



وزارة شؤون المرأة

دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف



المحتويات

مقدمة

القسم الأول: تمهيد

القسم الثاني: مفاهيم ومصطلحات الدليل

القسم الثالث: المبادئ التوجيهية لمقدمي/ات الخدمات ومدونة السلوك الأخلاقي

القسم الرابع: أدوار ومسؤوليات مقدمي/ات الخدمات

القسم الخامس: إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف

القسم السادس: إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف

القسم السابع: الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات

القسم الثامن: آليات التحويل وأدوات التشبيك وتبادل المعلومات بين الشركاء

القسم التاسع: الملاحق

المقدمة

القسم الأول

تمهيد

القسم الأول: تمهيد

يعتبر الإنسان الفلسطيني محور الجهود الرسمية وغير الرسمية الذي تنطلق منه الاستراتيجيات والسياسات وحفظ العمل بهدف توفير حياة كريمة لكل مواطن.

في إطار ذلك تسعى وزارة شؤون المرأة إلى النهوض بالمرأة الفلسطينية وتمكينها وتعزيز مقومات الصمود لديها من خلال استراتيجيات الوزارة الخاصة والاستراتيجيات القطاعية وعبر القطاعية التي تتكامل مع أجندة السياسات الوطنية بما يكفل دور فاعل ومؤثر للمرأة وخاصة في دعم البناء الاجتماعي والدور الرائد في الحفاظ على الهوية الفلسطينية والرؤية الوطنية التي تقود إلى التحرر والاستقلال.

ولعظم المسؤوليات الجسام على عاتق المرأة الفلسطينية لزم توفير بيئة صحية مناسبة وداعمة. ولعل قضايا العنف ضد النساء تقف حائلاً أمام هذه البيئة، مما يوجد اتخاذ التدابير والخطوات العملية التي تسعى إلى ضمان حياة آمنة للنساء والفتيات.

ويأتي دليل الإجراءات الموحد للاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات، في إطار تطوير نظم ملائمة ومنكاملة للحماية الاجتماعية للحد من نسبة العنف ضد النساء والفتيات. وقد جاء هذا الدليل نتيجة عدد من التراكمات القانونية التي استندت إلى أحكام القانون الأساسي المعدل لعام ٢٠٠٣م وتعديلاته.

ويعتبر توفير هذا الدليل وتبنيه من قبل أعلى جهة تنفيذية بقرار رسمي إنجازاً كبيراً لأن ذلك يعطي قضايا العنف ضد النساء والفتيات أهمية قصوى، ويعبر عن التزام رسمي واضح من أجل العمل على الحد من العنف، كما يضع الدليل جميع ذوي العلاقة أمام مسؤولياتهم للقيام بدورهم في هذا المجال.

وفي سياق تطوير النظام تم وضع مجموعة من الوثائق التي تشكل لبنات ضرورية لتأسيس وتطبيق الدليل بالتعاون والشراكة مع الشركاء الرسميين والمؤسسات غير الرسمية والذين ساهموا في إعداد الدليل.

هذا الدليل:

يعتبر دليل إجراءات وطني واضح وفاعل متوافق مع واقع تقديم الخدمات للنساء والفتيات الناجيات في المحافظات الجنوبية للوطن ومن شأنه تسهيل تقديم الخدمات الشاملة للنساء الناجيات من العنف وضمان استجابة ناجعة لهن.

ويعتبر بمثابة أداء معياري يسعى لتطوير الواقع كإطار لحماية المرأة المعنفة بما ينعكس إيجاباً على واقع تمكين النساء الناجيات من العنف في قطاع غزة.

أهداف الدليل:

- توحيد إجراءات العمل والأدوات المتبعة بين الشركاء الرئيسيين/ات كافة بالإضافة إلى تحديد إجراءات ومراحل عمليات التحويل وآليات الإحالة بين الشركاء.
- وضع آليات وإجراءات محددة لتطبيق نظام التحويل الوطني لحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف.
- توضيح وتحديد صلاحيات وأدوار مقدمي/ات الخدمات والطواقم العاملة في كل قطاع.
- تطوير مستويات التنسيق والتشبيك وتبادل المعلومات بين جميع الشركاء.
- تسهيل عملية متابعة الحالات وتقييمها.

منهجية العمل:

- مراجعة جميع الوثائق المتعلقة بموضوع الدليل مع جميع الأطراف ذوي العلاقة.
- جمع وتحليل المعلومات اللازمة بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- عقد ورش عمل مع جميع الأطراف ذات العلاقة لمناقشة واعتماد ما تم إنجازه في كل مراحل الدليل.
- إعداد المسودة الأولى من الدليل.

- ورشة عمل لجميع الجهات ذات العلاقة، بالإضافة لاستشاريين ومتخصصين/ات لعرض مسودة الدليل ومناقشته.
- تطوير النسخة المعتمدة وتصميمها.

موضع تطبيق الدليل:

يعتبر الدليل بمثابة مرجع توجيهي وإجرائي لجميع العاملين/ات في قطاعات تقديم الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف. وقد قسّم الدليل مقدمي/ات الخدمات إلى القطاعات التالية:

القطاع الصحي: ويشمل الخدمات الصحية المقدمة من (وزارة الصحة، وكالة الغوث، المؤسسات الأهلية، القطاع الخاص).

القطاع الاجتماعي: ويضم "وزارة التنمية الاجتماعية، جميع المؤسسات النسوية والمؤسسات الأهلية التي تعمل في مجال مناهضة العنف ضد النساء والفتيات والتي تقدم خدمات الحماية والإرشاد والتوجيه للنساء والفتيات الناجيات، جميع المؤسسات التي تعنى بتحسين الظروف الحياتية اليومية للنساء والفتيات وتعمل على تمكين الأفراد من خلال الدعم النفسي والاجتماعي.

القطاع الشرطي: يضم القطاع الشرطي "الجهات المخولة بحماية الأسرة والأحداث في جهاز الشرطة الفلسطينية".

القطاع القانوني: يضم السلطة القضائية والمؤسسات القانونية "

بالإضافة إلى أي شركاء لديهم رؤية استراتيجية للعمل مع النساء والفتيات وفق رؤية الحكومة الفلسطينية.

مستويات التطبيق:

يجب أن تشمل عملية التطبيق الالتزام الفعلي بتطبيق السياسات والإجراءات التفصيلية المتعلقة بالخدمات المقدمة وآليات الإحالة من قبل الشركاء والأطراف المختلفة المشاركة في تطبيق نظام التحويل الوطني. وذلك على النحو التالي:

١. الالتزام بتطبيق المبادئ التوجيهية ومدونة السلوك الموضحة في القسم الثالث والتي تتعلق بالمبادئ الأخلاقية للتعامل مع حالات العنف ضد النساء والفتيات.

٢. الالتزام بالأدوار الأساسية لكل جهة من مقدمي/ات ومزودي/ات الخدمات في القطاعات الاجتماعية والصحية والقانونية/الشرطية والتي تتعامل مع حالات العنف ضد النساء والفتيات.

٣. تطبيق إجراءات العمل المتعلقة بالتعامل مع حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف بما ينسجم مع السياسات وأدلة إجراءات العمل الداخلية للمؤسسات والإجراءات الرئيسية الواردة ضمن الدليل والتي تتعلق بكل جهة أو قطاع مشارك في تطبيق نظام التحويل. مع ضرورة العمل على مواءمة أنظمة العمل لجميع مقدمي/ات الخدمات بما لا يتعارض مع متطلبات تنفيذ الدليل وفق سياسة التدرج.

٤. اعتماد آليات التحويل والإحالة بين الشركاء والذي يتضمن الالتزام بتطبيق التحويل ونماذج العمل الموحدة وبما ينسجم مع ما هو وارد ضمن مصفوفة آليات التحويل والتي تتضمن توضيح (حالات الاستقبال والتحويل، مستويات الاتصال ما بين الشركاء، أدوات التواصل، النماذج المستخدمة).

٥. تطبيق نظام إدارة المعلومات لحالات العنف ضد النساء والفتيات والذي يتضمن آليات التوثيق، والرصد، والمتابعة وحفظ البيانات وتبادل المعلومات مع أهمية التأكيد على ضرورة الإسراع في تطوير قاعدة بيانات مشتركة لتعزيز منهجية إدارة المعلومات بشكل يحقق النتائج المطلوبة.

٦. الالتزام باتخاذ جميع الإجراءات التي تستهدف تحسين عمليات التعامل مع العنف ضد النساء و الفتيات ومن بينها تحسين القدرات وتطوير الموارد البشرية وتوفير التجهيزات اللوجستية التي تدعم تحقيق متطلبات تطبيق الدليل والتي تهدف إلى تحسين أداء الشركاء واستكمال عملية تطوير القدرات والبنية المؤسسية والتنظيمية والبشرية.

القسم الثاني

مفاهيم ومصطلحات الدليل

القسم الثاني: مفاهيم ومصطلحات الدليل

المصطلح	المفهوم
دليل الإجراءات	دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف.
الفريق الوطني	فريق تطبيق دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف ويشمل الشركاء الرئيسيين والثانويين
الشركاء الرئيسيون	ويمثل الجهات الحكومية المكلفة بالعمل على تطبيق دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف وتشمل (وزارة شؤون المرأة، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الصحة، وزارة الداخلية، والسلطة القضائية/ وزارة العدل - النيابة العامة - القضاء النظامي - النظام الشرعي).
الشركاء الثانويون	ويشمل جميع الجهات المشاركة في تطبيق الدليل وتقديم الخدمات المختلفة للنساء والفتيات الناجيات من العنف.
مزود/ات الخدمات	أي من الشركاء ممن يقدمون الخدمة الصحية أو القانونية - الشرطة أو الاجتماعية أو النفسية للنساء والفتيات الناجيات من العنف.
العنف ضد النساء	سلوك أو تصرف موجه ضد المرأة بجميع أشكاله، الجسدي و النفسي والجنسي واللفظي ويؤدي إلى إلحاق ضرر أو ألم جسدي أو نفسي أو جنسي بها سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.
العنف الجنسي	هو أي عنف يقع على النساء والفتيات سواء تحرش، اغتصاب، إساءة جنسية، استغلال جنسي وغيره..
الاغتصاب	مواقعة امرأة أو فتاة مواقعة غير مشروعة دون رضاها وباستعمال القوة أو بتهديدها بالقتل أو بإيقاع أذى جسماني بليغ أو واقعها وهي فاقدة الشعور أو في حالة أخرى تجعلها عاجزة عن المقاومة.
محاولة الاغتصاب	الجهود الرامية إلى مواقعة امرأة أو فتاة مواقعة غير مشروعة دون رضاها وباستعمال القوة أو بتهديدها بالقتل أو بإيقاع أذى جسماني بليغ أو محاولة مواقعتها وهي فاقدة الشعور أو في حالة أخرى تجعلها عاجزة عن المقاومة من غير أن ينتج عنها (دخول)

الإساءة الجنسية	هي نوع من العنف الجنسي تعني اقتحام بدني فعلي ذات طبيعة جنسية أو التهديد بذلك، سواء أكان ذلك مفروض بالقوة، أم تحت ظروف غير متكافئة أم ظروف قسرية.
الاستغلال الجنسي	يضم الاستغلال الجنسي الإكراه والتلاعب من قبل شخص في مركز سلطة يستخدم تلك السلطة للقيام بنشاطات جنسية مع امرأة أو فتاة لا تملك تلك السلطة، وقد يحتوي الاستغلال على توفير مساعدة لقاء نشاط جنسي.
التحرش الجنسي	هو أي قول أو فعل واعٍ ومقصود يحمل دلالات جنسية تجاه امرأة أو فتاة ضد رغبتها، بهدف إثارة جنسية أو إشباع لذة جنسية.
الناجية	كل امرأة تعرضت للعنف بلغت من العمر فوق ثمانية عشر سنة، أو كل فتاة لم تبلغ من العمر ثمانية عشر سنة شريطة أن تكون متزوجة والمستفيدة من أي نوع من الخدمات على مستوى الحماية والرعاية في القطاع الصحي أو الاجتماعي أو الشرطي أو القانوني، أو فيها جميعاً.
المعتدي أو المعنف	الشخص الذي يمارس سلوك العنف بأي شكل من أشكاله.
الجاني/ مرتكب الجريمة	هو شخص قام أو حرص على ارتكاب العنف بصورة مباشرة بحق الفتاة أو المرأة على غير إرادتها.
مركز الحماية	مركز مرخص لحماية وإيواء وتمكين الناجية والأسرة، يستقبل النساء الناجيات مع أطفالهن كملجأ مؤقت لحمايتهن من خطر شديد.
مقدم/ة الخدمة	أي شخص يتعامل مع الجمهور ويقدم خدمة صحية أو قانونية أو اجتماعية أو نفسية أو شرطية للنساء الناجيات من العنف.
مؤتمر الحالة	هو عملية إجرائية تهدف إلى التكامل في تقديم الخدمات المناسبة من قبل المؤسسات بصورة شمولية ومركزة لمساعدة الناجية في تحقيق مسار النجاة.
الخدمات الاجتماعية	هي مجموعة الخدمات التي تهدف إلى تطوير الإجراءات الأساسية لمقدمي/ات الخدمات الاجتماعية في التعامل مع النساء الناجيات؛ اللواتي يطلبن الخدمة الاجتماعية لمساعدتهن في إعادة السيطرة على حياتهن من خلال توفير الحماية والرعاية والتأهيل لهن، على مستوى الخدمات الاجتماعية، النفسية، الصحية والقانونية، وخدمات التمكين الذاتي والاقتصادي، بالتعاون مع الشركاء ذوي العلاقة في الوزارات ومؤسسات المجتمع الأهلي.
الحماية	توفير الأمن الإنساني والأمان والسلامة الجسدية والجنسية والنفسية للمرأة أو

الفتاة التي تقع عليها الضرر باتخاذ جميع الإجراءات والتدابير اللازمة.	
عملية تقييم الناجية لحاجاتها بصورة فعّالة ونشطة، وتحديد طبيعة الخدمات التي تريد الاستفادة منها، من خلال مساعدتها على تحسين صورتها الذاتية واحترامها لذاتها، وإكسابها المعرفة والمهارات التي تمكن الناجية من اتخاذ القرارات والخيارات المناسبة للسيطرة على حياتها.	التمكين
مساعدة الناجية للتكيف والاندماج المجتمعي من خلال التغلب على الآثار الناجمة عن العنف واستعادة دورها في الحياة.	التأهيل
هو عملية طلب تلقي الخدمات رسمياً للحالة أو عائلتها من جهة أخرى من خلال الإجراءات المحددة والنماذج المتبعة عند إدارة الحالة، ويتولى مديرات الحالة المسؤولية الكاملة عن الحالة.	الإحالة
هي المهنية المسؤولة عن تقييم الحالة وإحالتها إلى جهة تقديم الخدمة ومن ثم متابعة التدخل وتقديم الخدمة للناجية.	مديرة الحالة
هو/هي الشخص الذي يقوم باستقبال الحالة وأخذ البيانات اللازمة وإحالتها إلى مديرة الحالة.	المرشدة/ة
هي الموافقة الطوعية للناجية التي تتمتع بالأهلية اللازمة لمنح الموافقة لتلقي مختلف الخدمات	الموافقة المستتيرة

القسم الثالث

١-المبادئ التوجيهية

٢-مدونة السلوك الأخلاقي

القسم الثالث:

١ - المبادئ التوجيهية

٢ - مدونة السلوك الأخلاقي

أولاً: المبادئ التوجيهية:

تشير المبادئ التوجيهية إلى مجموعة من الإرشادات وقواعد السلوك الواجب تبنيها والالتزام بتطبيقها من قبل جميع الأطراف والشركاء الرئيسيين والثانويين والجهات التي تعمل على تقديم الخدمات للنساء والفتيات الناجيات، والتي يجب أن تتضمن الالتزام بالمعايير المهنية وضمان الكرامة الإنسانية واحترام خصوصية النساء والفتيات الناجيات، والتعامل معها بسرية أثناء تبادل المعلومات بين الشركاء خلال عملية التحويل، حيث يمكن تقسيم المبادئ التوجيهية إلى التالي:

١.١ مبادئ عامة

- رفض جميع أشكال العنف التي تمارس بحق النساء والفتيات.
- الالتزام بالمواثيق الدولية والقوانين الوطنية المناهضة للعنف ضد المرأة مع مراعاة السياقات الاجتماعية والدينية.
- اعتبار أن حقوق المرأة هي حقوق إنسان فإن أي عنف ضد النساء والفتيات هو في الأساس انتهاك لمبادئ حقوق الإنسان والاتفاقيات الدولية ذات العلاقة.
- اعتبار توفير الحماية والحق في الحياة الأولوية الأساسية لمقدمي/ات الخدمات وفق معايير الحماية العالمية للتدخل مع النساء والفتيات الناجيات.
- الالتزام باتخاذ أقصى درجات الحماية والسلامة والحفاظ على حماية النساء والفتيات الناجيات وضمان سرية البيانات.
- اتخاذ جميع الإجراءات التي تعزز التنسيق والتشبيك وتبادل المعلومات والتعاون المشترك بين المؤسسات والجهات المختلفة التي تعمل مع حالات العنف الموجّه للنساء والفتيات.
- توفير خدمات فعالة ومتكاملة وفي الوقت المناسب للناجيات.

- الوقاية والتشخيص المبكر والتدخل والعلاج المناسب والتأهيل وإيجاد البدائل والحلول عوامل أساسية في التعامل مع حالات العنف ضد النساء والفتيات.
- الالتزام بالاستجابة العاجلة للنساء والفتيات الناجيات ومساعدة النساء على الإفصاح عن حالات العنف ودعمهن ومساندتهن.
- زيادة الوعي المجتمعي تجاه المساواة والعدالة ونبذ العنف ضد المرأة

١:٢ المبادئ التوجيهية المشتركة لمقدمي/ات الخدمات للناجيات من العنف:-

المبدأ الأول: تجنب تعريض الناجيات لمزيد من الأذى

يجب على جميع الجهات الشركاء الرئيسيين و الثانويين الذين يقدمون الخدمات القيام بكل ما بوسعهم لتجنب تعريض الناجيات لمزيد من الأذى.

المبدأ الثاني: مراعاة الثقافة المحلية عند تقديم الخدمات

يجب على مقدمي/ات الخدمات إدراك واحترام التنوع في المجتمعات التي يعملون بها، ويجب عليهم/ن أيضاً الإلمام والوعي بالاختلافات الموجودة على مستوى الفرد، والأسرة، والمجموعة، والمجتمع. وتتضمن المراعاة الثقافية والاجتماعية والدينية للخدمات وضع برامج تلبي احتياجات الفئة المستهدفة المبنية على مراعاة تلك الاختلافات.

المبدأ الثالث: الحصول على الموافقة المستنيرة أو المصادقة

الموافقة المستنيرة: هي الموافقة الطوعية للناجية التي تتمتع بالأهلية اللازمة لمنح الموافقة لتلقي الخدمات العامة والتي يمكنها اتخاذ قرار مستنير، يجب الحصول على الموافقة قبل تقديم الخدمات، لضمان الحصول على الموافقة المستنيرة يجب على مقدمي/ات الخدمات ضمان فهم الناجيات لما يلي:

- الخدمات والخيارات المتاحة.
- المخاطر والفوائد المحتملة نتيجة تلقي الخدمة
- السرية وحدودها وآليات استخدام المعلومات.

المبدأ الرابع: ضمان السرية الملائمة

ترتبط السرية بتبادل المعلومات بناء على أساس الحاجة إلى المعرفة. يصف مفهوم «الحاجة إلى المعرفة» حدود تبادل المعلومات مع من يطلبون المعلومات بهدف الحماية أو دعم الناجيات من العنف.

المبدأ الخامس: ضمان المساءلة

يقصد بالمساءلة تحمل الشخص مسؤولية أفعاله ونتائجها. كما أن الجهات الحكومية والمؤسسات والعاملين/ات في مجال تقديم الخدمات للناجيات مسألون أمامهم/ن، وأمام أسرهم/ن ومجتمعهم/ن. كما يجب على الأفراد الذين يقدمون الخدمات الالتزام بالإطار الوطني القانوني وإطار السياسات والالتزام بمدونة قواعد السلوك

المبدأ السادس: ضمان حصول الناجيات على المساعدة بشكل غير منحاز

المبدأ السابع: حماية الناجيات من الإساءة الجسدية والنفسية الناتجة عن العنف والإكراه

المبدأ الثامن: مساعدة الناجيات على المطالبة بحقوقهن، والوصول إلى سبل العلاج المتاحة والتعافي من آثار العنف

المبدأ التاسع: الالتزام بالتشريعات واحترامها

١:٣ المبادئ التوجيهية الخاصة بالعمل مع الناجيات من العنف

- المبدأ الأول: ضمان سلامة الناجيات من العنف وأسرهن في جميع الأوقات.
- المبدأ الثاني: احترام سرية الناجيات المتضررات وأسرهن في جميع الأوقات.
- المبدأ الثالث: ضمان تعامل الموظفين/ات المدربين/ات فقط مع الناجيات من العنف.
- المبدأ الرابع: احترام رغبات وخيارات وحقوق وكرامة الناجيات من العنف.

١:٤ المبادئ التوجيهية للعمل مع الناجيات من النساء والفتيات ذوات الإعاقة :

- احترام كرامتهن واستقلاليتهم بما في ذلك حرية اتخاذ القرارات .
- الانخراط والمساهمة الفاعلة والكاملة في المجتمع وعدم الإقصاء.
- احترام الاختلافات وتقبل الناجيات ذوات الإعاقة.
- تساوي الفرص في تقديم الخدمات.

- إمكانية الوصول الآمن للخدمات المقدمة للناجيات ذوات الإعاقة.
- توفير مقدمي/ات خدمات مؤهلين/ات للتعامل مع حالات العنف مع النساء والفتيات ذوات الإعاقة.

٢:١ ثانياً: مدونة السلوك الأخلاقي

مدونة السلوك الأخلاقي: هي وثيقة تتضمن مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ ذات العلاقة بالتعامل مع الناجيات تحدد ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه من السلوك في إطار بيئة العمل.

٢:٢ السلوكيات الواجب التزام مقدمي/ات الخدمات بها :

- (١) التحقق من السلامة للناجية وأسرتها.
- (٢) احترام الناجيات من العنف وتقديرهن.
- (٣) تعزيز واحترام حق الناجية في اتخاذ القرار الذي تراه مناسباً لحياتها.
- (٤) ضمان المساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمات للناجيات من العنف.
- (٥) مراعاة السياق الثقافي والاجتماعي والديني عند تقديم الخدمات من خلال احترام رغبة الناجيات بعدم تلقي الخدمة إلا من موظفات في جميع الأوقات أو حسب الحاجة.

٢:٣ على مقدمي/ات الخدمات للناجية في القطاعات الصحية والشرطية والاجتماعية والقانونية الالتزام بالآتي:

- (١) الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجيات.
- (٢) تقديم الخدمة اللازمة للناجية دون تمييز مع احترام الخصوصية والسرية.
- (٣) اتباع الأصول المهنية في عملية التوثيق.
- (٤) حفظ الملفات الخاصة بالناجية في مكان آمن.
- (٥) عدم اطلاع المرافقين أو المعتدين على المعلومات الموثقة خاصة إفادة الناجية.
- (٦) تقديم تقرير مهني للجهات التي يتم تحويل الناجية إليها.

