



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

دليل الإعتماد وضبط الجودة للمؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري



الخدمات الصحية
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

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

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

المحتويات:

٥	مصطلحات:
٧	تمهيد:
٩	مقدمة :
١٣	١. المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية:
١٥	١,١ عام
٣١	١,٢ إدارة البيانات وسهولة الوصول إليها
٣٦	١,٣ خدمات الرعاية الصحية:
٤٩	٢. نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري
٤٩	١,٢ الغاية
٤٩	٢,٢ الأهداف
٤٩	٣,٢ مخرجات نظام الإعتماد:
٥٠	٤,٢ نطاق الإعتماد.
٥١	٥,٢ قبل الإعتماد.
٥١	٦,٢ شروط معايير الإعتماد.
٥١	٧,٢ سحب الإعتماد.
٥١	٨,٢ سرية الإعتماد.
٥١	٩,٢ زيارات الإعتماد.
٥٢	١٠,٢ أوقات الزيارة.
٥٣	١١,٢ نتائج الزيارات.
٥٣	١٢,٢ بعد الزيارة.
٥٤	١٣,٢ الإستئناف.
٥٦	١٤,٢ مستويات الخطورة.

٥٨	١٥,٢ جدول يبين الأوقات المسموحة.
٥٩	الملحق ١: البرنامج لزيارة الإعتماد
٦٠	الملحق ٢: ملخص حول أهداف زيارات الإعتماد
٦١	الملحق ٣: جدول يبين درجة الخطورة للمعايير المهنية المختلفة
٦٣	الملحق ٤: ملفات مصفوفات الإعتماد
٧٧	٣. مدونة السلوك المهني لعاملي خدمة العنف الأسري
٧٧	١,٣ المبادئ السلوكية:
٧٩	٢,٣ المعايير السلوكية:
٧٩	١. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه متلقي الخدمة.
٨٦	٢. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه الزملاء
٨٩	٣. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري في أماكن العمل
٩٢	٤. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه مهنتهم.
٩٤	٥. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري للمجتمع بشكل عام

مصطلحات :

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

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

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

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

تمهيد

تعتبر قضية العنف الأسري في المجتمع الأردني من القضايا التي نالت اهتماما مبكرا على المستويين الرسمي والأهلي. متمثلة بالتوجيهات الملكية لصاحبي الجلالة الملك عبدالله الثاني المعظم وجلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة ومواقفها تجاه العنف ضد المرأة والأطفال ومتابعتها الخيثة لكافة البرامج والمشاريع الوطنية الهادفة للحد من كافة أشكال الإساءة والعنف ضد المرأة والطفل.

وجلى الاهتمام الوطني بتأسيس إدارة 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 إطلاق مشروع حماية الأسرة من العنف في العام ٢٠٠٠ والذي يقوم على مبدأ التشارك ما بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المعنية بشؤون الأسرة والتنسيق فيما بينها لتأمين أفضل الخدمات لجميع الأطراف. بالإضافة للحد من العنف الأسري وقضايا الاعتداءات الجنسية من خلال بناء القدرات المؤسسية للمؤسسات العاملة في هذا المجال. وعزز العمل بهذا النهج مشاركة العديد من المؤسسات الدولية ومؤسسات الأمم المتحدة سواء على مستوى التمويل أو الدعم الفني والتقني. واستمر المشروع لغاية العام ٢٠٠٥ ومن ثم استمر العمل بنفس النهج من خلال إعادة تشكيل الفريق الوطني لحماية الأسرة تحت مظلة المجلس الوطني لشؤون الأسرة من خلال العمل على دعم وتنسيق وتيسير الجهود للمؤسسات الفاعلة التي تعني بجمال الأسرة . والذي أنشئ في العام ٢٠٠١ للحفاظ على كيان الأسرة واستقرارها وتحقيق اكتفائها الذاتي من خلال توفير بيئة داعمة من الناحية الإقتصادية والإجتماعية والتشريعية.

حيث تم الاستمرار بوضع الأسس الوطنية التي تحدد الآليات والأولويات الوطنية في مجال حماية الأسرة. والمتمثلة بتطوير كل من الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف والخطة الإستراتيجية لحماية الأسرة والوقاية من العنف الأسري للأعوام ٢٠٠٥-٢٠٠٩. و تنفيذ العديد من الأنشطة والبرامج على المستويات التوعوية والخدماتية والتشريعية ومن أهمها: كسر حاجز الصمت حول العنف الأسري من خلال العديد من الحملات التوعوية على المستوى الوطني. مشروع الربط

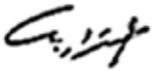
الالكتروني للاستماع لشهادة الأطفال المعنفين. مشروع تطوير اجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري لكل من وزارة الصحة. التربية والتعليم. التنمية الاجتماعية. العدل والمجلس القضائي واستحداث وحدات متخصصة في كل منها لمتابعة قضايا العنف. وإصدار قانون حماية الأسرة من العنف. وافتتاح دار الوفاق الأسري للإيواء النساء المعنفات.

وانطلاقاً من الاجازات الوطنية في مجال حماية الأسرة على مدى السنوات السابقة والتي تركزت على تعزيز العمل التشاركي وترسيخ آليات العمل الوطنية الذي تحتاجه حالات العنف الأسري تبلورت لدى المجلس أهمية الحاجة لتطوير مجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية التي تحقق الغايات الوطنية بضبط العمل في مجال حماية الأسرة والخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري وبما ينعكس إيجاباً على الحد من العنف الأسري وأثاره . وتتلور هذه المعايير والمبادئ التوجيهية بنظام الاعتماد وضبط الجودة في مجال حماية الأسرة . والذي سيتم العمل به تحت مظلة المجلس متمثلاً ببرنامج حماية الأسرة من العنف الذي يعمل بالشراكة مع المؤسسات الوطنية لتنفيذ المشاريع والرؤى الوطنية لضمان تقديم أفضل 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 الأسرة من العنف الأسري . ولكافة من ساهم بإعداد 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 مقداي



مقدمة

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

• نظام ضمان الجودة الذي يحوي إجراءات لضمان الجودة بشكل مستمر ويساعد على التحسين الدائم للأداء.

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

• إجراءات الإعتماد التي تضمن التزام المؤسسة بالمعايير المهنية.

• عملية الرصد والتقييم لأنشطة والبرامج ذات العلاقة بضمان الجودة.

• مدونة السلوك لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري.

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

وتستهدف الإجراءات والمعايير الواردة في الدليل الإدارات والموظفين حتى يتم اعتمادهم لتقديم خدمة ذات جودة ترضي حالات العنف الأسري. وتتيح إجراءات الإعتماد الفرصة للإدارات لرفع مستوى جودة الخدمات قبل اعتمادها من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة. كما يحتوي الدليل على الإجراءات التي تتضمنها عملية الاعتماد والمعايير الدنيا التي يجب الإلتزام بها من قبل الإدارات التي تسعى لاعتماد خدماتها.

والتزام المؤسسات - الرسمية والأهلية مقدمة الخدمة في مجالات الصحة، و الاجتماعية، والتعليمية- بالمعايير المهنية والحفاظ على جودة عالية وإدارة فعالة تشمل كافة النواحي يعتبر من التحديات التي تواجه النظام. وعليه فان اعتماد أي مؤسسة يعني أن المؤسسة مميزة بالإلتزامها بمجموعة من معايير الجودة للخدمة التي تقدمها. وهذه المعايير ببساطة حدد ماذا يجب أن يتوفر في المؤسسات المعنية من أنظمة وبنية تحتية وعاملين مؤهلين لمساعدتها على تحقيق أكبر قدر من الخدمات للمستفيدين.

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

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

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

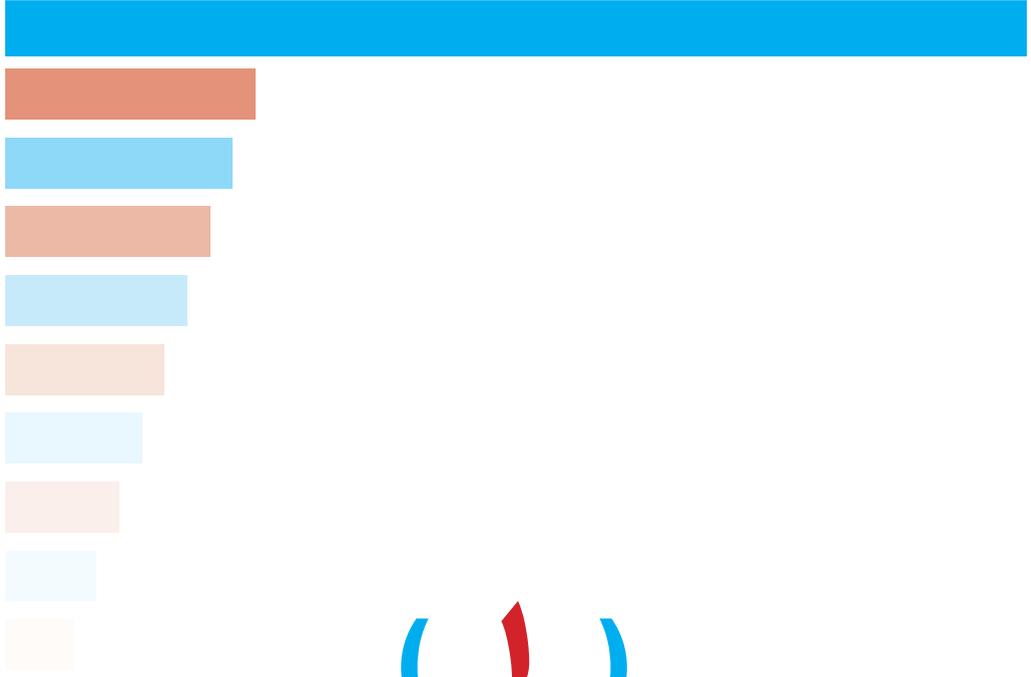
ويهدف الاعتماد إلى:

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

• تأسيس معايير الممارسة المهنية ضمن نظام الحماية الوطني، والتي ستعكس تحسناً في نوعية الخدمات التي تقدم لحالات العنف الأسري. وإفادة أكبر للحالات. وذلك عن طريق إيجاد وتطبيق نظام اعتماد لكافة المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف الأسري.

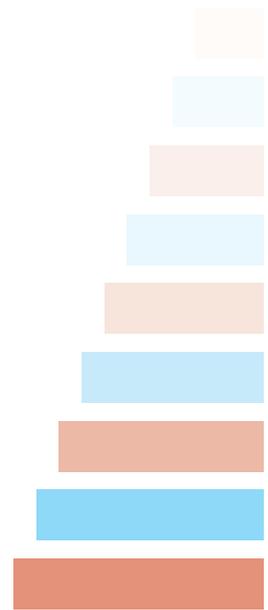
• رفع مستوى الوعي لدى المجتمع عن العنف الأسري. والحد من حوادث العنف سواء التي يتم الإبلاغ عنها أو لم يتم. يتم الوصول إلى ذلك عن طريق التحسن الملموس بمستوى الخدمات التي تقدم لحالات العنف الأسري. مما سيزيد الثقة بالخدمات التي تقدم والعاملين. وبالتالي تقليل الحوادث.

ولكي تصبح المؤسسات معتمدة، يجب أن يتم تقييم جميع أقسامها المعنية تبعاً لمجموعة من المعايير المهنية المتعلقة بها والخدمات التي تقدمها. حيث سيتم إعطاء كل معيار وزن حسب درجة أهميته أو خطورته في الخدمة المقدمة (حرجة، عالية جداً، عالية، متوسطة) وبعد التقييم تمنح المؤسسة مقدمة الخدمة إحدى ست مستويات الاعتماد (بلاطين، ذهب، فضة مشروطة، تأجيل الاعتماد، أو عدم الاعتماد). وعلى فريق المفتشين العاملين في الميدان جمع وتقييم الوثائق المعبأة يومياً من قبلهم ومطابقتها مع المعايير المعتمدة. وإعادة التقييم كل سنة أو سنتين ويجب أن تقدم المؤسسات العاملة مع حالات العنف الأسري دليلاً على تقييدها بكل معيار من المعايير في كل سنة.



(١)

(المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية)



١. المعايير المهنية والمبادئ التوجيهية:

مقدمة :

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

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

تغطي المعايير المهنية الخدمات التالية:

- إدارة المعلومات وسهولة الوصول إليها (تطبق على كافة الخدمات)
- الخدمات التي تقدم في البيئات التعليمية
- عام (تطبق على كافة الخدمات)
- خدمات الرعاية الصحية
- خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي
- خدمات الإيواء



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

• حرجة

• عالية جدا

• عالية

• متوسطة

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

١. اعام

وتغطي هذه الوثيقة جميع الجوانب التي توجد في جميع المؤسسات سواء الحكومية أم غير الحكومية العاملة في مجال العنف الأسري مثل: سلامة العاملين. واحتياجات التدريب ومتطلبات التعليم للعاملين وكفاءاتهم. ومعايير إدارة القضية. وكيفية العمل بفعالية في أي مؤسسة تعنى بتقديم خدمات لحالات العنف الأسري.

