وترتب حسب الأولوية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • النمطية • المستهدفات • المقارنات • العلاقة السببية 	<p>مُخرجات الأداء PERFORMANCE OUTCOMES: النتائج تظهر أنماطاً إيجابية و/أو أداء جيد مستقر. وضع المستهدفات المناسبة للنتائج الرئيسية وتحقيقها أو التفوق عليها. بالنسبة للنتائج الرئيسية، تتم مقارنة الأداء خارجياً بحيث تكون نتيجة المقارنات إيجابية (لصالح المؤسسة)، وعلى وجه الخصوص بالمقارنة مع الأفضل في القطاع و/أو عالمياً. فهم العلاقات بين الممكنات الرئيسية والنتائج الرئيسية يمنح الثقة باستدامة الأداء الإيجابي في المستقبل.</p>

* تعريف كل من خصائص العناصر التي يتم تقييمها.

أولاً: تحليل الممكنات Analysis of Enablers

المنهجية

❖ السلامة والمنطقية

- المنطق في المنهجية المتبعة وسبب اختيارها واضح ومحدد.
- للمنهجية عمليات واضحة ومعرفة.
- المنهجية تركز على احتياجات المعنيين (أصحاب العلاقة).
- التحسينات يتم تضمينها في المنهجيات بشكل مستمر.

❖ الترايط / التكامل

- المنهجية تدعم الإستراتيجية.
- المنهجية مرتبطة. بشكل مناسب. بالمنهجيات الأخرى.

التطبيق

❖ التنفيذ

- المنهجية مطبقة في المجالات المعنية.

❖ النظامية

- المنهجية مطبقة بشكل منظم ومحدد. بأطر زمنية مع القدرة على إدارة التغييرات في بيئة العمل عند الحاجة.

التقييم والتحسين

❖ القياس

- فاعلية المنهجية وكفاءتها، وتطبيقها تخضعان لقياس دوري.
- مواعمة المقاييس التي يتم اختيارها.

❖ التعلم والابتكار

- استخدام التعلم لتحديد أفضل الممارسات الداخلية والخارجية وفرص التحسين.
- استخدام الابتكار لاستحداث منهجيات جديدة أو تعديلها.

❖ التطوير والإبداع

- استخدام مخرجات القياس والتعلم لتحديد مجالات التحسين، وتحديد أولوياتها، والتخطيط لها، وتنفيذها.
- تقييم مخرجات الابتكار، وتحديد أولوياتها، واستخدامها.

ثانياً: النتائج Results

الصلة والاستخدام

❖ المجال والصلة

- مجال النتائج المعروضة:

- يوضح ويعالج احتياجات أصحاب العلاقة المعنيين وتوقعاتهم.
- يتماشى مع إستراتيجية المؤسسة وسياستها.
- أهم النتائج والنتائج الرئيسة يتم تحديدها وترتيبها حسب الأولوية.
- العلاقات بين النتائج ذات العلاقة مفهومة.

❖ الموثوقية

- النتائج محددة بزمن، ودقيقة، وبالإمكان الاعتماد عليها.

❖ التجزئة

- النتائج مجزأة بشكل مناسب.

الأداء

❖ النمطية

- أنماط إيجابية و / أو أداء جيد مستقر.

❖ المستهدفات

- المستهدفات محدّدة للنتائج الرئيسة.
- المستهدفات ملائمة.
- المستهدفات يتمّ تحقيقها.

❖ المقارنات

- يتمّ إجراء المقارنات للنتائج الرئيسة.
- المقارنات ملائمة.
- المقارنات إيجابية (لصالح المؤسسة).

❖ العلاقة السببية

- العلاقة بين النتائج المتحقّقة وممكناتها مفهومة.
- بناء على الأدلة المقدمة، هناك ثقة باستدامة الأداء الإيجابي في المستقبل.

يتم تحليل نتائج التقييم من خلال استخدام آلية الرادار، بالارتكاز على التعريف التالي للآلية / المنهجية:

الآلية / المنهجية: هي نظام موثق ومأسس، للقيام بالعمل بما يضمن الاستمرارية ولا يعتمد على الأشخاص، ويدعم السياسة والإستراتيجية، وشمولي ومنطقي ومرن ومتربط، ويحتوي على إجراءات ومسؤوليات محددة، ويضمن التنفيذ الفاعل والكفاء، وقابل للقياس والمتابعة، ويضمن المراجعة والتحديث المستمرين.

ويتم أخذ كل مؤشر على حده، وتحديد كل من العناصر التالية:

❖ آلية / منهجية موثقة: وتعني مدى توثيق ما يختص بالمؤشر ضمن السياسات والإجراءات/بروتوكول العمل/آليات العمل لدى المؤسسة.

❖ آلية / منهجية سليمة ومنطقية: وتعني مدى صحة الآلية الموثقة حول المؤشر، بحيث توصف بأنها متكاملة لها أساس واضح في الإستراتيجية ومترابطة مع آليات العمل الأخرى بالشكل المناسب، كما أن للآلية عمليات واضحة ومعرفة، وتركز على احتياجات المعنيين (أصحاب العلاقة).

❖ تطبيق شمولي: ويتم فيه التأكد من مدى التطبيق الكامل للآلية بما يشمل العينة العشوائية التي تم أخذها في أثناء عملية التقييم.

❖ تطبيق نظامي: ويعني أن الآلية مطبقة بشكل منتظم ومحدد بأطر زمنية مع القدرة على التعامل مع التغييرات في بيئة العمل عند الحاجة.

❖ آلية/منهجية مراجعة ومطورة: ويتم فيها التأكد من أن الآلية تجري مراجعتها بشكل دوري، وتضمنها أي تعديلات يتفق عليها بشكل مستمر.

وتجدر الإشارة إلى أنه وفي حال كانت الآلية غير موثقة، فإنه لا يمكن اعتبارها سليمة ومنطقية؛ لأنه لم يتم الإطلاع على تسلسلها، وجوانبها الأخرى، والأشخاص المعنيين في تطبيقها، كما لا يمكن اعتبارها مراجعة ومطورة.

الرسم التوضيحي لمستويات معايير ضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري

الخدمات الشرطية	الخدمات الزبورية	الخدمات الصحية	الخدمات الزبورية	الخدمات الرقمية والاجتماعية	ادارة الحالة ضمن شبكة المؤسسات المترددة (البيئات الحية)	ادارة الموارد البشرية	مقدمة الخدمات	ادارة البيانات	السلح المؤسسي
الكشف عن الحالات الإشراف على مقدمي الخدمات	الإشراف على مقدمي الخدمات	الكشف والتبليغ	شتر الوهمي	الكشف والتبليغ	مدير الحالة	ملفات مقدمي الخدمات	آليات حفظا الملفات	الإستراتيجيات	
الإشراف على مقدمي الخدمات	إدارة الحالة داخلياً	إدارة الحالة داخلياً	الكشف والتبليغ	الإشراف على مقدمي الخدمات	الإشراف على مقدمي الخدمات	مدونة السلوك الوظيفي	الدراسات والأبحاث	التطوير على الخدمات	
إدارة الحالة داخلياً	إجراءات التعامل مع الحالات	تقديم الخدمات الصحية	إدارة الحالة داخلياً	إدارة الحالة داخلياً	التعامل مع الحالات	التوظيف	التعرف بالخدمات	التنسيق	
الإستجابة للبلاغات والتحقق السرية في التعامل مع الحالات	السرية في التعامل مع الحالات	السرية في التعامل مع الحالات	تقديم خدمات الارشاد	تقديم الخدمات الالتفافية والاجتماعية	التنسيق بين مقدمي الخدمات	تقييم أداء مقدمي الخدمات			
إجراءات خروج المتبقي من المنار مع الحالات	مفاتيح الحالة	مفاتيح الحالة	السرية في التعامل مع الحالات	السرية في التعامل مع الحالات	إنهاء الحالة	تدريب مقدمي الخدمات			
ملفات الحالة	مفاتيح الحالة	البنى التحتية	مفاتيح الحالة	مفاتيح الحالة	ملف الحالة				
البنى التحتية	إدارة وإجراء البنى التحتية	البنى التحتية	البنى التحتية	البنى التحتية					

النهج المؤسسي

أولاً: الاستراتيجيات.
المعيار المهني، يعدُّ تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري أحد محاور
الخطة الاستراتيجية للمؤسسة

الأهمية النسبية للمعيار: حرجة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : تُبرز الإستراتيجية دور المؤسسة في التعامل مع حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٢ : توجد أنظمة محددة لمتابعة تنفيذ أهداف الخطة الإستراتيجية في مجال

التعامل مع حالات العنف الأسري بشكل سنوي.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : توجد آليات محددة لاتخاذ قرارات تصحيحية لأداء المؤسسة الكلي في

مجال التعامل مع حالات العنف الأسري في ضوء نتائج تقييم

الإستراتيجية.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : توجد خطة وقرارير مالية تبين الإيرادات والمصروفات وآليات استدراج

التمويل الخاصة بالمؤسسة في مجال التعامل مع حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته :

مراجعة الخطة الإستراتيجية للمؤسسة، والتأكد من كل من:

- مدى توثيق أهداف خاصة بالتعامل مع حالات العنف الأسري في الخطة
الإستراتيجية.

- مدى صحة ما هو موثق وارتباطه مع آليات العمل بالشكل المناسب.

- وجود أسس محددة لمتابعة تنفيذ الأهداف.

- مدى تطبيق الخطط التنفيذية، ووجود نتائج المتابعة والتقييم السنوية.

- أن التطوير والتعديل على بنود الخطة الإستراتيجية يتمّان بناءً على المراجعة الدورية لها.
- مدى توثيق تقارير تبين الإيرادات والمصروفات للمؤسسة.
- مدى وجود آليات موثقة لاستدراج التمويل، ومدى ترابطها وتطبيقها.

ثانياً: التطوير على الخدمات.
المعيار المهني: الاستفادة من التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة
لحالات العنف الأسريّ لتطوير آليات التعامل معها وتقديم الخدمات لها.

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً
المؤشرات: وتتمل في ما يلي:

مؤشر - ١: توجد آليات محددة لإعداد الدراسات الاستقصائية الخاصة برضا مُتلقي الخدمات، واتخاذ إجراءات تصحيحية من شأنها التطوير على كل من:

- الخدمات المقدمة للحالات.
- آليات تقديم الخدمات للحالات.
- مهارات مُقدمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ.
- التنسيق والمتابعة مع المؤسسات الأخرى.
- أسس التوعية بالخدمات المقدمة من المؤسسة.
- البنى التحتية للمؤسسة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: توجد آليات محددة للتعديل على منهجيات العمل بناءً على تجارب وخبرات مُقدمي الخدمات في التعامل مع حالات العنف الأسريّ.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية.

مؤشر - ٣: توجد آليات لتقييم الأداء المؤسسي من شأنها تحديد مجالات مستقبلية لتطوير أسس العمل.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية.

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة خطط التطوير ونماذج الدراسات الاستقصائية الخاصة بمُتلقي الخدمات، إضافة إلى نماذج تقييم الأداء السنوي لمعرفة مدى كل من:

- توثيق آليات خاصة بتطوير الأداء المؤسسي بناءً على آراء مُقدمي الخدمات

- وجود نماذج محددة لاستبانات كل من: مُقدّمي الخدمة، ومُتلقي الخدمات، وتحليل نتائجها والاستفادة منها.
- صحة الآلية الموثقة للتطوير على الخدمات، وبنائها على أسس واضحة ومترابطة مع آليات العمل.
- تطبيق الآليات الخاصة بتطوير الأداء المؤسسي على جميع الفئات التي تتعامل معها المؤسسة.
- التطوير والتعديل على آلية تقديم الخدمات بناءً على المراجعة الدورية لها.

