

دليل إرشادي: حول

"المتابعة والتقييم الخاص بالمجتمع المدني لنظام التحويل الوطني للنساء المعتنفات"

برنامج "حوار السياسات والحكم الرشيد"

الطبعة الأولى: 2021

منشورات "مفتاح" 2021

حقوق الطبع والنشر محفوظة لـ

© المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية "مفتاح"



إعداد: أ. محمود الإفرنجي

طاقم مفتاح:

لميس الشعيبي-الحتولي: مديرة برنامج حوار السياسات والحكم الرشيد

حنان سعيد: منسقة المشروع

التدقيق اللغوي: عبد الرحمن أبو شمالة

تم إعداد دليل "المتابعة والتقييم الخاص بالمجتمع المدني لنظام التحويل الوطني للنساء المعتنفات" بالشراكة مع منتدى المؤسسات الأهلية الفلسطينية لمناهضة العنف ضد المرأة

دليل المتابعة والتقييم الخاص بالمجتمع المدني نظام التحويل الوطني للنساء المعتنفات

• المحتويات

00	تضمنين تدابير استثنائية خاصة للعمل خلال حالات الطوارئ
00	نصائح مهمة للباحثة/المتطوعة خلال عملية المتابعة ورصد التنفيذ والتقييم
00	مؤشرات الرصد والمتابعة العامة للخدمات وأدوار مقدميها
00	مؤشرات رصد المستوى الأول: إخفاقات تنسف الخدمة
00	مؤشرات رصد المستوى الثاني: إخفاق يمس بشكل جسيم بالخدمة
00	مؤشرات رصد المستوى الثالث: إخفاق يمس بالخدمة
00	الفصل الثاني: معايير المتابعة والتقييم وفق مراحل إدارة حالة العنف
00	دورة إدارة الحالة
00	أولاً: متابعة مرحلة الاستقبال وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة الاستقبال
00	ثانياً: متابعة مرحلة التقصي وجمع المعلومات وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة التقصي وجمع المعلومات
00	ثالثاً: متابعة مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل
00	رابعاً: متابعة مرحلة التدخل وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة التدخل
00	خامساً: متابعة مرحلة متابعة الحالة وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة متابعة الحالة
00	سادساً: متابعة مرحلة إغلاق ملف الحالة وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة إغلاق ملف الحالة
00	سابعاً: متابعة مرحلة ما بعد إغلاق ملف الحالة وتقييمها
00	مؤشرات رصد مرحلة ما بعد إغلاق الملف
00	الملحق: خارطة التدخل والتحويل للنساء المعتقات وفق نظام التحويل الوطني 2013
00	قائمة المراجع

00	كلمة مفتاح
00	عن الدليل
00	هدف الدليل
00	لمن هذا الدليل؟
00	مكونات الدليل
00	خلفية عامة
00	الفصل الأول: معايير المتابعة والتقييم العامة للخدمات وأدوار مقدميها
00	أولاً: معايير أخلاقية
00	1) احترام الكرامة الإنسانية للمرأة المعتقة
00	2) احترام حق المرأة المعتقة في تقرير مصيرها
00	3) مراعاة المصلحة الفضلى للمرأة المعتقة
00	ثانياً: معايير حقوقية
00	1) مبدأ المساواة وعدم التمييز
00	2) مبادئ الشفافية والحوكمة وعدم تضارب المصالح
00	3) احترام حقوق النساء ذوات الإعاقة
00	4) تضمنين مبدأ المساواة والمساواة
00	ثالثاً: معايير مهنية
00	1) احترام الخصوصية وضمان السرية
00	2) تجنب العلاقات الشخصية أو الجنسية
00	3) تعزيز الحماية والثقة الذاتية للمرأة المعتقة
00	4) ضمانات التغطية الجغرافية
00	5) توفير إمكانيات الوصول والحصول على الخدمات

● كلمة مفتاح

تعمل المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية "مفتاح"، ضمن برنامجها "حوار السياسات والحكم الرشيد"، على التأثير في السياسات العامة والتشريعات، بما يساهم في تحقيق الحماية لحقوق المواطنة في المجتمع الفلسطيني، كما تعمل "مفتاح" على متابعة الإجراءات التنفيذية الخاصة بحماية النساء المعتقات؛ للمساهمة في دعم وصولهن إلى الخدمات اللازمة ووصولهن عليها، وذلك من خلال إجراء الدراسات والمراجعات المتخصصة. وتقوم "مفتاح" برعاية الحوار مع أصحاب العلاقة حول سبل توحيد الإجراءات وتفعيلها، بما يخدم النساء المعتقات، ومن هن في دائرة الخطر في المجتمع الفلسطيني، إضافة إلى تركيز "مفتاح" على دعم العديد من حملات الضغط والمناصرة؛ لمطالبة أصحاب القرار بالعمل، ضمن مسؤوليتهم، نحو تحسين واقع الخدمات المقدمة للنساء والفتيات المعتقات.

وتطلق "مفتاح" "دليل المتابعة والتقييم الخاص بالمجتمع المدني لنظام التحويل الوطني للنساء المعتقات"، الذي سيساند مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة في متابعة الإجراءات التنفيذية والسياسات النافذة للجهات الرسمية المسؤولة عن إنفاذ نظام التحويل الوطني في الضفة الغربية وقطاع غزة، والرقابة عليها، ومساءلة تلك الجهات عن الفجوات والتحديات التي تواجهها النساء والفتيات المعتقات في الوصول إلى خدمات الحماية والحصول عليها.

المديرة التنفيذية
د. تحرير الأعرج



● هدف الدليل

يهدف الدليل إلى رفع وعي الناشطين/ات في الدفاع عن حقوق المرأة، ومناهضة العنف المبني على النوع الاجتماعي في المجتمع المدني الفلسطيني ومؤسساته، بالآليات الرسمية لرعاية النساء المعتقات وحمايتهن، وكذلك تدخلات المؤسسات الأهلية في هذا المجال. كما يهدف إلى بناء قدرات العاملين والعاملات في المؤسسات النسوية في الرقابة والمتابعة، لرصد جودة الخدمات المقدمة للنساء المعتقات، وأدوار مقدمي/ات الخدمات في القطاعات الرسمية المشمولة وغير المشمولة في نظام التحويل الوطني، وامتثالهم/ن لمعايير العمل الأخلاقي والمهني لتحقيق المصلحة الفضلى للنساء المعتقات، حتى وصولهن إلى إعادة دمجهن في المجتمع.

● لمن هذا الدليل؟

يستهدف هذا الدليل الناشطين والناشطات في المؤسسات الحقوقية والنسوية، والمدافعين عن حقوق المرأة، والمختصين/ات في متابعة ظاهرة العنف المبني على النوع الاجتماعي، وحالات النساء المعتقات في المجتمع الفلسطيني، ويستهدف تحديداً العاملين/ات في المؤسسات الأعضاء في منتدى المنظمات الأهلية لمناهضة العنف ضد المرأة.