ويتضمن المحور خمسة عشر معيار مهنيا واليات تطبيقها وتقييمها وإرشادات عامة تساعد المؤسسات على تطبيق هذه المعايير.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ١					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المؤهلات العلمية والتدريبية المطلوبة.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <p>• مدى توافر المؤهلات العلمية. والمهارات أدناه لدى مقدمي خدمات العنف الأسري:</p> <p>يصنف مقدمو الخدمات العنف الأسري إلى قسمين:</p> <p>١. موظفون يتعاملون بشكل مباشر مع حالات العنف الأسري. كالعاملين في إدارة حماية الأسرة والمرشدين في المدارس. والأخصائيين الاجتماعيين. والأطباء. ويجب أن يكون الحد الأدنى لمستوى تعليمهم درجة البكالوريوس في أحد المجالات التالية:</p> <p>✓ العمل الاجتماعي. ✓ علم النفس. ✓ الإرشاد. ✓ علم الاجتماع. ✓ تربية طفل . ✓ الطب.</p> <p>✓ المجالات الأخرى المتعلقة بالعلوم الإنسانية بما تراه مناسبة الإدارة العليا للمؤسسة</p> <p>٢. موظفون يتعاملون بشكل غير مباشر مع حالات العنف الأسري لجميع العمال مثل معلمي المدارس. والممرضات. ويجب أن يحصلوا على شهادة تدريب من جهة رسمية والتي تشمل ما يلي:</p> <p>✓ التوعية حول العنف الأسري . مفاهيمه. أنواعه. آثاره على الضحية وعلى الأطفال. والاتجاهات الخاصة بهؤلاء</p> <p>✓ العاملين مع ضحايا العنف الأسري</p> <p>✓ الآثار النفسية المترتبة على الأطفال الذين يشهدون العنف الأسري</p> <p>✓ مهارات الاتصال الخاصة بمخاطبة ضحايا العنف الأسري</p> <p>✓ مهارات الكشف عن حالات العنف الأسري</p> <p>✓ إجراءات التبليغ عن الحالات للجهات الرسمية المعتمدة</p>					

إجراءات الاعتماد

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

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٢					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المعرفة والمهارات المطلوبة.					
المؤشرات					
<ul style="list-style-type: none"> • مدى امتلاك مقدمو الخدمة للخصائص والميزات التالية: <ul style="list-style-type: none"> ✓ خبرة في العمل التطوعي . ✓ الذكاء العاطفي. ✓ الموضوعية. ✓ تحمل المسؤولية . ✓ روح المبادرة وتطوير الذات . ✓ القدرة على العمل بروح الفريق . ✓ عدم وجود سوابق جرميه. • مدى امتلاك مقدمو الخدمة للمهارات والمعارف التالية: <ul style="list-style-type: none"> ✓ مستويات متعددة للتحليل. ✓ جميع أساليب تدخل العمل الاجتماعي (الممارسة الشخصية، العمل في المحاكم، العمل الجماعي، العمل الاجتماعي، البحوث، تحليل السياسات الاجتماعية، التنمية، الأعمال الإدارية، الإدارة والتقييم). ✓ مهارات الممارسة بما في ذلك مهارات التعامل مع الآخرين ومهارات الاتصال ومهارات في التفكير والتحليل التأملي والنقدي وجمع البيانات وإدارتها والتفاوض والوساطة. ✓ التقييم واتخاذ القرار. ✓ التفكير وإدراك القضايا الأخلاقية. ✓ المعرفة والقدرة على التحليل الدقيق للمنظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتاريخية والثقافية والبيئية. ✓ تحليل نقدي لمكونات المجتمع والبيئية المحيطة به من معرفة نقاط القوة والضعف، ومن تأثير الطبقة الاجتماعية والجنس والسن والقدرة العقلية والبدنية والسلالة والعرق. ✓ العمل الجاد على تطوير الذات، وتحديث المعلومات . 					



إجراءات الاعتماد
• التحقق من كفاءة جميع الموظفين المعنيين من خلال مراجعة الوثائق ذات الصلة. والتحقق من الخبرة. وإجراء الامتحانات اللازمة أو أي طريقة أخرى تراها مناسبة لقياس وتقييم الكفاءات.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	الخطورة	عالية
المعيار المهني ٣					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يخضع لتقييمات متعددة المستويات عند التوظيف					
المؤشرات					
<p>طبق هذا المؤشر من خلال المؤشرات التالية:</p> <p>في حال تعيين الموظفين للمؤسسة عن طريق ديوان الخدمة المدنية يطبق المؤشر التالي:</p> <ul style="list-style-type: none">• مدى استيفاء الموظفين المعينون للمؤهلات والمعايير الخاصة للعمل مع حالات العنف الأسري عن طريق اجتياز امتحان الدخول ومقابلة شخصية للانتقال إلى العمل بمديريات التي تعنى بحالات العنف الأسري.• أما في حال أن كانت المؤسسة لا تخضع لشروط التعيين من قبل ديوان الخدمة المدنية. فيتم تطبيق المعيار التالي:• وجود آلية للتوظيف ضمن المعايير والمؤهلات المطلوبة منهم <p>إرشادات:</p> <ul style="list-style-type: none">• احرص على أن يتضمن امتحانات الدخول على حالات حقيقية من العنف الأسري.• احرص على أن تتم المقابلة الشخصية من خلال لجنة المقابلات التي تحتوي على اثنان من المشرفين من قسمين مختلفين أو لجنة تتكون من مدير ومشرف.• احرص على أن منصب المدير يحمل شهادة الدكتوراه في العمل الاجتماعي و يرافقها ٣ سنوات من الخبرة الميدانية في المرحلة ما بعد التخرج (أي ٣ سنوات من الخبرة في العمل الاجتماعي بعد الحصول على شهادة الدكتوراه).• احرص على أن منصب المشرف يحمل شهادة الماجستير في العمل الاجتماعي و يرافقها سنتين من الخبرة الميدانية في المرحلة ما بعد التخرج (أي سنتين من الخبرة في العمل الاجتماعي بعد الحصول على شهادة الماجستير).• احرص على أن دبلوم في العمل الاجتماعي يعادل سنة من الخبرة الميدانية.• احرص على أن تكون جميع الشهادات معتمدة من قبل الجهات الرسمية المعنية.					
إجراءات الاعتماد					
<p>التحقق من إتباع إجراءات التوظيف.</p> <ul style="list-style-type: none">• التحقق من نتائج امتحانات جميع الموظفين.• التحقق من عدم وجود تضارب في المصالح بين لجنة المقابلات والموظفين .• التحقق من تطبيق المعايير المذكورة أعلاه .					



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



إجراءات الاعتماد
<ul style="list-style-type: none">• أخذ عينة عشوائية من القضايا التي يتعامل أو تم الإنتهاء منها من قبل مديري الحالات لضمان بأن جميع المؤشرات أعلاه تم تطبيقها.• تدقيق عينة من القضايا المنتهية والتأكد من إن إجراءات الإنتهاء قد تم إتباعها بشكل دقيق• التأكد من إن وجود تقارير ربعيه تتضمن أسباب إنهاء القضية.

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



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٦					
المشرف يقوم بالإشراف الفعال على الفريق والموارد المسؤؤل عنها .					
المؤشرات					
<p>مشرف العنف الأسري يطبق المعايير من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none">• مدى توزيع الحالات على مقدمو الخدمة كل حسب نطاق اختصاصه.• مدى أخذ جنس الضحية بعين الاعتبار عند توزيع الحالات.• مدى الأخذ بعين الاعتبار خبرة العامل عند توزيع الحالات وخاصة الحالات ذات درجة خطورة عالية• إدارة خمسة إلى ثمانية موارد بشرية كحد أعلى.• إجراء تقييم للصحة العقلية للموارد المشرف عليها خلال وبعد كل حالة صدمة نفسية أو بشكل منتظم (يتم تحديده لاحقاً. ولكن يقترح بأن يكون كل ٣ أشهر للمهنيين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الحالات. و سنويًا للآخرين). <p>إرشادات:</p> <ul style="list-style-type: none">• احرص على معرفة نوعية القضايا من حيث الوقت اللازم لحل القضية. والجهد المطلوب تبعاً ومقارنتها مع مهارات وقدرات العاملين عند توزيع الحالات وتقسيمها.• احرص على عدم إعطاء الموظفين عدد حالات تفوق قدراتهم من حيث الكم والنوع					
إجراءات الإعتماد					
<ul style="list-style-type: none">• استعراض هيكل الموارد البشرية. والتأكد أن جميع الموارد غير الإدارية تتبع لمشرف معين.• مراجعة هيكل الموارد والتأكد من أن المشرف لا يدير أكثر العدد المشار إليه سابقاً.• التأكد من أن جميع الموارد قد أجرت تقييم الصحة العقلية.• مراجعة نتائج تقييم الصحة العقلية والتأكد من أن جميع الإجراءات المناسبة قد اتخذت.• إجراء تدقيق على عينة من الحالات السابقة والتأكد من أنها تقع ضمن نطاق تخصص العامل المعين لها.• مراجعة السجلات السابقة والحالية والتأكد من أنها متماثلة مع تقسيمات وتوزيعات الأخصائيين على الحالات .• التأكد من وجود إجراءات الإحالة في الحالة التي يكون الأخصائي فيها على وشك تجاوز الحد الأقصى للحالات التي يتعامل معها.					



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٧					
مدير الإدارة أو المدير العام للمؤسسة المسؤولة بدير موارده بفاعلية.					
المؤشرات					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية : • وجود وتخصيص مدير واحد معني بإدارة منطقة جغرافية واحدة في الوقت الواحد.					
إجراءات الاعتماد					
• التأكد من الامتثال للمعيار المذكور أعلاه.					

الخدمات	عام	المعايير الأساسية	الموظفين	الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٨					
مدير الحالة يتأكد من انعقاد اجتماعات تقييم ومتابعة الحالة للتأكد من إتباع النهج التشاركي في التدخل مع الحالة .					
المؤشرات					
o الحضور و هم من رجال الشرطة والأخصائي الاجتماعي المكلف بالقضية وممارسين الطب والمنظمات غير الحكومية الذين لديهم معلومات ذات صلة عن الضحايا وعائلاتهم. • مؤتمر الحالة : o جمع جميع المخاوف والمعلومات من التحقيقات. والتقييمات الأولية والمعرفة المسبقة للضحية والقيام بتحليلها بموضوعية. o إجراء الأحكام حول احتمالية مستقبل الضحية والأشخاص الآخرين المرتبطين الذين سوف يعانون من ضرر جسيم في المستقبل. o النظر في التدخلات المستقبلية اللازمة لحماية الضحية وتعزيز العناية الاجتماعية له/لها وكيفية المضي فيها قدما. وتحديد دور كل شريك بشكل دقيق. o سوف يحضر المؤتمر ممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني . o نتائج هذا المؤتمر سوف تكون الخطة تدخل شاملة تلبي الاحتياجات المتفق عليها.					

- مؤتمّر تقييم الحالة:
- 0 مراجعة وتقييم الإجراءات التي اتخذت لحماية ودعم الضحايا (وعائلاتهم عند الاقتضاء). ومقارنتها مع المعايير والممارسات الفضلى التي تلبى مصلحة الضحية الفضلى
- 0 مناقشة حاجات دعم العائلة في المستقبل واتخاذ الإجراءات المناسبة لتمكين الأسرة وإعادة دمجها مع المجتمع بعد تجربة الصدمة من العنف الأسري.
- ينبغي أيضا الأخذ بعين الاعتبار حالة مرتكب الجريمة من إعادة التأهيل والعلاج النفسي.

إجراءات الإعتقاد

- التأكد من أن جميع اجتماعات الحالة قد أجريت لكل قضية. من خلال مراجعة محاضر الاجتماعات .
- التأكد من أن ملف الحالة يحتوي على الوثائق اللازمة لكافة الاجتماعات .
- التأكد من أن ملف الحالة يتضمن التدخل المناسب لمرتكب الجريمة وكيفية مناقشة هذه الاحتياجات في كل اجتماع.

الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٩					
مقدم الخدمة يضمن سلامته كما يضمن سلامة الضحية.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى تطبيق الأمور التي تضمن سلامة الضحية ومقدم الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> ✓ عدم نقل الضحية في سيارته. ✓ عدم التعامل مع قضايا العنف الأسري على إنها آمنة بل يجب توخي الحذر ✓ نظرا لخصوصية المرضى. لا تعترف بأنك كنت ترى أو تخدم المريض عند سؤال أي شخص من الأشخاص الآخرين عنه. على سبيل المثال. أفراد الأسرة أو مؤسسات المجتمع المدني الأخرى أو الشرطة. إلا إذا كانت المعلومات المطلوبة لوجود شبهة جنائية. وكان الطرف الآخر تابع للجهات الأمنية أو القضائية . نظرا لخصوصية المرضى. لا تقم بمناقشة أية أمور تخص الضحية والأطفال أو وضعهم مع الموظفين الآخرين. ✓ لا تتكلم في أي مكان عام عن الضحية أو وضعها. أو أذهب إلى المكتب أو غرفة العلاج إذا كنت تريد أن تشارك أي معلومات مع الضحية. ✓ لا تصرح اسم عائلتك أو أي معلومات شخصية تخصك . ✓ لا تعطي رقم هاتفك الشخصي أو عنوانك. ✓ إذا قام أي شخص من أفراد الأسرة المعنفة للضحية بما في ذلك زوج أو أب أو أم أو أطفال الضحية بالاتصال والسؤال عن الضحية. لا تعترف بأنك كنت تعمل معها أو بأنك تعرف أي شيء عنها. 					

- ✓ لا تتصادق مع حالات العنف الأسري. كن مهني وموضوعي.
- ✓ لا تعطي خدماتك للعائلة والأصدقاء. كن مهني وموضوعي.
- ✓ لا تأخذ الضحية أو الأطفال إلى منزلك في أي وقت من الأوقات.
- ✓ لا تقترب أو تتعرف على الضحايا في أي مكان عام (حتى في المستشفيات).
- ✓ أحرص على تذكير الضحايا بالحفاظ على السرية من المعتدين عليهم . أو الكشف عن أي معلومات ذات صلة .
- ✓ لا تحاول قط التوسط/تسوية أي نزاع له علاقة بالعنف الأسري.

إجراءات الاعتماد

- لاحظ وتأكد من إتباع جميع المعايير المذكورة أعلاه من خلال مقابلة عينة من مقدمي الخدمة عن آلية التي تم إتباعها عند النظر في الحالة.

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



إجراءات الإعتما
<ul style="list-style-type: none"> • التأكد من أن البحث مبني ومقدم ومهياً وفقاً للمعايير العلمية. • ينبغي التحقق من الموافقات من مختلف الأطراف المعنية. • مراجعة التدابير المعمول بها للحفاظ على السرية. • مراجعة والتحقق من التقييمات المختلفة التي أجريت لضمان المصلحة الفضلى لموضوع البحث. • التأكد ما إذا كان البحث قد حقق أهدافه المعلنة و/أو قام بممارسته عملياً.

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



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

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



الخدمة	عام	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ١٤					
جميع مقدمي الخدمة في مجال العنف الأسري ملزمون بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقاً للقوانين المعمول بها.					
المؤشرات					
يطبق المعيار من خلال المؤشرات التالية: • مدى التزام مقدم الخدمة بالتبليغ الإلزامي بحالات العنف الأسري في حال علمه بها إلى إدارة حماية الأسرة. إذا كانت الضحية أقل من ١٨ سنة. أما في حال الضحية أكثر من ١٨ سنة فيخير مقدم الخدمة الضحية بالمضي قدماً بالتبليغ أو عدمه. إلا إذا كانت الجريمة تتعلق بالحق العام فيجب الإبلاغ • مدى وجود إجراءات تأديبية عندما يقوم أي طرف ثالث أو الضحية بإثبات أن مقدم الخدمة لم يبلغ عن حالة عنف أسري.					
إجراءات الإعتناء					
• التدقيق الملفات والتأكد من أن جميع مقدمي الخدمة اللذين فشلوا في تطبيق المعيار المذكور أعلاه قد توقفوا عن العمل في قطاع تقديم الخدمات المباشرة للعنف الاسري. • التأكد من أن إجراءات وعمليات تقرير هذا الفشل موجودة.					



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



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



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



إرشادات عامة	الفئة	عام	الخدمة
			تكلفة الخدمة: جميع الخدمات ذات الصلة بالعنف الأسري (بما في ذلك تقديم المشورة والعلاج والأدوية والملاجئ والعمليات والتجترات والخدمات الاستشارية القانونية وأي خدمات أخرى ذات صلة) هي خدمات مجانية مقدمة لجميع المرضى سواء كانوا أردنيين أو غير أردنيين. ولكن بعض رسوم المحاكم يتم تطبيقها.
			تعيين مديري الحالات : لكي يصبح الموظف مديرا للقضية. يعتبر التالي من المتطلبات الإلزامية: • استيفاء المؤهلات التربوية والمهارات والمؤهلات الأخرى المطلوبة للعاملين الاجتماعيين. • ما لا يقل عن سنتين من الخبرة الميدانية. • فهم مبدئي عن نمو الإنسان وسلوكه. • القدرة على تطوير العلاقات الإنسانية الايجابية مع ذوي الاحتياجات الخاصة والقدرة على التواصل مع الأشخاص بطريقة تفاهم وعدم تحيز. • معرفة موارد المجتمع. • القدرة على تنظيم كميات كبيرة من المعلومات وإدارة الحالات المعقدة من أجل تحقيق البرنامج الأكثر فعالية وأهداف ضحية.
			تعيين المشرفين: لكي يصبح الموظف مشرفا يتطلب ما يلي: • استيفاء متطلبات « مستوى التوظيف الأولي » بنجاح . • خبرة لا تقل عن ٤ سنوات في مجال العمل النفسي والاجتماعي. • تجربة شخصية للعلاج (الفردية والجماعية). • تجربة شخصية بأن تكون خاضع للإشراف. • تاريخ ناجح في معالجة قضايا العنف الأسري .
			تعيين المدراء: لكي يصبح الموظف مديرا يتطلب ما يلي: • مقابلة متطلبات « مستوى التوظيف الأولي » بنجاح . • خبرة لا تقل عن ٧ سنوات في مجال العمل النفسي والاجتماعي. • آخر سنتين من الخبرة يجب أن تكون مستمرة في نفس المنظمة. • تجربة شخصية للعلاج (الفردية والجماعية). • تجربة شخصية بأن تكون خاضع للإشراف. • تاريخ ناجح في معالجة قضايا العنف الأسري

٢.١ ادارة البيانات وسهولة الوصول إليها

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

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



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

الخدمة	إدارة البيانات وإمكانية الوصول إليها	تصنيف المعيار	عام	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٢					
مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع البيانات في ملف الحالة صحيحة ودقيقة.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none">• مدى دقة المعلومات الموجودة بملف الحالة، حيث يتم تضمين فقط المعلومات الصحيحة والتي تساعد على فهم الحالة وإدارة القضية.• وجود معلومات لجميع الجوانب المتعلقة بالحالة تعكس نزاهة وموضوعية مقدم الخدمة، وتبين رأيه وملاحظاته بالمعلومات الخاصة بالحالة.• مدى سهولة ووضوح اللغة، واجتناب الرموز الغامضة وغير الواضحة.• مدى تضمين الملف لخطط التدخل اللازمة مع الحالة للتحسين من أوضاعها حسب حاجة كل حالة، وبناء على نتائج التقييم الشامل الخاص بها.• خلو من الملاحظات التي تحتوي على إشارات للتمييز والتحيز.• تحديد مصدر البيانات.					
إجراءات الإعتقاد					
• مراجعة مصادر البيانات والتأكد من أنها موثقة. • أخذ عينة عشوائية بنسبة ٢٠٪ من ملفات الحالات، مراجعة البيانات والملفات والتأكد من أنها تتوافق مع المؤشرات المذكورة أعلاه إذا وجد أكثر من ٣٪ من العينة لا تتوافق مع المؤشرات أعلاه. • الإدارة لم تقم بمراجعة العمل يتم اعتبار أن هذا المعيار غير مطبق في المؤسسة					

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

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

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

٣.١ خدمات الرعاية الصحية :

خدمات الرعاية الصحية هي خدمة العلاج. والوقاية الصحية المقدمة لحالات العنف الأسري (المؤكدة أو المشتبه بها) من خلال الخدمات المقدمة من الطب العام أو التخصصات المختلفة بما في ذلك طب الأسنان. والطب الشرعي والطب النفسي والطب البديل المتكامل والصيدلة والقبالة. والتمريض. بما يضمن توحيد إجراءات تقديم الخدمة لحالات العنف الأسري من قبل كافة القطاعات الصحية والطبية العامة والخاصة والعسكرية.

ويتضمن المحور احد عشر معيارا واليات تطبيقها وتقييمها وارشادات عامة تساعد العاملين في البيئات الصحية في التعامل لحالات العنف الاسري.

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	حرجة
المعيار المهني ١					
مقدمو الرعاية الصحية يضمنون توثيق حالة العنف الأسري بطريقة يمكن الرجوع إليها ومتابعتها في ملف الحالة.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود ملف لكل حالة. • مدى اشتغال ملف الحالة على المعلومات التالية: ✓ توثيق المعلومات المتعلقة بالأشخاص المحيطين بالحالة المتعرضة للعنف الأسري. وعن وجود أطفال داخل الاسرة متى كان ذلك ممكنا. ✓ نتائج الكشف الطبي المبدئي. ✓ الشكوك الناجمة 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. بوضوح إصابة الحالة بما في ذلك نوعها وموقعها وحجمها ولونها وعمرها. ✓ وصف المشاكل الصحية. والجسدية والعقلية. التي تعاني منها الحالة ان وجدت. ✓ الفحوصات المخبرية والشعاعية. ✓ نسخ عن الوثائق المتعلقة بالحالة بما في ذلك. نماذج التبليغ والإحالة أو اية نماذج يتم استحداثها لغياب متابعة حالة العنف الأسري. ✓ أية مراسلات أو اتصالات مع أي من مقدمي الخدمات الذين تعاملوا مع الحالة. ✓ خطط السلامة والأمان المتعلقة بالحالة عند مغادرة مركز الرعاية الصحية . ✓ الصور المرئية للاصابات المأخوذة من قبل الطبيب الشرعي و موافقة الحالة. أو موافقة من يمثله اذا كان عمرها اقل ١٨ سنة. مع الاشارة الي انه تم شرح أهمية هذه الصور . ✓ في حال تم أخذ الصور المرئية يثبت على ظهرها المعلومات التالية: التاريخ. المكان الذي تم فيه التقاط الصورة. إسم الحالة. رقم سجل الحالة. إسم المصور. والجزء المصور من الجسم. <p style="text-align: center;">ارشادات</p> <ul style="list-style-type: none"> • قم بالاطلاع على الوثائق التي قد تكون بحوزة الحالة . • تكلم بهدوء وحافظ على الاتصال البصري ولا تتعجل في جمع المعلومات ولا تظهر مشاعرك و استخدم مفردات الحالة . • قم بوصف الملاحظات الايجابية والسلبية التي ظهرت من التقييم البدني والمقابلة عند كتابة التقرير الأولي. 					

إجراءات للاعتماد

• أخذ عينة عشوائية من ملفات الحالات. والتأكد من أنها تحتوي على جميع الوثائق الضرورية.

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٢					
مقدمو الرعاية الصحية يوفرون الرعاية الصحية الكاملة لكافة حالات العنف الاسري المؤكدة او المشتبه بها.					
المؤشرات					
يتم تطبيق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: • وجود ملف لكل حالة (مؤكدة او مشتبه بها) تراجع ايا من المستشفيات أوالمراكز الرعاية الصحية. • وجود مكان خاص ومهيأ لاجراء فحص يضمن الخصوصية.					
ارشادات					
• تأكد من طلب موافقة الضحية الشفهية أوالخطية قبل الفحص بعد توضيح اهمية ذلك. • قم بإجراء الفحص في غرفة خاصة مهينة مع مراعاة الخصوصية. • احرص على انتظار الشخص المرافق في غرفة الانتظار. • أفحص الحالة بحضور ممرض /ممرضة مع مراعاة جنس الحالة وسنها. • تاكد من اجراء الفحص السريري العام بما في ذلك فحص الحالة الصحية العامة و أخذ العلامات الحيوية وتقييم الصحة العقلية و النفسية وفحص اجهزة و اجزاء الجسم الرئيسية. • عبر عن إحترام الحالة من خلال استخدام الكلمات اللطيفة والمهدئة و الابتعاد عن التعليقات الحرجة واصدار الاحكام. وضمن لها سرية اي معلومات مقدمة. • وضح للحالة الإجراءات والخيارات المتوفرة أمامها وأهمية المعلومات المقدمة لتمتكن من اتخاذ قراراتها. • اشرح للحالة إجراءات فحص العنف الأسري الروتينية وأسألها بشكل مباشر إذا ما كانت الإصابات نتيجة الإعتداء من قبل شخص تعرفه. • أكد للضحايا بأنهم ليسوا لوحيدهم. ولا يتحملو أي مسؤولية نتيجة هذا الإعتداء وبأن المساعدة متوفرة. • لا تقم بفحص الحالة إذا كان فحص العنف الأسري غير آمن. • وضع خطة تدخل ومتابعة مناسبة مع الأولويات والاحتياجات الفردية للحالة المعنفة مع مراعاة ظروف المؤسسة الصحية.					