ثالثاً: التنسيق .
المعيار المهني: يتم تقديم خدمات متكاملة لحالات العنف الأسري من خلال إنشاء شراكات مع المؤسسات الأخرى

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر -١: توجد شراكات محددة مع مؤسسات أخرى مُقدّمة خدمة لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٢: تتوافر قاعدة بيانات خاصة بالمؤسسة تتضمن المؤسسات الشريكة، وطبيعة الخدمات التي تقدّمها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٣: تتضمن آليات العمل طرق التواصل مع المؤسسات الأخرى.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٤: توجد آلية واضحة للمخاطبات داخل المؤسسة وخارجها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتته :

ويشمل مراجعة منهجيات العمل الموثقة والتأكد من مدى :

- توثيق آليات خاصة بالتنسيق مع المؤسسات مُقدّمة الخدمة الأخرى.
- استخدام نماذج التحويل بين مُقدّمي الخدمة داخل المؤسسة وخارجها.
- ترابط إجراءات التنسيق مع المؤسسات الأخرى ومنهجيات العمل الأخرى.
- التطوير على منهجيات العمل الخاصة بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى، وإنشاء شراكات جديدة، وتطوير الخدمات المُقدّمة من المؤسسة.
- مراجعة عينات عشوائية ممثلة من ملفات الحالة، واحتوائها على نماذج تحويل داخلي وخارجي كل حسب خصوصيتها.

أولاً: آليات حفظ الملفات
المعيار المهني : ويعني حفظ ملفات حالات العنف الأسري وفق أنظمة
محددة للحفاظ على سرّيتها.

الأهمية النسبية للمعيار: حرجة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١ : توجد أنظمة واضحة لكيفية حفظ معلومات وملفات الحالات، وتداولها

بين المؤسسة والشركاء، والمحافظة على سرّيتها وتخزينها بما يتوافق مع

القوانين والتشريعات.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات حفظ الملفات في المؤسسة، إضافة إلى المشاهدة العينية لأماكن

حفظ الملفات في المؤسسة للتأكد من:

- وجود آليات موثقة خاصة بحفظ الملفات بما يضمن سهولة وصول مقدم

الخدمة للملفات الخاصة به، وضمانات عدم وصول أي شخص آخر لها.

- وجود آليات موثقة خاصة بتبادل المعلومات مع الشركاء.

- وجود آليات موثقة خاصة بإتلاف ملفات الحالة بعد مرور مدة زمنية محددة

على الاحتفاظ بها.

- ترابط آليات حفظ الملفات وإتلافها بالآليات العمل الأخرى، إضافة إلى وضوحها

ومنطقيتها.

- تطبيق الآليات الخاصة بحفظ الملفات وإتلافها من خلال الإطلاع على عينة

عشوائية ممثلة من الملفات المخزنة.

- الضمانات والأنظمة لحفظ الملفات وسرّيتها، ومنع وصول الأشخاص غير

المعنيين لها من خلال الإطلاع على الأماكن التي يتم حفظ الملفات فيها.

- التطوير والتعديل على بنود حفظ الملفات ، وآلياتها ، وإجراءاتها، وذلك بناءً

على المراجعة الدورية لها.

ثانياً: الدراسات والأبحاث.
المعيار المهني: ويعني إجراء الدراسات والأبحاث من الأقسام المعنية؛
بهدف صوغ القرارات المتعلقة بتطوير العمل.

الأهمية النسبية للمعيار: متوسطة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : الإدماج والاستخدام المنتظم للبيانات الكمية والنوعية التي تسهم في
تحديد فرص التحسين بدقة، واقتراح الحلول والتدخلات المناسبة مهنيًا.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢ : الحصول على الموافقة المسبقة من المستهدفين في موضوع البحث لضمان
عدم تعرضهم لأي شكل من أشكال الإكراه المرئي أو المخفي.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

مؤشر - ٣ : الحصول على الموافقة المسبقة لإجراء البحوث من الإدارات العليا.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

مؤشر - ٤ : الامتثال للضمانات المعمول بها قانونياً، بما في ذلك التشريعات المتعلقة
بحماية البيانات، لضمان السرية، واحترام خصوصية المستفيدين.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٥ : الحصول على موافقة مسبقة من الشخص الموكّل قانونياً بالرعاية في

حالة ما إذا كان موضوع البحث متعلقاً بشخص أقل من السن القانونية

أو لديه إعاقة تمنع قدرته على اتخاذ قرارات مسؤولة.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

مؤشر - ٦ : مراعاة الإعلان عن نتائج الدراسة بعد الانتهاء منها.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة.

مؤشر - ٧ : مراعاة عدم ذكر أي معلومات خاصة تدل على هوية الحالة في أي دراسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة.

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته :

ويشمل مراجعة آليات إعداد الدّراسات والأبحاث في المؤسسة، للتأكد من مدى كل من:

- توثيق آليات خاصة بإعداد الدّراسات والأبحاث.
- ترابط آليات إعداد الدّراسات والأبحاث مع الآليات الأخرى، إضافة إلى وضوحها ومنطقيتها.
- تطبيق الآليات الخاصة بالدّراسات والأبحاث.
- التطوير والتعديل على الآليات بناءً على المراجعة الدورية لها.

ثالثاً: التعريف بالخدمات.
المعيار المهني: ويعني إيجاد تعريف واضح لجميع عناصر الخدمات التي تقدمها المؤسسة لحالات العنف الأسري

الأهمية النسبية للمعيار: عالية
المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : توجد نشرة تعريفية بجميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لحالات

العنف الأسري، وكيفية الحصول على المساعدة، وتعكس النشرة. بشكل

كبير. الممارسة الفعلية للخدمة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢ : التعديل المستمر على النشرة التعريفية حسب التغييرات المستجدة على

الخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣ : توجد آلية محددة لتوعية الفئات المستهدفة للمؤسسة بمفهوم العنف

الأسري عبر الوسائل المختلفة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته :

ويشمل مراجعة آليات إعداد النشرات التعريفية في المؤسسة، إضافة إلى المشاهدة

العينية للنشرات التعريفية للتأكد من مدى :

– توثيق آليات خاصة بإعداد النشرات التعريفية الخاصة بالتعامل مع حالات العنف الأسري.

– توثيق آليات خاصة بالتوعية بمفهوم العنف الأسري.

– وضوح آليات إعداد النشرات التعريفية، وآليات التوعية بمفهوم العنف الأسري وترابطها.

– تطبيق الآليات الخاصة بإعداد النشرات التعريفية من خلال الإطلاع على

إنجازات المؤسسة في هذا المجال.
- تطوير على منهجيات التعريف بالخدمات بما يتناغم مع التطور في الخدمات المقدمة من المؤسسة.

مُقدِّمو الخدمات

أولاً: إدارة الموارد البشرية.
المعيار المهني: ويعني إدارة الموارد البشرية بكفاءة لضمان مراعاة خصوصية واحتياجات الوظائف المتعلقة بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري

الأهمية النسبية للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١: تضمين أنظمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة معايير خاصة بالملبس والمظهر.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

مؤشر - ٢: تضمين ساعات العمل بعقد مقدم الخدمة، إضافة إلى أسس تتعلق بمرونة

العمل، وساعات العمل الإضافية.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣: التعامل مع الموظفين وفق أنظمة محددة في لائحة شؤون الموظفين،

وتتضمن:

- أسس محددة للترفيه داخل المؤسسة.

- آلية واضحة ومكتوبة للحوافز والمكافآت.

- سلم رواتب واضح وعادل ومعلن في المؤسسة.

- إضافة صعوبة العمل على رواتب مقدمي الخدمات لحالات العنف

الأسري.

- وجود نظام محدد للعقوبات.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود آليات محددة للتفريغ الانفعالي لمقدمي الخدمات لحالات العنف

الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٥: وجود أسس واضحة للتسلسل الوظيفي، تُحدد المسميات الوظيفية لمقدمي

الخدمات، وتتضمن وجود وصف وظيفي لكل منها، وصلاحياتها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتته :

ويشمل مراجعة أنظمة الموارد البشرية في المؤسسة، إضافة إلى مراجعة ملفات شؤون الموظفين التي توضّح رواتب الموظفين؛ ورتبهم؛ والعقوبات المنفّذة؛ والأوصاف الوظيفية، للتأكّد من مدى :

- توثيق البنود المتعلقة بالملبس؛ والمظهر؛ وساعات العمل؛ ومرونة العمل؛ وساعات العمل الإضافية؛ وأسس الترفيه؛ وآليات توزيع الحوافز؛ والمكافآت؛ وسُلم الرواتب؛ ونظام العقوبات؛ وآليات للتفريغ الانفعالي؛ وأسس التسلسل الوظيفي.
- وضوح أنظمة الموارد البشرية؛ ومنطقيته؛ وترابطها.
- تطبيق أنظمة الموارد البشرية على أرض الواقع.
- التطوير على أنظمة الموارد البشرية في المؤسسة.

ثانياً: ملفات مُقدّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني وجود ملفٍ خاصٍّ بكلِّ مقدّم خدمةٍ يحتوي على جميع الوثائق الخاصّة به

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشّر - ١ : تحتوي ملفات مقدّمي الخدمة لحالات العنف الأسريّ على:

- أوراق ثبوتية
- نماذج المقابلات.
- شهادة خلو الأمراض.
- الوصف الوظيفيّ
- المؤهل العلمي.
- شهادة بعدم وجود سوابق جرمية.

- الإعلان عن الوظيفة. - الشهادات التدريبية - العقد السنوي.
الحاصل عليها.

- التقييمات التي خضع - نتائج تقييم الأداء - مدونة السلوك الوظيفيّ.
لها عند التوظيف. السنوي

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتّه :

ويشمل مراجعة أنظمة الموارد البشرية، إضافة إلى عينة عشوائية ممثلة من ملفات مقدّمي الخدمات، والتأكد من:

- أن تتضمن أنظمة الموارد البشرية بنداً يتعلق بالتوثيق في ملفات مقدّمي الخدمات، وأن يحتوي البند المتعلق بملفات مقدّمي الخدمات على جميع المحتويات المطلوبة.

- أن يكون البند الموثق متكاملًا ومتربطًا مع آليات العمل الأخرى بالشكل المناسب، وأن يحتوي على عمليات واضحة ومُعرّفة، وتركز على احتياجات العمل.

- أن تشمل ملفات العينة على المحتويات المطلوبة.

- أن يتمّ التطوير على أنظمة الموارد البشرية بما يتناسب مع احتياجات العمل وتطوراتّه.

ثالثاً: مدونة السلوك الوظيفي.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري من جانب مقدمي خدمات ملتزمين بمحتوى مدونة السلوك الوظيفي.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

وتتمثل هذه المؤشرات في ما يلي:

مؤشر - ١: عند التوظيف، يتم التوقيع على مدونة السلوك الوظيفي التي تحتوي على بنود تضمن سلامة الحالة ومقدم الخدمة، وتشمل عدم قيام مقدم الخدمة بما يلي:

- نقل الحالة في سيارته الخاصة.
- بأنه الاعتراف بأنه كان يرى المريض أو يخدمه عند سؤال أي شخص من الأشخاص الآخرين عنه، ومنهم. على سبيل المثال. أفراد الأسرة؛ أو مؤسسات المجتمع المدني الأخرى؛ أو الشرطة، إلا إذا كانت المعلومات المطلوبة لوجود شبهة جنائية، وكان الطرف الآخر تابعاً للجهات الأمنية أو القضائية.
- مناقشة أي أمور تختص بالحالات أو وضعهم مع الموظفين الآخرين.
- التكلم في أي مكان عام عن الحالات أو وضعها، على أن يتم التشاور في ذلك في المكان المخصص والذي يحفظ سرية الحالات.
- التصريح باسم عائلته أو أي معلومات شخصية تخصه، أو إعطاء رقم هاتفه الشخصي أو عنوانه.
- الاعتراف، في حال قيام أي شخص من أفراد الأسرة المعنفة للحالة بما في ذلك زوج أو أب أو أم أو أطفال الحالة بالاتصال والسؤال عن الحالة، بأنه كان يعمل مع الحالة أو بأنه يعرف أي شيء عنها.
- بأخذ الحالة أو الأطفال إلى منزلهم في أي وقت من الأوقات.
- الاقتراب أو التعرف على الحالات في أي مكان عام (حتى في المستشفيات).
- محاولة التوسط/تسوية أي نزاع له علاقة بالعنف الأسري.

