



دليل الجيب لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي





دليل الجيب لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

تم تطوير هذا الدليل من قبل مجموعة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المندرجة من القطاع الفرعي للعنف المبني على النوع الاجتماعي ليكون بمثابة مرجع لمديري الحالات بالميدان. المعلومات الواردة في الدليل هي بهدف الارشاد فقط.

المصطلحات الأساسية: حسب أداة تصنيف العنف المبني على النوع الاجتماعي.

♀ العنف المبني على النوع الاجتماعي: هو مصطلح شمولي للفعل المؤذي المرتكب ضد إرادة الفرد والقائم على الاختلافات الاجتماعية بين الذكور والنساء.

👤 الناجي/ة: الشخص الذي يتعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي ويمكن استخدام مصطلح «ضحية» أو «ناجي» فالضحية مصطلح يستخدم في القانون والقطاعات الطبية ومصطلح ناجي هو المستخدم والمفضل بشكل عام في القطاعات الاجتماعية والإنسانية.

👤 إدارة الحالة: هي عملية منهجية لتحديد هشاشة ومدى تعرض الناجي/ة لمخاطر أو عنف معين، وتقييم احتياجاته ونقاط قوته، وعليه يتم تحديد أهداف التدخل بطريقة تشاركية مع الناجي/ة، كما تتضمن إدارة الحالة ترتيب -وأحياناً- توفير وتنسيق مجموعة من الخدمات المتعددة، وحشد الدعم لتلبية الاحتياجات المعقدة للحالة، كما يتم خلال العملية رصد وتقييم التقدم المحرز بصورة مستمرة ومن ثم إغلاق ملف الحالة عندما يتم تحقيق أهداف التدخل مع الناجي/ة من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

👤 مدير الحالة: هو/هي شخص مؤهل ويملك الخبرات و المهارات ويعمل من خلال مؤسسة من الجهات الفاعلة، ويتم الإشراف عليه من قبل مشرفين متخصصين، ويقع على عاتق مديرة الحالة تقديم خدمات إدارة الحالة والتأكد من متابعتها بمراحلها المختلفة من البداية و حتى النهاية المتمثلة بإغلاق الملف، ويتطلب من الجهات الفاعلة تطوير قدرات مدراء الحالة بشكل مستمر وضمن مناهج تقديم الخدمات المرتكز على الناجين و الناجيات، ويقوم عمل مدير الحالة على العمل الجماعي و التنسيق مع الجهات المختلفة لضمان تقديم كافة الخدمات المطلوبة للناجي/ة.

👤 **الإشراف على الحالة:** هو العملية التي يتشارك فيها العامل على الحالة قرارات وتحديات وتجربته في العمل مع الحالة مع أخصائي آخر (عادةً المشرف المباشر) الذي يقدّم التوجيه والمعرفة والدعم. يساعد الإشراف العاملين على الحالات على تحسين مهارات إدارة الحالات كما يتيح لهم مشاركة أعباء الاستماع والاستجابة لمشاكل وتجارب الناجين.

👋 **العنف الجسدي:** تنطوي على استخدام القوة البدنية التي تتسبب بحدوث إصابة جسدية فعلية أو محتملة أو تتسبب في المعاناة على سبيل المثال: الضرب، أو الهز، أو الحرق، أو التعذيب، أو الرجم، الخ.. (ويمكن أن تحدث الإساءة الجسدية في المنزل والمجتمع والمدارس).

♀️ **العنف الجنسي:** أي شكل من أشكال الاتصال الجنسي من دون موافقة الطرف الآخر والذي لا يؤدي إلى أو لا يتضمن إيلاجًا. ومن الأمثلة على ذلك: محاولة الاغتصاب، والتقبيل غير المرغوب فيه، أو المداعبة أو لمس الأعضاء التناسلية.

💰 **العنف الاقتصادي:** هي حجب الأموال، أو الموارد، أو الفرص من قبل شريك أو أحد أفراد الأسرة (على حساب رفاه الفرد أو الأسرة)، وتشمل حرمان الشريك من فرص كسب العيش، أو حرمان الأرملة قسرًا من استلام ميراثها. لا تشمل هذه الفئة الأشخاص الذين يعانون من الفقر العام.