إجراءات الإعتاماد

- التأكد من توافر ملفات لكافة الحالات من خلال اخذ عينة ومطابقتها مع سجلات الدخول والخروج .
- التحقق من وضع إشارة على الملف الخاص بالحالة للتمييز بين حالات العنف الأسري المصريح بها.
- والحالات التي لم تفصح عن تعرضها لعنف أسري .
- التحقق من وجود الموافقات في ملفات حالات العنف الأسري قبل الفحص.
- التحقق من وجود مكان خاص ومهيأ لفحص حالات العنف الأسري.

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٣					
مقدمو الرعاية الصحية يتأكدون من استيفاء جميع إجراءات الخروج لجميع حالات العنف الاسري قبل خروجهم من المستشفى أو مركز الرعاية الصحية.					
المؤشرات					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: <ul style="list-style-type: none">• وجود قائمة مرجعية تبين اهم الاجراءات الواجب اتباعها عند خروج الحالة من المستشفى أو مركز الرعاية الصحية.• مدى ارفاق القائمة المرجعية بعد اجراء المراجعة داخل ملف الحالة.					
الارشادات					
تحتوي القائمة المرجعية على البنود التالية: <ul style="list-style-type: none">• تقرير الفحص او الاستقصاء عن العنف الأسري للحالة.• مدى تحديد الحالة للشخص الذي قام بالاعتداء عليها.• تفاصيل وصف الحالة للطريقة التي تعرض بها للإصابة.• توثيق المكان الذي شهدت فيه الإصابة على خريطة الجسم.• تقديم المعلومات الكافية للحالة عن الخدمات التي تقدم من قبل المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني واجراءات المتابعة.• وجود خطة احالة لحالة العنف الاسري متى كان ذلك لازماً .• العلاجات و الادوية التي تم وصفها للحالة .• توثيق الشكوك الناجمة عن المراقبة الموضوعية التي لا تتوافق مع تفسير الحالة.					
اجراءات الاعتماد					
• أخذ عينة عشوائية من ملفات الحالات والتأكد من وجود القائمة المرجعية ومراجعتها .					

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٤					
مقدمو الرعاية الصحية يتابعون باستمرار حالات العنف الاسري.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى توثيق وإعلام حالة العنف الأسري بالمواعيد الخاصة بالزيارات الدورية وفقاً لشدة وخطورة الحالة. • مدى إجراء فحص المتابعة لحالة العنف الأسري في كل زيارة. وتوثيق نتائج الفحص . <p style="text-align: center;">ارشادات</p> <p>احرص على متابعة النقاط التالية عند المراجعة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • السؤال عن مدى تكرار العنف منذ اخر زيارة بشكل مباشر أو غير مباشر. • السؤال حول التعرض للمشاكل النفسية قصيرة أو طويلة الأمد ودرجة التأقلم لمعالجتها . • السؤال عن مدى الحصول على الدعم الإجتماعي والنفسي خلال فترة المتابعة من قبل المؤسسات مقدمة الخدمة . • السؤال عن امتداد حالة العنف الأسري لأفراد آخرين داخل الأسرة. 					
اجراءات الاعتماد					
• اخذ عينة من ملفات الحالات والتأكد أن جميع الملفات تحتوي على خطة المتابعة والتوثيق.					

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٥					
مقدمو الرعاية الصحية يراعون حالات العنف الاسري التي تعاني من اي امراض عقلية او نفسية او اي ظروف حد من خياراتهم.					
المؤشرات					
<p>يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى التأكد من الحالة النفسية والعقلية للحالة وتوثيق ذلك في تقرير الفحص بعد ملاحظة وجود اي خلل للوظائف الذهنية للحالة. • مدى اتخاذ الاجراءات اللازمة التي تضمن حماية حالات العنف الاسري التي تعاني من اي امراض عقلية او نفسية او اي ظروف حد من خياراتهم من التعرض لاي شكل من اشكال الاذى اثناء اجراءات العلاج. بما في ذلك ضمان أقل وقت انتظار لهؤلاء الحالات . وضمان امكانية الوصول إلى البرامج المتعلقة بإعادة التأهيل. ومنع الانتكاس. 					

- مدى اتصال الطبيب بالأشخاص ذوي الاختصاص بالتعامل مع حالات العنف التي تعاني من اي امراض عقلية او نفسية او اي ظروف تحد من خياراتهم. لوضع خطة تعرف على علامات التنبيه المبكر للانتكاس واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- مدى الاستجابة لطلب الضحية لطبيب من نفس نوع الجنس.

ارشادات

- حاول الاستعانة عند الضرورة بالمبادئ الوطنية والدولية الخاصة بحماية الأشخاص ذوي الاعاقات (العقلية والنفسية) .
- احرص على ان يتوفر لديك دليل اجراءات للتعامل مع حالات العنف الاسري التي تعاني من اي امراض عقلية او نفسية او اي ظروف تحد من خياراتهم .
- احرص على مراجعة التاريخ الصحي العقلي و النفسي للحالة.

اجراءات الاعتماد

- التأكد من وجود فحص الحالة النفسية والعقلية داخل ملفات حالات العنف الاسري التي تتطلب ذلك.
- التأكد من اتخاذ الاجراءات اللازمة التي تضمن حماية حالات العنف الاسري التي تعاني من اي امراض عقلية او نفسية او اي ظروف تحد من خياراتهم من التعرض لاي شكل من اشكال الاذى اثناء اجراءات العلاج.
- التأكد من وجود خطط منفصلة للوقاية والكشف المبكر والتدخل وتسهيل الوصول لبرامج التأهيل.

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٦					
الأطباء يستكملون نموذج فحص احتمالية الخطورة على الحياة لكل حالة عنف اسري تم فحصها.					
المؤشرات					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: • مدى استخدام نموذج احتمالية الخطورة على الحياة المدرج في ملف الحالة.					
ارشادات					
• احرص من تعبأة نموذج احتمالية الخطورة على الحياة.					
اجراءات الاعتماد					
• أخذ عينة عشوائية من ملفات الضحايا والتأكد من أن جميع الملفات تحتوي على نموذج احتمالية الخطورة على الحياة.					



الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٧					
مقدمو الرعاية الصحية يستخدمون خارطة الجسم لكل حالة يتم فحصها.					
المؤشرات					
يطبق هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية: • مدى تضمين خارطة الجسم في ملف كل حالة تبين الفحص. ارشادات • استخدام خارطة الجسم المدرجة في الملاحق.					
اجراءات الاعتماد					
• أخذ عينة عشوائية من ملفات الضحايا والتأكد من أن جميع الملفات تحتوي على خارطة الجسم.					

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ٨					
مقدمو الرعاية الصحية مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري.					
المؤشرات					
يمكن تطبيق المعيار من خلال: • كافة مقدمو الرعاية الصحية مدربون. وبصورة الزامية على التعامل مع حالات العنف الاسري. • إجراء التقييم لمقدمي الرعاية الصحية واجتيازه بعد التدريب . • كافة مقدمو الرعاية الصحية مؤهلون من خلال الخبرة والمهارة والتدريب على التعامل مع حالات العنف الأسري. • وجود وثيقة لكفاءة الخدمة التي تحدد المهارات والخبرات اللازمة. ارشادات: قائمة لمواضيع التدريب على التعامل مع حالات العنف الأسري هي: • مهارات الإستجابة بأمان للسلوكيات الصعبة والعنيفة لدى الحالات التي تعاني من الاضطرابات العقلية و النفسية. • اليات التفصي عن العنف الاسري وعلاماته واشكاله. • اسس تقييم حالات العنف الاسري وتحديد درجة خطورتها من الناحية الصحية و الامنية. • اجراءات التدخل اللازمة بناء على درجة الخطورة. • المرجعيات القانونية الخاصة بالعنف الاسري والية تطبيقها . • الية توثيق المعلومات المتعلقة بحالات العنف الاسري بما يضمن المحافظة على الخصوصية والسرية. • الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية وغير الحكومية والية التحويل اليها. • إجراءات ضمان سلامة ضحايا العنف الاسري. • مهارات المقابلة الخاصة بحالات العنف الأسري.					

اجراءات الاعتماد

- التحقق من أن التدريب يتوافق مع الخدمات المقدمة .
- ضمان بأن جميع مقدمي الخدمات الصحية قد حضروا واجتازوا الدورات التدريبية المناسبة .
- مقابلة مقدمي الخدمات الصحية وتقييم المعرفة المكتسبة من تدريبهم .
- مراجعة «لوثيقة كفاءة الخدمة» والتأكد من إدراج جميع الكفاءات والخبرات المطلوبة لكل خدمة .
- مقارنة مقدمي الخدمات الصحية المكلفين لخدمة معينة بأنها تتوافق مع كفاءاتهم ومهاراتهم وفق «وثيقة كفاءة الخدمة».

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	عالية جدا
المعيار المهني ٩					
الطبيب المختص بالتعامل مع حالات العنف الأسري في كل منشأة رعاية صحية لا يقوم بفحص أكثر من ١٥ ضحية عنف أسري في اليوم الواحد.					
المؤشرات					
يمكن تطبيق المعيار من خلال: <ul style="list-style-type: none">• حفظ سجلات الضحايا الذي قام بفحصهم يوميا.• حفظ الإحالات لمقدمي الرعاية الصحية عند وجود أكثر من ١٥ ضحية في اليوم.					
ارشادات					
• توفر قائمة للإحالات في نفس أوبالقرب من مزود الخدمة .					
إجراءات الاعتماد.					
• مراجعة سجلات الرعاية الصحية لضمان توافرها مع المعيار المذكور أعلاه.					
• التأكد من وجود سياسة لتقييم الرعاية الصحية من الناحية النفسية.					

الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	المرافق	درجة الخطورة	عالية
المعيار المهني ١٠					
يجب أن تحتوي المرافق على الغرف الكافية والمعدات اللازمة لتزويد الخدمات لضحايا العنف الأسري.					
المؤشرات					
<p>يمكن تطبيق المعيار المذكور أعلاه بوجود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • غرفة واحدة على الأقل للعلاج والاستشارات خاصة مهياً ومزودة بالمستلزمات اللازمة لتقديم الرعاية الصحية للحالات. • منطقة خاصة لتعبئة النماذج. • منطقة انتظار عامة. • منطقة انتظار خاصة للمرضى ذوي الحالات الشديدة. • دورات مياه عامة . • غرفة لعب للأطفال. • مكتبة. • مرافق لذوي الاحتياجات الخاصة حسب المعايير الحالية. • آلات التصوير والأفلام (مؤمنة في مكان مغلق). • حافظة ملفات مخصصة للعنف الأسري . • ملصقات وإشارات تدل على معلومات عن العنف الأسري. 					
التعليمات					
<ul style="list-style-type: none"> • مواد اعلامية تدل على وجود خدمة التعامل مع حالات العنف الاسري . • ملصقات عن العنف الأسري في مكاتب العاملين . • ملصقات عن العنف الأسري تحوي على معلومات عن العنف الأسري. وأرقام هواتف معنية في دورات مياه النساء، وغرف الفحص. 					
إجراءات الاعتماد.					
<ul style="list-style-type: none"> • الفحص البصري لضمان التطابق مع كافة المؤشرات المذكوره أعلاه. • التأكد من أن المؤشرات المذكوره أعلاه موجودة بمستوى جيد بخصوص المواد والنظافة والتكنولوجيا. 					



الخدمة	خدمات الرعاية الصحية	الفئة	الموظفين	درجة الخطورة	حرجة
المعيار المهني ١١					
يجب أن تكون المنشأة الصحية آمنة ومرئية وسهلة الوصول للعامه .					
المؤشرات					
<p>يمكن المعيار المذكور أعلاه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none">• أن تكون المنشأة الصحية في موقع يستطيع السكان المستهدفين الوصول إليها بما في ذلك ذوي الإحتياجات الخاصة.• وجود حرس امني .• وجود أخصائي اجتماعي في كل المنشأة الصحية. وذلك لدعم حالات العنف الأسري أو المساهمة في الكشف عنها.• سهولة الوصول، وواضحة للعيان من الطريق مع وجود لافتات تدل على المكان في الطرق الرئيسية القريبة.• أن يكون المدخل الخاص بها سهل التمييز. ويحوي عبارة ترحيبية وإشارات مرور تدل على المكان في المنطقة المحيطة.• سهولة الدخول إليها مع مدخل محدد وظاهر للعيان ومسار واضح من مواقف السيارات .					
التعليمات					
<ul style="list-style-type: none">• أن يكون موقع المنشأة الصحية او المرفق الصحي مطل على مساحات من المناظر الطبيعية، وتحتوي على الباحات والأماكن الأخرى في الهواء الطلق خصوصا عند مناطق الانتظار. يمكن استعمال المناظر الطبيعية في حال عدم وجود مناظر مطلة في الهواء الطلق.• التأكد من أن السلالم مسطحة بما يكفي لسهولة الحركة والممرات واسعة لعبور كرسيين من الكراسي المتحركة بسهولة .• استخدام الألوان والاثاث المبهج.					
إجراءات الاعتماد.					
• معاينة المكان لضمان التقيد بجميع المؤشرات المذكورة أعلاه.					