- بالمبادرة في التعرّف على الحالة في حال صادفها في أحد الأماكن العامة.
- ببناء علاقات شخصية مع أيّ من الحالات التي يتابعها.
- كما على مُقدّم الخدمة أن يعمل على تذكير الحالات بالحفاظ على السريّة من المعتدين عليهم، وعدم الكشف عن أيّ معلومات ذات صلة الأهميّة النسبيّة للمؤشّر؛ عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته :

- ويشمل مراجعة مدوّنة السلوك الوظيفي وملفات الموظفين، للتأكد من:
- اشتمال مدوّنة السلوك الوظيفي على جميع البنود المحدّدة.
- قيام جميع مقدّمي الخدمات المُستجدين بالتوقيع على المدوّنة، وإدراجها في ملفاتهم.
- إجراء التطوير على محتويات مدوّنة السلوك الوظيفي بما يتناسب مع مُستجدات العمل.

رابعاً: التوظيف.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري من مقدّمي خدمات مُستوفين لأسس التوظيف المحدّدة

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشّر ١ : توجد آلية محددة لتوظيف مقدّمي الخدمات تتضمن تحديد الاحتياجات

من الموارد البشرية من جانب المشرف على الفريق، ثم إعداد خطة التوظيف بشكل

دوري بناءً على الاحتياجات من مقدّمي الخدمات، إذ يتم الأخذ بالاعتبار أن:

— يتناسب عدد مديري الحالة مع عدد حالات العنف الأسري المنتفعة من المؤسسة.

— يتم تلبية الحاجة للموظفين الإداريين: (موظفي الخدمات؛ والسكرتارية،

وغيرهما) بشكل يضمن جودة الخدمة المقدّمة.

— يتناسب عدد الاختصاصيين الاجتماعيين مع عدد حالات العنف الأسري

المنتفعة من المؤسسة.

— يتناسب عدد المرشدين التربويين مع عدد الطلبة في المدرسة.

— يتناسب عدد الأطباء المتخصّصين بالتعامل مع حالات العنف الأسري مع معدل

أعداد الحالات المنتفعة من المؤسسة.

— يتناسب عدد المشرفين في "دار الإيواء" مع عدد المنتفعين فيها.

— تتم زيارة الطبيب لـ "دار الإيواء" مرة واحدة. على الأقل. في الأسبوع أو اعتماد

عدد من الأطباء يكونون جاهزين عند الاتصال بهم، وتثبيت مواعيد الزيارة في

سجلّ خاصّ.

— يوجد في "دار الإيواء" طبّاخ للإشراف على عملية الطهي في حال كانت هذه

المهمة منوطة بالمنتفعين من الخدمة.

— يتوافر في "دار الإيواء" كادر أمني كافٍ لحماية الدار.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية

مؤشّر ٢ : توجد أسس محددة للإعلان عن الوظائف، واستقبال الطلبات، وتقييم

المتنافسين على الوظائف، وإعداد المقابلات.

الأهمية النسبية للمؤشر عالية

مؤشر - ٣: توجد أوصاف وظيفية محددة لمقدمي الخدمات، تتضمن:

– المؤهل العلمي، ويشمل أن:

- يمتلك مقدمو الخدمات لحالات العنف الأسري شهادة بكالوريوس في أي من التخصصات التالية: العمل الاجتماعي؛ وعلم النفس؛ والإرشاد؛ وعلم الاجتماع؛ وتربية الطفل؛ والطب؛ والتمريض أو أي مجالات أخرى من التخصصات المتعلقة بالعلوم الإنسانية بما تراه الإدارة العليا مناسباً.
- تراعى الاستعاضة عن التخصص بشهادة بكالوريوس في أي تخصص غير المذكور، إضافة إلى شهادة خبرة بالتعامل مع حالات العنف الأسري لمدة لا تقل عن سنتين.

– الاتجاهات، وتشمل أن:

- يمتلك اتجاهات إيجابية نحو التعامل مع حالات العنف الأسري؛ وتقبلها؛ ومساعدتها
- يمتلك اتجاهات إيجابية نحو العمل التشاركي والمؤسسي
- المعارف، وتشمل:

- المعرفة الكافية في أساليب التدخل مع الحالات (خصائص الحالات الاجتماعية والنفسية؛ وأساليب التدخل؛ والخدمة الاجتماعية والثقافية المجتمعية؛ والبحوث؛ والسياسات الاجتماعية والتنمية؛ والأعمال الإدارية).

- المعرفة حول الخدمات والموارد التي تقدم لحالات العنف الأسري على المستوى الوطني.

- الإلمام بالأطر الوطنية والقوانين والتشريعات ذات العلاقة بالتعامل مع حالات العنف الأسري.

– المهارات، وتشمل:

- مهارات الممارسة، بما في ذلك مهارات التعامل مع الآخرين؛ ومهارات

الاتصال؛ ومهارات في التفكير والتحليل التأملي والنقدي؛ وجمع البيانات وإدارتها؛ والتفاوض والوساطة.

- مهارات العمل الجاد على تطوير الذات؛ وتحديث المعلومات؛ وتطوير العلاقات الإنسانية الإيجابية، والتواصل مع جميع الفئات.
- مهارات التعامل مع حالات العنف الأسري من تقييم الحالات؛ وإعداد خطة التدخل؛ ومتابعة تنفيذها

• مهارات إعداد التقارير؛ واستخدام الحاسوب.

• مهارة إدارة الوقت؛ والأولويات.

– القدرات، وتشمل:

- القدرة على العمل بروح الفريق.
 - القدرة على تحمّل المسؤولية.
 - القدرة على اكتشاف حالات العنف الأسري.
 - القدرة على التعامل مع حالات العنف الأسري.
 - القدرة على تنظيم كمّ كبير من المعلومات؛ وإدارة الحالات المعقدة من أجل تحقيق البرامج الأكثر فاعلية؛ وتلبية أهداف الحالة.
 - القدرة على أداء المهمّات الموكولة إليه في الوقت المحدد.
 - امتلاك مقدّم الخدمة خبرة في العمل التطوعي، وتتم الاستعاضة عن الخبرة في العمل التطوعي بحب العمل التطوعي وخدمة المجتمع.
- الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٤: توجد آلية محددة لتدريب مقدّم الخدمات الجدد على آليات التعامل

مع حالات العنف الأسري في المؤسسة وتقييمهم، ومن ثم تثبتيتهم، وانتقالهم إلى أماكن العمل التي تُعنى بحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات التوظيف والنماذج المستخدمة لتقييم المتنافسين، إضافة إلى

ملفات شؤون الموظفين، والتأكد من أن:

- تتضمن آليات التوظيف أسس تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية، وآليات إعداد خطة التوظيف، وأسس الإعلان عن الوظائف، واستقبال الطلبات، وتقييم المتنافسين على الوظائف، وإعداد المقابلات.
- تُطرح جميع آليات وأسس التوظيف بشكل مترابط ومنطقي.
- يتم توظيف جميع مقدمي الخدمات من خلال تطبيق آليات التوظيف بنزاهة.
- تحتوي الأوصاف الوظيفية . على الأقل . على البنود المحددة.
- توزع الأوصاف الوظيفية على مقدمي الخدمات.
- يتم التطوير على آليات التوظيف والأوصاف الوظيفية بما يتناسب مع احتياجات العمل.

خامساً: تقييم أداء مُقدِّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني امتلاك المؤسسة آليَّة محدَّدة لتقييم أداء مُقدِّمي الخدمات

الأهميَّة النسبيَّة للمعيار: عالية جداً

المؤشّرات: وتتمثّل في ما يلي :

مؤشّر - ١ : تقييم أداء مُقدِّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ وفق آليَّة محدَّدة.

الأهميَّة النسبيَّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٢ : الاعتماد على نماذج محدَّدة لتقييم مُقدِّمي الخدمات، ووجود تعريفٍ

محدّد لكلّ من درجات التقييم فيها.

الأهميَّة النسبيَّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٣ : اشتغال نماذج تقييم الأداء لمُقدِّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ على

المهارات والخبرات المحدَّدة في الأوصاف الوظيفيَّة.

الأهميَّة النسبيَّة للمؤشّر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته :

ويشمل مراجعة آليّات تقييم أداء الموظفين والنماذج المستخدمة للتقييم، إضافة إلى

عينة عشوائيّة ممثّلة من تقييمات الأداء على سنوات مختلفة، والتأكّد من:

- وجود نماذج تقييم الأداء لجميع المهارات والقدرات والاتجاهات المحدَّدة في

الأوصاف الوظيفيَّة.

- تقييم الأداء بناءً على تعريفات محدَّدة تضمن العدالة في التقييم.

- طرح آليّات وأسس التقييم بشكل مترابط ومنطقيّ.

- تقييم الأداء بشكل دوري لجميع مُقدِّمي الخدمات، وإعلامهم بنتائج التقييم،

وابقاء نسخة من التقييمات لدى المشرف المسؤول عن مُقدِّمي الخدمات لمساعدته

على اتخاذ القرارات الموضوعيَّة في العمل.

- التطوير على آليّات التقييم بما يتناسب مع احتياجات العمل.

سادساً: تدريب مُقدّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات لحالات العنف الأسريّ من فريق
عملٍ متدرّبٍ على التعامل مع حالات العنف الأسريّ

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي: مؤشّر ١-: تتضمن آليات العمل في المؤسسة (مقدمة خدمات اجتماعيّة/إيوائية/تربويّة / صحيّة /شرطيّة) على تدريب الموظفين على الموضوعات التالية:
- العنف الأسريّ من ناحية مفاهيمه؛ وأنواعه؛ وآثاره على الحالة وعلى الأطفال.

- مهارات الاتصال الخاصّة بمخاطبة حالات العنف الأسريّ.

- مهارات الكشف عن حالات العنف الأسريّ.

- إجراءات التبليغ عن الحالات للجهات الرسميّة المعتمدة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر-٢: توجد آليّة واضحة لدى المؤسسة لتقييم الاحتياجات التدريبية للموظفين، وتلبية هذه الاحتياجات بشكل مستمر.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر -٣: توجد منهجيّة واضحة تتضمن تطوير "المشرف" المسؤول عن فريقه للخطة التدريبية لموظفيه لتطوير المعرفة النظرية والعملية على نحو مستمر وبشكل سنوي.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر -٤: توجد آليّة محدّدة لتقييم أداء المتدربين في نهاية كلّ تدريب وفقاً لمعايير واضحة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر -٥: توجد آليّة محدّدة للتقييم المستمر للمواد التدريبية والوسائل المستخدمة والموضوعات التدريبية بما يتواءم وحاجات المتدربين؛ وتغذيّتهم الراجعة، وتعديل

خططهم التدريبية بناءً على ذلك.
الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته :

ويشمل مراجعة آليات التدريب وعينة من الوثائق الخاصة لمجموعة من البرامج التدريبية، والتأكد من:

– وجود آليات محددة للتدريب تتضمن: الاعتماد على تقييم أداء الموظفين لتحديد الاحتياجات التدريبية؛ وإعداد خطط التدريب؛ وتقييم المتدربين قبل التدريب وبعده؛ إضافة إلى تقييم المواد التدريبية، وأثر التدريب على أداء المتدربين.

– تقييم المتدربين قبل التدريب وبعده، ووجود نماذج معبأة لذلك ولأكثر من برنامج تدريبي.

