



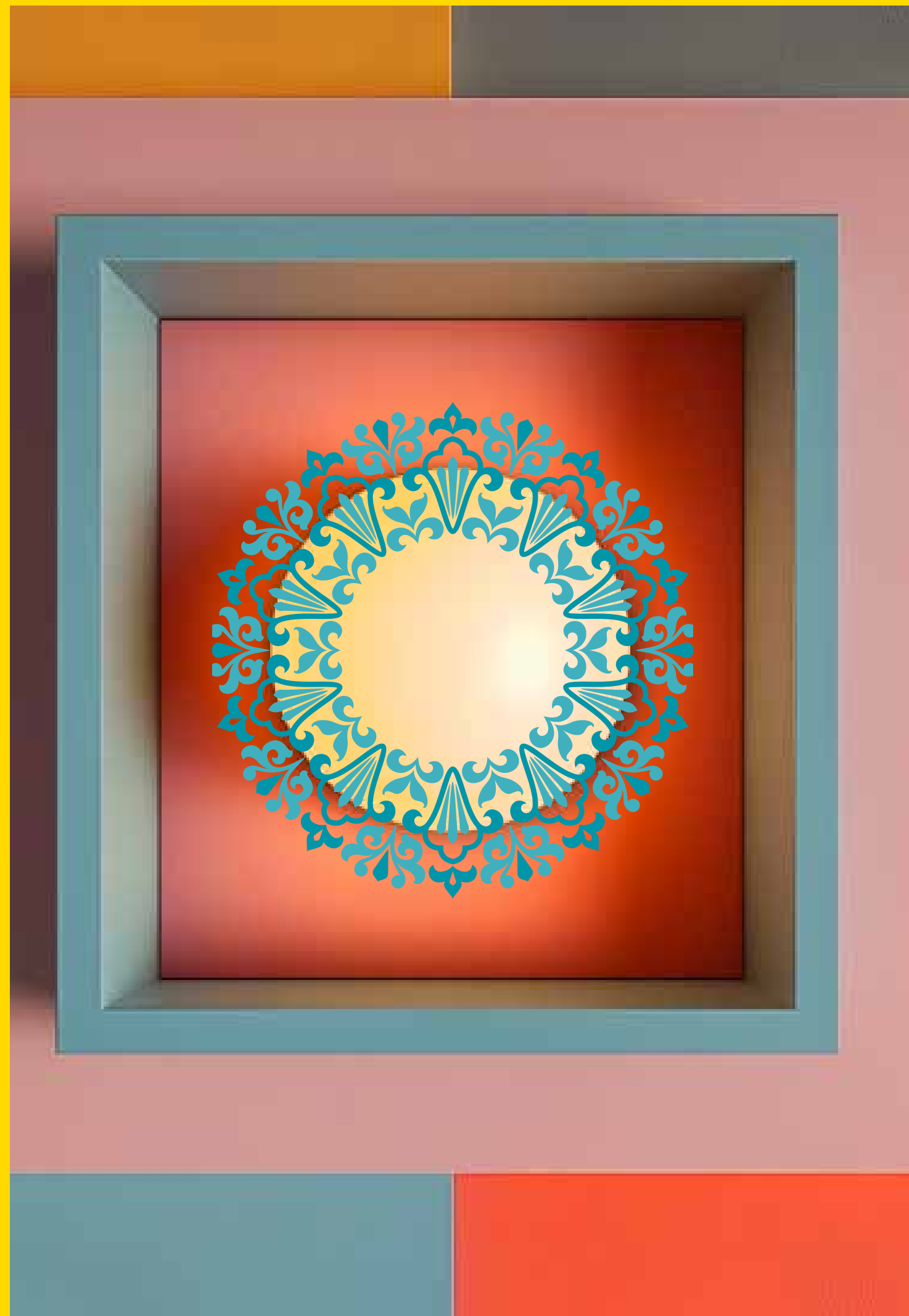
معايير دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف

بدعم من



معايير دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية
النساء والفتيات الناجيات من العنف

جميع الحقوق محفوظة © 2023



شكر وتقدير

وضعت وزارة الشؤون الاجتماعية والهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية «معايير دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف» بدعم مع صندوق الأمم المتحدة للسكان، وتمّ ترجمة وتصميم هذه الوثيقة بدعم من منظمة «أبعاد» وحددت الخبرة السيدة أمل فرحات باسيل هذه المعايير بالتنسيق مع دور الحماية الآمنة في لبنان. تعرب وزارة الشؤون الاجتماعية والهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية عن شكرهما وتقديرهما لكل من ساهم في إنتاج هذا العمل كما للجمعيات المشرفة على دور الحماية الآمنة التي شاركت في مراجعة ومناقشة مضمون هذه الوثيقة.

الفهرس

كلمات افتتاحية

كلمة وزير الشؤون الإجتماعية

كلمة رئيسة الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية

كلمة مديرة مكتب صندوق الأمم المتحدة للسكان في لبنان

المقدمة

الإطار المعياري والمفاهيمي

دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف

الرؤية

الرّسالة

الأهداف

المبادئ التوجيهية الأساسية

المعايير والإرشادات التوجيهية

الفصل الأول:الدوكمة

1. هيكلية إدارية تنظيمية

2. أدوار المديرية ومسؤولياتها

3. النظام المالي

4. الموازنات والاعتمادات المالية

5. خطة إدارة الجودة

6. المبادئ التوجيهية الأخلاقية للعمل مع النساء والفتيات في المراكز الآمنة

7. سياسة حظر جميع أشكال العنف ومنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين

8. مَدونة السلوك

9. آلية تقديم الشكاوى والاستجابة

10. نظام المتابعة والتقييم

11. الخطة الاستراتيجية والتنفيذية السنوية

12. منهجية التدخل المعتمدة في الأزمات

13. برنامج المناوبات داخل الدار

الفصل الثاني: الموارد البشرية

1. خطة الموارد البشرية

2. الملف الخاص بكل عامل/ة

3. التوظيف الوظيفي للعاملين/ات

4. إجراءات التوظيف

5. آليات استقطاب المتطوعين/ات

6. برنامج الصحة النفسية والسلامة المهنية للعاملين/ات

7. تعزيز قدرات العاملين/ات

الفصل الثالث: المعايير الهندسية والبنائية لدور الحماية الآمنة

1. الموقع الجغرافي للدار

2. المساحات الداخلية والخارجية الكافية

3. القدرة الاستيعابية للدار

4. المراحيض المخصصة للكبار والمراحيض المخصصة للأطفال

5. مستودع للتخزين بالشكل السليم والصحي

6. الأثاث والمفروشات

7. تجهيزات المطبخ والأدوات المنزلية

8. توفير الأدوات الكهربائية

9. نظام التهوية والإضاءة الطبيعية

10. أجهزة التدفئة والتكييف

11. المياه الصالحة للشرب والطاقة الكهربائية والموارد البديلة

12. الطلاء والديكورات الملائمة

13. التسهيلات الخاصة لدعم الأمهات المرضعات

الفصل الرابع: إدارة السلامة والأمن والصحة في دور الحماية الآمنة

1. معايير الأمن والسلامة في دور الحماية

2. المبادئ التوجيهية المتعلقة بسلامة وصحة الغذاء

3. إجراءات النظافة العامة والسلامة الشخصية

4. إجراءات الصحة العامة والوقاية من الأمراض

5. إدارة المخاطر من خلال خطة طوارئ

6. إجراءات الاستجابة السريعة للحالات الطارئة

7. خطة احتواء الحرائق والدخان

8. سياسة حظر التدخين في جميع الأماكن

الفصل الخامس: الفئات المستهدفة والإجراءات المتعلقة بها في دور الحماية الآمنة

1. الفئات المستهدفة من النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر

2. أطفال النساء الناجيات من العنف والمعرضات للخطر

3. مدة إقامة الناجيات

4. شروط قبول الناجيات في الدار

5. إجراءات الاستقبال

6. إجراءات القبول

7. إجراءات المغادرة

8. إجراءات إغلاق ملف الناجية

9. واجبات المقيمات في الدار

10. حقوق النساء والفتيات المقيمات في الدار

11. إدارة العلاقة ما بين المقيمات في دار الحماية

12. ضوابط علاقة الجهاز العامل مع النساء والفتيات

13. حق تقرير المصير واستقلالية اتخاذ القرارات

الفصل السادس : إدارة البرامج والخدمات في دور الحماية الآمنة

البرامج الداخليّة التي توفّرها دور الحماية

1. برامج التّمكن الاجتماعيّ والنفسيّ
2. خدمات التّمكن القانونيّ
3. برنامج التّمكن الاقتصاديّ
4. برنامج التّعليم
5. البرنامج الصحيّ
6. برامج الحياة اليومية
7. البرنامج الغذائيّ
8. خدمة النّقل
9. برنامج الاجتماعات الإداريّة مع النّساء والفتيات المقيّمات
10. برنامج الزّوّار
11. برنامج النّشاطات الجماعيّة

الخدمات المتخصّصة التي توفّرها دور الحماية

1. منهجيّة إدارة الحالة وإجراءاتها
2. إجراءات الاستجابة والتّدخل وفق منهجيّة إدارة الحالة المُعتمَدة
3. نظام الإحالة
4. خدمات خاصّة بالأطفال المرافقين للنّساء
5. إجراءات دمج ذوي الإعاقة من النّساء والفتيات
6. إجراءات خاصّة بالنّساء والفتيات المُصابات باضطرابات نفسيّة

الفصل السابع : إدارة المعلومات

1. إدارة المعلومات بما يضمنُ خصوصيّة النّاجيات
2. توثيق البيانات الخاصّة بكلّ ناجية
3. الاحتفاظ بالبيانات والسّجلات وتلقّيها
4. بروتوكولات مُشارَكة المعلومات

الفصل الثامن : إدارة الشّراكات والعلاقة مع البيئة المحليّة / المحيطيّة

1. التعاون والتنسيق مع الإدارات الحكوميّة والمؤسّسات الأمميّة
2. تطوير دور الحماية للشّراكات مع الجهات غير الحكومية لتوفير الخدمات
3. كسب الدّعم ومُناصرة السّلطات المحليّة والبيئة المحيطيّة بالدار

المُرفقات

مُدونة السلوك

1. المبادئ والمعايير المهنيّة
2. العدالة وعدم التمييز
3. التقبّل والتسامح
4. حقّ تقرير المصير واستقلاليّة اتخاذ القرارات
5. الخُصويّة والسريّة
6. المصلحة الفُضلى للمُقيمة
7. قبول الخدمة أو رفضها
8. الوعي والحساسيّة الثقافيّة
9. إيقاف الخدمات أو إنهاؤها
10. حقوق النّساء والفتيات المُقيّمات بالدار

الأدوار والمسؤوليّات لطاقم العمل داخل الدّار

1. المشرف/ة على منسّقة الحالات (Supervisor Case Coordinator)
2. منسّقة الحالات (Coordinator Case)
3. مُرافقات النّساء والفتيات النّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر داخل وخارج الدّار
4. الأخصائيّة النفسيّة
5. الأخصائيّة الاجتماعيّة
6. منسّقة البرامج التأهيلية والأنشطة الترفيهية
7. المُمرّضة
8. الأخصائيّة القانونيّة
9. أخصائيّة في التعامل مع الأطفال
10. فريق الخدمات المُساندة

منهجية إدارة الحالة وإجراءاتها وأدوات التّدخل والتّحويل

مراحل الاستجابة والتّدخل وفق منهجية إدارة الحالة

1. مرحلة الاستجابة الفوريّة
2. مرحلة التّدخل

كلمات افتتاحية

كلمة وزير الشؤون الاجتماعية

ممّا لا شك فيه أنّ مناهضة العنف ضد النساء والفتيات، بات قضية ملّحة تزداد أهميتها مع تفاقم الأزمات في لبنان، مع ازدياد وتيرة وأشكال العُنف الممارس على النساء والفتيات اللواتي يشكّلن الفئات الأكثر عرضة لمخاطر العنف المتعدّدة.

إنّ وزارة الشؤون الاجتماعية تمنح قضايا المرأة أولويّة هامّة في رؤيتها وعملها، حيث أنّ العمل مع النّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر يركّز بشكل رئيسي على المقاربة الحقوقية،

وفي ضوء الواقع الاجتماعي والاقتصادي المتردّي وازدياد الحاجة لتوفير خدمات متخصصة للنساء والفتيات النّاجيات من العنف والمعرضات للخطر، تتعاقد الوزارة مع عدد من دور الحماية الآمنة المؤقّته لحماية النّاجيات من العنف. تعتزّ الوزارة بشراكتها مع القطاع الأهلي حيث تلعب هذه الجمعيات دورًا هامًا في هذا السياق وتقدّم للنّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر خدمات الحماية والرعاية والتأهيل.

بالرغم من التحدّيات التي تواجهها مختلف الجهات العاملة في مناهضة العنف ضد النساء والفتيات على اعتباره من أخطر أشكال التمييز ضدّ المرأة ، وانطلاقًا من إيمانها بضرورة تضامن الجهود على المستوى الوطني، لم تأل وزارة الشؤون الاجتماعية جهدًا للنهوض بأوضاع المرأة والعمل على دعم النساء من خلال تعزيز أطر الحماية التي تضمن بيئة آمنة للنّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر توقّر لهنّ الكرامة الإنسانية وتعزّز ثقافة الحقوق.

في ضوء شراكتها مع الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية،

وفي ضوء دور الوزارة الفاعل في متابعة تطبيق خطة عمل القرار 1325 الصادر عن مجلس الأمن للأمم المتحدة والتي أقرتها الحكومة اللبنانية عام 2019،

وبهدف تعزيز جودة الخدمات المقدّمة للنساء والفتيات النّاجيات من العنف على مستوى الرعاية والحماية والتأهيل،

نفّذت الوزارة في العام 2021 إلى جانب الهيئة الوطنية وبدعم من صندوق الامم المتحدة للسكان دراسة حول " تحديد المعايير الأساسية والدنيا لإنشاء وإدارة مراكز الإيواء الخاصة بالنّاجيات من العنف"، حيث استطاعت من خلال هذه الدراسة تكوين صورة واضحة عن واقع المؤسسات والمراكز المخصّصة للنساء والفتيات النّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر في لبنان، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها " تطوير رزمة المعايير الخاصة بدور الايواء".

شكّلت هذه الخطوة، الانطلاقة لوضع وثيقة المعايير لـ "دور الحماية الآمنة المؤقّته الخاصة بحماية النساء والفتيات النّاجيات من العنف" في العام 2023، والتي تشتمل على المعايير الدنيا التي ينبغي أن تتوفّر في إنشاء وإدارة أي دار حماية آمنة مخصّصة للنّاجيات من العنف والمعرضات للخطر وذلك لتنظيم عمل دور الحماية لتكون قادرة على استقبال ورعاية النّاجيات اللواتي يلجأن إليها، لا سيّما أنّهنّ يكرّن في كثير من الأحيان مصحوبات بأولادهنّ.

جاءت هذه المعايير شاملة من حيث شروط الأمان والحماية وخدمات المساندة النفسية والتأهيل وكيفية تقديم الخدمات المتنوعة والمتخصّصة والمتاحة للنّاجيات من العنف.

آملين أن تشكّل هذه الخطوة بداية وانطلاقة، لتنسيق وتوحيد الجهود تحت إطار ناظم موحد لدعم المؤسسات عبر مسار تشاركي يضمن توفير أفضل الخدمات ويحسّن جودتها، على أن تستتبعها خطوات عملية لبلورة آلية عمل تساعد المعنيين في دور الإيواء على تحقيق واقع أفضل يساعد النّاجية على التعافي.

إنّني إذ أتوجه بالشكر إلى كلّ من ساهم بإنجاز هذا العمل، وأضع هذه الوثيقة بتصرّف المعنيين بحماية النساء والفتيات النّاجيات من العنف لتمكينهم من مواجهته.

وإنّنا على يقين أنّ هذه المعايير هي الضمانة المستقبلية لتوفير كرامة المرأة النّاجية ، علينا أن نعمل لتوفير بيئة تصون كرامة المرأة وتبلسم ما دمّرت ثقافة العنف.

رغم كلّ التحديات التي تواجهنا على المستوى الوطني، سنستمرّ بمساعيّن لتحقيق المساواة على مستوى الكرامة الإنسانية وعلى مستوى الحقوق وتعزيز تنمية مجتمعا والنهوض به.

طموحنا هو التطوير والسير قدّمًا في سبيل تحقيق العدالة والحقوق الإنسانية والمساواة بين الجنسين

وكُلّنا إيمان أنّ لكلّ دوره في مجتمعا في تكوين ثقافة خالية من العنف مبنية على أسس العدل واحترام الإنسان.

الدكتور هكتور حجار
وزير الشؤون الاجتماعية

كلمة رئيسة الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية

خلفاً لبقية الجرائم، تستدعي معالجة جرائم العنف ضدّ النساء التي يتمّ ارتكابها في نطاق الأسرة أو في نطاق الاتجار بالبشر، بالإضافة إلى معاقبة المرتكب، الاهتمام بتوفير الأمان والحماية للضحية. فالعقاب هناك لا يكفي لتحقيق العدالة.

تكون الضحية في هذه الحالات معرّضة لأزمات يصعب لها تخطّيها من غير دعم ومساعدة المجتمع، وأول ما نحتاج إليه، هو توفير شروط الأمان والسلامة. لذا تندرج تلبية هذه الحاجة ضمن الأهداف الأولى لأية سياسة يتمّ اعتمادها لمكافحة العنف ضدّ النساء. وتجدر الإشارة إلى أن إقامة المراكز الخاصة بإيواء النساء ضحايا العنف الأسري أو الاتجار بالبشر سبقت إدراك المشرّع لضرورة إقرار قانون يجرم ارتكاب العنف ضدّ النساء في النطاق الأسري.

وقد قامت هذه المراكز بفضل إدراك منظمات المجتمع المدني المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية، للحاجة إلى إقامة هذه المراكز للنساء ضحايا العنف لتمكينهنّ من العيش بكرامة. هكذا اندرجت تدريجياً الحاجة إلى إقامة دور الحماية الآمنة للناجيات من العنف، ضمن السياسات الاجتماعية للدولة وثمّ تطوير قواعد تشغيلها.

في خضمّ اللقاءات التي عقدت لوضع خطة العمل الوطنية لتطبيق قرار مجلس الأمن الدولي 1325 حول المرأة والسلام والأمن، برزت ضرورة إيجاد نظام متكامل لحماية ومساعدة النّاجيات من العنف والمعرضات للخطر يكون ذات طابع مؤسّساتي، ومن ضمن التدخلات التي نصّت عليها الخطة لتحقيق هذه النتيجة كان إجراء تقييم لمراكز الإيواء القائمة.

هذا التقييم كان موضوع الدراسة التي أعدّتها الهيئة الوطنية بشؤون المرأة اللبنانية بالشراكة مع وزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان في العام 2021 حول "المعايير الدنيا لإنشاء وإدارة مراكز إيواء خاصة بالنّاجيات من العنف"، وقد ارتكزت الوثيقة التي نطلقها اليوم على مخرجات هذه الدراسة.

لقد تناولت وثيقة معايير دور الحماية الآمنة إرشادات توجيهيّة توزعت على ثماني مجالات هي الحوكمة والموارد البشرية والمعايير الهندسية والبنائية وإدارة السلامة والأمن والصحة وتحديد الفئات المستهدفة وإدارة البرامج والخدمات وإدارة المعلومات وإدارة الشراكات والعلاقة مع البيئة المحلية. من هذه الإرشادات ما هو أساسي يتضمّن المعايير الإلزامية ومنها ما هو متقدّم يضمّ عناصر إضافية لتعزيز الجودة والسلامة. فالهدف الأساسي لهذه الوثيقة كما ورد في تحديداتها لرسالتها، هو "توفير خدمات ذات جودة ونوعية متمحورة حول النّاجية تضمن شروط السلامة والأمان في بيئة داعمة تعزّز التعافي والتأهيل وإعادة الإدماج".

هذا هو في الواقع الهدف الذي رمت إليه الإدارات والمؤسسات المشرفة على دور الحماية الآمنة الخاصة بالنّاجيات من العنف. وقد تعاونت الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية ووزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان في إنتاج هذه الوثيقة مساهمة منها في تسهيل تحقيق هذا الهدف من جانب الإدارات والمؤسسات المعنيّة.

فعسى أن يكون هذا العمل مفيداً لهذه الإدارات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها مشكورة تحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة في مدّ يد العون إلى من خذلتهنّ ظروف الحياة.

كلودين عون

رئيسة الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية

كلمة مديرة مكتب صندوق الأمم المتحدة للسكان في لبنان

إنّهُ لفخرٌ لي أن أكتب مقدّمة " معايير دور الحماية الآمنة المؤقّطة الخاصّة بحماية النّساء والفتيّات النّاجيات من العُنف". تُمثّل هذه الوثيقة خطوةً هامّةً في جهودنا الجماعيّة الهادفة إلى مكافحة العنف ضدّ النّساء والفتيات وتزويدهنّ بالحماية والدّعم والكرامة التي يستحقّنها.

في لبنان، كما هو الحال في أجزاء كثيرة من العالم، لا تزال قضيّة العنف المطّرد ضدّ النّساء والفتيات تلقي بظلالها جسديّاً ونفسيّاً وعاطفيّاً على حياة عدد لا يحصى من الصّحايا. والتصديّ لهذه الظاهرة المُقلّقة لا يتطلّب التزاماً ثابتاً فحسب، بل صياغة مبادئ توجيهيّة وإجراءات شاملة وموحّدة لتوجيه استجابتنا لهذا الخطر.

ليس من المبالغة الإشادة بأهميّة الجهود التعاونيّة القائمة بين صندوق الأمم المتحدة للسّكان والهيئة الوطنيّة لشؤون المرأة اللبنانية ووزارة الشؤون الاجتماعيّة و"أبعاد" عبر مركز الموارد للمساواة بين الجنسين. ويأتي تطوير هذه المعايير خير دليل على قوّة الشراكات والجهود التعاونيّة هذه.

وليست هذه المعايير مجرّد حبر على ورق، بل هي شهادة حيّة على تفانيّنا المشترك في حماية حقوق النّساء والفتيات في لبنان وضمان سلامتهنّ ووصون كرامتهنّ. كما توفّر هذه المعايير خارطة طريق تضمن سير العمل في الملاجئ بشكل فعّال، ممّا يضمن حصول النّاجيات على الدّعم الشامل الذي يحتّجن إليه. وتشمل هذه الإجراءات كلّ جانب من جوانب الرّعاية، انطلاقاً من الاستجابة الأوّلى وصولاً إلى إعادة التأهيل، ومن توفير الحماية القانونيّة إلى الدّعم النفسي والاجتماعي. وإذ نشرع في رحلة تنفيذ هذه المعايير، دعونا نتذكّر أنّ هذه ليست النّهاية بل البداية بذاتها. إنّ عملنا لمكافحة العُنف ضدّ النّساء والفتيات في لبنان لهو عملٌ مستمرّ ومتطوّر. وعلينا أن نثابر في التزامنا بترجمة هذه الإجراءات إلى خطوات ذات مغزى ، وضمان أن تجد كلّ ناجيّة الملجأ والدّعم والعدالة.

أتقدّم بخالص الشّكر إلى وزارة الشؤون الاجتماعيّة والهيئة الوطنيّة لشؤون المرأة اللبنانيّة و"أبعاد" ولجميع الذين ساهموا في تطوير هذه المعايير. فلنواصل جهودنا الجماعيّة للتأكيد على أنّه لن يتمّ التسامح مع العنف ضدّ النّساء والفتيات، وأن سلامتهنّ وكرامتهنّ سيكونان دائماً على رأس أولويّاتنا.

