



# لائحة سياسات وإجراءات قسم البرامج الاسرية

جمعية حماية الاسرة الاهلية

١٤٤٦هـ - ٢٠٢١م

تم اعتماد اللائحة من قبل المجلس التنفيذي لجمعية حماية الاسرة  
بقرار رقم ( ) بتاريخ

تعديل وتطوير رئيسة قسم البرامج الاسرية

١. غدير مصلي

بمشاركة الأخصائيات

أخصائي اجتماعي اهلام كاشف

أخصائي اجتماعي عائشة هتان

أخصائي نفسي ندا الغامدي

تحت اشراف مديرة جمعية حماية الاسرة

١. ايمان المعبدي

عضو مجلس إدارة أخصائي اجتماعي أ. حنان مقبول

عضو عامل جمعية حماية الأسرة أخصائي نفسي أ. فاطمة الرفاعي



## جدول المحتويات

٤	التعريف بجمعية حماية الأسرة .....
٥	قاعدة الأدلة - التعريفات.....
٥	الهدف من اللائحة.....
٦	نبذة عن قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري .....
٦	تعريف انواع العنف :.....
٧	الخدمات المقدمة من قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري : .....
٨	شروط واجراءات تسجيل المستفيدين بجمعية حماية الاسرة.....
٨	شروط القبول لحالات العنف الاسري بقسم البرامج الاسرية.....
٩	سياسات وإجراءات تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين .....
٩	آلية القبول بقسم البرامج الاسرية للمستفيدين .....
١٠	آلية إثبات حالات العنف ويتمثل فيما يلي: .....
١٠	أولا : إثبات التحرش ويتمثل فيما يلي : .....
	ثانيا : استقبال حالات العنف بالتواصل الهاتفي او الالكتروني او في حال عدم إستيفاء الحالة شروط
١٠	قبولها يتبع الآتي : .....
١١	سياسة فتح وإغلاق وطي قيد ملفات المستفيدين بجمعية حماية الاسرة.....
١١	أولا : فتح الملف ( ملف نشط ) .....
١١	ثانيا : إغلاق الملف ( ملف غير نشط ).....
١١	ثالثا : طي القيد الملف .....
١٢	سياسات وإجراءات إدارة القسم.....
١٢	استقبال الحالات.....
١٢	انشطة وفعاليات القسم.....
١٣	تقارير القسم .....



- آلية تقديم خدمات الدعم المالي والقانوني والنفسي للمستفيدات ..... ١٣
- الدعم المالي برنامج مسكن آمن..... ١٣
- الدعم المالي " نقدي " ..... ١٤
- الدعم العيني ..... ١٤
- الدعم العيني " أجهزة كهربائية/ اثاث " ..... ١٥
- الدعم القانوني ..... ١٥
- الدعم النفسي : ..... ١٦
- تدريب طالبات الجامعات : ..... ١٦
- الدراسات الاجتماعية والبحوث : ..... ١٧
- اخلاقيات العمل المهني داخل جمعية حماية الاسرة..... ١٧
- حقوق المستفيد:..... ١٨
- واجبات المستفيد: ..... ١٨
- حقوق العاملين : ..... ١٩
- واجبات العاملين:..... ١٩
- تقييم الاختصاصات ..... ٢٠
- آلية اعتماد التعديلات في السياسات والأجراءات..... ٢١
- المراجع والمصادر ..... ٢١
- لائحة خدمات المستفيدين لجمعية حماية الاسرة ..... ٢١
- الخطة الاستراتيجية لجمعية حماية الاسرة..... ٢١
- موقع جمعية حماية الاسرة الالكتروني ..... ٢١



!

## التعريف بجمعية حماية الأسرة

مؤسسة أهلية خيرية تأسست عام ١٤٢٩ هجرية تحت مظلة وزارة تنمية الموارد والتنمية الاجتماعية رقم ٤٠٨ تعمل على حماية حقوق المستفيد من خدمات الجمعية كالأطفال والنساء وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من ظاهرة العنف الأسري بكافة مظاهره وأنواعه ودرجاته. وتتعاون الجمعية مع الجهات الرسمية ذات الصلة بقضية العنف الأسري واللجان الرسمية والأهلية والتنسيق مع لجنة الحماية الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لرفع أحداث العنف عن الضحايا وتقديم المشاريح وخدمات البرامج للمساهمة في التقليل من آثار العنف المترتبة على المعنفين والمجتموع.



## ٢

### قاعدة الأدلة - التعريفات

الجمعية	جمعية حماية الاسرة الخيرية بجهة .
النظام	نظام قبول الحالات والإجراءات المتعلقة بها بجمعية حماية الاسرة.
اللائحة	اللائحة الخاصة باستقبال حالات العنف بجمعية حماية الاسرة .
المستفيد	هو شخص مواطن أو مقيم فرد او أسرة تعرضت للإيذاء بأي شكل من أشكال الايذاء و بمختلف درجاته ويتم تحويله من جهات رسمية أو بحضور شخصي يطلب تقديم المساعدة او بالتواصل الهاتفي أو الالكتروني.
مديرة الحالة	الاخصائية المسؤولة عن ادارة حالة المستفيدة .
القسم	قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري بجمعية حماية الاسرة .
الدعم القانوني	هي المعلومات والتوجيهات التي تدفع نحو توعية المستفيدة لمعرفة حقوقها القانونية وربط المستفيدة بجهات قانونية مؤهلة لتقديم الخدمات القانونية المتخصصة .
الاستشارات	هي خدمة تقديم معلومات وتوجيه للمستفيد في حال عدم اكتمال شروط قبول فتح ملفه بجمعية حماية الاسرة .