– تقييم أثر التدريب على أداء المتدربين.

– تقييم المواد التدريبية، وأخذ نتائج التقييم بالاعتبار.

– وجود آليات وأسس التدريب مطروحة بشكل مترابط ومنطقي.

– التطوير على آليات التدريب بما يتناسب واحتياجات العمل.

إدارة الحالة على مستوى نهج المؤسسات المتعدد (التشاركي)

أولاً: مديرو الحالات.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري من فريق عمل مُتعدّد التخصصات يترأسه مدير الحالة

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتمثّل في ما يلي:

مؤشّر - ١: يمتلك مدير الحالة المهارات والخبرات الكافية في التعامل مع حالات

العنف الأسري التي تتضمن:

– مهارات إدارة الحالة وفنياتها.

– خبرة ميدانية في التعامل مع حالات العنف الأسري لا تقلّ عن سنتين.

– الفهم المبديّ عن نمو الإنسان وسلوكه.

– فهم آثار العنف الأسري على الحالات/الناجيات والأطفال.

– معرفة الخدمات والموارد التي تقدم لحالات العنف الأسري.

– آليات التنسيق بين فريق العمل القائم على تقديم الخدمة للحالة.

– القدرة على تطوير العلاقات الإنسانية الإيجابية، والتواصل مع جميع

الفئات مع إبلاء اهتمام خاصّ للفئات المهمشة وذوي الإعاقة.

– القدرة على تنظيم كمّ كبير من المعلومات وإدارة الحالات المعقدة من

أجل تحقيق البرامج الأكثر فاعلية، وتلبية أهداف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشّر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتّه: ويشمل التأكد من:

– الأوصاف الوظيفية لمديري الحالة، واحتوائها. على الأقل. على البنود المحددة.

– نماذج تقييم الأداء لمديري الحالة، واحتوائها على البنود الموضحة.

– مدى تطبيق ما هو موثّق من خلال الاطلاع على نماذج معبأة من تقييم أداء

مديري الحالة.

ثانياً: الإشراف على مُقدّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني الإشراف على مُقدّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ بناءً على أسس قانونيّة؛ وفنّيّة؛ وإداريّة محدّدة

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود منهجيّة محدّدة لدى المؤسسة للإشراف على مديري الحالات،

وتوزيع الحالات عليهم، ومتابعة الأداء.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: وجود أسس محدّدة للتدقيق على ملفات الحالة بشكل دوري من جانب

المشرف على مديري الحالات للتأكد من مدى تطبيق منهجيّات العمل.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣: وجود آليات محدّدة يقوم من خلالها المشرف بتقديم الدعم الفني لمديري

الحالات.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات بناءً على آليّة محدّدة تتضمّن:

- الأخذ بالاعتبار ألاّ يزيد عدد الحالات الجاري العمل عليها من جانب

مدير الحالة على ٥٠ حالة بالوقت الواحد.

- ألاّ يزيد عدد الحالات لدى كل مُقدّم خدمة على ٢٥ حالة في الوقت

الواحد.

- الأخذ بالاعتبار اختصاص مُقدّم الخدمة عند توزيع الحالات.

- مراعاة جنس الحالة عند توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات.

- الأخذ بالاعتبار خطورة الحالة وخبرة مُقدّم الخدمة عند توزيع

الحالات.

- وجود أسس واضحة لبيان الحالات التي يكون فيها تضارب مصالح بين

مُقدّم الخدمة والحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل ما يلي:

- مراجعة منهجية الإشراف على مُقدمي الخدمات، وأسس التدقيق على ملفات الحالة.

- مراجعة آلية توزيع الحالات على مُقدمي الخدمات، والتأكد من تطبيقها.

- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

ثالثاً: تقديم الخدمات للحالة.
المعيار المهني: ويعني اعتماد منهجيات إدارة الحالة في تقديم الخدمات
لحالات العنف الأسري

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود آليات محددة لدى المؤسسة للتعامل مع الحالات.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: تقديم الخدمات للحالات وفق منهجية إدارة الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: وجود مؤشرات لتحديد مستوى عوامل الخطورة.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٤: وجود أسس محددة لتحديد فريق العمل القائم على متابعة الحالة من

المؤسسات الشريكة، وذلك بناءً على احتياجات الحالة، إذ يقوم بإعداد خطة التدخل،

ومتابعة تنفيذها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات العمل للتأكد من مدى:

– توثيق آليات التعامل مع حالات العنف الأسري، وتضمين مفهوم إدارة الحالة

فيها.

– تحديد آليات لتقييم مستوى عوامل الخطورة، إضافة إلى إعداد خطة التدخل

بالتنسيق مع فريق العمل القائم على متابعة الحالة.

– الالتزام بتطبيق الآليات بشكل شمولي ونظامي من خلال التدقيق على عينة

ممثلة من ملفات الحالة.

– التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء بشكل دوري.

رابعاً: التنسيق بين الجهات المعنية بتقديم الخدمات للحالة.
المعيار المهني: ويعني تقديم خدمات متكاملة لحالات العنف الأسري من خلال التنسيق بين الجهات المختلفة.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: توافر آلية واضحة للتنسيق مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات

العنف الأسري، متضمنة إجراءات التواصل؛ ونماذجه؛ وآلياته.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: وجود أسس محددة لعقد لقاء الاستجابة الفورية للمعنيين كافة من داخل

المؤسسة وخارجها الذي يتضمّن تحديد خطة الاستجابة الأولية لحماية

الحالة والأدلة، وتوثيق ذلك في محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: وجود أسس محددة لعقد مؤتمر الحالة، لدراسة الحالة وإعداد خطة

تدخل شاملة تلبي احتياجات الحالة وأسرتها، وتوثيق ذلك في محاضر

الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود أسس محددة لعقد مؤتمر تقييم الحالة لمراجعة وتقييم الإجراءات

التي اتخذت لحماية ودعم الحالات (وعائلاتهم عند الاقتضاء)،

ومقارنتها بالمعايير والممارسات الفضلى التي تلبي المصلحة الفضلى للحالة

وأسرتها، وتوثيق ذلك في محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥: وجود أسس محددة يتم فيها الأخذ بالاعتبار حالة مرتكب العنف من

إعادة التأهيل والعلاج النفسي.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٦: وجود آليات لدراسة أوضاع أفراد الأسرة، ومدى تعرضهم للخطر،

والتنسيق مع الجهات الشريكة لتلبية الاحتياجات.
الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات العمل، إضافة إلى عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة للتأكد من مدى:

- توثيق آلية محددة للتنسيق بين المؤسسات.
- ترابط آليات التنسيق من ناحية تحديد أدوار كل من الشركاء والإطار الزمني لتقديم كل من الخدمات.
- توثيق آلية عقد كل من الاجتماعات التي تحتوي على أسباب عقده؛ وأهدافه؛ والأطراف المشاركة فيه؛ وإجراءات التوثيق في محاضر الاجتماعات.
- تطبيق آليات التنسيق من خلال الإطلاع على عينة الملفات، والتأكد من توثيق محاضر الاجتماعات والخدمات المقدمة من الجهات المختلفة.

خامساً: إغلاق الحالة.
المعيار المهني: ويعني اتخاذ قرار إنهاء الحالة من فريق العمل متعدد التخصصات بالتنسيق مع مدير الحالة.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود أسس وإجراءات محدّدة لكيفية إغلاق الحالة، وتوثيق هذه

الإجراءات في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : وجود آلية محدّدة لإغلاق الحالة التي منها أي من الظروف التالية:

- رفض الحالة الخدمات المقدّمة لها (يرفق طلب الرفض خطياً أو

الشخص الموكّل إليه برعايته).

- تحقيق الأهداف المخططة للقضية.

- مغادرة الحالة للأردن.

- عدم القدرة على تحديد موقع الحالة بالوسائل كافة.

- وفاة الحالة، يتم التعامل مع موضوع الوفاة والتأكد من عدم وجود

شبهة جنائية أو خطورة على وضع بقية أفراد الأسرة، وتوثيق ذلك في

نموذج محدد في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : وجود آلية محدّدة لما يجب القيام به قبل إغلاق أي حالة، وتتضمن:

- تقييم احتياجات الحالة النفسية؛ والاجتماعية؛ والصحية، ووجود

إثبات بذلك.

- إجراءات التأكد من اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للحالة.

- وجود تقرير في ملف الحالة يشير إلى سبب إغلاقها، (وترفق به جميع

الوثائق اللازمة).

- موافاة الحالة بالمعلومات اللازمة في حال احتاجت مستقبلاً لأي دعم

إضافي، ووجود إثبات على ذلك في الملف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : وجود أسس محددة للتعامل مع وفاة الحالة، وتضم:

- إدراج شهادة وفاة الحالة في ملف الحالة.
- إعداد دراسة اجتماعية لأسرة الحالة، وتحديد مدى وجود حالات عنف أسري أخرى.

- التعامل مع الحالات الجديدة وفق آليات العمل في المؤسسة.

- في حال البدء بالقضية المتعلقة بالأسرة المذكورة سابقاً، يتم تعيين الحالة

إلى المدير/العامل نفسه.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥ : وجود أسس محددة لإعادة فتح ملف أي حالة منتهية، على أن تتضمن:

- التأكد من حدوث أي فعل عنف متكرر مع الحالة.
 - قيام أي فرد آخر من العائلة بتقديم شكوى ضد حدوث عنف أسري.
- الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات العمل، إضافة إلى عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة المغلقة للتأكد من مدى:

- توثيق آلية محددة لإغلاق الحالة.
- ترابط الآليات المحددة لإغلاق الحالة مع آليات إدارة الحالة الأخرى.
- تطبيق آليات الإغلاق من خلال الإطلاع على عينة الملفات.

سادساً: ملفات الحالات
المعيار المهني: ويعني ضمان توثيق جميع الخدمات المقدّمة لحالات
العنف الأسريّ في ملفات الحالة

الأهميّة النسبيّة للمعيار: حرجة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: توثيق الخدمات التي يتمّ تقديمها لحالة العنف الأسريّ في ملف خاصّ بها
يُدعى بـ " ملف الحالة "

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٢: وجود آليّة محدّدة للتوثيق في ملفات الحالة تضمن التوثيق ضمن نماذج
معمّدة وموحدة ذات أرقام تسلسليّة يسهل تتبعها، وتصنيفها.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: تضمين موافقة المشرف أو المسؤول من خلال توقيعه على الوثائق
الموجودة داخل الملف.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٤: تضمين ملف الحالة، اسم الجهة التي قامت بتقديم كلّ من الخدمات
للحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: حرجة

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة الآليّة المتبعة للتوثيق في ملف الحالة، وعينة من ملفات الحالات
للتأكد من:

- توثيق جميع المعلومات الخاصة بالحالة، وتتضمّن:

- المعلومات الشخصية للحالة.

- المعلومات المتعلقة بأطراف حالة العنف الأسريّ المقدمة من الحالة.

- خطط التدخل.

- نماذج التبليغ والإحالة أو أي نماذج يتمّ استحداثها من الشركاء لغايات متابعة حالة العنف الأسري.
- محاضر الاجتماعات.
- سجل يبيّن الخدمات التي تلقتها الحالة، سواءً كانت نفسية؛ أو اجتماعية؛ أو صحية؛ أو قانونية؛ أو تربوية.
- الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.
- نماذج المقابلات التي تمّ فيها التسجيل المرئي والسمعي مع الإشارة إلى ضرورة حفظ التسجيلات في ملف خاصّ لمراعاة السرية التامة.
- جميع الخدمات المقدمة للحالة.
- مدى تطبيق الآلية من خلال مراجعة عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

الخدمات النفسية والاجتماعية

أولاً: الكشف والتبليغ

المعيار المهني: ويعني التزام مقدمي الخدمات في مجال العنف الأسري بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.