٢:٤ الوعي والحساسية الثقافية

١. ضمان مراعاة الثقافة وتأثيرها في سلوك الإنسان وتركيبية المجتمع، ومراعاة ذلك أثناء تقديم الخدمات مع إعطاء اهتمام خاص للسياق الثقافي والاجتماعي والديني للأفراد والجماعات داخل المجتمع.

٢. ضمان التعامل مع المرأة في حدود اللغة والتصرفات، التي تقرّها ثقافة المرأة الناجية، بشكل واضح ومقبول.

٢:٥ ضمان سلامة إجراءات إيقاف الخدمات أو إنهاؤها

١- التحقق من إيقاف الخدمات في المواقف التي يجب أن تُوقَف فيها؛ كموت الناجية، أو تحويلها إلى مزود خدمة آخر.

٢- إنهاء تقديم الخدمات بشكل نظامي في المواقف ومع الحالات التي يُفترض أن تتوقف معها الخدمات سواء كان توقفاً مؤقتاً أو دائماً، مع إحاطة الناجية قبل وقت كافٍ وبشكل واضح ومُبَرَّر.

٣- يجب ألا تقطع الخدمات عن الناجيات لتحقيق أغراض غير مشروعة، اجتماعياً أو مادياً أو جنسياً.

٤- في حال توقّف مُقدِّم/ة الخدمة عن العمل أو انتقاله/إلى عمل آخر، لا بد أن يحيط الناجية علماً، بشكل واضح دقيق، تاركاً/ة لها حرية الاختيار بين التحوّل لمُقدِّم/ة خدمة أخرى، أو التوقّف عن تلقّي الخدمات.

٢:٦ تعزيز الحماية والأمن الشخصي للناجية

١. طمأنة الناجية وتعزيز شعورها بالأمان من خلال توفير الحماية اللازمة وضمن عدم تعرضها لأي أذى جسدي، أو اجتماعي، أو نفسي.

٢. العمل على حماية الناجية من أي عنف قد تتعرض له داخل المؤسسة التي تُقدِّم الخدمة من خلال إجراءات واضحة. مع التوضيح عن إجراءات الحماية التي تُوفِّرها المؤسسة أو المؤسسات ذات العلاقة.

٣. مُساعدة الناجية وتشجيعها على التفكير بخطة الحماية والنجاة لنفسها في حال توقّع تكرار العنف: أين تلجأ؟ لمن تلجأ؟ كيف ستؤمّن أطفالها؟ الأغراض والمال والوثائق التي يجب أن تأخذها.

٤. عدم الإقدام على أية مقولات من شأنها أن تُعطي انطباعاً بإزالة الخطر عنها إذا لم تكن متحققاً من ذلك، وبالمقابل إظهار نوع من التضامن والقلق.

٥. تقديم الخدمات الضرورية من أجل حماية الناجية وتقييم وضعها إذا ما احتاجت إلى خدمات أخرى من قبل مهني آخر.

٢:٧ حماية مقدمي/ات الخدمات

على المؤسسة مقدمة الخدمة اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية مقدمي/ات الخدمات من الاعتداء أو الضغط لاتخاذ إجراء أو تصرف يضر بمصلحة الناجية. وهناك

إجراءات يجب على العاملين/ات مع الناجيات الالتزام بها:

- توعية مقدمي/ات الخدمة بحساسية عملهم/ن، واحتمالية تعرضهم/ن لاعتداء، وآليات التصرف السليم لحماية أنفسهم/ن.

- عدم تقديم أية معلومات عن مقدم/ة الخدمة لأي طرف غير مصرح له.

- عدم تعريض مقدم/ة الخدمة للتصادم مع أي طرف له علاقة بالحالة الناجية،

ومخاطبة الجهات المختصة رسمياً - حال تطلب الأمر ذلك -، خاصة في حال وقوع

اعتداء.

- إضافة لما ورد يمكن لكل مود خدمة إعداد مدونة سلوك تضبط عمل مقدمي/ات

الخدمات بحيث تشمل أدبيات المهنة وأهم المعايير اللازم اتخاذها لحماية الناجية

ومقدم/ة الخدمة وتوعية مقدمي/ات الخدمة بمدونة السلوك والتوقيع عليها قبل البدء

بالعمل.

القسم الرابع

أدوار ومسؤوليات مقدمي/ات الخدمات للناجيات

القسم الرابع: أدوار ومسؤوليات مقدمي/ات الخدمات للناجيات:

تتعدد الجهات والأطراف ذات العلاقة بالتعامل مع حالات العنف ضد الناجيات والتي تشمل
الوقاية والحماية والاستجابة للخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية والقانونية والشرطية، حيث
من الضروري الإشارة إلى وجود أدوار أساسية لكل من مقدمي/ات الخدمات والشركاء
الرئيسيين/ات من أصحاب العلاقة المباشرة في التعامل مع حالات العنف ضد النساء والفتيات ،
هذا إلى جانب وجود عدد كبير من الشركاء الثانويين والذين يقدمون خدمات متنوعة لصالح
الناجيات من العنف من النساء والفتيات.

الأدوار الرئيسية للشركاء وحالات الاستقبال والإحالة لحالات العنف ضد النساء والفتيات

التحويل	الاستقبال	الأدوار الرئيسية	الجهة
إبلاغ مراكز الشرطة في حال وجود خطر على الناجية تحويل حالات العنف دون تهديد الى مرشدة التنمية الاجتماعية للحصول على الخدمات المختلفة عند الحاجة.	استقبال الشكاوي من النساء المعنفات التي تحضر مباشرة إلى الوزارة أو الحالات المحولة من كافة الشركاء فيما يتعلق بجودة الخدمة	تعزيز الالتزام الحكومي بمناهضة العنف ضد المرأة في البرامج والسياسات الحكومية بمختلف مستوياتها. الإشراف والمتابعة فيما يتعلق بتحديد الأولويات في السياسات ووضع البرامج والخطط العملية. الإشراف على تطبيق دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف بالتعاون مع الفريق تطبيق دليل الإجراءات. الإشراف على عمليات الرقابة والمتابعة لضمان جودة الخدمة. استقبال الشكاوي من النساء المعنفات والتواصل والتنسيق مع وحدات الشكاوي في الوزارات الأخرى بشأن حالات العنف ضد النساء والفتيات	وزارة شؤون المرأة

التحويل	الاستقبال	الأدوار الرئيسية	الجهة
<p>تحويل ومرافقة النساء الناجيات إلى المراكز الصحية المختلفة، وذلك حسب تقييم الحالة، لتلقي الخدمات الصحية والحصول على تقرير طبي.</p> <p>إبلاغ الشرطة في حال وجود خطر على الناجية.</p> <p>التحويل إلى القضاء الشرعي في حالات إتمام إجراءات الزواج، إثبات النسب، رفع الوصاية والولاية وغيرها</p> <p>تحويل النساء الناجيات لتلقي حزمة متنوعة من الخدمات حسب طبيعة كل حالة (الإرشاد النفسي، الاجتماعي، القانوني، التمكين</p>	<p>استقبال الحالات التي تحضر مباشرة إلى المديریات أو الوزارة أو هاتفياً عبر الخط المجاني.</p> <p>استقبال الحالات المحولة من جميع الشركاء والجهات ذات العلاقة.</p>	<p>استقبال الحالات ومتابعتها وتحويلها لتلقي الخدمات المختلفة عند الحاجة الإشراف على حالات العنف الموجه ضد النساء والفتيات</p> <p>الإشراف على الخط المجاني</p> <p>الوصول إلى أماكن تواجد الحالات عند التحويل (بمرافقة الشرطة في حالات الخطر الشديد)</p> <p>المشاركة في حالات فحص الخطورة الشامل (بالمشاركة مع الشرطة)</p> <p>إعداد تقرير الحالة الاجتماعية حول الناجية ويشمل الأسرة والبيئة المحيطة.</p> <p>متابعة تنفيذ خطط التدخل وإعادة الاندماج الآمن لحالات العنف ضد النساء والفتيات.</p> <p>تقديم خدمات الدعم الاجتماعي والإرشاد النفسي</p> <p>إعفاء من رسوم الخدمات الصحية وتقديم المساعدات المالية النقدية</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية</p>

التحويل	الاستقبال	الأدوار الرئيسية	الجهة
الاقتصادي وغيره) التحويل إلى مركز الحماية وذلك بناء على نتائج مؤتمر الحالة أو التحويل المباشر في حال الطوارئ		والتمكين الاقتصادي للناجيات. عقد أو المشاركة في مؤتمرات الحالة حسب ما تقتضيه الحالة والإشراف على عمليات التحويل لمراكز الحماية.	

التحويل	الاستقبال	الأدوار الرئيسية	الجهة
الإبلاغ الإلزامي عن حالات العنف التي قد تصل إلى أي من المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.	استقبال الحالات التي تحضر مباشرة إلى مراكز الرعاية الصحية التابعة لوزارة الصحة.	الفحص والتشخيص الدقيق خلال تقديم الخدمة الصحية للنساء من أجل اكتشاف حالات العنف ضد النساء والفتيات. توفير خدمات الطوارئ والرعاية الصحية للناجيات (الفحص السريري).	وزارة الصحة
تحويل الناجيات إلى التنمية الاجتماعية أو المؤسسات ذات الصلة لتلقي الخدمات المختلفة.	استقبال الحالات المحولة من جميع الشركاء أو الجهات لطلب خدمات العلاج الطبي للناجيات.	التوعية والتثقيف الصحي وخصوصاً فيما يتعلق بالعنف والوقاية من الأمراض الناتجة عن العنف. علاج الأمراض والاضطرابات النفسية للناجيات من العنف وإجراء التقييم النفسي للحالة.	
	استقبال الحالات التي ترد بمرافقة الشرطة أو المرشدة في التنمية الاجتماعية لطلب الخدمات الطبية.	الرقابة على المؤسسات والمراكز الصحية الخاصة والأهلية والتي تقدم الخدمات الصحية للناجيات.	
	استقبال الناجيات المحولات للحصول على خدمات العلاج	إصدار التقارير الطبية للجهات ذات العلاقة. المشاركة في مؤتمرات الحالة عند الضرورة.	

	أو التقييم النفسي.		
تحويل ومرافقة النساء الناجيات وذلك حسب تقييم الحالة، لإجراء الفحص السريري والحصول على الخدمات الطبية اللازمة ، والحصول على تقرير طبي حول الحالة تحويل حالات العنف دون وجود خطر إلى المرشدة في التنمية الاجتماعية	استقبال بلاغات العنف وتلبية نداء الاستغاثة إلى أماكن وقوع حالات العنف. استقبال الحالات التي تحضر مباشرة إلى وحدات حماية الأسرة.	تقديم الحماية للنساء المعرضات للخطر أو المحتمل تعرضهن للعنف بجميع أشكاله. الاستجابة لبلاغات العنف من قبل المستجيب الأول وتلبية نداء الاستغاثة إلى أماكن وقوع حالات العنف أو الجرائم ضد النساء والتحقق من صحة البلاغات المقدمة. الشروع بإجراءات الضبط والاستدلال بما يضمن العمل على جمع الأدلة من مسرح الجريمة أو المعلومات ذات الصلة وبالتنسيق مع جهات الاختصاص ذات العلاقة.	جهاز الشرطة
إحالة جميع حالات الخطر الشديد للنيابة العامة	استقبال الحالات المحولة من جميع الشركاء أو الجهات ذات العلاقة.	استقبال الحالات أو الوصول إلى مكان الناجية. إعداد فحص الخطورة الشامل المتعلق بالناجيات.	
التحويل المباشر إلى مركز الحماية بعد التنسيق مع وزارة		بعد الانتهاء من بناء الملف يتم تحويله إلى النيابة حسب الأصول مع ضمان الإبلاغ الإلزامي للنيابة	

<p>التنمية الاجتماعية.</p>		<p>حسب الحالات التي حددها القانون. المشاركة الدائمة في مؤتمرات الحالة إجراء المصالحات وأخذ التعهد من العائلة أو المعتدي في الحالات التي ترغب فيها الناجية بذلك. مرافقة الناجيات من العنف في حالات الخطر الشديد بوجود المرشدة وخصوصا خلال التحويل إلى مراكز الحماية.</p>	
<p>إحالة البلاغات إلى الشرطة للتحقق وجمع محاضر الاستدلال. تحويل حالات الاعتداء الجنسي إلى الطب الشرعي لطلب الكشف والتقارير اللازمة. التحويل إلى وزارة الصحة لطلب تقرير حول الحالة.</p>	<p>استقبال الشكاوى من الناجيات أو البلاغات من قبل الشرطة أو إخبار من قبل أحد الشركاء</p>	<p>مباشرة الدعوى الجزائية وبناء ملف التحقيق حسب مقتضيات وبالتنسيق مع الشركاء في كل الجرائم المرتكبة ضد الناجيات العنف من النساء والفتيات. متابعة الدعوى أمام المحاكم بدرجاتها المختلفة، ومن خلال جميع مراحل الدعوى من (تحقيق ومراجعة وفحص الملفات وغيرها) متابعة تنفيذ الأحكام الجزائية ضمن مراحل التقاضي بما في ذلك الاستئناف والنقض الاستعانة بذوي الخبرة لغايات إنجاز</p>	<p>النيابة العامة</p>

		<p>الملف التحقيقي كالتب الطب الشرعي والنفسي والمرشدة وغيرها. المشاركة في مؤتمرات الحالة عند الضرورة وخصوصاً في حالات وجود جناية أو مقتضى قانوني كالاعتداءات الجنسية لجمع الأدلة والثبوت وأيضاً لإقرار الفحص الشرعي.</p>	
<p>إحالة التقارير الفنية للجهات المختصة</p>	<p>استقبال الناجيات من العنف الجسدي أو الجنسي من خلال تكليف صادر عن القضاء أو النيابة العامة. استقبال الحالات التي تحضر مباشرة إلى المحاكم الشرعية.</p>	<p>إجراء الفحص الجسدي للناجيات من العنف الجنسي. إصدار تقارير الطب الشرعي حول الحالة. إبداء الرأي الفني للحالة المعروضة أمام القضاء كإحدى البيانات المقدمة في الموضوع.</p>	<p>الطب الشرعي</p>
<p>إبلاغ مراكز الشرطة في حال وجود خطر على الناجية تحويل حالات</p>	<p>استقبال الحالات والطلبات المحولة من كافة الشركاء أو الجهات.</p>	<p>تقديم خدمات الإرشاد القانوني للناجيات.</p>	<p>القضاء الشرعي</p>

<p>الناجيات إلى التنمية الاجتماعية لتلقي الخدمات المختلفة عند الحاجة</p> <p>تحويل النساء والفتيات الناجيات خلال إجراءات التقاضي إلى العيادات النفسية للحصول على تقرير حول الوضع النفسي للحالة</p>		<p>توفير فرص المصالحة والإرشاد الأسري بين الزوجين والمساهمة في معالجة الخلافات الزوجية</p> <p>مساعدة الناجيات من العنف في الجوانب المتعلقة بالتقاضي من طلاق، زواج، نفقة ومشاهدة وغيرها المشاركة في مؤتمرات الحالة عند الضرورة.</p>	<p>القضاء الشرعي</p>
	<p>استقبال حالات الخطر الشديد المحوّلة من الشركاء الرئيسيين/ات (قبل عقد مؤتمر الحالة الأولي).</p> <p>استقبال حالات الخطر الشديد المحوّلة من الشركاء بموجب مؤتمر</p>	<p>تقديم خدمات الحماية والإيواء لحالات العنف المعرضة للخطر الشديد.</p> <p>تقديم الدعم والإرشاد النفسي والقانوني للحالة.</p> <p>متابعة تنفيذ خطط التدخل المتعلقة بحالات العنف ضد النساء والفتيات.</p> <p>المشاركة في مؤتمرات الحالة عند الضرورة.</p>	<p>مراكز الحماية</p>

الحالة.			
إبلاغ وحدات جهاز الشرطة في حال وجود خطر على الناجية تحويل حالات العنف إلى مرشدة التنمية الاجتماعية عند الحاجة للحصول على الخدمات المختلفة.	استقبال الحالات التي تحضر مباشرة إلى المؤسسات للحصول على الخدمات المختلفة استقبال الحالات المحولة من كافة الشركاء	تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي بما في ذلك الإرشاد الفردي والجمعي للناجيات من العنف. توفير خدمات الإرشاد القانوني بالإضافة إلى التمثيل القانوني للنساء والفتيات الناجيات من العنف. المساعدة في إعادة الدمج الاجتماعي، بما في ذلك التدريب المهني وتمكين المرأة اقتصادياً التوعية والتنقيف المجتمعي للنساء والفتيات فيما يتعلق بقضايا العنف وغيره من الموضوعات ذات العلاقة. المشاركة في مؤتمرات الحالة عند الطلب.	مؤسسات المجتمع المدني المختصة
تحويل ومرافقة الناجية لإجراء الفحص السريري والإجراءات الطبية اللازمة حسب تقييم الحالة. (فيما عدا حالات الاعتداء الجنسي وحالات الخطر الشديد).			

القسم الخامس

إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف

القسم الخامس: إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف:

إدارة الحالة عملية متعددة الاختصاصات مبنية على التعاون المشترك لتعزيز جودة وفعالية وكفاءة النتائج وذلك من خلال التواصل وحشد وتوفير الموارد المتاحة لتلبية احتياجات الناجيات، وتشمل هذه العمليات التقييم والتخطيط والتنفيذ والتنسيق ورصد وتقييم الخيارات والخدمات المتاحة، ويمكن استخدام إدارة الحالة مع الناجيات من العنف.

تهدف إدارة الحالة إلى تمكين الناجيات من خلال مجموعة من الأهداف تتمثل في التالي:

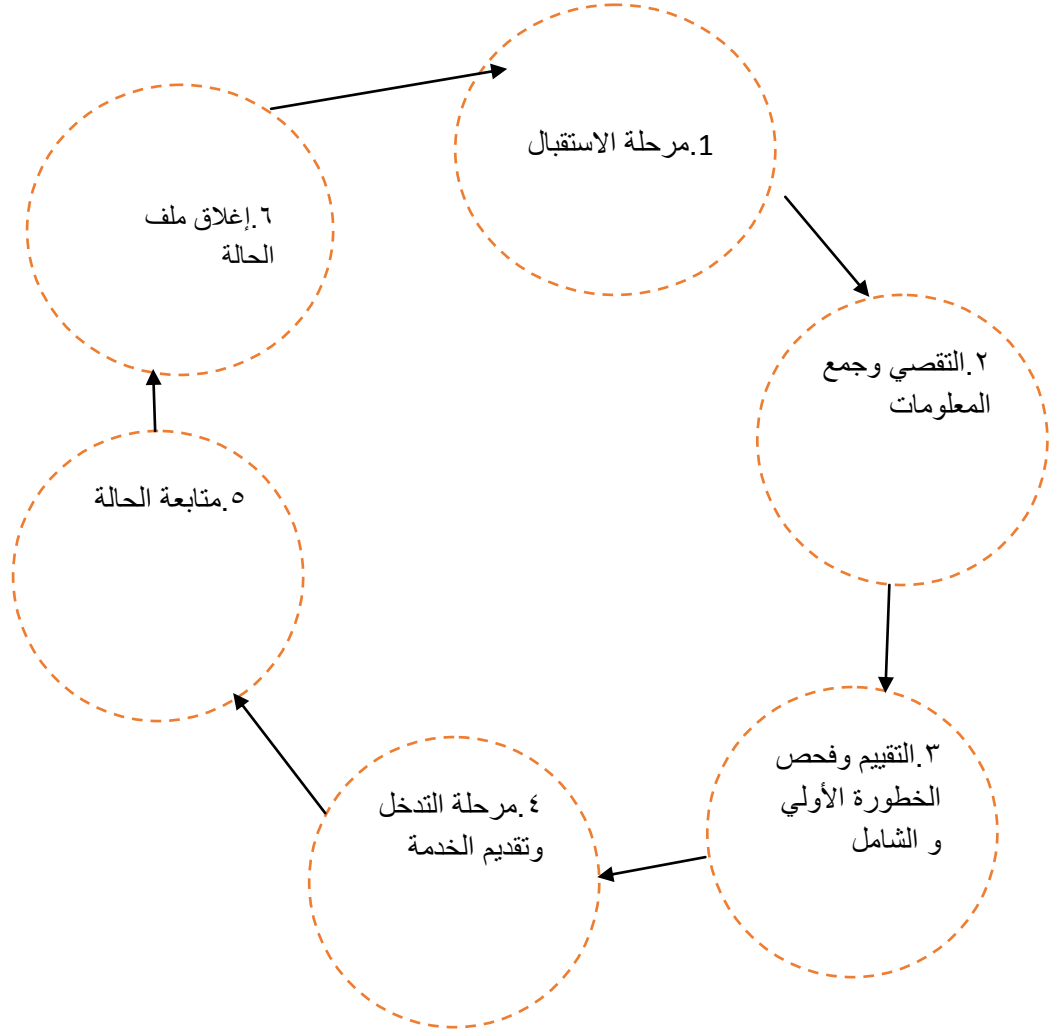
- التعامل مع المخاوف والتهديدات من خلال التقديم المباشر للخدمة والإحالة للشركاء.
- تمكين الناجيات من خلال رفع الوعي لديهن حول الخيارات المتاحة أمامهن لمواجهة العنف.
- مساعدة الناجيات على اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما يجب القيام به حيال العنف.
- العمل كحلقة تواصل للناجيات فيما يتعلق بالخدمة والخيارات المتاحة وتنسيق تلقي الخدمة من خلال الإحالة.
- حشد التأييد لضمان تلبية الاحتياجات المختلفة لحماية الناجيات.

تركز إدارة الحالات للناجيات من
العنف في المقام الأول على تلبية
الاحتياجات الصحية وتوفير الأمان
وتلبية الاحتياجات النفسية
والاجتماعية والقانونية بعد وقوع
العنف

تتم إدارة الحالة من قبل
مدراء/ات حالة مدربين/ات
ولديهم/ن المهارات والإدراك
لأدوارهم/ن ومسؤوليتهم/ن
اللازمة للقيام بإدارة الحالة

نهج إدارة الحالة ملائم للناجيات
ذوات الاحتياجات المتعددة
والصعبة، واللواتي يسعين
للحصول على الخدمات من
مجموعة مقدمي/ات الخدمات
والجهات الفاعلة

مراحل إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف من قبل جميع مقدمي/ات الخدمات:-



المرحلة الأولى: الاستقبال

هي المرحلة الأولى التي يتم فيها استقبال الناجيات من العنف (والتي قد تكون توجهت مباشرة للمؤسسة مقدمة الخدمة أو تم تحويلها من قبل الشركاء الآخرين) مع الالتزام بالمبادئ التوجيهية في التعامل مع الناجية:

- الترحيب والتعارف من طرف المستقبل/ة.
- إبداء الاحترام والتعاطف والتفهم للوضع النفسي للناجية .
- التأكيد على سرية المعلومات دائماً للناجية .
- الابتعاد عن إلقاء اللوم أو تحميل المسؤوليات على أي من الأطراف ذات العلاقة.