👤 **العنف النفسي/العاطفي:** إلحاق الألم أو الأذى النفسي أو العاطفي. تشمل الأمثلة: التهديد بالعنف الجسدي أو الجنسي، الترهيب، الإذلال، العزلة القسرية، المطاردة، التحرش اللفظي، الاهتمام غير المرغوب فيه، التعليقات أو الإيماءات أو الكلمات المكتوبة ذات الطبيعة الجنسية و/أو المههدة، تدمير الأشياء العزيزة، وغيرها.

♀️ **التزويج القسري:** هو تزويج الشخص وتشمل الذكر و الأنثى ضد رغبته/ها.

♀️ **الاجتصاب:** إيلاج المهبل أو فتحة الشرج أو الفم (مهما كان طفيفًا) بواسطة القضيب أو أي جزء آخر من الجسم وذلك من دون موافقة الطرف الآخر. كما يتضمن ذلك اختراق المهبل أو فتحة الشرج بواسطة شئ ما.

أهداف الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى ضمان إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ بشكل فعال وأخلاقي واستجابة للاحتياجات الملحة للناجين/ات من خلال:

1. **توفير إرشادات موحّدة:** تقديم توجيهات إجرائية وسهلة الوصول للعاملين/ات في الخطوط الأمامية حول كيفية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بشكل فعال في أوقات الطوارئ.
2. **مرجع سريع:** العمل كأداة مرجعية سريعة للعاملين/ات في الميدان الذين قد لا يتوفر لديهم الوقت أو الموارد لمراجعة كتيبات شاملة خلال الأزمات.
3. **نهج يركز على الناجين/ات:** أهمية تبني نهج يركز على الناجيات، مما يضمن الحفاظ على كرامة وسلامة وحقوق الناجيات من العنف.
4. **تحديد الإجراءات الأساسية:** توضيح الإجراءات الرئيسية للاستجابة لحالات العنف، بما في ذلك كيفية التعامل مع الإفصاحات وتقديم الدعم الأولي وربط الناجين/ات بالخدمات المناسبة.
5. **التنسيق والإحالات:** تقديم إرشادات حول التنسيق مع القطاعات والوكالات الأخرى وكيفية إجراء إحالات آمنة وفعالة إلى الخدمات المتخصصة.
6. **تسليط الضوء على الاعتبارات الأخلاقية،** مثل الحفاظ على السرية والحصول على الموافقة المستنيرة وضمان عدم التسبب في أي ضرر إضافي.

7. **الحساسية الثقافية:** تشجيع ممارسات تأخذ في الاعتبار الحساسية الثقافية وتحترم خلفية ومعتقدات وسياق الناجيات الاجتماعي.
8. **التكّيف مع الظروف الطارئة:** تقديم استراتيجيات محددة لتكييف ممارسات إدارة الحالات مع القيود والتحديات التي تواجهها بيئات الطوارئ، مثل نقص الموارد والمخاطر الأمنية والتغيرات السريعة في الأوضاع.

أولاً: المبادئ التوجيهية لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

المبادئ التوجيهية للعمل مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي:

- ضمان سلامة الناجي/الناجية وأسرههم في جميع الدورات.
- احترام سرية الناجين والناجيات وأسرههم في جميع الاوقات.

- ضمان تعامل الموظفين المدربين فقط مع الناجين/ الناجيات آخذين بعين الاعتبار قضايا متعلقة بالعمر والنوع الاجتماعي والسياقات الثقافية والاجتماعية.
- احترام رغبات وخيارات وحقوق وكرامة الناجين/ الناجيات.

القدرات والمهارات:

- القدرة على استخدام المقاربة التي محورها الناجية في تعامله مع الناجيات بما فيها اتباع المبادئ الموجهة للعمل.
- القدرة على استخدام مهارات الاستماع النشط.
- القدرة على التواصل بدون حكم.
- القدرة على إيصال التعاطف والتفهم.
- القدرة على توصيل معلومات عن خيارات الرعاية المتاحة.
- القدرة على تمكين الناجية من اتخاذ قرارها فيما هو الأفضل لها.
- القدرة على التعرف على المواضيع والاحتياجات الأساسية لرعاية الناجية.
- القدرة على حل المشاكل المتعلقة بتقديم الرعاية للناجية.