الأهمية النسبية للمعيار: حرجة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آلية محددة لدى مقدمي الخدمات للكشف عن حالات العنف الأسري، والتبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : وجود آليات تلزم مقدمي الخدمات بالتبليغ عن حالات العنف الأسري في حال علمهم بهامع مراعاة القوانين والأنظمة المتعلقة بذلك.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٣ : اتخاذ إجراءات تأديبية عندما يقوم أي طرف ثالث أو الحالة بإثبات أن مقدم الخدمة لم يبلغ عن حالة عنف أسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : وجود آليات لحماية مقدم الخدمة الذي قام بالتبليغ عن حالة العنف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥ : وجود آليات محددة لمتابعة حالات العنف الأسري التي تم التبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦ : وجود نسخ عن تقارير التبليغ عن جميع حالات العنف الأسري مفضلة فيما إذا كانت مؤكدة أو مشتبه بها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته :

ويشمل مراجعة آليات العمل، ومقابلة مقدمي الخدمات، والتأكد من مدى :

- توثيق آلية محددة للكشف عن حالات العنف الأسري، وأسس التبليغ عن كل

- حالة بناءً على خصوصيتها.
- توثيق آليات محدّدة لمتابعة الحالات التي تمّ التبليغ عنها.
- ارتباط آليات الكشف والتبليغ مع آليات تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية الأخرى ومنطقية طرحها.
- التطوير على آليات العمل الخاصة بالكشف والتبليغ عن حالات العنف الأسري. إضافة إلى التأكيد من الآلية المتبعة من مُقدمي الخدمات للكشف عن حالات العنف الأسري، والتبليغ عنها، ومتابعتها

ثانياً: الإشراف على مُقدّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني الإشراف على مُقدّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ بناءً على أسس فنيّة وإداريّة محدّدة

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية

المؤشّرات: وتتمثّل في ما يلي :

مؤشّر - ١ : وجود آليّة محدّدة لدى المؤسسة للإشراف على مُقدّمي الخدمات، وتوزيع

الحالات عليهم، ومتابعة الأداء.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية

مؤشّر - ٢ : وجود أسس محدّدة للتدقيق على ملفات الحالة بشكل دوري من جانب

المشرف على مُقدّمي الخدمات للتأكد من مدى تطبيق آليات العمل.

الأهميّة النسبيّة: عالية

مؤشّر - ٣ : وجود آليات محدّدة يقوم من خلالها المشرف بتقديم الدعم الفني لمُقدّمي

الخدمات.

الأهميّة النسبيّة: عالية جداً

مؤشّر - ٤ : توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات بناءً على آليّة محدّدة تتضمن:

- الأخذ بالاعتبار ألا يزيد عدد الحالات الجاري العمل عليها من مدير

الحالة على ٣٥ حالة في الوقت الواحد.

- ألا يزيد عدد الحالات لمُقدّم الخدمة على ٢٥ حالة في الوقت الواحد.

- مراعاة جنس الحالة عند توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات.

- الأخذ بالاعتبار خطورة الحالة وخبرة مُقدّم الخدمة عند توزيع

الحالات.

- وجود أسس واضحة لبيان الحالات التي يكون فيها تضارب مصالح بين

مُقدّم الخدمة والحالة.

الأهميّة النسبيّة: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته : ويشمل ما يلي :

- مراجعة آلية الإشراف على مُقدمي الخدمات وأسس التدقيق على ملفات الحالة.
- مراجعة آلية توزيع الحالات على مُقدمي الخدمات.
- التأكد من مدى تطبيق آلية الإشراف على مُقدمي الخدمات من خلال الإطلاع على عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة، وإجراء المقابلات مع مُقدمي الخدمات.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

ثالثاً: إدارة الحالة داخلياً.
المعيار المهني: ويعني اعتماد المؤسسة على تطبيق منهجية إدارة الحالة داخلياً في التعامل مع حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: حرجة

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود آليات محددة لدى المؤسسة للتعامل مع الحالات.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٢: تقديم الخدمات للحالات وفق منهجية إدارة الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٣: وجود مؤشرات لتحديد مستوى عوامل الخطورة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود أسس محددة لتحديد فريق العمل القائم على متابعة الحالة من

المؤسسة، وذلك بناءً على احتياجات الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٥: وجود أسس محددة لعقد لقاء الاستجابة الفورية الذي يحضره فريق

العمل القائم على متابعة الحالة من المؤسسة؛ بهدف معرفة خصائص

الحالة، وتحديد خطة الاستجابة الأولية لحماية الحالة، وتوثيق ذلك في

محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦: توافر آلية واضحة للتنسيق مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات

العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٧: وجود أسس محددة لعقد مؤتمرات الحالة في المؤسسة التي يحضرها

فريق العمل القائم على متابعة الحالة من المؤسسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٨ : وجود أسس محدّدة لوضع خطة التدخّل من جانب المعنّين في المؤسسة التي تضمن تحديد إجراءات التدخّل ومتابعتها، وتوثيق ذلك في محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشر - ٩ : وجود أسس محدّدة لمشاركة مدير الحالة (من داخل المؤسسة) في اللقاءات والمؤتمرات الخاصّة بالحالة التي يتمّ عقدها مع المؤسسات الشريكة، على أن تشمل على تضمين تقرير حول الاجتماع في ملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشر - ١٠ : وجود آليّة محدّدة لإغلاق الحالة، وكيفية توثيق الإجراءات في ملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية

مؤشر - ١١ : وجود أسس محدّدة لإغلاق الحالة، على أن يتمّ إغلاق الحالة بناءً على أي من الظروف التالية:

- رفض الحالة الخدمات المقدّمة لها (يرفق طلب الرفض خطياً من قبل الحالة أو الشخص الموكّل قانونياً برعاية الحالة).
- تحقيق الأهداف المخططة للحالة.
- مغادرة الحالة للأردن.

- عدم القدرة على تحديد موقع الحالة بالوسائل كافة.
- وفاة الحالة، يتمّ التعامل مع موضوع الوفاة، والتأكد من عدم وجود شبهة جنائيّة أو خطورة على وضع بقيّة أفراد الأسرة، وتوثيق ذلك في نموذج محدّد في ملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: حرجة

مؤشر - ١٢ : وجود أسس محدّدة لما يجب القيام به قبل إغلاق أي حالة، وتتضمن:

- تقييم احتياجات الحالة النفسيّة؛ والاجتماعيّة؛ والصحيّة، ووجود إثبات بذلك.
- تعيين جلسات متابعة. إن أمكن ذلك. وتوثيق ذلك في نموذج محدّد في

ملف الحالة.

– وجود تقرير في ملف الحالة يشير إلى سبب إغلاقها (وترفق به جميع الوثائق اللازمة).

– موافاة الحالة بالمعلومات اللازمة في حال احتاجت مستقبلاً لأيّ دعم إضافي، ووجود إثبات على ذلك في الملف.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ١٣ : وجود أسس محدّدة للتعامل مع وفاة الحالة، وتضم:

– إدراج شهادة وفاة الحالة في ملف الحالة.

– إعداد دراسة اجتماعية لأسرة الحالة، وتحديد مدى وجود حالات عنف أسريّ أخرى.

– التعامل مع الحالات الجديدة وفق آليات العمل في المؤسسة.

– في حال البدء بالقضية المتعلقة بالأسرة المذكورة سابقاً، يتمّ تعيين الحالة إلى المدير/مقدم الخدمة نفسه.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٤ : وجود أسس محدّدة لإعادة فتح ملف أي حالة مغلقة، على أن تتضمن:

– التأكد من حدوث أيّ فعل عنف متكرّر مع الحالة.

– قيام أي فرد آخر من العائلة بالتبليغ عن حدوث عنف أسريّ.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٥ : وجود آليات لدراسة أوضاع أفراد الأسرة، ومدى تعرضهم للخطر، والتنسيق مع الجهات الشريكة لتلبية الاحتياجات.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٦ : قيام مدير الحالة بالتدقيق على ملفات الحالات بشكل دوري للتأكد من مدى تطبيق آليات العمل.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته : ويشتمل على التأكد من مدى :

- توثيق آليات التعامل مع حالات العنف الأسري، وتضمنين منهجية إدارة الحالة فيها.
- تحديد آليات لتقييم مستوى عوامل الخطورة، إضافة إلى إعداد خطة التدخل بالتنسيق مع فريق العمل القائم على متابعة الحالة.
- تحديد آليات وأسس لإغلاق الحالة، ومتابعتها، وتوثيق ذلك في ملف الحالة.
- تحديد آليات التنسيق مع المؤسسات مُقدمة الخدمة الأخرى، التي تتضمن كيفية التواصل معها، وتوافر النماذج المستخدمة لتوثيق ذلك، إضافة إلى قاعدة بيانات تحدد ضباط الارتباط من كل مؤسسة.
- الالتزام بتطبيق الآليات بشكل شمولي ونظامي من خلال التدقيق على عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة، على أن تضم العينة ملفات مغلقة وملفات حالات قائمة.
- التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء بشكل دوري.

رابعاً: تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية.
المعيار المهني: ويعني تلقي حالات العنف الأسري خدمات نفسية واجتماعية لتمكينها من الوصول لحالة الاستقرار

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً
المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود أسس محددة لاستقبال الحالات والبلاغات من خلال الحضور الشخصي للمؤسسة أو الاتصال بها عبر الخط الساخن أو التحويل من جهات أخرى.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: عرض تفاصيل شاملة عن طبيعة الخدمة، وكيفية تقديمها، وحدودها، وإجراءاتها على متلقي الخدمة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣: وجود آلية محددة لإعداد خطة تتضمن خيارات التدخل الخاصة بحالة العنف الأسري، وتطويرها، وإشراك الحالة فيها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود أسس لإجراء المقابلات مع الحالات يتم الالتزام بها، وتتضمن المقابلة الأولى، وتحديد مواعيد الجلسات وعقدها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥: وجود أسس محددة للتسجيل في الجلسات مع الحالة التي تتضمن: التسجيل المرئي والسمعي، وتعبئة النماذج المتعلقة بالحالة مع الالتزام بالقوانين والأنظمة المتعلقة بذلك.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٦: استخدام آليات محددة لتحديد مستوى سير الحالة، وتقييم وجود مشكلة نفسية أو اجتماعية عند الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتهِ :

ويشمل مراجعة آليات العمل للتأكد من:

- مدى توثيق آليات محدّدة لتقديم الخدمات النفسية والاجتماعية.
- صحة الآلية الموثقة، ومدى ترابطها.
- صحة النماذج الموثقة ضمن الآلية.
- مدى تطبيق الآليات الموثقة بشكل نظامي وشمولي، وذلك من خلال إجراء مقابلات مع مُقدمي الخدمات، والتدقيق على عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة.
- مدى التطوير على آليات العمل الخاصة بتقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لحالات العنف الأسري.

خامساً: السريّة في التعامل مع الحالات.
المعيار المهني: ويعني تأكد مُقدّمِي الخدمة لحالات العنف الأسريّ من أنه يتمّ التعامل مع جميع المعلومات الواردة في الملفات بسريّة تامّة.

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشّرات: تتمثل في ما يلي:

مؤشّر - ١: وجود أسس محدّدة لإطلاع الحالة على آليّة المؤسسة المتعلقة بسريّة

المعلومات الخاصّة بها، ومراجعة وتصحيح المعلومات المتعلقة بها من خلال

مشرفين متخصصين.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٢: وجود آليّة محدّدة لإطلاع الحالة على المعلومات الواردة بملفها مع مراعاة

الأنظمة والتعليمات، وإعلام الحالة بها.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته: ويشمل على ما يلي:

- الاطلاع على آليات العمل المتعلقة بسريّة المعلومات الواردة بملفات الحالة.
- التأكد من مدى دراية مُقدّمِي الخدمات بها، وتطبيقها.
- التأكد من مدى التطوير على آليات التعامل مع ملفات الحالة بسريّة تامّة.