طرق وصول الناجيات:-
بشكل شخصي ومباشر
الاتصال الهاتفي
مواقع التواصل الاجتماعي.
تحويل من مؤسسة أخرى.

- التعريف بالمؤسسة والخدمات التي تقدّم.

- التعريف بأسس تقديم الخدمة.

- تعبئة النموذج الأولي بعد الموافقة على تلقي الخدمة.

المرحلة الثانية: التقصي وجمع المعلومات

تتضمن مرحلة التقصي وجمع المعلومات من الناجية إجراء تقييم حيث مستوى العنف الذي تعرضت له الناجية وذلك من أجل فهم طبيعة المشكلة ونوع التدخل المطلوب (طبيعة الخدمة المطلوبة صحية، نفسية، اجتماعية، قانونية) وعادة ما يتم جمع المعلومات الأساسية حول الحالة من خلال توجيه الأسئلة مباشرة للناجية باستخدام استمارة التقصي وجمع المعلومات.

• تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بإعداد مسحاً اجتماعياً حول الحالة عند الطلب وإعداد تقرير حالة (ضمن مهام الجهات المعنية)

أولاً: خطوات العمل مع الناجية في مرحلة التقصي وجمع المعلومات:

تذكر/ي

أن الناجية إنسانة تعرضت لوضع غير طبيعي (حادثة عنف) قد تكون تركت آثار صحية أو جسدية أو نفسية مما قد يشكّل عائقاً عند جمع المعلومات نتيجة إحساسها بالخطر أو التهديد أو عدم قدرتها على توقّع عواقب طلب الخدمة، لذا يتوجّب على مستقبل/ة الحالة والذي/ التي يقوم بجمع المعلومات مراعاة العوامل التالية:

- عدم تعامل مقدم/ة مع الحالة إذا كانت من الأقارب أو الأصدقاء والعمل على تحويلها لزميل/ة أخرى.

١.١ التقصي وجمع المعلومات وجهاً لوجه (مهام جهة الاستقبال/ أو مدير/ة الحالة) التأكيد على:

- إجراء تقييم لخطورة العنف مع الالتزام بتعبئة نموذج تحديد مستوى الخطورة الأولي للنساء والفتيات الناجيات من العنف .
- اختيار مكان آمن وذو خصوصية عند مقابلة الحالة والبدء بالاستماع لها.
- التأكيد بشكل واضح وصريح على خصوصية المعلومات و الحق الدائم للناجية بالامتناع عن إعطاء أية بيانات أو طلب انهاء الخدمة.
- منح الشعور بالأمان من خلال منع أي من المرافقين/ات من الدخول مع الناجية إلا في حال رغبتها باصطحاب أي من مرافقيها.
- منع المعنّف بأي شكل من الأشكال المشاركة في جلسة جمع البيانات
- منح الناجية حرية اختيار جنس مقدّم الخدمة/ المستقبل/ة
- شرح طبيعة الخدمات المقدمة وآليات التواصل وإيجابيات وآثار تلك الخدمة على الناجية.
- توضيح أسس تقديم الخدمة والإجراءات والضوابط الخاصة بالمؤسسة المستقبلية.

- توضيح آليات الحماية المتاحة والبدائل الممكنة مع التأكيد على حق الناجية باختيار البديل الأفضل لمشكلتها.
 - مراعاة الاختلافات الثقافية والتعليمية للناجيات مما يتطلب قدرة على التواصل وجمع المعلومات وفق المستويات التعليمية.
 - في حال مرافقة الأطفال للناجية يجب توفير مكان آمن (ترفيهي) لهم وإبعادهم عن جلسة جمع المعلومات.
 - التنوع في أساليب التواصل مع الناجية عند جمع المعلومات، مع مراعاة الوضع النفسي لها، (شجع/ي، امنح/ي استراحة أحياناً، اترك/ي مجالاً للتعبير والتفريغ دون مقاطعة، توقف/ي عن التسجيل في حال طلبت الناجية ذلك).
- النساء اللواتي يتعرضن للعنف أثناء
الحمل أكثر إلحاحاً للحصول على
الرعاية والاهتمام من النساء اللاتي
يتعرضن للعنف بدون حمل.
- عند مرافقة المعنّف للناجية يجب العمل على مساعدتها باتخاذ القرار المناسب في العودة معه أو البقاء لدى المؤسسة (بين/ي لها الخيارات المتاحة في تلك الحالة) مع التأكيد على مقومات الحماية المتاحة ويمكن إعلامها بالخيارات التالية:
١. تحويلها إلى مركز الحماية.
 ٢. تزويدها بالمعلومات الخاصة بمراكز الحماية وإعطائها قنوات الاتصال.
 ٣. العودة مع المعنّف، مع التأكيد على توفير قناة اتصال للمتابعة معها.
 ٤. إبلاغ الشرطة بعد موافقة الناجية.
- توضيح احتياجات السلامة الفورية للناجية باستخدام أسئلة مثل:

✓ هل تشعرين أنك آمنة الآن في حال عودتك للبيت؟

- ✓ هل لديك مكان آخر يمكنك اللجوء إليه عند عودتك؟
- ✓ هل يتعرض أطفالك للعنف معك؟
- ✓ كيف يمكن لك حمايتهم؟
- ✓ هل لدى المعنف سلاح وتم تهديدك به؟
- ✓ هل لديك خطة أمان أو طلب مساعدة للتعامل في حال تعرضت للعنف عند عودتك؟
- ✓ هل لديك وسيلة اتصال سريعة لطلب النجدة؟
- ✓ هل تعرفين عناوين وأرقام جهات تقديم الخدمات في تلك الظروف؟

غالباً تستطيع الحالة تقييم احتمالية السلامة/الخطر، ولكن ينبغي لمقدم/ة الخدمة أن يشجعها على إجراء مناقشات واقعية بشأن العنف الواقع أو المتوقع لتشجيع اتخاذ قرارات مستنيرة).

- إيلاء اهتمام خاص بالنساء اللواتي يعانين من عنف جسدي أو جنسي بعد الولادة، حيث ينبغي متابعتهم طيلة مرحلة "النفاس".
- كن/كوني صبوراً، وكرر/ي الأسئلة إذا كانت الحالة لا تستطيع الإجابة عليها بشكل صحيح.
- عند البدء بالتقصي وجمع المعلومات يجب الحرص على تجنب العديد من الأسئلة والجدول التالي يوضح طبيعة تلك الأسئلة التي يجب تجنبها.

البدء باستخدام نموذج التقصي وجمع المعلومات مع الالتزام

لا تسأل / لا تسألني

- الأسئلة التي تلقي اللوم على الناجية (هل تعتقدين أنك سبب في العنف؟)
- أو التي يتم طرحها بصيغة معادية (تظهر عدم تعاطف مع الناجية)
- أو التي لها تأثير في تخويف الناجية، (ماذا فعلتي لجعل هذا الشخص يعتدي عليك؟)
- الأسئلة الغامضة أو البلاغية، مثل: هل أنتِ بخير؟ حيث أن الإجابة التلقائية لمعظم الناس "أنا بخير"، وقد لا تكون على ما يرام على الإطلاق، وكثيراً ما تكون الناجية في حالة صدمة وليست على علم تام بضررها.

بطرح جميع الأسئلة الموجودة في النموذج،

(التوضيح عند الطلب، الإعادة لحين فهم الناجية

لطبيعة السؤال، التأكيد على الإجابة، إعادة الصياغة

للاجابة عند وجود لبس في الإجابة، التلخيص مرات

متكررة، السؤال بأكثر من طريقة)

١.٢ التقصي وجمع المعلومات من خلال الهاتف

هناك العديد من الناجيات اللواتي لا يستطعن الوصول لمراكز تقديم الخدمات نتيجة للعديد من الأسباب، قد يكون إحداها الخوف الشديد من المعتف أو حالة عدم الشعور بالأمان، أو التهديد المباشر من المعتف، أو الحبس وعدم السماح لها بالخروج، وأحياناً يكون الظروف الاقتصادية أو عدم معرفة الناجية بالجهات التي تقدم الخدمات. كل تلك الظروف والأسباب يجب مراعاتها والتعرف عليها عند الاستماع للناجية كونها تؤثر بشكل فعلي على حياتها أو تعرضها للعنف مرة أخرى.

• بعض الأمور يجب مراعاتها عند التقصي وجمع المعلومات عبر الهاتف

- الترحيب وإعطاء الطمأنينة للمتصلة

- التعريف بالمؤسسة والشخص المتحدث

- التعريف بالخدمات المقدمة وأسس العمل مع الحالات الناجية، ونظم التحويل في حال كانت هناك حاجة للتحويل.
- التأكيد على السرية والخصوصية.
- إعلام الحالة أن رقم المتصل قد ظهر لدى المؤسسة وأنه من الأمور السرية.
- تقديم المساندة النفسية التي تساعد الناجية على مواصلة الحديث.
- التأكد من قدرة الناجية على استكمال المكالمة (رصيد الكارت مثلاً) ويفضل إعادة الاتصال من طرف المرشدة/ة في حال رغبة الناجية.
- أمور يجب مراعاتها عند البدء بتعبئة النموذج الخاص بجمع المعلومات (مهام مديرة الحالة) عبر الهاتف:
 - إعلام الحالة بأنك سوف تبدأي بتعبئة نموذج لجمع المعلومات.
 - إعلام الحالة بحقها بعدم الإفصاح عن اسمها، مع التأكيد على أفضلية إعطائها الاسم والالتزام بسرية ذلك (يمكن توضيح أهمية الاسم وآلية الاتصال لاحقاً للمتابعة).
 - أهمية إيلاء اهتمام كبير لنبرة الصوت، وانعكاساتها المعبرة عن الحالة العاطفية والنفسية.
 - منح الحالة الوقت الكافي للتفكير والرد أو السكوت.
 - التركيز العالي من قبل مقدم/ة الخدمة لتتابع الأحداث، وربطهم ببعض، بالإضافة لتحليل المعلومات، وتوجيه الحديث.
 - محاولة إقناع المتصلة بالحضور للمؤسسة للحصول على تفاصيل أكثر، وتقييم وضعها بشكل أفضل، بشرط التأكد من عدم ترتب أي مخاطر عليها حال حضورها.

المرحلة الثالثة التقييم وفحص الخطورة الأولي والشامل (مهام مديرة الحالة)

عند وصول الناجية لمركز تقديم الخدمة، تتفاوت درجات خطورة العنف الواقع عليها أو على أحد أفراد أسرتها، وحتى يتم الالتزام بالمبادئ التوجيهية في هذا المجال، في عدم تعريض الناجية لأي خطر، وتوفير الحماية السريعة حسب درجات الخطورة يجب الالتزام بالخطوات التالية:

٣.١ خطوات التقييم والفحص الأولي :-

- يتم فحص عوامل الخطورة الحالية والمحتملة على الناجية أو أحد أفراد أسرتها من خلال استمارة فحص الخطورة الأولية
- يتم إعداد تقرير حالة حسب النموذج السابق وذلك بعد التعرف على مستوى الخطورة والذي يمكن أن يكون أحد المستويات الثلاث التالية:

✓ خطر حالي وفعلي وتحتاج لحماية

✓ خطر شديد

✓ خطر بسيط

- في حال وجود خطر شديد وحالي/ أو خطر شديد وتحتاج فيه الناجية للحماية يجب إبلاغ الشرطة والتي تقوم بدورها بإعداد تقرير فحص الخطورة الشامل بالتعاون مع مرشدة وزارة التنمية الاجتماعية.

- في حالات الخطر الفعلي والشديد والذي قد تتعرض الناجية فيه للأذى الجسدي أو الجنسي أو النفسي البليغ تقوم الشرطة بالإبلاغ الإلزامي للنيابة العامة (من مبدأ حماية الحق العام)

- في حالة وجود خطر بسيط (عنف دون تهديد) يتم العمل على تبصير الناجية وتوضيح الخيارات والبدائل المتاحة لها ومن ثم مساعدتها باتخاذ القرار الأنسب والذي يضمن حمايتها وعدم تعرضها للعنف.

3.2 خطة السلامة الشخصية للناجية

- يتوجب على مقدمي/ات الخدمات من أجل ضمان سلامة الناجية أو أي من أفراد أسرتها أن يتم مراعاة التركيز على التخطيط لسلامة الناجية من خلال اتباع الإرشادات التالية:-
- ✓ تطوير خطة الأمان الشخصي للناجية وفق نموذج خطة الأمان الشخصي للناجية.
- ✓ التركيز والتذكير الدائم على أن سلامة الناجية محور تقديم الخدمة.
- ✓ محاولة استكمال نموذج الحالة في الجلسة الأولى مع مديرة الحالة، وفي حال تعذر ذلك يمكن استكماله في مرات قادمة إذا ما شكّل ذلك خطراً على الناجية.
- ✓ عند تطوير خطة السلامة يتوجب على مديرة/ة الحالة تقييم (إحساس الناجية بالسلامة الشخصية في محيط أسرتها، محيط مجتمعها، مدى توفر أنظمة السلامة لديها، وتوفر الداعمين/ات)

3.3 الموافقة المستنيرة

تتطوي عملية تبادل المعلومات حول حالات العنف ضد النساء والفتيات على عواقب خطيرة من المحتمل أن تهدد حياة الناجيات أو من يقدمون/ن المساعدة لهن، مما يتطلب الحذر والتعامل أثناء إدارة وتبادل المعلومات وفق المبادئ التوجيهية الداعية إلى السرية وضمن سلامة جميع الأطراف (الناجية، مقدمي/ات الخدمة، المرافقين/ات)، وبهدف ضمان وعي الناجية تجاه جميع تلك المخاطر ومستويات مسؤولية المؤسسة مقدّمة الخدمة يستوجب على مديرة/ة الحالة أخذ الموافقة المستنيرة منها من خلال تعبئة النموذج الخاص بالموافقة المستنيرة.

- بعد الإفصاح عن المعلومات، يكون للناجيات من العنف الحق في امتلاك نقل أو تبادل المعلومات المتعلقة بحالتهم مع الجهات الأخرى أو الأفراد الآخرين (مقدمي/ات الخدمات).

- يجب أن تكون الناجيات على دراية بالمخاطر أو الآثار المترتبة على تبادل المعلومات المتعلقة بوضعهن.
- للناجيات الحق في التحفظ على طبيعة المعلومات التي يسمح بتبادلها، وتحديد الجهات والمؤسسات التي يمكنها الاطلاع عليها.
- في حال وافقت الناجيات على طلب الإحالة يتوجب الحصول على موافقتهن المستنيرة وفق النموذج الخاص بها وذلك قبل تبادل أية معلومة مع الآخرين/ات.
- يتوجب على مدير/ة الحالة إعطاء معلومات كاملة وصحيحة للناجية حول الإحالة وما هي الآثار المترتبة عليها، وما هي الإيجابيات و السلبيات لقبول الإحالة، مما يُمكن الناجية من اتخاذ القرار المستنير فيما يتعلق بكيفية أو احتمالية تبادل المعلومات.

**للتأكد من أنّ الموافقة مستنيرة يجب شرح
النقاط التالية للناجية:-**

- جميع الخيارات متاحة أمامها بالرفض أو القبول
- تبادل المعلومات بعد أخذ الموافقة يتم بهدف الحصول على خدمات أخرى تحتاجها الناجية
- توضيح تبعات وآثار الموافقة على الحصول على خدمات أخرى بدقة.
- فوائد ومخاطر الخدمة.
- حق الناجية في رفض أو في التراجع عن أي مرحلة من مراحل الخدمة.
- حدود السرية والتبليغ الإلزامي
- تقديم المعلومات للناجيات ذوات الإعاقة بطريقة تمكنهن من فهمها (لغة الإشارة مثلاً، لغة بريل)

تعطي الأولوية للسرية والموافقة المستنيرة دائماً إلا في الحالات الاستثنائية التالية:

- عندما تتعرض حياة الناجيات للخطر
- عندما يكون هناك تهديد لحياة شخص آخر
- عندما تنطبق أحكام الإبلاغ الإلزامي

٣.٤ الإبلاغ الإلزامي

في حالات الخطر الحالي والفعلي والذي يتطلب حماية من الجهات الشرطية للناجيات حسب اختصاص الشركاء وتتلخص بالحالات التالية:

- القتل أو محاولة القتل.
- التهديد بالقتل
- محاولة الانتحار.
- الضرب المبرح والكسور أو محاولة الدفع أو الرمي من الأسطح
- رغبة الناجية بتقديم شكوى للنيابة.
- الاغتصاب.
- حبس الحريات

المرحلة الرابعة:- التدخل وتقديم الخدمة

يتم التدخل بعد الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجية، وتقديم الخدمة وفق الإجراءات المذكورة في القسم السادس (إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف)، وذلك بناءً على احتياجات كل حالة، لكن بشكل عام تتمثل الأدوار الرئيسية في التالي:

أولاً: القطاع الصحي:

يتمثل دور القطاع الصحي في الفحص والتشخيص وتحديد مستوى الخطورة ومن ثم تقديم العلاج، وتزويد الناجيات بالتقارير المهنية الطبية بما فيها أدلة الطب الشرعي لاستخدامها في حالة الشكوى. ويتوجب التحويل من مديرة الحالة الصحي إلى الشرطة في حالات الخطر الشديد (في تلك الحالات يكون التبليغ الزامي وإعلامه الناجية بخطورة عدم الإبلاغ):-

- القتل أو محاولة القتل.
- التهديد بالقتل
- محاولة الانتحار.
- الضرب المبرح والكسور أو محاولة الدفع أو الرمي من الأسطح
- الاغتصاب وهتك العرض.
- رغبة الناجية بتقديم شكوى للنيابة أي كان الاعتداء في غير الحالات أعلاه.

التحويل إلى مرشدي/ات وزارة التنمية الاجتماعية في الحالات التالية:

- الخطر الشديد على الحياة - لتأمين حياة الناجية
- خلافات عائلية أسرية.
- ضغط اجتماعي.
- علاقات أسرية صعبة.
- عنف داخل الأسرة.
- فقر مرافق للعنف.
- الحاجة للتمكين الاقتصادي.
- الحاجة إلى تأهيل مهني.
- عدم القدرة على اتخاذ قرار.

ثانياً: القطاع الاجتماعي والرعاية الاجتماعية:

يعتبر القطاع الاجتماعي من أهم القطاعات التي يمكنها العمل على إغلاق دائرة العنف والخروج منه في المراحل الأولى، لما له من انتشار كبير في العديد من المؤسسات التي تهدف لتعزيز الحماية الاجتماعية والمجتمعية، بالإضافة لسهولة وصول فئات مختلفة من النساء والرجال لهذه البرامج.

يتمثل دور القطاع الاجتماعي في التالي:

- الحماية الاجتماعية (توفير بيئة آمنة- مركز حماية).
- الإرشاد النفسي الاجتماعي والدعم والمساندة العاطفية.
- إرشاد فردي.
- إرشاد جمعي وإرشاد أسري.
- التأهيل وإعادة الدمج العائلي والمجتمعي.
- المتابعة في مراكز الحماية وما بعدها.
- التمكين الاقتصادي (برامج مدرة للدخل).
- برامج التمكين والتعزيز الذاتي.

كما تتمثل مهام عمل مقدمي/ات الخدمات الاجتماعية في التالي:

- فحص عوامل الأمان والخطورة عند الناجية وأفراد أسرتها وتحديد مستوى الخطورة والتهديد.
- يتم التدخل على مستويين حسب حالة الناجية وخطورة العنف الذي يهدد الحياة مثل الهروب من المنزل نتيجة العنف، تهديد بالقتل، ويتطلب هذا:

✓ تحديد المشكلة وتوفير الاحتياجات الآنية والحماية بالتعاون مع الشرطة.

✓ فحص الخطورة على الأطفال وحمايتهم.

✓ المشاركة في مؤتمر الحالة مع الأطراف لتحديد مسار النجاة.

✓ التقييم النفسي وفق الحالة (محاولة انتحار أو تفكير بالانتحار).

✓ فحص مصادر الدعم والحماية في حال رجوعها للبيت وفق مستوى خطورة غير

مقلقة (نقاش خطة النجاة)

كما يتوجب على المرشدة الاجتماعية والنفسية التحويل إلى الشرطة (إلزامي) في الحالات التالية:

- الاغتصاب.

- هتك العرض

- محاولة القتل.

- محاولة الانتحار.

- الهروب من المنزل.

- التهديد بالقتل.

رغبة الناجية بتقديم بشكوى ضد المعتدي (أي كان الاعتداء).

كما يتوجب على المرشدة الاجتماعية والنفسية التحويل إلى الصحة (إلزامي) في الحالات التالية:

- الإصابات (الكسر - نرف - قطع جرح - التسمم أو أي ضرر جسمي ظاهر يحتاج

إلى تطبيب وعلاج).

- الاضطرابات النفسية.

التحويل إلى المؤسسات المجتمعية الشريكة في الحالات التالية:

- الإرشاد الفردي لحالات العنف غير الخطرة.

- الإرشاد الجمعي والأسري.

- التمكين الفردي والذاتي.

- التمكين المجتمعي للبيئة الأسرية.

- إعادة الإدماج للناجيات من العنف.

- حالات التدريب المهني.

- حالات التعليم والتعلم.

- حالات التمكين الاقتصادي.

ثالثاً: القطاع الشرطي/ القانوني:

من أجل توفير خدمات الحماية للناجيات تلتزم جهاز الشرطة الفلسطينية باتخاذ إجراءات وآليات تدخل وتحويل واضحة ومحددة، وإطلاع الناجيات على الإجراءات القانونية التي توفر لهن الحماية وذلك من أجل اتخاذ القرار المناسب من قبلهن، واتخاذ الإجراءات القانونية حسب الأصول من قبل العاملين/ات في مراكز الشرطة:

١. الاحتفاظ بملف لكل ناجية مع الحفاظ على سرية حسب الأصول.

٢. إجراء تقييم خطورة لكل ناجية حسب الأصول ووضعه في ملفها.

٣. توقيع ذوي الناجية على التعهدات التي تضمن سلامتها في حال تم تسليمها حسب القانون.

٤. يجب على الشرطة اتخاذ جميع الإجراءات المنصوص عليها في هذا النظام في إطار من السرية بما يكفل أمن الناجية وحمايتها وعدم تعريضها إلى أي شكل من أشكال العنف.

٥. تخصيص أماكن محددة مريحة لأخذ إفادة الناجية تضمن أمنها وسريتها وإعطاء الخصوصية.

٦. عدم احتجاز أي ناجية خلافاً للقانون، ويجب إحالتها للجهات المختصة حسب الأصول.

٧. الشراكة الفاعلة مع مراكز الحماية إلى جانب مشاركتها في مؤتمرات الحالة في حال طلب منها ذلك أو تزويد المؤتمرين/ات بتقييم خطورة الحالة حسب الأصول.