● مكونات الدليل

يتضمن هذا الدليل خلفية عامة حول نظام التحويل الوطني للنساء المعتقات، والبيئة التي يعمل فيها النظام ومقدمو/ات الخدمات. ووضع الفصل الأول منه معايير المتابعة والتقييم العامة للخدمات وأدوار مقدميها، التي تشمل: أولاً- معايير أخلاقية؛ ثانياً- معايير حقوقية؛ ثالثاً- معايير مهنية. كما تطرق هذا الفصل إلى نصائح مهمة خلال عملية المتابعة ورصد التنفيذ والتقييم، ومؤشرات الرصد والمتابعة العامة للخدمات وأدوار مقدميها. وقد قُسمت تلك المؤشرات إلى ثلاثة مستويات، وهي: المستوى الأول: إخفاق ينسف الخدمة؛ المستوى الثاني: إخفاق يمس بشكل جسيم بالخدمة؛ المستوى الثالث: إخفاق يمس بالخدمة. ووضع الفصل الثاني معايير المتابعة والتقييم وفق مراحل إدارة حالة العنف، الذي شمل تعريف "إدارة الحالة" ورسماً توضيحياً حول دورة "إدارة الحالة"، التي تتضمن أهم مراحل التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من قبل مختلف مقدمي الخدمات. كما شمل الفصل الثاني أولاً- متابعة مرحلة الاستقبال ومؤشرات الرصد وتقييمها؛ ثانياً- متابعة مرحلة التقصي وجمع المعلومات ومؤشرات الرصد وتقييمها؛ ثالثاً- متابعة مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل ومؤشرات الرصد وتقييمها؛ رابعاً- متابعة مرحلة التدخل ومؤشرات الرصد وتقييمها؛ خامساً- متابعة مرحلة متابعة الحالة ومؤشرات الرصد وتقييمها؛ سادساً: متابعة مرحلة إغلاق ملف الحالة وتقييمها.

● خلفية عامة

أصدر مجلس الوزراء الفلسطيني القرار رقم (18) لسنة 2013 بشأن نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات¹؛ بهدف إرساء قواعد تشكل مجموعها ميثاقاً وطنياً للتعامل مع النساء المعنفات، وفقاً لما ورد في النظام ذاته. وجاء في المادة الثانية منه، التي تناولت أهداف النظام، أنه يسعى إلى تحقيق الحماية والرعاية للمرأة في القطاعات الصحية والاجتماعية والقضائية؛ وإرساء قواعد وأسس تحكم وتوضح الإطار الملزم للعلاقة المهنية مع المنتفعات؛ وتشكيل مرجعية وحكم للمشكلات الأدبية والأخلاقية والمهنية؛ وتبيان الحقوق والواجبات لمقدم الخدمة وللمرأة المعنفة ذاتها. كما قدم النظام آليات تدخل لتقديم الخدمات داخل القطاعات الثلاثة المشمولة فيه، وهي الخدمات الصحية، والخدمات الاجتماعية، والخدمات الشرطية، وأدوار مقدميها، إضافة إلى أخلاقيات العمل عند التعامل مع النساء المعنفات.

وقد استند قرار إنشاء نظام التحويل الوطني إلى أحكام القانون الأساسي المعدل لسنة 2003²، وقانون الشؤون الاجتماعية رقم (16) لسنة 1954³، وعلى نظام مراكز حماية المرأة المعنفة رقم (09) لسنة 2011⁴، وقرار مجلس الوزراء رقم (01/79/13 م.و/س.ف) للعام 2011 بشأن المصادقة على الخطة الاستراتيجية لمناهضة العنف ضد النساء.

وقد جاء نظام التحويل الوطني في محاولة لمعالجة آثار العنف الواقع على النساء وتوفير الحماية والرعاية لهن في القطاعات الرسمية الثلاثة المشمولة فيه (الصحة، والتنمية الاجتماعية، والشرطة)، ولم يأتِ، بأية حال من الأحوال، لمناهضة العنف القائم على النوع الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني، الذي يشكل ظاهرة اجتماعية لغياب المساواة، وتباين واختلال علاقات القوة بين الرجال والنساء في الأسرة والمجتمع، في ظل نظام اجتماعي/ثقافي أبوي، يعتمد على التدرج الهرمي للسلطة داخل العائلة، وهو ما يعني أن جسد المرأة وكيانها يتبع بدهشة لصاحب القرار والسلطة في الأسرة؛ سواء أكان أباً، أم أخاً، أم زوجاً، أم ابناً.

ولم يأتِ النظام، والإجراءات التنفيذية القطاعية المستندة إليه لتوفير حلول جذرية لمشكلة العنف ضد المرأة، أو العنف الأسري في المجتمع الفلسطيني، فهو لم يتعامل مع المشاكل الجذرية للعنف القائم على النوع الاجتماعي في النظام الثقافي، الاجتماعي، السياسي، الاقتصادي في فلسطين، ولا يسعى، أيضاً، إلى فكفكة مصادر السلطة وعدم تكافؤ القوة بين الرجال والنساء في المجتمع، بل ليوفر إطاراً مهنيّاً للتعامل مع النساء المعنفات وتوفير الحماية والرعاية لهن، وإعادة دمجهن في المجتمع.

وفي ظل غياب منظومة قانونية توفر الحماية الاجتماعية للفئات الهشة في المجتمع، بمن فيهم النساء، فإن النساء سيبقين محرومات من نظام العدالة الرسمي وسبيل الانتصاف الفعال. ومنذ صدور نظام التحويل الوطني في العام 2013 وحتى الآن، لم تعمل السلطة الفلسطينية على إصدار أي تشريع مرجعي لذلك النظام، ليكون مرجعاً، أيضاً، لجميع المؤسسات التنفيذية ومؤسسات السلطة القضائية. وباعتباره قراراً حكومياً، لم يستهدف مؤسسات رسمية مهمة في التدخل من أجل الحد من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي وتجريمه، ومساءلة مقترفيه، كالقضاء بشقيه النظامي والشرعي، والنيابة العامة.

وقد أبرز غياب التشريع المرجعي، كقانون حماية الأسرة من العنف، أو قانون عقوبات فلسطيني حديث وعصري موثم للاتفاقيات الدولية التي انضمت إليها دولة فلسطين في العام 2014، على سبيل المثال لا الحصر، العديد من الفجوات ذات العلاقة بالتنسيق والتعاون المشترك بين المؤسسات التنفيذية والقضائية، وأبرز العديد من التحديات أمام الجهات القضائية ذاتها، لتجريم التمييز والعنف المبني على النوع الاجتماعي، وملاحقة ومساءلة مقترفيه، وإنصاف ضحاياه.

وعلى الرغم من أن النظام الصادر في العام 2013 قد سبق انضمام دولة فلسطين إلى الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان في العام 2014، وتحديداً اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة في العام 2014، فإنه لا يعفي الحكومة الفلسطينية التي كانت تقوم بالتحضيرات اللازمة للانضمام للاتفاقيات الدولية، من مواءمة النظام وتعريفاته مع موثيق حقوق الإنسان الدولية. فقد أورد النظام مجموعة من التعريفات في المادة (01) منه، دون الاستناد إلى الممارسات الدولية الفضلى، أو تلك المصطلحات الواردة في القانون الدولي لحقوق الإنسان، والإعلانات الدولية ذات العلاقة، فجاءت تعريفاته منقوصة، وغير متوائمة وغير شاملة. فتعريف "العنف" الوارد في النظام منقوص ولا يلائم

¹ للاطلاع على نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات رقم (18) لسنة 2013، راجع/ي: موقع منظومة القضاء والتشريع في فلسطين/المقتفي:

<http://muqtafi2.birzeit.edu/muqtafi2/transform/fulltext/JTJGZGIIMkZtdXF0YwZpJTJGYWN0JTJGeG1sJTJGMjAx-MyUyRnJlZ19Db3VuY2lsTWlualXNOZlZzXzlwMTQtMDEtMDVfYXIlMkYxOF8yMDEzLnhtbA>

² للاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003، راجع/ي: موقع منظومة القضاء والتشريع في فلسطين/المقتفي: <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=14138>.