سادساً: ملفات الحالات.
المعيار المهني: ويعني تأكد مُقدّمِي الخدمة لحالات العنف الأسري من أن جميع الملفات تتبع منهجيةً وترتيباً ثابتين.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشّر - ١ : توثيق الخدمات التي يتمّ تقديمها لحالة العنف الأسريّ في ملف خاصّ بها يُدعى بـ " ملف الحالة " .

الأهمية النسبية للمؤشّر: عالية

مؤشّر - ٢ : وجود آلية محدّدة للتوثيق في ملفات الحالة تضمن التوثيق وفق نماذج معتمدة وموحدة ذات أرقام تسلسلية يسهّل تتبعها، وتصنيفها.

الأهمية النسبية للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٣ : تضمين موافقة المشرف أو المسؤول من خلال توقيعه على الوثائق الموجودة داخل الملف.

الأهمية النسبية للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٤ : تضمين ملف الحالة، اسم الجهة التي قامت بتقديم كلّ من الخدمات للحالة.

الأهمية النسبية للمؤشّر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته :

ويشمل مراجعة الآلية المتبعة للتوثيق في ملف الحالة، وعينة من ملفات الحالات للتأكد من:

- توثيق جميع المعلومات الخاصّة بالحالة، وتتضمّن:
- فهرس المحتويات الذي يبيّن الخدمات التي تلقتها الحالة.
- المعلومات الشخصية للحالة.
- المعلومات المتعلقة بأطراف حالة العنف الأسريّ المقدمة من الحالة.

- خطط التدخّل.
- نماذج التبليغ والإحالة أو أي نماذج يتمّ استحداثها من الشركاء لغايات متابعة حالة العنف الأسريّ.
- محاضر الاجتماعات.
- الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.
- نماذج المقابلات التي تمّ فيها التسجيل المرئيّ والسمعيّ، مع الإشارة إلى ضرورة حفظ التسجيلات في ملف خاصّ لمراعاة السريّة التامة.
- نتائج أي اختبارات طبيّة؛ ونفسيّة؛ واجتماعيّة.
- مدى تطبيق الآليّة من خلال مراجعة عينة عشوائيّة ممثلة من ملفات الحالة.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

سابعاً: البنى التحتية.

المعيار المهني، ويعني اعتبار الغرف داخل المؤسسات مقدّمة خدمة الإرشاد النفسي والاجتماعي كافية، ومزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود غرف في المؤسسة تلبّي السريّة والخصوصيّة لحالات العنف الأسري، وبما يلبي التسهيلات البيئيّة لذوي الإعاقة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: تجهيز المؤسسة بشكل كامل للتعامل مع حالات العنف الأسري، بما في ذلك: مناطق الانتظار؛ وغرف الموارد؛ (المكتبة؛ وغرفة الحاسوب؛ ودورات المياه العامّة؛ وعيادة إرشاد خاصّة؛ وغرفة العلاج الجماعي؛ وغرفة لتقديم الإسعاف الأوّلي)؛ ومكاتب إداريّة منفصلة وغرفة تخفيف الضغط النفسي بين مكاتب الاستشارات السريّة الخاصّة والأماكن العامّة.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

مؤشر - ٣: تناسب أعداد الغرف ومساحاتها مع أعداد الحالات التي يتم استقبالها في المؤسسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٤: وجود خطة تطوير زمنيّة للمرافق تضمن تزويد الغرف بجميع المعدات اللازمة إن كانت غير متوافرة.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته: ويشمل ما يلي:

• زيارة المؤسسة والمشاهدة العينية لمرافقها للتأكد من مدى تطبيق المعيار.

أولاً: نشر الوعي.
المعيار المهني: ويعني اتخاذ المرشد التربوي الإجراءات اللازمة لتعزيز
وتحقيق الوعي والاستجابات المناسبة للعنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية

المؤشرات: وتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آلية محددة لتعريف الطلبة بالعنف الأسري، وكيفية الحصول على المساعدة.

الأهمية النسبية: عالية

مؤشر - ٢ : إعداد جلسات توعية فردية أو جماعية للطلبة، وذلك مرة واحدة. على

الأقل. في الفصل الدراسي حول الموضوعات التالية:

- العنف الأسري، وكيفية الحصول على المساعدة.
- بناء العلاقات الإيجابية، واتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- مكانة الذات وقيمتها، وتأكيد الذات، والمشاعر، واللمس، والأسرار، والثقة بالآخرين.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣ : إعداد جلسات توعية فردية أو جماعية لأهالي الطلبة، وذلك مرة واحدة.

على الأقل. في الفصل الدراسي حول الموضوعات التالية:

- بناء العلاقات الإيجابية، واتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- مراحل تطوّر الطفل، وكيفية تربية الأطفال ليصبحوا آباء قادرين على حماية أطفالهم وتحصينهم ضدّ التعرض للعنف.

الأهمية النسبية: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتته :

ويشمل مراجعة آليات عمل المرشد التربويّ والسجلات التي يوثق أنشطته فيها للتأكد من مدى :

- توثيق آليات نشر الوعي لدى الطلبة وأهاليهم حول العنف الأسريّ.
- تطبيق آليات نشر الوعي لدى الطلبة وأهاليهم من جانب المرشد التربويّ.
- التطوير على آليات العمل.

ثانياً: الكشف والتبليغ.
المعيار المهني: ويعني التزام المدرسة بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً للقوانين المعمول بها.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات : وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آلية محدّدة لدى معلمي المدارس والمرشدين التربويين للكشف عن

حالات العنف الأسري والتبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : وجود أسس محدّدة لمتابعة تقارير الحضور والغياب اليومية الخاصة

بالطلب لدى المرشد.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : اتخاذ إجراءات واضحة لمتابعة حالات الغياب، والتعامل معها بشكل عام،

والمتمكّن منها بشكل خاصّ ودراستها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : وجود آليات تلزم مقدّم الخدمات بالتبليغ عن حالات العنف الأسري في

حال علمه بها، مع مراعاة القوانين والأنظمة المتعلقة بذلك.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٥ : اتخاذ إجراءات تأديبية عندما يقوم أي طرف ثالث أو الحالة بإثبات أن

مقدّم الخدمة لم يبلغ عن حالة عنف أسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦ : وجود آليات لحماية مقدّم الخدمة الذي قام بالتبليغ عن حالة العنف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٧ : وجود آليات محدّدة لمتابعة حالات العنف الأسري التي تمّ التبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

- مؤشر - ٨ : وجود نسخ عن تقارير التبليغ عن جميع حالات العنف الأسري مفصلة فيما إذا كانت مؤكدة أو مشتبهًا بها.
- الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً
- قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:
- ويشمل مراجعة آليات العمل، ومقابلة المرشد التربوي، وعينة عشوائية ممثلة من معلمي المدرسة، والتأكد من مدى:
- توثيق آلية محددة للكشف عن حالات العنف الأسري، وأسس التبليغ عن كل حالة بناءً على خصوصيتها.
 - توثيق آليات محددة لمتابعة الحالات التي تم التبليغ عنها.
 - دراية معلمي المدرسة بأسس الكشف عن حالات العنف الأسري والتبليغ عنها.
 - تطبيق الآلية الموثقة للكشف عن حالات العنف الأسري، والتبليغ عنها من المؤسسات مقدّمة الخدمات التربوية.
 - التطوير على آليات العمل الخاصة بالكشف والتبليغ عن حالات العنف الأسري.

ثالثاً: إدارة الحالة داخلياً.
المعيار المهني: ويعني اعتماد المؤسسات مقدّمة الخدمات التربوية على تطبيق منهجية إدارة الحالة في التعامل مع طلبه حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آليات محدّدة لدى المؤسسة للتعامل مع حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : تقديم الخدمات للحالات وفق منهجية إدارة الحالة؛ إذ يُعدُّ المرشد التربوي مديراً للحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : وجود مؤشرات لتحديد مستوى عوامل الخطورة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : توافر آلية واضحة للتنسيق مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥ : وجود أسس محدّدة لعقد لقاء الاستجابة الفورية الذي يحضره المرشد

التربوي؛ ومدير المدرسة؛ والمعلم، بهدف معرفة خصائص الحالة،

وتحديد خطة الاستجابة الأولية لحماية الحالة، وتوثيق ذلك في محاضر

الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦ : وجود أسس محدّدة لحضور المرشد التربوي مؤتمرات الحالة مع

المؤسسات الشريكة، تشمل على تضمين تقرير حول الاجتماع في ملف

الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٧ : وجود أسس وإجراءات محددة لكيفية إغلاق الحالة، وتوثيق الإجراءات في

ملف الحالة .

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٨: وجود أسس محددة لما يجب القيام به قبل إغلاق أي حالة، وتتضمن:

- تقييم احتياجات الحالة، ووجود إثبات بذلك.
- وضع خطة لمتابعة الحالة، وهذه الخطة موجودة في الملف.
- تعيين جلسات متابعة، وتوثيق ذلك في نموذج محدد في ملف الحالة.
- وجود تقرير في ملف الحالة يشير إلى سبب إغلاقها (وترفق به جميع الوثائق اللازمة).

- توعية الحالة بمعلومات الاتصال بجهات داعمة في حال احتاجت مستقبلاً لأي دعم إضافي، ووجود إثبات على ذلك في الملف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٩: وجود أسس محددة لإعادة فتح ملف أي حالة مغلقة، على أن تتضمن

التأكد من حدوث أي فعل عنف متكرر مع الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٠: وجود أسس محددة للتدقيق على ملفات الحالة من مدير المدرسة،

ومديرية التربية والتعليم التي تتبعها المدرسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات للعمل للتأكد من مدى:

- توثيق آليات التعامل مع حالات العنف الأسري، وتضمين مفهوم إدارة الحالة فيها.
- تحديد آليات لتقييم مستوى عوامل الخطورة، إضافة إلى إعداد خطة التدخل بالتنسيق مع مدير المدرسة والمعلم.
- تحديد آليات لإغلاق الحالة، ومتابعتها، وتوثيق ذلك في ملف الحالة.
- تحديد آليات التنسيق مع المؤسسات مُقدمة الخدمة الأخرى، التي تتضمن

- كيفية التواصل معها، والنماذج المستخدمة لتوثيق ذلك، إضافة إلى قاعدة بيانات تحدّد ضباط الارتباط من كل مؤسسة.
- الالتزام بتطبيق الآليات بشكل شمولي ونظامي من خلال التدقيق على عينة ممثلة من ملفات الحالة.
 - التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء بشكل دوري.

رابعاً، تقديم خدمات الإرشاد.
لمعيار المهني: ويعني تقديم خدمات الإرشاد التربوي للطلبة الذين يتعرضون للعنف الأسري للمساعدة على تطوّرهم وتعلّمهم.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آلية محدّدة لتقديم المشورة للطلبة الذين يتعرضون للعنف

الأسري حول الجوانب: النفسية؛ والاجتماعية؛ والتعليمية المناسبة، التي

تسهل عملية تطوّرهم وتعلّمهم.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : وجود آلية محدّدة للتقييم الاجتماعي والنفسي وخدمات التدخل لطلبة

الذين يتعرضون للعنف الأسري؛ ما يعكس الصعوبات الجسدية؛ أو

العقلية؛ أو الحسية؛ أو العاطفية؛ أو السلوكية الناجمة عن العنف وطرق

تجاوزها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : وجود أسس محدّدة لاطلاع المعلمين والشخص الموكّل برعاية الطالب

والجهات الشريكة على التقييم الاجتماعي والنفسي لحالات العنف

الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٤ : وجود أسس بشأن الاحتياجات والترتيبات الخاصة برصد الطلاب الذين

يعانون من تراجع في الأداء الدراسي؛ أو تكرار الغياب، ومدى ارتباط

بعنف أسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥ : مدى استخدام المرشد لطرق مساعدة آمنة وسريّة في التعامل مع الطلبة

الذين يتعرضون للعنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر -٦: وجود أسس للمقابلات، وتحديد مواعيد الجلسات، وعقدتها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٧: وجود أسس محددة للتسجيل في الجلسات مع الحالة التي تتضمن

التسجيل المرئي والسمعي، وتعبئة النماذج المتعلقة بالحالة مع الالتزام

بالقوانين والأنظمة المتعلقة بذلك.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٨: وجود آلية محددة لإعداد خطة تتضمن خيارات التدخل الخاصة بحالة

العنف الأسري، وتطويرها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر -٩: استخدام آليات محددة لتحديد مستوى سير الحالة، وتقييم وجود مشكلة

نفسية أو اجتماعية عند الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة آليات العمل للتأكد من مدى:

- توثيق آليات محددة لتقديم خدمات الإرشاد لحالات العنف الأسري.×

- صحة الآلية الموثقة ومدى ترابطها.