تعتبر مراكز الشرطة قد تبلغ بوجود ناجية في أي من الحالات الآتية:

١. حضور (الناجية) إلى أحد مراكز الشرطة وتقديم شكوى.
٢. إحالتها من قبل إحدى إدارات الشرطة المتنوعة.
٣. إحالتها من أحد الشركاء.
٤. وصول معلومة إلى أحد مراكز الشرطة تفيد أن هناك ناجية تم الاعتداء عليها أو يتم الاعتداء عليها، وعند ذلك يتوجب على مأموري الضبط القضائي أن يقوموا باتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة من خلال الانتقال إلى مكان وجود المعتدى عليها حسب الأصول.

التحويل إلى مرشحات وزارة التنمية الاجتماعية في الحالات التالية:

- الخطر الشديد على الحالة (التحويل لمركز الحماية).
- في حالات الخلافات الأسرية (لا ترغب الزوجة بتقديم شكوى ضد الزوج).
- في حالات الفقر والتمكين الاقتصادي.

- في حالة عدم القدرة على اتخاذ قرار.
 - في حالات عدم القدرة على مواجهة العنف الواقع عليها.
 - عدم وعي وإدراك الحالة لوضعها.
 - عند الحاجة إلى الإرشاد الجمعي والأسري.
 - من أجل التمكين الذاتي.
 - في حالة الحاجة إلى الإرشاد النفسي الفردي.
- تحويل ملف الحالة للنياحة العامة لحماية الناجية وحقوقها في الحالات التالية:**

- الاغتصاب.
- محاولة القتل.
- محاولة الانتحار.
- تقديم شكوى (بسبب العنف الجسدي أو الاعتداءات ..).
- الهروب من المنزل.
- حبس الحريات.

التحويل إلى الخدمات الصحية في الحالات التالية:

- في حال الإصابات البليغة للعلاج فوراً والتطبيب.
- للحصول على تقرير طبي من أجل إتمام أدلة لتقديم الشكوى.

التحويل إلى الطب الشرعي:

- لإجراء الفحص لدى الطب الشرعي (مع مرافقة الناجية) بعد استصدار موافقة النيابة المختصة.

مؤتمر الحالة

عملية إجرائية تهدف إلى التكامل في تقديم الخدمات المناسبة، من قِبَل الشركاء بصورة شمولية ومركزة لمُساعدة الناجية في تحقيق مسار النجاة. ومن المهم أن يؤخذ بعين الاعتبار أنه أحياناً وحسب خصوصية الحالة يتم إشراك الناجية بمؤتمر الحالة لأنها الأكثر قدرة على التعبير عن نفسها ومشكلتها وعن رؤيتها للحلول المقترحة، ولها الحق في اتخاذ القرار وتقرير مصيرها وعلى الشركاء احترام قراراتها.

ومن المسائل التي يتم الاهتمام بها من قبل مؤتمر الحالة ما يلي:

- نتائج المسح والفحص الأولي للعُنف.
- التقييم.
- خطة التدخل.
- دور كل شريك ومسؤولياته.
- آليات التنسيق والتعاون.
- آليات الإنهاء.
- التقييم والمتابعة.
- تبادل التقارير الرسمية والمعلومات حول الناجية.

قد تلجأ المؤسسة لعقد أكثر من مؤتمر حالة مع الشركاء أو مع الجهات ذات العلاقة والاختصاص داخل المؤسسة التي تتواجد بها الحالة. كأن يتم عقد مؤتمر حالة مع الدوائر الداخلية في المؤسسة **كمرحلة أولى** في البعد الاجتماعي والصحي والنفسي والقانوني، **بليها كمرحلة ثانية** مؤتمر حالة مع المؤسسات ذات العلاقة مثل: المؤسسة الصحية، الاجتماعية، الشرطة، **وختاماً كمرحلة ثالثة** مؤتمر حالة مع الأهل والأقارب.

يعتبر مؤتمر الحالة أداة فاعلة تشترك فيها جميع المؤسسات ذات العلاقة بتقديم خدمة شمولية ومتكاملة للحالة بهدف تبادل المعلومات والخبرات وتقديم الدعم والمساندة المجتمعية من قبل الشركاء كافة.

خطة الحماية والنجاة الشخصية

في حال قررت الحالة العودة للمنزل وللمعتدي، يتوجب على مقدم/ة الخدمة مساعدة الحالة في بناء خطة الحماية والنجاة الشخصية لها ولأفراد عائلتها وخاصة أطفالها، ويقوم بمناقشتها في تفاصيلها والتأكد من فهمها وإدراكها لكل الخطوات والإجراءات اللازم اتخاذها لحماية نفسها لمنع تكرار العنف، أو النجاة منه حين محاولة المعنّف تكرار الاعتداء وفق التالي:

خطة الأمان في العمل:

توجيه الناجية لاتخاذ الإجراءات والاحتياطات التالية:

- الاحتفاظ بأية رسائل الكترونية أو رسائل صوتية، حيث من الممكن الاستفادة منهم قانونياً أمام المحاكم ضد المعنّف، وتعتبر دليل إثبات قوي.
- عدم الاحتفاظ بالدخول التلقائي للحسابات الإلكترونية الخاصة على أجهزة العمل، والتأكد من عدم وجود برامج مراقبة، وفي حال وجودها عدم فتح الحسابات الإلكترونية الخاصة على أجهزة العمل، أو تغيير كلمة المرور فور العودة للبيت في حال فتحه بشكل طارئ في العمل.

- نقل مكتب العمل لمكان أكثر أمناً.
- تحديد شخص اتصال في حالة الطوارئ، إذا كان الوصول لصاحب العمل ليس متاحاً بشكل دائم.
- الطلب من الأمن مرافقتك من وإلى سيارتك أو وسائل النقل العام - عند الحاجة -.
- محاولة البحث عن ساعات/ بديلة في العمل مختلفة عن ساعات عمل المعتنف .
- مراجعة سلامة ترتيبات الناجية لرعاية الأطفال، فقد يمتد العنف لمركز رعاية طفل الناجية.

خطة الأمان في البيئة الشخصية:

في حال اضطرارها لمغادرة المنزل، يجب أن تتوفر لديها ما يلي:

- أوراق مهمة مثل شهادات الميلاد، التأمين الصحي، الرخص، السجلات المدرسية والصحية، أية وثائق من المحكمة.
- بطاقات الائتمان، رقم الحساب المصرفي، وبطاقات الصراف الآلي.
- المال.
- مجموعة مفاتيح إضافية.
- الأدوية والوصفات الطبية.
- أرقام الهواتف وعناوين العائلة والأصدقاء والأطباء/ات والمحامين/ات وغيرهم.
- الملابس وبعض الأغراض اللازمة للأطفال.

إذا كان المعتف قد غادر، أو أن الناجية تعيش لوحدها، فإنه يتوجب ما يلي:

- تغيير الأقفال على الأبواب والنوافذ.
- محاولة اتخاذ بعض احتياطات الأمن والسلامة في المنزل مثل: (مطفأة حريق، كاشف دخان، حماية على النوافذ، تحسين الإضاءة).
- تعليم الأطفال استدعاء الشرطة أو العائلة أو الأصدقاء إذا تم انتزاعهم.
- التأكيد على إدارة مدارس أو رياض الأطفال بعدم تسليم الطفل إلا لأشخاص محددین.
- التأكد من أن الناجية على دراية كاملة بالعنف الأسري وأحكام الحضانة والاستضافة والطلاق التي تحميها وتحمي أطفالها.

في حال رغبة الناجية مغادرة بيت المعتف، يجب أن تمتلك إجابة على الأسئلة التالية:

- كيف ومتى يمكنها ترك منزل المعتف بأمان أكثر؟ وأين ستذهب؟
- هل لديها القدرة على استدعاء الشرطة إذا كانت في حاجة إليها؟
- من الذي يمكنها الوثوق به لإخباره بأنها ستغادر؟
- كيف ستنتقل بأمان من وإلى العمل أو المدرسة أو لتوصيل الأطفال؟
- هل لديها معرفة بهاتف مركز الحماية وآلية الوصول له؟

في حال البقاء مع المعتف، يجب أن تسأل نفسها الأسئلة التالية:

- ماذا يمكن أن تفعل لتبقى آمنة في حالات الطوارئ؟
- من يمكنها الاتصال به في حالة الخطر/ الأزمة؟
- في حال الاعتداء، هل يمكنها الاتفاق على إشارة مع أطفالها لاستدعاء الشرطة؟

- إعداد قائمة الأشخاص والأماكن التي يمكن الذهاب إليها في حال الفرار مؤقتاً، موضحاً فيها العناوين ووسائل التواصل.
- وضع آلية واضحة لمغادرة المنزل ببدائل متعددة في حال الخطر.

المرحلة الخامسة: متابعة الحالة:-

بعد تطوير خطة التدخل والتي تضمن توفير الخدمات الصحية والاجتماعية والنفسية والقانونية وذلك بعد تقييم الحالة واحتياجاتها، ينبغي على مديرة الحالة التأكد من تنفيذ ما ورد ضمن خطة التدخل من خلال عقد جلسات متابعة دورية عند الحاجة، ولضمان فعالية المتابعة يجب عليها التركيز على النقاط التالية:

- مراجعة الإنجاز على مستوى الخطة.
- تقييم الخدمات المقدمة من حيث الكفاءة والفعالية.
- التعديل أو الإضافة حسب مستوى التقدم ومستجدات العمل مع الناجية.
- تحديد جدول زمني محدد لمراحل التدخل وفق المستجدات
- كتابة ملاحظاته/ها الخاصة على التقدم وإبداء الرأي إن أمكن.

يجب مراعاة المحددات التالية عند المتابعة الميدانية للناجية:-

- يجب مراعاة السياقات الثقافية والاجتماعية للناجية عند الزيارات المنزلية للمتابعة وذلك من خلال الحرص على اختيار مديرة الحالة حسب عادات المجتمع المنوي زيارته.
- ينبغي عمل الزيارات المنزلية بتحفظ شديد، ولا ينصح القيام بها أثناء تقديم الخدمات للناجيات من العنف إلا إذا توصل مديرة الحالة إلى اتفاق معهن لعمل ذلك.
- يمنع القيام بأي زيارات منزلية إذا كان مثل هذا الإجراء يعرض حياة الناجيات للخطر.
- اعلمي أن المعلومات التي يتم طلبها من الناجيات بحضور الأقارب أو غيرهم من أفراد المجتمع قد تؤثر على سلامتهن.

المرحلة السادسة: إغلاق ملف الحالة

يقصد بإغلاق ملف الحالة تعذر إجراء المزيد من الخدمات أو انتهاء الخدمات المتاحة والمتوفرة.

تعود أسباب إغلاق ملف الحالة إلى الأسباب التالية:-

- انتهاء خطة التدخل وتحقيق الأهداف المرجوة.
- طلب الناجية عدم الاستمرار وإنهاء التدخلات حسب رغبتها.
- تتطلب إجراءات إغلاق ملف الحالة الحصول على إذن المشرف قبل إغلاقها وذلك لضمان عدم الإغلاق في وقت سابق لأوانه.
- تتضمن مرحلة الإغلاق توثيق ملف الحالة والاحتفاظ بجميع الوثائق ذات العلاقة لدى مديرة الحالة والشركاء مع ضمان سرية تبادل المعلومات وتشفيرها. حيث يتوجب على مديرة الحالة الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية عند التوثيق وتقييم الحالة (يعتبر نموذج " تقييم الإساءة أو العنف" هو الملف الرئيس، حيث توثق فيه المعلومات وكتابتها بدقة وموضوعية، ويتم وضعه في مكان آمن وفق التالي:
- ✓ اتباع الأصول المهنية في عملية التوثيق لكل الخطوات التي تمت منذ توجه الناجية لطلب الخدمة.
- ✓ حفظ الملفات الخاصة للناجية في مكان لا تكون فيه بمتناول من ليس لهم شأن.
- ✓ استخدام اللغة العلمية والموضوعية والدقيقة، مع توثيق كلمات الناجية وعباراتها واقتباسها كما هي، وتوثيق المكالمات الهاتفية.
- ✓ عدم القيام بحذف أو إضافة لما تم توثيقه، بهدف تزوير أو إخفاء حقائق.
- ✓ عدم إطلاع المرافقين أو المعتدين على المعلومات الموثقة خاصة إفادة الناجية.

- ✓ تقديم تقرير مهني للجهات التي يتم تحويل الناجية إليها، مع توثيق التقارير الواردة من الجهات التي حوّلت الحالة وخاصة القطاع الصحي، حيث من الضروري الحصول على ملف كامل يشمل الفحوصات الطبية وصور أشعة وتقارير طبية، .. الخ.
- ✓ عدم ابتزاز الناجية بما تم توثيقه لأغراض شخصية.
- ✓ توثيق خيارات خطة التحويل والتدخل.
- ✓ يجب توقيع المرشدة ومديرة الحالة والناجية حول المعلومات التي وردت/ ذكرت من الناجية.

القسم السادس

إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات

الناجيات من العنف

القسم السادس: " إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف

أولاً: إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف الموجه
للعاملين/ات في القطاع الاجتماعي:-

❖ اسم الإجراء:

تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء للعاملين/ات في القطاع الاجتماعي.

❖ رمز الإجراء:

❖ RVAW-S01

❖ جهة الإجراء:

هذا الإجراء موجه إلى القطاع الاجتماعي المتمثل في جميع المؤسسات التي تقدم خدمة
اجتماعية للنساء والفتيات الناجيات وخصوصاً مؤسسات المجتمع المدني التي تهتم بتقديم الخدمة
للنساء والفتيات الناجيات من العنف.

يهدف الإجراء لتوفير الحماية الاجتماعية في بيئة آمنة للنساء والفتيات الناجيات من خلال
الإرشاد النفسي والاجتماعي والدعم والمساندة العاطفية، مع إعادة التأهيل والدمج العائلي
والمجتمعي.

❖ نطاق الإجراء:

يطبق هذا الإجراء على جميع الحالات - طالبة الحماية - الواردة لأية مؤسسة اجتماعية من
النساء والفتيات اللواتي تعرضن لأي شكل من أشكال العنف.

❖ مسؤولية التنفيذ:

جميع العاملين/ات في أية مؤسسة اجتماعية يقع ضمن اختصاصها استقبال النساء والفتيات اللواتي تعرضن للعنف ، سواء كانت ضمن المهام الرئيسية أو المساندة للموظف/ة بحكم طبيعة العمل كالعاملين/ات في أقسام الاستقبال.

تشمل الجهات الفاعلة والمسؤولة عن هذا القطاع جميع المؤسسات التي تعنى بتمكين المرأة.

❖ جدول خطوات التنفيذ:

م.	الخطوة	المسؤول	النموذج المستخدم	ملاحظات
١	حضور أو اتصال حالة تعرضت للعنف طالبة الحماية.	موظف الاستقبال (المرشدة/ة)		
٢	تعبئة نموذج الاستقبال وتحويل الحالة للموظفة المختصة/ة في المؤسسة (مديرة الحالة)	موظف/ة الاستقبال (المرشدة/ة)	نموذج الاستقبال رقم (٢)	
٣	التقصي وفحص الخطورة والتبصير	مديرة الحالة	-نموذج التقصي رقم (٩) -نموذج تحديد مستوى الخطورة رقم (٦)	
3.1	إبلاغ مرشدة التنمية	مديرة الحالة	نموذج	

	التحويل رقم (٨)		والتحويل للشرطة ومتابعتها، في حال تعرض الحالة: - للقتل أو محاولة القتل (تسميم أو حرق) أو التهديد بالقتل أو الضرب والمبرح والكسور. - محاولة الانتحار أو الهروب من المنزل أو حبس الحريات. - الاغتصاب.	
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	إبلاغ مرشدة التنمية والتحويل للصحة ومتابعتها، في حال تعرض الحالة ل: - الإصابات (الكسر، نزف، قطع جرح، التسمم أو تسميم أي ضرر جسمي ظاهر يحتاج إلى تطبيب وعلاج). - الاضطرابات النفسية.	3.2
	نموذج خطة التدخل رقم (٧)	مديرة الحالة	عقد مؤتمر حالة بحضور كل من: (ممثل/ة عن الشرطة، مرشدة حماية الأسرة، ممثل/ة عن القطاع الصحي)، بالإضافة لمديرة الحالة.	٤

٥	تقييم وإعداد تقرير حالة متكامل.	فريق مؤتمر الحالة	
٥.١	في حال استمرار الخطر على الحالة، يتم تحويلها لمركز حماية بحماية الشرطة.	مديرة الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)
٥.٢	في حال زوال الخطر، ورغبة الناجية حالة بالعودة للبيت، يتم إعداد خطة الأمان الشخصي للناجية.	مديرة الحالة	نموذج خطة الأمان رقم (١١)
٦	متابعة الحالة والتواصل معها لفترة يتم تحديدها ضمن تقرير الحالة، حتى التأكد من ضمان سلامتها.	مديرة الحالة	

❖ تفاصيل الإجراءات:

١ - استقبال الحالة

يجب أن يتوفر في كل مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني - تعمل في مجال تقديم الخدمة للنساء والفتيات الناجيات - "مرشدة و مديرة الحالة" على أن تتولى المرشدة استقبال الحالة وتعبئة النماذج (نموذج الاستقبال والتسجيل)، ومن ثم إحالة الحالة إلى مديرة الحالة كي تقوم بتقييم الحالة ثم تحديد نوع الخدمة المطلوبة ومتابعة الحالة حتى النهاية.

عند استقبال المرشدة للحالة يجب أن يصغي جيداً للناجية، وأن يطرح الأسئلة الاستيضاحية ذات الصلة التي تخلص من إصدار الأحكام المسبقة، وكذلك دون الضغط على الناجية بغرض

الحصول على مزيد من المعلومات أكثر مما هي مستعدة للإدلاء به. كما ينبغي للمرشدة/مراعاة الإرشادات التي تم تفصيلها في (القسم الثالث).

قد لا تتمكن المرأة الناجية من الوصول إلى مكان مقدم الخدمة بشكل مباشر، وفي هذه الحالة قد تلجأ إلى الاتصال الهاتفي، أو التواصل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي (الالكترونية)، ففي هذه الحالات ينبغي على المرشدة/ أن يتبع الخطوات التي تم الحديث عنها آنفاً (القسم الخامس) .

٢- الاستجابة النفسية للناجية:

عند ملاحظة أن الناجية تبدي لوماً لذاتها، يتعين على المرشدة/ طمأننتها بلطف، وأن ي/تؤكد لها أن العنف هو دائماً خطأ المعتدي وليس خطأ المعتدى عليها. كما ينبغي على المرشدة/ عدم الإملاء على الناجية ما ينبغي عمله أو الخيارات التي ينبغي اختيارها، ولكن العمل على تمكينها من اتخاذ القرار المناسب والمستدير.

قد تكون الناجية في وضع نفسي صعب لا تستطيع معه الكشف عن المعلومات والبيانات التي تساهم في تقييم الحالة، عندئذٍ ينبغي على المرشدة/ أن يعرض على الناجية المشورة حول تقديم خدمات الصحة النفسية المتوفرة، وبعد الحصول على موافقتها يتم إحالتها إلى مقدم/ة خدمات صحة نفسية متخصص.

٣- سرية المعلومات:

يجب على مستقبلة/ة الحالة (المرشدة/ة) أن يقوم بحماية جميع الأوراق والوثائق التي تحوي بيانات ومعلومات خاصة عن الحالة لضمان عدم الوصول إليها أو تغييرها (سلامة المحتوى) وفق المبادئ التوجيهية لتبادل المعلومات.

٤- القيام بجمع البيانات، تحليلها، وتقييمها:-

يقوم مرشدة/ة الحالة أو مديرة الحالة بفحص عوامل الأمان والخطورة الحالية عند الناجية وأفراد أسرتها من خلال (استمارة تقييم مستوى الخطورة وجمع المعلومات) ومساعدتها لاتخاذ الخيارات

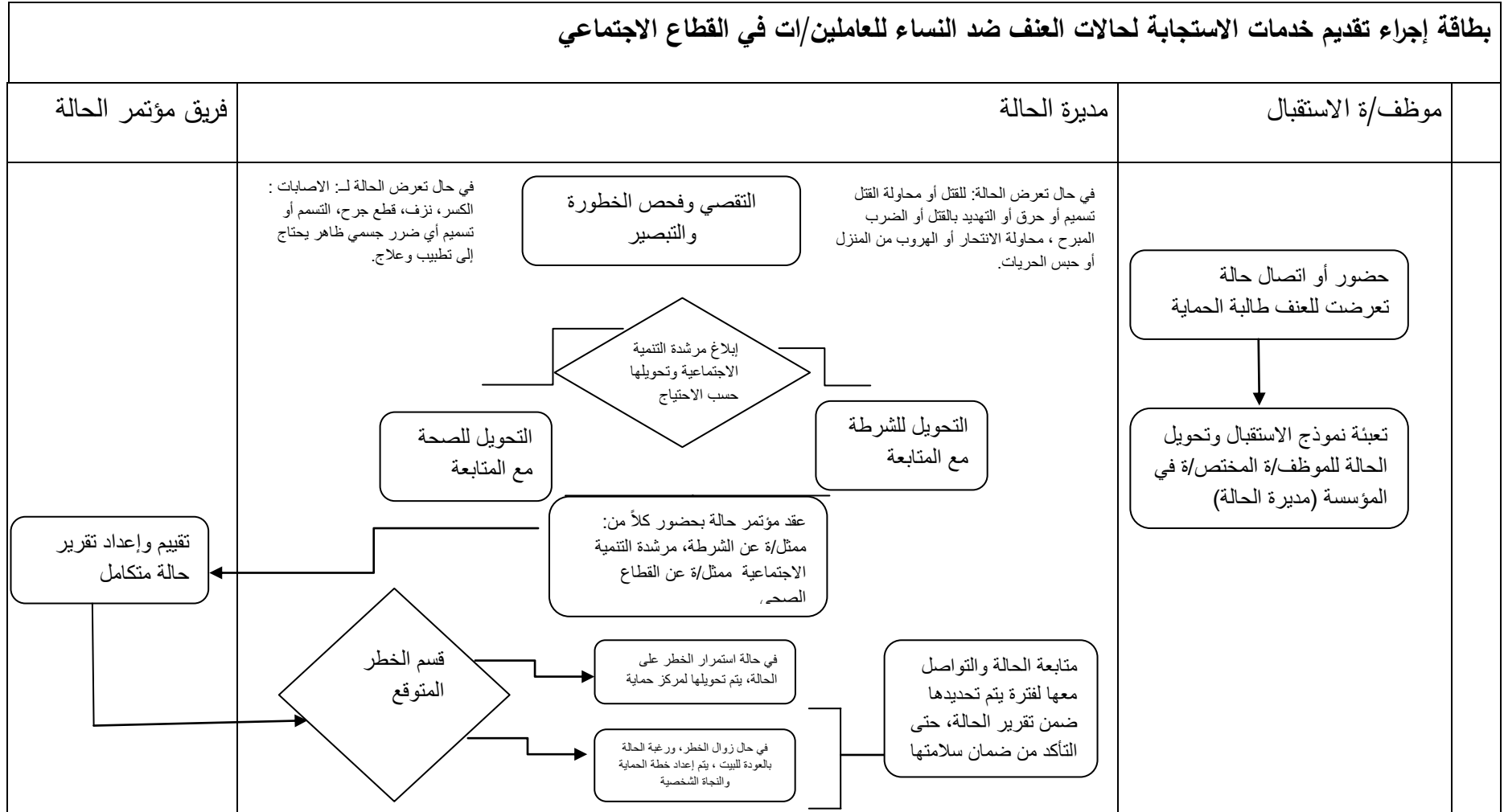
الأنسب من خلال مراعاة احتياجاتها الاجتماعية، النفسية، الصحية والقانونية آخذين بعين الاعتبار مؤشرات العنف للناجية لضمان حماية الناجية والمرشدة/ة معاً.