أدوار مدراء الحالة:

1	استقبال الحالة و التقييم الأولي للحالة.
2	تصميم خطة التدخل بطريقة تشاركية مع الناجين والناجيات.
3	تنسيق وتوفير الخدمات المطلوبة للناجين والناجيات.
4	ضمان متابعة عملية إدارة الحالة من بدايتها وحتى إغلاقها.
5	متابعة التقدم بالحالة وتقييمه وإغلاق الحالة عند تحقيق أهداف خطة التدخل.
6	المعرفة بالخدمات المتاحة أوقات الطوارئ وآليات الوصول إليها.
7	المشاركة في مؤتمرات إدارة الحالة ممثلًا عن المؤسسة مزودة الخدمات.

أدوار مشرفو مدراء الحالة:

الإشراف هو تقديم الدعم والتوجيه لمدراء الحالة والرقابة على جودة عملهم بالإضافة إلى ذلك، يضمن الإشراف أن مديري الحالات يمتلكون المهارات والمعرفة اللازمة لأداء وظيفتهم/ن على نحو كافٍ وأن يكونوا قادرين على تطبيق هذه المهارات والمعرفة وتتمحور أدوار المشرفين/ات بالأدوار التالية:

- **الانتظام والثبات:** يجب أن تعقد اجتماعات الإشراف بانتظام وبشكل ثابت.
- **التعاون:** الإشراف على إدارة الحالات كعملية يساهم فيها كل من المشرف/ة ومدير الحالة.
- **التعلم والنمو المهني:** الإشراف كمساحة داعمة للتعلم والنمو المهني.
- **السلامة:** يجب أن تكون اجتماعات الإشراف بمثابة مساحة آمنة لأعضاء الطاقم حيث يمكنهم مناقشة التحديات والحصول على تعقيبات بناءة تستند إلى مواطن قوتهم دون إطلاق أحكام عليهم. يجب أن يشعر مدراء الحالة بالأمان في طلب التوجيهات من المشرف/ة، ويجب أن يعملوا معاً على إيجاد الحلول للقضايا المتعلقة بالتعامل مع الحالات.
- **الممارسة الرشيدة:** الإشراف كمساحة يقدم فيها المشرفون/ات أمثلة على الممارسات الرشيدة في إدارة الحالات، مثل إعطاء أمثلة على الطرق المفيدة للتواصل.

مؤسسات إدارة الحالة:

<p>-وزارة الصحة الفلسطينية -دائرة الطب النفسي -المؤسسات الأهلية الصحي -المؤسسات الصحية الدولية -وكالة الغوث و تشغيل اللاجئين</p>	<p>المؤسسات الصحية</p>
<p>-وزارة التنمية الاجتماعية. -المؤسسات الأهلية العاملة في مجال الدعم النفسي والإجتماعي. -مراكز الايواء» التابعة للمؤسسات الاهلية» -وكالة الغوث و تشغيل اللاجئين</p>	<p>المؤسسات الاجتماعية</p>
<p>-المؤسسات الاهلية -وكالة الغوث و تشغيل اللاجئين -المؤسسات الدولية -وزارة التنمية الاجتماعية</p>	<p>المؤسسات الاغاثية</p>
<p>-المؤسسات الاهلية (استشارات قانونية ، استخراج أوراق ثبوتية) -المؤسسات الدولية (سياسات تتعلق بالخدمة القانونية) -المؤسسات الحكومية (لاستخراج الاوراق الرسمية و خاصة المتعلقة بالأرامل وشهادات الميلاد).</p>	<p>المؤسسات الحقوقية</p>

مراحل/خطوات إدارة الحالة للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وقت الطوارئ:

الاستقبال والتسجيل



- استخدام وسائل التواصل عن بعد عند الضرورة للتحديات والمقدمات.
- عليك باعطاء الاولوية لبناء الثقة والعلاقة بسرعة.
- إجراء تقييمات السلامة الفورية والشاملة.
- توضيح السرية وحدودها في ظروف الحرب.
- الحصول على الموافقة المستنيرة مع مراعاة الضغط والاضطرابات المحتملة.

التقييم



- التركيز على تحديد الاحتياجات الناشئة خصيصاً بسبب ظروف الحرب.
- تكيف عوامل الحماية والخطورة لتعكس ظروف النزاع.
- تقديم الدعم العاطفي الفوري مع الاعتراف بصدمات الحرب.
- إعلام الناجين/ات عن الخدمات المتاحة التي تتكيف مع ظروف الحرب.
- تحديد رغبة الناجي في الحصول على إدارة حالة إضافية تحت خيارات الخدمة المحدودة.