- صحة النماذج الموثقة ضمن الآلية.

- تطبيق الآليات الموثقة بشكل نظامي وشمولي، وذلك من خلال إجراء مقابلات

مع عينة ممثلة من: مرشدي؛ ومعلمي؛ ومديري المدارس، والتدقيق على عينة

عشوائية ممثلة من ملفات الحالة.

- التطوير على آليات العمل الخاصة بتقديم خدمات الإرشاد التربوي لطلبة

حالات العنف الأسري.

× يتم تحديد آليات تقديم خدمات الإرشاد لحالات العنف الأسري من جانب وزارة التربية

والتعليم، ويجري تطبيقها من المدارس جميعها (الحكومية؛ والخاصة) وتكون متابعة

التنفيذ من خلال مديريات التربية والتعليم.

خامساً: السريّة في التعامل مع الحالات.
المعيار المهني، ويعني تأكد المرشد التربوي من أنه يتمّ التعامل مع جميع المعلومات الواردة في الملفات بسريّة تامة.

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشّر - ١ : وجود أسس محدّدة لاطلاع الحالة على الآليّة المتعلقة بسريّة المعلومات الخاصّة بها.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٢ : وجود آليّة محدّدة لاطلاع الحالة على المعلومات الواردة بملفها مع مراعاة الأنظمة والتعليمات، وإعلام الحالة بها.
الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته: ويشمل ما يلي :

- الاطلاع على آليات العمل المتعلقة بسريّة المعلومات الواردة بملفات الحالة.
- التأكد من مدى دراية المرشدين بها، وتطبيقها.
- التأكد من مدى التطوير على آليات التعامل مع ملفات الحالة بسريّة تامة.

سادساً: ملفات الحالات.
المعيار المهني: ويعني تأكد المرشد من أن جميع الملفات تتبع منهجيةً وترتيباً ثابتين بحيث يمكن الرجوع لها ومتابعتها.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: توثيق الخدمات التي يتم تقديمها لحالة العنف الأسري في ملف خاص بها يُدعى بـ "ملف الحالة".

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: وجود آلية محدّدة للتوثيق في ملفات الحالة تضمن التوثيق وفق نماذج معتمدة وموحدة ذات أرقام تسلسلية يسهل تتبعها، وتصنيفها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة الآلية المتبعة للتوثيق في ملف الحالة، وعينة من ملفات الحالات للتأكد من:

- توثيق جميع المعلومات الخاصة بالحالة، وتتضمن:
- المعلومات الشخصية للحالة.
- المعلومات المتعلقة بأطراف حالة العنف الأسري المقدمة من الحالة.
- خطط التدخل.
- نماذج التبليغ والإحالة أو أي نماذج يتم استحداثها من الشركاء لغايات متابعة حالة العنف الأسري.
- محاضر الاجتماعات.
- سجلاً يبيّن الخدمات التي تلقتها الحالة.
- الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.
- نماذج المقابلات التي تمّ فيها التسجيل المرئي والسمعي، مع الإشارة إلى ضرورة

- حفظ التسجيلات في ملف خاص لمراعاة السرية التامة.
- نتائج أي تقييمات نفسية، أو اجتماعية.
- مدى تطبيق الآلية من خلال مراجعة عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

سابعاً: البنى التحتية.
المعيار المهني: ويعني اعتبار غرفة المرشد كافية، ومزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية

المؤشرات: وتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود غرف في المدرسة (غرفة المرشد) تلبى السرية والخصوصية لحالات العنف الأسري، وبما يلبي التسهيلات البيئية لذوي الاحتياجات الخاصة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: وجود خطة تطوير زمنية للمرافق تضمن تزويد الغرف بجميع المعدات اللازمة إن كانت غير متوفرة.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل زيارة مجموعة من المدارس، والمشاهدة العينية لمرافقها؛ للتأكد من مدى تطبيق المعيار.

الخدمات الصحيّة

أولاً: الكشف والتبليغ.
المعيار المهني: ويعني التزام المؤسسة بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً للقوانين المعمول بها.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود آلية محددة لدى مقدمي الخدمات الصحية للكشف عن حالات

العنف الأسري والتبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: وجود آليات تلزم مقدم الخدمات بالتبليغ عن حالات العنف الأسري في

حال علمه بها، مع مراعاة القوانين والأنظمة المتعلقة بذلك.

الأهمية النسبية للمؤشر: حرجة

مؤشر - ٣: وجود إجراءات تأديبية عندما يقوم أي طرف ثالث أو الحالة بإثبات أن

مقدم الخدمة لم يبلغ عن حالة عنف أسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود آليات لحماية مقدم الخدمة الذي قام بالتبليغ عن حالة العنف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥: وجود آليات محددة لمتابعة حالات العنف الأسري التي تم التبليغ عنها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦: وجود نسخ عن تقارير التبليغ عن جميع حالات العنف الأسري مفصلة

فيما إذا كانت مؤكدة أو مشتبهاً بها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتته :

ويشمل مراجعة آليات العمل، ومقابلة عينة ممثلة من مُقدمي الخدمات الصحية، والتأكد من مدى:

- توثيق آلية محدّدة للكشف عن حالات العنف الأسريّ، وأسس التبليغ عن كل حالة بناءً على خصوصيتها.
- توثيق آليات محدّدة لمتابعة الحالات التي تمّ التبليغ عنها.
- دراية مُقدمي الخدمات الصحية بأسس الكشف عن حالات العنف الأسريّ، والتبليغ عنها.
- تطبيق الآلية الموثقة للكشف عن حالات العنف الأسريّ، والتبليغ عنها، ومتابعتها في المؤسسات مُقدّمة الخدمات الصحية
- التطوير على آليات العمل الخاصة بالكشف والتبليغ عن حالات العنف الأسريّ.

ثانياً: إدارة الحالة داخلياً.
المعيار المهني: ويعني اعتماد المؤسسات مُقدّمة الخدمات الصحيّة على تطبيق منهجية إدارة الحالة في التعامل مع حالات العنف الأسريّ

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود آليات محدّدة لدى المؤسسة للتعامل مع حالات العنف الأسريّ.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: تقديم الخدمات للحالات وفق منهجية إدارة الحالة؛ إذ يُعدّ الاختصاصيّ

الاجتماعيّ في المستشفى أو مركز الرعاية الصحية مديراً للحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: وجود مؤشرات لتحديد مستوى عوامل الخطورة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: توافر آلية واضحة للتنسيق مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات

العنف الأسريّ.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٥: وجود أسس محدّدة لعقد لقاء الاستجابة الفورية الذي يعقده

الاختصاصيّ الاجتماعيّ أو من يقوم بدوره بحضور الفريق الطبي الذي

قام بالكشف على الحالة؛ بهدف معرفة خصائص الحالة، وتحديد خطة

الاستجابة الأولية لحماية الحالة، وتوثيق ذلك في محاضر الاجتماعات

وملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦: وجود أسس محدّدة لحضور الاختصاصيّ الاجتماعيّ أو الطبيب الذي قام

بالكشف على الحالة، لمؤتمرات الحالة مع المؤسسات الشريكة، تؤكّد على

تضمين تقارير المؤتمرات في ملف الحالة.

الأهميّة النسبيّة: عالية

مؤشر - ٧ : وجود أسس وإجراءات محدّدة لكيفية إغلاق الحالة، وكيفية توثيق الإجراءات في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٨ : وجود آلية محدّدة لما يجب القيام به قبل إغلاق أيّ حالة، وتشمل:

- تقييم احتياجات الحالة من الرعاية الصحية، وإعلامها بالمواعيد الخاصة بالزيارات الدورية وفقاً لشدة الحالة وخطورتها.

- وجود قائمة مرجعية تبين أهم الإجراءات الواجب إتباعها عند خروج الحالة من المستشفى أو مركز الرعاية الصحية.

- وجود تقرير في ملف الحالة يشير إلى سبب إغلاقها (وترفق به جميع الوثائق اللازمة).

- توعية الحالة بمعلومات الاتصال بجهات داعمة في حال احتاجت مستقبلاً لأي دعم إضافي، ووجود إثبات على ذلك في الملف.

الأهمية النسبية: عالية جداً

مؤشر - ٩ : وجود أسس محدّدة لإعادة فتح ملف أيّ حالة مغلقة عند التأكد من حدوث أيّ فعل عنف متكرّر مع الحالة، ومراجعتها المستشفى أو مركز الرعاية الصحية.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٠ : وجود آلية محدّدة لإجراء فحص المتابعة لحالة العنف الأسري في كل زيارة، وتوثيق نتائج الفحص في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١١ : وجود أسس محدّدة للتدقيق على ملفات الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراتته :

ويشمل مراجعة آليات العمل للتأكد من مدى :

- توثيق آليات التعامل مع حالات العنف الأسري، وتضمين منهجية إدارة الحالة فيها.

- تحديد آليات لتقييم مستوى عوامل الخطورة، إضافة إلى إعداد خطة التدخل.
- تحديد آليات لإغلاق الحالة، ومتابعته، وتوثيق ذلك في ملف الحالة.
- تحديد آليات التنسيق مع المؤسسات مُقدّمة الخدمة الأخرى، التي تتضمّن كيميّة التواصل معها، والنماذج المستخدمة لتوثيق ذلك، إضافة إلى قاعدة بيانات تحدّد ضباط الارتباط من كل مؤسسة.
- الالتزام من تطبيق الآليات بشكلٍ شموليٍّ ونظاميٍّ من خلال التدقيق على عينة ممثلة من ملفات الحالة.
- التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء بشكلٍ دوريٍّ.

ثالثاً: تقديم الخدمات الصحية.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات الصحية لحالات العنف الأسري للمساعدة على معالجتها في أسرع وقت ممكن.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي :

مؤشر - ١ : وجود آلية محددة لتقديم خدمات الرعاية الصحية لحالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢ : وجود أسس محددة لتقييم الحالة من الناحية الصحية؛ والجسدية؛ والعقلية.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣ : وجود أسس محددة لتحديد آثار العنف على الحالة من خلال نموذج خارطة الجسم.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤ : وجود أسس للتأكد من الحالة النفسية والعقلية للحالة، وتوثيق ذلك في تقرير الفحص بعد ملاحظة وجود أي خلل للوظائف الذهنية للحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٥ : اتخاذ إجراءات تضمن حماية حالات العنف الأسري التي تعاني من أي

أمراض عقلية أو نفسية أو أي ظروف تحد من خياراتهم من التعرض لأي

شكل من أشكال الأذى في أثناء إجراءات العلاج، بما في ذلك ضمان أقل وقت

انتظار لهذه الحالات، وضمان إمكانية الوصول إلى البرامج المتعلقة بإعادة

التأهيل، ومنع الانتكاس.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٦ : إتباع إجراءات محددة لاتصال الطبيب المعني بالحالة بالأشخاص ذوي

الاختصاص بالتعامل مع حالات العنف التي تعاني من أي أمراض عقلية

أو نفسية أو أي ظروف تحد من خياراتها، لوضع خطة تُعرِّف على علامات التنبيه المبكر للانتكاس، واتخاذ الإجراءات اللازمة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٧: إعداد الفحوصات المخبرية والشعاعية وفق آلية محددة مبنية على احتياجات كل حالة وخصوصيتها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٨: تحديد السلوك العام للحالة عن طريق الملاحظة، بما فيها وصف البنية الجسدية وتوافقها مع سن الحالة، وذلك بناءً على آلية محددة. الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر -٩: وجود آلية محددة لأخذ الصور المرئية للإصابات من جانب الطبيب الشرعي؛ إذ تتم بموافقة الحالة، أو موافقة من يمثلها إذا كان عمرها أقل ١٨ سنة، مع الإشارة إلى أنه تم شرح أهمية هذه الصور.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشرات: :

ويشمل مراجعة آليات العمل للتأكد من مدى:

– توثيق آليات محددة لتقديم الخدمات الصحية لحالات العنف الأسري.