#### الهدف من اللائحة

- ١- ضمان توفير الخدمات للمستفيدين ضمن أختصاص الجمعية وإمكانياتها .
- ٢- تقديم المساندة و الدعم حسب أحتياج كل مستفيد .
- ٣- إتخاذ الإجراءات نظامية لمساعدة المستفيدين حسب شروط وسياسات جمعية حماية الاسرة .



## نبذة عن قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري

يعتبر قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري القسم المختص بإستقبال حالات العنف الاسري التي تعرضت للإيذاء او الإساءة او اي نوع من انواعه .

### تعريف انواع العنف :

#### الإيذاء :

هو كل شكل من أشكال الاستغلال، أو إساءة المعاملة الجسدية، أو النفسية أو الجنسية، أو الإهمال أو التهديد به، يرتكبه شخص تجاه شخص آخر، متجاوزاً بذلك حدود ما له من ولاية عليه أو سلطة أو مسؤولية أو بسبب ما يربطهما من علاقة أسرية أو علاقة إعالة أو كفالة أو وصاية أو تبعية معيشية. ويدخل في إساءة المعاملة امتناع شخص أو تقصيره في الوفاء بواجباته أو التزاماته في توفير الحاجات الأساسية لشخص آخر من أفراد أسرته أو ممن يترتب عليه شرعاً أو نظاماً توفير تلك الحاجات لهم.

#### الإيذاء الجسدي

كل فعل أو تقصير أو يعمل يصدر عنده تعامله مع شخص اخر عليه ولاية او سلطة او مسؤولية او علاقه اسرية او علاقه اعالة او وصاية او تبعية معيشة يترتب عليه اعتداء على بدن المعتدى ينتج عنه ضرر جسدي.

#### الإيذاء النفسي

شكل من اشكال الإيذاء وسوء المعاملة بكلمات مهينة مشينة يوسم به الشخص الذي يخضع غيره بسلوك قد يتسبب له بصدمات نفسية لما في ذلك القلق او الاكتئاب المزمن او اضطرابات اجهاد ما بعد الصدمة.

#### الإيذاء الجنسي

ممارسة عدد من السلوكيات بين شخص بالغ والطفل او امرأة والتحرش به من خلال ملامسته او مداعبته او اجبارهم على الملامسة ويمكن ان يصل الي علاقة جنسية كاملة واستخدام الترهيب او الاجبار بأستخدام اسلوب التهديد بالانتقام



## الخدمات المقدمة من قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري :

يقوم القسم بدراسة إحتياج المستفيد وأسرته لمساعدتهم ويعمل على تنفيذ المشاريع التي تساهم في إيقاف العنف الاسري او التخفيف من وطأة وقوعة والعمل على التعافي من أثره من خلال تقديم البرامج والخدمات التالية :

- **الدعم الاجتماعي:** تقديم الخدمات الاجتماعية التي تساعد في إثبات حادثة العنف او إيقافها او التخفيف من وطأتها على الاسرة المعنفة وإدارة حالتها ومتابعة التطورات للوصول الي مرحلة التخفيف او التعافي من العنف .
- **الدعم النفسي:** تقديم جلسات الدعم النفسي لتخفيف الضغط النفسي وأثار حادثة العنف على افراد الاسرة المعنفة والتأهيل النفسي وتحويلها الي الجهات المختصة عند وجود اضطرابات او امراض نفسية ان استدعى الأمر .
- **الاستشارات الاسرية:** تقديم جلسات الاستشارات الاسرية للمستفيدة وأفراد أسرتها للتخفيف من المشكلات المؤدية للعنف الاسري وتمكينها من مهارات التواصل السليم بينهم وبناء استراتيجيات لأفراد الاسرة الواحدة للتصدي لظاهرة العنف داخل المنزل .
- **الدعم اللوجستي:** تقديم المخاطبات الرسمية للجهات ذات الصلة مثل المستشفيات والوزارات والهيئات ومتابعتها كأستخراج الاوراق الثبوتية في حدود الاختصاص...الخ والتحويل اليها لخدمة مصلحة المستفيد.
- **الدعم القانوني:** تقديم المعلومات والارشاد القانوني لمعرفة الاسرة المعنفة حقوقها القانونية وربطها بجهات لتقديم الخدمات القانونية المتخصصة ومتابعة تطورات القضايا مع المستفيدة.
- **الدعم المالي والعيني :** تقديم الخدمات العينية والمالية لبعض الحالات لتمكين استقلالها اقتصاديا فترة حدوث العنف كتغيير البيئة السكنية لبيئة أفضل أن استدعى الأمر او تغيير الاثاث او تقديم دفعة من قيمة الايجار او الرسوم الدراسية والمساعدات المالية المقطوعة للأمور الطارئة
- **التمكين:** توفير مقاعد للتمكين كدورات التدريبية والتوجيه ناحية الجهات تبحث عن توظيف.
- **التوعية :** توفير المعلومات للحماية ضد العنف الأسري لرفع مستوى وعي المعنفات وذويهم وإقامة الأنشطة والفعاليات وبناء المبادرات التي تساهم في التصدي لظاهرة العنف.
- تدريب طالبات الجامعات والاختصاصيات في تخصص الخدمة الاجتماعية وعلم النفس .
- البحوث والدراسات الاجتماعية النفسية المتخصصة في مجال الاسرة والعنف الاسري



## شروط واجراءات تسجيل المستفيدين بجمعية حماية الاسرة

### المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للأسر التي تتعرض عي او احد ابناءها للعنف من مختلف انواعه نفسي - جسدي - جنسي - لفظي - تهديد - حبس .. الخ

### يتم تسجيل المستفيدين ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

احدهما سعودي الجنسية ان يكون الوالدين او .  
ان تكون الاسرة او احد افرادها تعرض لاحد اشكال العنف.

### المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية عند تقديم الطلب :

- صورة الهوية الوطنية للأب وبطاقات الاحوال لمن تجاوزا سن السابعة عشر
- صورة من التقارير الطبية والنفسية التي تثبت حالة العنف ( ان وجد )
- البيانات الاولية ( اسم الحي والشارع وارقام التواصل الاجراء البحث الميداني .

### شروط القبول لحالات العنف الاسري بقسم البرامج الاسرية

- ١ . تقديم طلب خطي من الحالة المعنفة بعد قبولها بطلب المساعدة موضح به المشكلة والمتسبب بها ونوع المساعدة المطلوبة واستكمال إجراءات القبول كالتالي:
  - إضرار أصل الهوية الرسمية للمطابقة .
  - إضرار تقرير طبي/ نفسي / صك محكمة يثبت الايذاء والعنف
  - في حال عدم وجود تقارير يتم تحويل الحالة الى مستشفى الصحة النفسية /شرق، جدة لاثبات اي نوع من انواع العنف الاسري





## ٤

### سياسات وإجراءات تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين

#### آلية القبول بقسم البرامج الاسرية للمستفيدين

اولا : إستقبال جميع حالات العنف الأسري سواء بخطاب تحويل من أي جهة رسمية أو بحضور الحالة الي مقر الجمعية .

١. فور حضور المستفيد لمقر الجمعية ويتبع الآتي :

- تستقبل **الاخصائية** مديرة الحالة وتقوم بعمل تقييم اجتماعي ( ملحق نموذج دراسة حالة مبدئية ورقفي ) - نفسي مبدئي (ملحق نموذج تقرير نفسي مبدئي ورقفي ) وتعبئة البيانات الخاصة بالحالة بإستمارة تسجيل الحالات الجديدة وتحديد مدى إمكانية قبول الحالة أو عدم القبول حسب استيفاء الشروط.
  - إستلام صورة من الأوراق الثبوتية والهوية الوطنية مع الأصل للمطابقة أو ما يثبت أنه جاري استخراجها.
  - استلام تقارير اثبات الايذاء ان وجدت وفي حال عدم وجود اثبات العنف و الايذاء يتم اجراء التالي
  - تحويل الحالة الى مستشفى الصحة النفسية / مستشفى شرق جدة لاثبات الايذاء والعنف النفسي
  - في حال وقوع حادثة الايذاء والعنف حديثا يتم توجيه الحالة لتقديم بلاغ في الشرطة حسب الإجراءات المتبعة بناء على رغبة المستفيدة
  - في حال وجود خطورة عالية على الحالة بعد التقييم وعدم رغبتها في اتخاذ أي اجراء يتم رفع خطاب الي وحدة الحماية الاجتماعية مرفق به تقرير مفصل
  - يتم العمل على اثبات العنف خلال مدة ستة أشهر وفي حال عدم القدرة على اثباته يتم تقديم خدمات الاستشارات فقط
  - بعد إستيفاء الشروط يتم ادخال بيانات الخاصة بالحالة في القاعدة الإلكترونية مع كافة التقارير و تحديثها بشكل مستمر
  - يتم اعداد اي مخاطبات من قبل مديرة الحالة حسب احتياج الحالة بناء على رؤيتها و وفق سياسات الجهات ذات الشراكة ويرفع لرئيسة القسم للأطلاع والعلم ثم يتم توجيه الخطاب الي المديرية التنفيذية للختم والتصدير و التوقيع
  - ✓ يتم رفع الملف الي عضو المجلس المسؤول خلال الزيارة الدورية بوجود رئيسة القسم ومدير الحالة المسؤولة او عبر البريد الالكتروني .
  - ✓ يتم إجراء بحث ميداني للبيئة التي تسكن بها الأسرة للوقوف على الوضع الأسري لها وللاطلاع على بيئة سلامة بيئة مسكن الحالة .
٢. وضو خطة الخدمات بناء على حصر إحتياج الأسرة وبدء مساعدتها كما يلي ( تأهيل نفسي و إجتماعي و ارشاد اسري , مخاطبات للجهات الخارجية لتسهيل إجراءات متابعة القضايا (إن وجدت) أوإستخراج الأوراق الثبوتية , دورات تدريبية , تغيير البيئة السكنية لبيئة أفضل إن إستدعى الأمر , تغيير أثاث المنزل , مساعدات مالية وتنحصر في " دفع إيجار ثلاثة أشهر , مساعده مقطوعة لأمر طارئ ) في حال وجود داعم



## آلية إثبات حالات العنف ويتمثل فيما يلي:

### أولاً : إثبات التحرش ويتمثل فيما يلي :

حضور المستفيدة في مقر الجمعية والاستماع لإفادتها عن واقعة الايذاء الجنسي

١- يتم دراسة الحالة ووضع خطة لإدارتها مع المستفيدة بحسب رغبتها في إثبات

**العنف ومقاواة الجاني او اثبات العنف فقط او طلب الدعم النفسي فقط**

### الإجراءات المتبعة في حال الرغبة اثبات العنف الجنسي و مقاواة الجاني

- توجيه الحالة لتقديم بلاغ في الشرطة مع التأكيد بطلب تحويل الحالة الى المستشفى لاجراء كشف الطبي الشرعي
- رفع البلاغ الى النيابة العامة
- رفع قضية في المحكمة الجزائية

### الإجراءات المتبعة في حال رغبة الحالة في تلقي الدعم النفسي دون

#### اتخاذ اجراء قانوني

توجيه الحالة الى الاخصائية النفسية او توجيهها الى المستشفى ان لزم الامر

### الاجراءات المتبعة في حال إبلاغ الحالة عن إدمان المتسبب في العنف يتم

#### طلب ما يثبت إدمانه ويتمثل في

- إحضار خطاب أو إفادة من مستشفى الأمل في حال سبق له التنويم أو العلاج
- إحضار تقرير نفسي من الصحة النفسية في حال سبق له العلاج
- إحضار خطاب من السجن في حال سبق له السجن