خطة عمل الحالة/ وخطة السلامة



- تطوير خطط حالة مرنة تستجيب للتغيرات المتسارعة.
- الحصول على الموافقة إلى إحالات مع الأخذ في عين الاعتبار التحديات التي تواجه الخدمات.
- التأكد من أن التوثيق آمن ويمكن الوصول إليه، مع الوعي بالاضطرابات المحتملة.
- التأكد من وجود خطة السلامة.

تنفيذ خطة عمل الحالة



- مساعدة ومناصرة الناجين/ات للوصول إلى الخدمات المتوفرة والأمثل تحت قيود النزاع.
- تقديم الدعم المباشر مع مراعاة القيود والمخاطر المحيطة بالبيئة.
- التنسيق مع مقدمي الخدمات الذين يعملون خلال النزاع.

متابعة الحالة



- المتابعة الدورية باستخدام طرق الاتصال المتاحة بسبب الحرب.
- إعادة تقييم مستمر الاحتياجات الرئيسية، حيث يمكن أن تتغير بسرعة في ظروف الحرب.

اغلق الحالة



- تقييم وتخطيط لاغلاق الحالة، مع الاخذ في عين الاعتبار المخاطر المستمرة وضمنان استمرارية الرعاية إذا لزم الامر.

! تذكر/ي

للناجى/الناجية الحق:

1 بالصمت وعدم إعطاء أي معلومات شخصية كالاسم والسكن ونوع المشكلة.

2 منحها الخصوصية عند طلب الخدمة الاولية وإعطاء أي معلومة. تجنب/ي السؤال أمام الآخرين.

3 بالإطلاع على نموذج التسجيل الأولي وتحديد ما هو مسموح من معلومات.

4 الانسحاب في أي وقت وأخذ أي أوراق تم تسجيل معلومات عليها. أو إتلافها أمام الناجية عند الحاجة.

لا تسأل / لا تسألني:

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

! تذكر/ ي

- الإفصاح عملية طوعية تقوم على أساس حق الناجي/ الناجية بالإفصاح عن البيانات والمعلومات الخاصة بحادثة العنف، المعتف، الظروف المحيطة.
- يتعين على مدير الحالة/ مقدّمى الخدمات الذين يتلقون المعلومات من الناجين/الناجيات حول حادثة عنف تقديم معلومات صادقة ودقيقة عن الخدمات المتاحة، وإتاحة فترة زمنية معقولة لتقديم الخدمات، وشرح الآثار المترتبة على تلقي الخدمة (الإيجابية و السلبية).
- الإفصاح يقابله دائماً التأكيد على السرية، والخصوصية والحق في اختيار الخيارات المتاحة.
- الإفصاح عملية طوعية يقوم بها الناجي/الناجية، يمكن له/لها التوقف في أي وقت أو الامتناع على تقديم المزيد من المعلومات، او طلب التوقف والتخلص من الأوراق متى أراد/ أرادت ذلك.
- الإفصاح سواء إلى مدير الحالة، أو خلال الإحالة هو الخطوة الأولى من دورة إدارة الحالة.
- تمثل هذه المرحلة الفرصة الأولى لمدير الحالة لإنشاء الثقة مع الناجين/الناجيات. أثناء هذه العملية، يجب على مدير الحالة الترحيب بالناجي/ الناجية، والشرح لهم كيفية الحفاظ على سرية معلوماتهم فضلاً عن حدود السرية.
- تساعد عملية التسجيل وتقصي المعلومات مدراء الحالة على الفهم الأمن لوضع الناجين/ الناجيات وتحديد احتياجاتهم النية وطويلة المدى. في هذه المرحلة، يجب تزويد الناجين بالمعلومات حول الخدمات المتوفرة لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة.

أعطي الأولوية للسرية والموافقة المستنيرة دائماً إلا في الحالات الاستثنائية التالية: -

عندما تنطبق
أحكام الإبلاغ
الإلزامي.

عندما يكون
هناك تهديد لحياة
شخص آخر.

عندما تتعرض
حياة الناجين/ات
للخطر.

في وقت الأزمات قد يضطر مدير الحالة لاستخدام التواصل عن بعد بالإضافة إلى ان هناك العديد من الناجين/الناجيات لا يستطيعوا الوصول لمزوّدي الخدمات نتيجة للعديد من الأسباب، قد يكون إحداها القصف، الخوف الشديد من المعنّف أو حالة عدم الشعور بالأمان، أو التهديد المباشر من المعنّف، أو الحبس وعدم السماح لها بالخروج، النزوح وأحياناً تكون الظروف الاقتصادية أو عدم معرفة الناجي/الناجية بالجهات التي تقدم الخدمات. كل تلك الظروف والاسباب يجب مراعاتها والتعرف عليها عند الاستماع للناجي/الناجية كونها تؤثر بشكل فعلي على حياتها أو تعرضها للعنف مرة أخرى.