أسماء قرداحي

رئيسة المكتب في صندوق الأمم المتحدة للسّكان في لبنان

إنَّ وُضَعَ مَعايير الجودة لدور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر وإن كانت طموحة - يُسكِّل الضمانة المُضلى لتوفير مُستوى جيّد ونوعيّ من الرّعاية والحماية والتّأهيل.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هذه المَعايير تَسْتَمِل على رُزْمَةٍ واسعة من الإرشادات التّوجيهيّة التي تتقاطع إلى حدّ كبير في ما بينها من جهة، وتُكمِّل بعضها من جهةٍ أخرى، ممّا يَضْمَن الاتّساق والسُّموليّة وذلك بهدف توفير الجودة والنّوعيّة في إدارة مرافق حيويّة تَسْتَقْبِل فئات في وَضَعِيّات خاصّة، كما تتضمّن هذه الوثيقة سُروط السّلامة والأمن والحماية، وتُقدِّم الخدّصات والبرامج لمُساعدة النساء والفتيات على التّأهيل وإعادة الاندماج. وهذا ما يؤكّد على وجود جوانب مُشتركة في بعض المَعايير تَعكُّسها الإرشادات التّوجيهيّة، ولكيّن الغاية من وجودها تختلف من مِغيار إلى آخر. ذلك أنّ اغتماذ التّفصيل في صياغة الإرشادات التّوجيهيّة يقع في خانة تزويد المَرَجَع الإداريّ و/أو الرّقابيّ المُعنيّ بالقُدرة على وضع أدوات التّقييم المُناسبة وصياغة قائمة مؤسّرات دقيقة من شأنها أن تساهم في قياس مدى التّزام الدّار بهذه المَعايير. وللمزيد من التّوضيح، على سبيل المثال، في المِغيار المُتعلّق بالمَعايير الهنديسيّة والبنّيويّة، تمّت الإشارة إلى توفير التّجهيزات المنزليّة والأدوات اللازمة، بينما في المِغيار المُتعلّق بإدارة البرامج والخدّصات التي توفّرُها الدّار، تمّت الإشارة إلّيها لكن من ناحية برنامج الحياة اليوميّة للنساء والفتيات المُقيّمات في الدّار... وقد ينطبق هذا على أكثر من معيار وإرشاد توجيهيّ.

في هذه الوثيقة يُستخدم مُصطلح «الدّار» للإشارة إلى «دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصّة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف» أو المُعرّضات للخطر بسبب تواجدهنّ في بيئة تُشكّل خطراً على حياتهنّ وقد تعرّضهن لشتّى أنواع العنف والاستغلال، ومُصطلح «الناجية» للإشارة إلى «النساء والفتيات الناجيات من العنف». من ناحية أخرى، من المفيد الإشارة إلى أنّه وبغضّ النظر عن الشكّل القانوني الذي يحكم عمل وإنشاء «دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف» في لبنان، فإن حوكمة وإدارة الدّار تعود إلى الأطر الهيكلية الإدارية والتنظيمية التي ترعى عملها لنانحية المساءلة والمراقبة والتخطيط والموافقة على الصرف كما رفع التقارير حسب الأنظمة المعمول بها.

ارتكزت هذه الوثيقة على مُخرجات الدّراسة لتشكّل الحَجَر الأساس في تحديد رُزْمَة المَعايير الأساسيّة اللازمة لإنشاء دور خاصّة باستقبال الناجيات من العنف والمعرضات للخطر، مع التأكيد على المُرتكزات التالية:

- إعتماذ تسمية «دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر» لما فيها من تأكيد على التخصّصيّة في الحماية وإعطائها الصّفة المؤقتة بما يَفْتَضِي إعادة التّأهيل والاندماج الاجتماعيّ.

- تطوير هذه المَعايير ممّا يُشكّل الخُطوة الأساسيّة نحو التّميّز في تقديم خدّصات الحماية ذات الجودة والنوعيّة بطريقة آمنة تحفّظ الحقوق والكرامة الإنسانيّة لجميع النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر .

تتضمّن هذه الوثيقة 8 معايير أساسية، ولكلّ منها مجموعة مُحدّدة من الإرشادات التوجيهيّة والتي يُمكن تصنيفها إلى مستويّين:

- **مستوى أساسي:** يضمّ المَعايير الأساسيّة الإلزاميّة التي يجب اعتمادها في الدّار وبالتالي لا يصحّ بدونها استقبال الناجيات و تقديم خدمات دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر لهنّ.

- **مستوى متقدّم:** يضمّ، إضافة إلى المَعايير الأساسيّة المذكورة أعلاه، عناصر إضافيّة للجودة والسّلامة تُعتَبَر مفيدة ولكنها غير مُلزمة، وهي اختياريّة للدّور التي ترغب في التّطوير والتميّز.

وتضمّن هذه المَعايير أن تلتزم دور الحماية الآمنة بتقديم خدمات عالية الجودة تتماشى مع الحدّ الأدنى من معايير الرّعاية وحقوق الإنسان. ولكلّ معيار مجموعة من العناصر أو الإرشادات التوجيهيّة التي تساعد على تطبيقه، وتساهم في مرحلة لاحقة في وضع مؤسّرات الأداء لقياس مدى الالتزام بتطبيق المَعايير ومراعاتها السّروط الأساسيّة.

وتأتي هذه المَعايير الثمانية على الشكل التالي:

الخُوصيّة: وتضمّ عناصر القيادة الرّشيدة والتّنظيم وإدارة الدّار والجراءات الاستراتيجية العاقبة لضمان سلامة الناجيات وخصوصيّتهنّ.

الموارد البشريّة: وتشمل خطّة الموارد البشريّة وجميع التدابير التي تضمّن وجود مجموعة من الأشخاص المؤهلين والأُكفّياء لتلبية حاجات الفئة المُستهدّفة.

المعايير الهنديسيّة والبنّيويّة: وتُحدّد على أساسها مواصفات الحيّز المكانيّ والشروط الفنيّة واللوجستيّة المناسبة لاستقبال الناجيات.

إدارة السّلامة والأمن والصّحة: وتتناول جميع المبادئ التوجيهيّة المُتعلّقة بسلامة وأمن الدّار والمقيمين/ات فيه.

الفئات المُستهدّفة: وتُحدّد الفئات التي يستقبلها الدّار وحقوقها وواجباتها.

إدارة البرامج والخدمات: وتضمّ مِرْوَحة من البرامج الحياتيّة والرّعائيّة الأساسيّة بالإضافة إلى الخدّصات المُتخصّصة للتأهيل والتعافي النّفسيّ والاجتماعيّ، وذلك بهدف توفير الرّعاية والخدّصات الجيّدة والنّوعيّة ضمن مقارنة حقوقيّة سُموليّة متعدّدة التخصّصات ومُرتكزة على النّاجية .

إدارة المعلومات: وتتناول تطبيق مبادئ إدارة المعلومات وحفظها ومشاركتها بما يضمّن حماية خصوصيّة الناجيات وأمنهنّ وسلامتهنّ.

إدارة الشّراكات والعلاقة مع البيئة المحليّة: وتضمّن التّعاون والتنسيق وبناء التّحالفات وشبكات الدّعم المحليّة لدور الحماية الآمنة.

الإطار المعيارى والمفاهيمى

1. **المساواة بين الجنسين:** تمتع الرجال والنساء والفتيان والفتيات بالحقوق والفرص والموارد والمكافآت على قدم المساواة. ولا تعني المساواة أنّ المرأة والرجل متماثلان إنما تعني أن كل من المرأة والرجل يمكنهما التمتع بنفس الحقوق والفرص وتغييرات الحياة سواء وُلدوا ذكراً أو أنثى.
2. **التمييز ضد المرأة:** هو أي شكّل من أشكال التفرقة أو الاستبعاد أو التقييد الذي يتمّ على أساس الجنس، ويكون من آثاره أو أغراضه توهين أو إخطاط الاعتراف للمرأة بحقوق الإنسان والحريات الأساسية في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمدنية أو في أي ميدان، أو توهين أو إخطاط تمتعها بهذه الحقوق أو ممارستها لها بصرف النظر عن حالتها الزوجية وعلى أساس المساواة بينها وبين الرجل.
3. **الإنصاف بين الجنسين:** هو العدالة في توزيع الموارد والمُكتسبات والمسؤوليات بين المرأة والرجل. ويعتبر هذا المفهوم بوجود اختلاف في الاحتياجات ونقاط القوة بين النساء والرجال وبوجوب تحديد هذه الاختلافات ومعالجتها لتصحيح الاختلال الحاصل في التوازن بين الجنسين. فالإنصاف هو معاملة النساء بطريقة مختلفة عن الرجال لتصحيح أوجه التفاوت القائمة والوصول إلى المساواة.
4. **العنف ضد النساء والفتيات:** هو أي عمل من أعمال العنف الذي يترتب عنه أو قد يترتب عنه ضرر وأذى بدني أو جنسي أو نفسي لشخص بسبب المعايير الثقافية والاجتماعية التي تحدّد أدوار وحقوق النساء في مجتمع أو ثقافة ما، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل، ممارسة الزوج للضرب المؤذي، بما في ذلك على الأطفال من الإناث، العنف غير الزوجي، العنف الجنسي المرتبط بالاستغلال، الاغتصاب، التحرش الجنسي والتخويف في مكان العمل أو في المدرسة أو خارجها، الإتجار بالنساء والفتيات، الاستغلال الجنسي والدعارة القسرية. في معظم الأحيان، لا يتوفّر للشخص الخيار بالرفض أو اللجوء إلى خيارات أخرى بدون أن تترتب عليه تبعات اقتصادية أو جسدية أو نفسية أو اجتماعية شديدة.
5. **تمكين المرأة:** هو القوة/الصلابة الداخلية لدى المرأة وقدرتها على الاعتماد على ذاتها من خلال عملية بناء الوعي والقدرات. ممّا يؤدي إلى المزيد من المشاركة، وزيادة القدرة على صنع القرار، وبالتالي إلى تحقيق عمل تغييرى.

دور الحماية الآمنة المؤقتة الخاصة بحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف

الرؤية:

بيئة صديقة حامية وآمنة تعيش فيها النساء والفتيات بكرامة وحرية، تقدّم خدمات متخصصة عالية الجودة تلبي حاجاتهن وتراعي معايير الرعاية وحقوق الإنسان.

الرسالة:

توفير خدمات ذات جودة ونوعية مميّزة حول الناجية ، تضمن شروط السلامة والأمان في بيئة داعمة تعزز التعافي والتأهيل وإعادة الاندماج.

الأهداف:

1. تأمين مكان آمن لحماية النساء والفتيات والأطفال الناجين/ات من العنف أو المعرضين/ات للخطر بسبب تواجدهم في بيئة تُشكل خطرًا على حياتهم وقد تُعرضهم لشتّى أنواع العنف والإستغلال، وتقديم برامج التأهيل والتّمكن لهم وبناء قدراتهم للعيش في المجتمع باستقلالية وكرامة.
2. تزويد النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر بالمهارات المختلفة من خلال برامج التدريب والتأهيل، وبرامج الدّعم النفسي والاجتماعي والقانوني والصّحي، وتلبية احتياجاتهنّ بطريقة تحفظ كرامتهنّ وأمنهنّ بعد مغادرتهنّ الدّار.
3. تقديم المشورة الأسرية في الحالات التي قد يسمح الوضع فيها بذلك بناء على طلب الناجية أو المعرضة للخطر في بعض الحالات التي لا تُعرض صاحبة الطلب لمزيد من المخاطر أو العنف أو الأذى.
4. التّشبيك مع الأطراف المعنيّة بقضايا العنف لتدعيم الاستفادة من الموارد والخدمات لصالح الناجيات من العنف والمعرضات للخطر .

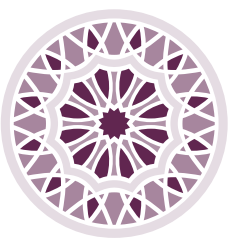
المبادئ التوجيهية الأساسية:

1. تَبْنِي مُقَابِرَة حَقُوقِيَّة إِنسَانِيَّة فِي العَمَل مَعَ النِّسَاء أَساسها احترام الكرامة الإنسانية للنِّسَاء والفَتَيَات النَّاجِيَات مِنَ العُنْف والمَعْرَضَات لِلخَطَر وَجَمِيع الأَفْرَاد المَعْنِيَّين والعاملين/ات مَعَهُنَّ.
2. اعْتِمَاد المَعايِير العَالَمِيَّة المَنْصُوص عَلَيْهَا فِي المَوَاقِف الدَّوْلِيَّة المَتَعَلِّقَة بِحَقُوق الإنسان.
3. تَوْفِير الأَمْن والأَمَان للنِّسَاء والفَتَيَات النَّاجِيَات مِنَ العُنْف والمَعْرَضَات لِلخَطَر.
4. مَعْرِفَة حَقُوق النِّسَاء والفَتَيَات وَاحْتِياجَاتَهُنَّ وَبَلُورَة التَّدخُّلات الَّتِي تَلَبِّي احتِياجَاتَهُنَّ فِي كُلِّ الأَزْمَات.
5. التَّأَكِيد عَلَى المُشارَكَة الفِعْلِيَّة والفَعَّالَة للنِّسَاء والفَتَيَات النَّاجِيَات مِنَ العُنْف والمَعْرَضَات لِلخَطَر فِي جَمِيع مَراحِل وإِجْراءات وَبِرامِج التَّدخُّل المُقَدَّمَة مِنْ قَبْلِ الدَّار، وَأَنْ تَكُون الخِيارَات والقرارات مَبْنِيَّة عَلَى المَوافَقَة المُسْتَنبِرَة.
6. التَّأَكِيد عَلَى إِجْراءات وَتَدخُّلات التَّمْكِين وَبِناء القُدْرَات للنِّسَاء والفَتَيَات النَّاجِيَات مِنَ العُنْف والمَعْرَضَات لِلخَطَر.
7. إِشْراك النِّسَاء والفَتَيَات النَّاجِيَات مِنَ العُنْف والمَعْرَضَات لِلخَطَر فِي التَّخْطِيط الاستراتيجي وذلك ضمن حدود عمل دور الحِمايَة.
8. الالْتِزام بِالْمِهْنِيَّة واحْتِرام خُصُوصِيَّة النَّاجِيَات مِنْ قَبْلِ جَمِيع مُقَدِّمِي/ات الخَدَمَات فِي دور الحِمايَة.
9. تَرْسِيق إِجْراءات الإِشراف وَالمُتابَعَة وَالمَساءَلَة وَالمَحاسِبَة مِنْ قَبْلِ إِدارَة الدَّار عَلَى الإِجْراءات وَالعَمَلِيَّات المَتَّخَذَة وَالمُطَبَّقَة دَاخِل الدَّار.
10. تَحْدِيد مَوْسَّرات لَتَقْيِيم النِّتائِج تَرْتَكِز عَلَى الحَقُوق وَالمُساوَاة فِي التَّخْطِيط وَالمَنْهَجِيَّة وَالبِرامِج وَالنِّتائِج.



المعايير والإرشادات التوجيهية

الفصل الأول: الحَوْكَمَة



1. تضع الدار هيكلية إدارية تنظيمية وتطبقها

الإرشادات التوجيهية:

- تُنفذ إدارة الدار النظام الإداري المعتمد.
- تُحدد إدارة الدار المسؤوليات والأدوار للموارد البشرية ويتم توثيقها في الأنظمة الداخلية
- تُوفر إدارة الدار الإطار القانوني الإنشائي للدار (الترخيص) حسب القوانين الوضعية.
- تضع إدارة الدار نظام رقابة وظيفي للمتابعة والإشراف يوضح آلية المساءلة الداخلية ويوثق إجراءات دقيقة للحواجز والمكافآت والعقوبات.

2. تدار الدار من قبل مديرة ذات أدوار ومسؤوليات واضحة ومحددة

الإرشادات التوجيهية:

- تُشرف على الشؤون الإدارية والتنفيذية والمالية والفنية داخل الدار.
- تُنظم العمل وتوزع الأدوار وتضمن التنسيق بين فريق العمل.
- تُعدّ الخطط التنفيذية السنوية للدار وتشرف على تنفيذ المشاريع والأنشطة المنبثقة عنها..
- تضمن التواصل الفعال مع جميع الجهات الخارجية من مختلف الشركاء مع دار الحماية.
- تطبق السياسات والتوجيهات العامة للدار وتشرف على فريق العمل.
- تقوم بالمتابعة والتقييم واتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية والتقويمية اللازمة في الوقت المناسب وحسب الحاجة.

3. تطبق إدارة الدار نظاماً مالياً شفافاً

الإرشادات التوجيهية:

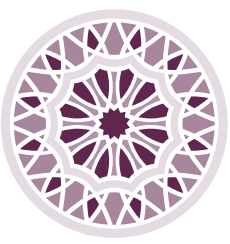
- تضع إدارة الدار موازنة مُصدقة وموثقة.
- يتولّى عمليات الصرف شخص مؤهل وكفوء تحت إشراف الجهة الإدارية المختصة.
- توثق عمليات الشراء والصرف في سجلات مالية وتخضع لنظام التدقيق والمحاسبة.

4. تُخصّص إدارة الدار الاعتمادات اللازمة لتأمين استمرارية الخدمات في الدار

الإرشادات التوجيهية:

- ترصد إدارة الدار الموازنات والمخصصات الكفيلة بتسيير أعمال وخدمات الدار.
- تؤمّن التمويل الخارجي من هبات ومنح غير مشروطة لصالح احترام خصوصية وسريّة المقيّمات في الدار.
- تنفّذ برامج ذات طابع تمويلي لاستقطاب التبرّعات لدعم أنشطة الدار.
- تؤمّن التمويل الحكومي عبر التعاقد مع الإدارات الرسمية المختصة.





- الرعاية المتمخّرة حول النّاجية في تقديم الخدمات والرّعاية والتأهيل وإعادة الاندماج.
- المسؤولة الجماعية والمساءلة والشفافية.
- إمكانية الوصول الفعليّ إلى جميع الخدمات بما فيها تأمين حاجات ذوي/ذوات الإعاقة.
- توفير الحاجات الأساسية: كالطعام والملابس والسلامة والأمن لتلبية الاحتياجات الأساسية للنّاجية.
- التنسيق: المحافظة على تقديم خدمات منسّقة، متعدّدة القطاعات، ومُشتركة بين المنظّمات لمنع العنف ضد النساء و الفتيات والاستجابة له.
- تأمين جوّ ملائم: إظهار الاهتمام والرّعاية للنّاجية والاستماع إليها بهدوء وتجنّب الأسئلة الحادة والحرص على الاهتمام باحتياجاتها الأساسية في المقام الأوّل.

5. تطوّر إدارة الدّار وتطبّق خطة إدارة الجودة لضمان خدمات نوعية وسلامة الأشخاص المقيمين في الدّار الإرشادات التوجيهية:

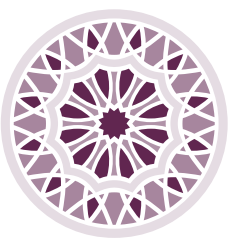
- تطوّر الإدارة خطة تحسين الجودة على أساس التّقييم المُسبق للاحتياجات والخدمات.
- تُنفذ الإدارة خطة تحسين الجودة ومراقبتها وتقييمها سنوياً من خلال المؤسّرات.
- تقوم الإدارة بإعداد تقارير حول مؤسّرات الأداء الرئيسيّة سنوياً ورفعها إلى المرجع الإداري المختصّ وذلك وفقاً لطبيعة النظام المؤسّساتي الذي يحكم عمل الدّار.

6. تتبنّى إدارة الدّار المبادئ التوجيهية الأخلاقية للعمل مع النساء والفتيات النّاجيات في المراكز الآمنة الإرشادات التوجيهية:

تلتزم دور الحماية والعاملين/ات فيها كلّ من موقعه وحدود صلاحيّاته ومسؤوليّاته بتطبيق المبادئ التوجيهية للعمل مع النساء والفتيات النّاجيات:

- **السلامة:** ضمان سلامة النّاجية وعائلتها ومقدّمي/ات الخدمات في جميع الأوقات، وتوفير بيئة آمنة.
- **السريّة:** احترام سرّيّة النّاجية وأطفالها المرافقين لها، وعدم مشاركة أيّ من المعلومات التي قدّمتها بدون موافقتها.
- **الاحترام:** احترام خصوصيّة النّاجية ورغباتها وخياراتها وحقوقها وكرامتها.
- **عدم التمييز:** الحرص على عدم التمييز في العمل مع النّاجيات وفي تقديم الخدمات لهنّ وضمان معاملتهنّ معاملة عادلة وقائمة على المساواة.
- **الموافقة الواعية والمستنيرة للنّاجية:** الحصول على موافقة النّاجية في جميع المسائل التي تعنيها.
- **عدم الإيذاء:** عدم إلحاق الأذى بالنساء والفتيات النّاجيات وعدم إطلاق الأحكام المُسبقة.





8. تعتمد إدارات دور الحماية مَدَوْنَة سلوك أخلاقية يلتزم بها جميع العاملين والعاملات الإرشادات التوجيهية:

- تُطوّر الدّار مَدَوْنَة السُّلوك التي تحدّد المَقاييس والمَعايير الأخلاقية والمهنية النّاطمة للعلاقات بين كل المتواجدين/ات في الدّار.
- تُحدّد مَدَوْنَة السُّلوك إجراءات التظلم والعواقب المُتأتية عن سوء التصرّف وخرق الأخلاقيات.
- يتبنّى جميع العاملين/ات مَدَوْنَة السُّلوك ويوقعون عليها وتُحفظ في ملفّاتهم الشخصية.
- يتلقّى جميع العاملين/ات في الدّار تدريبات حول مَدَوْنَة السُّلوك إلى جانب التّدرّبات المُتخصّصة المطلوبة.
- تتضمّن مَدَوْنَة السُّلوك العنصر التالية: (مُرفق رقم 1)

العدالة في الوصول والحصول على خدمات دور الحماية دون تمييز بسبب الجنس أو اللون أو العرق أو الدين أو العقيدة السياسية أو الطبقة الاجتماعية والإقتصادية أو الجنسية أو الهوية.

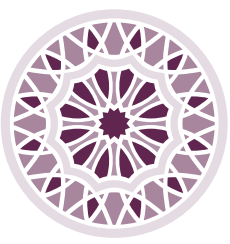
المبادئ والمعايير المهنية التي يجب أن يلتزم بها العاملون/ات.

- التقبّل والتّسامح.
- الخُصُوصية والسريّة.
- المصلحة الفضلى للمُقيمة.
- قبول الخدمة أو رَفْضها.
- الوُعي وحساسية بعض الثقافات.
- إيقاف الخدمات أو إنهاؤها.
- حقوق النساء والفتيات المُقيمات في الدّار.

7. تُطوّر وتنفذ إدارة الدّار سياسة حظر جميع أشكال العنف ومنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين الإرشادات التوجيهية:

- تُحظر إدارة الدّار جميع أشكال العنف والاستغلال والنشاط الجنسي ضمن الدّار.
- تُطوّر إدارة الدّار آليات آمنة ومُعلّنة للإبلاغ عن المخاوف أو السّكوك فيما يتعلّق بالاعتداء الجنسي أو الاستغلال.
- تولي إدارة الدّار مهمّة متابعة حالات التعرّض للعنف والاستغلال الجنسي إلى شخص مؤهل ومُدرّب.
- تُطبّق إدارة الدّار منهجية إدارة الحالات في ما خصّ حماية الطّفل بالاستناد إلى الإجراءات التنفيذية المُوحّدة لحماية الحداث في لبنان.
- تُطبّق إدارة الدّار الإجراءات التنفيذية المُوحّدة لإدارة الحالة في ما خصّ النّاجيات من العنف والمعرضات للخطر.