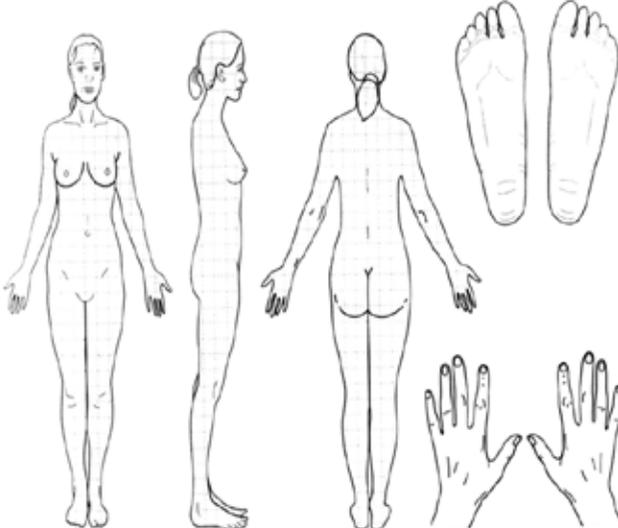
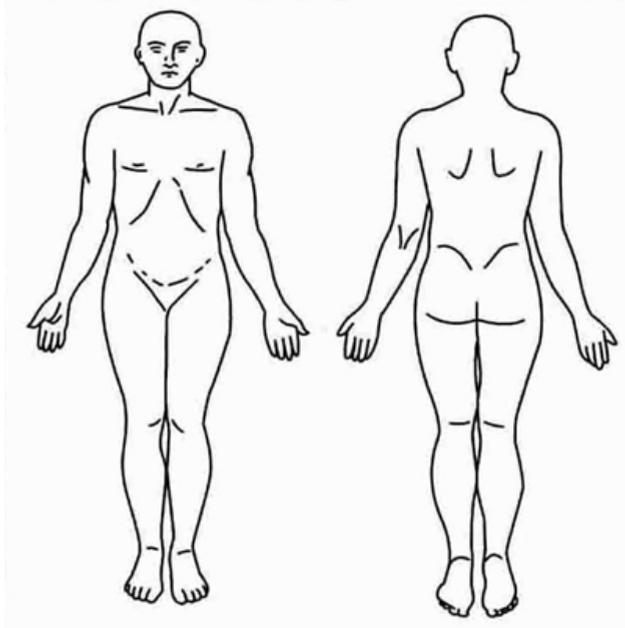


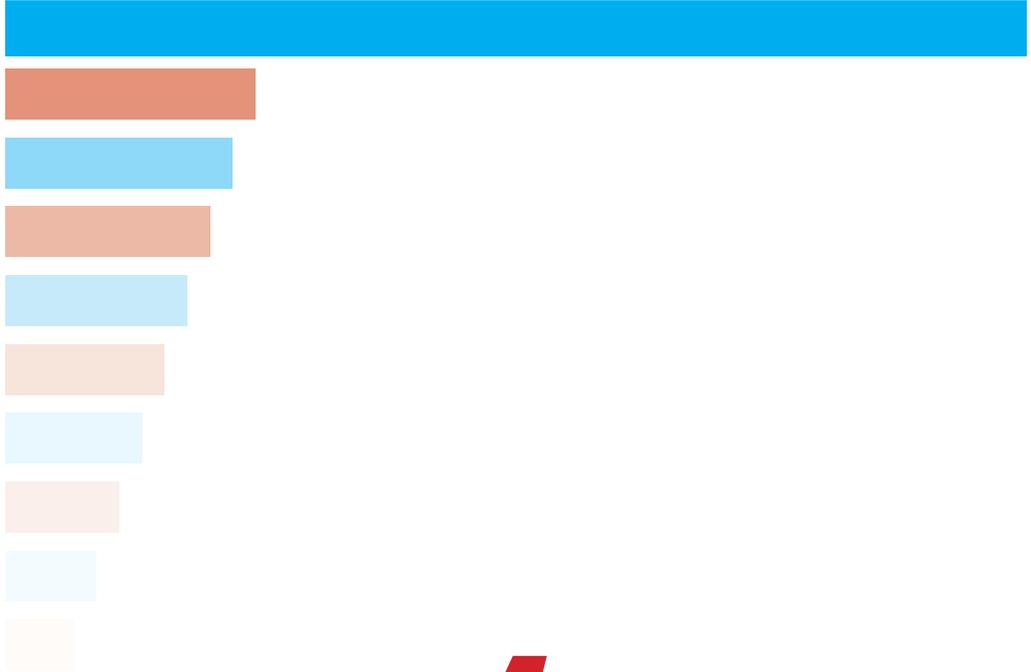
إرشادات عامة	الفئة	خدمات الرعاية الصحية	الخدمة
			<p>من هي الفئة المستهدفة ليتم النظر الي حالتها ان كانت تعاني من العنف الأسري.</p> <p>يتم فحص فئات الأشخاص التالية :</p> <ul style="list-style-type: none">• جميع المراجعين الاطفال والمراهقين والبالغين وكبار السن ذكورا واناثا .• جميع الإناث في زيارة ما قبل الولادة بغض النظر عن السن .• أي شخص آخر عندما تكون علامات العنف الأسري موجودة أو مشتبه بها.• الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة . <p>مؤشرات العنف</p> <p>أي من المؤشرات التالية تدل على احتمالية وجود عنف:</p> <ul style="list-style-type: none">• المؤشرات التي تدل على حصول أذى جسدي وأوجنسي عاطفي .• الإصابات غير المفسرة أوغير المتوافقة مع التاريخ مصرح به.• الإعتداء من قبل شخص غريب مزعوم .• متلازمة الألم المزمن والصداع.• محاولات الإنتحار/الجرعات الزائدة.• القلق والإكتئاب والأرق والشكاوي المتعددة المتعلقة في المعدة .• عدم اكتمال الحمل والأمراض المنقولة جنسياً والشكاوي غير المحددة الخاصة بأمراض النساء (على سبيل المثال) الأم الحوض. وآم الجماع وكذلك تكرار الحمل السريع . والإجهاض القسري.• عندما يكون مقدم الرعاية للطفل ليس أحد والديه .• الزيارات المتعددة لمراكز الصحة حتى بدون وجود أي إصابات جسدية .• « مؤشرات مهمة » في التاريخ الصحي للحالة تدل على وجود عنف:• تكرار أعراض مرضية مشابهة في السابق.• وجود سيرة مرضية من العمليات الجراحية وخصوصا تلك المتعلقة بالإصابات و الحوادث.• وجود أمراض او اضطرابات نفسية سابقة.• وجود خلافات عائلية وعلاقات غير ودية بين افراد الاسرة.• أي إصابات قديمة غير مفسرة .• عندما يطلب الشخص بشدة دخول المستشفى حتى عندما يكون ذلك غير ضروري .• التأخر في طلب الرعاية .• التاريخ الموثق عن العنف الأسري .• إدمان الكحول والمخدرات (الشريك و/ أو المريض) .• طلب العلاج للقلق أوالنوم « الأعصاب» . <p>العلامات التي تشير إلى خطر القتل (الرجاء الإنتباه إلى فحص تقييم الخطر) .</p> <p>المؤشرات التالية تبين جدية محاولات القتل عالية الخطورة :</p> <ul style="list-style-type: none">• وجود مسدس او سلاح ناري في المنزل .• أن يقوم المعتدي بقتل حيوان مع نية لإحداث الذعر للمقرين أو أي فرد من أفراد العائلة.• إذا تبين أن لدى المريض أي نية للقتل .• الإدمان على الكحول وأوالمخدرات من قبل المعتدي.• عندما يكون المعتدي عنيف مع الأشخاص خارج عائلته .• مشاكل نفسية .• مشاكل فسيولوجية .• المعتدي لديه سجل إجرامي .



إرشادات عامة	الفئة	خدمات الرعاية الصحية	الخدمة
			<p>علامات مهمة للمريض</p> <ul style="list-style-type: none">• المريض مرواغ .• قلق المريض عند وجود طرف ثالث محدد حوله (المعتدي) .• يظهر أن المريض يشعر بالخطر و/ أو يتجنب استخدام الاتصال النظري.• يظهر المريض وجود إصابات ويظهر عليه الإكتئاب.• المريض عاطل عن العمل او /و لديه مشاكل مالية .• عانى المريض بتجربة فراق عن الشريك مؤخراً.• ينفي المريض الإعتداء بشدة .• يقلل المريض من الإصابة أو يقوم المريض بالإستجابة بطريقة غير متوقعة (البكاء أو الضحك) .• لدى المريض سلوك خوف أو انفعالي نحو الشريك .• يبدو المريض غاضباً ودفاعياً .• المريض يطلب قيام الشريك بالكلام نيابة عنه .• يجيب الشريك / المرافق على الأسئلة و/أو يرفض ترك المريض لوحده . <p>علامات الطب الشرعي.</p> <ul style="list-style-type: none">• إصابات في مناطق لا تنتج عن السقوط .• إصابات في مواقع متعددة .• إصابات في مناطق متماثلة .• جروح في مراحل متفاوتة من العلاج .• الإصابات في منتصف الذراع (دفاعية) .• علامات الخنق : النمشات وعلامات الرباط• علامات أو إصابات الأسلحة .• عَضَات / الحروق (السجائر والحروقات) .• العيون السوداء نتيجة الضرب .• إصابات الأسنان .• إصابات منتصف الوجه .• الصدر/ البطن (خصوصاً خلال فترة الحمل) .• إصابات الرقبة .• الإصابات في المواقع الخفية (الحباءة في الملابس).• الإصابات الداخلية .• إصابات العنف الأسري اخرى

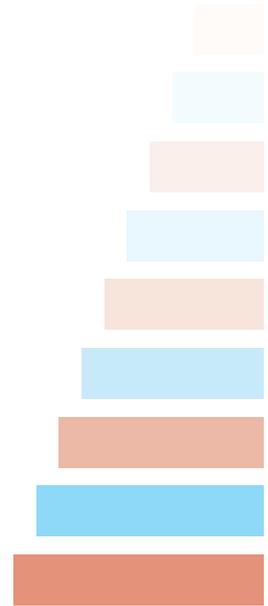


مقدمة للمعايير المهنية	الفئة	خدمات الرعاية الصحية	الخدمة
			
<p>حدد اماكن الاصابات عن طريق وضع علامة X</p>			
			



(٢)

(نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري)



٢. نظام الإعتماد للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري

١.٢ الغاية

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

٢.٢ الأهداف

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

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

٣.٢ مخرجات نظام الإعتماد:

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

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

الإعتماد البلاتيني.

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

الإعتماد الذهبي.

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

الإعتماد الفضي.

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

الإعتماد المشروط.

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

تعليق أو تأجيل الإعتماد.

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

عدم الإعتماد.

يفشل مقدم الخدمات على الأقل في:

- معيار مهني واحد من درجة خطورته حرجة .
 - أكثر من ١٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة «العالية جدا»
 - أكثر من ٣٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة «عالية»
 - أكثر من ٦٠٪ من المعايير ذات درجة الخطورة « المتوسطة»
- في مثل هذه الحالات يتم تعليق تقديم هذه الخدمة المعينة .

٤,٢ نطاق الإعتماد.

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

٥.٢ قبل الإعتماد.

• جميع المعايير المهنية المتعلقة بالمؤسسة مقدمة الخدمة يجب أن تكون معلومة لمقدم الخدمة.

• ينبغي على طلب الإعتماد أن يرسل قبل شهر واحد من تاريخ زيارة الإعتماد المقترحة عندما يطلب الإعتماد من قبل المؤسسة مقدمة الخدمة.

٦.٢ شروط معايير الإعتماد.

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

٧.٢ سحب الإعتماد.

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

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

٨.٢ سرية الإعتماد.

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

٩.٢ زيارات الإعتماد .

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

• المدة الزمنية للزيارة الواحدة ما بين يوم إلى يومين (انظر الملحق ا).

• يعمل الفريق المعني بزيارة المؤسسات وتقييمها بتوازن مناسب ما بين الفحص الدقيق والمقابلات والحوار البناء.

• الهدف الرئيسي من الزيارات هو لجمع الدلائل والإثباتات بأن المؤسسة المعنية بتقديم الخدمة تلتزم بتطبيق المعايير المهنية المتعلقة بالخدمات المقدمة في هذه المؤسسة.

• يستخدم الفريق المعني بزيارة المؤسسات لتقييم اعتمادها قائمة تحوي المعايير المهنية المتعلقة بالخدمة المراد تقييمها.

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

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

• عند الإعتماد المشروط لأي مؤشر من المؤشرات فإن هذا يعني أن المؤسسة يجب أن توفر حلاً بديلاً مؤقتاً .

• يعتبر المعيار ناجحاً فقط في حال أن جميع مؤشراتته محققة.

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

١٠,٢ أوقات الزيارة.

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

• أوقات الصباح .

• أوقات المساء.

• ليلاً.