– صحة الآلية الموثقة، وترابطها.

– صحة النماذج الموثقة ضمن الآلية.

– تطبيق الآليات الموثقة بشكل نظامي وشمولي، وذلك من خلال إجراء مقابلات مع عينة ممثلة من مقدمي الخدمات الصحية، والتدقيق على عينة عشوائية. ممثلة من ملفات الحالة.

– التطوير على آليات العمل الخاصة بتقديم الخدمات الصحية لحالات العنف الأسري.

رابعاً: السريّة في التعامل مع الحالات.
المعيار المهني: ويعني تأكد مُقدّم الخدمة من أنه يتم التعامل مع جميع المعلومات الواردة في الملفات بسريّة تامّة.

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشّرات: وتتمثّل في ما يلي :

مؤشّر - ١ : وجود أسس محدّدة لاطلاع الحالة على الآليّة المتعلقة بسريّة المعلومات الخاصّة بها.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٢ : وجود آليّة محدّدة لاطلاع الحالة على المعلومات الواردة بملفها مع مراعاة الأنظمة والتعليمات، وإعلام الحالة بها.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشّراته : ويشمل ما يلي :

- الاطلاع على آليّات العمل المتعلقة بسريّة المعلومات الواردة بملفات الحالة.
- التأكد من مدى دراية مُقدّمي الخدمات بها وتطبيقها.
- التأكد من مدى التطوير على آليّات التعامل مع ملفات الحالة بسريّة تامّة.

خامساً: ملفات الحالات.
المعيار المهني: ويعني ضمان مُقدّمي الخدمات توثيق حالة العنف الأسري بطريقة يمكن الرجوع إليها ومتابعتها في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: توثيق الخدمات التي يتم تقديمها لحالة العنف الأسري في ملف خاص بها

يُدعى بـ " ملف الحالة "

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً.

مؤشر - ٢: وجود آلية محددة للتوثيق في ملفات الحالة تضمن التوثيق وفق نماذج

معتمدة وموحدة ذات أرقام تسلسلية يسهل تتبعها، وتصنيفها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: تضمين موافقة المشرف أو المسؤول من خلال توقيعه على الوثائق

الموجودة داخل الملف.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل مراجعة الآلية المتبعة للتوثيق في ملف الحالة، وعينة من ملفات الحالات

للتأكد من:

- توثيق جميع المعلومات الخاصة بالحالة، وتتضمن:

- المعلومات الشخصية للحالة.

- المعلومات المتعلقة بأطراف حالة العنف الأسري المقدمة من الحالة.

- نتائج الكشف الطبي المبدئي.

- الشكوك الناتجة عن المراقبة الموضوعية التي لا تتوافق مع تفسير الحالة.

- السلوك العام للحالة عن طريق الملاحظة، بما فيها وصف البنية الجسدية،

وتوافقها مع سن الحالة.

- خريطة الجسم، وتوضيح إصابة الحالة، بما في ذلك نوعها ؛ وموقعها ؛ وحجمها ؛ ولونها ؛ وعمرها .
- وصف المشكلات الصحية؛ والجسدية؛ والعقلية، التي تعاني منها الحالة إن وجدت.
- الفحوصات المخبرية والشعاعية.
- نسخاً من الوثائق المتعلقة بالحالة، بما في ذلك، نماذج التبليغ والإحالة أو أي نماذج يتم استحداثها لغايات متابعة حالة العنف الأسري.
- أي مراسلات أو اتصالات مع أي من مقدمي الخدمات الذين تعاملوا مع الحالة.
- خطط السلامة والأمان المتعلقة بالحالة عند مغادرة مركز الرعاية الصحية.
- الصور المرئية للإصابات المأخوذة من الطبيب الشرعي، وبموافقة الحالة، أو موافقة من يمثلها إذا كان عمرها أقل ١٨ سنة، مع الإشارة إلى أنه تم شرح أهمية هذه الصور .
- في حال أخذت الصور المرئية مثبت على خلفها المعلومات التالية: التاريخ؛ والمكان الذي تم فيه التقاط الصورة؛ واسم الحالة؛ ورقم سجل الحالة؛ واسم المصور؛ والجزء المصور من الجسم.
- خطط التدخل.
- نماذج التبليغ والإحالة أو أي نماذج يتم استحداثها من الشركاء لغايات متابعة حالة العنف الأسري.
- محاضر الاجتماعات.
- سجلاً يبين الخدمات التي تلقتها الحالة.
- الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.
- نتائج أي اختبارات طبية؛ ونفسية؛ واجتماعية.
- مدى تطبيق الآلية من خلال مراجعة عينة عشوائية ممثلة من ملفات الحالة.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

سادساً: البنى التحتية.
المعيار المهني: ويعني تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري في غرف مزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود غرف في المؤسسة تلبى السرية والخصوصية لحالات العنف الأسري،

وبما يلبى التسهيلات البيئية لذوي الإعاقة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٢: وجود مكان خاص ومهيأ لإجراء فحص يضمن الخصوصية.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٣: تتناسب أعداد الغرف ومساحاتها مع أعداد الحالات التي يتم استقبالها في

المؤسسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٤: وجود خطة تطوير زمنية للمرافق تضمن تزويد الغرف بجميع المعدات

اللازمة إن كانت غير متوفرة.

الأهمية النسبية للمؤشر: متوسطة

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته:

ويشمل زيارة مجموعة من المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية، والمشاهدة العينية

لمرافقها؛ للتأكد من مدى تطبيق المعيار.

الخدمات الإيوائية

أولاً: الإشراف على مُقدّمي الخدمات.
المعيار المهني: ويعني الإشراف على مُقدّمي الخدمات لحالات العنف الأسريّ بناءً على أسس فنيّة محدّدة

الأهميّة النسبيّة للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشّر - ١: وجود آليّة محدّدة لدى المؤسسة للإشراف على مُقدّمي الخدمات، وتوزيع

الحالات عليهم، ومتابعة الأداء.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٢: وجود أسس محدّدة للتدقيق على ملفات الحالة بشكل دوريّ من المشرف

على مُقدّمي الخدمات؛ للتأكد من مدى تطبيق منهجيات العمل.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٣: وجود آليات محدّدة يقوم من خلالها المشرف بتقديم الدعم الفنيّ لمُقدّمي

الخدمات.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشّر - ٤: توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات بناءً على آليّة محدّدة تتضمّن:

- الأخذ بالاعتبار ألاّ يزيد عدد الحالات الجاري العمل عليها من مدير

الحالة على ٣٥ حالة في الوقت الواحد.

- ألاّ يزيد عدد الحالات لدى كل مُقدّم خدمة على ٢٥ حالة في الوقت

الواحد.

- مراعاة جنس الحالة عند توزيع الحالات على مُقدّمي الخدمات.

- الأخذ بالاعتبار خطورة الحالة وخبرة مُقدّم الخدمة عند توزيع

الحالات.

- وجود أسس واضحة لبيان الحالات التي يكون فيها تضارب مصالح

بين مُقدّم الخدمة والحالة.

الأهميّة النسبيّة للمؤشّر: عالية جداً

مؤشر - ٥ : وجود منهجية محددة لدى المؤسسة لتوزيع الحالات على المنامات بناءً على احتياجات كل حالة.
الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

قياس تطبيق المعيار ومؤشراته: ويشمل ما يلي :

- مراجعة آلية الإشراف على مُقدمي الخدمات.
- مراجعة أسس التدقيق على ملفات الحالة.
- مراجعة آلية توزيع الحالات على مُقدمي الخدمات، والتأكد من تطبيقها.
- مراجعة آليات توزيع الحالات على المنامات؛ والتأكد من مدى تطبيقها.
- ملاحظة مدى التطوير على آليات العمل من خلال متابعة الأداء.

ثانياً: إدارة الحالة داخلياً.
المعيار المهني: ويعني اعتماد المؤسسة على تطبيق منهجية إدارة الحالة في التعامل مع حالات العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمعيار: عالية جداً

المؤشرات: وتتمثل في ما يلي:

مؤشر - ١: وجود آليات محددة لدى المؤسسة للتعامل مع الحالات.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٢: تقديم الخدمات للحالات وفق منهجية إدارة الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٣: وجود مؤشرات لتحديد مستوى عوامل الخطورة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٤: وجود أسس محددة لتحديد فريق العمل القائم على متابعة الحالة من

المؤسسة، وذلك بناءً على احتياجات الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٥: وجود أسس محددة لعقد لقاء الاستجابة الفورية الذي يحضره فريق

العمل القائم على متابعة الحالة من المؤسسة؛ بهدف معرفة خصائص

الحالة، وتحديد خطة الاستجابة الأولية لحماية الحالة، وتوثيق ذلك في

محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٦: توافر آلية واضحة للتنسيق مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات

العنف الأسري.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٧: وجود أسس محددة لعقد مؤتمرات الحالة في المؤسسة التي يحضرها

فريق العمل القائم على متابعة الحالة من المؤسسة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ٨ : وجود أسس محددة لوضع خطة التدخل من جانب المعنيين في المؤسسة التي تضمن تحديد إجراءات التدخل ومتابعتها، وتوثيق ذلك في محاضر الاجتماعات وملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ٩ : وجود أسس محددة لمشاركة مدير الحالة (من دار الإيواء) في اللقاءات والمؤتمرات الخاصة بالحالة التي يتم عقدها مع المؤسسات الشريكة، وتشتمل على تضمين تقرير حول الاجتماع في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ١٠ : وجود آليات للتعامل مع عائلة الحالة، تتضمن:

• الكشف عن وجود حالات إساءة أخرى.

• تأهيل العائلة وتمكينها؛ بهدف إعادة دمج الحالة فيها.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١١ : وجود آليات لدراسة أوضاع أفراد الأسرة، ومدى تعرضهم للخطر، والتنسيق مع الجهات الشريكة لتلبية الاحتياجات.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية جداً

مؤشر - ١٢ : وجود آلية محددة لإغلاق الحالة، وكيفية توثيق الإجراءات في ملف الحالة.

الأهمية النسبية للمؤشر: عالية

مؤشر - ١٣ : وجود آلية محددة لإغلاق الحالة (واتخاذ قرار إخراج المنتفع من

"الدار")، على أن يتم بناء على أي من الظروف التالية:

- رفض الحالة الخدمات المقدمة لها (يرفق طلب الرفض خطياً أو

الشخص الموكّل قضائياً إليه برعايته).

- تحقيق الأهداف المخططة للحالة.

- مغادرة الحالة للأردن.

- وفاة الحالة بعد التعامل مع موضوع الوفاة بالتأكد من عدم وجود

شبهة جنائية أو خطورة على وضع بقية أفراد الأسرة، وتوثيقه في نموذج