9. تطوّر إدارة الدّار وتنفذ آليّة واضحة ومُعلّنة عن تقديم الشكاوى والاستجابة

الإرشادات التوجيهية:

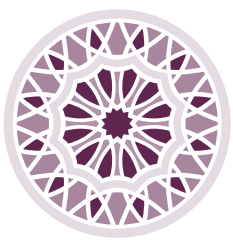
- تُؤمّن الدّار آليّة شكاوى واضحة للمقيّمات حول الانتهاكات الحاصلة بحقهنّ من قبل العاملين/ات في الدّار.
- تُوفّر الدّار إجراءات مُحدّدة للتّحقّق من الادّعاءات أو الشكاوى المُقدّمة وكيفيّة الاستجابة لها.
- تُجري الإدارة استطلاعات دوريّة لقياس مدى رضا المُقيّمات والعاملين/ات عن الخدمات التي توفرها.
- يوقع جميع الموجودين في الدّار من عاملين/ات ومُقيّمات على "مُدوّنة السلوك" كما يجري تدريبهم جميعاً عليها.
- تُعمّم الإدارة بشكل واضح جميع توجيهات قواعد السلوك المُطبّقة في الدّار بين المُقيّمات أنفسهنّ ومع العاملين/ات ومختلف الأفراد المُتواجدين في الدّار بما فيهم الأطفال المُرافقين للنّاجيات.



10. تُطبّق إدارة الدّار نظاماً للمتابعة والتقييم بهدف تطوير السياسات وتحسين نوعيّة البرامج المُقدّمة الإرشادات التوجيهية:

- تيمّم عمليّة المتابعة والتقييم في الدّار على مستويّين: الأوّل داخليّ والثاني خارجيّ.
- تتولّى مُديرة الدّار التقييم على المستوى الأوّل بالتنسيق مع فريق العمل وذلك من خلال:

1. مُتابعة النّشاطات اليومية وقياس التّقدّم المُحقّق بناءً على مؤسّرات تحقيق النتائج المُتوقّعة للبرامج.
2. عقّد الاجتماعات الأسبوعيّة مع العاملين/ات لاستعراض سير العمل الأسبوعيّ ومناقشة الإنجازات والتّحديات.
3. عقّد لقاء أسبوعي مع النّساء والفَتّيات المُقيّمات للاستماع إلى آرائهنّ حول الخدمات والنّشاطات المُقدّمة.
4. تنظّم محاضرات بهذه الاجتماعات الأسبوعية.
5. تعمّم المحاضرات على جميع العاملين/ات والنّساء والفَتّيات النّاجيات المُقيّمات في الدّار.
6. تبليغ جميع العاملين/ات والمُقيّمات بالقرارات التي تمّ الاتّفاق عليها.
7. حفظ وتوثيق هذه التّقارير لدى إدارة الدّار.
8. إعداد التّقارير الفصليّة عن سير العمل كلّ ثلاثة أشهر.
9. تُرَفّع جميع التّقارير إلى المرجعيّة الإداريّة التي تتبّع لها الدّور لدراساتها ومناقشتها لاتخاذ الإجراءات الدّاعمة لاستدامة عملها.
10. إعداد التّقارير السنويّة للاستفادة منها في عمليّة تحسين التّخطيط لعمل الدّار للسّنة التالية.



- يتم إعداد خطة العمل التنفيذية السنوية لدار الحماية، على أن تتضمن:

 وَضْعُ الجَدُولِ الزَمَنِيِّ وتحديد الموارد اللازمة للتنفيذ.	 تصميم مشاريع وبرامج ونشاطات وتحديد المسؤوليات.	 ترجمة الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف ونتائج.
---	---	---

- يتم التعاقد بشكل دوري مع جهة خارجية لإجراء التقييم على المستوى الثاني والذي يطال جميع العمليات والإجراءات التي تقوم بها دار الحماية مع التركيز على القضايا المتعلقة بالحوكمة والإدارة والمساءلة والشفافية.
- تقوم الجهة الخارجية بتقييم كل من الخدمات المقدمة للنساء والفئات المقيمت وأطر الشراكات مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية.
- يتمتع فريق التقييم الخارجي بالمؤهلات الكافية والحيادية ويعمل وفق شروط مرجعية معدة من قبل الإدارة.
- يلتزم/تلتزم كل من المديرية والعاملين/ات في الدور بتوفير التسهيلات والمعلومات كافة لضمان وصول فريق التقييم إلى جميع العناصر المتعلقة بعمل الدار.

11. توثيق وتطور إدارة الدار الخطة الاستراتيجية والتنفيذية السنوية

الإرشادات التوجيهية:

- تُعد إدارة الدار الخطة الاستراتيجية لدور الحماية الآمنة ضمن مقارنة تشاركية متمخورة حول الناجية على أن تتضمن أهدافاً استراتيجية منها :

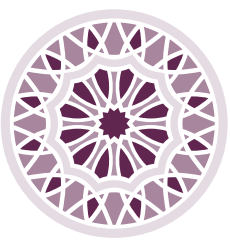
تعزيز مساهمة الدار في ترجمة رؤيتها ورسالتها في عمليات صنع السياسات في مجال حماية المرأة من العنف.	تفعيل الشراكة مع الجهات المعنية كافة لتعزيز وتدعيم قدرة الدار على القيام بدورها.	ضمان وسهولة وصول النساء والفئات إلى خدمات ملائمة
زيادة كفاءة وسرعة استجابة الدار لاحتياجات النساء والفئات الناجيات من العنف وتوفير خدمات شاملة لهن.	تعزيز فرص توفير التمويل اللازم لضمان استمرارية عمل الدار والتوسع في نشاطاتها وخدماتها.	نشر الوعي المناهض للعنف ضد المرأة وكسب الدعم والتأييد لمناصرة قضايا النساء.

12. تنفيذ إدارة الدار منهجية التدخل المعتمدة في الأزمات

الإرشادات التوجيهية:

- تطور إدارة الدار منهجية تدخل في الأزمة التي تتعرض لها الناجيات وتنفيذها.
- تحدد خطوات التدخل في الأزمة على النحو الآتي:

إعادة الأوضاع إلى طبيعتها من خلال الحد من الفوضى والبركان الذي حدث. والطلب من النساء والفئات الحفاظ على أكبر قدر ممكن من الهدوء بغية اتخاذ خطوات ملموسة.	إظهار التعاطف: بحيث تكون الاستجابة الأولية للناجية التي تمر بأزمة هي إظهار التعاطف، وتفهم المشاعر التي تعبر عنها.	تحديد بشدة الأزمة أو مدى خطورة المشكلة: يجب اتخاذ خطوات فورية لحماية الناجية والأشخاص من حولها.
تطوير خطة عمل للتعامل مع المشاكل المطروحة	إدارة الأعراض من قبل مقدم/ة الرعاية عبر تقديم الإسعافات الأولية العاطفية للناجية المقيمة في الدار التي تتعرض لأزمة.	إستكشاف المشكلة والتحقق منها واتخاذ الإجراءات اللازمة والحصول على معلومات حول المشكلة القائمة من مجموعة متنوعة من المصادر.



المناوبة المسائية

وتمتدُّ فترتها من الساعة الرابعة مساءً ولغاية الساعة الثانية عشرة ليلاً.
تستلم هذه المناوبة أكثر من مرافقة وفق عدد النساء والفتيات المقيمات وذلك
تحسباً لحدوث أية انتكاسات.

تعمل المرافقة المناوبة خلال الفترة المسائية على ما يلي:

المُناوَبَة المَسَائِيَّة

- ◀ تحضير البرنامج المسائي بالشراكة مع النساء والفتيات المقيمات في الدار وتنفيذ النشاطات المشتركة معهن.
- ◀ الإشراف على إعداد وجبات الطعام بما يلائم النساء والفتيات المقيمات ورغبتهم.
- ◀ التأكد من إجراءات السلامة الداخلية والخارجية وفعاليتها.
- ◀ متابعة أية مستجدات تتعلق بالأمن والسلامة والتنسيق بشأنها مع حراس وإدارة الدار.



13. تُنفَّذ إدارة الدّار برنامج المُناوَبات داخل الدّار

الإرشادات التوجيهية:

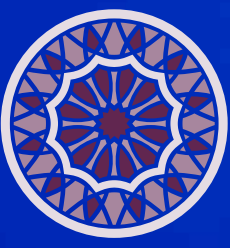
- تضع إدارة الدار برنامج المناوبات وتقسّمه على ثلاث فترات، صباحية ومسائية وليلية، وتحرص على تطبيقه.
- تستلم كل مرافقة برنامج مناوبة واحدة خلال اليوم لا أكثر.
- تقوم المرافقات المُناوَبات عند التسليم بين مُناوَبَة وأخرى بتوثيق جميع ملاحظاتهم حول سلوكيات النساء والفتيات المقيمات في دفتر خاص بهنّ.
- تُشكّل عملية توثيق الملاحظات مصدراً من مصادر التقييم الشامل والدّوري للمقيمة في الدار والذي تُبني عليه منسقات الحالات تدخلاتهم بالتنسيق مع فريق إدارة الحالة.
- تُراعي إدارة الدار تناسب عدد المرافقات المُناوَبات لعدد النساء والفتيات المقيمات.
- تُحدّد إجراءات المُناوَبَة على مدار اليوم (24 ساعة) في دور الحماية على النحو الآتي:

المُناوَبَة الصّباحية

وتمتدُّ فترتها من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الرابعة مساءً.
تقوم المرافقة المُناوَبَة خلال هذه الفترة بالمهام التالية:

المُناوَبَة الصّباحية

- ◀ إعداد البرنامج اليومي والنشاطات الجماعية اليومية بالشراكة مع النساء والفتيات المقيمات
- ◀ الإشراف على تنفيذ البرنامج اليومي بالتنسيق مع منسقات الحالات في الدار وإدارتها للتأكد من حسن سير العمل
- ◀ تنظيم عمليات مُرافقة المقيمات لأي نشاط خارج الدار بالتنسيق مع منسقات الحالات وإدارة الدار.



المُناوَبَةُ اللَّيْلِيَّةُ

- وتمتدُّ فترتها من الساعة الثانية عشرة ليلاً وحتى الساعة الثامنة صباحاً.
- تبقى المرافقات المناوبات على درجة عالية من اليقظة خلال هذه الفترة.
- تستلم هذه المناوبة أكثر من مرافقة وفق عدد النساء والفتيات المقيّمات في الدار وذلك تحسباً لضرورة القيام بأيّ تدخّل سريع وطارئ.
- تعمل المرافقة خلال الفترة الليلية على ما يلي:



المُناوَبَةُ اللَّيْلِيَّةُ

- ▶ الإشراف على توفير بيئة نوم مريحة وآمنة للنساء والفتيات المقيّمات في الدار والأطفال المرافقين لهنّ، والتزام الجميع بأوقات النوم المحدّدة من قبل إدارة الدار.
- ▶ التأكد من إجراءات السلامة وإقفال جميع أبواب الدار وعمل كاميرات المراقبة الخارجية بشكل واضح وفعال.
- ▶ الاستيقاظ طوال الليل وذلك بالتناوب في ما بين المرافقات المُناوبات في الفترة الليلية لضمان أمن وسلامة المقيّمات في الدار.
- تقوم المناوبات قبل مغادرة الدار بإعداد وتقديم التقارير اليومية الى إدارة الدار لمعرفة المُستجَدّات وما يجب القيام به بالنسبة للنساء والأطفال.

المعايير والإرشادات التوجيهية
الفصل الثاني:
الموارد البشرية





3. لكل عامل/ة في الدّار توصيف وظيفي موثّق ومسؤوليات محدّدة

الإرشادات التّوجيهية:

- تُحدّد الصّفة الوظيفيّة لكلّ عامل/ة في الدّار.
- تُحدّد أدوار ومسؤوليّات العاملين/ات بوضوح.
- تتناسب الكفايات والتّدريبات والمؤهّلات التعليميّة وخبرة العاملين/ات مع التّوصيف الوظيفي.
- يخضع العاملون/ات إلى فترة تجربيّة لمدّة ثلاثة أشهر.
- يخضع العاملون/ات لنظام تقييم أداء سنوي.



1. تُطبّق إدارة الدّار خطة للموارد البشريّة

الإرشادات التّوجيهية:

- يتمّ تطوير خطة موارد بشريّة خاصّة بالدّار وتوثيقها.
- تتضمّن خطة الموارد البشريّة الأدوار والمسؤوليّات المنوطة بجميع العاملين/ات والمقيمين/ات في الدّار. (مرفق رقم 2)
- تتضمّن خطة الموارد البشريّة آليّات مُوحّدة للتّوظيف وتقييم الموظفين/ات، تحديد الأجور، عواقب الإهمال وسوء التصرف، إجراءات التظلم، إجراءات الصّرف وإنهاء الخدمة...

2. تُوثّق إدارة الدّار ملفاً خاصاً بكلّ عامل/ة

الإرشادات التّوجيهية:

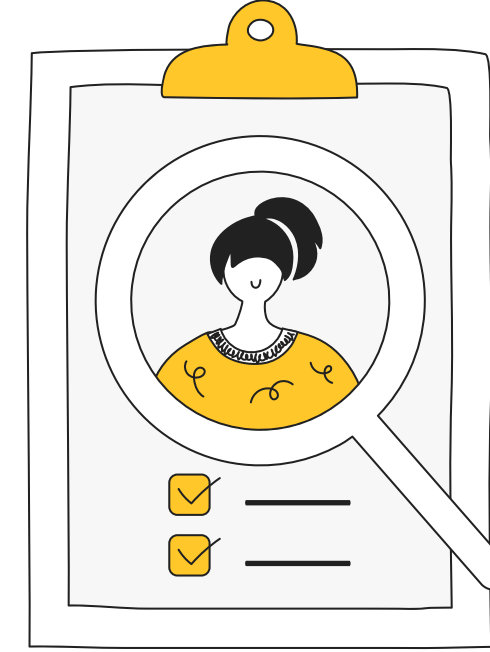
يتمّ تنظيم ملفّ شخصي لكلّ عامل/ة في الدّار. ويشمل الملفّ، على سبيل المثال لا الحصر، الآتي:



- نسخة عن الهوية
- الإسم الكامل والعنوان
- الاتّفاق التّعاقدي/ قرار التّوظيف (حيثما ينطبق ذلك)
- التّوصيف الوظيفي
- نسخة مُصدّقة عن الشّهادات العلميّة
- إذن مُزاولة المهنة (حيثما ينطبق ذلك)
- السّجل العدليّ
- نتائج الفحوصات الطّبيّة المطلوبة قبل التّوظيف (حيثما ينطبق ذلك)
- نسخة عن بطاقة الانتساب إلى الصّندوق الوطني للضّمان الاجتماعيّ
- نسخة عن مُدوّنة السّلوك مُوقّعة من العامل/ة
- العقوبات والمخالفات (حيثما ينطبق ذلك)
- الإجازات السنويّة والمرضيّة والعائليّة
- ملفّ التّعليم المستمرّ، والتّدريب، والخبرة المهنيّة، والمؤهّلات الأكاديميّة
- السيرة الذاتيّة الكاملة



4. تُطبّق إدارة الدّار إجراءات توظيف مُوثّقة



الإرشادات التّوجيهيّة:

- يتمّ تأسيس لجنة تعيين/توظيف برئاسة المديرية وممثّلين/ات عن المؤسّسة والمُختصّين/ات في الموارد البشرية وفي المجال الفنّي وفق طبيعة الوظائف المطلوبة.
- يُعتمد التّوصيف الوظيفيّ المبدئيّ (TOR) والمعايير العامّة والفنّيّة لكلّ منصب، على أن يتضمّن مواصفات محدّدة مطلوبة من كلّ عامل/ة و من بينها ما يلي:

يُلمّ/تُلمّ بمبادئ حقوق الإنسان بشكل عامّ وحقوق النّساء بشكل خاصّ،

يظهر/تُظهر اتّجاهات إيجابيّة نحو التّعامل مع حالات العُنف الأسريّ،

يلتزم/تلتزم بالمبادئ التوجيهية للعمل مع النّساء والأطفال،

يفهم/تفهم ويدرك/تدرك رسالة وأهداف دور الحماية المتخصّصة،

• يتمّ تدقيق الطّلبات وتحضير قائمة مُصغّرة للمرشّحين/ات على أساس الخصائص الشخصية والكفاءة الفنّيّة.

• تُجرى المُقابلات الشخصية مع جميع المرشّحين/ات من ضمن القائمة المصغّرة بناءً على قدراتهم/هنّ وسلامتهم/هنّ النفسيّة ومهاراتهم/هنّ وكفاءاتهم/هنّ الفنّيّة في مجال رعاية النّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر .

• يتمّ الاختيار واتّخاذ قرار التّعيين من قبل اللجنة وإعداد وثيقة عَقْد التّوظيف.

يتمتّع/تتمتّع بمؤهّلات وخبرات علميّة وأكاديميّة مناسبة للمنصب المحدّد.



5. تُطبّق إدارة الدّار آليّات لاستقطاب المتطوّعين/ات

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تضع إدارة الدّار خطّة موضوعيّة لاستقطاب متطوّعين/ات وتحديد مسار العمل والمهام المطلوبة منهم/هنّ.
- تُوضع شروط لاختيار المتطوّعين /ات بما يتناسب مع طبيعة المهام المطلوبة.
- يتمّ تهيئة المتطوّعين/ات للعمل في الدّار والعمل على إدماجهم/هنّ بشكل يُحافظ على خصوصيّة الدّار، وتعريفهم/هنّ بالأدوار والمهام المُتوقّعة بما يتوافق مع رسالة الدّار ورؤيتها.
- يخضع/تخضع المتطوّعون/ات إلى الإشراف على والمتابعة للمهام التي يقومون بها من قبل فريق عمل الدّار ويتمّ توفير الدعم والتوجيه لهم/هنّ عند الحاجة.
- تُقدّم مُحفّزات للمتطوّعين/ات عبر الاعتراف بجهودهم/هنّ في نجاح العمل ممّا يساعد على المحافظة على المتطوّعين/ات واستدامة برنامج العمل التطوّعي داخل الدّار.

6. تطوّر إدارة الدّار برنامجاً حول الصّحة النفسيّة والسّلامة المهنيّة للعاملين/ات

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تضع إجراءات موثّقة للوقاية من الإجهاد والإصابات الوظيفيّة من خلال:

تحديد المخاطر المرتبطة بالعمل وطرق إدارتها.

تحديد مخاطر الإجهاد الوظيفيّ المرتبطة بالعمل وطرق إدارتها.





- توثيق إدارة الدّار نتائج ومؤشرات التقييم للعاملين/ات من خلال وسائل تسمح لفريق العمل بالتعبير عن مشاعره واهتماماته.
- تشجيع مشاركة المُستخدمين/ات والعاملين/ات في عملية صنع القرار لإشراكهم في بيئة العمل.

7. تعزيز قدرات العاملين/ات من خلال تزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة بغية زيادة فعاليتهم في تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج الإرشادات التوجيهية:

- تجري إدارة الدّار تقييماً سنوياً للاحتياجات التدريبية والتأهيلية لجميع العاملين/ات من خلال استخدام بيانات تقييم الأداء ومراقبة الجودة وملاحظات المشرف/ة الخ.
 - تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على الفجوات المرصودة والمتعلقة بالمؤهلات والمهارات لكل وظيفة وعلى أساس مستوى المخاطر والحاجة إلى دعم العمليات والإجراءات الجديدة لتقديم الخدمات داخل الدّور.
 - تقترح إدارة الدّار خطة للتعليم المستمر لتمكين العاملين/ات سنوياً.
 - تدوّن وتوثق البرامج التدريبية والتأهيلية التي خضع لها العاملون/ات في ملفاتهم الشخصية.
 - توفر التدريب المستمر لتطوير مهارات العاملين/ات حول المواضيع الآتية:
- ◀ الآليات الوطنية والدولية والقوانين والتشريعات والمفاهيم المتعلقة بحالات العنف ضد النساء و الفتيات.
 - ◀ المهارات الحياتية ومهارات الاتصال والتواصل.
 - ◀ المبادئ التوجيهية ومنهجيات إدارة الحالة وإجراءات التعامل مع الحالات، وآليات تقييم مستوى عوامل الخطورة، وإعداد خطط التدخل بالتنسيق مع فريق العمل القائم ومتابعة تنفيذها.
 - ◀ منهجيات التحليل العلمي والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة الوقت، ومهارات حل النزاعات، وإدارة المشاريع، واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، والإدارة، والقيادة، والتدريب والإشراف، وجمع البيانات وإدارتها، وإعداد التقارير.
 - ◀ مهارات التوثيق والمناصرة.

المعايير والإرشادات التوجيهية

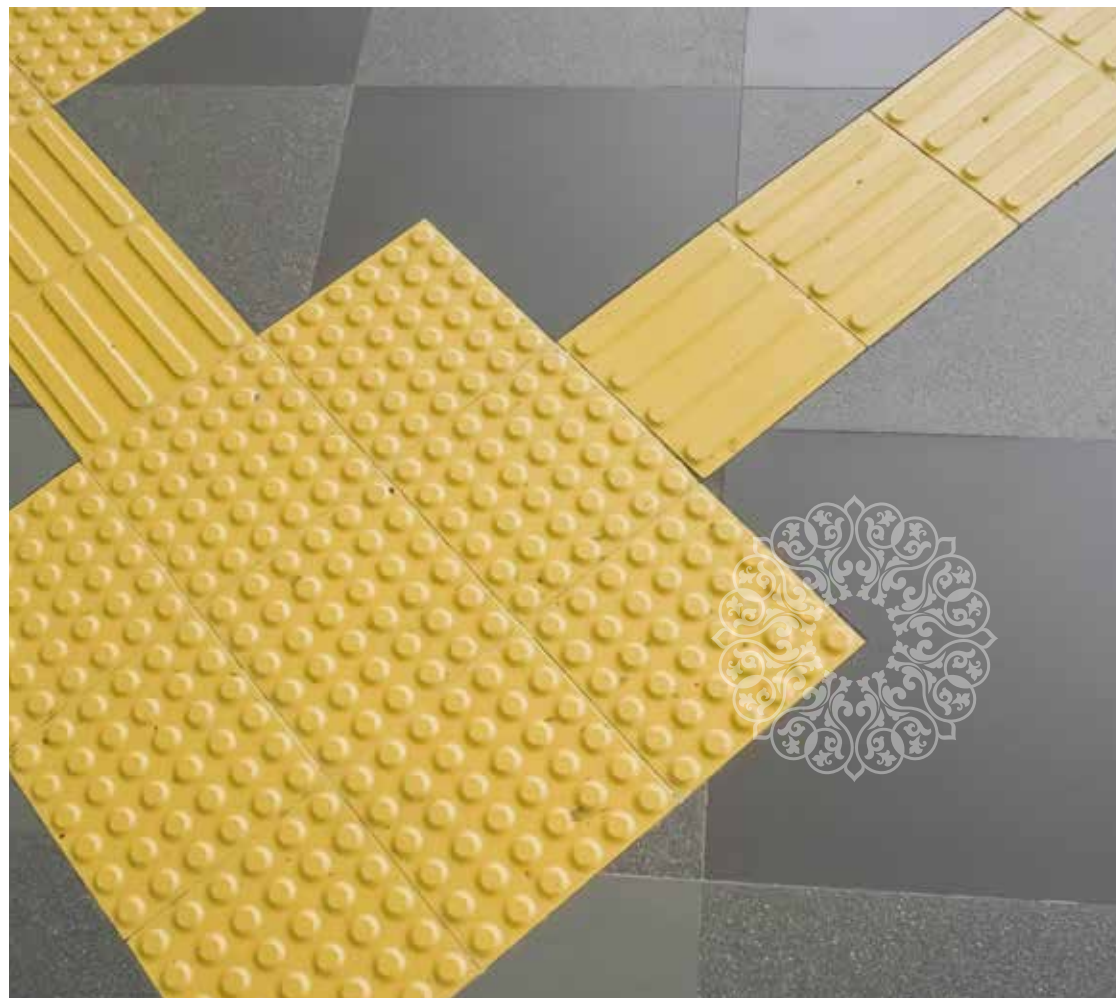
الفصل الثالث:

المعايير الهندسية والبنائية لدور الحماية الآمنة





- تضمّ الدّار غُرَف مناسبة للنّشاطات التّوعويّة والترفيهيّة كالمطالعة، وممارسة النّشاطات الفنيّة والتعلّميّة، والرياضيّة والمهارات المُختلفة، ومساحة كافية للنّشاطات التّرفيهيّة والتّعليميّة للأطفال وفقاً لأعمارهم.
- تُخصّص غُرَف مناسبة للهيئة الإداريّة على أن تكون قريبة ولكن مُنفصلة عن أماكن إقامة ومعيشة النّساء والفتيّات.
- تُخصّص غُرَف ملائمة لمُقدّمي/ات الخدمات تتوفّر فيها الخصوصيّة والسريّة لتقديم خدمات الإرشاد الفرديّ والجماعيّ، وجلسات إدارة الحالة.
- تُخصّص غرفة اجتماعات متعدّدة الأغراض ومعدّة أيضاً للمُحاضرات.
- تُخصّص غرفة مجهزة جيّداً للخدمات الصحيّة.
- تتوفّر في الدّار التّسهيلات الهندسيّة الخاصّة والمؤهّلة لاستقبال ذوي الإعاقة.
- تتوفّر لدى الدّار حديقة خارجيّة - إذا أمكن ذلك - تتميز بالخصوصيّة وبتوافر عناصر الأمن والحماية.