• خلال ساعات الدوام الرسمية .

• أيام عطل نهاية الأسبوع.

• العطل الرسمية .

يجب تبليغ مزود الخدمات عن أوقات كل زيارة.

١١,٢ نتائج الزيارات.

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

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

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

١٢,٢ بعد الزيارة.

• بعد الزيارة (خلال ٣-٤ أيام عمل) سيقوم الموظف الخبير بضبط الجودة بكتابة مسودة التقرير وإعطائها لإعضاء الفريق لموافقتهم وتعليقاتهم.

• في حالة عدم الموافقة سيقوم رئيس الفريق بتقديم النصوص النهائية لإضافتها على مسودة التقرير .

• سيتم إرسال مسودة التقرير (خلال ١٠ أيام عمل من الزيارة) للمؤسسة مقدمة الخدمة المعنية ليزودهم بملاحظات عن مدى دقة المعلومات في هذا التقرير .

• يجب أن تنحصر التعليقات في صحة المعلومات ومدى دقتها. ولا يجوز إعطاء أي ملاحظات أخرى وأي دلائل تتعلق بأي جانب لمقدم الخدمة .

• الرودود بخصوص شروط الإعتماد يجب أن يتم تزويدها للمؤسسة بعد أن يتم إصدار التقرير النهائي وليس قبله .

• لا ينبغي أن تحتوي مسودة التقرير ما إذا كانت المؤسسة ستعطي الإعتماد أم لا.

• ينبغي استلام الملاحظات على التقرير من مقدم الخدمة المعني خلال ١٠ أيام عمل بعد استلام مسودة التقرير من رئيس فريق الإعتماد.

• إذا لم يتم استلام أية ملاحظات على مسودة التقرير خلال الوقت المحدد سيتم إعتماد مسودة التقرير من قبل فريق الإعتماد.

• ينبغي على فريق الإعتماد أن يجتمع فور استلام الملاحظات على مسودة التقرير من قبل مقدم الخدمة. والاتفاق والموافقة على أي تعديلات لغوية من قبل مقدم الخدمة .

• بعد الموافقة على التقرير يجب ارسال التقرير إلى رئيس الدائرة.

• ينبغي على رئيس الدائرة أن يحدد إجتماع مع لجنة الإعتماد لتقرير نتيجة الإعتماد.

١٣.٢ الإستئناف.

عندما يتم سحب الاعتماد من المؤسسة مقدمة الخدمة ، ويرغب مقدم الخدمة المتضرر بإستئناف قرار المجلس الوطني لشؤون الاسرة، يمكن تقديم طلب إستئناف للمجلس الوطني لشؤون الاسرة معنون الى XX المنصب هناXXXXX خلال ١٤ يوم من تاريخ الابلاغ بأن الاعتماد قد تم سحبه. ينبغي تشكيل لجنة مراجعة الإستئناف من أجل:

- إستلام طلبات الإستئناف.
- مراجعة الإجراءات والدلائل المستخدمة لأخذ القرار.
- تقييم ما إذا كان فريق الاعتماد تصرف بطريقة تسببت بأن يكون القرار غير عادل.
- تقييم ما إذا كان القرار والإستئناف منطقيا بناء على الادلة .

البينة

يقوم الطرف المتضرر بإثبات:

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

الاسباب الداعية للإستئناف.

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

إجتماع لجنة مراجعة الإستئناف .

- الغرض من إجتماع لجنة الإستئناف هولتوضيح الوثائق وللسؤال عن الإجراءات ... إلخ.

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

القرارات المحتملة للجنة مراجعة الإستئناف.

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

لا تقرر لجنة مراجعة الإستئناف ما اذا كانت توصلت إلى نفس نتيجة فريق الإعتماد ام لا.

يمكن للجنة مراجعة الأستئناف أن تتخذ أحد من القرارين ::

١. تبقي على قرار فريق الإعتماد.

٢. تعيد القرار إلى فريق الإعتماد مع الملاحظات.

في حالة الوصول إلى قرار معين تكتب لجنة مراجعة الأستئناف تقرير تفسر فيه الأسباب والدلائل التي اعتمدوا عليها للوصول إلى القرار وترسل هذا التقرير إلى لجنة الاعتماد تقوم لجنة الاعتماد بمراجعة تقرير وقرار لجنة مراجعة الأستئناف وتقوم بتنفيذ واحد من القرارين:

١. تبقي على قرار فريق الإعتماد.

٢. تعيد القرار إلى فريق مع الملاحظات.

تقوم لجنة الاعتماد بما يلي:

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

نتائج الإستئناف.

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

تضارب المصالح.

- لا يمكن أن يخدم الشخص في لجنة مراجعة الأستئناف لأي مزود خدمة إذا كان هذا الشخص :
- تلقى تدريب أولديه شهادة عند مزود الخدمة.
 - كان أو ما زال موظف أو مستشارا عند مزود الخدمة.
 - له قرابة دم أو زواج لأي موظف عند مزود الخدمة.
 - عمل في فريق الإعتماد عندما قام بإصدار آخر قرار إعتماد لمزود الخدمة .
 - لديه أي مصلحة مشتركة مع مقدم الخدمة قد تؤدي الى عدم الموضوعية .
- ٢,١٤ مستويات الخطورة .

حرجة

المؤشرات :

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

معايير النجاح:

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

أمثلة :

- عدم إمكانية الدخول إلى البناء .

- الرعاية الطبية غير متوفرة .
- التوثيق غير متوفر.
- موقع البيانات معرض للخطر.

عالي جدا.

المؤشرات:

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

معيار النجاح:

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

أمثلة:

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

عالي.

المؤشرات:

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

معيار النجاح:

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

أمثلة:

- السعة غير مطابقة للمعايير .

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

مؤشرات:

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

معيار النجاح:

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

أمثلة :

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

١٥,٢ جدول يبين الأوقات المسموحة.

الإغلاق	الوقت المسموح (بالأسابيع)	الخطورة
نعم	(1-2)	حرجة
لا	(4-6)	عالية جدا
لا	(10-26)	عالية
لا	36	متوسطة

يمثل الجدول أعلاه الوقت الذي يعطى للمؤسسة مقدمة الخدمة في حال منحه إعتمادا مشروطا.

يقوم فريق الإعتماد بإعلام مقدم الخدمة بالحد الأدنى للوقت الممنوح وبأنه سيقوم بإجراء زيارة ثانية عند إنتهاء الوقت .

خلال الزيارة الثانية وإذا كان هناك تقدم لتصحيح المسألة المبلغ عنها يمكن لفريق الإعتماد أن يمدد

الوقت الممنوح لأقصى حد لكل مستوى خطورة «أسبوعين» «خطير» ، ٦ اسابيع «عالية جدا» و٦٦ اسبوع «عالي» .

في حالة عدم ملاحظة أي تقدم سيقوم فريق الإعتماد بتبليغ رئيس الدائرة بالإجراءات المقترحة. سيقوم رئيس الدائرة بمراجعة التقرير المقدم من قبل رئيس الفريق ويقرر واحد من التالي:

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

• عدم منح الإعتماد.

• سحب الإعتماد.

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

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

الملحق ١: البرنامج لزيارة الاعتماد

#	البند	الوقت
1	وصول فريق الإعتماد إلى الموقع ويجري إجتماع خاص لمناقشة الخطة	AM 8:30
2	الاجتماع مع مقدم الخدمة	AM 9:00
3	إجتماع خاص لفريق الزيارة	AM 10:00
4	إجتماع مع رئيس المركز ورئيس البرنامج لمناقشة الموارد	AM 10:15
5	إجتماع خاص لفريق الزيارة	AM 10:45
6	إجتماع مع الموظفين	AM 11:00
7	إجتماع خاص لفريق الزيارة	PM 12:45
8	إستراحة الغذاء	PM - 2:00 PM 1:00
9	جولة لجميع المرافق	PM 2:00
10	إجتماع خاص لفريق الزيارة	PM 3:00
11	الإجتماع مرة أخرى مع مقدم الخدمة. إخباره بالامور التي يتوجب اخباره بها	PM 3:15
12	مغادرة الموقع	

الملحق ٢: ملخص حول أهداف زيارات الإعتتماد

الإجتماع مع مقدم الخدمة.

الغرض: توضيح أهمية الإعتتماد وإجراءات الإعتتماد ول مناقشة المعايير المهنية ومراجعتها بسرعة. الإجتماع مع الموظفين.

الغرض: الحصول على معلومات عن خبرة الموظفين. كل افتتاح للإجتماعات يبدأ بجملة من قبل رئيس الفريق/ أو الموظف الخبير بضبط الجودة والإعتتماد. أي شيء يتم الإفصاح عنه لفريق الإعتتماد يتم التطرق اليه في التقرير بشكل عام ولن يكون هناك أي ملاحظات متعلقة بفرد معين .
المواضيع تتضمن ما يلي :

• لماذا اختاروا هذه المهنة دون غيرها .

• ملاحظات من الموظفين.

o كيف يقدم الموظفون المعلومات لمقدمي الخدمة (إسأل عن مثال محدد عن شيء تم تغييره نتيجة هذه المعلومات).

o كيف يقوم مزود الخدمة بتقديم الملاحظات للموظفين (تلقي النقد البناء -معرفة مناطق الضعف وتحسينها ...إلخ).

o إمكانية الوصول للمرافق/الموارد.

أيضا من المهم أن تعرف إذا كان الموظفين على وعي بالمعايير المهنية وعملية الإعتتماد وما الذي يلزم لإجتياز الإعتتماد والعواقب لعدم الإجتياز .

آخر سؤال للموظفين هو إذا كانوا قادرين على تغيير شيء واحد في مقدم الخدمة. ما هو؟

الإجتماع مع الادارة العليا.

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

• خطط التدريب .

• كيف تتلائم الخدمة مع الخطة الاستراتيجية.

• أي تغيير على عدد الموظفين وتأثيره على الخدمات.

• وجود موارد مادية أخرى (حواسيب, معدات الختبرات.... إلخ).

الجولة على المرافق.

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

الملاحظات التي تقدم الى مقدم الخدمة.

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

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

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

الملحق ٣: جدول يبين درجة الخطورة للمعايير المهنية المختلفة

الخدمة المقدمة	حرجة	عالية جداً	عالية	متوسطة
عام	0	7	8	3
إدارة البيانات وسهولة تبادلها	1	2	3	0
الرعاية الصحية	2	4	6	0
البيئة التعليمية	1	4	2	0
الأرشاد النفسي والاجتماعي	3	0	5	0
الإيواء	1	3	5	0

مثال:

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

متوسطة		عالية		عالية جداً		حرجة		الحالة
لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	
0	3	2	15	1	12	0	3	
100%		88%		92%		100%		النسبة المئوية

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

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

متوسطة		عالية		عالية جداً		حرجة		الحالة
لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	لم ينجح	ناجح	
0	3	0	16	1	8	1	3	
100%		100%		89%		75%		النسبة المئوية

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

الملحق ٤ :ملفات مصفوفات الإعتماء

أءناه أمثلة من مصفوفات الاعءماء للمعايير المهنية لكل ءءمة مقءمة من قبل مقءمي الءءماء. بعء ءقءم كل معيار وءءءء ما اذا كان المزوء للءءمة «ناءء» او «لم ىناءء». الءءءة النهائفة للمؤسسة سوف ءسب بشكل اوءوماءكى.

مءال ءوضىءى:

ناءء

ءءة الءءوءة	ءءء المعاءبر	ءءء المعاءبر الناءءة	نسبة الناءء
ءرءة	1	1	100%
ءالفة ءءا	2	2	100%
ءالفة	3	3	100%
مءوسءة	0		100%

ءءءة الاعءماء

ناءء

مثال توضيحي: راسب

درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير غير الناجحة	نسبة عدم النجاح
حرجة	1	0	0%
عالية جدا	2	2	100%
عالية	3	3	100%
متوسطة	0		100%

نتيجة الاعتماد

غير ناجح

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

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	0		%
عالية جدا	2		%
عالية	3		%
متوسطة	0		%
نتيجة الاعتماد			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			



رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
1	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يوثقون ملفات شاملة تحتوي على جميع البيانات المطلوبة المتعلقة بالحالة	عالية جدا	
2	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من ان جميع البيانات في ملف الحالة صحيحة ودقيقة	عالية	
3	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع الملفات تتبع منهجية وترتيب ثابت	عالية جدا	
4	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يلتزمون بضمان السرية لملفات الحالات	عالية	
5	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يتأكدون من أن جميع الملفات الخاصة بهم قد تم تدقيقها من قبل الضحية أو مثلها القانوني	عالية	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري
الخدمات التي تقدم في البيئات التعليمية

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	1		%
عالية جدا	3		%
عالية	2		%
متوسطة	0		%
نتيجة الإعتقاد			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			



رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
1	المرشد في المدرسة يتخذ الإجراءات اللازمة لتعزيز وتحقيق الوعي والاستجابة المناسبة لعنف الأسري	عالية جدا	
2	المرشد في المدرسة يقدم الإرشاد النفسي والاجتماعي	عالية جدا	
3	المرشد في المدرسة يتابع الحضور والغياب مع المعنيين في المدرسة	عالية	
4	المعلم في المدرسة قادر على التنبؤ بوجود حالة عنف اسري	عالية جدا	
5	المرشد في المدرسة يبلغ عن حالات العنف الأسري ويتابع الحالات مع الجهات المعنية	حرجة	
6	مرافق المدرسة تحتوي على المتطلبات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري	عالية	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري .

عام

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	0		%
عالية جدا	4		%
عالية	8		%
متوسطة	3		%
نتيجة الإعتما			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			

النتيجة	درجة الخطورة	الوصف	رقم المعيار
	عالية	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المؤهلات العلمية والتدريبية المطلوبة	1
	عالية	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري يمتلكون المعرفة والمهارات المطلوبة	2
	عالية	مقدم الخدمة لحالات العنف الأسري يخضع لتقييمات متعددة المستويات عند التوظيف	3
	عالية جدا	مدير الحالة يمتلك الخبرة الكافية للتعامل مع القضايا بعناية آخذ بعين الاعتبار مصلحة الضحايا	4
	عالية جدا	مقدم الخدمة لحالات العنف الأسري يقوم بإدارة بعدد كاف من القضايا التي يتم تعيينها له من قبل المشرف والمشرف عليه	5
	عالية	المشرف يقوم بإشراف الفعال على الفريق والموارد المسؤول عنها	6
	عالية	مدير الإدارة أو المدير العام مؤسسة المسؤولة بدير موارده بفاعلية	7
	عالية جدا	مدير الحالة يتأكد من إنعقاد اجتماعات تقييم ومتابعة الحالة لتأكد من اتباعها النهج التشاركي في التدخل مع الحالة	8
	عالية جدا	مقدم الخدمة يضمن سلامته كما يضمن سلامة الضحية	9
	متوسطة	الباحثون والعاملون في الأقسام المعنية بالدراسات يجرون الأبحاث بما يلبي المتطلبات التشريعية	10
	متوسطة	المدرّب المسؤول عن التدريب في كل جهة معنية يعمل على تدريب عالي الجودة للمتدربين	11
	متوسطة	مقدمو الخدمة يلتزم بحسن المظهر والملبس بما يتناسب مع طبيعة عملهم	12
	عالية	مقدمو الخدمة يتقيدوا بساعات العمل المعينة من قبل إدارتهم	13
	عالية	جميع مقدمي الخدمة لحالات العنف الأسري ملزمون بالإبلاغ عن حالات العنف الأسري وفقا لقوانين المعمول بها	14
	عالية	مقدمو الخدمة لحالات العنف الأسري مؤهلين من خلال التدريب المستمر حول المواضيع المتعلقة بعملهم	15

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري .

خدمات الرعاية الصحية

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	2		%
عالية جدا	4		%
عالية	5		%
متوسطة	0		%
نتيجة الإعتماد			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			

رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
1	مقدمو الرعاية الصحية يضمنون توثيق حالة العنف الأسري بطريقة يمكن الرجوع إليها ومتابعتها في ملف الحالة	حرجة	
2	مقدمو الرعاية الصحية يوفرّون الرعاية الصحية الكاملة لكافة حالات العنف الأسري المؤكدة أو المشتبه بها	عالية جدا	
3	مقدمو الرعاية الصحية يتأكدون من إستيفاء جميع إجراءات الخروج لجميع حالات العنف الأسري قبل خروجهم من المستشفى	عالية	
4	مقدمو الرعاية الصحية يتابعون بإستمرار حالات عنف الأسري	عالية جدا	
5	مقدمو الرعاية الصحية يراعون حالات العنف الأسري التي تعاني من أي أمراض عقلية أو نفسية أو أي ظروف تحد من خياراتهم	عالية جدا	
6	الأطباء يستكملون نموذج فحص إحتتمالية الخطورة على حياة لكل حالة عنف أسري تم فحصها	عالية	
7	مقدمو الرعاية الصحية يستخدمون خارطة الجسم لكل حالة يتم فحصها	عالية	
8	مقدمو الرعاية الصحية مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري	عالية	
9	الطبيب المختص بالتعامل مع حالات العنف الأسري في كل منشأة رعاية صحية لا يقوم بفحص أكثر من 15 ضحية عنف أسري في اليوم الواحد	عالية جدا	
10	يجب أن تحتوي المرافق على غرف كافية والمعدات اللازمة لتزويد خدمات لضحايا العنف لأسري	عالية	
11	يجب أن تكون المنشأة الصحية آمنة ومرئية وسهة الوصول للعمامة	حرجة	

نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري
الخدمات الإرشاد النفسي والإجتماعي

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
درجة الخطورة	عدد المعايير	عدد المعايير الناجحة	نسبة النجاح
حرجة	2		%
عالية جدا	1		%
عالية	3		%
متوسطة	0		%
نتيجة الإعتماد			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			



النتيجة	درجة الخطورة	الوصف	رقم المعيار
	حرجة	الأخصائي الإجتماعي يقدم تعريف واضح للخدمة بجميع عناصرها المقدمة لحالات العنف الأسري	1
	عالية	الأخصائي الإجتماعي يساعد حالات العنف الأسري على التخطيط الآمن للحفاظ على العلاقات الأسرية	2
	عالية	الأخصائيون الإجتماعيون مؤهلون عبر التدريب المستمر حول العنف الأسري	3
	حرجة	الأخصائي الإجتماعي يجري التقييم النفسي والإجتماعي لحالات العنف الأسري	4
	عالية جدا	الأخصائي الإجتماعي يتأكد من وجود ملف لكل حالة	5
	عالية	الغرف داخل المؤسسات مقدمة الإرشاد النفسي والإجتماعي كافية ومزودة بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري	6

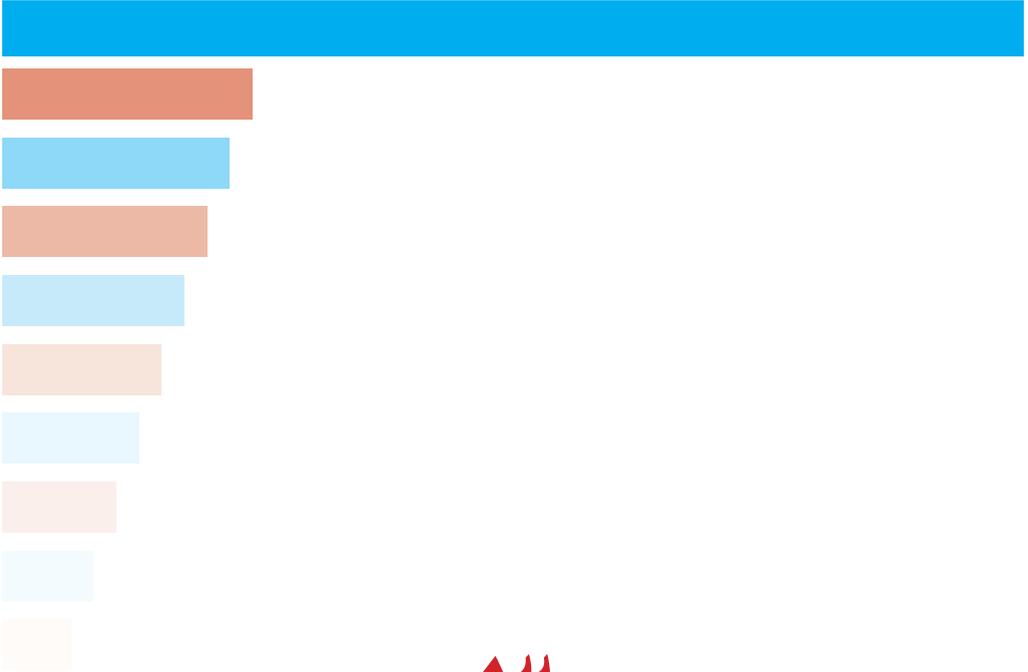
نموذج اعتماد خدمات العنف الأسري

الإيواء والحماية

الهاتف:		الشارع :	
الفاكس:		بناية رقم:	
البريد الإلكتروني:		سنة التأسيس:	
الموقع الإلكتروني:		المرجعية القانونية:	
مكان المؤسسة :		وصف الخدمات المقدمة:	
نوع المؤسسة:		ضابط الارتباط:	
1	حرجة	%	
3	عالية جدا	%	
5	عالية	%	
0	متوسطة	%	
0	متوسطة	%	
نتيجة الإعتماد			
ناجح او لم ينجح			
خطوات العمل - ملاحظات (ان وجدت):			
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			

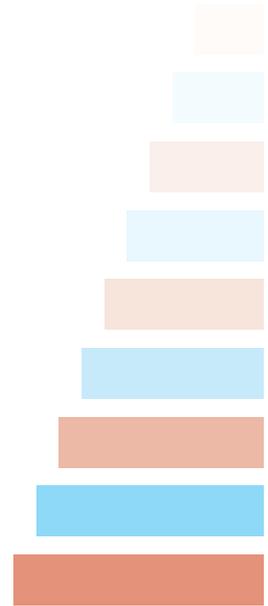


رقم المعيار	الوصف	درجة الخطورة	النتيجة
1	دار الإيواء تضمن سلامة المنتفعين فيها	عالية جدا	
2	وجود ملف في دار الإيواء لكل منتفع	حرجة	
3	دار الإيواء تتخذ كافة الإجراءات لضمان سلامة المنتفع عند خروجه	عالية جدا	
4	مدير دار الإيواء يدير الموارد المخصصة بكفاءة وبما يضمن المصلحة الفضلى للمنتفعين	عالية	
5	العاملون المهنيون في الدار مستوفون لشروط العمل	عالية	
6	العاملون المهنيون في دار الإيواء مؤهلين من خلال التدريب المستمر على التعامل مع حالات العنف الأسري بما في ذلك الإيواء	عالية	
7	مرافق دار لإيواء آمنة ومتوفر الحماية	عالية جدا	
8	العاملون في الدار يتناسب عددهم مع الحد الأقصى للمنتفعين	عالية	
9	دارا لإيواء تحتوي على عدد كاف من الغرف والمعدات والأجهزة اللازمة لتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري	عالية	



(٣)

(مدونة السلوك المهني لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري)



٣. مدونة السلوك المهني لعاملي خدمة العنف الأسري

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

١,٣ المبادئ السلوكية:

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

القيمة: الخدمة

- **المبدأ السلوكي:** الهدف الاساسي لمقدمي خدمات العنف الأسري يعتمد على مساعدة أفراد المجتمع لمواجهة المشاكل الإجتماعية عند الحاجة.
يقدم مقدمي الخدمات لخدمات حالات العنف الأسري متجاوزين مصالحهم الذاتية، و المبنية على معرفتهم وقيمهم ومهاراتهم لمساعدة الآخرين عند الضرورة و لمواجهة المشاكل الإجتماعية. كما يتم تشجيع العاملين ليتطوعوا بجزء من مهاراتهم المهنية دون التوقع بالحصول على أي مردود مالي محدد.

القيمة: العدالة الإجتماعية

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

القيمة: الكرامة وإحترام الذات

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

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

القيمة: أهمية العلاقات الإنسانية

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

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

القيمة: النزاهة

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

القيمة : الجدارة و الأهلية

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

٢,٣ المعايير السلوكية:

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

١. مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الأخلاقية تجاه متلقي الخدمة.
٢. مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه الزملاء.
٣. مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية في أماكن التدريب.
٤. مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه مهنة العمل الاجتماعي.
٥. مسؤوليات مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري السلوكية تجاه الشريحة المجتمعية الأوسع.

هذا، وتعتبر بعض المعايير التالية إرشادات ملزمة للسلوك المهني، والبعض الآخر تعتبر طموحة. و يعتبر المدى لكل معيار إلزامي، لأنه يستند إلى حكم مهني تتم ممارسته من قبل المعنيين بمراجعة المعايير السلوكية للإنتهاكات المزعومة.

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

١.١ الإلتزامات تجاه متلقي الخدمة.

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

٢,١ تقرير المصير

يحترم ويشجع مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حق متلقي الخدمة بتقرير مصيرهم والعمل على مساعدتهم في القيام بجهودهم لتعريف وتوضيح أهدافهم. كما أنه من الممكن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أن يضعوا حداً لحق متلقي الخدمة على تقرير مصيرهم عند الحكم المهني لهم، وعند أفعال أو الأفعال المحتملة لمتلقي الخدمة، التي تفرض مخاطر جديّة وملحوظة و وشيكة عليهم أو على غيرهم.

٣,١ الموافقة المسبقة

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توفير خدمات لمتلقي الخدمة فقط ضمن المحتوى المبني على العلاقات المهنية، عند اللزوم، و على الموافقة المسبقة نافذة المفعول. وعليهم

إستخدام لغة صحيحة وواضحة ومفهومة لإعلام متلقي الخدمة عن هدف الخدمات. و الأخطار المتعلقة بها. وحدودها. والبدائل المنطقية. وحق متلقي الخدمة في رفض أو سحب الموافقة. والإطار الزمني الذي يغطي هذه الموافقة. وعليهم أيضاً إتاحة فرصة للموكلين متلقي الخدمات للإستفسارات.