### ثانياً : استقبال حالات العنف بالتواصل الهاتفي او الالكتروني او في حال عدم إستيفاء الحالة

#### شروط قبولها يتبع الآتي :

١. يتم تعبئة نموذج إستقبال حالة مبدئية ورقية بالمعلومات اللازمة وتحديد مديرة حالة للمستفيدة
٢. يتم تقديم خدمة الاستشارات والتوجيه .
٣. يتم ارفاق النموذج في قائمة الاستشارات لحصر أعداد المستفيدات نهاية العام



## ٥

# سياسة فتح وإغلاق وطي قيد ملفات المستفيدات بجمعية حماية الأسرة

## أولاً : فتح الملف ( ملف نشط )

١. يتم فتح الملف بعد استيفاء شروط فتح الملفات بالجمعية.
٢. يبقي قيد الملف في حالة نشطة خلال فترة تقديم الخدمات حتى يتم استقرار الحالة واسرتها او استوفاء الخدمات .

## ثانياً : إغلاق الملف ( ملف غير نشط )

### يتم اغلاق الملف مؤقتاً ويطلق عليه الملف غير النشط في الحالات التالية :

- ١ عدم تجاوب المستفيدة مع الخدمات المقدمة خلال عام ( ١٢ شهرا ) مع استمرار التواصل المستمر للتأكد من سلامة المستفيدة وزوال خطورة أحداث العنف مرة كل ٣٠ يوم لمدة الستة أشهر الأولي ومرة كل شهرين لمدة الستة أشهر المتبقية .
- ٢ أستيفاء المستفيد الخدمات المقدمة من الجمعية مع تقرير مديرة الحالة الإبقاء على استمرار حالة الملف غير نشط و عدم طي قيد الملف بحسب رؤيتها لإدارتها الحالة .
- ٣ تحويل المستفيدة الي جهة ذات صلة لتقديم الخدمات بعد عام
- ٤ زوال حادثة العنف لمدة عام مع متابعة مديرة الحالة متابعة مستمرة للتأكد من سلامة المستفيدة

### ملحوظة: ينشط الملف عند تواصل المستفيدة وطلبها خدمات ضمن اختصاص الجمعية

#### وامكانياتها .

## ثالثاً : طي القيد الملف

من أساسيات العمل مع المستفيدين بقسم البرامج الأسرية إتباع نظام الرعاية للحالات التي يحقق استقرارها من جميع الجوانب النفسية والاجتماعية وتتمثل في المتابعة الهاتفية والزيارات الدورية إن استدعى ذلك لضمان استمرار العلاقة مع المستفيد وتحقيق دعمه وتشجيعه على التغيير والمضي قدماً ليصبح شخص فاعل في المجتمع ومنه لا يتم طي قيد المستفيد أو إيقاف الخدمات عنه إلا في حالات الضرورة القصوى كما يلي :

- بناء على تقديم خطاب خطي يفيد بعدم رغبتها في خدمات المقدمة الجمعية.
- في حال تقديم المستفيد أوراق ومستندات رسمية غير صحيحة أو مزورة
- في حال انتقال المستفيد الى مدينة أو محافظة خارج مدينة جدة وتوابعها.
- في حال وفاة الحالة .
- الرفض المتكرر للخدمات المقدمة للمستفيدة بحسب إمكانيات واختصاص الجمعية علة مدار ثلاثة مرات



## سياسات وإجراءات إدارة القسم

### استقبال الحالات

- يتم استقبال الحالة من قبل الأخصائية الاجتماعية او الأخصائية النفسية " مدير الحالة " والاطلاع على الوضع الاسري و تاريخ العنف على الحالة واسرته
١. اعداد تقرير دراسة الحالة ضمن الاستمارة الموحده
  ٢. رفع التقرير المبدئي للحالة الى رئيس القسم للاطلاع والاعتماد
  ٣. يتم اعداد خطة الأهداف الاستراتيجية وتوجيه الحالة للأخصائيين النفسي والإرشاد اسري حسب الاحتياج
  ٤. يلتزم كل مدير حالة بأعداد استمارة الحالة واعداد التقرير المبدئي وادراج البيانات في القاعدة الالكترونية لفتح قيد ملف بالرقم التسلسلي مع ارفاق التقرير المبدئي / الأوراق الثبوتية / التقارير الطبية / الخطابات
  ٥. تبليغ المدير التنفيذي للاطلاع واعتماد استمارة القبول
  ٦. ابلاغ عضو لجنة البرامج الاسرية للاطلاع والاعتماد
  ٧. يتم إعداد الخطابات من قبل مدير الحالة حسب الاحتياج و مع ما يتناسب مع سياسات و استراتيجيات العمل والشراكات
  ٨. رفع الخطاب الى رئيسة القسم للاطلاع
  ٩. رفع الخطاب الى السكرتارية للاعتماد بتوقيع من المدير التنفيذي و ختم الخطاب و التصدير
  ١٠. تسليم الخطاب للحالة او تسليمه للجهة ذات علاقه عبر قنوات الجمعية " الايميل/ فاكس/بريد/ مندوب" وتوقيع الحالة على استلام الاصل
  ١١. ارفاق صورة من الخطاب في ملف الصادر ونسخة في قاعدة البيانات
  ١٢. يلتزم اي اخصائي يقدم خدمة للحالة بتزويد مدير الحالة عن اي معلومات جديدة او تقارير تخص حالته
  ١٣. متابعة الحالات خلال مدة تقديم الخدمات ثم تتدرج المتابعة مرة شهريا بعد التأكد من زوال الخطر على الحالة لمدة ستة أشهر ثم تكرر مرة كل ثلاثة أشهر حتى إنقضاء عام كاملا .
  ١٤. في حال استوفاء جميع الخدمات التي تتناسب مع الحالة وضمن إختصاص الجمعية وإمكاناتها يمكن إغلاق الملف ( غير نشط ) ويمكن استعادة تنشيطه في حال الإحتياج .