بعض الأمور يجب مراعاتها عند التقصي وجمع المعلومات عبر الهاتف:

- الترحيب وإعطاء الطمأنينة والثقة للمتصلة.
- التعريف بالمؤسسة والشخص المتحدث.
- التعريف بالخدمات المقدمة وأسس العمل مع الحالات الناجية، ونظم التحويل في حال كانت هناك حاجة للتحويل.
- التأكيد على السرية والخصوصية.
- إعلام الحالة أن رقم المتصل قد ظهر لدى المؤسسة وأنه من الأمور السرية.
- تقديم المساندة النفسية التي تساعد الناجية على مواصلة الحديث.
- التأكد من قدرة الناجي/الناجية على استكمال المكالمة و ذلك بسؤالها اذا كانت تملك رصيد مثال، هل هي بأمان و هي تتحدث، هل هناك أي خطر يهددها في استعمال الهاتف ويفضل إعادة الاتصال من طرف المرشدة/ة في حال رغبة الناجي/الناجية بذلك.
- إعلام الناجي/الناجية بأنك سوف تبدأ/ي بتعبئة نموذج لجمع المعلومات.
- إعلام الناجي/الناجية بحقه/حقها بعدم الإفصاح عن اسمها، مع التأكيد على أفضلية إعطائها الاسم والالتزام بسرية ذلك، (يمكن توضيح أهمية الاسم وآلية الاتصال لاحقاً للمتابعة).
- أهمية إيلاء اهتمام كبير لنبرة الصوت، وانعكاساتها المعبرة عن الحالة العاطفية والنفسية للناجية.

- منح الناجي/الناجية الوقت الكافي للتفكير والرد أو السكوت.
- التركيز العالي من قبل مقدم/ة الخدمة لتتابع الأحداث، وربطهم ببعض، بالإضافة لتحليل المعلومات، وتوجيه الحديث.
- محاولة إقناع الحالة للحضور للمؤسسة للحصول على تفاصيل أكثر، وتقييم وضعها بشكل أفضل، بشرط التأكد من عدم ترتب أي مخاطر عليها حال حضورها.

أثناء **مرحلة التقييم المبدئي** يتوجب على مدير الحالة تطوير خطة السلامة بالتعاون مع الناجي/الناجية، حيث يتم تعبئة نموذج خطة السلامة التشاركية.

1 بالنسبة **لمستوى الخطورة الأول**: تحدد خطة السلامة على الفور بالمشاركة مع الناجي/الناجية من يوم إلى ٣ أيام.

2 بالنسبة **لمستوى الخطورة الثاني**: تحدد خطة السلامة بعد الاتفاق على طبيعة الخدمات وإجراءات الاحالة والخيارات المتاحة وطبيعة خيارات الناجي/الناجية من ٣ أيام إلى ٧ أيام.

3 بالنسبة **لمستوى الخطورة الثالث**: تحدد خطة السلامة بالمشاركة أثناء فترة تلقى الخدمات يتم تحديد الوقت المناسب وفق مجريات التدخل والمتابعة خلال اسبوعين.

مرحلة التدخل وتقديم الخدمات متعددة القطاعات

- التخطيط للحالة بعد إجراء التقييم يجب على الناجيين/الناجيات، ومدراء الحالة تطوير خطة للحالة تخاطب الاحتياجات ووضع الطوارئ الذي تعيش فيه الحالة أثناء التقييم. يجب أن تشمل خطة الحالة هدفاً، والخطوات اللازمة لتحقيقه، والإطار الزمني اللازم.
- يتم تطوير خطة الحالة من قبل الناجين، ومدراء الحالة وفقاً لرغبة الناجين، يمكن إشراك مقدمي خدمات آخرين المذكورين في خطة الحالة. عندما تشمل اجتماعات خطة الحالة مقدمي خدمات آخرين،

يجب الالتزام بما يلي:

- يجب الحصول على موافقة الناجي/الناجية لتبادل المعلومات مع كافة المشاركين في الاجتماعات.
- يجب الحفاظ على السرية التامة للمعلومات التي يتم تبادلها في الاجتماع، كما سيتم التركيز على الاجراءات المتخذة وتلك الواجب اتّخاذها

يتم تحديد المدعوين للاجتماع وفقاً لمعايير محددة.