1. يتم اختيار الموقع الجغرافيّ للدّار بما يضمن توفير بيئة آمنة ومُحصّنة وخاليّة من المخاطر.

الإرشادات التّوجيهيّة:

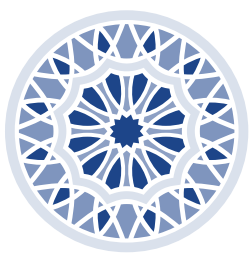
- يقع الدّار في مَبْنَى مُستقلّ عن محيطه ولديه صفة الاستدامة.
- يسهّل الوصول إليه.
- يمتدّع بالقدر الكافي من الخصوصيّة والتّوّاري عن الأنظار.
- يقع على مقرّبة من الخدمات العامّة وبعيداً عن التلّوث والضّوضاء.
- يحظى بالقبول من جانب المجتمع المحيط به.

2. تتوفّر المساحة الكافية الدّاخليّة والخارجيّة لتقسيم المَبْنَى وفّق احتياجات ومُتطلّبات بهدف ضمان قيام دار الحماية بدورها ومهامها.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- يُقسّم دار الحماية إلى غُرَف مُنفصلة لخدمة أغراض مختلفة:





3. تُحدّد القدرة الاستيعابيّة للدّار

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تُوفّر مساحة الدّار الحيّز المكانيّ المناسب لتقديم الخدّات بشكل طبيعيّ وبدون اكتظاظ.

إعتماد مساحة للقاعة الواحدة المخصّصة للنشاطات لا تقلّ عن 2م ¹⁶ .	إعتماد مساحة للمطبخ متناسبة مع مساحة المبنى وشاغليه بما يراعي نسبة 10% إلى 15% من مساحة البناء الكليّ.	إعتماد مساحة لغرفة الطّعام تُوازي بمساحتها مساحة غرفة المعيشة.
---	--	--

- يتناسب عدد الغرف المتوفّرة للإقامة مع عدد النّساء والفتيّات النّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر ضماناً لخصوصيتهنّ.

إعتماد مساحة شخصيّة لكل ناچية تتراوح بين 2 و3 م ² في غرفة المعيشة، في حال كان الدّار يستقبل بين 10 و20 ناچية.	إعتماد مساحة شخصيّة لكل ناچية تتراوح بين 1,5 و2 م ² في غرفة المعيشة في حال كان الدّار يستقبل أكثر من 30 ناچية.	إعتماد غرفة نوم واحدة لكل ناچية مع أطفالها وذلك باعتماد سريرين مرتفعين في الغرفة الواحدة مع خزّانة لتتّسع للناچية مع ثلاثة أطفال. على أن تتراوح مساحة الغرفة الواحدة بين 10 - 14 م ² .
إعتماد غرفة نوم واحدة لكل ناچيتين مع سريرين وخزانة على ألاّ تقلّ المسافة بين السريرين عن 60 سم وأن تتراوح مساحة الغرفة الواحدة بين 10 و14 م ² .	تخصيص مساحة نوم للأطفال دون السنتين لا تقلّ عن 2م ² لكلّ طفل، مع توفير سرير خاص به إلى جانب سرير والدته.	

- تتناسب مُتطلّبات المساحة الكافية للكوادر الفنيّة والإداريّة مع طبيعة المهام الموكلة لهم.

إعتماد مساحة 12 م² للغرفة المخصّصة للإدارة و9 م² لمكتب السكريتاريا في حال توفرها.

إعتماد مساحة 9 م² للغرفة الخاصّة بالمهيّئين/ات.

تخصيص مساحة 12 م² لقاعة الاجتماعات.

- تُوفّر الدّار مساحة خارجيّة مناسبة لناحية ملاءمتها للقدرة الاستيعابيّة.

إعتماد مساحة خارجيّة لا تقلّ عن 1,5 م² لكل ناچية.

4. تُجهّز مراحيض للكبار ومراحيض مخصّصة للأطفال في الدّار

الإرشادات التّوجيهيّة:

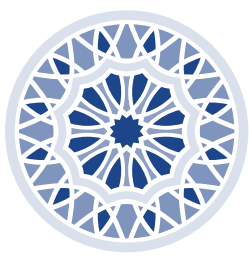
- يضمّ الدّار حمّاماً واحداً على الأقلّ لكل غرفة معيشة وآخرّاً مشتركاً للعاملين/ات.
- تتضمّن الحمامات دشّاً وخرطوماً للمياه.
- يتضمّن مرحاضاً منفصلاً للأطفال مع مغاسل مناسبة لحجم الطفل.

5. يُخصّص مستودع للتّخزين بالشّكل السليم والصّحي وتوفير وسائل التهويّة اللازمة

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تخصيص مساحة تخزين أساسيّة للتجهيزات الكبيرة والمواد الأوّليّة الأساسيّة التي يتمّ الاحتفاظ بكميّات منها.
- تجهيز مساحات تخزين مُقفلة خاصّة بالمواد الكيميائيّة ومواد التّنظيف والتّعقيم.
- تجهيز مساحة لتخزين المواد الغذائيّة بطريقة صحيّة وآمنة وضمان وجود التّهوئة والتّبريد بحسب أنواع الأصناف الغذائيّة.
- تخصيص مساحة لتخزين المواد والمستلزمات والأدوات اللازمة لتنفيذ النّشاطات المختلفة.





6. تتوفّر في الدّار جميع التّجهيزات اللازمة لديمومة العمل بها وتقديم الخدمات وممارسة الحياة اليوميّة للمقيّمين فيها.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تُزوّد غُرف نوم النّساء والفَتَيّات المُقيّمات في الدّار بالأثاث المناسب بحيث يُخصّص لكل امرأة أو فتاة مُقيمة في الدّار سريراً وخزانة للحفاظ على خصوصيّتهنّ، وَرَفّ أو صندوق لحفظ الأغراض.
- تتوفّر في الدّار الأثاث والمفروشات المناسبة في غُرف المعيشة (كالطاولة، والكراسي، والرفوف لحفظ الكتب والأدوات) وفي الأماكن المخصّصة لممارسة النّشاطات واستقبال الزوّار.
- تُزوّد الغُرف الإداريّة وغرف الأخصائيين/ات بالأثاث المكتبيّ المناسب وتوفّر خزائن لحفظ الملفّات والسجّلات ضماناً لسريّة المعلومات.
- تجهز غرفة الخدمات الصحيّة بالتجهيزات اللازمة (ثلاجة لحفظ الأدوية، غرفة معالينة، عدة الإسعافات الأولية).
- تُطبّق إدارة الدّار تدابير سلامة الأثاث واستخدام الواقيات وإجراءات الصيانة الدورية لمنع التّلف.
- تُوفّر الأثاث المناسب للمكتبة الشاملة من طاولات وكراسي وخزائن بالإضافة إلى الكتب والقصص في المجالات المتنوعة، والوسائل التعليميّة والتربويّة المختلفة والحواسيب

7. يُجهّز المطبخ بالتّجهيزات المناسبة والأدوات اللازمة في دار الحماية.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تجهيز المطبخ بأدوات الطّهي والأواني الزجاجيّة وتوضيها بشكل آمن ومرتب.
- تجهيز المطبخ بالأدوات الكهربائيّة الضروريّة لتحضير الطّعام وحفظه وتقديمه وفقاً للأنظمة والقوانين الصحيّة كالثلاجة، والبرّاد والفرن وغيرها بالإضافة إلى أجهزة التّبريد والتّسخين.
- تطبيق بروتوكولات المحافظة على نظافة الأسطح وأدوات الطهي خلال وبعد إعداد الطّعام وتعقيمها بانتظام.
- تطبيق إجراءات الصيانة الدورية للأدوات والمعدّات الكهربائيّة.

8. توفير الأدوات الخاصّة بأعمال النظافة وأجهزة الغسيل والكّي.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تأمين آلة غسيل وتنشيف ومُنشر للغسيل كاف ومكوى ومكنسة كهربائيّة.
- إتّخاذ الإجراءات اللازمة لفحص وصلات التهوّة وخراطيم المياه وتنظيف آلة الغسيل والتنشيف من بقايا الغسيل بعد كل استعمال.
- وضع التّرتيبات اللازمة للتّعاون مع خدمات خارجيّة لغسيل الملابس، في حال عدم توفّرها داخل الدّار.

9. تتوفّر في دار الحماية أجهزة التدفئة والتّكييف بشكل مستدام

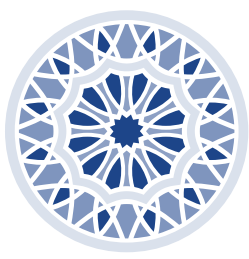
الإرشادات التّوجيهيّة:

- تتوفّر أجهزة التّكييف والتّدفئة المركزيّة بحسب الفصول.
- يُراعى ضبط درجات الحرارة في كلّ غُرفة بحسب احتياجات المقيّمين.
- تخضع أجهزة التّكييف والتّدفئة للصيانة الدورية.

10. تُراعى إدارة الدّار نظام التهوّة والإضاءة الطبيعيّة في كلّ المساحات العامّة والخاصّة.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تتمتّع كلّ الغرف في الدّار بالإضاءة الطبيعيّة أو الاصطناعيّة الجيدة والكافية.
- تتمتّع الغُرف بنظام تكييف وتهوّة طبيعيّة ونظام للتّحكّم بالحرارة.
- تُطبّق الدّار إجراءات وقائيّة للصيانة الدورية من أجل التّهوّة والتّدفئة وتكييف الهواء والإضاءة.



13. تأمين التسهيلات الخاصة لدعم الأمّهات المُرَضّعات

الإرشادات التوجيهيّة:

- تُخصّص الدّار مساحة مُنفصلة للرّضاعة الطبيعيّة مُجهّزة تُراعي خصوصيّة الأمّ وطفلها والشّروط الصحيّة اللازمة.
- تؤمّن الدّار للأمّهات المُرَضّعات اللوازم الطبيّة لضمان ضخّ الحليب وحفظه وتعقيم الرّجّاجات.
- أمّا في ما يتعلّق بالمعايير التي تستوجب تعديلات في المبنى، تُعطى مراكز الإيواء مهلاً زمنية محدّدة لإجراء التعديلات الهندسيّة اللازمة وفقاً للحالات التي تستقبلها والإمكانات والقدرات..



11. تَتَوَفَّر المياه الصّالحة للشرب والطّاقة الكهربائيّة والموارد البديلة

الإرشادات التوجيهيّة:

- تَتَوَفَّر مياه الشرب والطّاقة الكهربائيّة بشكل دائم ومستمرّ.
- يتوفّر نظام كهربائيّ احتياطيّ ويتمّ اختباره وصيانته بانتظام.
- تؤمّن الدّار الكمّيّات اللازمة من الوقود لتشغيل المولّدات في حال الاعتماد عليها في توليد الطّاقة.
- تَتَوَفَّر الكمّيّات اللازمة من المواد النفطية للاستعمالات المنزليّة (غاز، مازوت) ويتمّ حفظها في مكان آمن.

12. تعتمد إدارة الدّار أنواع وألوان الطّلاء والديكورات الملائمة والتي تُضيف البهجة على المكان

الإرشادات التوجيهيّة:

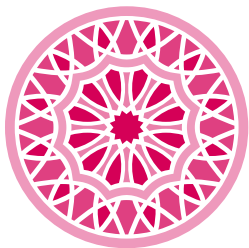
- إعتقاد الطّلاء من الدّرجة الممتازة التي لا تُسبّب أيّ نوع من التحسّس/ الحساسيّة.
- تطبيق الطّلاء السّهل التّنظيف على الجدران والأبواب والنّوافذ، ومراعاة تناسق الألوان.
- تنفيذ أعمال الصّيانة الدّوريّة وتجديد الطّلاء كلّما دعت الحاجة واستخدام المواد العازلة للنّش.
- استخدام أدوات الزّينة (لوحات، تحف،...) لإضافة معالم جماليّة على الدّار.



المعايير والإرشادات التوجيهية

الفصل الرابع:

إدارة السلامة والأمن والصحة في دور الحماية الآمنة



1. مُراعاة معايير الأمن والسلامة في دور الحماية

الإرشادات التوجيهية:

- اتخاذ جميع إجراءات واحتياطات الأمن والسلامة والحماية:

للدار مساحة خاصة ونظام لاستقبال وتسجيل الزائرين/ات.	للدار مدخل رئيسي واحد وعدد من مخارج الطوارئ.
للدار مرآب سيارات مكشوف.	يُحيط سور حماية بالدار وبالمساحة الخارجية المحيطة به.
للدار أبواب صلبة بمدخل آمنة لا يمكن فتحها عنوة وبقضبان حديدية لحماية التوافذ إضافة إلى زجاج الشبائيك ضد الرصاص أو مقاوم لأحداث الشغب.	توفر صناديق أمانات لحفظ ممتلكات الضيوف والنساء والفتيات المقيمات في الدار.

- يضمن نظام الاستقبال الخاص بالزوار عدم تعريض النساء والفتيات المقيمات في الدار للخطر، وتعريف الزوار بالإجراءات الأمنية الخاصة بالدار وأهميتها للالتزام بها.
- توفر نظام جراسة ومراقبة دائم لضمان أمن الدار في جميع الأوقات.

تستخدم الدار كاميرات مراقبة أمنية داخل وخارج الدار والمنطقة المحيطة به، وتخضع للصيانة الدورية.	قد تستعين الدار بشركة أمنية خاصة لتأمين الجراسة للمبنى إذا اقتضى الأمر.
--	---

- تزود الدار بأجهزة إنذار مبكر وإطفاء الحريق وتتم صيانتها دورياً ويتم تدريب المقيمين/ات على كيفية استخدامها.
- تنسق الدار مع القوى الأمنية بشكل مستمر لضمان الاستجابة الفورية للتدخل في الحالات الطارئة.

2. تُطبق إدارة المبادئ التوجيهية المتعلقة بسلامة وصحة الغذاء

الإرشادات التوجيهية:

- تعتمد إجراءات محددة لتقديم الطعام وتحديد نوعه وكمياته:

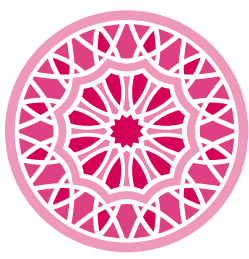
تقديم ثلاث وجبات رئيسية مع وجبات خفيفة تراعي توفر العناصر الغذائية الضرورية واحتياجات المقيمات.	تقديم الفاكهة والخضار مرتين في اليوم.
---	---------------------------------------

تُطبق إجراءات مخصصة أثناء تحضير الطعام ومنها:

- ◀ ضرورة غسل اليدين باستمرار من قبل العاملين/ات في تحضير الطعام .
- ◀ ارتداء ملابس واقية عند العمل في المطبخ.
- ◀ نظافة الأواني والمعدات والأسطح أثناء وبعد تحضير الطعام.

- تُنفذ إجراءات السلامة لتخزين الطعام والحفاظ على درجات برودة التلاجات والمجمّعات وفق المستويات الموصى بها.
- تُطبق إجراءات التعامل مع المواد الغذائية وفقاً لتواريخ صلاحيتها والتقيّد بتعليمات التخزين المحددة من قبل الجهات المصنعة للمواد الغذائية.



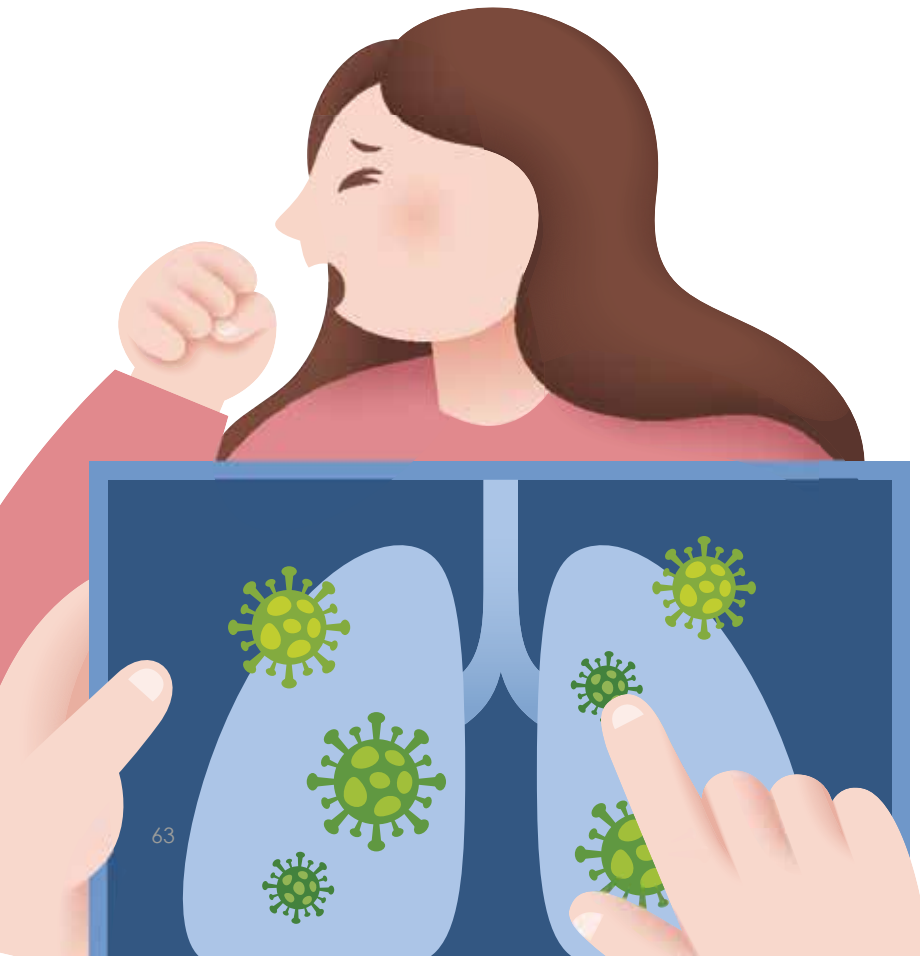


4. تلتزم باتخاذ إجراءات الصحة العامة والوقاية من الأمراض.

الإرشادات التوجيهية:

- تُطبّق في الدّار إجراءات خاصّة بالرّعاية الصحيّة تشتمل على:

- ◀ كيفية التعامل مع الأمراض المُعدية كالرشح والإنفلونزا والسعال والتهابات الجلد وغيرها.
- ◀ توفير ممرضة مرخصة بدوام كامل لتقديم الخدمات التمريضية والإسعافات الأولية متى دعت الحاجة.
- ◀ توفير صندوق إسعافات أولية داخل الدّار يحتوي جميع مواد الإسعافات الطبية الأولية.
- ◀ تقديم الخدمات الصحية الروتينية والطّارئة للنساء المقيّات على مدار الساعة من خلال الإحالة إلى الخدمات الصحية في المستشفيات.
- ◀ تقييم المخاطر الطبيّة للمرأة المقيمة في الدّار عند الدّخول ومن ضمنها وجود آثار إصابات جسديّة أو حَمَل أو أمراض مُزمنة تتطلّب تدخلاً علاجياً ودوائياً وغيرها.
- ◀ زيارة طبيبة عامّة الدّار لإجراء الفحوصات الطبيّة الدورية للنساء والفّتيّات المقيّات في الدّار.



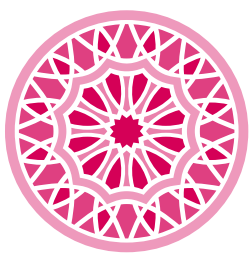
3. تُطبّق إجراءات خاصّة بالنّظافة العامّة والسلامة الشخصية وتوفر مُستلزماتها لجميع العاملات والمقيّات في الدّار

الإرشادات التوجيهية:

- تُطبّق جميع المقيّات في الدّار إجراءات خاصّة بالنّظافة الشخصية تشتمل على:

- ◀ الالتزام باستخدام أدوات وإرشادات النّظافة الشخصية (السّعر والملابس والأظافر...).
- ◀ غسيل وتنظيف الملابس والأدوات الشخصية بشكل دوريّ.
- تُعتمد إجراءات مُوحّدة وواضحة في التّدبير المنزليّ والمحافظة على النّظافة العامة والتعامل مع مواد التّنظيف، وتشمل هذه الإجراءات:
- ◀ التّنظيف الدّائم واليوميّ للدّور ومرافقها والأثاث الموجود فيها.
- ◀ توفير المواد الضرورية بكامل المستلزمات الصحيّة من الصّابون، وورق المّراحيض ومواد التّنظيف والمطهّرات اللازمة لعمليّات التّنظيف والتي تتناسب مع الطّاقة الاستيعابية.
- ◀ التّنظيف الدّوريّ للمساحات الخارجيّة والمحافظة عليها باستمرار، واتّخاذ الإجراءات اللازمة لمُكافحة الآفات والحشرات.
- ◀ تطبيق إجراءات محدّدة للتعامل مع النّفايات والتخلّص منها.





5. تتم إدارة المخاطر من خلال خطة طوارئ

الإرشادات التوجيهية:

- تُنفذ إدارة الدّار خطة طوارئ لإدارة المخاطر تتضمن إجراءات محددة منها:
- ◀ تُحدّد إدارة الدّار حالات الطّوارئ الرئيسيّة الداخليّة والخارجيّة التي قد تشكّل مخاطر كبيرة عند حدوثها، وتضع خطوات وإجراءات واضحة للتعامل معها.
- ◀ تُنصّ إجراءات واضحة للإبلاغ عن الحوادث التي تسببت أو قد تتسبب بأذى ماديّ أو نفسيّ^٤ للعاملين/ات أو المتواجدين في الدّار وتوثيقها.
- ◀ تُعيّن فريق عمل مُتواجد بشكل دائم في الدّار للإشراف على جميع العمليّات والإجراءات التي تتم في الدّار و متابعتها وتقييمها.
- تضع نظام واضح لتعريف النّساء والفتيّات اللواتي انضممن حديثاً إلى الدّار، والعاملين/ات الجدد بإجراءات الأمن والسلامة المُطبّقة داخل الدّار.
- توفّر التّدريب المستمرّ للعاملين/ات في الدّار على إجراءات الأمن والسلامة وكيفية التعامل مع حالات الخطر والطوارئ.
- تُوقّع اتّفاقيّات تعاون مع الجهات الأمنيّة من الدّفاع المدنيّ والأمن الداخليّ تُحدّد فيها إجراءات التّدخل السّريع من قبل كلّ من هذه الجهات في حالات الطوارئ ووجود خطورة على الدّار والمقيمين فيها.

6. تُنفذ إدارة الدّار إجراءات تُساهم في الاستجابة

السّريعة للحالات الطارئة

الإرشادات التوجيهية:

- يلتزم/تلتزم جميع العاملين/ات في دار الحماية بالإجراءات المُدرّجة في خطة الطّوارئ.
- تُحدّد مسؤوليّات وأدوار كلّ عامل/ة أثناء وقوع الأزمة.
- يتمّ تدريب العاملين/ات على كيفية تنفيذ خطة الطّوارئ.
- توفّر خريطة إخلاء لكلّ غرفة في الدّار مع تحديد مَخارج الطّوارئ.
- توفّر عقد تأمين شامل ضدّ جميع المخاطر والحوادث.