٥- تقديم الخدمة:-

- بعد أخذ البيانات من قبل المرشدة/ة ورفعها إلى مديرة الحالة، تقوم مديرة الحالة بتحليل البيانات وتقييمها. إذا تبين لمديرة الحالة أنها بحاجة إلى خدمة صحية، فعندئذٍ يجب تحويلها إلى أقرب مستشفى طبي لتلقي العلاج، والحصول على تقارير طبية لاستخدامها في حالة الشكوى. ويكون الأمر أكثر إلزامية في حالة الإصابات (الكسر - نزف - قطع جرح - التسمم أو أي ضرر جسدي ظاهر يحتاج إلى تطبيب وعلاج). وفي كل الأحوال لا ينبغي ترك الحالة وحدها.
- إذا تبين لمديرة الحالة أن الأمر يحتاج إلى تدخل الشرطة فعندئذٍ يجب تبليغ الشرطة في المستشفى بعد موافقة الناجية، وفي هذه الحالة يحبذ الاتصال بالشرطة.
- قد تجد مديرة الحالة أن الناجية تحتاج إلى إرشاد نفسي ومساندة عاطفية خصوصاً في المراحل الأولى للتعامل مع الحالة، وحينها يجب العمل على تقديم هذه الخدمة سواء داخل المؤسسة الاجتماعية التي استقبلت الناجية أو خارجها في مؤسسة شريكة مختصة.
- يجب تقييم الحالة ومعرفة ما إذا كانت تحتاج إلى تحويل الملف إلى النيابة العامة خصوصاً في حالات الاغتصاب، محاولات القتل، محاولات الانتحار، الحجز والحبس في البيت أو أي مكان آخر، أو أي حالة أخرى تستدعي التحويل إلى النيابة العامة.
- من المهم أن تقوم مديرة الحالة بعقد مؤتمر الحالة إذا تبين لها أن الأمر يتطلب ذلك، كما ينبغي إشراك الناجية بمؤتمر الحالة إذا تطلب الأمر.

❖ النماذج المستخدمة:

م.م	موضوع/ اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١	نموذج استقبال وتسجيل الحالة	نموذج رقم "٢"	الاستقبال	٥ سنوات
٢	نموذج الموافقة المستنيرة	نموذج رقم "٥"	الاستقبال	
٣	نموذج التقييم وفحص الخطورة	نموذج رقم "٦"	مكاتب	
٤	نموذج خطة التدخل	نموذج رقم "٧"	موظفي/ات	
٥	نموذج التحويل للقطاعات الأخرى	نموذج رقم "٨"	الرعاية الاجتماعية	
٦	نموذج خطة الأمان الشخصي للناجية	نموذج رقم "١١"	مديرات الحالة	
٧	نموذج إغلاق الحالة	نموذج رقم "١٢"	المتوقعين	



دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي / ات
الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف

❖ مخطط التدفق للإجراء:

ثانياً: إجراءات تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات موجهة
للعاملين/ات في القطاع الصحي:

❖ اسم الإجراء:

تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات من قبل العاملين/ات في القطاع
الصحي.

❖ رمز الإجراء:

RVAW-H01

❖ الهدف من الإجراء:

يهدف الإجراء إلى توفير الرعاية الصحية والحماية الاجتماعية في بيئة آمنة للنساء والفتيات
الناجيات، من خلال التطبيب وتزويدهن بالتقارير الطبية لاستخدامها في حال الشكوى،
بالإضافة لتقديم الإرشاد والدعم والمساندة اللازمة.

❖ نطاق الإجراء:

يطبق هذا الإجراء على جميع الحالات - طالبة الحماية - الواردة لأية مؤسسة صحية من
النساء والفتيات اللواتي تعرضن لأي شكل من أشكال العنف.

❖ وقت تنفيذ الإجراء:

حسب تقييم الحالة.

❖ خطوات التنفيذ:

م.م	الخطوة	المسؤول	النموذج المستخدم	ملاحظات
١	حضور أو اتصال حالة تعرضت للعنف طالبة الحماية، وتحويلها للطبيب/ة أو الممرض/ة المناوب/ة.	موظف/ة الاستقبال		
٢	أخذ المعلومات اللازمة عن سبب القوم للعيادة أو المركز وتعبئة نموذج الاستقبال.	الممرض/ة المختص/ة	نموذج الاستقبال رقم (٢) نموذج التصريح بالموافقة رقم (٣)	
٣	قيام الطبيب/ة بإجراء الفحص السريري، وتقديم الخدمات الصحية اللازمة، وتحويلها للمختص/ة (مديرة الحالة)	الطبيب/ة	نموذج مخطط الجسد رقم (٤)	
٤	التقصي وفحص الخطورة والتبصير	مديرة الحالة	نموذج التقصي رقم (١) نموذج تحديد الخطورة رقم (٦)	
٤.١	في حال عدم وجود عنف يتم تقديم الخدمة الصحية فقط	مدير/ة الحالة	نموذج الإغلاق	

	رقم (١٢)		وإغلاق الإجراء.	
		مدير الحالة	في حالة وجود عنف تقوم مديرة الحالة بتحويل الحالة إلى الطبيب/ة المختص/ة.	٤.٢
	نموذج الموافقة المستنيرة (٥)	مديرة الحالة	<p>إبلاغ مرشدة التنمية الاجتماعية والتحويل للشرطة ومتابعتها، في حال تعرض الحالة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - حالات الخطر الشديد، دون الحاجة للحصول على موافقة الحالة. - محاولة الانتحار. - التهديد بالقتل. - الاغتصاب. - حبس الحريات. - الضرب المبرح والكسور أو محاولة الدفع أو الرمي من الأسطح وترغب في تقديم شكوى للنيابة. 	٤.٢.١
	نموذج الموافقة المستنيرة (٥)	مديرة الحالة	<p>التحويل لمرشدة التنمية الاجتماعية ومتابعتها، في حال وجود:</p> <ul style="list-style-type: none"> - خطر شديد على الحياة لتأمين حياة الناجية. - خلافات عائلية أسرية. - ضغط اجتماعي. - علاقات أسرية صعبة. 	٤.٢.٢

			<ul style="list-style-type: none"> - عنف داخل الأسرة. - فقر مرافق للعنف. - بحاجة لتمكين اقتصادي. - بحاجة لتأهيل مهني. - عدم القدرة على اتخاذ قرار. - عدم القدرة على قول لا. 	
	نموذج خطة التدخل رقم (٧)	مديرة الحالة	عقد مؤتمر حالة بحضور كلاً من: (ممثل/ة عن الشرطة، مرشدة التنمية الاجتماعية)، بالإضافة لمدير/ة الحالة.	٥
		فريق مؤتمر الحالة	تقييم وإعداد تقرير حالة متكامل.	٦
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	في حال استمرار الخطر على الحالة، يتم تحويلها لمراكز الحماية بمرافقة الشرطة.	٦.١
	نموذج خطة الأمان رقم (١١)	مديرة الحالة	في حال زوال الخطر، ورغبة الحالة بالعودة للبيت، يتم إعداد خطة الأمان الشخصي للناجية	٦.٢
	نموذج متابعة الحالة رقم (١٠)	مديرة الحالة	متابعة الحالة والتواصل معها لفترة يتم تحديدها ضمن تقرير الحالة، حتى يتم التأكد من ضمان سلامتها.	٧

❖ الضوابط والشروط:

ضوابط وشروط تقديم الخدمات الصحية المقدمة للنساء والفتيات الناجيات من العنف
الجنسي:-

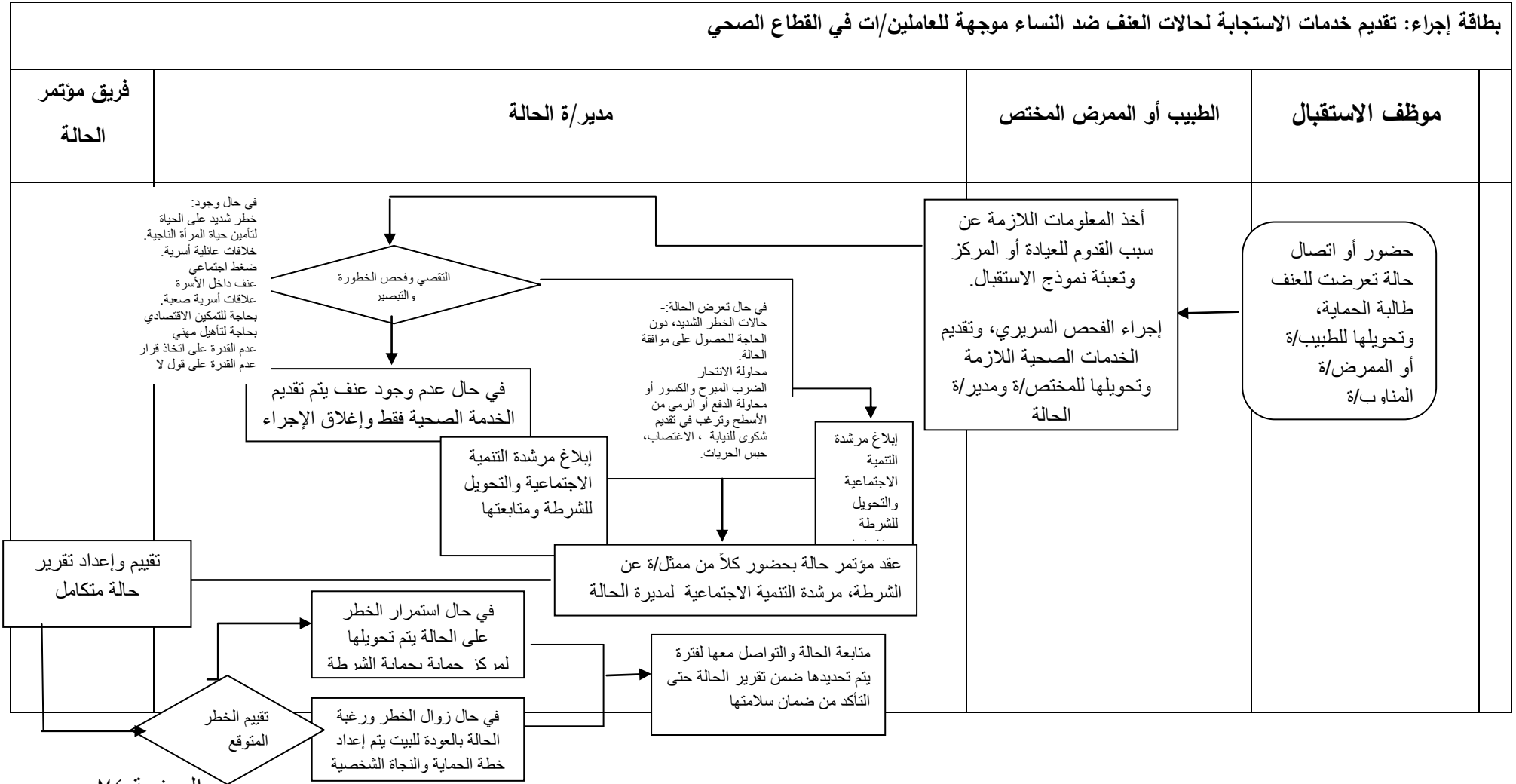
- تعطى أولوية العمل مع الناجية في تقديم الخدمة.
- معاملة الناجية باحترام وتقدير وعدم إشعارها بالامتهان أو الإساءة.
- يتم تقديم الإسعافات الأولية وخدمات الرعاية الطبية الطارئة عند الحاجة.
- توضع الناجية في مكان خاص آمن ومريح وتتوفر فيه الخصوصية والسرية، ومجهزة بالأدوات اللازمة للفحص العام وفحوصات الطب الشرعي.
- يقوم الأخصائي/ة الاجتماعي/ة والأخصائي/ة النفسي/ة بالتعامل مع الحالة إذا وجد في المؤسسة الصحية أو من المؤسسات التي تتعامل معها المؤسسة الصحية.
- يتم إجراء فحص الخطورة وإبلاغ الشرطة والتي تقوم بإبلاغ النيابة العامة والتي تصدر قرار بإجراء الفحوصات والكشف الجسدي والجنسي بالتعاون مع الطب الشرعي.
- يجب مراعاة أن تقدّم الخدمات الصحية بشكل متكامل وفي المكان نفسه وتجنّب الناجية تكرار الفحص والمقابلة والتقييم لما له من أذى نفسي.
- إجراء الفحوصات اللازمة في أماكن تضمن الخصوصية والكرامة والراحة للنساء والفتيات الناجيات.
- إصدار التقرير الطبي المتعلق بالفحص الجسدي والجنسي حول الحالة.
- إعطاء الأدوية اللازمة والطارئة لتفادي أي حمل غير مرغوب فيه.
- العلاج الطبي للإصابات من كسور وجروح وكدمات أو نزيف... وغيرها.
- الكشف عن وجود حمل أو عدمه.
- الفحص والتشخيص للإصابة بعدوى الأمراض الجنسية.
- جمع الأدلة ذات الصلة بإثبات جريمة الاغتصاب.
- تقديم الدعم والإرشاد وخدمات التأهيل النفسي.

❖ النماذج المستخدمة:

م.م	موضوع/ اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١	نموذج استقبال حالة	نموذج رقم (٢)	الاستقبال، غرف	
٢	نموذج التقصي وتقييم الإساءة أو العنف	نموذج رقم (١)	الأطباء/ات الممرضين/ات جميع مقدمي/ات الرعاية الصحية.	
٣	نموذج تصريح بالموافقة (تلقى خدمة صحية)	نموذج رقم (٣)		
٤	نموذج مخطط الجسم	نموذج رقم (٤)		
٥	نموذج الموافقة المستنيرة	نموذج رقم (٥)	مكاتب موظفو/ات الرعاية النفسية والاجتماعية في المؤسسات الصحية	خمس سنوات
٦	نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية	نموذج رقم (٦)	(مدراء/ات المتوقعين)	
٧	نموذج خطة التدخل	نموذج رقم (٧)	الحالات	
٨	نموذج التحويل للقطاعات الأخرى	نموذج رقم (٨)		
٩	نموذج المتابعة	نموذج رقم (١٠)		
١٠	نموذج خطة الأمان الشخصي للناجية	نموذج رقم (١١)		
١١	نموذج الإغلاق	نموذج رقم (١٢)		

❖ مخطط التدفق للإجراء

بطاقة إجراء: تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء موجهة للعاملين/ات في القطاع الصحي



ثالثاً: إجراء تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء" موجهة للعاملين/ات في
القطاع القانوني:-

❖ اسم الإجراء:

تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات للعاملين/ات في القطاع القانوني من
المؤسسات الحقوقية والقانونية.

❖ رمز الإجراء:

❖ RVAW-L01

❖ جهة الإجراء:

هذا الإجراء موجه إلى العاملين/ات في جميع المؤسسات التي تقدم خدمة حقوقية أو قانونية
للنساء والفتيات الناجيات من العنف.

❖ الهدف من الإجراء:

يهدف الإجراء إلى توفير الحماية القانونية في بيئة آمنة للنساء الناجيات من خلال توفير
المساعدة القانونية اللازمة في إطاره الاستشاري والتمثيلي.

❖ نطاق الإجراء:

يطبق هذا الإجراء على جميع الحالات - طالبة الحماية - الواردة لأية مؤسسة حقوقية/قانونية
من النساء والفتيات اللواتي تعرضن لأي شكل من أشكال العنف.

❖ مسؤولية التنفيذ:

جميع العاملين/ات في أي مؤسسة حقوقية أو قانونية يقع ضمن اختصاصها استقبال النساء
والفتيات اللواتي تعرضن للعنف الأسري، سواء كانت ضمن المهام الرئيسية أو المساندة

للموظف/ة بحكم طبيعة العمل كالعاملين/ات في أقسام استقبال الجمهور، أو مقدمي/ات خدمات
المساعدة القانونية، .. الخ

❖ جدول خطوات التنفيذ:

م.م	الخطوة	المسؤول	النموذج المستخدم	ملاحظات
١	حضور أو اتصال حالة تعرضت للعنف طالبة الحماية.	موظف/ة الاستقبال (المرشدة/ة)		
٢	تعبئة نموذج الاستقبال وتحويل الحالة للموظف/ة المختص/ة في المؤسسة (مديرة الحالة)	موظف/ة الاستقبال (المرشدة/ة)	نموذج الاستقبال رقم (٢)	
٣	التقصي وفحص الخطورة والتبصير	مديرة الحالة	نموذج التقصي رقم (٩) نموذج تحديد مستوى الخطورة رقم (٦) نموذج الموافقة المستنيرة رقم (٥)	
3.1	إبلاغ مرشدة التنمية الاجتماعية والتحويل	مديرة الحالة	نموذج التحويل	

	رقم (٨)		للشرطة ومتابعتها، في حال تعرض الحالة: - للقتل أو محاولة القتل (تسميم أو حرق) أو التهديد بالقتل أو الضرب المبرح والكسور. - محاولة الانتحار أو الهروب من المنزل أو حبس الحريات. - الاغتصاب.	
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	إبلاغ مرشدة التنمية الاجتماعية والتحويل للصحة ومتابعتها، في حال تعرض الحالة ل: - الإصابات (الكسر، نزف، قطع جرح، التسمم أو تسميم أي ضرر جسيمي ظاهر يحتاج إلى تطبيب وعلاج).	3.2
		مديرة الحالة	في حال وجود إشكالية قانونية مع الحالة: تكليف أحد المحامين/ات المزاولين/ات في المؤسسة بتقديم المساعدة القانونية اللازمة للحالة.	٣.٣

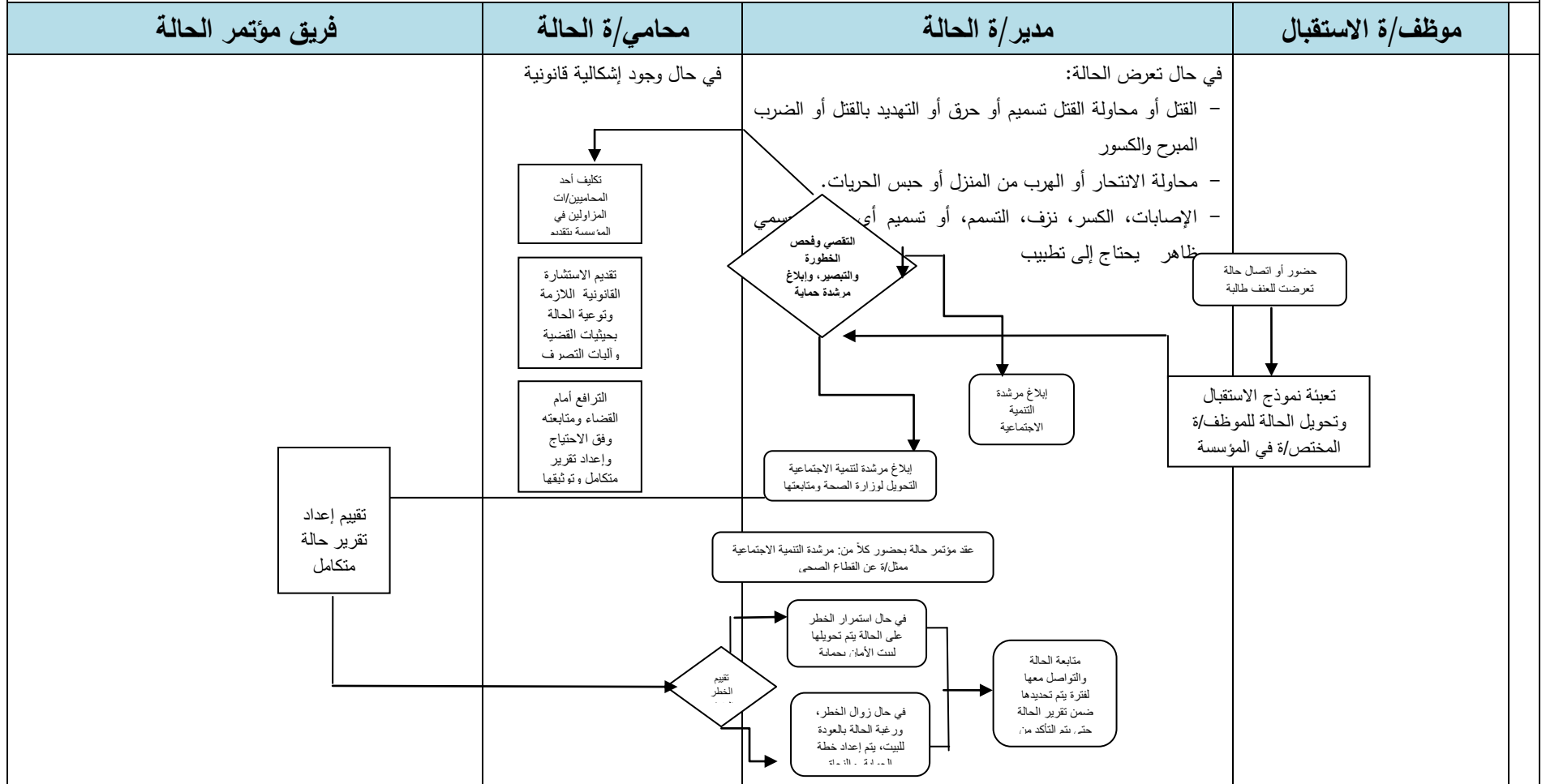
		محامي/ة المؤسسة	تقديم الاستشارة القانونية اللازمة وتوعية الحالة بحثيات القضية وآليات التصرف السليم.	٣.٣.١
		محامي/ة المؤسسة	الترافع أمام القضاء ومتابعته وفق الاحتياج، وإعداد تقرير متكامل وتوثيقه.	٣.٣.٢
	نموذج خطة التدخل رقم (٧)	مديرة الحالة	عقد مؤتمر حالة بحضور كل من: (ممثل/ة عن الشرطة، مرشدة التنمية الاجتماعية، ممثل/ة عن القطاع الصحي)، بالإضافة لمديرة الحالة.	٤
		فريق مؤتمر الحالة	تقييم وإعداد تقرير حالة متكامل.	٥
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	في حال استمرار الخطر على الحالة، يتم تحويلها لمركز حماية بحماية الشرطة.	٥.١
	نموذج خطة الأمان رقم (١١)	مديرة الحالة	في حال زوال الخطر، ورغبة الحالة بالعودة للبيت، يتم إعداد خطة الأمان الشخصي للناجية.	٥.٢
	نموذج المتابعة رقم (١٠)	مديرة الحالة	متابعة الحالة والتواصل معها لفترة يتم تحديدها ضمن تقرير الحالة، حتى التأكد من ضمان سلامتها.	٦

النماذج المستخدمة:

م.م	موضوع/ اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١	نموذج استقبال حالة	نموذج رقم (٢)	الاستقبال	خمس سنوات
٢	نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية	نموذج رقم (٦)	مكاتب موظفون/ات	
٣	نموذج الموافقة المستنيرة	نموذج رقم (٥)	الرعاية	
٤	نموذج التحويل للقطاعات الأخرى	نموذج رقم (٨)	الاجتماعية	
٥	نموذج خطة التدخل	نموذج رقم (٧)	(مدراء/ات الحالات	
٦	نموذج التقصي	نموذج رقم (٩)	المتوقعين/ات	
٧	نموذج خطة الأمان الشخصي للناجية	نموذج رقم (١١)		
٨	نموذج المتابعة، تقديم المساعدة القانونية	نموذج رقم (١٠)		

مخطط التدفق للإجراء:-

بطاقة إجراء تقديم الخدمات الاستجابية لحالات العنف ضد النساء موجهة للعاملين/ات في القطاع الاجتماعي والقطاع القانوني:



رابعاً: إجراء "تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات" موجهة للعاملين/ات في القطاع الشرطي:-

❖ اسم الإجراء:

تقديم خدمات الاستجابة لحالات العنف ضد النساء والفتيات الموجه للعاملين/ات في القطاع الشرطي.