- يقتصر تبادل المعلومات على المعلومات ذات الصلة فقط، ولا ينبغي أن تشمل معلومات شخصية أو تفاصيل أخرى غير ذات صلة حول الناجي/الناجية أو حادثة العنف أو أي معلومات قد يستدل منها على الناجي/الناجية.

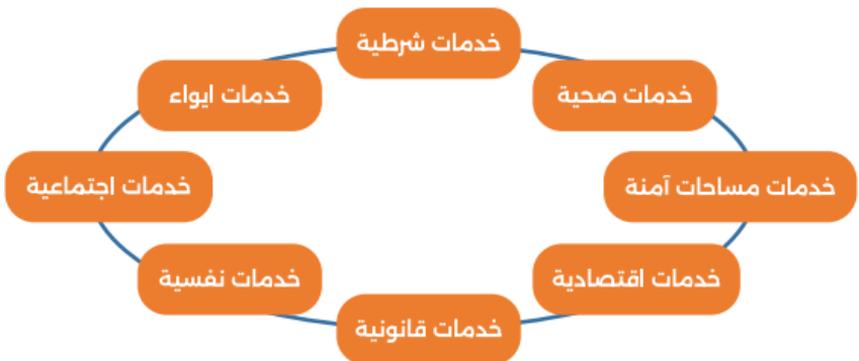
- يقع على عاتق كافة أعضاء الاجتماع مسؤولية ضمان الحفاظ على كرامة وسرية الناجين/الناجيات ومناقشة المعلومات الضرورية فقط لحل المشاكل وتنسيق الاجراءات.

- يجب توثيق خطة الحالة.

- إجمالاً، سيساعد مدير الحالة الناجين/الناجيات في الوصول للخدمات المذكورة في خطة الحالة عن طريق الإحالة بالنيابة عن الناجي/الناجية، وحشد التأييد للحصول على خدمات ذات جودة عالية. قبل القيام بذلك، يجب على مدير الحالة الحصول على موافقة إجراء الإحالة.

- يجب إجراء الإحالة باستخدام نموذج الإحالة المعدل لوقت الطوارئ الخاص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والذي لا يشمل الاسم، العنوان، أو أية معلومات معرفة بالحالة. يتم إرسال نموذج الإحالة بالبريد الإلكتروني أو أي طريقة تضمن سرية وخصوصية المعلومات، ومن ثم تتم متابعته باتصال هاتفية للتأكد من وصوله.

الخدمات متعددة القطاعات التي يمكن توفيرها للناجين/الناجيات



إغلاق الحالة:



- يشير مفهوم إغلاق الحالة إلى المرحلة التي يتعذر فيها إجراء المزيد من إدارة الحالة. وقد يُعزى ذلك لعدد من الأسباب من أهمها:
- انتهاء خطة التدخل وتحقيق الأهداف المرجوة.
 - طلب الناجية عدم الاستمرار وإنهاء التدخلات في حالات الخطر الشديد.
 - تتطلب إجراءات إغلاق ملف الحالة الحصول على إذن المشرف/ة قبل إغلاقها وذلك لضمان عدم الإغلاق في وقت سابق لأوانه.
 - وفاة الحالة.
 - تتضمن مرحلة الإغلاق توثيق ملف الحالة والاحتفاظ بجميع الوثائق ذات العلاقة لدى مديرة الحالة والشركاء مع ضمان سرية تبادل المعلومات وتشفيرها.

مؤتمر الحالة:



مؤتمر الحالة هو عبارة عن اجتماعات مع لجنة من الخبراء في مجال معين ذات صلة بالحماية والاستجابة من العنف المبني على النوع الاجتماعي. ويتم عقد مثل هذه المؤتمرات عند عجز عملية التخطيط للاستجابة الفورية والاستجابة الشاملة للحالات عن تقديم الحلول لحماية الناجي/الناجية أو القدرة على تلبية احتياجات الحماية لهم/ن. وتعمل مؤتمرات الحالة على تسهيل عملية اتخاذ قرارات معقدة تصب في مصلحة الناجي/الناجية. وينبغي على اللجنة تقييم الآثار الإيجابية والسلبية للإجراءات البديلة. في حال تعذر تنفيذ الخيار الذي يصب في مصلحة الناجي/الناجية نتيجة لأسباب متعددة.