7. تضع إدارة الدّار خطة احتواء الحرائق والدّخان

وتقييمها دورياً

الإرشادات التوجيهية:

- تضع خطة لإحتواء الحرائق والدّخان في الدّار، وتُجري تقويماً لمخاطر نشوب الحرائق.
- تُؤمّن تركيب أجهزة الكشف عن الدّخان وفحصها وصيانتها باستمرار.
- تُزوّد كلّ غرفة بمطفأة حريق واحدة على الأقلّ.
- تحرّص على إبقاء مَخارج الحريق خالية من العوائق وغير مقفلة.
- تُحدّد مَخارج طوارئ سالِكاً في كلّ غرفة في حال نشوب حريق.
- تعتمد السّجاد والوسائد والسّتائر والقماش والبطانيات المقاومة للهب.
- تُراجع وتُحدّث خطط احتواء الحرائق والدّخان سنوياً.
- تُزوّد المُستخدّمين/ات والعاملين/ات بالمعرفة الصّحيحة حول كيفية استخدام مطفأة الحريق وتدريبهم/ن على مُتطلّبات الصّحة والسلامة والأمن.

8. تلتزم إدارة الدّار بتطبيق القانون اللبناني رقم 174 الذي

يحظر التدخين في جميع الأماكن العامّة وأماكن العمل

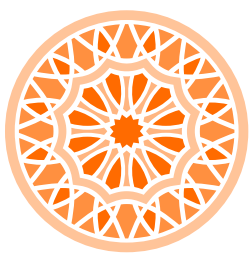
المُغلّقة

الإرشادات التوجيهية:

- تضع إجراءات صارمة تمنع التدخين داخل العُرف والقاعات وفي أماكن تنفيذ النّشاطات.
- تُطبّق إجراءات عدم التدخين ومنع استخدام التّبغ أو النّرجيلة أو السجائر الإلكترونيّة في الدّار ولا سيّما بحضور الأطفال.
- يتمّ تخصيص مساحة خارجيّة للتدخين تكون مَفْتُوحة ومُزوّدة بالفلاتر المناسبة.

المعايير والإرشادات التوجيهية

الفصل الخامس:
الفئات المُستهدَفة
والإجراءات المتعلقة بها
في دور الحماية الآمنة



1. تَسْتَقْبِلُ دور الحماية الآمنة جميع النساء والفتيات الناجيات من العنف والمُعرضات للخطر

الإرشادات التوجيهية:

- تَسْتَقْبِلُ دار الحماية النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر بغض النظر عن الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الأسرية أو الخلفية الثقافية أو الجنسية أو الدين أو العمر أو الاحتياجات الخاصة.
- يتم تحديد الفئة المُستهدَفة لكل دار بحسب الإمكانيات والقدرات والكفاءة المهنية المُتوفرة بما يضمن المصلحة الفضلى للنساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر.
- تَسْتَقْبِلُ الدّور الآمنة الفئات التالية على سبيل المثال لا الحصر:
 - ▶ النساء والفتيات ممن هُددن بالقتل من قبل العائلة أو اضطُرن إلى الهرب من المنزل للسبب نفسه.
 - ▶ النساء والفتيات ضحايا الانتهاك الجنسي كالتحرش الجنسي بأشكاله كافة، أو الاعتداء الجنسي داخل الأسرة، أو الاغتصاب، وتُعتبر جميعها عوامل خطورة عالية.
 - ▶ المرأة التي تتعرض للعنف من قبل زوجها ولم تجد مكاناً يستقبلها مع أطفالها.
 - ▶ النساء المعرضات لخطر التشرد لعدم تمكنهنّ لأي سبب من الأسباب من إيجاد ملجأ آمن لهنّ.
 - ▶ النِّساء والفتيات ضحايا الإتجار بالبشر.

2. تَسْتَقْبِلُ الدّار أطفال النساء الناجيات من العنف.

الإرشادات التوجيهية:

- تُطبّق إدارة دار الحماية سياسة عدم فصل الأم عن أطفالها.
- تَنصَحُ خطة التدخل التي تُعدّها دور الحماية لإعادة تأهيل الناجية ودمجها في مجتمعها إشراك أطفالها في عملية التأهيل وتقديم الخدمات اللازمة لهم.

- تَفَرِّضُ الدّار الاستجابة الفورية لاحتياجات الأطفال المُرافقين لأمهاتهم والمتعدّدة استضافتهم، وتوفير مكان آمن لهم بالتنسيق مع الجهات الشريكة ودور الحماية المُتخصّصة.

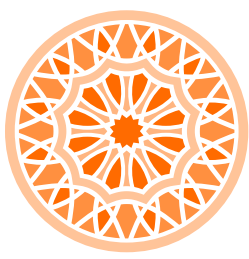


- تَتَبَنَّى دار الحماية بعض الشروط لاستقبال أطفال الناجيات من العنف والمعرضات للخطر:
 - ▶ يتم استقبال الطفلات الإناث المُرافقات للمرأة بغض النظر عن أعمارهنّ.
 - ▶ يتم استقبال الأطفال الذكور المُرافقين للمرأة حتى عمر 10 سنوات.
 - ▶ تقوم الدّار ببعض الاستثناءات لاستقبال الذكور من عمر 10-12 سنة وذلك بعد تقييم الوضع من قبل الفريق المختص في دور الحماية.

3. تُحدّد إدارة الدّار مدّة إقامة الناجيات في الدّار بالاستناد إلى عوامل عدّة.

الإرشادات التوجيهية:

- تُحدّد مدّة إقامة الناجية بناءً على عوامل الخطورة المُحيطة بها واحتياجاتها وطبيعة ظروفها وتعقيداتها وهي كالتالي:
 1. تَعْتَمِدُ إدارة الدّار نظام الإقامة قصيرة المدى، أو الإقامة الآمنة الطارئة المُوقّعة، لمدّة أقصاها ثلاثة أشهر.
 - ▶ تُوفّر إدارة الدّار خلال هذه المدّة الحماية والسّلامة الشخصية الفورية للناجية كالدعم الصحي والنفسي والاجتماعي الأوّلي.
 - ▶ يتمّ تمديد مدّة إقامة الناجية في حالات إستثنائية - بعد إجراء تقييم عوامل الخطورة المُحيطة بها - لحلّ مشكلتها وإعادة دمجها في المجتمع لأكثر من 12 شهراً.
 - ▶ يتمّ تمديد إقامة الناجية لأكثر من 12 شهراً في حالات إستثنائية.
 2. تَعْتَمِدُ إدارة الدّار نظام الإقامة متوسطة المدى، وقد تصل مدة إقامة الناجية إلى 12 شهراً كحدّ أقصى.
 - ▶ تُوفّر إدارة الدّار خلال هذه المدّة برامج التّمكن والتأهيل للناجية وتعمل على إيجاد الحلول طويلة المدى المُناسبة لحلّ مشكلة العنف التي تتعرّض لها وإعادة دمجها في مجتمعها.



4. تُطبّق إدارة الدّار شروطاً محدّدة لقبول النّاجيات واستقبالهنّ في الدّار.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- يتمّ تعيين مُنسّقة ومُرافقة حالة لاستكمال إجراءات دخول النّاجية والبدء بإجراءات الاستجابة لاحتياجاتها:
- ◀ توضّح المُنسّقة للنّاجية قواعد الإقامة في دار الحماية وأنظمتها التي وضعت لضمان حمايتها والحفاظ على بيئة داعمة لها.
- ◀ تؤكّد المُنسّقة للنّاجية على أنّ الالتزام بهذه القواعد والأنظمة يصبّ في مصلحتها ومصلحة المُقيّمات في الدّار، وتحصل على موافقة النّاجية على الالتزام بالأنظمة والتّعليمات الخاصّة بالإقامة في الدّار.

- تحدّد إدارة الدّار شروطاً واضحة لقبول النّاجية واستقبالها:

◀ الحضور شخصياً لطلب الخدمة

◀ الإحالة من قبل الجهة المُشرِفة على الدّار وفق الهيكلية الإداريّة والتنظيميّة المُطبّقة

◀ الإحالة من قبل الجهات الشّريكة ومُؤسّسات المجتمع المدني المُختصّة

- تقوم إدارة الدّار بالتحقّق من طبيعة القضية أو الحالة ومدى استيفائها لشروط القبول في الدّار

- يتمّ تحويل النّاجية إلى مُؤسّسات أخرى لتقديم الخدمات التي تُناسب احتياجاتها وذلك في حال عدم استيفائها لشروط القبول.

5. تبدأ إجراءات الاستقبال لحظة دخول النّاجية إلى دار الحماية وقبولها فيها.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تتّخذ إدارة الدّار التدابير اللازمة لاستكمال إجراءات دخول النّاجية وتهيئتها للإقامة داخل الدّار:

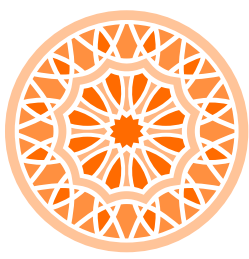
◀ يتمّ التّرحيب بالنّاجية والتعرّف إليها وتعريفها على بيئتها الجديدة.

◀ تتواجد مديرة الدّار ومنسّقات الحالات والمُرافقات المسؤولات عن مُتابعة شؤون الحياة اليوميّة للمُقيمة في اللّقاء التّرحيبي الأوّل.

◀ يتمّ تقديم الدّعم المباشر وتجنّب إصدار أيّة أحكام حول وضعها.

◀ يتمّ العمل على تنمية الإحساس لدى النّاجية بأنّها متواجدة في بيئة داعمة وآمنة





7. تُطبَّق إدارة الدَّار إجراءات مغادرة تضمن أمن وسلامة النّاجية .

البرشادات التّوجيهيّة:

- تتولّى مُنسّقة الحالة الإعداد لخروج النّاجية بِدعْمٍ من فريق الخدمات المُتعدّد الاختصاصات.
- يَرتكزُ التّخطيط للمغادرة والمتابعة على ما يلي:
- ◀ تقييم الخُطورة والتّخطيط للسلامة المُرتبطة بوضع النّاجية الجديد والاحتمالات المُرتقبة لتطوّر هذا الوضع.
- ◀ وضع خطة مُتابعة مُفضّلة قبل مغادرة النّاجية الدَّار وإعداد خطة الرّعاية اللاحقة.
- ◀ إعداد النّاجية لبناء حياةٍ مستقلة اجتماعيًّا ونفسيًّا واقتصاديًّا ومهنيًّا.
- ◀ ضمان قدرة النّاجية على الوصول إلى مقدّمي/ات خدّات خارجيّين.
- ◀ توفير الحلول البديلة المُتاحة للعيش المُستقلّ.
- تقديم معلومات كاملة وشاملة للنّاجية عن الخيارات المُتاحة لها وتبعات كلّ خيار منها و/أو نتائجها.

8. تُنفذ إدارة الدَّار إجراءات إغلاق ملفّ النّاجية .

البرشادات التّوجيهيّة:

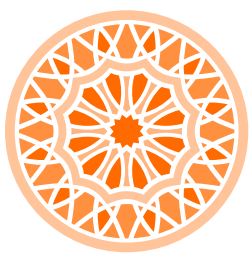
- يتمّ إغلاق ملفّ النّاجية خلال اجتماع مناقشة الحالة يُعقد بحضور جميع مقدّمي/ات الرّعاية والخدّات ضمن فريق إدارة الحالة وبمشاركة النّاجية نفسها.
- تُوثّق منسّقة الحالة مُبررات الإغلاق وتضمّنها إلى ملفّ النّاجية .
- تتمّ عمليّة إغلاق ملفّ النّاجية في الدَّار لإحدى الأسباب التالية:
- ◀ قرار النّاجية بمغادرة الدَّار بكامل إرادتها.
- ◀ زوال عوامل الخطورة التي تواجهها النّاجية وتحقيق هدف إعادة دمجها في المجتمع.
- ◀ عدم القدرة على التواصل مع النّاجية بعد مغادرتها.
- ◀ وفاة النّاجية.



6. بعد استقبال النّاجية، تبدأ إجراءات القبول في الدَّار.

البرشادات التّوجيهيّة:

- تُوفّع المُقيّمة على النّماذج الخاصّة بالمُوافقة على دخول الدَّار والالتزام بأنظمتها وقوانينها.
- تُسلّم المُقيّمة مُقتنيّاتها الشخصيّة بحيث يتمّ حفظها في خزانة خاصّة بأمانات وتُدوين معلومات مُفصّلة عن هذه المُقتنيّات من أوراق ثبوتيّة، و/أو أوراق نقدية، و/أو مجوهرات، و/أو هاتف نقال، أو أيّة أغراض أخرى ذات قيمة.
- تُوفّع كلّ من المُقيّمة ومُرافقة النّاجية على نموذج تسليم المُقتنيّات.
- تتأكّد مُرافقة النّاجية من أنّ الأغراض التي تحملها النّاجية لا تُسكّل خطراً على المُقيّمات الأخريات.
- تُزوّد المُقيّمة باحتياجاتها الخاصّة من ملابس وغيرها.
- يتمّ تعريف المرأة أو الفتاة الجديدة على النّساء أو المُقيّمات الأخريات في دار الحماية باستخدام الإسم الأول فقط.
- يتمّ عقد جلسة تعارف ما بين المرأة أو الفتاة الجديدة وبين الطاقم العامل والمُقيّمات في دار الحماية.
- تخضع المُقيّمة إلى تقييم اجتماعي ونفسي من استقبالها في دار الحماية، ويتمّ التأكّد مرّة أخرى من حاجتها إلى الحماية.
- تخضع المُقيّمة للفحص الطّبيّ خلال 24 ساعة من دخولها الدَّار لمعرفة وضعها الصحيّ وإعطائها الأدوية الملائمة والتأكّد من عدم حملها لأيّة أمراض مُعدية.
- يتمّ التأكيد على النّاجية بضرورة المحافظة على سرّيّة التفاصيل الخاصّة بقضيّتها، وحصر مشاركتها لها مع منسّقة الحالة المسؤولة عن متابعة قضيّتها، وحجّبتها عن المُقيّمات الأخريات



9. تلتزم المقيّمات في الدّار بواجبات محدّدة.

الإرشادات التّوجيهيّة:

• تتقيّد النّساء والفَتَيَات المقيّمات في الدّار بالواجبات التّالية:

- ◀ الالتزام بجميع الإجراءات والسياسات المعمول بها في دور الحماية واحترام الإدارة والطّاقم العامل في الدّار.
- ◀ الالتزام بعدم ممارسة العُنف على الأطفال أو أي عامل/ة في الدّار وعدم ممارسة أيّ سلوك مُخلّ بالآداب العامّة.
- ◀ الالتزام بعدم نقل أيّة معلومات عن مكان دار الحماية أو رقم الهاتف التّابع له.
- ◀ الالتزام بعدم تناول الكحول أو حيازة وتعاطي المخدّرات خلال فترة الإقامة في الدّار.
- ◀ تسليم الهاتف النّقّال الخاصّ لإدارة دار الحماية في حال تشكيله خطراً على حياتها وأمنها السّخّصيّ.
- ◀ الالتزام بعدم حيازة أي وسيلة اتصال كالهواتف النّقّالة أو غيرها إلّا بعد التّسيق مع إدارة الدّار بهذا الخصوص.
- ◀ الالتزام بالمحافظة على مُمتلكات دار الحماية.
- ◀ الالتزام بتحمّل مسؤوليّة أطفالها ورعايتهم والاهتمام بجميع شؤونهم اليوميّة.

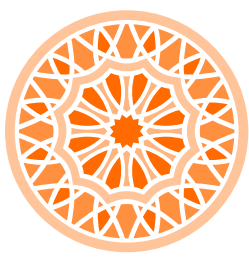


10. تضمّن إدارة الدّار حقوق النّساء والفَتَيَات المقيّمات.

الإرشادات التّوجيهيّة:

• تلتزم إدارة الدّار بضمان حقوق النّساء والفَتَيَات المقيّمات وتوفيرها لهنّ ومنها ما يلي:





13. تلتزم إدارة الدّار بحقّ النّاجية في تقرير المصير واستقلاليّة اتّخاذ القرارات.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تُطبّق إدارة الدّار مبدأ حقّ النّاجية في تقرير مصيرها بحيث تتمكّن من اتّخاذ قراراتها الشخصيّة بوعيّ ودراية.
- يتمّ إبلاغ النّاجية بحقوقها ومسؤوليّاتها مع تزويدها بمعلومات صادقة ودقيقة في ما يتعلّق بالتّالي:
- ◀ طبيعة الخدّات التي يمكن أن تقدّمها لها دار الحماية والخيارات والبّدائل المُتاحة والمُمكنة.
- ◀ البيانات والمعلومات المُدوّنة ومدى سرّيّتها ومن له الحقّ في الاطّلاع عليها.
- ◀ المخاطر المُتوقّعة نتيجة اتّخاذ إجراءات أو تصرّفات مُعيّنة.
- ◀ الحقّ في انتهاج خيار آخر، أو رفض خدمة معيّنة خاصّة في الأوضاع والحالات الاعتيادية.
- ◀ الحقّ في الاطّلاع على البيانات الذاتيّة الخاصّة، وتوضيح إجراءات السّكوى المُقدّمة في حال عدم الرّضى.
- تجنّب اتّخاذ أيّ قرار قسريّ، وإن كان لا بُدّ من ذلك، فمن حقّ النّاجية الحصول على توضيح دواعي ذلك القرار وتبريراته القانونيّة والأخلاقيّة والمهنيّة أو التّخصيّة.
- لا يتمّ اتّخاذ أيّ قرار قسريّ إلّا بعد دراسة مُستوفاة وتقييم شامل للموقف وتبعاته، وضمان إشراك النّاجية ومختصّين آخرين.



11. تُنظّم إدارة الدّار العلاقات ما بين المُقيّمات في دار الحماية.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تقوم علاقة المُقيّمات في الدّار في ما بينها على الأسس التّالية:
- ◀ الاحترام المُتبادل ونَبْذ كلّ أشكال العُنف والتمييز.
- ◀ عدم التّدخل في السّؤون الخاصّة لكلّ منهنّ.
- ◀ المُحافظة على سرّيّة المعلومات الخاصّة والامتناع عن مشاركتها في ما بينها.
- ◀ الدّعم والمُساندة لبعضهنّ البعض.

12. تَضَع إدارة الدّار ضوابط علاقة العاملين/ات بالنّساء والفتيات المُقيّمات في دور الحماية.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- يَتَبَنّى/تَتَبَنّى العاملون/ات في الدّار علاقة مهنيّة مع المُقيّمات قوامها:
- ◀ التّعامل مع النّساء والفتيات بِمهنيّة وفق الضّوابط المُعتمدة في الدّار.
- ◀ عَدَم ممارسة العُنف وعَدَم تَقَبُّله من الطّرفين.
- ◀ عَدَم تشجيع النّاجيات على الاعتماد على أفراد طاقم العمل والارتباط بهم/هنّ نفسيّاً وعاطفيّاً أو الدّخول في علاقة معهم/نّ خارج نطاق العلاقات المُحدّدة.
- ◀ عَدَم استغلال النّاجيات في أيّة أعمال داخل الدّار أو خارجه.

A photograph of a bright, empty room. The walls are painted in two colors: pink on the left and blue on the right. The ceiling is white with ornate, carved moldings. A large window with white frames is in the center, looking out onto a green landscape. Below the window is a blue radiator. The floor is made of light-colored wood in a herringbone pattern. A white door is on the right wall. The text is overlaid on the pink wall on the left.

المعايير والإرشادات التوجيهية
الفصل السادس:
إدارة البرامج والخدمات
في دور الحماية الآمنة



أ. البرامج الداخلية التي توفرها دور الحماية

1. تُطبَّق إدارة الدَّار برامج التمكين الاجتماعي والنَّفسي بما يُفيد النساء والفتيات الناجيات من العُنف.

الإرشادات التَّوجيهية:

- تُقدِّم دور الحماية للنساء المقيمات برنامج التمكين الاجتماعي والنَّفسي.
- تقوم برامج التمكين الاجتماعي والنَّفسي على إكساب المقيمات المعارف والتَّوجَّهات والقيَم والمهارات التي تؤهِّلهنَّ للمشاركة الإيجابية الفعَّالة.
- تُقدِّم الاختصاصية النَّفسية مجموعة من أدوات التمكين الاجتماعي والنَّفسي التي تختلف بحسب ظروف المقيمات واحتياجاتهنَّ، ومنها:
 - ◀ جلسات تدخل نفسيَّة معرفيَّة، سلوكيَّة، تحليليَّة، إرشاديَّة أو تأهيليَّة.
 - ◀ جلسات توعية وتثقيف ضمن برنامج محدَّد لكلِّ امرأة أو فتاة مُقيمة، وتتمُّ هذه الجلسات في عُرف مخصَّصة لتقديم هذه الخدَمات الإرشاديَّة.
 - ◀ تحويل الحالات القصوى للناجيات إلى المعالجة النَّفسية الطَّبيَّة إذا ما دعت الحاجة إلى ذلك.

2. تُوفِّر إدارة الدَّار خدَمات التمكين القانوني لمساعدة الناجيات في معرفة حقوقهنَّ والقوانين والتَّشريعات

الإرشادات التَّوجيهية:

- تُوفِّر إدارة الدَّار خبرةً أو مُستشارةً قانونيَّة ضمن فريق العمل.
- تُقدِّم إدارة الدَّار خدَمات الدَّعم القانوني بشكلٍ مجانيٍّ لتسهيل وصول الناجيات للعدالة.
- تؤمِّن إدارة الدَّار مُحامية أو مُستشارةً قانونيَّة في حال عدم توفُّرها ضمن فريق العمل عبر التَّنسيق والتَّشبيك مع مؤسَّسات المجتمع المدني.
- تعمل الأخصائيَّة القانونيَّة على:
 - ◀ مساعدة الناجية على السَّير في أيِّ إجراء قانونيٍّ من خلال تزويدها بِشَرْح مفصَّل حَوْل القوانين التي تخصُّ قضيتَّها.
 - ◀ تعريفها بالإجراءات الخاصَّة بإقامة الدَّعوى لدى المحاكم المُختصَّة، أو توليها التمثيل عن الناجية في المحكمة.
 - ◀ توفير الدَّعم القانوني وتقديم الإرشادات القانونيَّة اللازمة خلال مسار القضية لدى المحكمة.
 - ◀ اتِّخاذ الإجراءات القانونيَّة التي تُمكن الناجية من التَّواصل مع أطفالها الذين لم تستطع اصطحابهم معها إلى دار الحماية.
 - ◀ عَقْد لقاءات شهرية أو أسبوعيَّة للمُقيمات تُشمل التَّوعية والإرشاد والتَّثقيف القانوني.



3. تُنفَّذ إدارة الدَّار برنامج التَّمكن الاقتصادي للنِّساء والفتيات المقيّمات في الدَّار.

الإرشادات التَّوجيهية:

- تُزوّد إدارة الدَّار النِّساء والفتيات المقيّمات بالمهارات والأدوات التي تساعدنَّ على الاستقلال المادي.
- تُوفّر إدارة الدَّار للمقيّمات فرص عمل تُمكنهنَّ من العيش بكرامة وبدون حاجة الآخرين.
- تُقدّم إدارة الدَّار دعماً مالياً للنِّساء والفتيات المقيّمات لإقامة مشاريع صغيرة مُدرّة للدَّخل وتوفير الدعم الفني والتسويقي لهذه المشاريع.
- تُقدّم إدارة الدَّار خدمات التَّمكن الاقتصادي من خلال:

تدريب النِّساء والفتيات المقيّمات على مهارات اقتصادية
مُعيّنة تهدفُ إلى:

- ◀ إكسابهنَّ مهارات تُعزّز ثقتنَّ بأنفسهنَّ وتقويتنَّ وتأهيلنَّ للحصول على العمل والاستقلال الاقتصادي.
- ◀ تزويدهنَّ بمهارات تقنية اقتصادية تُناسب قدراتهنَّ وميولهنَّ.