### انشطة وفعاليات القسم

تنسق الأخصائيات انشطتها وفعاليتها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدات والاسر وبالتنسيق مع العلاقات العامة ومع فعاليات الجمعية الاساسية وبحسب الشراكات والاتفاقيات المبرمة



## V

### تقارير القسم

يعتمد القسم تقاريره الشهرية ثم يقدم تقريره السنوي للمدير التنفيذي خلال شهر يناير من كل عام ميلادي جديد او بحسب احتياج الادارة العليا ومجلس ادارة الجمعية

## آلية تقديم خدمات الدعم المالي والقانوني والنفسي

### للمستفيدات

#### الدعم المالي برنامج مسكن آمن

**أولاً /** تتقدم الحالة برفع طلب احتياج ايجار الى قسم البرامج الاسرية " خطاب خطي / رسالة عبر الواتس اب " ويحتفظ بنسخة منه في الخطاب  
**ثانياً /** رفع الاخصائية طلب الحالة الى رئيسة القسم لدراسة الاحتياج و التحقق من توفر شروط قبول طلب الدعم التالية :

- أ- انتظام الحالة او احد افراد اسرتها بخطة الدعم المقدمة من الجمعية
- ب- ان لا يزيد تاريخ اخر بحث ميداني للأسرة عن ٣ اشهر
- ت- ان يتوفر في المنزل شروط المسكن الامن
- ث- توفر مطالبة للإيجار متأخر او مقدم ٣ أشهر للحالات التي يتم نقلها الي بيئة مسكن آمن بناء على البحث الميداني
- ج- توفر عقد اكتروني
- ح- توفر هوية سارية للحالة
- خ- توفر هوية سارية المفعول لمالك العقار
- د- توفير سند قبض
- ذ- ان لايزيد قيمة الايجار عن مبلغ ٤٠٠٠ ريال سعودي .

**ثالثاً /** اعداد خطاب بالاحتياج و رفعه الى المدير التنفيذي عبر اليميل لأخذ الاعتماد

**رابعاً /** اعداد قسم العلاقات العامة اعلان كشف كربة يتضمن الاتي :

- أ- رقم ملف الحالة
- ب- ملخص للمشكلة .
- ت- مبلغ احتياج الايجار .
- ث- برنامج الدعم العيني سلات / دعم أجهزة كهربائية/ اثاث
- ج- " برنامج الدعم الاجتماعي / الارشاد الاسري / برنامج الدعم النفسي

**رابعاً /** استلام الاخصائية متطلبات دفع الايجار من الحالة



**خامسا /** رفع متطلبات الايجار الى المديرية التنفيذية

**سادسا /** عداد شيك دفع الايجار من المديرية التنفيذية

**سابعاً /** تسليم الشيك الى مالك العقار

**ثامناً /** ارفاق صورة من خطاب التسليم وارفاهه في الملف المخصص بالإيجارات

### **الدعم المالي " نقدي "**

**أولاً /** تقدم الحالة برفع طلب الاحتياج الى قسم البرامج الاسرية " خطاب خطي / رسالة عبر الواتس اب" موضح به سبب طلب الدعم المالي وارفاهه المستند ان وجد " فاتورة " ويحتفظ بنسخة منه في الخطاب

**ثانياً /** رفع الاضائية طلب احتياج الحالة الى رئيسة القسم لدراسة الاحتياج  
**ثالثاً /** عداد خطاب بالاحتياج و رفعه الى المدير التنفيذي عبر اليميل لأخذ الاعتماد  
**رابعاً /** اعداد قسم العلاقات العامة اعلان كشف كربة يتضمن الاتي:

- أ- رقم ملف الحالة
- ب- ملخص للمشكلة .
- ت- مبلغ احتياج الايجار .
- ث- برنامج الدعم العيني سلات / دعم أجهزة كهربائية/ اثار
- ج- " برنامج الدعم الاجتماعي / الارشاد الاسري / برنامج الدعم النفسي

**خامسا /** توقيع الحالة محضر استلام المبلغ المالي

**سادسا /** رفع خطاب مرفق بمحضر التسليم الى المديرية التنفيذية

**سابعاً /** ارفاق صورة من خطاب التسليم في الملف المخصص

### **الدعم العيني**

**أولاً /** استلام قسم البرامج الاسرية خطاب وارد من المديرية التنفيذية موضح به الاتي

- أ- نوع وكمية التبرع العيني
  - ب- ضرورة تسليم المديرية التنفيذييه خطاب مرفق بيه بيان التسليم
- ثانياً /** اعداد الاضائية اعلان للمستفيدات عبر قنواتها " اتصال/ واتس اب يوضح به نوع الدعم العيني وكميته و موعد الاستلام

**ثالثاً /** اعداد بيان تسليم موضح به التالي

- أ- اسم الحالة
- ب- رقم الملف
- ت- رقم الهوية
- ث- رقم الجوال

ج- البصمة " يتم الاستثناء بسبب جائحة كورونا"