❖ رمز الإجراء:

RVAW-P01

❖ الهدف من الإجراء:

يهدف الإجراء لتوفير الحماية للنساء والفتيات الناجيات من خلال: (استقبال ودعم الناجيات، وتوفير الحماية لهن عند التنقل، تلقي الشكاوي، تبليغ النيابة، اعتقال المعتدي، جمع الأدلة من مسرح الجريمة، تحويل ملف المعتدي والناجيات للنيابة العامة، التعاون بين القطاعات في توفير الحماية لمقدمي/ات الخدمة للناجية من العنف).

❖ نطاق الإجراء:

يطبق هذا الإجراء على جميع الحالات - طالبة الحماية - الواردة لأجهزة الشرطة من النساء والفتيات الناجيات من العنف.

❖ مسؤولية التنفيذ:

جميع العاملين/ات في أجهزة الشرطة الذين يقع ضمن اختصاصهم استقبال النساء والفتيات الناجيات من العنف، سواء كانت ضمن المهام الرئيسية أو المساندة للموظف/ة بحكم طبيعة العمل:

❖ خطوات التنفيذ:

م.	الخطوة	المسؤول	النموذج المستخدم	ملاحظات
١	حضور أو اتصال حالة تعرضت للعنف طالبة الحماية.	موظف / الاستقبال		
٢	تحويل الحالة للموظف/ة المختص/ة في المؤسسة (مديرة الحالة)	موظف/ة الاستقبال	نموذج الاستقبال	
٣	<ul style="list-style-type: none"> - مقابلة الناجية بشكل منفرد والتأكد من عدم وجود أطفال. - أخذ المعلومات والبيانات عن سبب الاعتداء ودرجة خطورة الحالة وتوثيقها. - تحويل ومرافقة الناجية لإجراء الفحص السريري والإجراءات الطبية والقانونية اللازمة حسب الحالة. 	مديرة الحالة	رقم (٢)	
			نموذج التحويل رقم (٨)	
	التقصي وفحص الخطورة والتبصير	مديرة الحالة	نموذج التقصي رقم (٩) نموذج تحديد مستوى الخطورة رقم (٦)	
3.1	<p>التحويل إلى مرشدة التنمية الاجتماعية، في حال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الخطر الشديد على الحالة (التحويل لمراكز الحماية). - الخلافات الأسرية (لا ترغب الزوجة 	مديرة الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)	

			<p>بتقديم شكوى ضد الزوج).</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم القدرة على اتخاذ قرار. - عدم القدرة على مواجهة العنف الواقع عليها. - عدم وعي وإدراك الحالة لوضعها. - الإرشاد الاجتماعي والأسري. - التمكين الذاتي والإرشاد النفسي الفردي. 	
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	<p>التحويل للنيابة ومتابعتها، لحماية الحالة وحقوقها في الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاغتصاب. - محاولة القتل. - محاولة الانتحار. - تقديم شكوى (بسبب العنف الجسدي أو الاعتداءات أو ..). - الهروب من المنزل. - حبس الحريات. 	3.2
	نموذج التحويل رقم (٨)	مديرة الحالة	<p>التحويل إلى القطاع الصحي ومتابعتها، في حال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإصابات البليغة للعلاج فوراً والتطبيب. - للحصول على تقرير طبي من أجل إتمام أدلة لتقديم الشكوى. - لإجراء الفحص الطبي الشرعي (مرافقة الناجية) بعد استصدار موافقة النيابة. 	3.3
		مديرة الحالة	<p>إبلاغ مرشدة وزارة التنمية الاجتماعية.</p>	٤

٥	التحويل إلى "مركز الحماية" كلما اقتضى الأمر.	مديرة الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)
٦	المشاركة وعقد مؤتمر حالة بحضور كلاً من: (مرشدة التنمية الاجتماعية، ممثل/ة عن القطاع الصحي).	مديرة الحالة	نموذج خطة التدخل رقم (٧)
٧	تقييم وإعداد تقرير حالة متكامل.	فريق مؤتمر الحالة	
7.1	في حال استمرار الخطر على الحالة، يتم تحويلها لمركز الحماية تحت حماية الشرطة.	مديرة الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)
7.2	في حال زوال الخطر، ورغبة الحالة بالعودة إلى البيت، يتم إعداد خطة الأمان الشخصي للناجية	مديرة الحالة	نموذج خطة الأمان رقم (١١)

❖ النماذج المستخدمة:

م.م	موضوع/ اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١	نموذج استقبال حالة	نموذج رقم (٢)	الاستقبال	خمسة سنوات
٢	نموذج التقييم وفحص الخطورة	نموذج رقم (٦)	أجهزة	
٣	نموذج التحويل للقطاعات الأخرى	نموذج رقم (٨)	الشرطة	
٤	نموذج التقصي	نموذج رقم (٩)	(مديرات الحالة)	
٥	نموذج خطة التدخل	نموذج رقم (٧)		
٦	نموذج خطة الأمان الشخصي للناجية	نموذج رقم (١١)		

القسم السابع

الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات

القسم السابع: الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات

الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات يتطلب العمل على مستويات مختلفة من المجتمع لتحقيق التغيير الاجتماعي وتنفيذ التدخلات المستهدفة مع مجموعات محددة بما في ذلك المعتدين/المعتدين. وتشمل الوقاية أيضاً نهج أكثر عمومية بالنسبة للسكان ككل (مثل الحملات، ورسائل الإعلام الجماهيرية، وغيرها من مبادرات التوعية).

من الضروري عند وضع استراتيجيات الوقاية، ألا يقتصر التركيز على الأشخاص المتضررين/ات فقط (من البالغين/ات أو الأطفال) ولكن أيضاً على المجتمع ككل، - حيث أن للمجتمع أثر كبير في خلق ثقافة تنبذ وتهاض العنف ضد النساء والفتيات. - لأن تأثير العنف يمتد ليطال مجمل النظم المختلفة، بما في ذلك (الصحة البدنية والنفسية، وتطبيق القانون والقضاء، والخدمات الاجتماعية العامة، والمنظمات الأهلية في تصديها للحادثة وتقديم الدعم للناجيات من العنف). لأنه دون وجود عنصر وقاية فعال، لا يمكن للخدمات المقدمة وحدها أن تحدث التغيير في المواقف والسلوكيات التي تسبب العنف، الأمر الذي يفسح المجال أمام استمرار مثل هذه القضايا داخل المجتمع.

٧.١ الوقاية من العنف ضد النساء و الفتيات

يتعين على جميع الأطراف العاملة في تطبيق دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف القيام بما يلي:

- التدريب أو المشاركة في تدريب حول إجراءات العمل الموحدة التي تمت موائمتها لقطاع تدخلهم وكذلك حول المواد الأخرى ذات الصلة بما في ذلك إدارة الحالة ومسارات الإحالة.
- اعتماد مدونات لقواعد السلوك لجميع العاملين/ات تركز على منع العنف. وتشمل الإجراءات توفير التدريب لجميع الموظفين/ات، وتوقيعهم/ن على مدونة لقواعد السلوك، ووضع آليات آمنة وسرية للإبلاغ ومتابعة التقارير.
- دعم وحشد أفراد وقادة المجتمع للحد من العنف .
- ضمان أن كل الجهات/ القطاعات ذات الصلة على وعي بأدوارها ومسئولياتها وأنها تتفهمها كما هو محدد في دليل إجراءات العمل الموحد وإدارة الحالة لمقدمي/ات الخدمات للنساء والفتيات الناجيات من العنف متضمناً:

٦.١.١ التعليم

- ضمان تحديد حالات العنف ضد النساء والفتيات بالمؤسسات التعليمية والتعامل معها بما في ذلك من خلال توفير مناهج دراسية تعزز مناهضة العنف ضد النساء.

- ضمان سهولة وصول الفتيات الناجيات أو المعرضات للعنف إلى المؤسسات التعليمية.
 - السعي لتعزيز وتشجيع الفتيات الناجيات أو المعرضات للعنف الاستمرار في العملية التعليمية والبقاء في المؤسسات التعليمية.
 - ضمان تدريب مرشدي/ات المؤسسات التعليمية على تحديد وإحالة حالات العنف ضد الفتيات مع التركيز بشكل خاص على سبل الوقاية.
 - تعزيز استراتيجيات توجيه السلوك الإيجابية بين المعلمين/ات وأولياء الأمور.
 - جمع بيانات الطالبات المعرضات للخطر التي يتم تصنيفها بناءً على العمر والجنس والإعاقة لتسهيل تدخلات الحماية والوقاية والاستجابة.
 - حملات لدعم الوصول الشامل إلى فرص التعليم من خلال إزالة الحواجز التي تحول دون الالتحاق والبقاء بالمؤسسات التعليمية مثل عدم وجود وثائق أو غيرها من المتطلبات.
- ٦.١.٢ الشرطة:**

- ضمان إتباع الإجراءات القانونية الواجبة في حالات العنف ضد النساء والفتيات لردع وقوع المزيد من هذه الحوادث.
- التشجيع على الالتزام بمتطلبات التبليغ الإلزامي فيما يتعلق بحالات العنف ضد النساء والفتيات.
- تدريب أفراد الشرطة على كيفية إجراء تحقيقات مشتركة في قضايا العنف ضد النساء والفتيات.
- دعم أفراد الشرطة لرفع الوعي بين زملائهم/ن حول تحديد الإساءة ومسارات الإحالة المناسبة.

٦.١.٣ الجهات القانونية الفاعلة

- زيادة الوعي حول القوانين الوطنية وخدمات المساعدة القانونية المتاحة.
- تعزيز احترام نظام العدالة القانونية للناجيات لتشجيعهن على تلقي خدمات المساعدة القانونية.
- تطبيق القوانين والسياسات الوطنية والدولية ذات الصلة، والبت في قضايا العنف ضد النساء والفتيات بشكل فعال، ومساعدة الناجيات على المطالبة بحقوقهن وحشد التأييد لهن (خاصة الحصول على الحق في الملكية والسكن والأراضي، وحقوق الميراث).
- حشد التأييد بالنيابة عن الناجيات بالشراكة معهن لإحداث تغييرات في القوانين.

المبادئ التوجيهية لتبادل المعلومات

الفئة	كيفية استخدامها	نوع المعلومات	بروتوكول الإفصاح	درجة السرية
غير محمية	<p>١- عندما لا ينطبق على هذه المستندات معايير الحماية أو قيود الخصوصية.</p> <p>٢- لا يرتبط الإفصاح عن المعلومات بخطر محدود للناجية، والمجتمعات، والمؤسسات.</p> <p>٣- بيانات غير حساسة، (أنها بيانات إجمالية ولا يمكن التعرف على هوية الناجية في حال تم الإفصاح عنها).</p>	عدد المستخدمين/ات	<ul style="list-style-type: none"> المواقع الإلكترونية المفتوحة تحليل الأوضاع تقارير التقييم الأولي 	مفتوحة
محمية	يجب حماية البيانات عند تبادل المعلومات:	أمثلة: عدد المستخدمين/ات في	يجب حماية المعلومات الشخصية، لا يجب	ليست للاستخدام العام - ويمكن أن

<p>تعزى البيانات إلى «منظمة دولية» أو "منظمة أهلية وطنية"، وإلخ. يجب أن تبقى البيانات غير المعرفة بالهوية مجهولة مما يتطلب إعادة العمل وترميز بيانات كل حالة.</p>	<p>فرض قيود محددة على التعامل مع أو نقل مثل هذه المستندات عدا عن المتطلبات العامة. لمنع وصولها للعامة يمكن استخدام المعلومات لتوجيه الاستجابة لبرنامج موقع بموقع، وتوجيه التخطيط الاستراتيجي</p>	<p>المنطقة الجغرافية الواحد</p>	<p>يسبب ضيق طفيف للناجية أو للمؤسسات/ الشركاء؛ خرق التعهدات بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة؛ تسهيل تحقيق فوائد أو ميزات غير ملائمة للفرد أو الوكالات؛ المساس بالتحقيق الجنائي، أو تسهيل ارتكاب الجريمة؛ بيانات متوسطة الحساسية</p>	
<p>مقيدة الوصول لعدد قليل من المنظمات بناء على أساس الحاجة إلى المعرفة. يجب أن تبقى المعلومات المعرفة بالهوية مجهولة مما يتطلب ترميز بيانات كل حالة على حدة.</p>	<p>يجب فقط الإفصاح عن المعلومات داخل المنظمة أو مجموعة صغيرة من المنظمات لأغراض محددة، ويجب نقلها فقط للشخص المخول باستلامها لأغراض محددة بوضوح. يجب الحفاظ على المعلومات بعيداً عن الأشخاص غير المخولين/ات</p>	<p>أمثلة: تفاصيل غير معرفة بهوية الفرد أو الأطفال الناجين، أو حالات حماية الناجيات، معلومات إدارة الحالات</p>	<p>يجب تقييد الوصول للمعلومات عندما يسبب تبادل المعلومات : تأثير عكسي على علاقات المنظمة فيما يتعلق بالتفاوض مع الآخرين؛ جعل من الصعب الحفاظ على أو تطوير الفعالية التشغيلية، أو أمن الموظفين/ات ؛ يسبب</p>	<p>مقيدة الوصول</p>

<p>بالوصول إليها عندما لا تكون قيد الاستخدام. يجب نقلها بشكل ملائم من خلال رسائل بريد الكتروني محمية بكلمة سر.</p> <p>يجب الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجيات من العنف قبل تبادل المعلومات . يجب استشارة مدير/ة الحالات في هذه العملية ويجب أن تكون "المصلحة الفضلى للناجيات" هي المبدأ التوجيهي عند اتخاذ أية قرارات متعلقة بتبادل معلومات حساسة .</p> <p>في ظروف استثنائية، يجب الإفصاح عن المعلومات الخاصة بالناجيات من العنف ضد رغباتهن، الرجاء المراجعة لمعرفة المزيد حول متطلبات الإبلاغ</p>		<p>ضيق لفترة طويلة للفرد أو ضيق قصير المدى للعديد من الأفراد؛ يسبب خطر للمساءلة الشخصية لأحد الأطراف؛ أو خرق التعهدات الملائمة للحفاظ على سرية المعلومات المقدمة معلومات حساسة</p>	
--	--	--	--

	الإلزامي . يمكن استخدام المعلومات لأغراض إدارة الحالات.			
مقيدة الوصول للمنظمات على أساس الحاجة الشديدة للمعرفة فقط. يجب أن تبقى البيانات المعرفة بالهوية مجهولة ما يتطلب ترميز بيانات كل حالة.	يجب تبادل البيانات/ المستندات/ السجلات فقط على المستوى الشخصي مع الأفراد المعنيين بشكل كبير فقط، ويجب نقلها فقط للشخص المخول باستلامها لأغراض محددة بوضوح. يجب الحفاظ على المعلومات بعيداً عن الأشخاص غير المخولين/ات بالوصول إليها عندما لا تكون قيد الاستخدام. يجب نقلها بشكل ملائم من خلال رسائل بريد الالكتروني محمية بكلمة سر. يجب الحصول على الموافقة المستنيرة من الناجيات من العنف قبل تبادل المعلومات.	أمثلة: نماذج التسجيل التي تربط ما بين قضايا حماية الناجيات من العنف.	يتم التعامل مع هذا النوع من المعلومات على أنها سرية عندما يسبب تبادل المعلومات. المساس بحرية شخصية، أو أمن فرد ما؛ احتجاج رسمي أو عقوبات أخرى؛ ضرر في الفعالية التشغيلية أو سلامة الموظفين/ات؛ إعاقة جسيمة لتطوير أو إدارة الاستجابة الإنسانية؛ ضيق طويل الأمد لعدد من الأفراد؛ أو خطر جسيم للسلامة الشخصية لأحد الأطراف؛ معلومات شديدة الحساسية	سرية

	<p>يجب استشارة مديرات الحالات في هذه العملية ويجب أن تكون "المصلحة الفضلى للناجيات هي المبدأ التوجيهي عند اتخاذ أية قرارات متعلقة بتبادل معلومات حساسة. في ظروف استثنائية يمكن استخدام المعلومات لأغراض المتابعة والرصد، وإحالة حالات العنف شديدة الحساسية.</p>			
--	---	--	--	--

ويمكن اتخاذ الخطوات والإجراءات للحالات المذكورة أدناه في حال كانت المعلومات ذات حساسية عالية أو متوسطة، وفق التالي:

الحالة	الإجراءات المتبعة
خلال كتابة تقرير عن الحالة أو جمع معلومات عنها	<ul style="list-style-type: none"> - كتابة التقرير في مكان مستقل بعيداً عن الموظفين/ات أو الزائرين/ات. - ضمان عدم الاطلاع عليه من قبل أشخاص غير مصرح لهم/ن خلال الكتابة. - ضمان عدم ترك نسخ إضافية في الطابعة بعد تصوير الملفات. - عدم ترك أية أوراق أو وثائق متعلقة بالحالة بعد مغادرة المكان.
حفظ الملفات ورقياً.	<ul style="list-style-type: none"> - تصنيف الملف تبعاً لدرجة حساسيته وكتابة التصنيف بشكل واضح على الملف، بحيث لا يشمل هوية أو اسم الحالة والاستعانة برمز. - حفظ الملفات في مكان خاص، لا يصل إليه إلا أشخاص مصرح الوصول لهم.
حفظ الملفات إلكترونياً	<ul style="list-style-type: none"> - عدم استخدام جهاز حاسوب عام، يصل إليه أشخاص غير مصرح الوصول لهم. - استخدام كلمات مرور قوية للولوج للجهاز، تزيد عن (٨) حروف. - استخدام كلمات مرور قوية - تزيد عن (٨) حروف وغير مألوفة - للوصول للبيانات، يمكن استخدام برنامج إلكتروني، أو تشفير الملفات من خلال العديد من أدوات التشفير مفتوحة المصدر والمتاحة بشكل واسع على شبكة الإنترنت. - التأكد من توزيع صلاحيات الدخول الإلكتروني على الملفات:

(إضافة، اطلاع وتعديل، اطلاع فقط).	
<ul style="list-style-type: none"> - عدم نقل تقارير وملفات الحالة دون وضعها في مظروف وإغلاقه بإحكام. - استخدام وسيلة تضمن للمرسل والمستقبل عدم فتحه (ختم، ملصق خارجي مخصص لهذا الغرض، الكتابة على الجزء اللاصق، ... الخ). - التأكد من عدم شفافية المظروف وإمكانية قراءة محتوياته دون فتحه. - استخدام مظارييف يصعب تقليدها، لضمان عدم استبداله. 	نقل الملفات ورقياً
<ul style="list-style-type: none"> - التأكد من تشفير محتويات القرص. 	نقل الملفات من خلال وسائط تخزين
<ul style="list-style-type: none"> - عدم استخدام بريد إلكتروني يصل إليه أشخاص غير مصرح لهم الاطلاع على المحتويات. - إغلاق البريد الإلكتروني بعد الانتهاء من استخدامه عند فتحه على جهاز عام يستخدمه أكثر من موظف. - العمل على حذف الملف من قائمة "المرسل"، وإبلاغ المستقبل بحذفه من قائمة "البريد" حال استلامه وتحميله على جهازه. - تشفير الملف قبل إرساله إذا كان هناك شك بإمكانية الوصول إليه من قبل أشخاص آخرين. 	نقل الملفات من خلال البريد الإلكتروني

القسم الثامن

آليات التحويل وأدوات التشبيك وتبادل المعلومات

بين الشركاء

القسم الثامن: آليات التحويل وأدوات التشبيك وتبادل المعلومات بين الشركاء

ويتضمن هذا القسم توضيح للآليات المتبعة في حالات التحويل بين الشركاء وذلك من خلال توثيق جميع عمليات الاستقبال والإحالة بين ممثلي/ات القطاعات المختلفة والشركاء ومزودي/ات الخدمات بمختلف مستوياتهم، حيث تشير مصفوفة آليات التحويل إلى ملخص الإجراءات المتبعة وآليات التواصل بين الشركاء والنماذج المطلوبة والمخرجات المتوقعة من عمليات التحويل.

تعتبر عمليات التحويل بين الشركاء مزودي/ات الخدمات إحدى العمليات المعقدة والتي تحتاج إلى إجراءات واضحة ومتفق عليها بين جميع الشركاء وذلك لضمان فعالية عمليات التحويل وتحقيق الأهداف المطلوبة من إجراءات التحويل والمتعلقة بتلقي الخدمات المختلفة للنساء والفتيات الناجيات من العنف، حيث أن معالجة آثار العنف تتطلب تضافر العديد من الجهود المشتركة والتعاون المستمر بين كل الشركاء من أجل تقديم الخدمات التخصصية وذلك وفق تقييم كل حالة واحتياجاتها وبما يضمن الحد من آثار العنف وتوفير الحماية للنساء والفتيات المعرضات للعنف وبالتالي إعادة دمج حالات العنف ضمن الأسرة والمجتمع عبر إجراءات التعامل مع حالات العنف وآليات التحويل بين الشركاء.