توفير فرص عمل من خلال مشاريع التوظيف:

- ◀ تدريب النِّساء والفتيات المقيّمات على مهارات تُناسب سوق العمل، وعقد جلسات متعدّدة لتعزيز ثقتنَّ بأنفسهنَّ.
- ◀ عقد شراكات مع أصحاب العمل.
- ◀ تنفيذ برامج تمويل المشاريع الصغيرة من موازنة الدَّار أو من خلال مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة.

4. يُقدّم برنامج التَّعليم ضمن برامج تَمكن النِّساء والفتيات الناجيات من العُنف.

الإرشادات التَّوجيهية:

- تضمّن إدارة الدَّار سهولة وصول جميع النِّساء والفتيات المقيّمات في الدَّور وأطفالهنَّ لخدمات التَّعليم.
- تُطبّق إدارة الدَّار برامج التَّعليم بهدف مساعدة الناجيات وأطفالهنَّ على استكمال تعليمهنَّ.
- تُعقد إدارة الدَّار شراكات مع جهات حكوميّة و/أو غير حكوميّة لتوفير برامج التَّعليم النظامي أو غير النظامي والتي تضمّ برامج مَحو الأميّة وبرامج التَّعليم المنزلي.

5. تُوفّر إدارة الدَّار البرنامج الصحيّ لجميع المقيّمات في الدَّار.

الإرشادات التَّوجيهية:

- تقدّم إدارة الدَّار الإرشاد الصحيّ للنِّساء والفتيات المقيّمات للمحافظة على صحّتهنَّ وصحة أطفالهنَّ المرافقين لهنَّ.
- تُوفّر إدارة الدَّار الرعاية الطَّبيّة والصّحيّة الروتينيّة والطَّارئة وتستفيد منها جميع المقيّمات من خلال العيادة الموجودة في الدَّار.
- تُعقد إدارة الدَّار شراكات مع مُستشفيات القطاع العام والخاص والتطوّعي لتلبية الاحتياجات الطَّبيّة والصّحيّة للمقيّمات.



6. تُؤمّن إدارة الدّار برامج الحياة اليوميّة للنّساء والفتيات المقيّمات.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تُنفّذ إدارة الدّار إجراءات الخدمات المساندة داخل دور الحماية عبر توفير الدّعم والتّسهيلات والمُستلزمات التّشغيليّة اللازمة.
- تشمّل الخدمات المُساندة تأمين:

- ◀ جميع المُستلزمات التّشغيليّة والأدوات المنزليّة (أواني المائدة وتحضير الطّعام...)
- ◀ مواد التّنظيف والغسيل والتّعقيم والمناديل الورقيّة.
- ◀ إمدادات كافية من الملابس والبطانيّات والملاءات والبياضات النّظيفة.
- ◀ أقمشة وممايح للتّنظيف.



- تتولّى إدارة الدّار الإشراف المُباشّر على الخدمات المُساندة بالتّنسيق مع جميع العاملين/ات في الدّار والنّساء والفتيات المقيّمات.
- تتمّ الاستعانة بمختصّات ومختصّين في مجالات الخدمات المُساندة للقيام بمهام محدّدة كعاملتي/عاملات النّظافة، والمسؤولين/ات عن نقل النّساء وأطفالهنّ والحراس/الحارسات الذين يسهرون/يسهّرن على سلامة الدّار وأمنه.

7. تُوفّر إدارة الدّار برنامجاً غذائياً صحياً.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- يتمّ تحضير قائمة الطّعام الشّهريّة من قبل أخصائيّة/ة تغذية.
- تلتزم قائمة الطّعام الشّهريّة بالشّروط الغذائيّة الصحيّة المحدّدة من قِبَل إدارة الدّار.
- تضع إدارة الدّار ترتيبات محدّدة للحصول على وجبات الطّعام من متعهّد طعام خارجي.

8. تُوفّر إدارة الدّار خدمة النّقل لتسهيل انتقال النّساء والفتيات المقيّمات في الدّار.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تملك الدّار سيّارة خاصّة بها مُرخّصة ومُسجّلة لنقل المقيّمات من وإلى الدّار.
- تتعاقد الدّار مع شركة خاصّة آمنة لتوفير نقل وانتقال المقيّمات من وإلى الدّار.
- يتمّ تدريب السائق/ة على إجراءات الخُصويّة والسريّة الخاصّة بالنّاجيات.

9. تُنفّذ إدارة الدّار برنامج الاجتماعات الإداريّة مع النّساء والفتيات المقيّمات في الدّار.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تعقد إدارة الدّار الاجتماعات الإداريّة مع المقيّمات.
- تُعلّم مُنسّقات الحالات المقيّمات بالوقت المحدّد للاجتماع.
- تقوم مديرة الدّار بإدارة الاجتماع وعرض الهدف وأهم المحاور للنّقاش وتطلّب من المقيّمات طرح أيّة قضية قد يحدّثها جدرة بالنّقاش.
- يتمّ عقّد الاجتماع الإداري في عُرفّة الإدارة وليس في عُرفّة الإرشاد.
- يُشارك في الاجتماع الإداري جميع المقيّمات وطاقم العمل في دار الحماية.
- يتمّ توثيق الاجتماع الإداري بتقرير يُوقّع عليه المشاركون والمُشاركات.
- يُعطى للنّساء والفتيات الوقت الكافي لطرح ونقاش أيّة تحدّيات تواجههنّ خلال الحياة اليوميّة في دار الحماية وتقديم أيّة ملاحظات لتطوير الخدمات.



11. تقدّم دور الحماية برنامج النشاطات الجماعية في سياق برامج التمكين. الإرشادات التوجيهية:

- تقدّم دور الحماية مجموعة من النشاطات الجماعية التي تُديرها أخصائيات في مجالات الخدمة الاجتماعية والاستشارات القانونية والصحة النفسية والجسدية.
 - تضمّ النشاطات الجماعية التي قد تُنفّذها الدار ما يلي:
- ١- لقاءات توعوية: تُنظّم الدّور برنامجاً مُتعدّد المساور لرفع درجة الوعي لدى المقيّمات في قضايا مخوّرة حول:

التوعية القانونية حول حقوق المرأة وحقوق الإنسان.

العنف، والمراهقة، والحماية، وتقوية الذات.

التوعية العامة حول بعض الظواهر المجتمعية أو التحديات التي تواجه فئة معينة.

التوعية الصحية حول بعض الأمراض والوقاية منها، كالتغذية والسمنة والعادات الصحية السليمة.

تُعقد هذه اللقاءات مع مجموعة المقيّمات لمدة ساعة أو ساعتين.

- ٢- مجموعات مُساندة: لمساعدة المقيّمات في بناء جوّ تواصل مريح وإيجابيّ بينهنّ، واكتسابهنّ لمهارات تطوير العلاقات الإيجابية والاتّصال والتّواصل الفعّال.
- ٣- مجموعات داعمة تتعلّق بالرعاية الوالدية: لمساعدة النساء وتحديد الأمّهات على امتلاك المهارات اللازمة لتنشئة أطفالهنّ وتربيتهنّ بصورة تعزّز لديهم التوجّهات الإيجابية في التّعامل مع المواقف والأحداث التي قد يتعرّضون لها.
- ٤- مجموعات مُشتركة بين الأمّهات وأطفالهنّ: تقوم الأمّ وأطفالها بخوض تجربة إيجابية مملّوسة مُشتركة تعمل على تمّتين العلاقة بينهما وتمكّنهم من تعلّم طرق جديدة للتّواصل الأسري

10. تُطبّق إدارة الدّار برنامج الزوّار مع ضمانة سلامة النساء والفتيات المقيّمات في الدّار.

الإرشادات التوجيهية:

- تقومُ مديرة الدّار بعقد اجتماع إداري سريع مع طاقم العمل في الدّار لإعلامه بحضور زوّار إلى دار الحماية والهدف من هذه الزيارة.
- تُبلّغ مُنسقة الحالة المقيّمات بحضور زوّار إلى الدّار وتوقيت الزيارة وطبيعتها.
- في حال رفضت المقيّمات رؤية الزوّار، يمكنهنّ الدّخول إلى غرفهنّ والبقاء فيها إلى حين انتهاء جولة الزوّار.
- تستغرق الجولة وقتاً قصيراً وتُراعى خلالها راحة المقيّمات داخل دار الحماية.
- تبقى المرافقات مع المقيّمات أثناء الزيارة لمُتابعة احتياجاتهنّ.
- تُرافق مديرة الدّار الزوّار أثناء جولّتهم في دار الحماية، ويمنع استخدام أية آلات للتصوير أو التسجيل.
- يتمّ توثيق الزيارة في سجلّ الزوّار الخاصّ بالدّار على أن تشتمل على اسم الجهة الزائرة، والهدف من الزيارة، وعدد الزوّار، وتوقيت الزيارة واليوم والتاريخ، وأيّة ملاحظة أوصى بها الزوّار.





2. تُطَبَّق إدارة الدَّار إجراءات الاستجابة والتدخل وفق منهجية إدارة الحالة المُعْتَمَدة. (مرفق رقم 4)

الإرشادات التوجيهية:

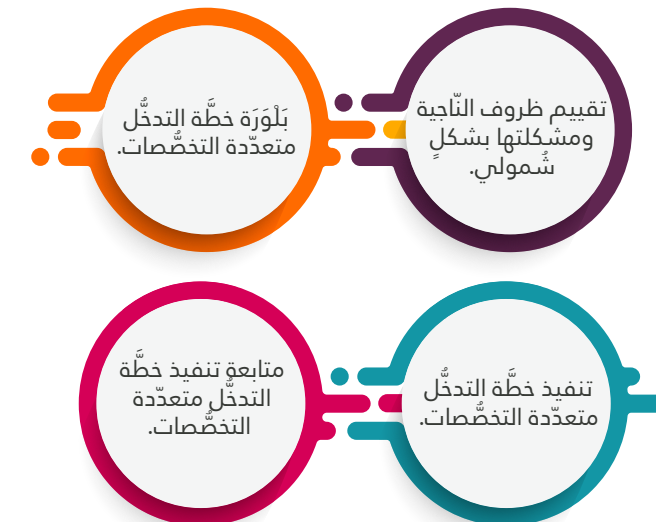
- تبدأ إجراءات الاستجابة الفورية بعد استقبال الناجية ويتم تعيين مُنسقة للحالة ومشرفة/ة على مُنسقات الحالات من قبل إدارة الدَّار.
- تُجْري مُنسقة الحالة المقابلة مع الناجية وتُباشر في تقديم خدمات الدعم التي تركز على حمايتها وحماية أمنها الشخصي والجسدي من خلال:
 - ◀ توفير الدعم النفسي الأولي للناجية، والحصول على موافقتها لتلقي الخدمات.
 - ◀ إجراء التقييم الأولي للوقوف على احتياجات الناجية .
 - ◀ تحديد أولويات التدخل ووضع " خطة الاستجابة الفورية " مع تحديد مسؤوليات فريق إدارة الحالة والإطار الزمني.
 - ◀ مشاركة الناجية بخطة التدخل وبالإجراءات والتدخلات الواجب اتخاذها والخيارات المتاحة.
 - ◀ تنفيذ خطة الاستجابة الفورية ومتابعتها بالتنسيق مع مُقدمي/ات الخدمات.
 - ◀ إطلاع المشرفة/ة على منسقات الحالات على مُجريات سير العمل والتطورات، وأخذ مصادقته/ا على الإجراءات.
- تتخذ مُنسقة الحالة خلال مرحلة التدخل جُملة من الإجراءات منها:
 - ◀ تحديد نوع التدخل ما إذا كان قصير أو طويل الأمد بناءً على عوامل الخطورة المُحددة بالناجية .
 - ◀ عقد اجتماع مُناقشة الحالة يحضره جميع مُقدمي/ات الخدمات لتحديد إجراءات التدخل.
 - ◀ مشاركة الناجية في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبعتها، والخطة المُنوي تنفيذها وفقاً للمصلحة الفضلى للناجية.
 - ◀ إعداد خطة تدخل مع فريق إدارة الحالة.
 - ◀ متابعة تنفيذ خطة التدخل وإطلاع المشرفة/ة على منسقات الحالات على مُجريات سير العمل مع الناجية.

ب. الخدمات المُتخصّصة التي تُوفّرها دور الحماية

1. تُطَبَّق الدَّار منهجية إدارة الحالة وإجراءاتها وأدوات التدخل والإحالة. (مرفق رقم 3)

الإرشادات التوجيهية:

- تعتمد الدَّار إجراءات تنفيذية مُوحدة في إدارة حالات حماية الناجية من العنف.
- تتضمن إدارة الحالة تخطيط إجراءات التدخل مع الناجية وتحدد فيها المسؤوليات والأدوار المُستَركة لفريق مُقدمي/ات الخدمات.
- يتولى مُنسقة الحالة بالشراكة مع فريق إدارة الحالة بناءً خطة عمل مُتماسكة ومُترابطة تُحقّق الأهداف الموضوعية لحماية الناجية .
- تتضمن خطة التدخل أربعة عناصر رئيسية هي:
 - ◀ أولويات التدخل والتي تُحدّد بالتنسيق مع الشُّركاء وبمشاركة الناجية نفسها.
 - ◀ مسؤولية كلّ جهة أو مُقدم/ة خدمة.
 - ◀ إطار زمني محدّد لتنفيذ الأولويات.
 - ◀ مُخرجات نشاطات التدخل أو النتائج المُرتقبة.
- تلتزم منسقة الحالة وفريق إدارة الحالة باتّباع الإجراءات التالية في وضع خطة التدخل متعدّدة التخصصات ومتابعتها:





- تَعْمَلُ مديرة الدَّارِ على ضمان استدامة الشِّراكات مع المؤسَّسات وتطويرها كما تَوسِّعُها لتغطية جميع الخدمات التي تحتاجها النِّساء والفِتيات المُقيِمات في الدَّار من اجتماعيَّة وصحيَّة وغذائيَّة، وتربويَّة وتلك المُتعلِّقة بالحِماية.
- يَشْمَلُ نظام الإحالة آليَّات وطُرق الاستقبال في الدَّار للنِّساء والفِتيات النَّاجيات من العُنف والمعرضات للخطر بحيث تحدِّد إدارة الدَّار من خلال هذا النظام الطرق والوسائل التي قد تُسهِّل للدَّار استقبال النَّاجيات والإجراءات التفصيليَّة الخاصَّة بها.

4. تُقدِّم إدارة الدَّار خدمات خاصَّة بالأطفال المُرافقين للنِّساء.

الإرشادات التَّوجيهيَّة:

- تتَّخذ إدارة الدَّار إجراءات لتحضير الأطفال المُرافقين للعيش في دار الحِماية:
- إجراء تقييم مَبْدئيٍّ/أوَّلِيٍّ للطفِّل من خلال الأخصائيَّة في قضايا الطَّفولة في الدَّار.
- تعمل الأخصائيَّة في قضايا الطَّفولة بالتَّعاون مع مُنسِّقة الحالة على التَّخطيط للنَّشاطات بما يتلائم مع احتياجات الأطفال ومنها تأمين التَّعليم المُلائم لكلِّ طفل



- إجراء تقييم شامل للاحتياجات بالتَّسيق مع فريق إدارة الحالة واستكمال الإجراءات اللازمة مع النَّاجية على النَّحو الآتي:

إجراءات إغلاق الملف: في حال تَبَيَّن لفريق إدارة الحالة تحقيق أهداف خُطة التَّدخُّل الشَّاملة وتنفيذ جميع نشاطاتها وزوال عوامل الخُطورة.

إستكمال أو تعديل في خُطة العَمَل: بناءً على التقييم الشَّامل المتعدِّد القطاعات والتخصَّصات، وفي حال تَبَيَّن لفريق إدارة الحالة عَدَم تحقيق أهداف خُطة التَّدخُّل الشَّاملة وتنفيذ نشاطاتها كافة واستمرار حاجة النَّاجية إلى خدمات وتدخلات إضافيَّة.

3. تُطبَّق إدارة الدَّار نظامَ إحالةٍ واضحٍ ضَمَّن منهجيَّة إدارة الحالة.

الإرشادات التَّوجيهيَّة:

- تعتمد إدارة الدَّار مجموعة من العمليَّات والإجراءات المُتسلسِلة المُنظَّمة من أجل تقديم الخدمات اللازمة والضروريَّة للمُقيِمات.
- تتضمَّن عمليَّة الإحالة:

- إما تقديم الخدمات من خلال تلك المُتوفِّرة داخل الدَّار.
- أو من خلال إحالة النِّساء والفِتيات إلى الجهات الشَّريكة المَعَّيَّنة بتقديم الخدمات.
- مُتابَعة هذه الإجراءات لضمان تقديم الخُدَّات اللازمة وتقييم مدى استفادة النَّاجيات منها.
- تقوم إدارة الدَّار والمُنظَّمات ببناء شبكة علاقات متعدِّدة مع المؤسَّسات الشَّريكة لتوفير خدمات شُموليَّة ومُتكامِلة وفقاً لاحتياجات النِّساء والفِتيات المُقيِمات في الدَّار.
- يتمُّ توقيع مذكَّرات تفاهم وتعاون تحدِّد الأدوار والمسؤوليَّات لجميع الأطراف بالإضافة إلى الإجراءات والأدوات الخاصَّة بعمليَّات الإحالة.
- تُطوِّر مديرة الدَّار نماذج عمل محدَّدة ومُوَحَّدة تُسهِّل طريقة الإحالة وتحدِّد آليَّات التَّواصل مع المؤسَّسات الشَّريكة.



• تُوفّر الدّار خدمات للأطفال منها:

5. تُطبّق إدارة الدّار إجراءات خاصّة تضمّن دمج ذوات الإعاقة من النساء والفتيات

الإرشادات التوجيهية:

- تتخذ إدارة الدّار التدابير اللازمة لاستقبال ناجيات من ذوات الإعاقة.
- تُعدّل بعض البرامج والأدوات المُستخدّمة خلال النشاطات لكي تتناسب مع ذوات الإعاقة بحسب نوع الإعاقة.
- تُسجّع إدارة الدّار سياسة الدّمج وإعطاء ذوات الإعاقة فرصًا متساوية للمشاركة في جميع فعاليات الدّار.
- يخضع العاملون/ات لدورات تأهيلية في كيفية التّعامل مع ذوات الإعاقة.

6. تتخذ إدارة الدّار إجراءات مناسبة للنساء والفتيات المصابات باضطرابات نفسية

الإرشادات التوجيهية:

- تطوّر إدارة الدّار خطة رعاية خاصّة بالنّاجية المصابة باضطراب نفسيّ.
- تُشمل خطة الرّعاية التّالي على سبيل المِثال لا الحصر:
 - ◀ علاج النّاجية والنتائج المُتوقّعة منه.
 - ◀ المدة الزمنية لتحقيق النتائج.
 - ◀ بروتوكولات مُعالجة الأعراض بما يشمل الإنذار المُبكر للتّيكاسة واتّخاذ الإجراء المناسب.
 - ◀ خطة التّعافي والرّعاية اللاحقة.
- يتوفّر في الدّار أشخاص مؤهلون للتّعامل مع هذه الحالات، أو يتمّ التّعاقد مع مقدّم/ة خدمة مُختصة.
- يتمّ توجيه المُقيمات إلى أصول وكَيْفِيّة التّعامل مع هذه الحالات.
- يتمّ اتّخاذ خطوات معيّنة لمُساعدة النّاجية على إعادة التّأهيل والوصول إلى الكفّاءة المناسبة لحياتها الشّخصيّة والاجتماعيّة.
- يتمّ دمج النّاجية المصابة باضطراب نفسيّ في برامج النّشاطات التي توفّرها الدّار ومتابعتها من قبل مقدّم/ة الخدمة المُختصة.

جلسات الإرشاد الفرديّة: تُبنى بحسب احتياجات الطّفل لمساعدته على تطوير العلاقة مع الرّاشدين وتعزيز ثقته بنفسه.



العمل الجماعي: يُتيح للأطفال الفرصة لدّعم بعضهم البعض ولايكسابهم مهارات جديدة للتّعبير عن مشاعرهم وأفكارهم واحتياجاتهم.

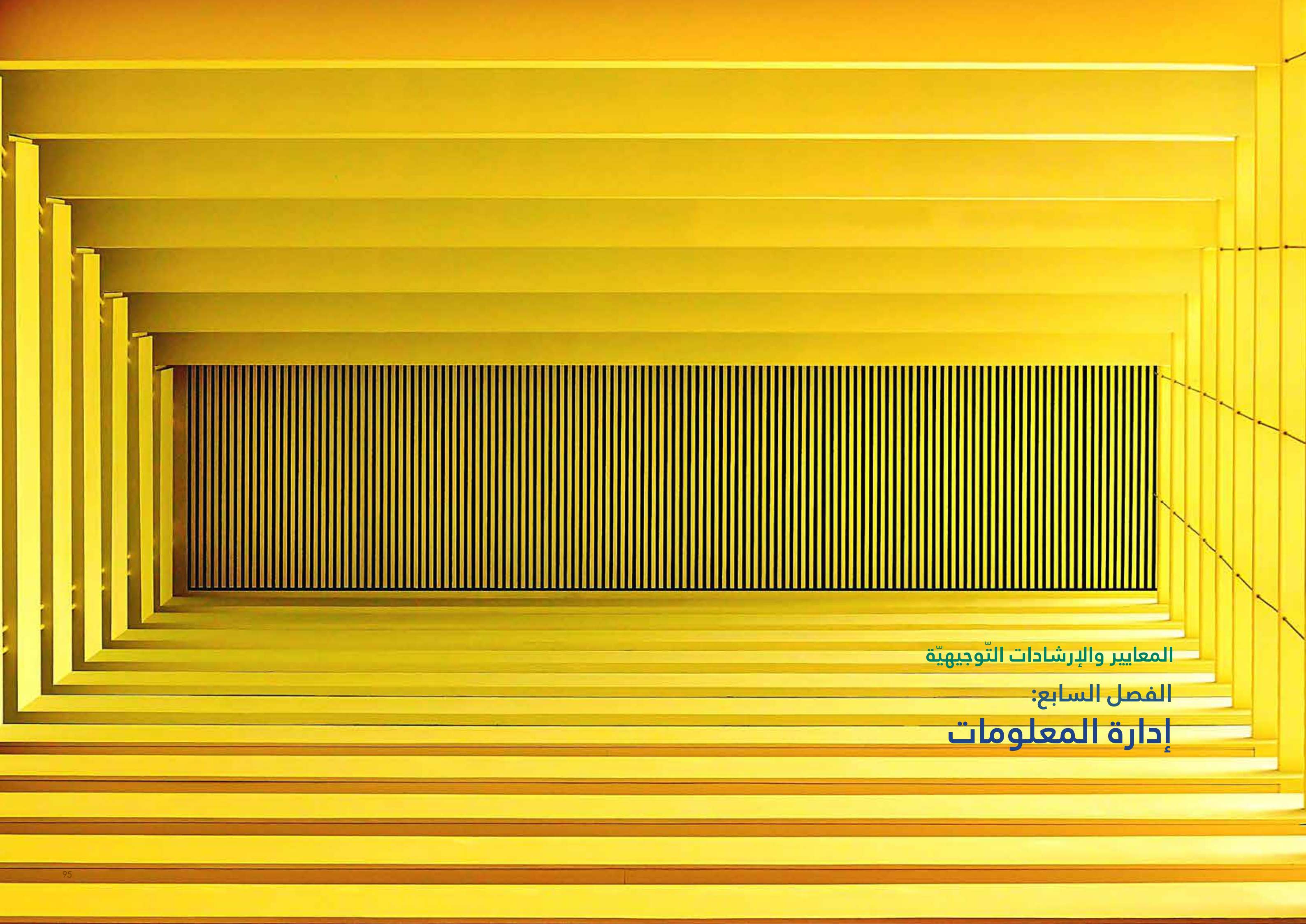


جلسات اجتماعيّة مُشتركة مع الأمّ: لدّعم احتياجات الأطفال العاطفيّة والاجتماعيّة والجسديّة ومساعدتهم على التّعافي من تجربة العُنْف.