³ للاطلاع على قانون الشؤون الاجتماعية رقم (16) لسنة 1954، راجع/ي: موقع منظومة القضاء والتشريع في فلسطين/المقتفي: <http://muqtafi2.birzeit.edu/muqtafi2/transform/fulltext/JTJGZGIIMkZtdXF0YwZpJTJGYWN0JTJGeG1sJTJGMjAxMSUyR-mxhd19LaW5nXzE5NTYtMDMtdfYXIlMkYxNF8xOTU2LnhtbA#0>

⁴ للاطلاع على نظام مراكز حماية المرأة المعنفة رقم (09) لسنة 2011، راجع/ي: موقع منظومة القضاء والتشريع في فلسطين/المقتفي: <http://muqtafi2.birzeit.edu/muqtafi2/transform/fulltext/JTJGZGIIMkZtdXF0YwZpJTJGYWN0JTJGeG1sJTJGMjAxMSUyR-mRlY3NuX0NvdW5jaWxNaW5pc3RlcnNfMjAxMS0xMi0yNV9hciUyRjlfMjAxMS54bWw#0>

تعريف "العنف" الوارد في الإعلان بشأن القضاء على العنف ضد المرأة المعتمد من قبل الأمم المتحدة في العام 1993⁵. فيما لم تشمل التعريفات تعريف جريمة "التمييز" القائم على أساس الجنس، أو النوع الاجتماعي، واعتباره عنفاً قائماً ضد النساء ذواتهن.

وقد استمر غياب مرجعيات وآليات التنسيق وتكامل الأدوار بين القطاعات الرسمية وغير الرسمية ذات العلاقة، إلى أن صدر " دليل إجراءات العمل المشترك لمقدمي/ات خدمات التدخل والتحويل للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي " في تموز/يوليو 2017 عن وزارة شؤون المرأة. وقد وضع الدليل أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات للنساء ضحايا العنف في جميع القطاعات، سواء أكانت تلك المشمولة في النظام، أو غير المشمولة فيه كالنيابة العامة، ومؤسسات المجتمع المدني، والقضاء الشرعي، ومكاتب المحافظين، ووزارة شؤون المرأة. إلا أن هذا الدليل الصادر عن وزارة شؤون المرأة، الذي لم يُقر حتى الآن من قبل الحكومة الفلسطينية، يعتبر أقل شأناً تشريعياً من النظام الصادر عن مجلس الوزراء، ويبقى إرشادياً وغير ملزم لأي من القطاعات ذات العلاقة بالتدخل وتقديم الخدمات للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي، سواء أكانت مشمولة في نظام التحويل أو غير مشمولة فيه.

وأخيراً، غاب عن الدليل وضع آليات المراجعة الدورية، وتقييم إجراءات التدخل ونجاحتها في كسر دائرة العنف ضد النساء، وتوفير الحماية لهن، وتقييم الإجراءات العملية المستندة إلى النظام لضمان وصول المرأة المعتقة إلى بر النجاة، وليس وقوعها تحت المزيد من العنف، أو سقوطها ضحية جرائم القتل.

الفصل الأول: معايير المتابعة والتقييم العامة للخدمات وأدوار مقدميها

• أولاً. معايير أخلاقية

1. احترام الكرامة الإنسانية للمرأة المعتقة؛ أي إنه على مقدم/ة الخدمة:
 - القيام بواجبه/ا ومسؤولياته/ا بمهنية عالية، استناداً إلى حق المرأة بالشعور بكرامتها الإنسانية المتأصلة فيها، وليس على قاعدة العطف أو الشفقة أو الإحسان.
 - عدم انتظار امتنان المنتفعة لخدماته/ا أو الشكر.
 - عدم النظر إلى المرأة المعتقة من جانب الضعف، أو التقليل من شأنها، أو نظرة مهينة، وأن يكون/ تكون على حساسية عالية لضمان عدم وصول هذا الشعور لها.

2. احترام حق المرأة المعتقة في تقرير مصيرها؛ أي إنه على مقدم/ة الخدمة:
 - توضيح الخدمة/ات المقدمة للمعتقة/المنتفعة وشرحها بشكل واضح، والهدف من تقديم تلك الخدمات، والخيارات المتاحة لها، وأخطار كل خيار، وبيقن الخيار النهائي لها، ولها الحق في قبول الخدمة أو رفضها أو الانسحاب منها في أي وقت.
 - إعلام المعتقة/المنتفعة بشكل مستنير بتوقف مقدم/ة الخدمة عن العمل، أو انتقاله/ا إلى عمل آخر، على أن يُترك للاختيار بحرية للمعتقة/المنتفعة بين الانتقال لمقدم/ة خدمة آخر/أخرى، أو التوقف عن تلقي الخدمة.
 - عدم استغلال سلطته/ا، نفوذه/ا، مكانته/ا المهنية، أو التلويح بذلك، لفرض خدمات أو اختيارات أو وقائع على المرأة المعتقة/المنتفعة.

3. مراعاة المصلحة الفضلى للمرأة المعتقة

- أي إن الأولوية خلال تقديم الخدمات بشتى أنواعها، الصحية، والاجتماعية، والشرطية، والتأهيلية، والإرشادية، والتمكينية، هي لمصلحة المرأة الفضلى وحمايتها، وليست لمقدم الخدمة، أو مصلحته، أو منفعته، أو حماية نفسه.

• ثانياً. معايير حقوقية

1. مبدأ المساواة وعدم التمييز
 - يشير مبدأ المساواة إلى أن جميع النساء المعتقات/المنتفعتات متساويات كبشر وبحكم الكرامة المتأصلة فيهن ككل إنسان، ومتساويات مع النساء الأخريات في المجتمع، ومتساويات بينهن في الخدمات والمعاملة التي يتلقينها.
 - ويشير عدم التمييز بينهن، إلى أنه لا ينبغي أن تعاني أي منهن من التمييز على أساس العرق، أو اللون، أو النسب، أو الجنس، أو السن، أو اللغة، أو التوجه الجنسي، أو الدين، أو الرأي السياسي، أو غير السياسي، أو الأصل القومي، أو الاجتماعي، أو الجغرافي، أو الإعاقة، أو الملكية والوضع الاقتصادي، أو المولد، أو أي وضع آخر أفرته معايير حقوق الإنسان، بما في ذلك التمييز ضدهن، أو بالتعامل معهن كونهن معنفات.
2. مبادئ الشفافية والحوكمة وعدم تضارب المصالح
 - الشفافية وتبادل المعلومات، والانفتاح وتبادل مخرجات عمليات التقييم الدوري بين المؤسسات الرسمية وغير الرسمية ذات العلاقة بتقديم الخدمات حول تطور حالة المنتفعة أو تراجعها خلال مسار النظام، ومع المنتفعة ذاتها في كل مرحلة من مراحل تلقي الخدمات، مع الحفاظ التام على حق المنتفعة في الحفاظ على خصوصيتها.

⁵ Declaration on the Elimination of Violence against Women: <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>.

أما مبدأ المحاسبة، فهو درجة أعلى في سلم المتابعة والمساءلة، ويكمل مبدأ المساءلة في توجيهه، لفت النظر، أو اللوم، أو الاتهام، واتخاذ الإجراءات الجزائية، ومن بينها القضائية، على أصحاب الواجب. وهو مبدأ يلزمه صلاحية وسلطة لاتخاذ تلك الإجراءات، وبالضرورة أن يلزم مبدأ المحاسبة إنصاف الضحية وجبر الضرر عنها.

● ثالثاً. معايير مهنية

1. احترام الخصوصية وضمان السرية
 - تُعقد المقابلات في مكان تتوفر فيه الخصوصية، وعلى انفراد دون حضور أي من ذويها أو ذوي مقترف جريمة العنف، على أن يكون أحد مقدمي الخدمة امرأة.
 - ضمان سرية المعلومات والبيانات المتحصّل عليها من قبل المعتّقة/المنتفعة، وضمان عدم إفشاء أسرارها، أو نشر معلوماتها.
2. تجنب العلاقات الشخصية أو الجنسية
 - يُحظر على مقدم/ة الخدمة تشجيع المعتّقة/المنتفعة، أو إغواؤها للارتباط به/ا نفسياً أو عاطفياً، أو الشروع في علاقة معها خارج إطار العلاقة المهنية.
 - على مقدم/ة الخدمة تجنب أي اتصال بدني، أو جنسي، أو تحرش خلال العلاقة المهنية مع المعتّقة/المنتفعة أو بعدها، سواء بالفعل، أو القول، أو الإيماء.
 - يُحظر على مقدم/ة الخدمة وقف، أو التهديد بوقف، أو الوعد بخدمة أفضل للمرأة المعتّقة/المنتفعة بقصد تحقيق أغراض غير مشروعة اجتماعياً، أو مادياً، أو جنسياً.
3. تعزيز الحماية والثقة الذاتية للمرأة المعتّقة
 - إعلام المعتّقة/المنتفعة بخدمات وإجراءات الحماية المتوفرة دون تقليل أو تعظيم من تلك الخدمة/الإجراء، وذلك سواء في داخل المؤسسة التي يعمل/تعمل فيها أو في مؤسسة أخرى، وآليات التحويل للحصول على تلك الخدمات في المؤسسات الأخرى.
 - على مقدمي/ات الخدمات ضمان حماية المرأة المعتّقة/المنتفعة من أي عنف قد تتعرض له داخل المؤسسة التي يعمل/تعمل بها.
 - تشجيع المعتّقة/المنتفعة على التفكير دائماً بخطة للحماية والنجاة بنفسها، ومساعدتها في وضع تلك الخطة، تحسباً لوقوع خطر العنف، أو توقع حدوثه مرة أخرى، أو تكراره.
 - على مقدم/ة الخدمة طمأننة المعتّقة/المنتفعة، وتعزيز شعورها بالأمان، دون منحها الانطباع بزوال الخطر عنها، إن لم يكن/تكن مقدم/ة الخدمة على يقين من ذلك.

- الحوكمة تشير إلى التقييم الدوري، ومراقبة مراحل التقدم والتراجع في حالة المنتفعة، وتقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة لها، وسرعة تقديم الخدمة، والاستفادة من الدروس واستخلاص العبر، والالتزام بالممارسات الفضلى، إلى حين كسر دائرة العنف، أو اكتفائها وتوقفها عن تلقي الخدمات.
- يعني مبدأ "عدم تضارب المصالح" بين مقدمي/ات الخدمات، والمنتفعات، ومقترفي جرائم العنف وذوي ثلاثتهم، وبخاصة في الواقع الاجتماعي الفلسطيني، وبخاصة في القرى والمناطق الريفية والنائية، التي، في كثير من الأحيان، تكون الأطراف الثلاثة من عائلة ممتدة واحدة؛ أي إنه من الممكن أن يكون مقدم/ة الخدمة أحد أقارب مقترف جريمة العنف، على سبيل المثال لا الحصر.
- 3. احترام حقوق النساء ذوات الإعاقة
 - يجب أن تتمتع النساء ذوات الإعاقة بكافة الخدمات وإجراءات الحماية التي ينظمها نظام التحويل الوطني، وأدلة الإجراءات القطاعية دون تمييز، وعلى قدم المساواة مع أقرانهن من النساء. وعلى جميع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية كفاءة توافر التدابير والترتيبات التيسيرية للنساء ذوات الإعاقة.
 - يجب على جميع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية مواءمة خدماتها مع احتياجات النساء ذوات الإعاقة، بما يشمل: تدريب طواقمها للعمل معهن، وتوفير أشكال الدعم والمساندة؛ سواء من قبل متخصصين بلغة الإشارة، وطباعة منشورات بلغة بريل عن تلك الخدمات، أو توفيرها صوتياً أو إلكترونياً، وعلى أن تشمل كافة نماذج المؤسسات معلومات عن الإعاقة وآلية التدخل لاحترام حقهن في الحصول على تلك الخدمات.
 - على جميع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية تمكين النساء ذوات الإعاقة من الاستفادة من خدماتها باستقلالية، بما يشمل إزالة المعوقات والعقبات، ومواءمة المباني ووسائل النقل، وتعزيز قدرتهن على الحصول على المعلومات ونقلها وفقاً لاحتياجاتهن.
- 4. تضمين مبدأ المساءلة والمحاسبة
 - المساءلة والمحاسبة مبدأن متلازمان ومتداخلان بشكل كبير، وهما يعبران عن سلسلة من الأنظمة والإجراءات المترابطة من أجل تحقيق العدالة والإنصاف للضحايا، وملاحقة مقترفي الانتهاكات بحقهم، يشير مبدأ المساءلة إلى ملاحقة أصحاب الواجب من المسؤولين في مواقعهم الحكومية أو الأهلية، ومن بينهم/ن مقدمو/ات الخدمات للنساء المعتّقات، عن تقصيرهم، وإخفاقهم في العمل، وعدم التزامهم، وأخطائهم، أو فسادهم، ضمن نظام شكاوى واضح في كل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية ذات العلاقة، حول أي انتهاك بحق المنتفعة خلال تلقيها الخدمات، مع وجود ضمانات التحقيق الشفاف في تلك الشكاوى.

- كما يجب الأخذ بعين الاعتبار عند وضع تلك الإرشادات والإجراءات الوضع الاستثنائي للأرض الفلسطينية المحتلة، وأثر انتهاكات سلطات الاحتلال المختلفة، وجرائم القتل والاعتداء على السلامة الجسدية، وتهجير المواطنين، وهدم المنازل، والإغلاقات، واللججيات وتداعياتها على ارتفاع معدلات العنف ضد النساء، وضرورة الأخذ بغير ذلك من أسباب حالات الطوارئ الناتجة عن الكوارث الطبيعية، والإغلاق طويل الأمد لمناطق محددة.

• نصائح مهمة للباحثة/المتطوعة خلال عملية المتابعة ورصد التنفيذ والتقييم

- عملية الرصد الدقيق المنتظم ضرورة لضمان تنفيذ الإجراءات بشكل فعال، وألا تكون لها آثار سلبية غير متوقعة.
- رصد تنفيذ الإجراءات قد يكشف عن ثغرات في نطاق فعالية التدخل أو الإجراءات أو النظام، وعن الحاجة إلى تدريب مقدمي/ات الخدمات والقانونيين/ات وغيرهم/ن من المكلفين/ات بالواجب، وعن نقص الاستجابة المنسقة بين القطاعات.
- تكون عملية المتابعة والتقييم ذات فعالية عندما تطلع الأجهزة المختصة بالتعاون فيما بينها ومع المؤسسات الأهلية، وبمشاركة المعتنفات والناجيات من العنف، ومع مقدمي الخدمات، من أجل ضمان التقييم الواضح لكيفية تطبيق الإجراءات على أرض الواقع.
- يجب تجميع وتحليل المعلومات الخاصة بالعمل مع النساء المعتنفات على فترات منتظمة، وبخاصة الأسباب والنتائج وتواتر العنف، وفعالية التدابير الرامية لمنع العنف، ومطابقة مقترفيه، وحماية المعتنفات والناجيات من العنف.
- عملية جمع البيانات، بما فيها البيانات الإحصائية، أمر أساسي لرصد فعالية الإجراءات، ويجب أن يشمل ذلك تقييم ما إذا كان التدخل الصحي، أو الاجتماعي، أو القانوني، أو جميع أنماط الاستجابة، ذا جدوى على النساء المعتنفات، وما إذا رافق تلك الاستجابة المزيد من التدهور في حالة النساء المعتنفات.
- ضمان حصول العاملين والعاملات في قضايا العنف على تدريبات متخصصة بحساسية العنف المبني على النوع الاجتماعي، وضمان تبادل المعلومات مع تحقيق متطلبات الخصوصية والسرية (تدريب على النماذج).
- إنشاء نظام تتبع مشترك بين الأطراف ذات العلاقة، لتيسير تبادل المعلومات ومتابعة التقدم المحرز مع الضحية/المنتفعة.

- 4. ضمانات التغطية الجغرافية
- تعني تلك الضمانات وجود دوائر رسمية للقطاعات الثلاثة في نظام التحويل الوطني (صحية، شرطية، اجتماعية) في المحافظات والمدن والقرى، لتخدم النساء والمعتنفات، وتضمن سهولة وصولهن إلى تلك الدوائر.
- كما تعني وجود عدد كافٍ ومؤهل من الموظفين الرسميين، وأفراد شرطة، وأطباء ومختصين، ومرشدين اجتماعيين في المحافظات والمدن والقرى، لضمان تيسير وصول النساء المعتنفات، وفهم قضاياهن والتعامل معها، دون حاجة المعتنفة إلى الانتقال من قرية إلى أخرى، أو إلى أقرب مدينة أو مركز المحافظة.

5. توفير إمكانيات الوصول والحصول على الخدمات، بما يشمل:

- وجود دوائر رسمية للقطاعات ذات العلاقة في المحافظات والمدن والقرى تُسهل وصول النساء المعتنفات، دون حواجز أو قطع مسافات طويلة، ومن بينهن النساء المعتنفات ذوات الإعاقة.
- وجود عدد كافٍ من المرشدين/ات الاجتماعيين في المحافظات والمدن والقرى لتلقي الشكاوى والتعامل معها.
- تدريب كافٍ للموظفين الرسميين والجهات ذات العلاقة لتلقي شكاوى النساء المعتنفات ذوات الإعاقة.
- مواءمة الأبنية ووسائل النقل لوصول النساء المعتنفات ذوات الإعاقة لتقديم الشكاوى.
- مواءمة الخدمات ذاتها مع احتياجات النساء ذوات الإعاقة، ووجود مساعدين مختصين، لضمان استقلالية النساء المعتنفات ذوات الإعاقة في اتخاذ قراراتهن في تلقي الخدمات.
- تدريب كافٍ للموظفين الرسميين والجهات ذات العلاقة لتقديم الخدمات للنساء المعتنفات ذوات الإعاقة.

6. تضمين تدابير استثنائية خاصة للعمل خلال حالات الطوارئ

- أي وجود إرشادات وإجراءات واضحة لمقدمي/ات الخدمات في القطاعات الثلاثة للتعامل مع النساء المعتنفات، وقضايا العنف خلال الأوضاع الاستثنائية المرتبطة بحالات الطوارئ. ويجب ألا تقتصر على الإجراءات العامة المرتبطة بحالة الطوارئ الناتجة عن مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد (COVID-19)، كإجراءات التباعد الاجتماعي، والتعقيم، وما إلى غير ذلك، بل يجب أن تكون تلك الإجراءات أكثر عمقاً في التعاطي مع تزايد قضايا العنف ضد النساء خلال حالات الطوارئ والإغلاقات، وتسهيل إمكانيات التبليغ عن حالات العنف، والوصول إلى النساء المعتنفات، وإلحاقهن بنظام التحويل الوطني.

⁶ من الممكن أن تتعرض المنتفعة لأي من الانتهاكات الجسيمة في هذه المرحلة من قبل مقدم/ة الخدمات، سواء كان/ت تتبع الجهات الرسمية الحكومية، الأهلية، أو من قبل مقدمي/ات الخدمات الداعمة للنساء ذوات الإعاقة، وهم المختصون/ات بلغة الإشارة، أو التعامل مع الإعاقات الذهنية ... إلخ.

⁷ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكاوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

خلالها مقدمو/ات الخدمات بمسؤولياتهم/ن وواجباتهم/ن، بما حقق الغاية من مسار نظام التحويل الوطني في كسر دائرة العنف، وإعادة دمج المرأة المعتقة في المجتمع.

مؤشرات رصد المستوى الأول: إخفاقات تنسف الخدمة

الرقم	مؤشرات الرصد المتعلقة بانتهاكات الكرامة الإنسانية ⁶	نعم	لا
1	هل تعرضت للتمييز في تقديم الخدمة على أساس الإعاقة أو النسب أو المكانة الاجتماعية أو الاقتصادية؟		
2	هل تعرضت للتحرش الجنسي سواء بالفعل أو القول أو الإيماءات خلال تلقي أي من الخدمات؟		
3	هل تعرضت للإغواء لعلاقة جنسية خلال تلقي أي من الخدمات؟		
4	هل تعرضت للإجبار على اتصال جسدي أو جنسي مقابل/خلال تلقي أي من الخدمات؟		
5	هل نُشرت أية معلومات أو بيانات خاصة بك، أو أفشيت أسرارك خلال حصولك على الخدمات؟		
6	هل قُدمت الخدمة لك على أسس العطف والشفقة؟		
7	هل توقفت الخدمة أو تأخرت لانتظار مقدمها الشكر والامتنان منك؟		
8	هل شعرت بالإهانة أو التقليل من شأنك خلال تلقي أي من الخدمات؟		
9	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟		
10	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ⁷		

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

- تقييم أنظمة البيانات المشتركة، بما يدعم إدارة الحالات الفردية مثل ضمان استجابة مناسبة لنتائج تقييم المخاطر.
- تقييم الاحتياجات المتعددة للنساء المعتقات/المنتفعات.
- ضمان مراجعة دورية للأدوار والمسؤوليات بين الأطراف، وتحديد نقاط القوة والضعف في عمليات التنسيق والتطبيق بين القطاعات ذات العلاقة.
- تقييم التدخلات في حالات العنف، بما فيها تحليل للقضايا وقياس جدوى التدخلات، ومدى وصولها إلى العدالة، وتحليل الإخفاقات، واستخلاص العبر.
- التدخلات في الحالات الاستثنائية، (طوارئ/إغلاقات، شكاوى ليلية، عطل رسمية)، مرونة المتابعة والتواصل مع القطاعات الثلاثة.
- الانتباه إلى التدخلات غير الرسمية ومدى خطورتها على انتظام الخدمات، وكسر دائرة العنف، والتهديد المتوقع على مقدمي/ات الخدمات، وضمان أن تكون التدخلات ضمن الإجراءات الرسمية.

• مؤشرات الرصد والمتابعة العامة للخدمات وأدوار مقدميها

تستند مؤشرات الرصد والمتابعة إلى تقييم خدمات الرعاية والحماية للنساء المعتقات في القطاعات المختلفة، وتقييم أداء ومسؤوليات مقدمي الخدمات ذاتهم/ن ومدى التزامهم/ن بالمعايير الأخلاقية والحقوقية والمهنية المذكورة سابقاً. وقد قُسمت تلك المؤشرات المستندة إلى تلك المعايير وفق منهجية نوعية مبنية على جودة الخدمات، وتحقيق الغايات المرجوة من تقديمها، وقياس مدى الإخفاق في الالتزام بتلك المعايير، إلى ثلاثة مستويات:

المستوى الأول: إخفاق ينسف الخدمة: وهي تلك الإخفاقات التي تنتهك الكرامة الإنسانية للمرأة المعتقة، أو التمييز ضدها، أو المرتبطة بالجرائم الجنسية أو التحرش، والتي تقرر فيه المنتفعة، في أي مرحلة من مراحل مسار الخدمات، التوقف عن تلقي الخدمات على الفور والانسحاب منها.

المستوى الثاني: إخفاق يمس بشكل جسيم بالخدمة: وهي تلك الإخفاقات الناتجة عن المس بتوعية المرأة المعتقة بحقوقها وخياراتها، وبالتالي يؤثر على قرارها المستنير في تقرير مصيرها، أو شكل مساساً في معتقدها، أو اعتبرته مساساً في حرمة جسدها، وعادة ما تصل فيه المنتفعة إلى بر الأمان بصعوبة بالغة، أو تتوقف عن الحصول على الخدمات، أو تنسحب منها في مراحل متقدمة.

المستوى الثالث: إخفاق يمس بالخدمة: وهو إخفاق في تدبير سبل وإمكانيات وصول المعتقة إلى الخدمات، و/أو الحصول عليها بجودة تحقق الغاية منها، ولكنه لم يؤثر على مسارها في تلقي الخدمات ووصولها إلى إعادة الإدماج في المجتمع، وعادة ما تصل فيه المنتفعة إلى بر الأمان.

وما دون رصد المؤشرات في المستويين الأول والثاني، تعتبر الخدمات مرضية، أو بجودة عالية، التزم

13	حالة الإعاقة النطقية	هل أُتيحت لك الفرصة للتعبير عن قرارك بشكل مكتوب أو بلغة الإشارة، وامثل مقدمو/ات الخدمة له؟
14	حالة الإعاقة الحركية	هل تعرضت لتجربة الحمل أو النقل أو المساس بجسدك من قبل الرجال لعدم مواءمة المباني أو وسائل النقل؟
15		هل شعرت بخدش حياتك بسبب أسئلة مقدم/ة الخدمة أو استفسارات ذات علاقة بتكوين شخصيتك أو معتقدك أو ملبسك؟
16		هل انتظرت في غرفة/مكان منعزل عن دورات المياه، أو دون مستلزماتك الشخصية النسائية؟
17		هل قُوبلت في مكان لا يوفر الخصوصية لك؟
18		هل قُوبلت بحضور أحد أقاربك؟
19		هل قُوبلت بحضور مقترف جريمة العنف أو أي من ذويه؟
20		هل تشعرين بارتباط نفسي أو عاطفي مع مقدم/ة الخدمة؟
21		هل تعرضت للتهديد بوقف الخدمة أو الوعد بها مقابل منفعة اجتماعية أو مادية؟
22		هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟
23		هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ⁹

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

مؤشرات رصد المستوى الثاني: إخفاق يمس بشكل جسيم بالخدمة

الرقم	مؤشرات الرصد المتعلقة بحزمة الجسد وتقرير المصير	نعم	لا	غير واضح
1	هل حصلت على كافة المعلومات المتعلقة بالخدمة والغاية منها بشرح واضح وواف وبأسلوب مبسط؟			
2	هل وُضحت لك الخيارات المتاحة عند تلقيك الخدمة؟			
3	هل وُضحت لك الأخطار التي قد تتعرضين لها عند تلقيك للخدمة؟			
4	هل أعلمت عند توقف الخدمة أو انتقال مقدمها/تها؟			
5	هل خُبرت بين قبول تلقي الخدمة أو رفضها أو الانسحاب منها في أي وقت نشأتين؟			
6	هل تعرضت لإجبار على تلقي خدمة محددة؟			
7	هل تعرضت لاستغلال سلطة أو نفوذ أو التلويح بها لفرض خدمة معينة؟			
8	هل مُنعت من تلقي الخدمة بسبب مصلحة مقدمها/تها؟			
9	هل خُبرت بين مصلحتك أو مصلحة مقدم/ة الخدمة، أو تعرضت لهذا الموقف بشكل غير صريح؟			
10	حالة الإعاقة البصرية	هل حصلت على معلومات الخدمة من خلال إتاحة مطبوعات بلغة بريل، أو تسجيلات صوتية، أو إلكترونية تشرح المعلومات كافة عن الخدمة والغاية منها وأخطارها وخياراتها بشكل واف؟		
11	حالة الإعاقة السمعية	هل حصلت على معلومات الخدمة من خلال مختص بلغة الإشارة، أو مطبوعات ورقية، أو تسجيلات مرئية تشرح المعلومات كافة عن الخدمة والغاية منها وأخطارها وخياراتها بشكل واف؟		
12	حالة الإعاقة الذهنية	هل حصلت على معلومات الخدمة كافة من خلال مختص بالخدمات الداعمة والغاية منها وأخطارها وخياراتها بشكل واف ومبسط للعلم المستنير ووفق البروتوكولات الخاصة ⁸ ؟		

⁸ البروتوكولات الخاصة بالتعامل مع النساء ذوات الإعاقة الذهنية "قواعد السلوك الجيد"، دليل مقدمي خدمات الاستجابة والوقاية للنساء

ذوات الإعاقة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة، وبالتعاون مع مرصد السياسات

الاجتماعية والاقتصادية، 2021، الصفحات من 36 وحتى 40.

⁹ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

الفصل الثاني: معايير المتابعة والتقييم وفق مراحل إدارة حالة العنف

إدارة الحالة: تعتبر إدارة الحالة جزءاً لا يتجزأ من الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، فهي طريقة منظمة لتقديم المساعدة للمرأة المعتقة، حيث يتم إعلام المرأة بجميع الخيارات المتاحة لها، وتحديد المشكلات التي تواجهها ومتابعتها بطريقة منسقة. وينبغي تقديم الدعم النفسي والاجتماعي والصحي والقانوني لها طوال عملية التدخل. وتركز عملية إدارة الحالة على الناجية نفسها عند التخطيط للإجراءات والتدخلات التي ستُتبع مع الحالة بشأن الاستجابة والموافقة المستنيرة والإحالة وخطط السلامة.

دورة إدارة الحالة التي تتضمن أهم مراحل التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من قبل مختلف مقدمي الخدمات¹²



● أولاً. متابعة مرحلة الاستقبال وتقييمها

تُستقبل المشتكية في هذه المرحلة بشكل مباشر؛ إما من خلال التوجه بشكل شخصي إلى مقدم/ة الخدمة، وإما من خلال التحويل من أحد الشركاء الآخرين.

مؤشرات رصد المستوى الثالث: إخفاق يمس بالخدمة

الرقم	مؤشرات الرصد المتعلقة بجودة الخدمة وإمكانية الوصول إليها ¹⁰	نعم	لا	غير واضح
1	هل هناك دوائر رسمية للقطاعات ذات العلاقة (صحة/ تنمية/ شرطة) في المحافظات أو المدينة أو القرية تُسهل وصول النساء المعتقات؟			
2	هل هناك عدد كافٍ من مرشدين/ات اجتماعيين في المحافظات أو المدينة أو القرية لتلقي الشكاوى؟			
3	هل هناك تغطية كافية من المؤسسات الأهلية في المحافظات أو المدينة أو القرية لتلقي الشكاوى؟			
4	هل تلقى الموظفون/ات الرسميون/ات تدريباً كافياً من الجهات ذات العلاقة بتلقي شكاوى النساء المعتقات ذوات الإعاقة؟			
5	هل الأبنية ووسائل النقل موائمة لوصول النساء المعتقات ذوات الإعاقة إلى تقديم الشكاوى؟			
6	هل الخدمات ذاتها متوائمة مع احتياجات النساء ذوات الإعاقة، ووجود مقدمي/ات «الخدمات الداعمة»، لضمان استقلالية النساء المعتقات ذوات الإعاقة في اتخاذ قراراتهن في تلقي الخدمات؟			
7	هل تلقى/ت مقدمو/ات الخدمات الأساسية تدريباً كافياً لتقديم الخدمات للنساء المعتقات ذوات الإعاقة؟			
8	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟			
9	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ¹¹			

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

¹¹ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

¹² دليل إجراءات العمل المشترك لمقدمي/ات خدمات التدخل والتحويل للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي 2017.

مؤشرات رصد مرحلة الاستقبال

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة الاستقبال	نعم	لا	غير واضح
1	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة معلوماتك وإفادتك وفق نموذج «استقبال الحالة»؟			
2	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة نوع الإعاقة وطبيعة التدخل الخاص لضمان حقوقك؟			
3	هل تفهم/ت مقدم/ة الخدمة شكوتك ومعاناتك؟			
4	هل أبدى/ت مقدم/ة الخدمة مهارات لطمأنتك؟			
5	هل عبر/ت مقدم/ة الخدمة عن لوم/ تجريح/ حكم مسبق لك؟			
6	هل أبدى/ت مقدم/ة الخدمة مهنية عالية تتسم بالثقة والاحترام؟			
7	هل وضح/ت مقدم/ة الخدمة طبيعتها في مرحلة الاستقبال، والخدمات التالية؟			
8	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟			
9	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ¹³			

● ثانياً. متابعة مرحلة التقصي وجمع المعلومات وتقييمها

تتضمن هذه المرحلة إجراء تقييم أولي حول طبيعة الحالة من حيث مستوى الإساءة والعنف الذي تعرضت له الضحية، وذلك من أجل فهم طبيعة المشكلة ونوع التدخل المطلوب والمتعلق بتقديم الخدمات الصحية أو الاجتماعية أو النفسية أو القانونية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

¹³ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

مؤشرات رصد مرحلة التقصي وجمع المعلومات

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة الرصد وجمع المعلومات	نعم	لا	غير واضح
1	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة جميع معلوماتك الأساسية في الاستمارة الخاصة بالتقصي وجمع المعلومات؟			
2	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة نوع الإعاقة وطبيعة التدخل الخاص لضمان حقوقك؟			
3	هل اتسمت أسئلة مقدم/ة الخدمة بالاحترام وتفهم والشكوى؟			
4	هل جرى إعداد مسح اجتماعي حول حالتك عند الضرورة، وإعداد تقرير حالة؟			
5	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟			
6	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ¹⁴			

● ثالثاً. متابعة مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل وتقييمها

خلال هذه المرحلة، يقوم مقدم/ة الخدمة بتقييم وفحص عوامل ومؤشرات الخطورة الحالية أو المحتملة على المشتكية وأفراد أسرتها، وبخاصة أطفالها.

¹⁴ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

مؤشرات رصد مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة التقييم وفحص الخطورة الشامل	نعم	لا	غير واضح
1	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة جميع المعلومات الضرورية في نموذج «فحص الخطورة الأولي»؟			
2	هل وثق/ت مقدم/ة الخدمة نوع الإعاقة وطبيعة التدخل الخاص لضمان حقوقك؟			
3	هل استخدم/ت مقدم/ة الخدمة مؤشرات قياس لفحص العنف الذي تعرضت له، أي وجه أسئلة لفحص درجة العنف وتحديد مستوى الخطورة؟			
4	هل قام/ت مقدم/ة الخدمة بتبصيرك وإعلامك ومساعدتها لاتخاذ قرارك؟			
5	هل أعدت/ت مقدم/ة الخدمة تقرير الخطورة حول حالتك؟			
6	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/متها؟			
7	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ¹⁵			
* في حال تبين وجود خطر شديد يهدد حياة المشتكية				
8	هل أبلغت وحدة حماية الأسرة في الشرطة الفلسطينية؟			
9	هل جرت عملية فحص الخطورة الشامل بالتعاون مع مرشدة حماية المرأة التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية؟			
10	هل قامت الشرطة باتخاذ إجراءات الإبلاغ الإلزامي لوكيل نيابة حماية الأسرة في حالات الخطر الشديد الذي يتضمن تعرض المشتكية للأذى الجسدي أو الجنسي البليغ ووجود حق عام؟			
11	هل اتخذت/ت مقدم/ة الخدمة إجراءات خاصة في حالة المرأة ذات الإعاقة؟			

• رابعاً. متابعة مرحلة التدخل وتقييمها

مرحلة التدخل تُبنى على نتائج عملية التقييم الأولي والشامل، وتتطلب هذه المرحلة وضع خطة للعمل والخدمات التي يجب أن تُقدم للمرأة المعتقة.

¹⁵ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

مؤشرات رصد مرحلة التدخل

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة التدخل	نعم	لا	غير واضح
في حالة عدم وجود الخطر				
1	هل استشارك/تك مقدم/ة الخدمة وأشرك/تك في إعداد خطة التدخل؟			
2	هل عمل/ت مقدم/ة الخدمة على تبصيرك بخطة التدخل وبشكل مستنير وميسر، وحول الخدمات التي ستقدم لك؟			
3	حالات الإعاقة هل اتخذت/ت مقدم/ة الخدمة إجراءات وتدخلات خاصة لضمان تبصيرك وإعلامك بشكل مستنير؟			
4	هل كان لديك علم مسبق بإمكانية تقديم شكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟			
5	هل تقدمت بشكوى لعدم رضائك عن الخدمة أو ضد مقدمها/تها؟ ¹⁶			
6	مقدم/ة الخدمة هل ارتبطت خطة التدخل بجدول زمني واضح ومُحدد؟			
7	مقدم/ة الخدمة هل هناك تعاون حالياً بينك وبين الجهة المكلفة بإدارة الحالة؟			
8	مقدم/ة الخدمة هل تُتابع المنتفعة بشكل دوري وتقدم الخدمات المختلفة لها بناء على خطة التدخل؟			
9	مقدم/ة الخدمة هل يتوفر إشراف مهني للجهة التي تقوم بإدارة الحالة لدعم وتقييم مستويات جودة التدخل مع المنتفعة؟			
10	مقدم/ة الخدمة هل تضمنت خطة التدخل تحويل الحالة وفقاً لاحتياجاتها إلى مقدمي/ات خدمات وشركاء آخرين للحصول على الخدمات الضرورية؟			
11	مقدم/ة الخدمة هل تُرفق نموذج التحويل مع كافة عمليات الإحالة المستندة إلى خطة التدخل؟			
في حالات الخطر الشديد				
12	مقدم/ة الخدمة هل قام/ت مرشدة/ة الحماية الاجتماعية بدعوة الشركاء الرئيسيين لعقد مؤتمر حالة أولي؟			

¹⁶ يجب توضيح الجهة المستقبلية للشكوى في حال تقديمها في خانة الملاحظات.

● سادساً. متابعة مرحلة إغلاق ملف الحالة وتقييمها

تُشير هذه المرحلة إلى تعذر إجراء المزيد من خدمات إدارة الحالة. وقد يعود ذلك لأسباب عدة؛ من أهمها انتهاء خطة التدخل وتحقيق الأهداف المطلوبة، أو عدم رغبة المنتفعة في الاستمرار في الإجراءات المتبعة.

مؤشرات رصد مرحلة إغلاق ملف الحالة

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة إغلاق ملف الحالة ¹⁸	نعم	لا	غير واضح
1	هل أُبلغت المنتفعة بخياراتها بشكل مستنير قبل إصدار قرارها ووقف الاستمرار في تلقي الخدمات؟			
2	هل جرى توثيق ملف الحالة والاحتفاظ بكافة الوثائق ذات العلاقة عند إغلاق الملف لدى مدير الحالة؟			
3	هل أُبلغ الشركاء الرئيسيون والثانويون بإغلاق ملف الحالة وأسبابه؟			
4	هل اتبعت مقدمو/ات الخدمات ضمانات الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالحالة؟			

13	مقدم/ة الخدمة	هل جرى إشراك الشركاء الآخرين (الثانويين) وفق متطلبات الحالة؟		
14	مقدم/ة الخدمة	هل نتج عن مؤتمر الحالة تحويل المعتقة إلى مركز الحماية أو الطوارئ بعد إعلامها بشكل مستنير واحترام حقها في اتخاذ القرار بذلك؟		
15	مقدم/ة الخدمة	هل يشارك مقدمو/ات الخدمات في وضع خطة للحماية وآلياتها في حال كان القرار عودتها إلى أسرته؟		

● خامساً. متابعة مرحلة متابعة الحالة وتقييمها

وهي المرحلة التي يقوم/تقوم فيها مدير/ة الحالة بالتأكد من تنفيذ ما ورد في خطة التدخل، وإجراء زيارات منتظمة، وعقد جلسات متابعة دورية، لضمان توفير الخدمات الاجتماعية، والصحية، والقانونية، وفق تقييم الحالة واحتياجاتها استناداً إلى خطة التدخل.

مؤشرات رصد مرحلة متابعة الحالة

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة متابعة الحالة ¹⁷	نعم	لا	غير واضح
1	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بإجراء زيارات منتظمة وعقد جلسات متابعة دورية؟			
2	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بتقييم جودة الخدمات المقدمة للمنتفعة؟			
3	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بتقييم جدوى الخدمات المقدمة للمنتفعة وفعاليتها؟			
4	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بتقييم التقدم المحرز في تحقيق أهداف خطة التدخل؟			
5	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بتقييم الفجوات في خطة التدخل ويوصي بتعديلها أو تطويرها بما يخدم مصلحة المنتفعة (الحالة) الفضلى؟			
6	هل يقوم/تقوم مدير/ة الحالة بتقييم مدى الالتزام بالجدول الزمني؟			

¹⁸ أسئلة موجهة لمقدمي/ات الخدمات والإدارات ذات الاختصاص في كل قطاع، وبخاصة قطاع التنمية الاجتماعية.

¹⁷ أسئلة موجهة لمقدمي/ات الخدمات والإدارات ذات الاختصاص في كل قطاع، وبخاصة قطاع التنمية الاجتماعية.

● سابعاً. متابعة مرحلة ما بعد إغلاق ملف الحالة وتقييمها

تُشير هذه المرحلة إلى ما بعد خروج المنتفعة من مسار الخدمات داخل نظام التحويل الوطني، وعودتها إلى منزلها و/أو إدماجها في برامج التمكين الاجتماعية والاقتصادية، وفحص فرص تعرضها للعنف مجدداً.

مؤشرات رصد مرحلة ما بعد إغلاق الملف 

الرقم	مؤشرات رصد مرحلة إغلاق ملف الطالة ¹⁹	نعم	لا	غير واضح
1	هل أُغلق ملف المنتفعة نهائياً لديكم/ن؟ ومتى؟			
2	متى كانت آخر مرة تواصلتم/ن معها لمتابعة أوضاعها؟			
3	هل المتابعة دورية (أسبوعية، شهرية، فصلية، سنوية)؟			
4	هل تتلقى المنتفعة دورات تدريبية، نشاطات بناء قدرات من قبلكم/ن أو من قبل مؤسسات أهلية؟			
5	هل دُمجت المنتفعة أو ساهمت/ن في دمجها في برامج تمكين اقتصادية؟			
6	هل دُمجت المنتفعة أو ساهمت/ن في دمجها في برامج تمكين اجتماعية؟			

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

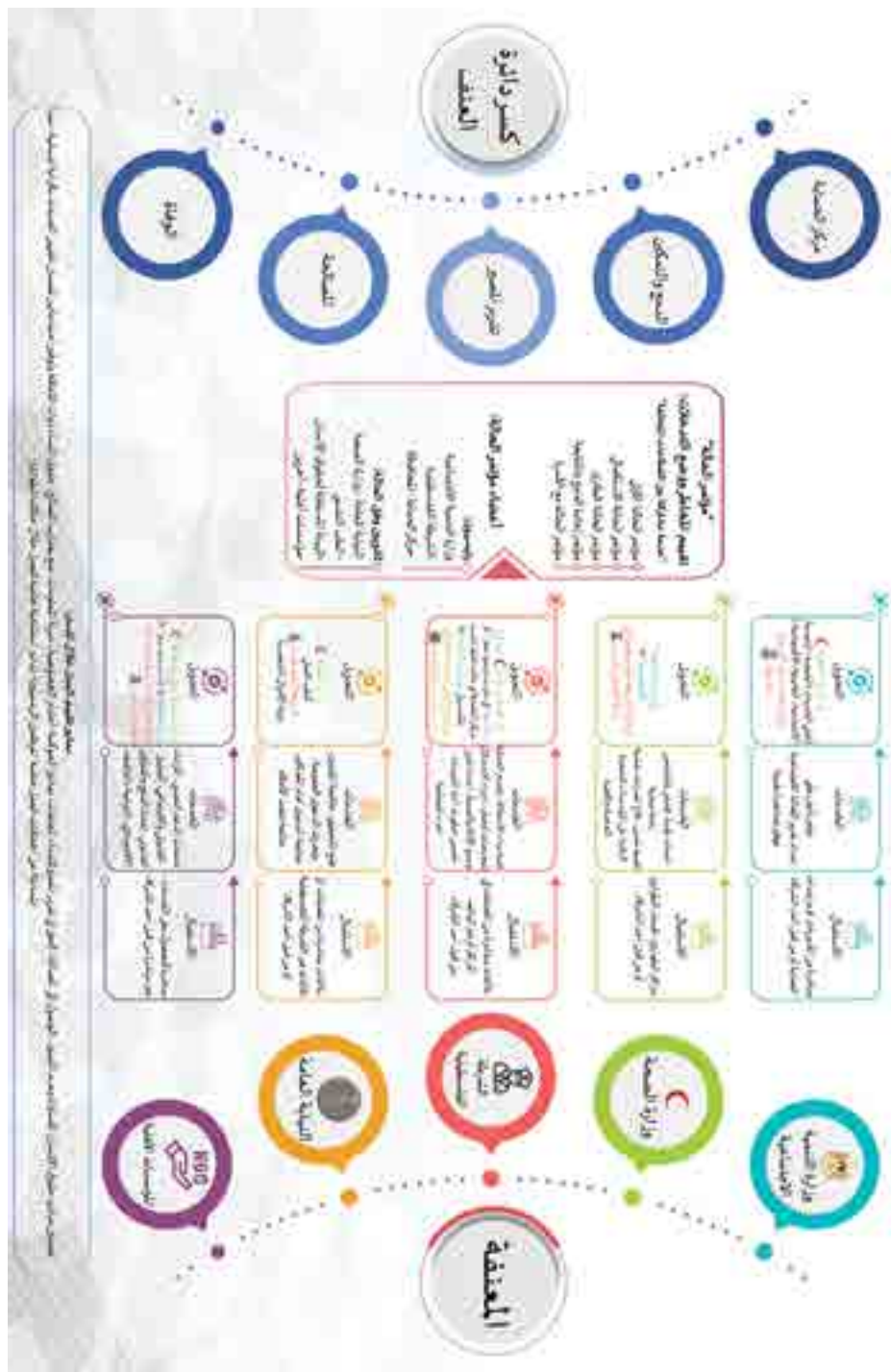
.....

.....

.....

¹⁹ أسئلة موجهة لمقدمي/ات الخدمات والإدارات ذات الاختصاص في كل قطاع، وبخاصة قطاع التنمية الاجتماعية.

خدمات التمكين والتحويل للنساء المعتمدات وفق نظام التحويل الوطني ٢٠١٣ (الطبعة الترويجية)



الملحق: خارطة التدخل والتحويل للنساء المعتنقات وفق نظام التحويل الوطني 2013

قائمة المراجع

1. اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة 1979.
2. إعلان بشأن القضاء على العنف ضد المرأة 1993.
3. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 2006.
4. القانون الأساسي الفلسطيني المعدل لسنة 2003.
5. نظام التحويل الوطني للنساء المعتنقات رقم (18) لسنة 2013.
6. دليل إجراءات العمل المشترك لمقدمي/ات خدمات التدخل والتحويل للنساء ضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي 2017.
7. المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي في البرامج المتعلقة بحالة الطوارئ، صندوق الأمم المتحدة للمتحدة للسكان 2019.
8. نظام التحويل الوطني للنساء المعتنقات، تقرير مراجعة نماذج وأدلة إجراءات مقدمي الخدمات، المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية "مفتاح"، 2021.
9. دليل مقدمي خدمات الاستجابة والوقاية للنساء ذوات الإعاقة الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي، جمعية نجوم الأمل لتمكين النساء ذوات الإعاقة، وبالتعاون مع مرصد السياسات الاجتماعية والاقتصادية، 2021.