آليات التحويل وأدوات التشبيك وتبادل المعلومات بين الشركاء

أولاً: وزارة التنمية الاجتماعية						
المخرجات	النماذج المطلوبة	أدوات التواصل	مستويات الاتصال	المهمة	الإجراء	الجهة المستقبلية
إجراء الكشف وتقديم العلاج الطبي للحالة وجود تقرير طبي رسمي حول الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)	اتصال هاتفي زيارة البريد الإلكتروني (في حالات التحويل دون مرافقة) مع ضمان اتباع	مراكز الرعاية الصحية الثانوية (المشافي، الطوارئ): المرشدة في المنطقة ومن خلال التواصل مع المركز الصحي المستهدف. مراكز الرعاية الصحية	مرافقة الحالة إلى المركز الصحي المستهدف (أو تحويل الناجية مباشرة ودون مرافقة وذلك وفق تقييم الحالة)	تحويل النساء والفتيات الناجيات إلى المراكز الصحية المختلفة لتلقي الرعاية الطبية والحصول على تقرير طبي حول الحالة	وزارة الصحة

		إجراءات ترميز بيانات الحالة)	الأولية (العيادات الصحية): المرشدة في المنطقة ومن خلال التواصل مع مدير/ة العيادة الصحية المستهدفة			
حصول الناجية على جلسات العلاج النفسي وجود تقرير طبي رسمي حول الحالة	نموذج التحويل رقم (٨) نموذج التقصي وجمع معلومات رقم (١) التقرير الطبي الرسمي	كتاب رسمي زيارة	المرشدة من خلال التواصل مع مدير/ة عيادة الطب النفسي في المنطقة	مرافقة الحالة إلى عيادة الطب النفسي	تحويل النساء الناجيات للحصول على خدمات العلاج النفسي	٩٨
حصول الناجية	نموذج التحويل رقم	اتصال هاتفي	مديرة الحالة من خلال	حضور الشرطة إلى مقر تواجد	الإبلاغ عن حالات العنف التي	جهاز الشرطة

<p>على الحماية الوصول إلى مكان تواجد الحالة التحقيق في القضية وجود فحص الخطورة الشامل</p>	<p>(٨) نموذج تفصي وجمع معلومات رقم (٩) نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية رقم (٦) تقرير الحالة</p>	<p>زيارة</p>	<p>التواصل مع ضابطة/ الشرطة التابعة للمنطقة نفسها.</p>	<p>الحالة في مراكز التنمية الاجتماعية</p>	<p>قد تصل إلى إحدى مديريات الوزارة (حالات الخطر الشديد) وتشمل حالات الخطر الشديد:</p> <p>١. القتل أو محاولة القتل (تسميم أو حرق) أو التهديد بالقتل أو الضرب المبرح والكسور.</p> <p>٢. محاولة الانتحار أو هروب من المنزل أو حبس الحريات.</p> <p>٣. الاغتصاب أو هتك العرض.</p>	
<p>حصول الناجية</p>	<p>نموذج التحويل</p>	<p>زيارة مشتركة</p>	<p>المرشدة من خلال</p>	<p>مرافقة المرأة الناجية بموجب نتائج</p>		

على خدمات الحماية	نموذج خطة التدخل		التواصل مع مدير مركز الحماية	مؤتمر الحالة الأولي		
وجود خطة تدخل						
حصول الناجية على الخدمات المطلوبة (اجتماعية ونفسية، قانونية و تمكين اقتصادي)	نموذج التحويل رقم (٨) تقرير الحالة	اتصال هاتفي البريد الإلكتروني	تزويد مقدم/ة الخدمة بالنماذج من خلال البريد الإلكتروني (مع ضمان اتباع إجراءات ترميز بيانات الحالة)	تحويل الناجية مباشرة ودون مرافقة للحصول على الخدمة (في حالات العنف)	تحويل النساء والفتيات الناجيات من العنف لتلقي حزمة متنوعة من الخدمات حسب طبيعة كل حالة (الإرشاد النفسي، الاجتماعي، القانوني، التمكين الاقتصادي وغيره)	مؤسسات المجتمع المدني المختصة
		زيارة	التواصل من قبل المرشدة مع	مرافقة الحالة في حالات الخطر الشديد (مرشدة التنمية الاجتماعية		

			الأخصائي/ة أو المرشدة/ة أو مقدم/ة الخدمة	وضابط الشرطة)		
حصول الناجية على الخدمات المطلوبة (خدمات الإرشاد القانوني، إجراءات التقاضي)	كتاب رسمي موجه إلى القاضي الشرعي يتضمن الخدمات المطلوبة نموذج التحويل رقم (٨) تقرير الحالة	اتصال هاتفي البريد الإلكتروني		تحويل الناجية مباشرة ودون مرافقة للحصول على الخدمة (في حالات العنف) إحالة الحالة إلى القضاء الشرعي في حالات (الزواج، الطلاق، إثبات النسب، رفع الوصاية والولاية وغيرها)	تحويل الحالة للحصول على خدمات الإرشاد القانوني أو أي من إجراءات التقاضي الشرعي	القضاء الشرعي
		زيارة		مرافقة الحالة في حالات الخطر الشديد (مديرة الحالة وضابط		

				الشرطة		
--	--	--	--	--------	--	--

ثانيا: جهاز الشرطة

المخرجات	النماذج المطلوبة	أدوات التواصل	مستويات الاتصال	المهمة	الإجراء	الجهة المستقبلية
إجراء الكشف وتقديم العلاج الطبي للحالة وجود تقرير طبي رسمي حول الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)	اتصال هاتفي زيارة البريد الإلكتروني (في حالات التحويل دون مرافقة) مع ضمان اتباع إجراءات ترميز بيانات الحالة	مراكز الرعاية الصحية الثانوية (المشافي، الطوارئ) أو مراكز الرعاية الصحية الأولية (العيادات الصحية) ضابط الشرطة من خلال التواصل مع المركز الصحي المستهدف.	مرافقة الحالة إلى المركز الصحي في حالات الخطر الشديد (أو تحويل الناجية مباشرة ودون مرافقة وذلك وفق تقييم الحالة)	تحويل النساء الناجيات إلى مراكز الرعاية الصحية لتلقي الخدمات العلاجية والحصول على تقرير طبي حول الحالة	وزارة الصحة

<p>مشاركة المرشدة في إعداد فحص الخطورة الشامل. مشاركة المرشدة في إعداد التقرير الاجتماعي (في حالات الخطر الشديد)</p>	<p>نموذج التحويل رقم (٨)</p>	<p>اتصال هاتفي</p>	<p>ضابطة الشرطة من خلال التواصل والتنسيق مع المرشدة في المنطقة</p>	<p>إشراك المرشدة في التعامل مع حالات العنف التي تصل إلى الشرطة</p>	<p>إبلاغ المرشدة عند وجود حالة قد تصل إلى الشرطة</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية</p>
<p>وجود خطة تدخل حصول الناجية على الخدمات المطلوبة</p>	<p>نموذج التحويل رقم (٨) نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد</p>	<p>اتصال هاتفي زيارة</p>	<p>ضابطة الشرطة من خلال التواصل والتنسيق مع المرشدة في المنطقة</p>	<p>مرافقة الحالة إلى وزارة التنمية الاجتماعية</p>	<p>تحويل حالات النساء الناجيات إلى وزارة التنمية الاجتماعية لتلقي الخدمات المختلفة</p>	

	واحتياجات الأمان رقم (٦)					
استكمال التحقيقات إجراء الكشف الطبي والفحوصات المطلوبة إحالة ملف القضية إلى القضاء عند وجود اتهام	ملف بحث واستدلال تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية رقم (٦)	اتصال هاتفي تسليم ملف الحالة حسب الإجراءات المتبعة	ضابطة/ة الشرطة من خلال التواصل مع وكيل النيابة في المنطقة	تحويل ملف الحالة إلى النيابة بعد استكمال التحقيقات الضرورية	الإبلاغ في حالات الخطورة العالية على الناجية أو التعرض للإيذاء البليغ	١٠٥ النيابة العامة

ثالثاً: النيابة العامة

المخرجات	النماذج المطلوبة	أدوات التواصل	مستويات الاتصال	المهمة	الإجراء	الجهة المستقبلية
إجراء الفحص الجسدي والجنسي وجود تقرير طبي	كتاب إحالة التنفيذ	اتصال هاتفي	إصدار تكليف من قبل وكيل النيابة بتفويض الطبيب الشرعي للقيام بإجراءات الفحص السريري وكشف العذرية وإعداد تقرير طبي أولي	إحالة الحالة إلى مراكز الطب الشرعي (بمرافقة ضابط/ة الشرطة)	تحويل النساء الناجيات في حالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي إلى الطب الشرعي والحصول على تقرير طبي حول الحالة	وزارة العدل (الإدارة العامة للطب الشرعي والمعمل الجنائي) ١٠٦
إجراء التقييم النفسي للحالة وجود تقرير طبي	كتاب الإحالة	اتصال هاتفي	إصدار تكليف من قبل وكيل النيابة إلى مدير/ة عيادة الطب النفسي في المنطقة	إحالة الحالة إلى عيادات الطب النفسي (بمرافقة ضابط/ة الشرطة)	تحويل النساء الناجيات في حالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي إلى العيادات النفسية للحصول على تقرير حول الوضع	وزارة الصحة (الطب النفسي)

					النفسي للحالة	
--	--	--	--	--	---------------	--

رابعاً: وزارة الصحة

المخرجات	النماذج المطلوبة	أدوات التواصل	مستويات الاتصال	المهمة	الإجراء	الجهة المستقبلية
الوصول إلى مكان تواجد الحالة	نموذج التحويل رقم (٨)	اتصال هاتفي	مراكز الرعاية الصحية الثانوية (المشافي، الطوارئ) مقدم/ة الخدمة ومن خلال التواصل مع عنصر شرطة المستشفى والذي يتولى مهمة إبلاغ مركز الشرطة.	حضور الشرطة إلى مقر تواجد الحالة	الإبلاغ الإلزامي عن حالات العنف التي قد تصل إلى أي من المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة	١٠٧ جهاز الشرطة (وحدات حماية الأسرة والأحداث)
التحقيق في القضية	التقرير الطبي الرسمي	زيارة	مراكز الرعاية الصحية الأولية (العيادات الصحية)			

وجود فحص الخطورة الشامل			مقدم/ة الخدمة ومن خلال التواصل مع جهاز الشرطة.			
إلى الوصول تواجد مكان الحالة مراجعة ملف الحالة وجود خطة تدخل	نموذج التحويل رقم (٨) نموذج تفصي وجمع معلومات رقم (١) تقرير طبي	اتصال هاتفي زيارة	مراكز الرعاية الصحية الثانوية (المشافي، الطوارئ) مقدم/ة الخدمة ومن خلال التحويل إلى الباحث/ة الاجتماعي/ة في المستشفى ذاته والذي يقوم بالتواصل مع ضابط الاتصال للعنف في المستشفى والذي يتولى مهمة تحويل الحالة إلى مرشدة المرأة في المنطقة. مراكز الرعاية الصحية الأولية	حضور مرشدة التنمية الاجتماعية إلى مقر تواجد الحالة	تحويل حالات النساء والفتيات الناحيات إلى وزارة التنمية الاجتماعية لتلقي الخدمات المختلفة	وزارة التنمية الاجتماعية

			(العيادات الصحية) مقدم/ة الخدمة ومن خلال التحويل إلى الأخصائي/ة النفسي/ة أو الاجتماعي/ة في التنمية الاجتماعية			
--	--	--	---	--	--	--

خامساً: مؤسسات المجتمع المدني المختصة						
المخرجات	النماذج المطلوبة	أدوات التواصل	مستويات الاتصال	المهمة	الإجراء	الجهة المستقبلية
الوصول إلى	نموذج التحويل رقم (٨)	اتصال هاتفي	مقدم/ة الخدمة التابع/ة	حضور الشرطة إلى مقر	الإبلاغ الإلزامي عن حالات	جهاز الشرطة

<p>مكان تواجد الحالة</p> <p>التحقيق في القضية</p> <p>وجود فحص الخطورة الشامل</p>	<p>نموذج تقصي وجمع معلومات رقم (٩)</p> <p>نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية رقم (٦)</p> <p>تقرير الحالة</p>	<p>زيارة</p>	<p>للمؤسسة ومن خلال التواصل مع ضابط الشرطة في المنطقة.</p>	<p>تواجد الحالة</p>	<p>العنف التي قد تصل إلى المجتمع المدني المختصة (حالات الخطر الشديد)</p>	<p>١١٠</p>
<p>الوصول إلى مكان تواجد الحالة</p> <p>مراجعة ملف</p>	<p>نموذج التحويل رقم (٨)</p> <p>نموذج تقصي وجمع معلومات رقم (٩)</p> <p>تقرير الحالة</p>	<p>اتصال هاتفي</p> <p>زيارة</p>	<p>مقدم/ة الخدمة التابع/ة للمؤسسة ومن خلال التواصل مع المرشدة.</p>	<p>حضور المرشدة إلى مقر تواجد الحالة.</p>	<p>تحويل حالات النساء والفتيات الناجيات إلى وزارة التنمية الاجتماعية لتلقي الخدمات المختلفة</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية</p>

الحالة						
وجود خطة تدخل						
إجراء الكشف وتقديم العلاج الطبي للحالة	نموذج التحويل رقم (٨)	اتصال هاتفي زيارة البريد الإلكتروني (في حالات التحويل دون مرافقة) (مع ضمان اتباع إجراءات ترميز	مراكز الرعاية الصحية الثانوية (المشافي، الطوارئ) مقدم/ة الخدمة التابع/ة للمؤسسة ومن خلال التواصل مع المركز الصحي. مراكز الرعاية الصحية الأولية (العيادات الصحية) مقدم/ة الخدمة التابع/ة	مرافقة الحالة إلى المركز الصحي (أو تحويل الناحية مباشرة ودون مرافقة وذلك وفق تقييم الحالة)	تحويل النساء والفتيات الناجيات إلى المراكز الصحية المختلفة لتلقي الرعاية الطبية والحصول على تقرير طبي حول الحالة	١١١ وزارة الصحة

		بيانات الحالة)	للمؤسسة ومن خلال التواصل مع مديرة العيادة الصحية المستهدفة.			
حصول الناجية على الخدمات المطلوبة (اجتماعية ونفسية، قانونية)	نموذج التحويل رقم (٨) نموذج تفصي وجمع معلومات رقم (٩) تقرير الحالة	اتصال هاتفي البريد الإلكتروني / الفاكس	تزويد مقدم/ة الخدمة بالنماذج من خلال البريد الإلكتروني أو عبر الفاكس أو من خلال نقله من خلال الحالة	تحويل الناجية مباشرة ودون مرافقة للحصول على الخدمة (في حالات الخطر غير الشديد)	تحويل النساء والفتيات الناجيات إلى مؤسسة أخرى لتلقي حزمة متنوعة من الخدمات حسب طبيعة كل حالة (الإرشاد النفسي، الاجتماعي، القانوني، التمكين الاقتصادي وغيره)	مؤسسات المجتمع المدني الأخرى

الفهرس

- (١) المحتويات ٢
- (٢) تمهيد ٣
- (٣) مفاهيم ومصطلحات الدليل ١٠
- (٤) المبادئ التوجيهية لمقدمي/ات الخدمات ١٤
- (٥) أدوار ومسؤوليات مقدمي/ات الخدمات ٢١
- (٦) إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف ٣٢
- (٧) إجراءات تقديم خدمات إدارة حالات النساء والفتيات الناجيات من العنف ٥٨
- (٨) الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات ٨٥
- (٩) آليات التحويل وأدوات التشبيك وتبادل المعلومات بين الشركاء ٩٥
- (١٠) الفهرس ١١٣
- (١١) الملاحق ١١٤

ملحق دليل الإجراءات

- نموذج رقم (١) استمارة التقصي-تقييم الإساءة أو العنف-القطاع الصحي ١١٥
- نموذج رقم (٢) استقبال ناجية ١١٨
- نموذج رقم (٣) تصريح بالموافقة ١٢١
- نموذج رقم (٤) مخطط الجسم-القطاع الخاص ١٢٣
- نموذج رقم (٥) تفويض وتصريح بالاطلاع على المعلومات- الموافقة المستنيرة ١٢٤
- نموذج رقم (٦) تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية ١٢٦
- نموذج رقم (٧) خطة التدخل ١٢٨
- نموذج رقم (٨) استمارة التحويل الى مؤسسة-كافة القطاعات ١٣٦
- نموذج رقم (٩) استمارة التقصي-نموذج فحص-القطاع الاجتماعي والشرطة ١٣٨
- نموذج رقم (١٠) نموذج المتابعة ١٤١
- نموذج رقم (١١) خطة الأمان الشخصي للناجية ١٥١
- نموذج رقم (١٢) نموذج إغلاق حالة ١٥٥

نموذج رقم (١)

استمارة التفصي - تقييم الإساءة أو العنف -القطاع الصحي

درجة السرية:

آلية الترميز:

مستويات الاطلاع:

اسم مستقبل/ة الناجية الأول:

المسمى الوظيفي:

مكان الاستقبال:

العنوان

الهاتف.....

طريقة وصول الناجية: ذاتي..... تحويل

تاريخ المقابلة: وقت المقابلة: مدة المقابلة:

أسماء المرافقين إذا وجدوا.....:

		تاريخ الميلاد:		الاسم:	
		العنوان:		رقم الهوية:	
الاسم		التواصل في حالة الطوارئ		طريقة التواصل :	
الجوال					
		رقم الهاتف		الحالة الاجتماعية:	
		عدد الأولاد فوق 18 :		عدد الأبناء دون 18 :	
				عدد أفراد الأسرة ذوي الإعاقة	
				ذكور	
				إناث	
لا	نعم	السؤال		رقم	
		هل تعرضت يوماً من قبل زوجك أو أي شخص آخر:		-1	
		أ. لإساءة جسدية؟			
		ب. لإساءة نفسية؟			
		ت. لإساءة جنسية؟			
		وكم عدد مرات الاعتداء؟		إذا كانت الإجابة بنعم، فمن هو الشخص المعتدي؟	
خاص بالإساءة الجسدية					
		هل تعرضت للضرب، أو الصفع، أو الركلات؟ أو لأي شكل آخر من الاعتداءات الجسدية خلال العام الماضي؟		-2	

<p>وكم عدد مرات الاعتداء؟</p> <p>.....</p> <p>وما هو شكل الاعتداء.....</p> <p>وهل قمت بالتوجه لمركز صحي.....</p> <p>هل حصلت على تقرير للحادثة.....</p> <p>هل تم استخدام التقرير ضد المعتدي نعم..... لا</p> <p>إذا لا لماذا لم تحسلي على تقرير</p> <p>.....</p>	<p>إذا كانت الإجابة بنعم، فمن هو الشخص المعتدي؟</p> <p>.....</p>
--	--

			-3
		هل تعرضت للصفع أو الدفع دون إصابات واضحة أو آثار دائمة؟	
		هل تعرضت لركل، أو لكم، أحدث كدماتٍ أو جروحاً أو كسوراً في العظام؟	
		هل تعرضت للضرب العنيف، أو لإصابات داخلية، أو حروق وإصابات دائمة؟	
		هل تعرضت لإصابات في الرأس؟	

خاص بالإساءة النفسية

جسدي	نفسي	جنسي	حرمان من المصادر والخدمات
ضرب	تهديد	تحرش	منع المصروف
ركل	صراخ	اغتصاب	التحكم بالقرارات المتعلقة بالنقود.
دفع	شتم وتعنيف	الإكراه على ممارسة الجنس.	التحكم بأموالك الزوجة، أو ميراثها.
خنق	منع من زيارة الأهل والأصدقاء	سفاح قربي	منعها من العمل.
حرق			الحرمان من التعليم
أدوات حادة /سلاح			
آخر، حدد	آخر، حدد	آخر، حدد	آخر، حدد

خاص بالمرأة الحامل

		هل حاول أن يؤذيك خلال فترة الحمل؟	-4
		إذا كان الجواب بنعم، فهل ازداد العنف؟	
		هل كان الحمل بإرادتك؟	-5
		هل تلقيت رعاية وعلاجاً بعد تعرضك للعنف؟	-6
		هل أجهضت في وقت سابق نتيجة العنف؟ حددي عدد المرات.....:	-7

خاص بالاعتداءات/ الإساءة الجنسية

		هل تعرضت للإساءة الجنسية؟	8
		ما طبيعة هذه الإساءة؟.....	9
		من هو الشخص المعنف؟.....	10
		هل طلبت المساعدة الصحية قبل ذلك؟	11
		هل حصلت على تقرير طبي بالحالة؟	12
		هل تم محاسبة المعتدي؟	13

الوظيفة.....:

اسم مقدم الخدمة.....

التوقيع:.....

التاريخ.....

نموذج رقم (٢)

استقبال ناجية

قطاع

اسم المؤسسة مقدمة الخدمة /: رقم (كود) الحالة:

رقم الهوية..... الاسم ربايعي.....

الجنس..... تاريخ الميلاد العمر سنة

مكان الميلاد..... الحالة الاجتماعية:

العنوان: المحافظة..... المدينة: المخيم القرية.....

العنوان الحالي:

مستوى خطورة الحالة: ١. عادي ٢. عالي الخطورة ٣. عاجل

٤. طارئ

نوع العنف : ١. جسدي ٢. جنسي ٣. نفسي ٤. إهمال ٥. أخرى

اسم الشخص الذي سوف يستكمل نموذج التسجيل:

العنف: مؤكد أم مشتبه

البيانات شخصية		
معلومات التواصل مع الناجية (في حال وجودها)		
معلومات التواصل مع مقدم الرعاية (إذا كان/ت الناجي/ة اقل من ١٨)		
معلومات التواصل في حالات الطوارئ:		
العائلة/ مقدم الرعاية (ولي الأمر) أو الزوج:		
الناجية تعيش مع العائلة/ مقدم الرعاية (إذا كان/ت اقل من ١٨)	الناجية تعيش الناجية تعيش مع زوج	الناجية تعيش مع أقارب الناجية تعيش مع أقارب (إن كان/ت

<p>أقل من ١٨) اسم رب الأسرة: نوع علاقة الناجية به: هل الناجية تعرفهم مسبقاً؟</p>	<p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>كلا الوالدين: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا اسم زوج الأم: <input type="checkbox"/> اسم زوجة الأب: <input type="checkbox"/></p>
<p>الناجية ي/تعيش مع أطفال (تحت ١٨) اسماؤهم:</p>	<p>في حال وجود أطفال، أسماؤهم:</p>	
<p>معلومات التواصل في حالات الطوارئ:</p>		
<p>هل يوجد للناجية إخوة يرافقونها؟ أسماء الإخوة:</p>		

<p>ملخص الحالة</p>

الإجراءات التي تم اتخاذها حتى اللحظة:

توقيع مديرة الحالة:	التاريخ: (يوم/شهر/سنة): ___/___/___
---------------------	-------------------------------------

ملحق توضيحي لمستوى الحالة:

- عادي - الاستجابة خلال ٣ أيام (مثال: حالات التحرش الجنسي والدعم القانوني - الحضانة و الدعم النفسي)
- عالي الخطورة - الاستجابة خلال ٢٤ ساعة (التدخلات الطبية المطلوبة لجمع الأدلة الطبية الشرعية للإجراءات القانونية المحتملة)
- عاجل - الاستجابة خلال ساعتين (التدخلات المطلوبة لحماية حياة الناجي /ة)
- طارئ (في حالات الطوارئ والإخلاء)

نموذج رقم (٣)

نموذج تصريح بالموافقة - القطاع الصحي

العنوان	المستشفى/ العيادة	درجة السرية
المسمى الوظيفي	وسيلة الاتصال	اسم جهة الفحص
	تاريخ الميلاد:	الاسم:
	العنوان:	رقم الهوية:
	رقم الهاتف	الحالة الاجتماعية:

لقد شرح لي (اسم مقدم/ة الخدمة)
 كل الإجراءات والفحوصات اللازمة التي تصلح أن تقدم للشرطة أو للقضاء،
 وأنا (اسم الناجية)
 أوافق على الآتي: جميع ما هو مدون أسفل أو جزء منه (مع ذكر البند المتحفظ عليه)

م	الالتزام	نعم	لا
١	القيام بالفحص الجسدي الكامل بما فيه المنطقة التناسلية.		
٢	جمع العينات للفحص المخبري.		
٣	جمع الأدلة والعينات اللازمة للإثبات الجنائي والطب الشرعي.		
٤	تزويد الشرطة بالمعلومات المطلوبة كتابةً ومُشفاهةً.		
٥	عمل الصور اللازمة لمناطق الإصابات.		
٦	أخذ العلاجات اللازمة التي يصفها لي الطبيب.		

اسم مُقدّم/ة الخدمة وتوقيعه:

اسم الناجية وتوقيعها:

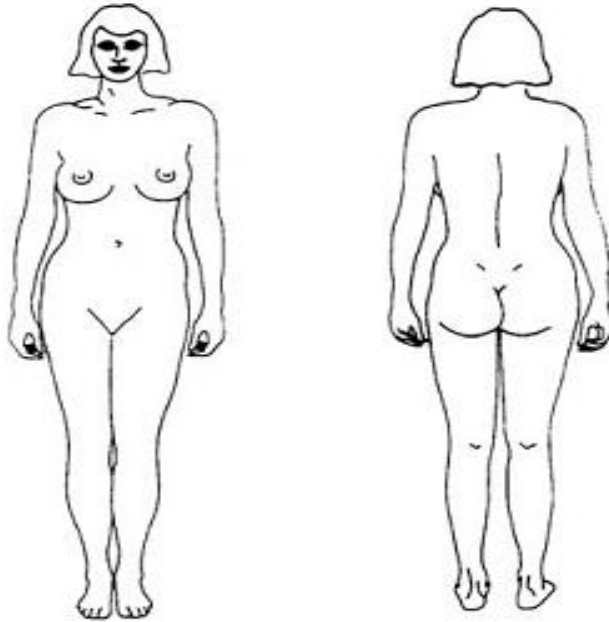
اسم ولي الأمر في حال كانت الناجية أقل من ١٨ سنة وتوقيعه:

اليوم: التاريخ:

نموذج رقم ٤
مخطط الجسم - القطاع الصحي

	تاريخ الميلاد:		الاسم:
	العنوان:		رقم الهوية:
	رقم الهاتف		الحالة الاجتماعية:

الرجاء الإشارة إلى المنطقة أو المناطق في خارطة الجسم التي تعرضت للعنف (الرجاء استخدام القلم الأزرق)



نموذج رقم (٥)

تفويض وتصريح بالاطلاع على المعلومات/ الموافقة المستتيرة

درجة السرية التفويض	مستويات الاطلاع	الجهة المخولة بالاطلاع
رمز الناجية	مديرة الحالة	المؤسسة/ الجهة

يجب قراءة هذا النموذج على الناجية أو ولي أمرها بلغة واضحة ومفهومة (يجب مراعاة الأشخاص ذوي/ات الإعاقة في حالة اللغة). ويجب أن يُشرح للناجية بوضوح إمكانية اختيارها لأي من الخيارات المتاحة أو عدم اختيار أي منها.

- أصرّح أنا، (اسم الناجية)..... رقم الهوية:.....، لـ (الجهة/ المؤسسة)..... باطلاع الآخرين على المعلومات التي تخص الحادثة/الحوادث التي أبلغتهم عنها وفقاً لما يلي:
- أعني وأدرك أنني بمنحي التفويض أدناه، أمنح (اسم الجهة) المؤسسة..... إذناً باطلاع مقدمي الخدمة (أو الخدمات) المشار إليهم، على معلومات محددة تخص الحالة مستقاة من تقرير الحادثة، حتى أتمكن أنا وعائلتي من الحصول على المساعدة استجابة لاحتياجات الحماية الخاصة بنا بما يشمل الاحتياجات: الصحية و/أو النفسية و/أو القانونية و/أو الشرطية.
 - أعني وأدرك أن المعلومات المتبادلة ستعامل بسرية واحترام، ولا تتداول إلا وفقاً لما تمليه الحاجة لتوفير المساعدة التي أطلبها.
 - أعني وأدرك أن الإفصاح عن هذه المعلومات يعني أن شخصاً ما من المؤسسة أو الخدمة المختارة أدناه لديه معلومات الاتصال الخاصة بي وقد يحضر أو يطلب الحديث معي. وأحتفظ بحقي، في أي مرحلة من المراحل، في أن أغير رأيي بشأن تبادل المعلومات مع المؤسسة/جهة التنسيق المبينة أدناه.
- أحظت علمًا باحتمال تبادل بعض المعلومات التي لا تكشف عن الهوية لأغراض التقارير. أي من المعلومات المتبادلة لن تخصني أو تخص الحادثة/الحوادث التي وقعت لي بالتحديد. لن

يتمكن أحد من التعرف علي بناءً على المعلومات المتبادلة. أدرك أن المعلومات المتبادلة ستعامل بسرية واحترام.

أوفق على أن يتم الإفصاح عن المعلومات للجهات التالية: نعم لا

- ضعي علامة على كل ما ينطبق، وحددي اسم مقدم الخدمة، والمرفق، والمؤسسة كما ينطبق (يجب ربط السؤال بمعرفة الناجية بمسارات التحويل)

- الخدمات الصحية/الطبية (حددي)
- الخدمات الاجتماعية (حددي)
- خدمات الإيواء(حددي)
- الخدمات النفسية(حددي)
- الخدمات القانونية (حددي).....
- الخدمات الشرطةية (حددي)
- خدمات تمكين الاقتصادي(حددي)
- خدمات أخرى (حددي)

اسم الناجية	التوقيع/ البصمة	التاريخ
اسم ولي الأمر (في حال كانت الناجية أقل من ١٨ عام ومتزوجة)	توقيع ولي الأمر	

معلومات خاصة بالناجي/ة

رقم الاتصال.....العنوان

رقم اتصال طوارئ

هذا النموذج مهم جداً من الناحية القانونية والأخلاقية، لأنه يضمن سرية المعلومات المتوفرة عن الحالة، كما

أنه يعطي الحرية المطلقة للحالة في اختيار وتلقي الخدمة

نموذج رقم (٦)

نموذج تحديد مستوى الخطورة والتهديد واحتياجات الحماية - كافة القطاعات

		تاريخ الميلاد:				الاسم:	
		العنوان:				رقم الهوية:	
		رقم الهاتف				الحالة الاجتماعية:	
اناث		ذكور		عدد الأبناء فوق ١٨		عدد الأولاد دون ١٨	
				اناث		ذكور	
						١٨	
لا	نعم	الأسئلة					الرقم
		هل المعتدي مرافق للناجية؟					١
		هل المعتدي يعيش مع الناجية في المنزل؟					٢
		هل الناجية خائفة من المعتدي؟					٣
		هل هي خائفة من العودة إلى المنزل؟					٤
		هل وتيرة العنف من ضرب وإيذاء جسدي ازدادت عما سبق؟					٥
		هل المعتدي مدمن على الكحول أو المخدرات؟					٦
		هل مارس المعتدي الإيذاء الجسدي على الأطفال وبقيّة أفراد العائلة؟					٧
		هل هي مهددة بالقتل؟					٨
		من الذي يهددها؟ حددي..... درجة القرابة					٩
		هل لديها أفكار بالانتحار أو لديها محاولة انتحار سابقة أو في الحاضر؟ حددي:					١٠
		هل توجد أدوات حادة أو أسلحة في المنزل؟ حددي:					١١
		هل الإصابة بليغة وهددت حياتها؟					١٢
		هل تريد اللجوء للشرطة؟					١٣
		هل تحتاج الآن إلى مركز حماية تقيم فيه؟					١٤
		هل تريد اللجوء إلى مؤسسات تقدم خدمات اجتماعية، ونفسية أو قانونية؟					١٥
		هل تريد العودة للمنزل؟					١٦
		هل ستكون آمنة إذا عادت إلى المنزل؟					١٧
		هل تعرف ماذا ستفعل إذا تكرر العنف معها؟					١٨
		هل لديها خطة أمان شخصي في حال تعرضت للعنف من جديد؟					١٩
		هل تم شرح خطة الأمان للناجية قبل المغادرة؟					٢٠

عدد الإجابات بنعم:

إذا كانت الأسئلة رقم ٥ و ٦ و ٨ و ٩ و ١٠ و ١١ و ١٢ إجابتها (نعم) فهي في خطر حالي وفي

مستوى خطورة عالية أيضاً.

اسم مقيم الحالة المسمى الوظيفي.....

تاريخ تقييمك للحالة

درجة الخطورة.....

التدخل المقترح

جهة التحويل.....

نموذج رقم (٧)

خطة التدخل

رمز الناجية: اسم مديرة الحالة:

تاريخ بداية وضع الخطة:

الهدف/ النتيجة المرجوة:

الاحتياجات الأساسية المستهدفة في خطة الحالة:

- احتياجات صحية احتياجات نفسية احتياجات قانونية إيواء احتياجات مادية. شرطية أخرى حدد

١. خطة العمل لاحتياجات الصحية		
التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/ التدخل

٢ خطة العمل للاحتياجات النفسية والاجتماعية

التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/ التدخل
		خدمات إرشادية وضحي:
		خدمات علاج نفسي متقدمة. وضحي:
		أخرى. وضحي:

٣ خطة الاحتياجات القانونية

التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/التدخل
		خدمات إرشاد قانوني وضحي:
		خدمات مساعدة قانونية وضحي:
		خدمات تمثيل قانوني وضحي:
		خدمات أخرى وضحي:

٤ خطة الإيواء

التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/ التدخل

ه خطة العمل للاحتياجات المادية/ الاقتصادية

التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/ التدخل

٦ إجراءات أخرى (غير المذكورة أعلاه)

التاريخ المخطط لتلقي الخدمة	المسؤول	الإجراء المطلوب/ التدخل

الأشخاص المشتركون في إعداد الخطة

الاسم	المؤسسة	المسمى الوظيفي	التوقيع

.....يوم اعتماد الخطة:

.....تاريخ اعتماد الخطة.

.....توقيع المشرف:

.....تم اعتماد الخطة بواسطة (المشرف):

.....توقيع الناجية.

.....توقيع مديرة الحالة.

نموذج رقم (٨)

استمارة التحويل إلى مؤسسة – كافة القطاعات

الرقم المتسلسل.....

درجة السرية:

الترميز:

معلومات عن الناجية المحولة

الاسم الرباعي	تاريخ الميلاد	
رقم الهوية	الحالة الاجتماعية	
مكان السكن:	رقم الهاتف	

جهة التحويل

اسم المؤسسة	رقم الهاتف	
الشخص المُحول	الوظيفة	
سبب التحويل	
الخدمات والإجراءات التي تمت	
الوثائق المرفقة	<input type="checkbox"/> تقرير طبي	<input type="checkbox"/> استمارة شدة الخطورة
	<input type="checkbox"/> إفادة الشرطة	<input type="checkbox"/>

وثنائق أخرى، حدد/ي.....		تقرير الأخصائي النفسي <input type="checkbox"/>	
هل يوجد مرافقون من الأطفال؟	لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	ما عددهم؟
كم اعمارهم؟			
تاريخ التحويل	ساعة التحويل:		
الجهة المُحوّل إليها:	اسم الشخص المسؤول في الجهة المحول إليها		
التوقيع:	اليوم والتاريخ		

نموذج رقم (٩)

استمارة التقصي- نموذج فحص

القطاع.....

درجة السرية:

آلية الترميز:

مستويات الاطلاع:

اسم مستقبل/ة الناجية الأول: المسمى الوظيفي:

مكان الاستقبال: العنوان الهاتف

طريقة وصول الناجية: ذاتي تحويل

أسماء المرافقين إذا وجدوا:

معلومات حول الناجية			
الاسم الرباعي	تاريخ الميلاد		
رقم الهوية	الحالة الاجتماعية		
مكان السكن:	رقم الهاتف/ الجوال		
التحصيل العلمي	الوضع الاقتصادي للأسرة		
تاريخ المقابلة:	مدة المقابلة: وقتها		
اسم المرشدة/ة	مكان المقابلة		
الأسرة (نبدأ بالزوج أو الأب حسب الحالة الاجتماعية)			
الاسم	تاريخ الميلاد	العمل	درجة التعرض للعنف
تاريخ العنف			
1. الاعتداء الأخير			
مكان الاعتداء:	تاريخ الاعتداء:		
كيف حصل الاعتداء؟	المعتدي:		
علاقة المعتدي بالناجية			
طبيعة الاعتداء			

جسدي	نفسي	جنسي	حرمان من المصادر والخدمات
ضرب	تهديد	تحرش	منع المصروف
ركل	صراخ	اغتصاب	التحكم بالقرارات المتعلقة بالنقود.
دفع	شتم وتعنيف	الإكراه على ممارسة الجنس.	التحكم بأموالك الزوجة، أو ميراثها.
خنق	منع من زيارة الأهل والأصدقاء	سفاح قربي	منعها من العمل.
حرق			الحرمان من التعليم
أدوات حادة /سلاح			
آخر، حدد	آخر، حدد	آخر، حدد	آخر، حدد

وصف الاعتداء من قبل الناجية (استخدام كلماتها قدر الإمكان، ومرات تكرار الحدث، وشدة الحدث).

2. حلقات العنف الأخرى.

3. حالة الناجية النفسية

4. معلومات طبية

1. حولت الناجية بعد استكمال الفحوصات الطبية.

2. الملف الطبي والتقارير بحوزة الناجية.

3. وافقت على إجراء الفحوصات.

4. لم توافق على إجراء الفحوصات، حدد/ي.

5. مركز الشرطة.

هل قدمت الناجية شكوى لدى الشرطة؟

نعم

لا

إذا كان الجواب (نعم)، فما هو محتوى الشكوى

6. إجراءات قانونية أخرى.

هل للناجية قضايا في المحكمة

نعم

لا

إذا كان الجواب (نعم)، فما هو نوع القضية؟	<input type="checkbox"/> نفقة	<input type="checkbox"/> طلاق	<input type="checkbox"/> حضانة اطفال	اخرى، حدد/ي.....
7. التحويل				
هل تم تحويل الناجية؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	إذا نعم، فإلى أين حوّلت؟	
				الخيار الأول:
				الخيار الثاني:
				الخيار الثالث:
				إذا الجواب (لا)، فما هي خطة التدخل
8. المتابعة والتقييم				
<hr/> <hr/> <hr/>				
				اسم المرشدة/ة
				التوقيع:

نموذج رقم (١٠)

نموذج المتابعة

نموذج رقم ١٠

نموذج المتابعة

رمز الناجية : _____ اسم مديرة الحالة: _____ تاريخ أول لقاء: _____ / _____ / _____

١٤١

خطة المتابعة الخاصة بمديرة الحالة

الإجراء	تحقق	نوع المتابعة	تاريخ المتابعة	إجراء جديد	تاريخ تلقي الإجراء الجديد
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق:	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:			

				
			<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق:	
			<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق:	
			<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق:	

متابعة خطة الاحتياجات الصحية

الإجراء	تحقق	نوع المتابعة	تاريخ المتابعة	إجراء جديد	تاريخ تلقي الإجراء الجديد
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____/____		____/____/____
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____/____		____/____/____
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة	____/____/____		____/____/____

			<input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____ ____/____	
____/____ ____/____		____/____ ____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____ ____/____	

متابعة خطة الاحتياجات النفسية و الاجتماعية					
الإجراء	تحقق	نوع المتابعة	تاريخ المتابعة	إجراء جديد	تاريخ تلقي الإجراء الجديد
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____ ____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____ ____/____		____/____ ____/____

				
___/___ ___/___		___/___ ___/___	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___ ___/___	
___/___ ___/___		___/___ ___/___	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___ ___/___	
___/___ ___/___		___/___ ___/___	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة منزلية <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___ ___/___	

متابعة خطة الاحتياجات القانونية

الإجراء	تحقق	نوع المتابعة	تاريخ المتابعة	إجراء جديد	تاريخ تلقي الإجراء الجديد
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____/____		____/____/____
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____/____		____/____/____
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة	____/____/____		____/____/____

			<input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____ ____/____	
____/____ ____/____		____/____ ____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____ ____/____	

متابعة خطة الایواء

تاریخ تلقي الإجراء الجديد	إجراء جديد	تاریخ المتابعة	نوع المتابعة	تحقق	الإجراء
____/____/____		____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاریخ التحقق: ____/____/____	
____/____/____		____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاریخ التحقق: ____/____/____	
____/____/____		____/____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاریخ التحقق: ____/____/____	

				
___/___ ___/		___/___ ___/	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___ ___/	

متابعة خطة الاحتياجات المادية / الاقتصادية					
الإجراء	تحقق	نوع المتابعة	تاريخ المتابعة	إجراء جديد	تاريخ تلقي الإجراء الجديد
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___ ___/	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	___/___ ___/		___/___ ___/
	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ___/___	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة	___/___ ___/		___/___ ___/

			<input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	____/____ 	
____/____ ____/____		____/____ ____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____ ____/____	
____/____ ____/____		____/____ ____/____	<input type="checkbox"/> مقابلة <input type="checkbox"/> زيارة <input type="checkbox"/> مكالمة هاتفية <input type="checkbox"/> أخرى:	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا نعم، تاريخ التحقق: ____/____ ____/____	

نموذج رقم (١١)

خطة الأمان الشخصي للناجية

تاريخ المقابلة	مديرة الحالة	رمز الناجية

ناقشي الأسئلة التالية عند تطوير خطة الأمان:

➤ في أية أوقات من اليوم أو المواقف أو الظروف يقع العنف ؟

.....
.....

➤ في اي مكان او موقع يحدث العنف؟

.....
.....

➤ هل يحدث العنف عندما تكونين لوحدهك ، أو ضمن مجموعات ، أو الاثنين معاً ؟ في حال
مجموعة ، حددي؟

..... ●

-
-

➤ من هم الاشخاص في مجتمعك الذين يستطيعون مساعدتك في حال وقوع العنف ؟ (الأسرة ، الجيران ، المختار ، إلخ)

.....

.....

.....

.....

➤ كيف ممكن أن يساعدك هؤلاء الاشخاص؟

.....

.....

.....

.....

➤ اكتبى قائمة من الأرقام في حال الاحتياج لها في الطوارئ وتتضمن أرقام الأصدقاء ، الأقارب، الشرطة، مراكز تقديم الخدمات و الطبيب العام:

الاسم: رقم الهاتف:

الاسم: رقم الهاتف:

الاسم: رقم الهاتف:

الاسم: رقم الهاتف:

الاسم: رقم الهاتف:

تذكري، حتى لو تم تخزين الأرقام على جوالك ممكن ألا تستطيعي الوصول إليها أو استخدامها ، لذلك يجب نسخ كل الأرقام التي تحتاجينها في قائمة وتحفظي بها معك في كل الأوقات .

➤ أين يمكن أن تمكثي لتكوني في أمان؟ هل ممكن أن تذهبي لهذا المكان مباشرة أم تحتاجين لترتيبات مسبقة؟ هل هذا الخيار قصير المدى أم طويل المدى؟

..... ➤

..... ➤
➤ في حال حدوث خلافات لا مفر منها، حددي هل هناك مكان : غرفة ، شبابيك ، أبواب
لتخرجي من المكان بسهولة وأمان. حددي:

.....
.....
➤ هل تحتاجين إلى وجود حقيبة مجهزة، تحتوي على بعض من هذه الأشياء:
مفتاح احتياطي

مال

أوراق مهمة

ملابس

..... أخرى. حدد:

(احتفظي بها في منزل أحد الاقارب أو الأصدقاء، في حال احتجت الخروج من المنزل مسرعةً).

خطة الأمان

➤ يتم صياغة خطة الأمان على لسان الناجية:

عندما أشعر بعدم الأمان وأريد أن أجد مكان آمن، سأفعل ما يلي:

سوف أذهب إلي

.....

سوف أتحدث مع

.....

و الآن أستطيع أن

.....

.....

.....

توقيع مديرة الحالة: توقيع الناجية:

نموذج رقم (١٢)

إغلاق حالة

تاريخ فتح الملف:	مديرة الحالة	درجة الخطورة في الوقت الحالي	رمز الناجية
تاريخ إغلاق الملف:			

١. لماذا تم إغلاق هذا الملف؟ اختار/ي كل ما ينطبق:

- إغلاق بناءً على طلب الناجية
- الناجية ليست لديها احتياج للخدمة.
- الناجية انقطعت عن التواصل لمدة ثلاثة شهور أو أكثر.
- وفاة الناجية
- أخرى

ملاحظات:

.....

٢. الخدمات التي تم تقديمها و مدى التقدم نحو الأهداف

- •
- •
- •

٣. راجعي كل الآثار التالية مع الناجية و راجعي وضعها النفسي، الجسدي، و الأمني في الوقت الحالي:

- الصحة الجسدية: الإصابة، إصابة الطفل غير المولود، الأمراض، فقدان الشهية، زيادة في الشهية، آلام جسدية، صداع.

□ الآثار العاطفية: اكتئاب، الغضب، الحزن، القلق، الشعور بالانسحاب، الخوف.

□ الآثار العقلية: مشاكل في النوم، التفكير في الحدث، مشكلات وأمراض نفسية، عدم المقدرة على القيام بالأنشطة اليومية كالمعتاد.

□ الأطفال: الخوف، تعلم العنف، تدني التحصيل الدراسي، التغيب المتكرر عن المدرسة، مشاكل مع الأصدقاء، عدم الشعور بالأمان في المنزل.

ملاحظات:

.....

٤. راجعي خطة العمل و الأمان مع الناجية . تأكدي من أنها تعرف بوضوح الخطوات المتبعة في حال وقوع العنف عليها مرة أخرى. من فضلك أكملّي خطة عمل أو أمان نهائية معها و أرفقيها بهذا النموذج .

ملاحظات:

.....
.....
.....

٥. راجعي المصادر المتوفرة للناجية. اذكرّي قائمة بالمصادر التي ستستمر الناجية باستخدامها.

ملاحظات:

.....
.....
.....
.....

٦. وقعي هذا النموذج و قومي بتسليمه لمشرفك.

المتدخل/ة : التوقيع:

التاريخ:

مديرة الحالة: التوقيع:

التاريخ:

المشرف: التوقيع:

التاريخ:

توقيع الناجية (أو مقدم/ة الرعاية أو ولي الأمر في حالة كانت الناجية أقل من ١٨):

.....