نشاطات ترفيهية تعليميّة: لتطوير نموّ الطّفل الاجتماعيّ والعاطفيّ وقد تشمل نشاطات مسليّة وتعليميّة مثل الرّياضة والرّقص واللّعب.

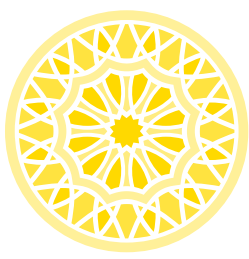




المعايير والإرشادات التوجيهية

الفصل السابع:

إدارة المعلومات



2. توثيق إدارة الدّار البيانات الخاصة بكلّ ناجية في سجلّ خاصّ.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تكون مُنسّقة الحالة مسؤولة عن فتح ملفّ لكلّ حالة وتوثيقها وإعطائها رقماً واحداً فقط.
- يضمّ السّجلّ الخاصّ بالناجية المعلومات التّالية:

◀ عنوان أو رقم هاتف شخصين يتمّ الاتصال بهما في حالة الطّوارئ.

◀ صُور عن وثائق ثبوتية تتعلّق بالناجية .

◀ نسخة عن جميع التّقارير والوثائق المتعلّقة بالخدمات.

◀ دراسة حالة للأسرة تتضمّن جميع الجوانب الاجتماعيّة والاقتصاديّة والأسريّة.

◀ أية مراسلات أو اتصالات مع أيّ من مقدّمي/ات الخدمات الذين تعاملوا مع النّاجية .

◀ محاضرات الاجتماعات حول اللقاءات واجتماعات مناقشة الحالة الخاصّة بالناجية .

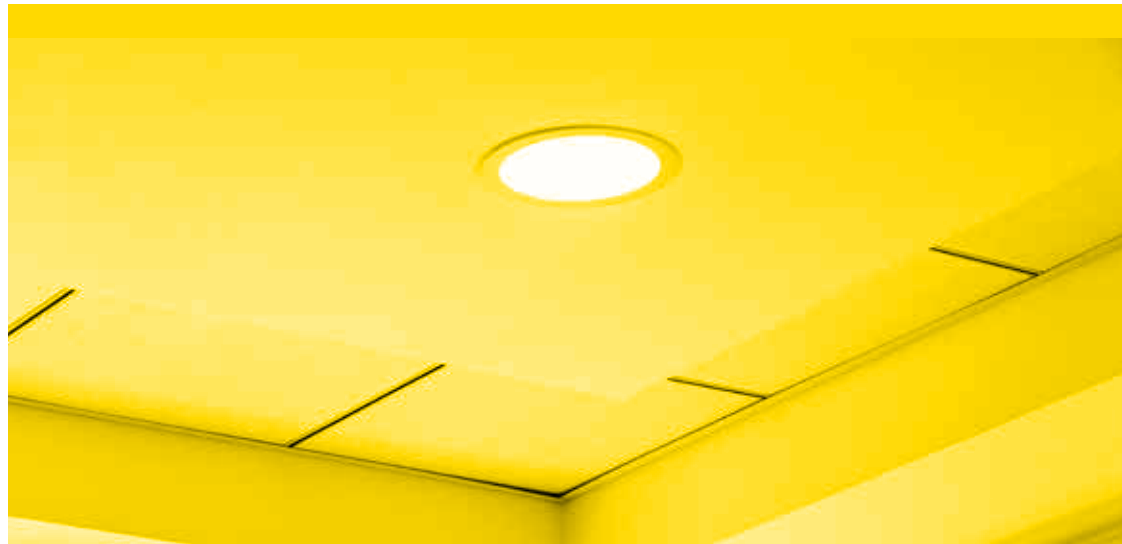
◀ سجلّ يبيّن الخدمات التي تلقّتها النّاجية والإجراءات التي اتّخذت بشأنها.

◀ نتائج أيّة اختبارات من طبيّة ونفسية واجتماعية...

◀ فهرست يُلخّص محتويات الملفّ بما فيها الخدمات التي قدّمتها الجهات الشّريكة.

◀ أيّة وثائق يمكن الاعتماد عليها في إجراءات إدارة الحالة.

- تعود لإدارة الدار وفقاً لحالة كل ناجية، تحديد طبيعة المعلومات التي يمكن أن تطلّع عليها الناجية، وذلك مرتبط بمدى تأثير حادثة العنف على الوضع النفسي لها و مدى قدراتها العقلية و استعدادها النفسي وبحسب مرحلة التأهيل التي وصلت إليها، وذلك بما يضمن مصلحة الناجية الفضلى.



1. تُطبّق إدارة الدّار إجراءات واضحة لإدارة المعلومات بما يضمن خصوصيّة النّاجيات.

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تَصعّ إدارة الدّار سياسة لتوثيق المعلومات بما يضمن سرّيّتها وخصوصيّة النّاجية وأمنها وسلامتها على النحو الآتي:

◀ التّوثيق مرفقاً بتوقيع كاتبها/تها وملحقاً باسمه/ها الصّريح.

◀ الوثائق المُستخدمة خاليةً من أيّ شطب أو تصحيح أو مَحو.

◀ عمليّة التّوثيق مكتوبة في سطور مُتتالية وبدون فراغات بينها.

◀ عمليّة التّوثيق مكتوبة بالحرّ ولا يجوز استخدام قلم الرّصاص.

◀ عمليّة التّوثيق تتمّ من خلال رمز يوضّع على غلاف ملفّ الحالة.

◀ تُستَخدم عمليّة التّوثيق مُعرّفات لإخفاء الهويّة الشّخصيّة من خلال إعداد نظام من الرّموز لتحديد مُعرّفات فريدة ومُختلفة لكلّ ناجية كاستخدام أرقام وحروف من إسم العائلة أو رموز أخرى.

• يتمّ تحديث الملفّات دورياً ويعكس احتياجات النّاجيات والمُتغيّرات حتّى تاريخه.

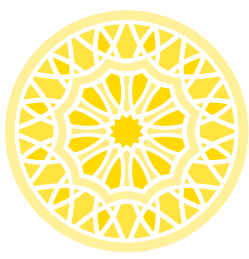
• تُنظّم الملفّات بشكلٍ يُسهّل الرجوع إليها عند الحاجة من قبل مقدّمي/ات الخدمات.

• يتضمّن الملفّ موافقة المُسرفة أو المُسؤولة المُباشرة من خلال توقيعها على الوثائق الموجودة داخل الملفّ.

• تُحدّد إدارة الدّار آليّة لتوثيق ملفّات النّاجيات تتضمّن التوثيق وفق نماذج مُعتمَدة ومُوَحّدة ذات أرقام تسلسليّة يسهل تتبّعها وتصنيفها.

• تُحدّد الإدارة العليا والمُشرفون/ات إجراءات دوريّة لتدقيق الملفّات وآليّات حفظها.





3. تُطبَّق إدارة الدَّار إجراءات مُحدَّدة للاحتفاظ بالبيانات والسجلات وتلفها.

الإرشادات التوجيهية:

- تُحفظ الملفات ورقياً وإلكترونياً في مكان لا يمكن الوصول إليه من قبل أي شخص غير مُرخص له.
- لا تتم طباعة المعلومات ورقياً إلا للضرورة القصوى.
- تعمل إدارة الدَّار على تأمين بيئة عمل خالية من النسخ الورقية لتقليل كمية المعلومات التي تتم طباعتها.
- في حال احتفاظ الدَّار بنسخ ورقية من معلومات عن الحالة:
 - ▶ يتم تسجيل كل نسخة عن طريق تطبيق الأرقام التسلسلية أو الترميز وتتبعها على جدول بيانات.
 - ▶ يتم التأكد من أن المَحَوِّلين الوصول إلى هذه الوثائق يُدركون مسؤوليتهم عن أمن هذه المعلومات وسريتها.
 - ▶ يتم تَلَف جميع المواد المطبوعة التي لم تعد ضرورية بطريقة آمنة ومُراعِيَة السُّروط المعمول بها في الدَّار.
 - ▶ يتم حفظ المواد المطبوعة في خزانة ملفات مُقفلة داخل غرفة غير مُتاحة للجميع.
 - ▶ يتم الاحتفاظ بالمفاتيح مع مديرة الدَّار في خزانة خاصة.
 - ▶ يتم إحكام إقفال الغرف التي تحتوي على المعلومات الورقية والإلكترونية بشكل آمن عند مغادرة الموظَّفين/ات الغرفة.
- تضع إدارة الدَّار خطة لإتلاف جميع المعلومات في حالة الطوارئ أو الإخلاء.



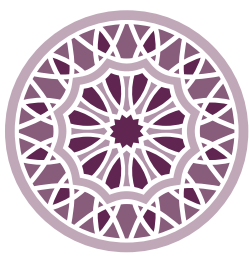
4. تُطبَّق إدارة الدَّار بروتوكولات خاصة بمشاركة المعلومات.

الإرشادات التوجيهية:

- تتبَّع إدارة الدَّار إجراءات محدَّدة للوصول إلى المعلومات الخاصة بالناجيات.
- تحدِّد إدارة الدَّار الموظَّفين/ات المنوطين بالوصول إلى المعلومات الخاصة بالناجيات أو استخدامها وبإمكانية الوصول إلى الحواسيب المُستخدمة لتخزين البيانات السريّة.
- تتم مشاركة معلومات محدَّدة عن النّاجية مع مقدِّمي/ات الخدمات من خلال نموذج مُوحَّد مُرمَّز مع المحافظة على سرّيّة المعلومات وخصوصيّة النّاجية .
- تحرص إدارة الدَّار على أن تقتصر معرفة كلِّ مُستخدم/ة بكلمات السرّ التي تؤدي إلى المعلومات التي له/لها صفة مشروعة بالوصول إليها لا غير.
- يتم تحديد إجراءات خاصة في حال طلب مرجع قضائيّ مشاركة معلومات عن إحدى النّاجيات.



المعايير والإرشادات التوجيهية
الفصل الثامن:
إدارة الشراكات والعلاقة
مع البيئة المحليّة/المُحيطة



- تُبرم إدارة الدّار مذكرة تفاهم/آلية تعاون مع قوى الأمن الداخلي من أجل التدخّل السّريع وتوفير الحماية القانونيّة للنّاجيات على أن تتضمّن على سبيل المثال لا الحصر (في حال انطبق ذلك):

◀▶ إحالة الحالات التي تتوجّه لطلب الحماية من القوى الأمنيّة إلى دار الحماية لتقديم الخدمات لها ولأطفالها.

◀▶ تأمين الحماية الأمنيّة للدّار وتوفير التدخّل الفوريّ في حال تعرّضها أو تعرّض المقيّمات لتهديد أمنيّ أو تواجد أشخاص مشبوهين في محيط الدّار.

◀▶ مرافقة بعض المقيّمات إلى خارج الدّار إذا ما دعت الحاجة إلى ذلك.

◀▶ استدعاء محقّق/ة من الشرطة مختصّة بالعمل مع النّاجيات إلى دار الحماية إذا ما أرادت المقيّمة تقديم شكوى عن حادث العنف الذي تعرّضت له هي وأطفالها.

- تُبرم إدارة الدّار مذكرة تفاهم/آلية تعاون مع وزارة الصحة العامة (القطاع الصحيّ) لتوفير خدمات محدّدة (في حال انطبق ذلك):

◀▶ إحالة النّساء والفتيات ضحايا العنف والمعرّضة لخطر واللواتي توجّهن لطلب الخدمات الصحيّة إلى دار الحماية لتقديم الخدمات لهنّ ولأطفالهنّ وذلك بحسب نظام

الإحالة الوطنيّ المعتمد (في حال انطبق ذلك).

◀▶ إعداد تقرير أوليّ من وزارة الصحة العامة (القطاع الصحيّ) عن الوضع الصحيّ للنّاجية، وتسليمه إلى إدارة الدّار.

◀▶ توفير الخدمات الصحيّة العلاجيّة المناسبة للمقيّمات في دار الحماية وتقديم الرّعاية الطبيّة المناسبة لهنّ وفق احتياجاتهنّ.

◀▶ تقديم معلومات للنّاجيات حول الإجراءات الطبيّة الواجب اعتمادها للمعالجة.



1. التعاون والتنسيق مع الإدارات الحكومية والمؤسّسات الأمنيّة

الإرشادات التّوجيهيّة:

- تتعاقد إدارة الدّار مع وزارة الشؤون الاجتماعيّة لتقديم خدمات مُتخصّصة للنّاجيات في حال انطبق ذلك:

◀▶ تلتزم إدارة الدّار بالأطر التّشريعيّة والتنظيميّة لعمل دور الحماية المُعتمدة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعيّة.

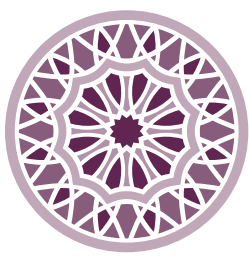
◀▶ تخضع دور الحماية للمراقبة والإشراف من قبل وزارة الشؤون الاجتماعيّة وذلك بالاستناد إلى شروط العقد المُبرم معها..

◀▶ تحيل وزارة الشؤون الاجتماعيّة النّساء والفتيات النّاجيات من العنف وفق معايير الدّخول المُعتمدة في الدّار ولا سيما الحالات الطّارئة كما تساهم في دعم فريق إدارة الحالة الذي يعمل مع النّاجية داخل الدّار.

◀▶ تقوم الوزارة بتقديم مساهمات ماليّة يوميّة ثابتة عن كل مُستفيدة في حال انطبق ذلك.

◀▶ تُقدّم إدارة الدّار تقارير فصليّة عن التّقدّم والخدمات المُنجزّة إلى وزارة الشؤون الاجتماعيّة.





3. كسب الدعم ومُناصرة السلطات المحليّة والبيئة المُحيطة بالدار

الإرشادات التوجيهيّة:

- تنفّذ إدارة الدار نشاطات مُناصرة من أجل تشجيع البيئة المحليّة على دعم نشاطات الدار وتبني قضايا حقّ النّاجيات في الحماية.
- تتضمّن نشاطات التّوعية التي تنفّذها الدار على مستوى المُجتمع عدّة محاور منها:
 - ◀ **التّوعية العامّة:** وتركّز على توعية أفراد المُجتمع حول مخاطر العُنف ضدّ المرأة بهدف تنمية وتعزيز ثقافة مجتمعيّة ترفض العُنف ضدّ المرأة من خلال حملات التّوعية المجتمعيّة.
 - ◀ **التّوعية القانونيّة:** وتركّز على تعريف المُجتمع بالتّشريعات والقوانين المتعلّقة بحماية المرأة، وبالخدمات القانونيّة المتوفّرة للنساء المُعنفّات.
 - ◀ **التّوعية الإجرائيّة:** وتهدف إلى توعية النساء والفَتّيات النّاجيات من العُنف بالخطوات والإجراءات التي يجب أن يقمّن بها لطلب المساعدة والتّبلغ عن العُنف الذي قد يتعرّضن له، أو كيفيّة حماية أنفسهنّ عند تعرّضهنّ للعُنف، وكذلك طرق الوصول إلى خدمات الحماية.
- تنفّذ إدارة الدار نشاطات مُناصرة مثل:
 - ◀ تنظيم حملات في المدارس والمؤسّسات التعليميّة والتربويّة والمُجتمع المحلي.
 - ◀ عقد دورات وورش تدريبية مشتركة لجميع المعنّين/ات بقضايا حماية المرأة حول أهداف حملة المُناصرة وأبعاد القضية التي تدافع عنها أو التّغيير الذي تريد تحقيقه.
 - ◀ دَمج الرّجال في مناهضة العُنف ضدّ المرأة وإنشاء نواة مساندة ومتبينة ومؤمّنة بالمساواة بين الجنسين.
 - ◀ استثمار تجارب النساء والفَتّيات النّاجيات من العُنف في المقابلات التلفزيونيّة والإذاعيّة.
 - ◀ تحفيز رجال الدّين للحديث عن قضايا حماية المرأة.
 - ◀ استخدام المجال الفني ووسائل التواصل ووسائل الإعلام الجماهيريّة لنشر التوعية وتحفيز الحوار في ما يتعلّق بالوقاية من العُنف.
 - ◀ تدريب الصحفيين/ات على مواضيع حماية المرأة من العُنف وإطلاعهم/هنّ بأحدَث الإحصائيّات حول ظاهرة العُنف ضدّ المرأة وتزويدهم/هنّ بالتّجارب الواقعيّة عن العُنف ضدّ المرأة لإعداد تقارير حولها.

2. تطوّر إدارة دار الحماية شراكات مع الجهات غير الحكوميّة لتوفير الخدمات للنّاجيات.

الإرشادات التوجيهيّة:

- تُنظّم إدارة دار الحماية مذكرات واتّفاقيّات تعاون مع الجهات الشريكة من القطاع الأهلي لتقديم الخدمات تلبيةً لاحتياجات النّاجيات.
- تعتمد نماذج من آليّات الإحالة الآمنة بحسب نوع الخدمة المطلوبة.
- تُراعي احترام خصوصيّة النّاجية وكرامتها وسريّة حالتها في تقديم الخدمات.



المُرفقات



3 التقبّل والتسامح:

- يُمنع استخدام أيّة مقولات تحقيريّة أو تهكميّة أو مقولات تنمّ عن لومٍ وحكمٍ مُسبق خلال المحادثة والتعامل.
- احترام المُقيمة طوال الوقت والاستماع لما تقوله.
- تصديق ما تقوله النّاجية بدون إصدار الأحكام لتعزيز علاقة الثقة.
- تجنّب الإتيان بردود فعل أو ازدراء أو احتقار أو تشكيك وعدم تصديق النّاجية.
- إشعار النّاجية بالتّعاطف وإظهار الاهتمام بها والتضامن معها.

4 حقّ تقرير المصير واستقلاليّة اتخاذ القرارات:

- تعزيز حقّ النّاجية في تقرير مصيرها بما أُوتِيَ لها من إمكانيات من حيث اتخاذ قراراتها الشخصية بوعي ودراية.
- إبلاغ النّاجية بحقوقها ومسؤوليّاتها، مع تزويدها بمعلوماتٍ صادقة ودقيقة في ما يتعلق بكل من:

- طبيعة الخدمات التي يمكن أن تقدّمها لها دار الحماية والخيارات والبدائل المُتاحة والمُمكنة.
- البيانات والمعلومات المُدوّنة، ومدى سرّيّتها والجهة التي لها الحقّ في الاطلاع عليها.
- المخاطر المُتوقّعة جرّاء اتّخاذ إجراءات أو تصرّفات معيّنة.
- الحقّ في انتهاج خيار آخر، أو رفض خدمة معيّنة، خاصّة في الأوضاع والحالات الاعتياديّة.
- الحقّ في الاطلاع على البيانات الذاتيّة الخاصّة، وتوضيح إجراءات الشكوى في حال عدم الرّضا.

- تجنّب اتّخاذ أيّ قرار قسريّ، وإن كان لا بُدّ من ذلك، فمن حقّ النّاجية الحصول على توضيح دواعي ذلك القرار وتبريراته القانونيّة والأخلاقيّة والمهنيّة أو التخصّصيّة، ويجب ألاّ يتمّ اتّخاذ أي إجراء من هذا النوع إلّا بعد دراسة مُستوفاة وتقييم شامل للموقف وتبعاته، مع السّعي لإشراك النّاجية ومختصّين آخرين فيه.



1. مُدوّنة السّلك

من الضّروري أن تعتمد دور الحماية مدوّنة سلوك أخلاقيّة يلتزم بها كافة العاملين والعاملات بالدار وتكون بمثابة الإطار المرجعي الذي يحدّد المقاييس والمعايير الأخلاقيّة والمهنيّة النّاطمة للعلاقات بين كل المُتواجدين/ات في الدّور ضماناً لحقوق وخصوصيّة النساء النّاجيات من العنف ولحقوق وواجبات المسؤولين/ات عنهنّ وتقديم الخدمة لهنّ.

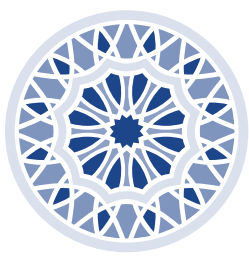
تتضمّن مدوّنة السلوك المقوّمات التالية:

1 المبادئ والمعايير المهنيّة وهي:

- احترام الكَيّونة الإنسانيّة للنّاجية المُقيمة بالدار طوال الوقت.
- احترام قيم المُقيمة ومعتقداتها وثقافتها وحاجّاتها ورغباتها.
- احترام حقوق النّاجية المُقيمة بالدار وأفكارها وآرائها حتى وإن اختلفت عن السّائد في المجتمع.
- احترام حقّ النّاجية في اتخاذ القرار الذي تراه مناسباً لحياتها، واحترام حقّها في مدى قبول الخدمة أو رفضها.

2 العدالة وعدم التمييز:

- العدالة في الوصول والحصول على خدمات دور الحماية بدون تمييز بسبب الجنس أو اللون أو العرق أو الدّين أو العقيدة السياسيّة أو الطبقة الاجتماعيّة والاقتصاديّة.
- التأكيد على الاستجابة لمتطلّبات النّاجية المُقيمة بالدار وفقاً لاحتياجاتها الخاصّة وحقّها في التمتع بها وممارستها.



5

الخُصُوصِيَّة والسَّرِيَّة:

- احترام حقِّ النَّاجِيَّة في المُدَافَعة على معلوماتها الخاصَّة، على ألاَّ يُطلب منها الإفصاح عنها إلاَّ بغرض تسهيل سير العمل المهني و في ما يخدم قضيتها.
- يمنع على أيِّ من العاملين/ات داخل الدار وخارجها إفشاء أيَّة معلومة سرِّيَّة تخصَّ النَّاجِيَّة، كما تحفظ هذه المعلومات في مكانٍ آمن.
- تُمنع مناقشة أوضاع النَّاجِيَّة خارج العُرف المُخصَّصة.
- يُخصَّص مكانٌ لمقابلة النَّاجِيَّة تتوفَّر فيه معايير الخصوصية، ويضمَّن السَّرِيَّة والراحة، كما يُمنع حضور الأطفال لجلسات الاستماع.

6

المصلحة الفضلى للمُقيمة:

- العمل على مراعاة المصلحة الفضلى للنساء والفتيات النَّاجِيَّات أثناء تقديم الخدمات، أو عند تحويلهنَّ لخدماتٍ أخرى مختصة، بحيث لا يقع عليهنَّ أذى ولا تترتب عليهنَّ أيَّة ملاحقة قانونية.
- يُمنع استغلال النَّاجِيَّات بشكل شخصيٍّ، أو دينيٍّ، أو سياسيٍّ، أو تجاريٍّ.

7

قبول الخدمة أو رفضها:

- تُعتبر مرحلة الاستقبال مرحلةً مهمَّة بحيث يتمُّ خلالها وضعُ حدود العمل المهنيِّ مع النَّاجِيَّة، والغاية من وجود دار الحماية، والخيارات المُتاحة لها، وحقوقها في رفض الخدمة المُقدَّمة أو سحب القبول بها.
- أخذ الموافقة المُسبقة من النَّاجِيَّة عند الحاجة إلى تسجيل الجلسة بجهاز الفيديو أو شريط أو أية وسيلة أخرى (بحال كان ذلك ضروريًّا أو مُلزمًا) ، وعند الحاجة إلى حضور شخص ثالث هذه الجلسة، سواء كان مختصًّا أو مُتدربًا أو باحثًا.

8

الوعي والحساسية الثقافية:

- فهم ومُراعاة الخلفيَّة الثقافيَّة للنَّاجِيَّة أثناء التدريب وتفاذي مناقشتها بالأمر.
- نبذ التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الانتماء الدينيِّ أو العرقيِّ.

9

إيقاف الخدمات أو إنهاؤها:

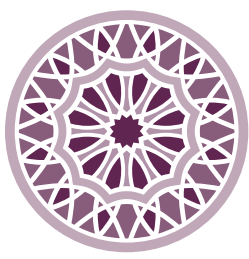
- إنهاء تقديم الخدمات بشكلٍ مهنيٍّ خاصَّة في حالة تحويل النَّاجِيَّة إلى مكان آخر مع إعلامها وتحضيرها مسبقًا ومنحها الوقت الكافي وتقديم المبررات الداعمة لهذا القرار بما يضمن المصلحة الفضلى للنَّاجِيَّة وأمنها وسلامتها.
- في حال توقُّف مقدِّمة الخدمة عن العمل في دار الحماية أو انتقالها/ها إلى عمل آخر، لابدَّ من إخبار النَّاجِيَّة بشكل واضح ومهنيٍّ، وإطلاعها على البديل الذي سيقوم بمتابعة قضيتها.

10

حقوق النساء والفتيات المُقيمات بالدار:

- الحقُّ في الحماية.
- الحقُّ في الاستفادة من الخدمات المتوفرة.
- الحقُّ في المشاركة في بلورة برامج الدار.
- الحقُّ في التمكين وتعزيز القُدَّرات.
- الحقُّ في الحفاظ على الخصوصية والمُمتلكات والأموال الخاصَّة بِحَسَب الإجراءات المتبعة في الدار.
- الحقُّ في التواصل مع الأقارب والأصدقاء والداعمين بِحَسَب الإجراءات المتبعة في الدار.
- الحقُّ في المحافظة على سرِّيَّة المعلومات الخاصَّة بالنَّاجِيَّة وعدم مشاركتها مع جهات الاختصاص إلاَّ بالقَدَر الذي تراه النَّاجِيَّة مُناسبًا.





2. الأدوار والمسؤوليات لطاقم العمل داخل الدار

مُرافقات النساء والفتيات الناجيات من العنف والمعرضات للخطر

داخل وخارج الدار:

- ◀ تشرف كل مرافقة على خمس ناجيات من المقيمات بالدار.
- ◀ تقوم بعملية التنسيق مع منسقات الحالات حول التطورات والمستجدات المتعلقة بالناجية والتوثيق للملفات الخاصة بكل مقيمة.
- ◀ مرافقة النساء و/أو القيام بأية إجراءات تتعلق بقضاياهن لدى المؤسسات والدوائر الأخرى مع التأكيد على عدم السماح بخروج النساء المعرضات للأخطار والمهددة حياتهن إلا بمرافقة الأمن.
- ◀ مساعدة النساء عبر القيام بتقديم الرعاية الكاملة لأطفالهن في بعض الأحيان.
- وتجدر الإشارة إلى ضرورة التنسيق مع المشرفة على منسقات الحالات للحصول على المعلومات التي يجب مراعاتها قبل عملية المرافقة، ومعلومات عن المكان والزمان وجهة المرافقة، وطبيعة الإجراءات الواجب اتباعها أثناء المرافقة.
- كما يجب إعداد تقرير يتضمّن تسجيل المعلومات والملاحظات والخدمات والإجراءات التي تمت مع المرأة أو الفتاة طوال مدة المرافقة وتسليمه لمنسقة الحالة كي يحفظ في الملف الخاص بالناجية والبناء عليه خلال عملية التقييم والتدخل المتعلقة بالحالة.



المشرفة/ة على منسقة الحالات (Supervisor Case Coordinator):

تتمثل أبرز مهامها/ها بما يلي:

الإشراف الفني على جميع العمليات الفنية والتدخلات المتعلقة بالناجيات.

الإشراف على منهجية إدارة الحالة وإجراءاتها.

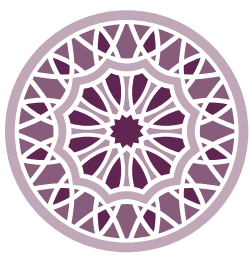
المتابعة والتنسيق بين منسقات الحالات وفقاً لخبرتهن ومهارتهن وقدراتهن.

منسقة الحالات (Coordinator Case):

تتمثل أبرز مهامها بما يلي:

- ◀ إدارة ملفات الناجيات من العنف من لحظة استقبالهن وحتى إغلاق ملفتهن والإشراف على عمليات التنفيذ والتقييم والتخطيط.
- ◀ التنسيق والتواصل مع فريق إدارة الحالة المتعدد القطاعات والمسؤول عن متابعة الناجية، سواء كان هذا الفريق من داخل المؤسسة أو من خارجها أي تابعاً للجهات الشريكة.
- ◀ متابعة تنفيذ خطة التدخل سواء أكان من داخل المؤسسة أو خارجها، وتوثيق جميع الخدمات والإجراءات والمتابعات التي تم تقديمها.





الأخصائية النفسية:

- المشاركة في إدارة الحالة المتعددة القطاعات وفي إعداد خطط التدخل بالتنسيق مع منسقات الحالات.
- إعداد تقييم نفسي أولي لحالة النساء والفتيات المقيمات في الدار بهدف بناء خطة النفسية بالاستناد إلى المعلومات الأولية المتوفرة عن الناجية، وتقييم عوامل الخطورة عليها.
- تطبيق اختبارات ومقاييس نفسية لتقدير احتياجات النساء والفتيات الناجيات من العنف المقيمات في الدار وفق ما تتطلبه خطة التدخل وبالتشاور معهن.
- تقديم الدعم والمشورة النفسية للنساء والفتيات المقيمات في الدار لمساعدتهن على معالجة مشاكلهن وتجاوزها.

الأخصائية الاجتماعية:

- المشاركة في إدارة الحالة المتعددة القطاعات والمشاركة في إعداد خطط التدخل بالتنسيق مع منسقات الحالات.
- دراسة ظروف الناجية ومشاكلها من الناحية الاجتماعية وجمع المعلومات ذات الصلة بالنساء والفتيات المقيمات لفهم الوضع والظروف المحيطة بها.
- تقديم عوامل الخطورة وتحديدتها وتحليل نقاط القوة والضعف وتحديد الخدمات والإجراءات المطلوبة بمشاركة النساء والفتيات المقيمات.
- تقديم الخدمات الاجتماعية للمقيمات داخل الدار لمساعدتهن على معالجة وتجاوز مشاكلهن.
- وضع خطة الحماية بما يتناسب مع تقييم عوامل الخطورة.

منسقة البرامج التأهيلية والأنشطة الترفيهية:

مسؤولة عن إعداد وتنظيم وتنسيق الأنشطة الاجتماعية التأهيلية والأنشطة الترفيهية للنساء والفتيات المقيمات في الدار من تدريب مهني ونشاطات رياضية وغيرها.

الممرضة:

توفر الدعم الطبي الأولي للمقيمات وتحدد الحاجة إلى وجوب اللجوء إلى الدعم الطبي المتخصص بحسب الحالة.

الأخصائية القانونية:

- توفر المشورة القانونية للنساء والفتيات وتقوم بمتابعة الإجراءات القانونية اللازمة مع الجهات المختصة.
- تنشر التوعية القانونية من خلال إلقاء المحاضرات وتنظيم اللقاءات الجماعية مع النساء المقيمات في الدور الآمنة وخاصة في ما يتعلق بالقوانين والاتفاقيات الدولية العائدة إلى حقوق المرأة وقانون الأحوال الشخصية.

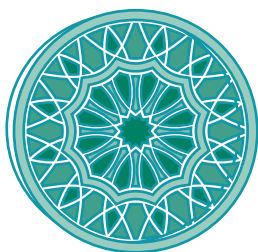
أخصائية في التعامل مع الأطفال:

تقدم البرامج والأنشطة الموجهة للأطفال المرافقين للناجيات.

فريق الخدمات المساندة:

يتكون من عاملات/عاملين النظافة والطباخين/ات وعُمَّال/عاملات الصيانة والسائقين/ات والحراس/الحارسات والمسؤولين/المسؤولات عن المشتريات، وتتمثل مهامهم/هن بتقديم الدعم اللوجستي المطلوب لضمان حسن إدارة الشؤون اليومية لدار الحماية.





كما تلتزم منسقة الحالة وفريق إدارة الحالة باتباع الإجراءات التالية في وضع خطط التدخل متعددة التخصصات ومتابعتها:

تقييم مشكلة الناجية والظروف المحيطة بها بشكلٍ شمولي:

وتُعَدّ عملية التقييم هذه عمليةً ديناميكيةً مستمرةً يتم خلالها تحديد الخدمات المناسبة لدعم الناجية. وتبدأ عملية التقييم بجمع المعلومات التي تساعد على فهم وضع الناجية وظروفها وعوامل الخطورة المحيطة بها، وتحديدتها، وتحليل مواطن القوة والضعف لديها وذلك بهدف تحديد الخدمات والإجراءات المطلوبة.

بلورة خطة تدخل شاملة متعددة التخصصات:

وتتم هذه الخطوة بناءً على نتائج التقييم حيث يتم تحديد أولويات التدخل، وتلبية الاحتياجات المتوفرة وترجمتها إلى خطة عمل شاملة مبنية على معلومات صحيحة ومهنية، تُحدّد وفقها الأهداف والاستراتيجيات والأطر الزمنية لتنفيذ الخدمات. وتُلخّط هذه الخطة تقسيم الأدوار وتحديد المسؤوليات المطلوبة لتنفيذها لا سيما الإجراءات الواجب اتخاذها بشكل فوري أو على المدى القصير أو البعيد مع التركيز على أهمية إشراك الناجية في جميع الإجراءات المتعلقة بإعداد الخطة.

تنفيذ خطة التدخل متعددة التخصصات:

وهنا يقوم/تقوم منسقة الحالة وفريق إدارة الحالة بتنفيذ نشاطات خطة التدخل، وقد يشمل التنفيذ تقديم خدمات مباشرة أو إحالة الحالة إلى مؤسسات أخرى، مع التأكيد على التنسيق بين فريق إدارة الحالة والالتزام بالأدوار المحددة لكل من أعضاء هذا الفريق وفقاً لخطة العمل الموضوعة والأطر الزمنية لآلية تنفيذها وإعداد تقارير عن اجتماعات التدخل وتوصيات المتابعة من قبل منسقة الحالة مع مراعاة المصلحة الفضلى للناجية.

متابعة تنفيذ خطة العمل متعددة التخصصات:

وتُعَدّ هذه الخطوة ضرورية من أجل مراجعة التقدم الذي تم إحرازه في تنفيذ الخطة، بما يضمن حماية الناجية وسلامتها ومعالجة مشكلاتها وتلبية احتياجاتها وتمكينها.

وتُساعد عملية المتابعة هذه على الوقوف على التحديات والصعوبات التي قد تُعيق أو تُغيّر مسار سير تنفيذ خطة التدخل، كما تساهم في بلورة إجراءات بديلة إضافية أو جديدة لمواجهة كل ما يُعيق تحقيق أهداف خطة التدخل.

ولضمان نجاح عملية المتابعة، من المهم أيضاً الحصول على تغذية راجعة ومُنْتَظَمة من مقدّمي الخدمات للتأكد من حسن سير الخطة ومن تحقيق الأهداف، كما تساهم التغذية الراجعة في رصد أي تغيير قد يستوجب اتخاذ إجراءات فورية لتنفيذه.

3. منهجية إدارة الحالة وإجراءاتها وأدوات التدخل والتحويل

تُعتبر إدارة الحالة منهجية عمل ترمي إلى تمكين النساء وتوعيتهن حول الخيارات والخدمات المختلفة المتوفرة، كما تهدف إلى تقديم الدعم لهنّ ومساعدتهنّ على اتخاذ قرارات مستنيرة تخصهنّ وعلى مواجهة العنف الذي تعرّضن له وكيفية الوقاية منه مستقبلاً.

كما تُعَدّ إدارة الحالة منهجية عمل تركز على رغبات النساء الناجيات واحتياجاتهنّ، وتتضمن تخطيط إجراءات التدخل في التعامل مع حالة العنف وفق إجراءات متسلسلة تحدّد فيها المسؤوليات والأدوار المشتركة لفريق مقدّمي/ات الخدمات، وتراعى فيها وجهات النظر المهنية المختلفة وخصوصية كل حالة واحتياجاتها منذ استقبالها في الدار وحتى خروجها واندماجها في المجتمع. ويتم بموجب إدارة الحالة إجراء دراسة متكاملة لمشكلة العنف والخدمات المطلوبة، ويتم تنسيق هذه الخدمات وإدارتها بطريقة مُمَنَجة ومتابعتها بالتنسيق مع مقدّمي/ات الخدمات من داخل وخارج الدّور.

تتضمن خطة التدخل أربعة عناصر رئيسية هي:

أولويات التدخل والتي تُحدّد بالتنسيق مع الشركاء، وبمشاركة الناجية نفسها.

مسؤولية كل جهة أو مقدّم/ة الخدمة.

إطار زمني محدّد لتنفيذ الأولويات.

مُخرجات نشاطات التدخل أو النتائج المُرتقبة منها.

تقوم منسقة الحالة، بالشراكة مع فريق إدارة الحالة، ببناء خطة عمل مُتماسكة ومُترابطة لضمان تحقيق الأهداف الموضوعة، وتكون خطة العمل هذه مبنية على أسس علمية سليمة قائمة على تقدير الواقع والاحتياجات وتحديد الأولويات. كما يجب على خطة العمل أن تتسم بالمرونة وقابلية التعديل والتطوير بحسب متغيرات الواقع والمُستجدّات التي تُطرأ.

وبناءً على خطة التدخل، تعمل منسقة الحالة مع الناجية بالشراكة مع فريق إدارة الحالة وذلك عبر عقد لقاءات دورية أو ما يُعرفُ باجتماعات مناقشة الحالة. ومن المُمكن أن يتم وضع برنامج محدّد لهذه الاجتماعات يُراعى متطلبات الناجية واحتياجاتها. ويتم دعوة الناجية إلى هذه اللقاءات بهدف تحديد خطط التدخل التفصيلية الشاملة للتعامل مع الناجية وفقاً لطبيعة حالتها وعوامل الخطورة المحيطة بها، والعمل على تمكين الناجية وإعادة دمجها مع أسرتها و/أو في المجتمع.



4. مراحل الاستجابة والتدخل وفق منهجية إدارة الحالة

مرحلة الاستجابة الفورية:

تبدأ إجراءات الاستجابة الفورية بعد الانتهاء من جميع إجراءات الاستقبال وتعيين منسقة الحالة من قبل إدارة الدّار والمُشرف/ة على منسقات الحالات. وتتلخص هذه المرحلة بتقديم خدمات الدعم للمرأة الناجية التي تركز على حمايتها وحماية أمنها الشخصي والجسدي، حيث تبدأ منسقة الحالة بإجراءات التعامل مع المرأة الناجية من خلال مُقابلة الناجية والتركيز على ما يلي:

- ▶ توفير الدعم النفسي الأولي للناجية، والحصول على موافقتها لتلقي الخدمات ثم إعلامها بالخدمات والخيارات المتاحة وتعريفها على الإيجابيات والسلبيات الناتجة عن كل خدمة مُقدّمة.
- ▶ إجراء التّقييم الأولي بناءً على المعلومات التي تقدّمت بها الناجية نفسها أو توفّرت من أيّة جهة أخرى، وذلك لتحديد الاحتياجات الطارئة من جسدية، ونفسية/اجتماعية، وأمنية، بما فيها معايير الخطورة التي تُشكّل تهديداً على المستوى الشخصي والأسري والمُجتمعي بالشاركة مع الأخصائية النفسية والاجتماعية والقانونية داخل الدّار ومن الممكن التنسيق مع أيّة جهة أخرى من خارج الدّار ومنها، على سبيل المثال، الجهات الأمنية لتحديد عوامل ودرجة الخطورة الواقعة على الناجية وتقييم سلامتها وأمنها الشخصي وتحديد الاحتياجات والتدخلات الفورية.
- ▶ بناءً على نتائج التقييم الأولي يتمّ تحديد أولويات التدخل من طَرف منسقة الحالة وبالشاركة مع مقدّمي/ات الخدمات داخل المؤسسة وخارجها ومع الجهات الشريكة مع وضع " خطة الاستجابة الفورية" مع تحديد مسؤوليات فريق إدارة الحالة والإطار الزمني لها.
- ▶ مُشاركة الناجية بخطة التدخل وبالإجراءات والتدخلات الواجب اتّخاذها والخيارات المتاحة، وتبّعات كل واحدة منها وأخذ موافقتها المستنيرة عليها وفقاً للمصلحة الفضلى لها.
- ▶ تنفيذ خطة الاستجابة الفورية ومتابعتها بالتنسيق مع مقدّمي الخدمات، بحيث يعمل كل مُقدّم خدمة على تقديم الخدمة كل بحسب تخصصه ووفق خطة الاستجابة الفورية المُعتمّدة من فريق إدارة الحالة، مع التأكيد على أهمية التزام فريق إدارة الحالة المتعدّد التخصصات بتقويم وضع الناجية بشكل مستمر ومتابعته ورصد المستجدات ومشاركتها مع منسقة الحالة وفريق إدارة الحالة ومناقشة القرارات الواجب اتّخاذها وفقاً لمتطلبات الناجية واحتياجاتها. وتجدر الإشارة إلى ضرورة توثيق المعلومات الخاصة بالناجية وبأسرتها كونها من أهم الأمور الواجب اتّباعها في هذه المرحلة من الشركاء كافة بهدف وضع التقارير الخاصة بها.
- ▶ بناءً على تقرير متابعة تنفيذ خطة الاستجابة الفورية وملاحظات الشركاء المعنيين وتوصياتهم، تقوم منسقة الحالة بإطلاع المُشرف/ة على منسقات الحالات على مُجريات سير العمل والمُستجدات وتأثيرها على ظروف الناجية وتنفيذ خطة الاستجابة الفورية، وأخذ مصادقتها/ها على الإجراءات التي تضمن توفير الحماية والأمن للمرأة الناجية وتوفير الاحتياجات النفسية والصحية والقانونية لها.

مرحلة التدخل:

وينصبّ اهتمام منسقة الحالة في هذه المرحلة على ما يلي:

- ▶ تحديد نوع التدخل ما إذا كان قصير أو طويل الأمد، ويتحدّد ذلك بناءً على عدّة عوامل منها عوامل الخطورة المُحدّقة بالناجية واحتياجاتها وطبيعة ظروفها المُحيطة وتعقيداتها، كما تحدّد كل هذه العوامل مدة إقامتها في الدّار.
- ▶ البدء بعقد اجتماع مناقشة الحالة ويتمّ هذا الاجتماع بحضور جميع مقدّمي/ات الخدمات سواء من داخل الدّار أو من المؤسسات الشريكة المعنية بالتعامل مع حالة الناجية وفقاً لطبيعة مشكلتها واحتياجاتها وذلك بهدف دراسة الحالة من جوانبها كافة من اجتماعية ونفسية وصحية وقانونية/ قضائية؛ وإيوائية وتربوية. وبناءً على بيانات هذه الدراسة، تُحدّد خطة التدخل والإجراءات المطلوب اتّخاذها لدعم الناجية ومساعدتها على تجاوز العنف الذي تتعرّض له وإعادة دمجها في مجتمعها.
- ▶ مشاركة الناجية في الإجراءات والخيارات المتاحة وتبّعاتها، والخطة المُنوي تنفيذها وفقاً للمصلحة الفضلى.
- ▶ إعداد خطة تدخل تشمل أنواع التدخل الملائمة لاحتياجات الناجية وطبيعتها، بعد أن يتوافق حولها فريق إدارة الحالة، مع تبيان نوعيّة التدخل، وتحديد مسؤوليّة كل مقدّم/ة خدمة، والإجراءات الواجب اتّخاذها، ووضعها في إطار زمني مع إقرار آلية عمل محدّدة لمتابعة تنفيذ خطة التدخل الموضوعة.
- ▶ بناءً على تقرير متابعة تنفيذ خطة التدخل وملاحظات الشركاء المعنيين وتوصياتهم، يقوم منسقة الحالة بإطلاع المُشرف/ة على منسقات الحالات على مُجريات سير العمل مع الناجية والتطوّرات التي طرأت على حالتها منذ البدء بتنفيذ خطة التدخل والحصول على مصادقتها/ها على الإجراءات المطروحة والتأكد من اتّخاذ جميع الإجراءات التي تضمن توفير الحماية والأمن للناجية وتأمين احتياجاتها النفسية والصحية والقانونية وإعادة دمجها في أسرتها/أو مجتمعها وفقاً لما تقتضيه المصلحة الفضلى لها وتجاوزها لمحنة العنف.





يقوم فريق إدارة الحالة بتقييم حالة الناجية وأسرتها، ومتابعتها من خلال عقد اجتماعات مناقشة الحالة بشكل دائم ومتكرر في ظل استمرار عوامل الخطورة أو الاحتياجات والتدخلات التي تتطلبها الناجية بناءً على إجراء تقييم شامل للاحتياجات الناجية بالتنسيق مع فريق إدارة الحالة واستكمال الإجراءات، إذ تتم متابعة الخدمات المقدمة للمرأة الناجية وأسرتها، وتقويمها، وتوثيقها، ووضع إجراءات التدخل اللازمة بشكل دوري، وفي ما يلي أهم البنود التي تتم مناقشتها في هذه الاجتماعات:

- مراجعة الإجراءات المتفق عليها ضمن خطة التدخل الموضوعية لحماية الناجية ودعمها.
- تبادل الخبرات، مثل: الممارسات الجيدة والمعوّقات والأسباب التي حالت دون وصول الخدمات إلى المعايير المطلوبة.
- مراجعة خطة التدخل التي تم وضعها والتوافق عليها في اجتماع مناقشة الحالة بمشاركة الناجية نفسها، ومدى تحقيقها لأهدافها.
- مناقشة احتياجات الناجية إلى خدمات إعادة التأهيل، وتقييم احتياجات أسرتها إلى الدعم والتأهيل، واتخاذ أي إجراء من شأنه أن يمكنها من الاندماج اجتماعياً واقتصادياً بعد تجاوز الضرر الناجم عن تعرضها للعنف.
- قيام فريق إدارة الحالة بتقييم حالة الناجية وأسرتها ومتابعتها بشكل مستمر.
- مناقشة القرارات التي تلي عملية تنفيذ خطة التدخل والتوصل إلى نتائج تقييم عوامل الخطورة، وذلك بناءً على بيانات التقرير المُنْبَتَق عن تنفيذ خطة التدخل الشاملة ومتابعتها وعلى حصيلة المناقشات التي دارت بين أعضاء فريق إدارة الحالة المشاركين/ات في اجتماع مناقشة الحالة بمشاركة الناجية نفسها، على أن يتم الأخذ بإحدى التوصيات التالية واستكمال الإجراءات الملائمة بخصوص الناجية وفقاً لذلك:

إجراءات إغلاق الملف: بناءً على التقييم الشامل المتعدد القطاعات والتخصصات، وفي حال تبين لفريق إدارة الحالة تحقيق أهداف خطة التدخل الشاملة وتنفيذ أنشطتها كافة وزوال عوامل الخطورة، والتأكد من انتفاء الحاجة إلى تقديم أية خدمات أخرى من قبل الدار، وبموافقة مستنيرة من الناجية نفسها، يتخذ قرار الخروج من الدار وإعادة الاندماج في الأسرة و/أو المجتمع وفقاً لما تقتضيه المصلحة الفضلى للناجية. وفي هذه الحالة تقوم منسقة الحالة بالانتقال إلى إجراءات إغلاق ملف الناجية والخروج من الدار، مع التأكيد على قيام منسقة الحالة بتبليغ الناجية بخطة الأمن والسلامة الشخصية الواجب اتباعها بعد خروجها من الدار والتعليمات اللازمة لحمايتها في حال احتاجت مستقبلاً لأي دعم إضافي.

بناءً على التقييم الشامل المتعدد القطاعات والتخصصات، وفي حال تبين لفريق إدارة الحالة عدم تحقيق أهداف خطة التدخل الشاملة وتنفيذ نشاطاتها كافة، كما استمرار حاجة الناجية إلى خدمات وتدخلات إضافية، يتم الاتفاق على الخدمات والإجراءات اللازمة وفقاً لاحتياجات الناجية وبلورتها من خلال خطة عمل تعكس هذه الاحتياجات يعدها ويتابع تنفيذها كل من منسقة الحالة وفريق العمل المعني.