أعضاء اللجنة المحتملين:

يتم تحديد أعضاء مؤتمر الحالة بناء على احتياجات الناجين والناجيات من العنف، وحسب شكل العنف و مدى خطورته، حيث يمكن ان تضم اللجنة الأعضاء المحتملين وهم:

مشرف مدير الحالة.	1
مدير الحالة.	2
عضو عن الشرطة (إذا توفر).	3
عضو صانع قرار في وزارة الصحة.	4
أي جهة تكون صاحبة قرار في حل المشكلة وتقديم الحماية للناجين والناجيات.	5
المؤسسات التي تقدم الخدمات للحالة حسب خطة الحالة.	6

دور مدراء الحالات في مؤتمرات الحالة:

- تحديد الأعضاء المحتملين للجنة بالتشاور مع مشرفيهم ومنظم مؤتمر الحالة.
- ينبغي على مدير الحالة إعداد تقرير يوثق مخاوف حماية الناجي/الناجية، والتقدم المحرز، والتحديات المواجهة في تحقيق أهداف خطة الحالة، وآراء ورغبات الناجين/الناجيات. يجب توثيق في تقرير مؤتمر الحالة.
- ينبغي على مدير الحالة ضمان تسليم الجهة المنظمة لمؤتمر الحالة التقرير على الأقل قبل سبعة أيام من تاريخ انعقاد مؤتمر الحالة.

دور الجهة المنظمة لمؤتمر الحالة في مؤتمر الحالة:

- تحديد أعضاء اللجنة المحتملين بالتشاور مع مدير الحالات والمشرف عليه.
- توجيه الدعوة لأعضاء اللجنة والتحقق من رغبتهم وقدرتهم على المشاركة.
- ضمان إعداد تقرير مؤتمر الحالة وتوزيعه لأعضاء اللجنة خمسة أيام قبل تاريخ انعقاد مؤتمر الحالة.
- رئاسة اجتماعات مؤتمر الحالة.
- تقوم الجهة المنظمة لمؤتمر الحالة بتوثيق النقاشات، والقرارات المتخذة، والعوامل التي تم أخذها بالاعتبار عند اتخاذ مثل هذه القرارات.

في حالات مؤتمر الحالة يجب مراعاة التالي:

الموافقة:

إن أمكن يجب الحصول على موافقة الناجي/ة على عقد مؤتمر الحالة.

السرية:

- تتم مشاركة الأشخاص في مؤتمر الحالة من خلال توجيه الدعوة فقط .
- يجب أن تشمل عملية تبادل المعلومات معلومات ذات الصلة فقط وليس معلومات شخصية أو تفاصيل عن الناجي/ة أو الحادثة .
- يقع على عاتق أعضاء اللجنة كافة مسؤولية ضمان الحفاظ على كرامة وسرية الناجي/ة وأسرته، ومناقشة المعلومات الضرورية فقط لمخاطبة مخاوف حماية الناجي/ة، وتنسيق الإجراءات الواجب اتخاذها.

التوثيق:

- يتوجب على مديرة الحالة الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية عند التوثيق:
- سواء تم حفظ البيانات في شكل ورقي أو في قاعدة بيانات إلكترونية. نظراً للطبيعة الحساسة لبيانات العنف القائم على النوع

الاجتماعي والضرر المحتمل الذي يمكن أن يحدث في حالة إساءة استخدام البيانات فمن المهم للغاية أن يحرص مزودو الخدمة على القيام بحفظ البيانات بطريقة تضمن سلامة الناجين/ات والقائمين على جمع البيانات.

- يجب اتباع الأصول المهنية في عملية التوثيق لكل الخطوات التي تمت منذ توجه الناجي/ة لطلب الخدمة.

- حفظ الملفات الخاصة للناجية في مكان لا يكون في متناول من ليس لهم شأن و يكون مشفر أو مغلق بأحكام لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال مدير الحالة و من الممكن استخدام الصناديق أو الخزائن سهلة الحمل ليتم نقلها وقت النزوح المتكرر.

- يفصل توثيق ملفات الحالات إلكترونياً وقت الطوارئ باستخدام أكواد و كلمات مشفرة و سرية يمكن الوصول إليها من خلال مدير الحالة.