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

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

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

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

٤.١ الجدارة و الأهلية

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

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

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

٥.١ الأهمية الثقافية والتنوع الإجتماعي

- أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري فهم الثقافة ووظائفها في السلوك الإنساني والإجتماعي. ليتعرفوا على مواطن القوة الموجودة في جميع الثقافات.
- ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري معرفة الخلفية الثقافية لمتلقي الخدمة ليكونوا قادرين على إثبات الأهمية في توفير الخدمات التي تكون حساسة بالنسبة لثقافتهم والإختلافات بين الناس والمجموعات الثقافية.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التعلم والبحث لفهم طبيعة التباين الإجتماعي والإضطهاد فيما يتعلق بالخلفية الأثنية، والأصل، واللون، والجنس، والجنس، والهوية، والعمر، والحالة الإجتماعية، والإعتقاد السياسي، والدين والحالة العقلية أو الإعاقة الجسدية.

٦.١ التعارض في المصالح

- أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الحذر وتجنب صراعات المصالح التي تتدخل في ممارسة حرية التصرف المهني والحكم النزيه. لذلك عليهم إعلام متلقي الخدمات عندما تبرز صراعات حقيقية أو محتملة حول المصالح و أخذ خطوات منطقية لحل هذه المسائل بطريقة تجعل مصالحهم أساسية وحميها إلى أقصى حد ممكن. و في بعض الحالات، من الممكن أن تتطلب حماية متلقي الخدمة إنهاء العلاقة المهنية بما يتناسب معهم.
- ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم الاستفادة غير المنصفة لأي علاقة مهنية أو إستغلال الآخرين لمصالح شخصية، دينية، سياسية، أو لغايات أبعاد.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم الإرتباط في علاقات مزدوجة أو متعددة مع متلقي الخدمة حاليا أو سابقين تعرضوا لخطر الإستغلال وإمكانية الأذى. و في حالات وجود علاقات مزدوجة أو متعددة لا يمكن تجنبها. فعلى مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ الخطوات اللازمة لحماية متلقي الخدمة، لأنهم مسؤولون عن وضع حدود ثقافية حساسة وملائمة وواضحة (تحدث العلاقات الثنائية أو المزدوجة عندما يرتبط عامل خدمات العنف الأسري بأكثر من علاقة سواء على الصعيد المهني، الإجتماعي، أو العملي- و من الممكن ان تحدث العلاقات الثنائية أو المزدوجة بشكل متزامن أو متتابع.
- عندما يقوم مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بتقديم خدمات لشخصين أو أكثر مرتبطين بعلاقات مع بعضهم البعض (على سبيل المثال كأزواج أو أفراد من الأسرة)، فعليهم الاستيضاح من جميع الأطراف الذين يمكن أن يكونوا من متلقي الخدمة، وتوضيح طبيعة إلتزاماتهم المهنية تجاه مختلف الأشخاص الذين يتلقون خدمات منهم. لذلك، فإن على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يتوقعون تعارضا في المصالح بين الأفراد الذين يتلقون الخدمات أو الذين يتوقعون أن لديهم ما ينجزونه في الأدوار المحتملة تعارضها (على سبيل المثال، عند سؤال العامل الإجتماعي

ليشهد تنفيذ الوصاية لطفل أو إجراء معاملات الطلاق لمتلقي الخدمة). عليهم توضيح أدوارهم مع كل الأطراف وأخذ الإجراء المناسب للتقليل من أي تعارض في المصالح.

٧،١ الخصوصية و السرية

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

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

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

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

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

ح. عند قيام مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بتوفير خدمات استشارية للعائلات. فإن عليهم البحث على اتفاق بين جميع الأطراف ذات العلاقة و المهمة بحق الأفراد بالسرية. والإلتزام

للحفاظ على سرية المعلومات التي أصبحت مشتركة مع الآخرين. كما عليهم إعلام المشاركين بالاستشارات الأسرية بأن مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسريلا يستطيعون إعطاء الضمان بأن جميع المشاركين ملتزمون بمثل هذه الاتفاقية.

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

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

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

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

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

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

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

ص. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري توخي الحذر اللازم لحماية سرية متلقي الخدمة



في حال إنتهاء عمل أوعدم قدرة أو موت مقدم الخدمة. ض. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم كشف وتوضيح المعلومات عند مناقشة متلقي الخدمة أهداف التعليم أو التدريب. و ما لم يوافق متلقي الخدمة على كشف المعلومات السرية.

ط. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم كشف أو توضيح المعلومات عند مناقشة متلقي الخدمة مع المستشارين. ما لم يوافق متلقي الخدمة على كشف المعلومات السرية أو عندما يكون هنالك ضرورة قصوى للكشف عنها. ظ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري حماية سرية متلقي الخدمة عند الوفاة بما يتوافق مع المعايير السابقة.

٨,١ الوصول للسجلات

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

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

٩,١ العلاقات الجنسية:

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

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

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

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

١٠,١ التحرش الجنسي

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

١١,١ الاحتكاك الجسدي أو التفاعل الجسدي/ أو الاتصال الجسدي

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

١٢,١ اللغة المسيئة

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

١٣,١ متلقو الخدمة الذين يفتقرون للقدرة على إتخاذ قرار

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

١٤,١ انقطاع الخدمات

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

١٥.١ إنهاء الخدمات

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إنهاء الخدمات لمتلقي الخدمة والعلاقات المهنية. وذلك عندما لا يكون هنالك حاجة لفترة أطول لتقديم مثل هذه الخدمات والعلاقات أو لخدمة أطول لاحتياجات وإهتمامات متلقي الخدمات .

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

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

ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين يتوقعون إنهاء أو انقطاع الخدمات عن متلقي الخدمات. إنذار متلقي الخدمة بذلك فوراً. والبحث عن تحويل وإحالة وإستمرار الخدمات وفقاً لحاجاتهم.

ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين ينوون ترك عملهم إعلام متلقي الخدمة عن الخيارات المناسبة لإستمرار الخدمات والفوائد والمخاطر لهذه الخيارات .

٢. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه الزملاء

١.٢ الإحترام

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

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

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

٢,٢ الثقة

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

٣,٢ التعاون الإنضباطي متعدد المجالات

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

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

٤,٢ النزاعات مع الزملاء

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

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

٥,٢ الإستشارة

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

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

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

٦.٢ الإحالة للحصول على الخدمات

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

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

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

٧.٢ التحرش الجنسي

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

٨.٢ نقاط ضعف الزملاء

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذين لديهم معرفة مباشرة بضعف زميل لهم من مقدمي الخدمات تعود إلى مشاكل شخصية، ومشكلة إجتماعية نفسية، وتعاطي الخدرات، أو صعوبات صحية نفسية و التي تتداخل مع فعالية ممارسته لعمله. التشاور مع هذا الزميل، عندما يكون هذا التشاور مجدياً، و ذلك لمساعدته في إتخاذ الإجراءات العلاجية.

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

٩.٢ ضعف مقدرة الزملاء

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

ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الذي يعتقد بضعف قدرة زميلهم من مقدمي

الخدمات. ولا يقوم بإتخاذ الإجراءات الكافية لتصويب عدم أهليته. أخذ الإجراء اللازم من خلال القنوات المؤسسية المناسبة التي أنشئت من قبل أصحاب العمل والمؤسسات وهيئات الترخيص والتنظيم والمنظمات المهنية الأخرى.

١٠،٢ السلوك غير الأخلاقي للزملاء

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

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

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

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

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

٣. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري في أماكن العمل

١،٣ الإشراف والإستشارة

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

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

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

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

٢.٣ التعليم والتدريب

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

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

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

٣.٣ تقييم الأداء

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

٤.٣ سجلات متلقي الخدمات

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

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

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

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

٥.٣ الإدارة

- أ. على إداري المؤسسات مقدمة الخدمة دعوة موارد كافية ضمن و خارج مؤسساتهم لتلبية حاجات متلقي الخدمة.
- ب. كذلك، على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الدعوة لإجراءات تخصيص الموارد لتكون متاحة وعادلة، وعندما لا تتم تلبية إحتياجات متلقي الخدمة، فإنه لا بد من تحديد الإجراءات غير التمييزية والمبنية على مفاهيم تطبيقية ملائمة و ثابتة.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الإداريين أخذ خطوات معقولة لضمان بأن تكون موارد المؤسسة أو التنظيمية متوفرة لأعداد كادر إشراف مناسب.
- ث. على إداري مقدمي الخدمات أخذ خطوات معقولة لضمان أن تكون بيئة العمل بالنسبة للمعنيين متسقة مع و تشجع الالتزام مع الدليل السلوكي. كما أن عليهم أخذ خطوات معقولة لحذف أية شروط في منظماتهم تؤدي إلى أحداث عنف و تتداخل مع . أو لا تحبذ الالتزام بهذا الدليل.

٦.٣ التعليم المستمر و تنمية قدرات الكوادر

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

٧.٣ الإلتزامات تجاه أصحاب العمل

- أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الحفاظ على الإلتزامات المعدة لأصحاب العمل ومؤسسات التشغيل.
- ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري العمل على تطوير سياسات وإجراءات مؤسسات التشغيل، بالإضافة إلى تطوير فعالية وكفاءة خدماتها.
- ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري أخذ خطوات معقولة لضمان ان أصحاب العمل مدركون بأن الإلتزامات السلوكية للعاملين في خدمات العنف الأسري كما هي واردة في هذا الدليل ومضامين هذه الإلتزامات الخاصة بممارسة العمل الإجتماعي.
- ث. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري عدم إقرار سياسات وإجراءات وأنظمة والأوامر الإدارية لمؤسسات الإستخدام للتدخل بممارساتها السلوكية لتقديم الخدمات. كذلك، عليهم أخذ خطوات معقولة لضمان بأن ممارسات مؤسسات الإستخدام متفقة مع هذا الدليل.
- ج. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التصرف لمنع وإنهاء التمييز في تعيينات عمل

مؤسسات الإستخدم و في سياسات و تطبيقات إستخدمها.
ح. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري الموافقة على إستخدم أو ترتيب عمليات تنسيب مجال الطالب فقط في المنظمات التي تقوم بتدريب الممارسات الشخصية العادلة.
خ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري بأن يكونوا قيمين عادلين لموارد مؤسساتهم المعنية بالإستخدم والتي تحفظ التمويل بإقتدار و حكمة و لا تعمل على اختلاس التمويل وإستخدمه لأغراض غير مقصودة.

٤. المسؤوليات لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تجاه مهنتهم .

١.٤ سلامة المهنة

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

٢.٤ التقييم والبحث

أ. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري مراقبة و تدقيق السياسات و تنفيذ البرامج و تدخلات الممارسة.
ب. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري ترويج و تسهيل التقييم و البحث للمساهمة في التطوير المعرفي.
ت. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري التفحص بدقة و عناية و المحافظة المستمرة لاستيعاب المعرفة المستجدة و المناسبة للعمل مع حالات العنف الاسري و استخدام التقييم



بشكل تام و الدليل البحثي في ممارساتهم المهنية.

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

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

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

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

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

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

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

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

س. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم أو البحث التأكيد على عدم الكشف عن هوية أو سرية المشاركين الذي يتم الحصول منهم على البيانات، كما أن عليهم

إعلام المشاركين عن أي حدود للسرية و الاجراءات التي سوف تؤخذ ضمانا للسرية. و الحالة التي يتم فيها اتلاف أي ملفات تحتوي على بيانات البحث.

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

ص. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري إعداد تقرير التقييم و نتائج البحث بدقة. كما أنه ليس عليهم تزوير النتائج أو فلسفتها. بالاضافة إلى ما يتوجب عليهم لأخذ الخطوات الضرورية لتصويب أي أخطاء يتم اكتشافها في مرحلة لاحقة في البيانات التي يتم نشرها و ذلك باستخدام أساليب نشر نموذجية.

ض. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري المعنيين في التقييم أو البحث أن يكونوا حذرين. و يتجنبون صراعات المصالح و العلاقات المزدوجة مع المشاركين. كما أن عليهم إعلام المشاركين في حال ظهور صراع حقيقي أو محتمل للمصالح. و بالتالي أخذ الخطوات الضرورية لحل القضية بطريقة تأخذ على عاتقها مصالح المشاركين بالدرجة الاساسية.

ط. على مقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري تدريب أنفسهم و طلابهم و زملائهم على ممارسات البحث المسوؤل.

٥. المسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات لحالات العنف الأسري للمجتمع بشكل

عام

١.٥ الرفاه الاجتماعي

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

٢.٥ المشاركة العامة

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

٣.٥ الطوارئ العامة

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

٤.٥ العمل الاجتماعي والسياسي

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

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

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

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