**رابعاً /** تسليم الحالات التبرع العيني



**خامسا /** متابعة الاضائية لبيان التسليم و التوقيع عليه

**سادسا /** اعداد خطاب التسليم

**سابعا /** تسليم الخطاب ومرفق بيان التسليم الى سكرتيرة المديرية التنفيذية لتوقيع

**ثامنا /** رفع الخطاب والبيان الى عضو الجنه المالية للتوقيع

**تاسعا /** استلام قسم البرامج الاسرية صورة من الخطاب و ارفاقه في الملف المخصص للدعم العيني

### **الدعم العيني " أجهزة كهربائية/ اثاث "**

**أولا /** تقدم الحالة برفق طلب الى قسم البرامج الاسرية " خطاب خطي / رسالة عبر الواتس اب"

**ثانيا /** رفق الاضائية طلب الحالة الى رئيسة القسم لدراسة الاحتياج و التحقق من توفر شروط القبول

أ- انتظام الحالة او احد افراد اسرتها برامج الدعم المقدمة في الجمعية

ب- ان لا يزيد تاريخ اخر بحث ميداني للأسرة عن ٣ اشهر

ت- في حال تم تسليم الحالة دعم عيني مماثل لطلبها ان لا تزيد المدة عن سنتين

**ثالثا /** اعداد خطاب بالاحتياج و رفعه الى المدير التنفيذي عبر الايميل لأخذ الاعتماد

**رابعا /** اعداد قسم العلاقات العامة اعلان كشف كرية يتضمن الاتي

ح- رقم ملف الحالة

خ- ملخص للمشكلة .

د- مبلغ احتياج الايجار .

ذ- برنامج الدعم العيني سلات / دعم أجهزة كهربائية/ اثاث

ر- " برنامج الدعم الاجتماعي / الارشاد الاسري / برنامج الدعم النفسي

**خامسا /** استلام الاضائية خطاب و ارد بتوفر الدعم العيني

**سادسا /** توقيع الحالة على محضر الاستلام والتعهد بالمحافظة على الدعم العيني

**سابعا /** رفع خطاب مرفق محضر الاستلام الى المديرية التنفيذية

**ثامنا /** ارفاق نسخة من الخطاب في الملف المتخصص بالدعم العيني

### **الدعم القانوني**

• تتقدم الحالة برفق طلب الاحتياج للدعم القانوني الى قسم البرامج الاسرية " خطاب

خطي / رسالة عبر الواتس اب " ويحتفظ بنسخة منه في الخطاب

• رفع الاحتياج الى رئيسة القسم

• رفع ايميل الى شراكة الجمعية مع توضيح التالي :

أ- شرح المشكلة

ب- توضيح الوضع المالي

ت- مرفق المستندات ان وجد " تقارير طبية / صك محكمة / افادة من جهات ذات

العلاقة "

ث- موعد الجلسة ان وجد



- تحديد موعد اجتماع في مقر الجمعية بحضور المحامي / الحالة على ان يتم الاتفاق على الاتي
  - أ- شرح حيثيات المشكلة
  - ب- الاتفاق على اجراء الوكالة بين الطرفين
  - ت- توقيع العقد المبرم بين مكتب الشراكة والحالة
- متابعة الاضائية لسير القضية

### الدعم النفسي :

- يتم تحويل المستفيدة الي خدمات الدعم النفسي من قبل مديرة الحالة مع دراسة الحالة الاجتماعي
- عمل التقييم النفسي على الحالة للبدء في وضع اقتراح لخطة الدعم
- استخدام اسلوب العلاج المعرفي السلوكي وفنياته للدعم النفسي
- يمكن تقديم جلسات الدعم النفسي لجميع افراد الاسرة المعنفة مع وجود تقرير مبدئي لكل فرد وخطة الدعم بناء على رؤية مدير الحالة
- يتم تحديد عدد الجلسات بناء على رؤية الاضائية لأحتياج المستفيدة .
- في حال ملاحظة أي اضطرابات نفسية يتم تحويل الحالة لمستشفى للكشف عن الحالة .
- متابعة نتيجة تقارير الحالة والتواصل مع المستشفى لوضع آلية جديدة لدعم الحالة .
- بعد انتهاء خدمات الدعم النفسي تتم متابعة الحالة مرة واحدة كل شهر لمدة ٣ شهور .
- يتم تحويل الحالات للأستفادة من برامج دعم للبدء في برامج التمكين بحسب رؤية مديرة الحالة .

### تدريب طالبات الجامعات :

- يعتمد قسم الخدمة الاجتماعية وعلم النفس تدريب الطالبات والاضائيات لتحقيق اهداف القسم من التمكين وتدريب المهارات التالية :
- ١- التعرف على الجمعية المتخصصة في مجال العنف الاسري بمحافضة جدة
  - ٢- التعرف على العنف الاسري من وجهة نظر العاملين الممارسين في مجال العنف
  - ٣- ربط دور الخدمة الاجتماعية النظري بالدور العملي من خلال ممارسة التدريب
  - ٤- ربط دور الدعم والارشاد النفسي العلمي بالدور العملي من خلال ممارسة التدريب
  - ٥- ربط دور الارشاد الاسري العلمي بالدور العملي من خلال ممارسة التدريب
  - ٦- تدريب المتدربات على تصميم مبادرات اجتماعية تنموية ولا يستلزم التنفيذ الا بالاتفاق مع المتدربات والقسم





## كالاتي :

- يتم التواصل مع القسم من خلال جهة المتدربات مع كافة المعلومات الخاصة بالمتدربات .
- اشترك المتدربة في عضوية جمعية حماية الاسرة كشرط اساسي من شروط التدريب .
- التوقيع على تعهد السرية والالتزام (نموذج )
- يتم تسليم المتدربة جدول التدريب وأليته والتعريف بمشرفة التدريب (نموذج )
- يقوم على التدريب اخصائيات القسم ويكون لكل مجموعة مشرفة تدريب لمتابعتهن وتذليل اي تحديات خلال فترة التدريب
- يتم النزول لمواقع لطالبات الخدمة الاجتماعية لتطبيق البحث الميداني الاجتماعي او يتم تعويضه ببناء مبادرة اجتماعية للاسر المعنفة ويتنفيذها مع مشرفة التدريب بسبب جائحة كورونا .
- يتم انتهاء التدريب عن اخلاء المتدربة بأحد شروطه مثل الالتزام او افشاء معلومات مهمة بعد مخاطبتها رسميا .
- يتم تقييم المتدربات بناء على المطلوب من الجهة بجانب تقييم الطالبات الداخلي للقسم عند وجود اي ملاحظات على المتدربة من مشرفة التدريب .

## الدراسات الاجتماعية والبحوث :

يقوم القسم بأختيار موضوعات للبحوث الاجتماعية النفسية التي تصب في صميم مجال الاسرة ووقضايا العنف وتأثير العوامل الاجتماعية والنفسية والثقافية المسببة له والتحديات المصاحبة لادارة حالات العنف ويشارك القسم البحوث مع الباحثين المهتمين بمجال البحوث والاوراق العلمية كما ان القسم يشارك طلاب الدراسات العليا في اعداد و تنفيذ الاستبيانات الخاصة ببحوثهم في مجال الاسرة والعنف الاسري .



## اخلاقيات العمل المهني داخل جمعية حماية الاسرة

إنطلاقا من المادة الثانية من نظام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تبين هذه القواعد المعايير المنظمة لإدارة جمعية حماية الأسرة الأهلية لضمان التزامها بأفضل ممارسات الحوكمة، ومما يكفل حماية حقوق جميع الأطراف، وتعد هذه القواعد استرشادية من صميم جوهر أخلاقيات العمل المهني للتعامل بشكل يضمن حقوق وواجبات الجميع ويعمل قسم الخدمة الاجتماعية والارشاد الاسري بجمعية حماية الاسرة و مجلسها بإعداد وتطوير قواعده الداخلية للحوكمة واعتمادها لتكون متوافقة مع متطلبات نظام الوزارة



## حقوق المستفيد:

- ١- من حق المستفيد تلقي الرعاية الرحيمة والمحترمة.
- ٢- من حق المستفيد تقرير مصيره بعد تقديم خطة الخدمات التي تساعد في تخفيف آثار العنف الاسري عليه ما لم يكن تحت مخاطر من الدرجة الأولى والتي يخشى منها على حياته او حياة اشخاص اخرين .
- ٣- من حق المستفيد أن تتم رعايته بشكل واف على أساس حاجته بما يتناسب مع أختصاص الجمعية
- ٤- من حق المستفيد أن تتم رعايته بالعدل دون تمييز.
- ٥- من حق المستفيد أن يتم إبلاغه عن خطة التوجية والإرشاد للوصول به الي رفع العنف الأسري عنه أو التخفيف من أثره ، وتحديد مديرة الحالة الذي سيقوم بذلك.
- ٦- من حق المستفيد أن يتم الحفاظ على خصوصية وسرية معلوماته، وبياناته الطبية والاجتماعية، بحيث لا يطلع عليها إلا من له علاقة مباشرة بخدمته لإثبات حقوقه و تسهيل إجراءاته أو من أجل المراجعة النفسية وتحسين الأداء والجودة، كما يتطلب الإفصاح عن أي معلومات خاصة بالمستفيد الموافقة الخطية منه، إلا في حالة تعرض حياته لخطر وشيك، بحسب الإجراءات القانونية المعمول بها كعدم الأهلية القانونية (أقل من ١٨ سنة) على سبيل المثال وليس الحصر .
- ٧- من حق المستفيد أن تتم متابعة حالته، ويتم إبلاغه إذا استدعت الحالة تحويله إلى أي جهات خارجية ذات صلة بحسب اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- ٨- من حق المستفيد التعرف على الجهات العلاجية التي لها علاقة مباشرة بوضعه.
- ٩- من حق المستفيد الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث العلمية التي من الممكن أن تؤثر على رعايته النفسية.

## واجبات المستفيد:

- ١- من واجب المستفيد تقديم كل الأوراق الثبوتية و المعلومات الخاصة بالعنف الاسري المعرض له ومعلومات الجاني وكافة المعلومات المتعلقة بحالته الاجتماعية والنفسية والطبية بما فيها من الأدوية أو أي مواد يتعاطاها أو الأمراض التي سبق أن تم علاجها والأمراض المعدية، والاضطرابات النفسية، وتاريخه الأسري وحالته الاقتصادية بكل صدق وأمانة.
- ٢- من الواجب على المستفيد عدم التعدي على حق العاملين والمستفيدين الآخرين أو أفشاء ما يطلع عليه منهم أو ما يمس كرامتهم أثناء الخدمة وما بعد انتهاء تقديم الخدمات او الإفصاح عن الخدمات المقدمة له والتي تناسب فقط مع حالة العنف الواقعة عليه لأسر أخرى مستفيدة داخل الجمعية وإثارة البلبلة.
- ٣- من واجب المستفيد إبلاغ العاملين عن عدم النية في مواصلة جلسات الدعم المقررة.
- ٤- من واجب المستفيد التوقيع على رفضه استوفاء الخدمات المقدمة له .



- ٥- من الواجب على المستفيد عدم تعريض حياة العاملين للخطر خلال زيارة البحث الميداني
- ٦- من واجب المستفيد اتباع كل إرشادات وأنظمة الجمعية، بما في ذلك الالتزام بالمواعيد، والتقييد بشروط تقديم الخدمة وعدم الإفصاح بمعلومات قد تؤدي الي التعدي على العاملين من قبل الجناة المعنفين
- ٧- من واجب المستفيد عدم تعريض العاملين للخطر بأفشاء معلومات مهمة خلال زيارة البحث الميداني ويحق للعاملين إتخاذ الإجراءات الرسمية القانونية اللازمة .
- ٨- من واجب المستفيد التعاون في اتباع الإرشادات المتعلقة بالإستفادة من الخدمات المقدمة له من قبل العاملين بالجمعية
- ٩- من واجب المستفيد إبلاغ الجمعية في حالة تغير عنوان سكنه، أو أرقام التواصل الخاصة به لمتابعته والتأكد من سلامته من أخطار العنف الاسري .
- ١٠- من واجب المستفيد مراعاة حقوق المستفيدين الآخرين، وموظفي الجمعية حتى بعد انتهاء تقديم الخدمات له ، مع التقييد بعدم الإزعاج
- ١١- عدم التدخين داخل الجمعية او مرافقها
- ١٢- عدم التصوير او التسجيل للعاملين او المستفيدين الاخرين بقرار من وزارة الداخلية ويتحمل المستفيد المسؤولية القانونية كاملة وتبعاتها .
- ١٣- من الواجب على المستفيد احترام العاملين بالجمعية، وعدم التعدي عليهم بأي شكل كان لفظي أو جسدي ويتم عمل محضر بالواقعه ويحق للجمعية طي قيد ملفه .
- ١٤- يجب على المستفيد عدم التعدي على أي مرفق او منشأة تابعة لجمعية حماية الأسرة، لأنها حق خاص للجمعية.

### حقوق العاملين :

- ١- الحصول على كافة المعلومات الصحيحة والأوراق الثبوتية لتقديم الخدمات للمستفيدة
- ٢- يحق للعاملين تحديد الخدمات المقدمة وفقا لما يراه متناسب مع ظروف المستفيدة وبناء على الأولويات لرفع العنف الاسري عنها.
- ٣- متابعة المستفيدة والأستفسار عن بعض الامور التي تصب في مصلحة المستفيدة ...
- ٤- من حق العاملين اختيار المكان المناسب لتقديم الخدمة للمستفيد لسلامة الجميع .

### واجبات العاملين:

- ١- العمل على تقديم الخدمات للمستفيدة في حدود اختصاصه وبحسب إمكانياته بعدل ودون تمييز او محاباة.
- ٢- مراعاة السرية التامة لأي معلومات ووثائق ومستندات تخص العميل .
- ٣- مراعاة الخصوصية التامة للمستفيدة أثناء الجلسة الاجتماعية او النفسية .



- ٤- حفظ كرامة المستفيد وتقبله واحترام قراراته وتفهم عاداته ومستواه الثقافي خاصة بالأمر التي تتعلق بالمستفيد والحذر من اي تصرف يجرح مشاعره او يضره حسيا او معنويا .
- ٥- الالتزام في حال تم تغيير مدير الحالة للمستفيدة من قبل رئيس قسم الخدمات الاجتماعية
- ٦- عدم قبول الهدايا أو المزايا المادية أو المعنوية المقدمة من أطراف تتعامل مع الجمعية، والتي من شأنها تؤدي الي تحطيم حدود العلاقة المهنية بين العامل والمستفيد .
- ٧- عدم قبول أي منفعة جراء عمله المهني أو تحقيق إستغلال ديني او شخصي او سياسي او تجاري .
- ٨- طلب الموافقة الخطية من المستفيدة في حال التوثيق بالتصوير او النشر الاعلامي مع مراعاة اخلاقيات الصورة أثناء التوثيق .
- ٩- الالتزام بأدبيات البحث الاجتماعي الميداني أثناء دراسة الحالة ميدانيا .
- ١٠- تقديم النصح والأرشاد والتوجيه وكل ما يحتاجه المستفيد دون إلزام وشرح الخدمة المقدمة له وبيان الحقوق والواجبات والفرص المتاحة له خلال مدة حصوله على الخدمة وما بعدها .
- ١١- يلتزم العاملین بعدم إخبار المستفيد بما لم يخول به

## تقييم الاختصاصيات

### يعتمد القسم على تقييم الاختصاصية بناء على المعايير التالية :

- عمل تقييم ٣٦٠ درجة يشارك فيه رئيس القسم وزميلة الاختصاصية في القسم وعضو المجلس المسؤول على القسم.
  - يتم تقييم الاختصاصية على
    - ١- جودة العمل المنجز (استخدام الفنيات المطلوبة كأخصائية نفسية او اجتماعية)
    - ٢- القدرة على بناء خطة لادارة الحالة
    - ٣- التعاون مع الزميلات
    - ٤ - متابعة الحالات
    - ٥- سرعة انجاز المهمة
    - ٦ - الالتزام
    - ٧ - العمل تحت الضغط
- على ان تكون درجات التقييم كالتالي
- ٥ = ممتاز
  - ٤ = جيد جدا
  - ٣ = جيد
  - ٢ = مقبول
- يتم ارفاق اسباب اختيار درجة المقبول من المقيمين بعد ثلاثة توجيهات مباشرة عن موضوع التقييم



## آلية إعتاماد التعديلات في السياسات والأجراءات

١. يتم اعتماد التعديلات الجديدة من المدير التنفيذي بعد المراجعة والاطلاع .
٢. يتم اعتماد رئيس مجلس جمعية الاسرة وعدد من أعضاء المجلس بعد المراجعة والاطلاع .
٣. تسليم نسخة الكترونية لجميع أخصائيات القسم مع التوقيع بالعلم والاطلاع .

## المراجع والمصادر

لائحة خدمات المستفيدين لجمعية حماية الاسرة  
الخطة الاستراتيجية لجمعية حماية الاسرة  
موقع جمعية حماية الاسرة الالكتروني