- يجب استخدام اللغة العلمية والموضوعية والدقيقة، مع توثيق كلمات الناجية وعباراتها واقتباسها كما هي، وتوثيق المكالمات الهاتفية.

- عدم القيام بحذف أو إضافة لما تم توثيقه، بهدف تزوير أو إخفاء حقائق.

- عدم إطلاع المرافقين أو المعتدين على المعلومات الموثقة خاصة إفادة الناجية.

- تقديم تقرير مهني للجهات التي يتم تحويل الناجية إليها، مع توثيق التقارير الواردة من الجهات التي حولت الحالة وخاصة القطاع الصحي، حيث من الضروري الحصول على ملف كامل يشمل الفحوصات الطبية وصور أشعة وتقارير طبية، .. الخ.

- عدم ابتزاز الناجية بما تم توثيقه لأغراض شخصية.

- توثيق خيارات خطة التحويل والتدخل.

- يجب توقيع المرشدة/ والناجية حول المعلومات التي وردت/ ذكرت من الناجية.

نماذج إدارة الحالة المعدلة للطوارئ:



العنف المبني على النوع الاجتماعي _ غزة
(نموذج الإبالة)

رمز الناجي/ة: _____ نوع الحدث: _____
مدير الحالة _____ التاريخ ____/____/____

درجة خطورة التحويل:

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

نوع الاحالة: نقل تحويل لتلقي خدمة

معلومات حول الحالة:

نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلغ عنه:
رقم الناجي/ة:
الجنس: ذكر أنثى
تاريخ الميلاد:

في حال كان/ت الناجي/ة أقل من ١٨:

علاقة الناجي/ة مع ولي الأمر/ مقدم الرعاية الالوية:

ولي الأمر/مقدم الرعاية على علم بالاحالة : نعم لا
(في حال لا لماذا ؟)

الخدمات المطلوبة: الإجراءات الواجب اتخاذها:

طبية قانونية حماية (مساعدات نقدية - حقائق كرامة.. أخرى حدد.....
 صحة نفسية أو علاج نفسي أو غيرها المأوى /الملجأ
 إرشاد / دعم نفسي اجتماعي خدمات إدارة الحالة
 أخرى، حدد: ..

الخدمات التي تم تقديمها:

طبية قانونية حماية (مساعدات نقدية - حقائق كرامة.. أخرى حدد.....
 صحة نفسية أو علاج نفسي أو غيرها المأوى /الملجأ
 إرشاد / دعم نفسي اجتماعي خدمات إدارة الحالة
 أخرى، حدد: ..

تفاصيل التحويل:

الناجي/ة على علم بالتحويل/النقل وقامت بالتوقيع على الموافقة
لإعطاء المعلومات: نعم لا
في حال لا إشرح:

هل تم تحويل/نقل الناجي/ة إلى اي جهة او مؤسسة أخرى سابقا؟

نعم لا
في حال نعم ما هي المؤسسة الأخرى؟

هل هناك أي قيود بالتواصل أو قضايا أخرى يجب العلم بها؟

نعم لا.

في حال نعم إشرح:

تاريخ متابعة الإحالة القادم مع مقدم الخدمة:

_____ / _____ / _____

ملاحظة: على الأقل شهرياً.

من خلال :

الهاتف

البريد الإلكتروني

الواتس اب

أخرى.....

نموذج الموافقة المستنيرة:

قد تم شرح الغرض من الإحالة والخدمات التي سوف أتلقاها وأوافق على الإحالة وأفهم أن جميع المعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بسرية، وأن المعلومات التي تم جمعها ستكون مجهولة تماماً.

لن تشارك أي من معلوماتي وأفكاري خارج نطاق فريق المنظمات العاملة في العنف المبني على النوع الاجتماعي، ما لم تتم إزالة كافة البيانات الشخصية أولاً.

الاسم: _____ التاريخ: _____

التوقيع: _____

مؤسسات الأعضاء في المجموعة الخاصة بإدارة الحالة:

- الأنروا (وكالة غوث وتشغيل اللاجئين)
- اليونيسف
- مؤسسة عايشة لحماية المرأة و الطفل
- مركز شؤون المرأة
- جمعية حيدر عبد الشافي الصحية المجتمعية
- الهيئة الدولية الطبية
- مركز الأبحاث و الاستشارات القانونية للمرأة
- جمعية الثقافة و الفكر الحر
- جمعية العودة الصحية المجتمعية

مسح خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي المحدثّة:



