



دليل دور الإيواء

اتحاد نساء اليمن
2018



مستشار بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة
Consultant in the United Nation's
Economic and Social Council



مستشار بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة
Consultant in the United Nation's
Economic and Social Council



Directory of Women's Shelter

Yemen Women Union
2018

إعداد/

عميد دكتور/ عبد المنعم سالم شرف الشيباني

مدير التخطيط والتنظيم بوزارة الداخلية

أستاذ القانون الجنائي المساعد بأكاديمية الشرطة

مراجعة

أ. فتحة محمد عبد الله

رئيسة اتحاد نساء اليمن

أ. وفاء أحمد علي الفقيه

رئيسة دائرة التدريب والمشاريع

أ. بلقيس حسين الرباحي

رئيسة الدائرة المالية والإدارية

أ. نجلاء محمد اللساني

مديرة الدائرة القانونية

إشراف

أ. نجود الردمي

متابعة

ماهر حميد الصبري



مستشار بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة
Consultant in the United Nations
Economic and Social Council

المقدمة ٤ أهمية الدليل الموحد لدور الإيواء التابع لإتحاد نساء اليمن ٥



٦

الفصل الأول

تعريف ومرجعيات ومبادئ توجيهية وإرشادات إنضباطية

الفصل الثاني
مبادئ وأسس إدارة دور الإيواء

١٣



٢٦

الفصل الثالث
قيادة الدار

الفصل الرابع
تدريب وتأهيل النزيلات والكادر الوظيفي في الدار

٣٥



٣٩

الفصل الخامس
المواصفات الفنية لدار الإيواء

الفصل السادس
إجراءات الأمان والسلامة للدار

٤٤



٤٩

الفصل السابع
نماذج إستمارات إدارة الحالة

أهمية الدليل الموحد لدور الإيواء التابع لإتحاد نساء اليمن

هناك عدة عوامل فرضت على الإتحاد ضرورة إعداد دليل موحد لدور الإيواء خصوصاً تلك الدور التي يشرف عليها الإتحاد ، باعتباره الرائد والسباق في إيجاد وتوفير دور للحماية والرعاية للمعنفات، ومن تلك العوامل التي فرضت على الإتحاد إعداد هذا الدليل ما يأتي :

١. التوسع بافتتاح فروع جديدة لدار الإيواء من قبل إتحاد نساء اليمن في كل من الأمانة ومحافظات صنعاء وعدن والحديدة وإب.
٢. السعي في المستقبل لفتح دور للإيواء في جميع المحافظات وفقاً لإمكانيات إتحاد نساء اليمن.
٣. مساعدة القائمين والمشرفين على إدارة الدور للقيام بواجباتهم على نحو أمثل وتحديد مسؤولياتهم من خلال عمل دليل مرشد للكادر الوظيفي يسهل الرجوع إليه كلما اقتضت الحاجة إلى ذلك .
٤. يعد هذا الدليل وثيقة مرجعية، يرسم خطوة بخطوة عملية إدارة وتوجيه وتنظيم وتشغيل دور الإيواء ومتابعة وتقييم إداؤها، ولذلك يصلح الإسترشاد بهذا كدليل إرشادي للجهات التي تمتلك دور إيواء مشابهة للتي يمتلكها إتحاد نساء اليمن.
٥. أن الدليل قابل للتحديث والتطوير بكل يسر وسهولة ليتواءم مع المتغيرات.

نظراً للظروف الانسانية الحرجة التي تمر به اليمن وما صاحب ذلك من نزوح لملايين الناس من مدنهم وقراهم، وما تبع ذلك من تأثيرات على الاسرة اليمنية اجتماعياً واسرياً ومعيشياً وتمثل ذلك في ازدياد حالات العنف والقهر الاسري.

وفي إطار رسالة ورؤية وأهداف إتحاد نساء اليمن في تمكين المرأة في التنمية الشاملة والدفاع عن حقوقها والسعي الدؤوب في القضاء على كافة أشكال التمييز، بسبب النوع الاجتماعي.

وإيماناً بالدور المحوري للإتحاد في الحفاظ على التماسك الأسري والاجتماعي في اليمن، والعمل على تقديم الحلول الأسرية المناسبة الهادفة إلى تحقيق الوفاق الأسري ومنع أو على الأقل الحد من حدوث ظاهرة العنف الاجتماعي الموجه ضد المرأة سواءً من خلال السعي إلى حماية المرأة وتوفير الملاذ الآمن لها وإنصافها واستعادة حقوقها بالطرق التي يكفلها الدستور والقانون أو من خلال المعالجات بالطرق الودية وفق قاعدة لا ضرر ولا ضرار.

ولذلك فقد دأب الإتحاد إلى إيجاد دور للرعاية الإيوائية، وتوفير الاستضافة والحماية القانونية للنساء اللاتي يتعرضن لأي نوع من أنواع العنف من قبل الأسرة، وأمن القائمين على رعايتهن، وكذا النساء الجانحات اللاتي يرفض أهاليهن إستقبالهن. وكذا العمل على تقديم الخدمات التأهيلية والصحية والنفسية والتوعوية والاجتماعية والقانونية للنساء المستضافات، وإعادة دمجهن في المجتمع.

ويأتي هذا الدليل الموحد لدور الإيواء التابعة للإتحاد ، ليكون بمثابة المرشد للكادر الوظيفي للقيام بإدارة وتوجيه وتنظيم وتشغيل دور الإيواء ومتابعة وتقييم إداؤها، حيث يتوفر في الدليل ثلاثة أنواع من المعلومات الضرورية وهي بمثابة أركان للدليل وهي (الحالة والإدارة والدار) بالإضافة إلى ما يتضمنه من معلومات داعمة ومساندة.



أولاً: مفاهيم وتعريف لمصطلحات مستخدمة في الدليل

مقدم خدمة الإيواء: إتحاد نساء اليمن بإعتباره جهة مختصة ورائدة في مجال حماية المرأة وتقديم الخدمات المتخصصة للمعنفات وذلك عبر مراكز ودور الإيواء. ولا يتعارض ذلك مع وجود دور أخرى لحماية النساء من العنف وتقدم رعاية إيوائية سواء كانت مؤسسات حكومية أم غير حكومية.

خدمات الرعاية الإيوائية في الدار: وتشمل كل أشكال الحماية والخدمات التي يقدمها دار الإيواء للمعنفات أو الناجيات من العنف وحماية المعنفة من وقوع عنف إضافي عليها، وهي خدمات تساعد على تخطي التأثير الضار للعنف، وتشمل الخدمات المتخصصة: الدعم النفسي والاجتماعي، والمعيشي، والإرشادي، والتعليمي، والمهني، والمشورة القانونية، وكذا الدعم الطبي... الخ.، سواء كانت للنزيلة أم تلك الرعاية المقدمة لأطفالهن دون سن السابعة ويقدمها كادر محترف ومتعلم ومدرب على تقديم مثل هذه الخدمات.

الشركاء: وهم كل جهة حكومية أو غير حكومية أو منظمات محلية أو دولية أو شخصيات إعتبارية أو أفراد يقدمون الدعم المالي واللوجستي للدار والنزيلات.

الدار: هو المبنى المخصص لإيواء وحماية النساء اللاتي تعرضن للتهديد والعنف الأسري.. ويشمل دار الوئام الأسري والاجتماعي في الأمانة والضروع في المحافظات.

مقر الدار: يحدد من قبل إتحاد نساء اليمن ويحاط بالسرية والحماية ويحافظ على الخصوصية، وتتوفر فيه إجراءات الأمن والسلامة، وذلك لضمان عدم تعرض الدار للخطر وكذلك ضمان حياة النزيلات من تعرضهن للإيذاء أو القتل.

المدة الزمنية للبقاء في الدار: تحدد المدة من ثلاثة إلى ستة أشهر أو بحسب مقتضى الحاجة أو زوال الظروف القاهرة للنزيلة.

الحالة: هي كل من تعرضت للعنف أو الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وكذا النساء الجانحات اللاتي يرفض أهاليهن إستقبالهن سواء كن مع أو بدون أطفالهن.

نزيلة الدار: هي كل من استوفيت إجراءات وشروط قبولها وأصبحت ضمن نزلاء الدار.

العنف المبني على النوع الاجتماعي: هو كل فعل أو سلوك موجه للمرأة ويشكل خطراً أو عدوان عليها ويلحقها جراء ذلك أضرار جسدية أو نفسية أو كلاهما، ويفقدها الشعور بالأمن والحماية، وله أثر مدمر على بنية المجتمع بوجه عام.

المعنفة: هي كل من تعرضت لأفعال مسيئة ومؤذية مثل العنف الأسري أو التعذيب أو الإغتصاب أو ما شابه ذلك من أشكال العنف الأخرى.

الناجية: هي كل من تم حمايتها قبل تعرضها للعنف أو كادت أن تتعرض للعنف وقامت على ذلك قرائن قاطعة.



الفصل الأول

تعريف ومرجعيات ومبادئ توجيهية وإرشادات إنضباطية

ثانياً - المرجعيات

إستند هذا الدليل إلى كل من:

- ١- دستور الجمهورية اليمنية.
- ٢- القوانين النافذة ذات الصلة.
- ٣- قرار رئيسة إتحاد نساء اليمن رقم (١) لعام ٢٠٠٨م بشأن اللائحة المنظمة لدار الوثام الأسري والإجتماعي والقرارات الأخرى المكملة .
- ٤- الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها اليمن.
- ٥- قرارات الأمم المتحدة ذات الصلة.
- ٦- قرار مجلس الأمن رقم (١٣٢٥) لسنة ٢٠٠٠م والقرار رقم (١٨٢٠).
- ٧- اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة في ١ مارس ١٩٨٠.
- ٨- المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للعنف المبني على النوع الإجتماعي في الأوضاع الإنسانية. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠٠٥م.

ثالثاً - مبادئ توجيهية

إن تحقيق الأهداف التي من أجلها سعى إتحاد نساء اليمن في توفير دور لحماية وإيواء النساء اللاتي تعرضن للعنف أو معرضات للتهديد (ناجيات) والقائم على أساس النوع الإجتماعي يستوجب الالتزام بجملة من المبادئ التوجيهية سواء في مجال الإدارة الدار، أو في التعامل مع الحالات، أو عند تصميم وإنشاء دور الإيواء، وذلك على النحو الآتي:-

أ- مبادئ توجيهية عند إدارة المأوى:

يتوقف نجاح الإدارة في أداء وظائفها على عدد من المبادئ التي يستلزم الأخذ بها وتشمل:-

- ١- وضوح المهام والاختصاصات وعدم التداخل في أداء الوظائف .
- ٢- الايمان بمنح الصلاحيات والتفويض في أداء المهام والابتعاد عن المركزية .
- ٣- الإحترام المتبادل بين القائمين على إدارة الدار.
- ٤- التكامل في تنفيذ أعمال الدار والعمل بروح الفريق الواحد، مع مراعاة التخصصات والمسئوليات.
- ٥- الايمان بضرورة المتابعة والتقييم، ومنع التجاوزات والممارسات والإجراءات الخاطئة من قبل القائمين على إدارة الدور.
- ٦- إشاعة مبدأ النزاهة والشفافية عند تنفيذ المهام والمسئوليات.
- ٧- الالتزام بمبدأ الحيادية والنهج غير الحزبي عند تقديم الخدمات للمعنفات والناجيات من العنف، وضمان عدم التمييز في التعامل مع الحالات على أساس جنسيتها أو عرقها أو معتقدها الديني أو الانتماء السياسي أو المناطقي .
- ٨- التركيز على مهمة تحقيق أعلى قدر من توفير الخدمة (الحماية والرعاية الإيوائية) لنزيلات الدار وبما يولد الشعور لديهن وأطفالهن المرافقين بالأمن والهدوء النفسي.

الفئة المشمولة بالرعاية والإيواء: يكون الإيواء للفتيات من سن الخامسة عشر فما فوق مع أو بدون أطفالهن دون سن السابعة، ويجوز استضافة دون سن الخامسة عشر إذا اقتضت الظروف، ويكون بقرار يصدر من رئيسة الإتحاد.

فئات دار الإيواء: تقسم عملية الإيواء في الدار إلى فئات بحسب نوع الحالة والفئة العمرية، ويشمل حالات الاستضافة الطارئة والأولية (من يوم إلى ٣ أيام) وكذلك الحالات الخاصة والحرية أو التي لديها أطفال .

القدرة الإستيعابية للدار: تتحدد القدرة الإستيعابية لكل دار على حده بحسب طبيعة ومساحة كل مبنى ووفقاً للإمكانات المادية والمالية المتاحة.

إدارة الحالة: هي سلسلة الإجراءات التي تبدأ من لحظة استلام طلب استضافة الحالة وما يتبعها من خدمات ورعاية مستمرة حتى لحظة خروج الحالة من الدار ومتابعة النتائج بعد خروجها.

الخط الساخن: وهو أداة الاتصال المباشر مثل (الهاتف الارضي،الهاتف المحمول، أو غيرها من وسائل الاتصال والتواصل الإجتماعي) الذي توفره إدارة الدار، ويكون في مكان مستقل عن الدار، ويتم فيه تلقي الشكاوي أو الطلبات أو الإحالة .

مشرفة الدار (المديرة التنفيذية): هي الموظفة المختصة التي تمتلك المهارات المؤهلات والخبرات التي لا تقل عن خمس سنوات في المجالات اللصيقة بنشاطات الدار ولديها خبرة عملية، وتكون مسئولة عن مجمل أنشطة دور الإيواء في الامانة والمحافظات، أمام المجلس ورئيسه، وتعين بقرار من رئيسة الإتحاد.

الأخصائيين: يشمل النفسيين والإجتماعيين والقانونيين واللاتي يقمن بعملية إدارة الحالة من لحظة إستقبال طلب قبول الايواء وحتى انتهاء الفترة .

تسجيل وتوثيق الحالة: فتح ملف يشمل (إستمارة التسجيل والقبول، الوثائق الشخصية والطبية للنزيلة، الإستمارة الطبية،إستمارة متابعة وتقييم النزيلة) سواء كان ذلك يدوياً أم في قاعدة البيانات، مع المحافظة على سرية البيانات والمعلومات.

الفحص الطبي: للتأكد من سلامة الحالة، وخشية وجود (نزيف داخلي، كسور، ارتجاج في المخ، اجهاض، اعتداء جنسي، تهتك في الجهاز التناسلي، وعمل اختبارات الحمل) ، وكذلك عمل الفحوصات الخاصة بالأمراض المعدية الرئيسية مثل (السل الرئوي،الكوليرا، فيروس الكبد الوبائي، الحميات بأنواعها مثل حمى الوادي المتصدع وغيرها من الامراض المعدية) وعمل تقرير طبي بالحالة.

الحقيبة الإيوائية: تحتوي على بعض الاحتياجات الضرورية للنزيلة وتصرف للنزيلات بحسب ظروف الحالة والإمكانات المتاحة.

٩- إشاعة روح العمل التشاركي مع مختلف الجهات الحكومية والدولية ومنظمات المجتمع المدني ومراكز الإيواء الأخرى بما يخدم حقوق المرأة والطفل والأسرة والمجتمع بشكل عام.

١٠- التطوير الدائم والمستمر، من خلال إعداد الابحاث وورش العمل وجمع المعلومات وعمل مسح ميداني لتقييم الوضع والاستفادة من الأخطاء والسلبيات وجوانب القصور والضعف، والعمل على تجاوزها وتحويلها إلى نقاط قوة، والاستفادة من الفرص المتاحة والداعمة وتوظيفها في تحسين العمل وتطوير الأداء وتجاوز العوامل السلبية المعيقة والمؤثرة على حسن الاداء.

ب - مبادئ توجيهية للتعامل مع الحالات المستضفة (النزليات):

- ١- توفير مبدأ السلامة والأمن للحالة ومرافقيها وللمبلغ والشهود.
- ٢- توفير السرية وعدم الكشف عن أية معلومات في أي وقت لأي جهة دون موافقة الحالة، ويمكن أن يستثنى من السرية الأطفال المرافقين والتبليغ الإلزامي وفقاً لقانون حقوق الطفل، وفي الحالات التي يعتقد بأن الحالة غير قادرة على رعاية أطفالها .
- ٣- إحترام الحالة وإحترام خياراتها واحتياجاتها وقدراتها. ويشمل ذلك:
 - إحترام حقها في إستقبال الزوار وفقاً للأجراء الخاص بتنظيم الزيارات. ولها حق رفض مقابلة من تشاء من الاشخاص الذين اتوا الى زيارتها.
 - إحترام حقها في الحصول على المعلومات الخاصة عن قضيتها أو مشكلتها من قبل الاخصائية المشرفة على حالتها.
 - إحترام حقها في رفض أي تسوية توصلت لها الاخصائية المشرفة بشأن حل مشكلتها، على أن تبدي اسباب الرفض وتقدم مقترحات بديلة اذا أرتأت ذلك.
 - إحترام حقها في تقديم شكوى الى المشرفة والحصول على الرد المناسب خلال ٢٤ ساعة.
- ٤- السعي لتوفير حياة كريمة لها ومرافقيها من الأطفال، والتذكير الدائم بان الهدف من إنشاء دور الإيواء هو لحماية العنفات والناجيات من العنف القائم على أساس النوع الإجتماعي، وتجاوز الأضرار المادية والنفسية الناجمة عن هذا العنف، والعمل على عودتها إلى أحضان الأسرة والمجتمع بعد معالجة الأسباب والعوامل التي أدت إلى شمولها بالرعاية.
- ٥- حسن الاستماع للحالة واطهار الاهتمام تجاهها، وبناء علاقة تعزز أواصر الثقة معها، مما ينشئ بيئة داعمة تستطيع فيها أن تبدأ بالتعايف.
- ٦- اشراك الحالة في كافة جوانب توفير الخدمة.

ج- مبادئ توجيهية عند إنشاء الدار:

- ينبغي أن تسعى قيادة الدار إلى استحداث دور جديدة في المحافظات المختلفة، بحيث يراعى عند تصميم وإنشاء دور الرعاية ما يأتي:
- ١- توفر عناصر الأمن والسلامة في المبنى من الداخل ومن الخارج.
 - ٢- قرب الدار من مكان الخدمات العامة
 - ٣- توفر عوامل الراحة والترفيه
 - ٤- وجود أقسام للمبنى بحسب فئات دار الإيواء الموضح في التعريفات
 - ٥- توفر التهوية الجيدة

- ٦- توفر مصادر الطاقة الكهربائية والماء.
- ٧- توفر وحدة صحية للحالات الطارئة.
- ٨- توفر وسائل الاتصال والمواصلات .

رابعاً- إرشادات إنضباطية للنزليات

بما أن مجتمع الدار فيه من جميع الفئات العمرية والثقافية، وتتعدد فيه العوامل النفسية والسلوكية، وهو ما يشكل تباين في الرؤى والأفكار والتصرفات داخل الدار، ولمنع أي ردود أفعال تؤثر سلباً على مجتمع الدار وتُسبب في حدوث مشكلات، فإنه لا بد من وضع ضوابط مسلكية تلتزم بها كل نزيلة ملتحقة بالدار ويشمل ذلك ما يأتي:

أ- إحترام مبدأ الخصوصية للنزليات وتشمل:

١. عدم النوم على سرير نزيلة أخرى تحت أي مبرر كان.
٢. عدم التدخل في شئون النزليات الاخرى.
٣. عدم استخدام ادوات وممتلكات أي نزيلة أخرى إلا بموافقتها.
٤. يمنع على النزيلة دخول غرفة ايوائية أخرى تحت أي مبرر كان.
٥. يمنع رفع الصوت خصوصاً اثناء الليل لان هذا يسبب ازعاج لبقية النزلاء.
٦. يمنع تبديل السرير أو الغرف الا بموافقة المشرفة الاخصائية على الدار ولأسباب مقنعة.
٧. يمنع التدخل في شئون العاملين والأخصائيين الامر الذي قد يعوقهم عن تنفيذ اعمالهم.
٨. ابلاغ المشرفة عن أي سلوك غريب أو عارض طبي يلاحظ على احدى النزليات في الغرفة.

ب- الحفاظ على ممتلكات الدار وعلى نظافته ويشمل ذلك:

١. عدم العبث بممتلكات الدار أو تخريبها أو الكتابة على الجدران والسرير وغيرها من مرافق الدار.
 ٢. يمنع الاكل في الغرف الإيوائية.
 ٣. يمنع رمي المخلفات على الارض أو في المرافق الصحية .
 ٤. توضع المخلفات في الاماكن المخصصة لها.
 ٥. يمنع ترك الملابس والادوات الخاصة بالنزيلة في دورة المياه أو رميها مبعثرة على السرير.
 ٦. يمنع غسل الملابس في غير الاوقات المسموح فيها.
 ٧. يتم الالتزام بنظافة المظهر والملبس بما يعكس السلوك الحسن لنزليات الدار.
 ٨. يمنع الاحتفاظ بالمواد القابلة للاشتعال مثل (ولاعة، كبريت) أو المواد الحادة مثل (موس، سكين) .
 ٩. يمنع الاحتفاظ أو التعاطي للمواد التي تضر بالصحة العامة أو مجرمة قانوناً.
- ويستلزم أن توضع هذه الارشادات في أماكن يسهل على النزليات مشاهدتها.

ج- مخالفات الارشادات الانضباطية:

بما أن السلوك البشري للنزليات قد يخرج عن تلك الارشادات والضوابط المسلكية، فكان لا بد من وضع الإجراءات والتدابير الكفيلة بعدم تكرار المخالفات ويسبق ذلك التأكد من عدم وجود أسباب نفسية

ومن الإجراءات والتدابير التي تتخذ ضد الحالة المخالفة وبما يتناسب مع الفعل المخالف ما يأتي:

- ١- تقديم النصح والإرشاد.
 - ٢- توجيه انذار شفوي.
 - ٣- توجيه انذار كتابي
 - ٤- تكليفها بالقيام بأنشطة إضافية.
 - ٥- تغريمها مقابل الأشياء التي تم اتلافها.
 - ٦- عرض حالتها على مجلس الإدارة عند تكرار المخالفات أو ارتكابها لأفعال مخلة بالأخلاق أو قيامها بأفعال تشكل جريمة يعاقب عليها القانون.
- ويحظر على إدارة الدار والعاملين فيها معاقبة الحالة المخالفة بعقوبات جسدية تلحق الضرر المادي والنفسي بالنزيلة المخالفة. ويلزم عمل لائحة بالتدابير التي توقع عند مخالفات الارشادات الإنضباطية.



الفصل الثاني

مبادئ وأسس إدارة دور الإيواء



تعتبر إدارة الحالة هي الوظيفة الأساسية لدور الرعاية الإيوائية وجوهر عملها التي من أجلها كرس اتحاد نساء اليمن جهوده في إنشائها ، وسبق تعريف إدارة الحالة بأنها سلسلة الاجراءات التي تبدأ من لحظة استلام طلب استضافة الحالة ، وما يتبعها من خدمات ورعاية مستمرة ، وما يستجد من أحداث ووقائع ومشكلات أثناء إدارة الحالة ، وحتى لحظة خروج الحالة من الدار. وهناك مراحل وإجراءات ينبغي اتخاذها عند إدارة الحالة وتشمل :

أولاً: مراحل ادارة الحالة

المرحلة	الإجراء المتخذ
1- مرحلة طلب الإيواء	<p>في هذه المرحلة يكون الإيواء مؤقت، لحين استكمال إجراءات القبول النهائي ، والتأكد من توفر شروط قبول الإيواء ، ونفرض بين حالتين هما:</p> <p>أ- عندما تكون الإحالة من المحكمة أو النيابة أو الشرطة:</p> <p>يجري استقبال الحالة مع مذكرة رسمية أو خطاب رسمي من الجهة المتقدمة يتم فيه ذكر اسباب التقدم بطلب الايواء مع تحديد مدة الايواء وارسال كافة الوثائق الخاصة بالحالة (ثبوتية ، طبية) .</p> <p>ب- الإحالة من جهة أخرى حكومية أو مجتمعية أو بشكل ذاتي:</p> <p>- إبلاغ شرطة حماية الأسرة بوجود حالة مطلوب إيوائها للتأكد مما إذا كان عليها مشاكل او قضايا من عدمه، وأخذ الموافقة الأمنية.</p> <p>- يتم أخذ البيانات التعريفية (الاسم ، العمر، محل السكن ، رقم التلفون).</p> <p>- يتم اتخاذ الإجراءات الاحترازية اللازمة كفتيش الحالة والتأكد من عدم وجود أشياء يمكن أن تشكل خطر عليها او على النزليات والعاملات في الدار.</p> <p>تسكينها في غرفة الطوارئ لوحدتها أو مع إحدى النزليات إذا أقتضى الأمر خلال ٢٤ ساعة لدخولها الدار.</p> <p>- البدء بإجراءات تقييم الحالة.</p> <p>ج- إذا كان طلب الإيواء اثناء الفترة الليلية:</p> <p>- تستقبل المشرفة الليلية الحالات المرسله من الجهات الرسمية مع وثائق الإحالة.</p> <p>يتم ادخال الحالة في مكان خاص بها ، وتخضع للفتيش الروتيني، وإذا كان لديها مقتنيات ثمينة يتم إيداعها الأمانات.</p> <p>- تقوم المشرفة الليلية بإبلاغ مديرة الدار والإخصائية عند بدء الدوام في اليوم الثاني وتسليمها وثائق الإحالة والأمانات.</p> <p>- إذا كانت المعنفة مصابة وتحتاج لإسعاف تطلب من الجهة المرسله القيام بإسعافها أولاً لتلقى العلاج اللازم قبل إدخالها الدار.</p> <p>- ليس من حق المشرفة الليلية مناقشة الحالة ، كون ذلك من مهام الأخصائيات الاجتماعية والقانونية والنفسية.</p>

٢- مرحلة تقييم الحالة

- يتم تقييم الحالة بصورة مباشرة خلال ٢٤ ساعة من دخولها المؤقت للدار وذلك من قبل الإخصائية القانونية والاحصائية الاجتماعية كل فيما يخصه ، والعمل على استكمال البيانات المطلوبة ومنها البيانات التعريفية وافراد اسرتها والاشخاص الذين تتق بهم .

- إذا توافرت شروط القبول للحالة يتم البدء الفوري بإجراءات الفحص الطبي الشامل ، وتوثيق أي اصابات ظاهرة على جسد المتقدمة.

إذا تبين ان الحالة الصحية للمتقدمة تحتاج للرعاية الطبية والنفسية نتيجة تعرضها لعنف جسدي ونفسي يتم اسعافها فوراً من قبل المختصة الى المركز الطبي والنفسي المتخصص، وابلاغ الجهات المختصة بالحادثة.

- يتم ابلاغ الجهة المحيلة إذا لزم الأمر بقبول الحالة أو الاعتذار عن قبولها لعدم توفر شروط القبول.

٣- مرحلة قبول إيواء الحالة وتسكينها

بعد تقييم الحالة وتوفير شروط قبولها يتم ما يأتي:

- تسجيل المتقدمة في الاستمارة الخاصة بنزلاء الدار والتوقيع عليها من المختصين.

- فتح ملف خاص يحتوي على تقارير ووثائق النزيلة.

- يتم ادخال بيانات النزيلة في قاعدة بيانات الدار.

البدء في تقديم الرعاية والخدمات الإيوائية للنزيلة وفقاً للإجراءات المتبعة في الدار.

- إشراك النزيلة بالأنشطة اليومية بشكل تدريجي والحاقها مع زميلات.

- يتم تعريفها بالقواعد الارشادية والانضباطية داخل الدار .

- البدء بإجراءات حل مشكلتها بالتواصل مع من تراه من افراد اسرتها.

- إذا كانت الحالة الصحية والنفسية للنزيلة سيئة:

- إذا كانت حالتها لا تستدعي الرقود في المستشفى ، يتم تسكينها في غرفة مستقلة بالدار لمدة اسبوع على الأقل.

- يتم عرض النزيلة على طبيب نفسي واتباع توصياته الطبية بدقة .

- يتم استكمال العلاج النفسي تحت اشراف الاحصائية، ولا يسمح لها الاحتفاظ بالأدوية لديها ،ولكن تصرف لها بحسب مواعيد أخذ الدواء من قبل الاحصائية أو المشرفة الليلية.

- يتم توثيق حالتها الصحية في استمارة متابعة الحالة الصحية والنفسية للنزيلة.

- عند تحسن حالتها الصحية والنفسية يسمح بتسكينها في غرفة مشتركة مع النزليات الاخريات.

- يتم اشراكها في الانشطة اليومية التي تنظمها ادارة الدار بصورة تدريجية، ويجب مراعاة حالتها الصحية والنفسية عند اشراكها في الانشطة.

- إذا كان لديها أطفال ، ولم يجد الدار احد من افراد اسرة النزيلة يقبل برعايتهم ، فيتم السماح لهم بالإقامة مع امهم واشراكهم بالأنشطة المخصصة لفئتهم العمرية.

- إجراءات الإيواء والتسكين للحالات الخاصة (مريضة- معاقة- حامل في الشهر الأخير- لديها أطفال).
- يكون تسكين كل حالة خاصة بغرفة تتناسب مع الحالة .
- يتم توثيق كل حالة خاصة في استمارة متابعة الحالة.
- إذا كان للنزيلة اطفال يسمح لهم بالإقامة مع امهم واشراكهم بالأنشطة التعليمية والثقافية والرياضية المخصصة لفئتهم العمرية.
- عند تحسن الحالة وعودتها لوضعها الطبيعي يُسمح بتسكينها في غرفة مشتركة مع النزيلات الاخرى.
- يتم اشراك النزيلة في الأنشطة اليومية بصورة تدريجية.

الأجراء المتخذ في حالة وضع النزيلة لمولود:

التجهيز السابق للولادة:

- إجراء الفحوصات الدورية قبل الولادة.
- مع اقتراب موعد الولادة يتم تسكينها بغرفة مستقلة.
- إذا كان الوضع المادي للنزيلة متعسر تقوم ادارة الدار بالرفع لمشرفة الدار بشأن طلب مساعدة مالية لتجهيز احتياجاتها.
- تجهيز تصريح بخروج الحالة للمستشفى بشكل مسبق وتسليمه للأخصائية المشرفة على الحالة.
- إبلاغ الحراسة بأنه سيتم التصريح بخروج حالة لغرض الولادة في المستشفى (إذا كانت الولادة خلال الليل).
- إسعاف النزيلة للمستشفى وإذا كان الخروج للمستشفى سيشكل خطراً على الحالة فيجب التنسيق مع طبيبة نساء وولادة للحضور للدار.
- إبلاغ اسرتها شريطة الا يلحقها ضرر، ويكون بموافقتها.

ما بعد وضع النزيلة لمولودها :

- إستخراج الوثائق الخاصة بحالة الولادة للام وشهادة ميلاد الطفل ويتم حفظ الأصول في الأمانات وإرفاق صورة من شهادة الميلاد في ملف الحالة .
- تسكينها بعد وضعها في غرفة خاصة مؤقتة.
- السماح لمن تطلب من النزيلات أن تبقى معها.
- السماح بالزيارة وفق شروط الزيارة -المحددة سابقاً -الى غرفتها الخاصة.
- تقديم الدعم الطبي والتغذية المناسبة لها وولدها الرضيع.

- وتشمل هذه المرحلة تقييم مشكلة الحالة، ورسم خطة لحل مشكلتها، وتقييم النتائج المحققة، وتتم على النحو الآتي:
- أ) مرحلة تقييم المشكلة : في هذه المرحلة يتم الوقوف على أسباب مشكلة الحالة والعوامل التي تفاقمت بسببها ، والوقوف على أفضل السبل لمعالجتها والأطراف التي يمكن أن تساعد في حل مشكلتها. كما يشمل ذلك تعريفها بحقوقها وواجباتها.
- ب) مرحلة التخطيط للحل: في هذه المرحلة يتعين رسم خطة عمل متكاملة للحل تشمل: من أين تكون البداية في الحل ، ومع من يتم التواصل لحل المشكلة ، وتوقع ردود الافعال ومحاولة تجاوزها ، وكيف يتم ترتيب اللقاء ومكانه وزمانه ووسائل أخذ الحيطة والحذر عند التعامل مع أفراد الأسرة، ويتم توثيق الخطة من خلال نموذج مخصص لذلك.
- ج) مرحلة التنفيذ: وفيها يتم البدء بإجراءات الخطة المرحلة الثالثة هي المرحلة التي يتم فيها التواصل واشراك النزيلة فيها بخطوات حل مشكلتها وما سيتعين عليها القيام به في سبيل حل مشكلتها.
- د) مرحلة تقييم النتائج : يتم تقييم ما توصل له الدار من حلول لمشكلة النزيلة ونسبة التقدم المحرز في هذا الجانب خلال مدة الـ (ثلاثة اشهر الأولى لدخول الحالة) فإذا انتهت هذه المدة ولم يتم الانتهاء من حل مشكلتها، فلا بد من إعادة اعتماد النزيلة ، وقبل البدء بإعادة اعتمادها ، يتم تقييم سيرة وسلوك النزيلة خلال الفترة السابقة وما حققته من تقدم في الأنشطة المختلفة للدار ومدى اكتسابها مهارات لإلحاقها بسوق العمل ، وفي حالة استمرت الأسرة برفضها اعادة ادماج الفتاة أو لآزال الخطر على حياتها قائم يتم تجديد اعتمادها لفترة جديدة.

٤- مرحلة حل مشكلة النزيلة

٥- طلب إستضافة وإيواء غير اليمنيات

- في حال قبول طلب استضافة لامرأة اجنبية يتم التعامل معها وفق اجراءات قبول الحالة كما يتم إتخاذ التدابير الاضافية الآتية:
- ١- إذا كانت مقيمة بصورة شرعية في الجمهورية اليمنية فيتم إخطار سفارة بلدها أو القنصلية أو الممثل لرعاية مصالح مواطنيها في اليمن.
- ٢- إذا كانت مقيمة في اليمن بصفة لجوء إنساني فيتم إخطار منظمة الامم المتحدة المعنية برعاية اللاجئين.
- ٣- إذا كانت مقيمة بصورة غير شرعية في أراضي الجمهورية اليمنية فيتم إخطار مصلحة الهجرة والجوازات وسفارة بلدها إن أمكن ذلك.

ثانياً: الاجراءات المتبعة عند طلب زيارة للنزيلة

نوع الطلب	الاجراء المتخذ
أ) عند وجود زيارة للنزيلة	١- تحديد الموعد مسبقاً بـ ٢٤ ساعة.
	٢- إبلاغ النزيلة عند طلب زيارة لأخذ موافقتها.
	٣- اتباع اجراءات الامن في تفتيش الزائرين ، وتكون الزيارة في أوقات يحددها الدار ووفق ما تقتضيه كل حالة .
	٤- تكون الزيارة فقط لأحد من أولادها أو أفراد أسرتها المحارم.
	٥- تتم الزيارة في مكان مخصص لذلك ويخضع للرقابة.
	٦- يمنع إدخال أي مواد غذائية جاهزة باستثناء الملعبات المحكم إغلاقها وإذا أعطيت لها أموال نقدية فيتم قبولها من خلال ادارة الدار مع توثيق مصدرها وقبول النزيلة استلامها ، ويتولى الدار شراء ما تحتاجه من أشياء ومستلزمات ضرورية لها أو لأطفالها المرافقين ، ولا تشكل خطراً عليها أو على النزيلات، أو توضع في الامانات الى حين خروجها.
	٧- إذا رأت مديرة الدار - وتوفرت أسباب مقنعة - بأنه يمكن أن يترتب علي هذه الزيارة خطراً على النزيلة أو زميلاتها أو سيتسبب بإفشاء أسرار تعرض حياة النزيلات للخطر ، فيمكن اتخاذ قرار بمنع الزيارة.

- ١- تتقدم بطلب مكتوب للمشرفة المختصة وتذكر فيه اسباب طلب الخروج للزيارة.
- ٢- إذا توفرت أسباب مقنعة وضرورية للخروج، ولا يخشى على حياتها من أي خطر، وكان دخولها الدار من تلقاء نفسها فتمنح تصريح لمدة لا تزيد عن ٢ ساعات على أن يرافقها احدى الاخصائيات أو أكثر، ويمكن الاستعانة بالشرطة النسائية إذا اقتضت ظروف هذه الحالة خروجها، وتوقع على تصريح الخروج بصحبة الإخصائية أو الشرطة النسائية.
- ٣- إذا رأت مديرة الدار- وتوفرت أسباب مقنعة - بأنه يمكن أن يترتب على خروجها للزيارة خطراً على النزيلة أو زميلاتها أو سيتسبب بإفشاء أسرار تعرض حياة النزيلات للخطر ، فيمكن اتخاذ قرار بمنع الزيارة.
- ٤- يصدر تصريح خروج النزيلة من عدمه من مديرة الدار والأخصائية الاجتماعية، والأخصائية القانونية).

ب- عند طلب النزيلة الخروج من الدار للزيارة

ثالثاً: الاجراء المتبع عند حدوث فوضى أو اعتداء

الإشكاليات المتوقعة	الإجراء المتخذ
١) حدوث اعتداء من نزيلة على زميلتها النزيلة	١- يتم عزل النزيلتين (المعتدية والمعتدى عليها) بمكانين مستقلين واخذ افادتهما وتوثيقها. ٢- يتم توثيق الاصابات أو الجروح إن وجدت ، في المحضر ويوقع عليه الطبيبة المختصة والمشرفة. ٣- يتم اخذ إفادة المختصة المسؤولة عنهما ،وكذا إفادة النزيلات المتواجدات عند حدوث الاعتداء. ٤- إذا كان للمعتدية سجل نفسي وعصبي يتم إحالتها للعلاج النفسي وعزلها عن النزيلات. ٥- إذا ترتب على الاعتداء إتلاف ممتلكات الدار يتم عمل محضر بالحالة ويوقع عليه المختصين ويرفع الى مشرفة الدار مشفوعاً بالرأي والجزاء المناسب للحالة. ٦- إذا تكرر الاعتداء وإتلاف الممتلكات ولم تجد الحلول والمعالجات السابقة، يتم رفع مقترح لمجلس الإدارة في المركز أو الفرع لطلب تشكيل مجلس تأديبي مع التوصية بالإجراء المقترحة.

- ١- يتم توقيف النزيلة المعتدية واخذ افادتها عن سبب اعتداها وتوثيقها في المحضر.
- ٢- اخذ إفادة المعتدى عليها وتوثيقه في محضر توقع عليه المسؤولة القانونية.
- ٣- يتم تسجيل الاصابات أو الجروح إن وجدت في المحضر ويوقع على المحضر الطبيبة المختصة ومديرة الدار.
- ٤- إذا كان للمعتدية سجل نفسي وعصبي يتم إحالتها للعلاج النفسي وعزلها عن النزيلات.
- ٥- يتم سؤال المعتدى عليها اذا كانت تريد التقدم ببلاغ رسمي الى الجهات القضائية.
- ٦- ترفع نتائج التحقيقات لمشرفة الدار في المركز أو الفرع واتخاذ الإجراءات القانونية بناء على نتائج التحقيقات.
- ٧- أخذ الاحتياطات اللازمة لتجنب تكرار حدوث حالات اعتداء أخرى كالاتي :
أ- الاستماع للنزيلات من قبل اخصائية نفسية لمعرفة ما إذا كانت أحد النزيلات مستاءة من الوضع داخل الدار أو من الإجراءات التي تتخذ ، ومحاولة وضع الحلول والمعالجات التي تمنع وقوع اعتداء من نزيلة على أخصائية أو حتى على زميلاتها.
ب- في حالة الاعتداء اللفظي يجب على الأخصائية امتلاك مهارات فض الاشتباك اللفظي أو تقوم بطلب زميلة أخرى لها للتعامل مع النزيلة وتهديتها.
ج- عدم تجاهل أي شكوى أو تذمر من قبل النزيلة والاستماع اليها بهدوء.

٢) عند حدوث اعتداء من نزيلة على أخصائية (موظفة)

تابع الاجراء المتبع عند حدوث فوضى أو اعتداء

الإشكاليات المتوقعة	الإجراء المتخذ
(٣) عند حدوث حالات شغب جماعية	<p>١- التواصل مع مشرفة الدار في المركز أو المحافظات وإبلاغها بحدوث شغب.</p> <p>٢- يتم انذار المشاغبين بالتوقف عن الشغب وعودة كل نزيلة إلى مكانها أو سيتم استدعاء الشرطة النسائية لفض الشغب.</p> <p>٣- عند توقف الشغب ، يتم توقيف النزيلات المشاركات في الشغب والتحقيق معهن من قبل مشرفة الدار.</p> <p>٤- اخذ إفادة الاخصائية المسؤولة والنزيلات المتواجدات عن حدوث الشغب وأسبابه وتسجيل الافادة في محضر .</p> <p>٥- التسجيل في المحضر (الإصابات أو الجروح ، والممتلكات التي تم إتلافها).</p> <p>٦- يتم التوقيع على المحاضر ورفعها الى مشرفة الدار في المركز أو الفرع مع توصية مديرة الدار بشأن الاجراء المتخذ.</p>
(٤) عند حدوث اعتداء من مديرة الدار أو اخصائية على نزيلة	<p>١- يتم إعطاء الحق للنزيلة بتقديم شكوى لدى قيادة الدار.</p> <p>٢- الجلوس مع أخصائية نفسية لتقييم حالة الموظفة ومعرفة ما إذا كانت تواجه ضغوط نفسية ورفع تقرير بنتائج ذلك وما تراه من توصيات.</p> <p>٣- إجراء تحقيق من قبل الوحدة القانونية عن أسباب الاعتداء واتخاذ الاجراءات المناسبة لمنع تكرار حدوثه.</p> <p>٤- أخذ الاحتياطات اللازمة لتجنب تكرار حدوث حالات اعتداء أخرى كالآتي :</p> <p>أ) تجنيب العاملين في الدار من القيام بمجهود كبير أو ساعات عمل طويلة حتى لا تتعرض للإرهاق وتتخذ ردود أفعال غير مناسبة.</p> <p>ب) اعطاء الاخصائيات دورات في علم النفس وكيفية التعامل عند الضغوط</p> <p>ج) الاختيار المناسب للأخصائيات ، فالعامل مع البشر يحتاج مهارة وتدريب وسعة بال.</p> <p>د) التقييم المستمر من قيادة الدار لسير العمل داخل الدار وتقدير المواقف التي قد ينتج عنها مشاكل مستقبلية.</p>

رابعاً: الإجراء المتبع عند انتهاء مرحلة الإيواء (*)

الحالة	الإجراء المتخذ
(١) خروج الحالة من الدار	<p>١,١ معالجة اسباب الإيواء: وفي هذه الحالة يكون الدار قد نجح بإعادة الحالة إلى حضن الأسرة والمجتمع من جديد بعد التأكد من انتهاء أسباب وعوامل العنف وقبول الأسرة بعودتها إليها ، وفي هذه الحالة تستكمل إجراءات تسجيل الخروج ويحدد ذلك في استمارة حل مشكلة الحالة ، وتسلم للحالة ما لها من حقوق وأمانات لدى الدار وتوقع على الاستمارة ومن تسلمها من أفراد أسرتهما أو الجهة التي أرسلتها وإبلاغ شرطة حماية الأسرة بذلك.</p> <p>١,٢ توفر فرصة عمل: عندما تتوفر أسباب وسبل العيش الكريم للنزيلة وأصبحت قادرة على تدبير نفسها وزوال الخطر على حياتها يتم استكمال إجراءات خروجها من الدار ويحدد ذلك في الاستمارة وتسلم للحالة ما لها من حقوق وأمانات لدى الدار وتوقع على الاستمارة والجهة التي أرسلتها. وإبلاغ شرطة حماية الأسرة بذلك.</p> <p>١,٣ الزواج: الزواج حق للنزيلة إذا تقدم لها شخص أهلاً للزواج بها ووافقت على ذلك، وفي هذه الحالة يلزم ما يأتي:</p> <p>١- التأكد من أن الشخص المتقدم على خلق ودين وله مصدر دخل ثابت ولو يسير وليس عليه قضايا تخل بالأمن.</p> <p>٢- يتم إبلاغ أسرتهما وإشعارهم خطياً بموضوع الزواج وبموافقتها على ذلك.</p> <p>٣- وإذا وافق وليها على الزواج تتم استكمال الإجراءات القانونية اللازمة للزواج. في حال رفض وليها للزواج تقوم مشرفة الدار والوحدة القانونية مقام أسرتهما باستيفاء الإجراءات القانونية والشرعية للزواج ومنها (استخراج بطاقة شخصية إذا لم تكن لديها ، ورفع دعوى عضل أمام القضاء ومن ثم استكمال إجراءات العقد بواسطة القاضي المختص).</p> <p>٤- إذا كانت الحالة قد أدخلت الدار من قبل (المحكمة- النيابة- الشرطة) فيتم إبلاغ هذه الجهات قبل المضي في الإجراءات وأخذ موافقتها .</p> <p>يقيد ذلك في استمارة الحالة وتسلم للحالة ما لها من حقوق وأمانات لدى الدار وتوقع على الإستمارة والجهة التي أرسلتها. وإبلاغ شرطة حماية الأسرة بذلك.</p>

(*) تنتهي مرحلة الرعاية والإيواء بخروج الحالة من الدار وذلك من خلال: بمعالجة الاسباب- توفر فرصة عمل- الزواج - طلب خروجها من الدار- هروب الحالة من الدار» كما تنتهي بوفاء النزيلة أو انتحارها.

تابع الإجراء المتبع عند انتهاء مرحلة الإيواء

الحالة	الإجراء المتخذ
٢,١	في حالة وفاة النزيلة يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:
	١- إبلاغ أسرة المتوفية وارسال بلاغ الى أقرب قسم شرطة لسكن أسرة المتوفية. نقل الجثة للمستشفى وفحصها للتأكد أنه لا وجود لشبهة جنائية ووضعها في ثلاجة المستشفى.
	٢- إذا رفضت أسرة النزيلة استلام الجثة خلال ثلاثة ايام يتم ابلاغهم بان الدار سيتولى اجراءات الدفن خلال ٢٤ ساعة.
	٣- يطلب من ولي الأمر أو الوصي استلام الأطفال أو توزيعهم على عدد من الأوصياء الذين يقبلون استلامهم بحيث يأخذ كل وصي طفلاً واحداً أو أكثر.
	٤- في حالت عدم توفر ولي أو وصي يتم إعادة تسكين الأطفال في دار الايتام.
	٥- بالنسبة لحقوق وأمانات المتوفي تسليم للورثة.
	٦- إخطار الشرطة النسائية والجهة التي أحالتها بوفاتها وأخذ تصريح بالدفن. يتم تسجيل الوفاة في سجلات الحالة مع ذكر أسباب الوفاة ومكان الوفاة مع تقرير الطبيب المختص.
٢) إنتهاء بقاء الحالة في الدار للوفاة أو الإنتحار	
٢,٢	في حالة انتحار النزيلة :
	١- يتم إبقاء الجثة كماهي دون لمسها أو الاقتراب منها.
	٢- إبلاغ السلطات الامنية والقضائية المختصة ونقل الجثة إلى المستشفى والتأكد من عدم وجود شبهة جنائية
	٣- إتخاذ ذات الإجراءات المتبعة في حالة الوفاة من إبلاغ اسرتها لأخذ جثتها وأخذ الأطفال أن وجدوا أو إيداعهم دار الايتام وكذا تسليم الأمانات وتقييد الحالة في السجلات.

خامساً: الاجراء المتبع عند توقف اخصائية عن متابعة الحالة

نوع الطلب	الإجراء المتخذ
التوقف عن متابعة حالة أو طلب اجازة	١- معرفة الاسباب ومعالجتها ان امكن. ٢- الاستجابة لطلبها عند توفر البديل.
طلب مساعدة في ادارة الحالات	- ينبغي الاستجابة لطلبها فلا ينبغي للأخصائية ان تتولى متابعة عدد يزيد عن عشر حالات.
التعامل مع الطلبات الادارية المختلفة	- يكون وفق اجراءات وحدة الموارد البشرية وقوانين العمل المنظمة للدار.

الحالة

- ١,٤ طلب خروجها من الدار بشكل نهائي: من المعلوم أن نزيلات الدار لا يعتبرن سجينات ومن حق النزيلة أن تطلب مغادرتها الدار بشكل نهائي ويكون ذلك وفق الضوابط الآتية:
 - ١- تتقدم بطلب مكتوب للمشرفة المختصة وتذكر فيه اسباب طلب المغادرة. اذا كانت المغادرة لأسباب شخصية غير متعلقة بالدار يتم الموافقة على طلبها بعد منحها ٢٤ ساعة للتفكير ، وتذكيرها بعواقب قرارها. مع إبلاغ شرطة حماية الأسرة برغبة الحالة في الخروج.
 - ٢- اذا كانت الاسباب متعلقة بخدمات الدار فيتم مناقشتها ومعالجة الاسباب إذا أمكن أو قبول طلبها إذا كان غير ممكن، أو كان يخشى على حياة النزيلات أو العاملات في الدار من الاعتداء عليهن ، وقامت قرائن على ذلك ، أو هددت بقتل نفسها في حال عدم السماح لها بالخروج.
 - ٣- يقبل طلب المغادرة فقط من النزيلة التي لجأت للدار من تلقاء نفسها ، وبعد استيفاء إجراءات الخروج ومنها التأكد من سلامة قواها العقلية، وإخطار شرطة حماية الأسرة بذلك.
 - ٤- إذا كان إدخالها الدار بطلب من الجهات الرسمية (المحكمة- النيابة- الشرطة) فيتم ابلاغ هذه الجهة بتسلم النزيلة.
 - ٥- يتم تسجيل بيانات الاشخاص أو المكان الذي ستذهب اليه عند خروجها. تسلم للحالة ما لها من حقوق وأمانات لدى الدار وتوقع على الاستمارة والجهة التي أرسلتها.
- ١,٥ عند هروب النزيلة من الدار: وفي هذه الحالة يتم اتخاذ الآتي:
 - ١- إبلاغ الجهات الرسمية (القضاء- النيابة- الشرطة) بهروب النزيلة.
 - ٢- تقييد حالة الهروب في سجل الحالة.
 - ٣- عمل استقصاء من النزيلات الأخريات عن الأسباب والدوافع للهروب.
 - ٤- إبلاغ أسرتها عن هروبها من الدار.
 - ٥- إبلاغ مشرفة الدار في المركز أو الفرع بواقعة الهرب.
 - ٦- مراجعة وتقييم الإجراءات الأمنية عند هروب النزيلة من داخل الدار ، بما في ذلك تبديل الحراسة إذا اقتضى الأمر.

سادساً: اجراءات التعامل في المطبخ

الإجراء المتخذ

كيفية التصرف عن:

1. تحديد الوجبات بشكل مسبق وفق جدول اسبوعي.
2. تقدير الاحتياجات وشراؤها وتخزينها في اماكن مناسبة.
3. غسل الخضروات والفواكه باستخدام المياه المعقمة بالكلور.
4. مراعاة التنوع الغذائي اثناء اعداد الوجبات.
5. تحديد مواعيد تناول الوجبات خلال اليوم.
6. تناول الوجبات في المكان المخصص للطعام.
7. الحرص على تنظيف أواني الطعام أولاً بأول.
8. توفير برادات المياه بشكل متاح أمام النزليات والتأكد من أن المياه صالحة للشرب.

تحضير وتجهيز الطعام

1. قومي بإغلاق انبوية الغاز.
2. أمتعي أي مصدر حراري بالمطبخ سواء كان ذلك فتح دوائر كهربائية أو إجراء أي إتصال هاتفي أو إشعال أي نيران مباشرة.
3. أفتحي جميع أبواب الغرف والنوافذ للتهوية.
4. استخدام الماء والصابون للكشف عن التسرب، وعدم الكشف عنه بواسطة عود ثقاب.
5. إحضار عامل الصيانة للبحث عن سبب التسرب أو تغيير الأنبوية.

عند تسرب غاز الطعام

1. عدم استخدام الماء في إطفاء الزيت المشتعل.
2. تغطية الوعاء في حال الحريق لحجب الهواء عن الزيت المشتعل.
3. عدم لمس الزيوت عند السخونة خشية من حرق الجلد.

التعامل مع حوادث الزيوت المشتعلة

1. حصر ادوات المطبخ ومتابعة الادوات الحادة بشكل يومي.
2. حصر العمل بالمطبخ والتعامل مع الآلات الحادة بأشخاص نثق باستقرارهم النفسي.
3. اغلاق المطبخ عند انتهاء تجهيز الوجبات وتنظيفه.

أدوات المطبخ

سابعاً: اجراءات النظافة

الإجراء المتخذ

كيفية التصرف عن:

1. استخدام المواد المطهرة مثل الكلور والديتول لتنظيف مبنى الدار مره واحده خلال الاسبوع على الاقل.
2. استخدام المواد المطهرة مثل الكلور والديتول لتنظيف دورات المياه مره واحده خلال اليوم على الاقل.
3. تغيير وغسل الاغطية المستخدمة على سرير النزيلة مرة واحدة خلال الاسبوع على الاقل.
4. عدم تكديس القمامة ورفعها ونقلها يومياً.

المبنى

1. توفير الصابون السائل في كل دورات المياه.
2. المياه المحفوظة في الخزانات يجب أن تكون معقمة بالكلور.
3. توفر شفاطات هواء في دورات المياه والمطبخ على الأقل.
4. توعية النزليات بأهمية الصحة العامة.
5. عدم خلط ملابس النزليات أثناء الغسيل ويفضل أن تقوم كل نزيلة بغسل ملابسها بنفسها وفق جدول ينظم عملية الغسيل خلال الأسبوع.

الصحة العامة



قيادة الدار تعد الركن الثاني في هذا الدليل حيث يتضمن توضيح لأسس قيادة دور الإيواء، كما يتضمن البناء التنظيمي لقيادة الدار والمستويات الإدارية المختلفة وحدود السلطة والمسئولية للمكونات المختلفة. وتحدد اللائحة التنظيمية لدار الوثام وفروعه في المحافظات خط السلطة والمسئولية، وترسم حدود المهام والاختصاصات لقيادة الدار، وعلاقة ذلك بالإتحاد. ولذلك فإن هذه اللائحة هي المرجعية الأساسية في هذا الدليل، ويشمل هذا الفصل ما يأتي:

أولاً- أسس ومبادئ إدارة الدار

(أ) **الرسالة:** توفير الحماية وتقديم خدمات الرعاية الإيوائية المؤقتة للمعنفات، وإعادة ادماجهن في المجتمع.
(ب) **الرؤية:** السعي لجعل الدار نموذجاً ورائداً وأكثر احترافية ومهنية في تقديم خدمات متميزة للنساء المعنفات والناجيات، والسعي لإيجاد شراكة فاعلة مع الجهات والمنظمات ذات العلاقة لأغراض حماية الأسرة والتماسك الاجتماعي.

(ج) الأهداف:

- 1- توفير الحماية اللازمة للنساء اللواتي يتعرضن لأي نوع من أنواع العنف من قبل الأسرة أو من القائمين على رعايتهن، وكذا النساء المعنفات والجانحات اللاتي يرفض أهاليهن إستقبالهن وبما يحد من العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي.
- 2- تحقيق الوفاق الأسري والإصلاح بين المرأة المعنفة التي أحيلت للدار وبين أفراد أسرتها لتحقيق التفاهم والتعايش في إطار الأسرة الواحدة بما يحافظ على وحدتها ويضمن استقرارها ونموها.
- 3- توفير البيئة الإيوائية الآمنة والمساندة التي تسمح للنساء اللواتي تعرضن للعنف (وأطفالهن) بالعثور على السلام والهدوء والتعايش من أضرار العنف والتوصل إلى أفضل الحلول طويلة المدى لهن.
- 4- تقديم الخدمات التدريبية والتأهيلية والصحية والنفسية والتوعوية والاجتماعية والقانونية للنزيلات وأطفالهن المرافقين، وإعادة دمجهن في المجتمع.
- 5- ضمان تمتع النزيلات بالحقوق المقررة في التشريعات الوطنية، والاتفاقيات الدولية المصادق عليها.
- 6- إيجاد آليات للتنسيق مع الجهات والمنظمات ذات العلاقة لضمان شراكة فاعلة تسهم في تحقيق رسالة الدار.
- 7- المساهمة في الحد من المفاهيم المسبقة والاتجاهات وأنماط السلوك في المجتمع التي تغذي وتديم العنف ضد النساء والأطفال.
- 8- المساهمة في رسم السياسات وتطوير الخطط المتعلقة بسلامة الأسرة من خلال توفير المعلومات والبيانات لهذه الغاية.

د- المهام والمسئوليات:

- 1- إعداد السياسات وتنفيذ البرامج والخطط الهادفة إلى الحد من ظاهرة العنف ضد النساء.
- 2- تنفيذ برامج التدريب والتأهيل اللازمة للنزيلات في مجالات محو الأمية والإشغال اليدوية وأعمال الخياطة والتطريز والكمبيوتر والتدبير المنزلي واللغة والانترنت وغيرها من الأنشطة والبرامج التي تساعد المعنفة على توفير فرص عمل لها.



الفصل الثالث

قيادة الدار

- ٣- العمل على حل المشكلات و القضايا التي تواجه المعنفات مع الأسرة والمجتمع والأطراف المعنية وبما يتناسب وخصوصية كل حالة.
- ٤- الإسهام الفعال في توعية المرأة بحقوقها الشرعية والقانونية.
- ٥- العمل على دمج النساء المعنفات بالمجتمع بعد تأهيلهن وتدريبهن على كيفية التعامل مع المجتمع المحيط بهن.
- ٦- إنشاء قاعدة بيانات مركزية عن النساء المعنفات في مختلف أنحاء الجمهورية وكذا عن قضايا العنف الموجهة ضد النساء سواء الأسري أو المجتمعي عبر مصادرها المختلفة.
- ٧- المساهمة في العمل على توفير كافة المستلزمات الخاصة بالتدريب والتأهيل والتوعية التي ستعين الدار على تحقيق أهدافه ومهامه .
- ٨- تبادل الخبرات مع الدور والمراكز المشابهة في الداخل والخارج والاستفادة من تجاربها في هذا المجال.
- ٩- عقد الدورات التدريبية للكادر الوظيفي بالدار من أجل تحسين الأداء ومعرفة طرق وأساليب التعامل مع النساء المعنفات.
- ١٠- تقديم الرعاية والمشورة النفسية والاجتماعية والقانونية للنساء المعنفات للحد من الجرائم المرتكبة من قبلهن وإعادة إدماجهن بالمجتمع .
- ١١- إصدار النشرات والمطبوعات التي تخدم أهداف الدار.
- ١٢- التنسيق مع كافة المكونات في المركز والفروع كل فيما يخصه في سبيل توحيد الجهود والرقي بخدمات الدار.
- ١٣ - الإسهام في إعداد مشاريع اللوائح والقرارات المتعلقة بمهام وأعمال الدار.
- ١٤- إجراء المسوح والأبحاث والدراسات المتعلقة بقضايا العنف الموجه ضد المرأة بجميع أشكاله.

ثانياً- البناء التنظيمي للدار

يتحدد البناء التنظيمي لدور الإيواء وفق التسلسل النظامي على النحو الآتي:

- ١- مجلس الإدارة.
- ٢- مشرفة الدار (المدير التنفيذي).
- ٣- لجنة الدار .
- ٤- مديرة الدار .
- ٥- وحدة الدراسات الاجتماعية والنفسية.
- ٦- وحدة الشؤون القانونية.
- ٧- وحدة الإرشاد والتوعية الدينية.
- ٨- وحدات الخدمات الإدارية المساعدة.
- ٩- وحدة الإعلام والعلاقات العامة.
- ١٠- وحدة الشؤون المالية والإدارية .
- ١١- وحدة السكرتارية.

١٢- وحدة الاشراف الليلي.

ويمكن إعادة النظر في البناء التنظيمي للدار بحسب التوصيف الوظيفي وتوسع النشاط، وحجم المبنى، وعدد الحالات.

وتتحدد مهام ومسئوليات كل مكون تنظيمي بحسب ما يأتي:

المهام والمسئوليات	١- المجلس
١- رسم السياسات العامة والخطط والبرامج للدار ومتابعة تنفيذها.	المجلس هو السلطة العليا للدار وله الصلاحية في الإشراف والتوجيه ورسم السياسات واعتماد الخطط والبرامج ومتابعة تنفيذها ضمن النظم واللوائح النافذة
٢- إقرار اللوائح الداخلية التي تنظم أنشطة ومهام الدار .	ويرأس مجلس الإدارة رئيسة اتحاد نساء اليمن وعدد من الأعضاء يتم انتخابهن من قبل المجلس المركزي للاتحاد ووفق ما تمليه لوائح الاتحاد والنظام الأساسي .
٣- إقرار العقود والاتفاقيات والوثائق التعاونية الموقعة مع الدار من قبل الدور أو المؤسسات المماثلة.	وينعقد المجلس بدعوة خطية من رئيسه بصفة دورية مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل وله أن ينعقد بصورة إستثنائية كلما دعت الحاجة أو الضرورة التي ترى فيها رئيس المجلس أو ثلث أعضائه ضرورة لانعقاده .
٤- مناقشة التقارير الدورية عن نشاط الدار وإجراء ما يلزم نحوها.	ويعتبر اجتماع المجلس صحيحا إذا حضر أكثر من نصف أعضائه
٥- إقرار مشروع الموازنة السنوية للدار واعتماد الحسابات الختامية.	وتصدر قرارات المجلس بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي منه الرئيس .
٦- السعي نحو إيجاد موارد إضافية داعمة للمركز والدار.	ويجوز للمجلس عند الضرورة دعوة من يراه مناسبا من الخبراء والاختصاصيين لحضور اجتماعاته دون أن يكون لهم صوت معدود في مداوات المجلس.
٧- إعداد البرامج الثقافية والدينية للإرشاد والتأهيل والإصلاح الأسري.	
٨- أي مهام وإختصاصات أخرى تقتضيها طبيعة مهمة الدار.	

تابع مجلس الإدارة

المهام والمسئوليات	٢- رئيسة المجلس
١- الدعوة لانعقاد اجتماعات المجلس ورئاستها . ٢- التوقيع على القرارات والتوجيهات الصادرة عن المجلس ومتابعة تنفيذها . ٣- التوقيع على العقود والاتفاقيات التي تبرمها الدار مع الغير بعد إقرار مشاريعها من قبل المجلس. ٤- التوقيع على المستخلصات أو أذونات الصرف والشيكات إلى جانب المديرية التنفيذية والمسئولة المالية . ٥- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة مهامها وأعمالها أو تكلف بها من قبل المجلس.	- يجوز لرئيسة المجلس أن تفوض بعض صلاحياتها لمشرفة الدار. - لرئيسة المجلس حق التنسيق مع الجهات الحكومية لضم أعضاء من الجهات ذات العلاقة بمهام الدار بصفتهم الشخصية إلى قوام المجلس أو الجهات التطوعية التي لها دور في الرعاية الأسرية والاجتماعية.

تابع مجلس الإدارة

المهام والمسئوليات	٣- مشرفة الدار (المدير التنفيذي)
١- الإشراف على دار الإيواء في الامانة وفروعه في المحافظات وتصريف شئونها الفنية والمالية والإدارية. ٢- دراسة حالة المرأة التي تستقبلها الدار لاتخاذ القرار اللازم بشأنها بصورة عاجلة ورفع تقرير بذلك إلى المجلس. ٣- اقتراح الخطط والبرامج ورفعها للمجلس لإقرارها. ٤- إصدار القرارات اللازمة لتسيير أعمال الدار ٥- الإشراف على العملية التعليمية والتدريبية في الدار ٦- الترويج والتسويق لبرامج الدور بصورة تحقق تنمية الموارد ٧- الإشراف على إعداد وتنفيذ الموازنة السنوية وإعداد الحساب الختامي ٨- الدعوة لانعقاد اجتماعات لجنة الدار ورئاستها. ٩- تقديم التقارير الدورية عن مستوى تنفيذ الأعمال والأنشطة وتقييم العاملين بالدار. ١٠- اقتراح مشاريع الأنظمة واللوائح الخاصة بالدار ١١- التوقيع على الشيكات وأذون الصرف إلى جانب رئيسة المجلس والمسئولة المالية. ١٢- تمثيل الدار أمام الغير عندما يكون التمثيل في مستواها ١٣- تحديد احتياجات الدار من (الموارد البشرية والتدريب الخ) ١٤- التنسيق مع من يلزم من المؤسسات والأجهزة الحكومية ومنظمات المجتمع المدني لخدمة أهداف الدار.	

ب- لجنة الدار

المهام والمسئوليات	١- لجنة الدار
١- الإشراف على موظفي الدار . ٢- تسيير أنشطة الايواء لنزيلات الدار. ٣- التعقيب والمتابعة المستمرة للنزيلات والتأكد من سير الدار بشكل طبيعي ومدى توفر قواعد الأمن والسلامة. ٤- تتولى التنسيق بين مختلف مكونات الدار وطلب تقارير يومية ودورية عن كل حالة. ومراجعة التقارير اليومية التي ترد إليها من الاخصائيات بشأن عملية ايواء النزيلات والأنشطة التابعة لها. ٥- متابعة سير عمل الاخصائيات وتقييمها وتوجيه الاخصائيات نحو اماكن القصور. ٦- رفع التقارير الدورية عن مستوى تنفيذ نشاط الدار لمشرفة الدار . ٧- توفير متطلبات الدار من التغذية والاحتياجات والخدمات الأخرى المصاحبة. ٨- أية مهام أخرى تكلف بها من قبل قيادة الدار .	تتشكل في الأمانة والمحافظات وتتكون من الآتي: - مشرفة الدار- رئيساً. - مديرة الدار- نائباً للرئيس. - رؤساء الوحدات التخصصية أعضاء. - السكرتيرة عضواً ومقررأ.

رابعاً: المكونات التنظيمية الأخرى التابعة لقيادة الدار

المهام والمسئوليات	إسم المكون
١- استقبال الحالة عند وصولها للدار وإعداد الدراسات الاجتماعية وتقييم الحالة النفسية لكل حالة على حدة. ٢- التواصل والتنسيق مع أهالي كل حالة في سبيل إحلال الوفاق الأسري وإزالة أوجه وأسباب الخلاف عن طريق اللجوء لأحد الأقارب المعروف عنهم العقلانية والورع؛ للمساعدة على تهدئة الأوضاع بين الحالة وذويها. ٣- التأكد من أن الحالة تدخل ضمن اختصاص الدار. ٤- تحديد نوع الخدمة ونوع التدريب والتأهيل لكل حالة والتحويل إلى الخدمات الأخرى (قانوني/ طب نفسي/ معالجة صحية/ تدريب مهني..... الخ) ٥- إحالة الحالة عند الضرورة إلى الطبيب النفسي بعد موافقة مشرفة الدار. ٦- عمل جلسات توعية ودعم نفسي على حسب احتياج كل حالة. ٧- العمل على إعادة ثقة الحالة بنفسها في سبيل إعادة إدماجها بالمجتمع. ٨- تقييم الحالات بشكل دوري، ورفع تقارير دورية بشأن سير عملية ايواء النزيلات. ٩- المتابعة والرعاية اللاحقة للحالة واقترح السبل والوسائل الخاصة بذلك. ١٠- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة عملها أو تكلف بها من قبل قيادة الدار.	١- وحدة الدراسات الاجتماعية والنفسية

تابع المكونات التنظيمية الأخرى التابعة لقيادة الدار

إسم المكون	المهام والمسئوليات
٢- وحدة الشئون القانونية	<p>١- تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.</p> <p>٢- إجراء التقييم الأولي للمتقدمة بطلب الحماية .</p> <p>٣- تعريف النزيلة بقوانين الدار بطريقة سلسة.</p> <p>٤- توفير المشورة والنصح القانوني للحالة .</p> <p>٥- متابعة فتح ملف للنزيلة بشكل قانوني وما يحتويه من بيانات وما تحوزة النزيلة من ممتلكات .</p> <p>٦- التنسيق مع الإخصائية النفسية في البدء في اجراءات حل مشكلة النزيلة بشكل ودي عن طريق الصلح.</p> <p>٧- تمثيل الدار أمام القضاء .</p>
٣- وحدة الإرشاد والتوعية الدينية	<p>١- وضع البرامج الإرشادية والدينية الكفيلة بترسيخ المفاهيم الدينية لدى النزيلات.</p> <p>٢- رفع الوعي الديني في مجال الترابط الأسري</p> <p>٣- وضع البرامج الدينية الهادفة إلى توعية المجتمع بمكانة المرأة في الإسلام ودورها في بناء المجتمع</p> <p>٤- إعداد وتنظيم إقامة الندوات والمؤتمرات والأنشطة واللقاءات ذات الصلة بالشئون الدينية</p> <p>٥- توعية النساء المعنفات توعية إسلامية كي يمارسن على ضوءها مسؤولياتهن تجاه الأسرة والمجتمع.</p> <p>٦- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة عملها أو تكلف بها من قبل قيادة الدار.</p>
٤- وحدة الشئون المالية والإدارية	<p>١- الاشتراك في رسم السياسة المالية للدار وتنظيم إجراءات حركة الأموال اللازمة والوفاء بالالتزامات المستحقة.</p> <p>٢- مسك السجلات اللازمة لحسابات الدار والقيود فيها وفقا للأنظمة النافذة.</p> <p>٣- تنظيم أعمال الصرف والتحصيل للإيرادات وفقا للتشريعات والنظم النافذة</p> <p>٤- إعداد مشروع الموازنة السنوية للدار وإعداد المذكرات المتعلقة بها ووضع برامج تنفيذها</p> <p>٥- مباشرة أجراء التعاقد لمشتريات الدار واحتياجاته.</p> <p>٦- إعداد التقارير الدورية عن الحالة المادية للدار وحركة الإيرادات والمصروفات.</p> <p>٧- إيداع الإيرادات والأموال الخاصة بالدار في البنك المعتمد من قبل الاتحاد.</p> <p>٨- اقتراح الخطط والبرامج الهادفة إلى رفع كفاءة الأداء المالي وتطوير الموارد المالية.</p> <p>٩- إعداد وتقديم الحساب الختامي للدار وفقا للتشريعات والنظم النافذة</p> <p>١٠- التوقيع على الشيكات و اذونات الصرف إلى جانب رئيسة المجلس.</p> <p>١١- تسجيل كافة ممتلكات الدار بالكمية والنوع والقيمة وفقا للنماذج المخصصة لذلك .</p> <p>١٢- الإسهام في إعداد وتطوير برامج ومناهج ومواد التدريب والتأهيل الخاصة بالدار .</p> <p>١٣- إعداد تقارير شهرية عن سير العمل ومعالجة أي قضايا إدارية تواجه الدار</p> <p>١٤- تقدير احتياجات الدار من المواد الأساسية المتداولة مثل الأجهزة والمعدات والأدوات المكتبية والمواد الغذائية المختلفة ووضع خطة شرائها حسب الكمية والقيمة والنوع في الوقت المناسب وفقا للقرارات والنظم النافذة.</p> <p>١٥- متابعة صيانة المبنى والأثاث والأجهزة المكتبية</p> <p>١٦- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة عملها أو تكلف بها من قبل قيادة الدار.</p>



الفصل الرابع

تدريب وتأهيل النزيلات والكادر الوظيفي في الدار

تابع المكونات التنظيمية الأخرى التابعة لقيادة الدار

إسم المكون	المهام والمسئوليات
٥- وحدة الإعلام والعلاقات العامة	<p>١- العمل على التعريف برسالة ونشاط الدار عبر التنسيق مع وسائل الإعلام المختلفة.</p> <p>٢- فتح قنوات التواصل مع الجهات المانحة تحت إشراف وتوجيه مجلس الإدارة.</p> <p>٣- المشاركة الفعالة في التشبيك والمانحة التي يقيمها الاتحاد وفروعه</p> <p>٤- التواصل والتنسيق مع الدور المشابهة في الداخل والخارج والاستفادة من تجاربهم في هذا المجال.</p> <p>٥- التنسيق مع من يلزم من أجهزة الدولة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني من أجل توفير فرص العمل الشريف للنساء اللاتي خضعن للتقييم في الدار.</p> <p>٦- التحضير والإعداد للمؤتمرات والندوات والورش التي تعتمدهم الدار إقامتها.</p> <p>٧- إعداد نماذج الشهادات الخاصة بالدورات التي يقيمها الدار وعرضها على مشرفة الدار قبل إقراره من قبل مجلس الإدارة.</p> <p>٨- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة عملها أو تكلف بها من قبل قيادة الدار.</p>
٦- وحدة السكرتارية	<p>١- إستلام المعلومات عن الحالة المراد تحويلها إلى الدار من الجهات المعنية وتوثيقها في السجل الخاص بذلك.</p> <p>٢- إبلاغ الإدارة للحصول على الموافقة لاستقبال الحالة بحسب توفر الشواغر.</p> <p>٣- استقبال واستلام الحالات الواردة إلى الدار مع استلام مذكرة التحويل وملخص عن وضعها والأوراق الثبوتية إن وجدت.</p> <p>٤- إستلام كل ما يرد إلى الدار وقيده وعرضه على مشرفة الدار.</p> <p>٥- فهرسة وتوثيق كافة الوثائق والمراسلات الواردة والصادرة من وإلى الدار .</p> <p>٦- القيام بأعمال الطباعة والتصوير لكافة الأعمال والمكاتبات الخاصة بالدار.</p> <p>٧- أي مهام أو اختصاصات تقتضيها طبيعة عملها أو تكلف بها من قبل قيادة الدار.</p>
٧- وحدة الإشراف الليلي	<p>١- إستقبال الحالات الليلية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لها حال حضورها.</p> <p>٢- الإشراف الليلي على النزيلات.</p> <p>٣- تقديم التقارير حول سلوكيات النزيلات للإخصائية المسؤولة</p> <p>٤- وضع الحالات الواردة ليلا في غرفة الطوارئ.</p> <p>٥- أية مهام تقتضيها طبيعة أعمالهن أو يكلفن بها من قبل قيادة الدار.</p>

أولاً: أهمية تدريب النزليات

إن دار الإيواء في الدرجة الأساسية يقدم خدمات الحماية والإيواء للنزليات وتقديم الخدمات المساندة (الرعاية الصحية والنفسية) ويمكن أن نضيف أن أهم خدمة يقدمها الدار للنزيلة هي الأنشطة الخاصة بالتدريب والتأهيل مما يعطيها القدرة والثقة بالاعتماد على الذات حتى تستطيع إدارة شئونها بنفسها. ويمكن تحقيق هذا الهدف عن طريق تنفيذ البرامج التدريبية بصورة مستمرة والتي تراعي قدرات ومؤهلات النزليات عند التخطيط لتنفيذ هذه البرامج.

ثانياً: تقييم وتقدير احتياجات التدريب ويشمل ذلك:

- الميزانية المتوفرة لإقامة الأنشطة الخاصة بالتدريب.
- امكانية توفر الادوات والتجهيزات المستخدمة عند تنفيذ النشاط التدريبي.
- امكانية توفر المدربين الذين سيقومون بتدريب النزليات.
- مدي امكانية استمرار النشاط التدريبي.

ثالثاً: - تقييم قدرات النزليات وهذا يتطلب ما يأتي:

- السؤال المباشر للنزيلة عن المهارة التي تجيدها.
- السؤال المباشر للنزيلة عن المهارات أو التدريب الذي تريد التدرّب عليه.
- ينبغي إشراك النزليات في تحديد وتنظيم الأنشطة التي سيتم تدريبهن عليها حتى تتكون قناعة وحافز لهن من أجل البدء في النشاط.
- ينبغي ان يكون للنشاط أثر مادي على حياتهن وتمكينهن من الاعتماد على أنفسهن
- ينبغي عند تصميم البرنامج التدريبي ان يربط بين نوعية التدريب وسوق العمل.

رابعاً: - أنواع الأنشطة التدريبية

تتعدد الأنشطة التدريبية داخل الدار لتشمل ما يلي:

- أ- تدريب مهني: وهي أنشطة سريعة المردود (العائد المادي) للمتدربة نظراً لكونها منتجات مستخدمة في حياة الناس اليومية ويوجد العديد من الجمعيات النسوية التي تتبنى هذه الأنشطة وتسوقها وتشمل: التفصيل/ الخياطة، التطريز، الرسم على الزجاج، الإكسسوارات والأشغال اليدوية، أعمال الكوافير والتجميل، وصناعة البخور وغيرها من الأنشطة التي تساهم في إخراج النزيلة من عزلتها ومصاحبها وتسرع من عملية إدماجها في المجتمع.
- وهذه الأنشطة تدفع كلفة تجهيزاتها مرة واحدة بإستثناء المواد الأولية لها وهي رخيصة التكلفة ويمكن ايجاد مدربات لها بسهولة.
- ب- تدريب فني: وهي تحتاج اوقات طويلة لتعلمها وكذلك عائدتها المادي على النزيلة محدود وكذلك سوق العمل محدود وتشمل: (برامج الطباعة واعمال السكرتارية وتعليم الكمبيوتر).

خامساً: - أنشطة توعوية وتحفيزية وتشمل:

دورات التنمية البشرية التي تحفز القدرات والطاقت الكامنة لدى النزليات والعاملات وكذلك الأنشطة التوعوية والارشادية للنزليات ولهذه الأنشطة اثر علاجي على شخصية النزيلة ويجعلها اكثر تفاعل وإيجابية.

سادساً: كيفية تنفيذ الأنشطة

ينبغي عند تنفيذ النشاط تقسيم المتدربات إلى مجموعات وتقسيم النشاط إلى مشاريع فمثلاً إذا كان النشاط التدريبي تعليم الخياطة فيتم اعطاء كل مجموعة نموذج مختلف عن المجموعة الاخرى وبهذا نكون قد عززنا جانبيين هما:

- 1- العمل بروح الفريق الواحد وهذا يجعل النزليات اكثر اندماجاً مع بعضهن
- 2- خلق التنافس والابداع، فكل مجموعة تسعى للتميز وتقديم الأفضل.

سابعاً: مدة تنفيذ النشاط

يفضل ان يكون التدريب مستمر ومتسلسل بحيث يستوعب أي نزيلة جديدة في المرحلة الاولى بينما زميلاتها السابقات لها موجودات في نفس النشاط لكن في مراحل متقدمة من التنفيذ.

ثامناً: إنتهاء النشاط التدريبي للنزيلة

ينتهي التدريب بالنسبة للنزيلة عندما تبدأ بصنع منتجات خاصة بها، فهذا يعني ان المهارة التي تعلمتها أثناء التدريب صارت مكتسبة وينبغي عندما تصل إلى هذه المرحلة تشجيعها وتسويق منتجاتها من خلال اقامة البازارات والمعارض الترويجية ضمن الاحتفاليات والفعاليات التي يقيمها إتحاد نساء اليمن. كما ينبغي المساهمة في ايجاد فرص عمل للنزليات لكونها احق بالحصول على فرصة عمل يمكنها من الاعتماد على الذات، وكذلك يمكن إستيعاب المميزات منهن في التدريب للعمل في الدار كمدربات أو حتى مساعدات مشرفات إذا كان يتوفر لهن المستوى العلمي المناسب لهذه المهمة.

تاسعاً: التدريب والتأهيل للإخصائيات والكادر الوظيفي

إن الدور الانساني الذي يقمن به الاخصائيات والعاملات في الدار وتحملهن مسؤولية ومخاطر العمل من اجل حماية المرأة المعنفة ليس بالعمل السهل، بل يحتاج إلى مهارات خاصة في التعامل مع النزليات وإستيعاب مشاكلهن وحلها بشكل يومي، ومن ثم تهيئة النزيلة لإعادة الادماج في المجتمع ولهذا فإن البرنامج التدريبي لهن ينبغي ان يكون مستمر بحيث يلبي إحتياجات الدار في التعامل مع النزليات ويلبي حاجتهن الشخصية في إكتساب المهارات والقدرات.

ولهذا ينبغي عند توفر الميزانية المناسبة، إشراكهن في إختيار المجالات التي يرغبن في التدريب فيها والتي تساهم في حل المشكلات الخاصة بالدار والنزليات، فالمهارات التدريبية التي ستحصل عليها الاخصائية

ستغطي عدد من الوظائف أثناء ادارتها للحالة فالأخصائية تمارس مهام متعددة (كإستقبال المعنفة، وإعادة تأهيلها في المرحلة الأولى لدخولها الدار حتى تتجاوز اثار الصدمة الناتجة عن العنف الذي تعرضت له، وبعد ذلك ادماجها في مجتمع الدار، وإستيعاب مشكلتها ومن ثم البدء بإجراءات حلها، ناهيك عن كم الصعوبات التي تواجهها أثناء تعاملها اليومي مع نزيلات الدار، ولهذا لا بد للإخصائية من الحصول على الدورات الاساسية التي تمكنها من تأدية مهامها وهي:

١- دورات تدريبية في مجال علم النفس خصوصاً في المجالات الآتية:

أ- دورات في تحليل الشخصية.

ب- دورات في مهارة الإتصال والتعامل مع ضحايا العنف.

ج- دورات في مهارة السيطرة وإمتصاص رد الفعل.

ومن شأن هذه الدورات أن يجعلهن قادرات على التعامل مع النزيلات بسلاسة بالرغم من كل الإختلافات الثقافية والإجتماعية بين كل نزيلة وأخرى وكذلك يجعلهن قادرات على تقييم النزيلات وحل مشاكلهن وتقليل نسبة الإشكاليات بين النزيلات أثناء إقامتهن في الدار.

٢- دورات في مجال التنمية البشرية: بما يساعد النزيلات على الإبتكار والإبداع.

٣- دورات في مجال العلوم الإدارية: بما يجعلهن قادرات على إستيعاب الجانب الإداري وتوثيق وأرشفة سير عملية إدارة الحالة مهما كان العدد كبير.



الفصل الخامس

المواصفات الفنية لدار الإيواء



ينبغي عند اختيار موقع مبنى دار الرعاية الإيوائية أن تتوفر فيه مجموعة من المعايير والخصائص الرئيسية التي تتناسب مع الأهداف التي يسعى إتحاد نساء اليمن لتحقيقها في إنشاء دور لإيواء المعنفات والناجيات وبما يحقق الحماية والرعاية المطلوبة لهن وأطفالهن المرافقين. وتشمل ما يأتي:-

1. أنه وبالنظر إلى كون الدار مخصص للمعنفات والناجيات ممن قضين فترة العقوبة في السجن ورفضن أهلن تسلمهن فإنه ينبغي قبل اختيار موقع الدار تقييم مستوى تقبل المجتمع المحيط لوجوده، كونه سيكون الضامن لسلامة الدار.
2. أن يكون موقع الدار مستقلاً عن مبنى الإدارة.
3. أن يوحى الموقع والمبنى بالراحة والهدوء ويبعث على الاطمئنان والسكينة.
4. أن يكون موقع الدار قريباً من الخدمات والمرافق العامة، وفي ذات الوقت بعيداً عن مصادر التلوث والضوضاء.
5. أن يضمن الحماية القصوى للنزيلات والكادر الوظيفي كون السرية التامة لموقع ومقر الدار قد لا يمكن تحقيقها في بلادنا، ولذا ينبغي التشبيك مع الأجهزة الأمنية وبالأخص شرطة حماية الأسرة لتسهل مع قيادة الدار في توفير الحماية اللازمة للنزيلات.
6. ولذا يفترض عند اختيار موقع الدار أن يكون في موقع آمن وقريب من مركز الشرطة حتى يكون الوصول إليه سريعاً كلما اقتضت الضرورة ذلك.
7. أن يتوافر في المبنى الشروط الصحية اللازمة كالتهووية والإضاءة الطبيعية في كل المساحات الإيوائية والمعيشية وأن تتوفر فيه خزانات لمياه الشرب النقية ودورات المياه والصرف الصحي.
8. أن يتوفر داخل أسوار المبنى مساحات كافية.
9. أن يمتلك الموقع ما يكفي من الخصوصية والبعد عن الأنظار والمتنظرين.
10. أن يتوفر فيه ما يكفي من أماكن للإيواء والخدمات والمعيشة.
11. أن يمتاز المبنى بالعديد من الخيارات ومنها أن يستجيب للحالات الخاصة وذوي الاعاقة.

ثانياً - القدرة الإستيعابية للدار

ينبغي أن يصمم المبنى ليستوعب أعداد كافية من النزيلات المعنفات في المنطقة المستهدفة، وأن تتوفر فيه مباني خاصة للكادر الوظيفي المتواجد يومياً ومباني للكادر الوظيفي المؤقت وأخرى لمزاولة النشاطات والتدريب، وغالباً ما تكون الطاقة الإستيعابية للدار مقيدة بمساحة الأرض المتاحة ومدى توفر الكادر المؤهل والمدرب، وتوفر الظروف المادية المناسبة للقائمين على الدار.

ويراعى عند اختيار الأرض وتصميم مبنى الدار إشراك مختصون بخبرات سابقة في تصميم وإدارة دور الإيواء للنساء المعنفات حيث يعمل هؤلاء المختصون خطط مؤقتة وحسابات مبدئية للتأكد مما إذا كانت المساحة تحقق المتطلبات الأساسية للقدرة الإستيعابية المستهدفة. ويمكن لمهندس معماري بخبرة سابقة في تصميم دور حماية للنساء توضيح كيف يمكن تصميم المبنى الذي تم اختياره، ويمكن استشارة مهندس كذلك لتقدير الإحتياجات الأخرى (كهرباء، ماء، صرف صحي). وعلى المديرية والكادر تقديم توصيات فيما يتعلق بالتجهيزات والأنشطة اليومية لزيادة توضيح متطلبات الإستيعاب.

ثالثاً - الخدمات المطلوبة لدار الإيواء

بما أن الحياة اليومية في دار الإيواء للنساء المعنفات تختلف عن الحياة اليومية في البيت. فإنه من المهم التفكير جيداً بكيفية تنظيم البنية التحتية للدار لجعل الحياة داخل الدار مريحة قدر الإمكان للنزيلات وتجنبيهن أي ضغوطات إضافية عليهن.

والقاعدة الأساسية لإستخدام مهندسا معماريا من البداية يعمل بالتنسيق مع الإدارة والكادر في تخطيط البنية التحتية للدار (*). ويتضمن التنسيق ثلاثة اعتبارات أساسية يجب أخذها معا هي:

أ- متطلبات المساحة لكل وظيفة ونشاط:

ب- إحتياجات النزيلات (والأطفال المرافقين) المستخدمة لهذه المساحات.

ج- طبيعة الخدمات المقدمة داخل الدار.

ومن المهم عند التخطيط للبنية التحتية للدار أن يراعى أنه ليس بالضرورة ولا يصح أن تكون الدار كبيرة جداً وإل فقدت هويتها؛ حيث يصبح من الصعب تعرف النزيلات لبعضهن، كما يصبح من الصعب خلق روح مجتمعية متماسكة داخل الدار.

رابعاً - تصميم دار الإيواء

يراعي عند تصميم الدار أن تقسم المساحة إلى ثلاث مناطق هي:

- 1- المنطقة العامة: هذه المنطقة تبدأ من بوابة المبنى وتشتمل على الآتي:
 - غرف وسكن للحراسة: وتشمل غرفة للحارس وأماكن منامه ومطبخ وحمام. ومجهزة بمعدات السلامة من طفايات الحريق وأن تتوفر فيها وسيلة اتصال سريعة بالشرطة أو الجهات المختصة.
 - غرفة إستقبال وملحق بها غرفة مجهزة لالتقاء الزائرين: ويقع على عاتق مسئولة الإستقبال تنظيم الدخول إلى المنطقة العامة. وتكون فيها مدخل واحد مع غرفة انتظار وحمامات.
 - مكاتب الإدارة: وتحتوي على مكاتب ملائمة لتلبية إحتياجات الموظفين؛ وغرفة لحفظ الملفات؛ ومكان لاجتماع الموظفين؛ ومخزن للوازم ومعدات المكاتب. غرفة تخزين ومعدات الصيانة.
 - مكاتب تقديم الخدمات وإدارة جلسات الحالة: بحيث تتوفر فيها الخصوصية والسرية عند التعامل مع الحالة.

- مكتبة، صالة كمبيوتر، وصالة رياضة وصالة طعام وحمامات للكادر الوظيفي.

- غرفة اجتماعات متعددة الأغراض ومعدة أيضاً للمحاضرات والإرشاد الجماعي.

- غرف خاصة لمقدمي الخدمات: وتشمل غرفة للتمريض والاسعافات الأولية، والطببية النفسية. وغرفة للبوقيه وأماكن للطعام والشراب وغرف للغسيل.

2- المنطقة الوسطى: وتكون بين المنطقة العامة والمنطقة الخاصة بسكن النزيلات وتتمتع المنطقة الوسطى

(*) يقدم الموقع الإلكتروني (بناء مع كرامة / Building with Dignity): استراتيجيات تصميم لدور الحماية من العنف الأسري، نظرة شمولية حول كيفية العمل على تصميم دار حماية للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

<http://buildingdignity.wscadv.org/site-design/>

- ذاته نفسياً وبدنياً على النزيلات فيه، وبالتالي يجب الاهتمام عند التصميم. بما يأتي:
- الوصول المنظم إلى المناطق العامة والمتوسطة والخاصة .
- جو يبعث على الشعور بالراحة والهدوء.
- إختيار مناسب للألوان والإضاءة والأثاث.
- خلق توازن ما بين المناطق الخارجية والداخلية للدار.
- خلق توازن ما بين المساحات العامة والمتوسطة والخاصة للدار.
- توفير رؤية في المبنى مع حدود واضحة ما بين المناطق العامة والمتوسطة والخاصة.
- غرف نوم هادئة بأثاث مرن يسمح للنزيلات بالسيطرة على المساحة الخاصة بهن.
- السماح لضوء النهار ورؤية المناظر الخارجية من خلال ستائر يمكن التحكم بها.
- التحكم بالسمعيات من خلال عزل الأماكن الصاخبة .
- أثاث مناسب للنزيلات ذوات الإعاقة.
- توفر امدادات الطاقة واستمراريتها كهرباء عمومية،مولدات كهربائية،طاقة شمسية .
- توفر خزانات مياه مناسبة وفحصها باستمرار للتأكد من نظافتها وسلامتها.
- يتم مراعاة توفير المياه الساخنة للنزيلات في فترات الصباح الباكر أو في المساء وخصوصاً في فصل الشتاء.
- توفير مكيفات أو مراوح هواء للنزيلات في المناطق الحارة مثل الحديدية وعدن.
- الأسرة الخاصة بالأطفال يجب ان يكون لها دعامة مرتفعة بمقدار ٣٠-٥٠ سم عن مستوى الطفل النائم وذلك لمنع وقوعهم على الارض أثناء نومهم .



بمساحة كافية لتمكين التمتع بالمنفرد مع الزائرين في أماكن مخصصة ومحمية والوصول إليها فقط يكون من منطقة الإستقبال وقريبة بشكل مناسب من مكتب الأمن مما يوفر الحماية المطلوبة للنزيلات والكادر الوظيفي، وترتبط هذه المنطقة مع المنطقة العامة الخارجية الخضراء التي توفر أماكن مريحة للتجمع والأنشطة الخارجية (الرياضة) بما في ذلك أماكن لعب للأطفال.

وهذه المنطقة لا يسمح بدخولها إلا للنزيلات وفريق إدارة الحالة حسب الطلب.

وتوفر المناطق المتوسطة أيضاً:

- مرافق للترفيه وتقديم الخدمات ولكن في جو أكثر حماية.
- توفر بيئة آمنة أكثر للنزيلات اللواتي يحتجن إلى خصوصية أكبر لمقابلة أخصائية الحالة أو المرشدة وهي مرتبطة مباشرة مع المناطق الخاصة.
- توفر فرصاً للنزيلات للالتقاء والاستمتاع بنشاطات وقت الفراغ في مجموعات صغيرة. وهناك ربط مباشر مع منطقة متوسطة خارجية بمساحات لطيفة للقاءات الصغيرة ومرافقة للأطفال.
- أماكن لخدمة إحتياجات الكادر الوظيفي وغيرهن المتواجدين في دار الحماية ٢٤ ساعة/٧ أيام في الأسبوع.

- المرافق في المنطقة المتوسطة وتشمل:

- غرف تقديم الخدمات الإرشادية: إرشاد فردي وإرشاد جماعي وإرشاد للأطفال.
- أماكن ترفيه.
- مكان للنشاطات الترفيهية للفتيات للنزيلات (الكتابة، الرسم، الفن، الأشغال اليدوية...).
- أماكن للنشاطات الترفيهية والتعليمية للأطفال تناسب أعمارهم (٣ فئات عمرية على الأقل).
- أماكن جلوس مع تلفزيون.
- مساحة خارجية.
- خدمات عامة.
- غرفة للعاملين على الحالات: منطقة جلوس وغرفة نوم ومطبخ صغير وحمام.
- مرافق للغسيل والكي.

٣- المنطقة الخاصة: وتنقسم إلى قسمين:

أ- منطقة إيواء قصير المدة: وهي مرحلة الإيواء التي لا تتجاوز عشرة أيام، ويفضل أن تكون فيه عدد من الغرف المنفصلة لكل نزيلة وأطفالها إن وجدوا وأن يخصص حمام خاص لكل غرفتين؛ وأن تتوفر في القسم أماكن مؤمنة لحفظ ممتلكات النزيلة في الغرفة. وتتميز المنطقة الخاصة قصيرة المدة بحماية أكبر ولا يمكن الوصول إليها إلا من النزيلات في هذه المنطقة وفريق إدارة الحالة عند الحاجة. وجميع النزيلات في المنطقة قصير المدة لديهم إمكانية الوصول إلى منطقة متوسطة خارجية محمية.

ب- منطقة إيواء متوسط المدة:

وتحتوي المناطق الخاصة في المأوى متوسط المدة على عدد من شقق الإقامة المشتركة تتكون من ٤ غرف نوم وحمامين. ولكل شقة يوجد مطبخ ومكان جلوس مع تلفزيون ومكان لتناول الطعام وشرفة. وتحتوي كل شقة كحد أقصى على ثمان أفراد نزيلات أو (نزيلات مع أطفالهن).

ومن المهم عند تصميم دار الإيواء أن يكون مساهماً بشكل كبير في تعافي الحالة، فجمال ونوعية الموقع يعكس

الهدف الأساسي لوضع إجراءات السلامة العامة والأمن للمبنى هو درء الحوادث والاطار الناجمة عن قصور أو أفعال متعمدة أو غير متعمدة من قبل أي فرد في داخل أو خارج المبنى وبما يحفظ أمن المبنى وسلامة الموظفين والنزليات.

السياسات المتبعة في إجراءات الأمن والسلامة وتشمل:

أولاً : تحديد المخاطر التي قد تحيط بالدار والنزلاء وتشمل:

- أ- مخاطر تأتي من خارج المبنى: مثل محاولات الاقتحام بغرض احتجاز أو اختطاف نزليات أو السرقة أو محاولات تخريب المبنى.
- ب- مخاطر تأتي من داخل المبنى: وهي قد تكون نتيجة اهمال أو اخطاء غير مقصودة لكنها تشكل خطر على المبنى وحياة النزلاء.

ثانياً : تأمين الدار من المخاطر ويشمل:

- أ- تأمين وحماية الدار من المخاطر الخارجية: وتتمثل في الآتي:
 - بناء سور مرتفع يحمي الدار والموظفات والنزليات المقيمات فيه ويمكن عند الاوضاع الأمنية السيئة وضع أسلاك شائكة فوق السور وحوله.
 - حسن اختيار وتوظيف عناصر الحراسة المدربة.
- ب- تأمين وحماية الدار من المخاطر الداخلية: وتتمثل في الآتي:
 - توفير ادوات اطفاء الحرائق والتأكد من ان المادة الفعالة فيها لازالت صالحة لأن الحرائق تعتبر من اكبر الأخطار التي تهدد أي منشأة بالكامل فعدم الإسراع في السيطرة عليه، قد يؤدي إلي تخريبها بالكامل.
 - المتابعة الدورية لكاميرات المراقبة والتأكد من انها تقوم بالتسجيل وتحديد مدة الاحتفاظ بالتسجيلات وهذا يجعل كشف محاولات الاقتحام أو السرقة امر ممكن قبل وقوعها.
 - حصر مسؤولية الاطلاع على كاميرات المراقبة وتسجيلاتها على قيادة الدار.
 - تركيب اجهزة إنذار يتم تشغيلها عند حالة التعرض للخطر.
 - إعداد مخارج معينة لحالة الطوارئ.
 - توفير معدات الإخلاء وتحديد موقعها.

ثالثاً - إجراءات احترازية للوقاية من الحوادث وتشمل:

- ١- تجهيز مبنى الدار بشفطات الهواء لشفط الدخان المتصاعد عند حدوث حريق.
- ٢- الحرص على التأكد من اغلاق إسطوانات الغاز.
- ٣- تخزين المواد القابلة للاشتعال في مخزن مستقل عن المبنى.
- ٤- ان تكون ادوات السلامة موضوعة بأماكن واضحة وفي متناول المتواجدين في الدار
- ٥- ان تكون مخارج الطوارئ غير مسدودة أو مستخدمة لأغراض التخزين.
- ٦- تدريب الموظفين والنزليات على أساسيات التعامل مع الحوادث مثل استخدام طفايات الحرائق



الفصل السادس

إجراءات الأمن والسلامة للدار

والاسعافات الأولية وتنظيم عملية الخروج من المبنى عند وقوع الحوادث.

رابعاً- التعامل مع الحوادث ويكون التعامل وفق اولوية الحماية

أ- حماية ارواح العاملين والنزيلات.

ب- حماية المبنى ومحتوياته.

وفي الغالب يكون المسؤول الرئيسي في التعامل مع الحوادث هم عناصر الحراسة ولهذا يجب ان يتم تجهيزهم بالأدوات المناسبة وتدريبهم على إجراءات السلامة المتخذة أثناء وقوع الحوادث وتشمل:

- إبلاغ الأجهزة المختصة عن الحادث وطبيعته فوراً دون اجتهادات شخصية.

- الاتصال الفوري بإدارة الدار وإبلاغهم عن الحادث أو المخاطر.

- يجب أن يتوفر للحارس بشكل متواصل الهاتف العادي المباشر أو موبايل أو توفير جهاز اتصال لاسلكي مع الشحن المستمر لجهاز الاتصال.

- تدريب الحارس على كيفية (طلب النجدة والاستغاثة) دون شرح أو إطالة.

- توفير أرقام الشرطة، الإسعاف، رجال الإطفاء (الدفاع المدني) والصحة.

خامساً- الأدوات الضرورية لرجل الحراسة

- سلاح شخصي مرخص.

- أداة اتصال.

- الكشافات اليدوية.

- دليل خدمات الإسعافات الأولية والطوارئ.

سادساً- الإجراءات المتخذة لتأمين السلامة

١- التعامل مع الحرائق

الإجراءات المتخذة	الإخطوات الواجب إتباعها
١- إطلاق جرس الإنذار لسرعة إخلاء المكان عن طريق مخارج الطوارئ الآمنة.	عند اكتشاف الحريق
٢- فصل التيار الكهربائي عن مصدره.	
٣- مكافحة الحريق بوسائل الإطفاء الأولية المتوفرة.	
٤- في حال وجود دخان كثيف يجب وضع منديل مبلل على الفم والأنف.	

عند مكافحة الحريق

- إسحبي مسمار الأمان المطفأة.

- وجهي فوهة المطفأة الى مكان الحريق.

- اضغطي على المقبض لتشغيل المطفأة.

- تأكدي أن المكان الذي تقضي فيه لا يشكل خطورة عليك وأنه بإستطاعتك الهروب من الخطر.

في حالة اشتعال الملابس الشخصية

- خلع الملابس المشتعلة وإلقائها بعيداً عن الجسم.

- الإمتناع عن الجري حيث انه يساعد على سرعة الاحتراق.

- الإستلقاء أرضاً في وضع النائم والقيام بعملية التدحرج.

- محاولة لف الجسم ببطانية حريق.

- محاولة بل الجسم بالماء من أي مصدر.

- الهدوء والتصرف السليم حيث ان لهما دور كبير في إنقاذ حياتك وحيات الآخرين.

٢- الاسعافات الاولية

نوع الإصابة	الإجراء المتخذ
إسعاف الكدمات	وضع كمادات الماء البارد فوق الكدمة لتخفيف الألم والتورم لمدة نصف ساعة
إسعاف الجروح القاطعة	الضغط على الجرح النازف بقطعة قماش نظيفة، وذلك لإيقاف النزف، ثم بعد ذلك يتم إسعافه .
جروح السكين	في الجروح الواخزة كالجروح الناجمة عن السكين، لا تقومي بنزع الجسم الغريب الذي انغرز في الجسم وإذا كان هذا الجسم كبيراً كالسكين اتركه مكانه حتى يتم إسعافه.
إسعاف شخص بعد تعرضه لضربة في الرأس	لا تقومي بتحريك الشخص الذي إصابته في الرأس لأن أي حركة المصاب قد تؤذي وتسبب أذية خطيرة له، ويجب طلب الطبيب .
فقدان الشخص المصاب لوعي	قومي بالنداء عليها أو هز كتفها، وإذا لم تستجب فاطلبي الإسعاف.
التسمم بمادة سامة عبر الجلد	مثل الأسيد أو المبيدات الحشرية، فقومي بنزع الملابس الملوثة ثم اغسلي الجلد المصاب بكميات كبيرة من الماء والصابون ثم اتصلي بالطبيب.
حروق الدرجة الأولى	بغسل مكان الحرق بماء بارد، ثم بتغطية الحرق بقطعة قماش طرية ومبللة بماء بارد حتى يزول الألم.



الفصل السابع

نماذج إستمارات لإدارة الحالة

تابع الاسعافات الاولية

الإجراء المتخذ	نوع الإصابة
إغسلي مكان الحرق بماء بارد ولا تقمأ الفقاعات، ولا تغطي الحرق وانزع الملابس عن المنطقة المصابة عدا المنطقة الملتصقة بالجلد ثم اتصلي بالطبيب.	حروق الدرجة الثانية
لا تزيل أي من الملابس قبل أن تسكب الماء على المنطقة المصابة وإذا كانت المساحة المصابة صغيرة، يجب غسلها بكمية كثيرة من الماء الجاري لمدة ١٠ إلى ٢٠ دقيقة ثم اتصلي بالطبيب.	حروق الدرجة الثالثة

٣- تأمين الأنشطة خارج الدار

إجراءات الأمن والسلامة	تحديد الألية
<ul style="list-style-type: none"> - وسيلة المواصلات وتشمل حالة السيارات وحالة السائقين المتعاقد معهم. - تحديد مسار السيارات مسبقاً وعدم ازدحامها (وفي حالة الطوارئ) طريق بديل. - التقييد بخطوات السلامة في الحافلة كوضع حزام الأمان وعدم السرعة. - التأكد من احترام قوانين السير والمرور من قبل السائقين. - وجود حقيبة إسعاف أولي بالسيارة. - وجود اتصال مستمر مع الحافلة حتى وصولها وبعد المغادرة. - الإبلاغ عن المشاكل الطارئة في الحافلة حالة السفر. 	في كيفية وصول النزليات لموقع الزيارة

٤- عند محاولة اقتحام المبنى

إجراءات الأمن والسلامة	ردة الفعل
<ol style="list-style-type: none"> ١- تبليغ السلطات أو المسؤولين بالموقف بسرعة لتفادي الخطر. ٢- إطلاق طلقات انذارية مزعجة ومفزعرة للصوت او المقتحمين. ٣- التمويه بالإيهام بوجود قوة خفية. ٤- الاحتماء في مكان مرتفع ومطل على جميع الموقع. 	الحراسة
على النزليات والعاملات الإحتماء في المناطق الداخلية من المبنى بعيداً عن النوافذ والالتزام بالهدوء.	المشرفات والنزليات

نموذج (١) إستمارة تسجيل النزيلة

البيانات الخاصة بالحادثة التي حدثت للمعنف (٢-٤)				
نوع العنف الذي تعرضت له	أماكن الاصابات ودرجتها	صفة المعتدي	سبب الاعتداء	مكان الحادثة

التقارير التي لدى المعنف قبل دخولها الدار (٢-٥)			
تقارير طبية	دعاوي قضائية	تعهدات والتزامات	أخرى

اسماء وبيانات افراد الاسرة التي تعتقد انهم سيسهمون بحل مشكلتها (٢-٦)					
م	الاسم	درجة القرابة	محل السكن	رقم الهاتف	مكان العمل
١-					
٢-					
٣-					
٤-					

الجهات التي يجب ابلاغها قبل دخول الدار (٢-٧)				
م	الجهات الحكومية	أسرتها	أخرى	المشرفة المبلغة
١-				
٢-				
٣-				
٤-				

الاخصائية مستلمة البلاغ	الاخصائية مستلمة الحالة	موافقة الحالة على ما ورد في الإستمارة من بيانات	مديرة الدار

رقم الإستمارة	المحافظة	المديرية	العزلة / المنطقة	الحارة / القرية

التقدم بطلب ايواء حالة من جهة حكومية (١-١)						
إسم الجهة	سبب التقدم بالطلب	نوع الوثائق	عدد الوثائق	تاريخ الارسالية	مدة الايواء	الحالة الصحية والنفسية

البيانات التعريفية بتقدم ببلاغ عن حالة معنفة (١-٢)			
الاسم	اسم الاب	اسم الجد	اللقب

الجنس	تاريخ الميلاد	الحالة الاجتماعية	العنوان	المهنة	رقم التلفزيون	درجة القرابة مع الحالة	تاريخ البلاغ

البيانات التعريفية لنزيلة الدار (٢-١)			
الاسم	إسم الاب	اسم الجد	اللقب

محل الميلاد	تاريخ الميلاد	العمر	الحالة الاجتماعية	الحالة التعليمية	أقرب معلم لمحل السكن	رقم التلفزيون

البيانات التعريفية للأطفال المرافقون للمعنف (٢-٢)					
إسم الطفل	الجنس	العمر	الحالة الصحية	الحالة التعليمية	إسم ولي أمر الطفل

المتلكات الخاصة بالنزيلة والتي كانت بحوزتها عند دخولها الدار (٢-٣)			
مبالغ نقدية	ممتلكات عينية	أوراق ووثائق شخصية	أخرى

نموذج (٤) إستمارة إجراءات حل مشكلة النزيلة

تقييم المشرفة القانونية لمشكلة النزيلة عند دخولها الدار (٥-١)		
أخرى	أمام القضاء	أسرة النزيلة

متابعة قضية النزيلة بالاتصال و لتواصل مع افراد اسرتها (٥-٢)					
م	الاسم	درجة القرابة	التاريخ	النتيجة	الخطوة التالية
-١					
-٢					
-٣					
-٤					

متابعة قضية النزيلة امام القضاء والجهات المختصة (٥-٣)				
م	متابعة الجهة	التاريخ	النتيجة	الخطوة التالية
-١				
-٢				
-٣				
-٤				

مقترحات على النزيلة اتباعها لحل قضيتها (٥-٤)				
م	مطلوب منها التواصل مع	النتيجة	مقترحات النزيلة	النتيجة
-١				
-٢				
-٣				
-٤				

مرحلة الخروج بعد إنتهاء المشكلة			
توقيع النزيلة	توقيع المشرفة	توقيع المديرية	تاريخ الخروج

نموذج (٣) إستمارة متابعة النزيلة

(٤-١) ملاحظات المشرفة للنزيلة عند دخولها الدار		
إلتزامها بقوانين الدار	تعاملها مع المشرفة	تعاملها مع زميلاتها

(٤-٢) القدرات والمهارات التي لدى النزيلة			
مؤهلات دراسية	أشغال يدوية	أخرى	توصيات المشرفة
.....
.....
.....
.....

(٤-٣) أنشطة التدريب والتأهيل التي تشارك فيها لنزيلة				
م	الانشطة التي تشارك فيها النزيلة	التاريخ	تقييم المدربة للنزيلة	أثر النشاط على النزيلة
-١				
-٢				
-٣				
-٤				

(٤-٤) تقييم تفاعل النزيلة في الدار				
م	المساهمة في أنشطة الدار	التعامل مع المشرفات	المشاكل التي تسببت بها	إتلاف ممتلكات الدار
-١				
-٢				
-٣				
-٤				

المشرفة	المشرفة	المشرفة	مديرة الدار

Form (3) guest follow-up

Supervisor's comments on the inmate at admission (4-1)		
Abiding by Shelter's laws	Dealing with the supervisor	Dealing with her inmate fellows

Inmate's capacities and skills (4-2)			
Educational qualifications	Handicrafts	Others	Supervisor's recommendations
.....
.....
.....
.....

Training and rehabilitation activities the inmate is involved in (4-3)				
No.	Activities	Date	Trainer's evaluation of inmate	Activities' effect on inmate
1-				
2-				
3-				
4-				

Evaluating inmate's response at the Shelter (4-4)				
No.	Participation in Shelter's activities	Dealing with supervisors	Problems caused	Furniture destruction
1-				
2-				
3-				
4-				

Supervisor	Supervisor	Supervisor	Shelter chairwoman

Form (4) guest's problem-solving procedures

Legal supervisor's evaluation of the inmate (5-1)		
Inmate's family	Before court	Other

Following up the inmate's case by communication with her family (5-2)					
No.	Name	Deg. of kinship	Date	Result	Next step
1-					
2-					
3-					
4-					

Following up the inmate's case before court and concerned authorities (5-3)				
No.	Authority follow-up	Date	Result	Next step
1-				
2-				
3-				
4-				

Suggestion to be followed by the guest help solve her problem (5-4)				
No.	Inmate's suggestions	Result	She should contact	Result
1-				
2-				
3-				
4-				

Exit stage after the problem is solved			
Inmate's signature	Supervisor's signature	Chairwoman's signature	Exit date

Form (1) guest registration

No.	Governorate	District	District	Village/ Area

Case residential application by public authority (1-1)						
Duration	Reason of application	Docs Type	Docs. Number	Date	Agency	Physical/psychological state

Data of battered case reporter (1-2)			
Name	Father	Grandfather	Surname

Report date	Deg. of kinship	Phone No.	Profession	Address	Marital status	DOB	Gender

Inmate's data (1-2)				Reg. date
Name	Father	Grandfather	Surname	

POB	DOB	Age	Marital status	Ed.	Nearest monument to residence	Phone No.

Data of batter's woman's accompanying children (2-2)					
Child's Name	Gender	Age	Health	Ed.	Custodian's name

Inmate's belongings on arrival (2-3)			
Cash	In-kind properties	Personal documents	other

Data of battered woman's accident (2-4)				
Type of violence	Injuries areas & degree	Offender's capacity	Reason of offense	Place of accident

Battered woman's previous reports report (2-5)			
Medical reports	Lawsuits	Commitments	Other
.....
.....
.....

Data of family members thought to help solve the inmate's problem (2-6)					
No.	Name	Deg. Of kinship	Address	Phone No.	Place of work
1-					
2-					
3-					
4-					

Whom to inform before admission (2-7)				
No.	Government	Family	Other	Reporting supervisor
1-				
2-				
3-				
4-				

Report receiving supervisor	Social worker receiving report	Case's consent to form data	Shelter's chairwoman

First-AID	
Type of Injury	Applied procedure
Poisoning through skin	If dangerous materials like acids or pesticides spill on someone, remove their clothes, wash their skin well with large measures of water and soap and call a doctor.
First degree burns	Wash burnt skin with cold water then put a cloth soaked in cold water on the injured skin to alleviate pain.
Second degree burns	Wash burnt skin with cold water. Do not burst blisters. Do not cover the burnt area. Take off clothes except any piece that is stuck to the burn.
Third degree burns	Do not remove any of the clothes before pouring water on the injured area. If the burnt area is small, it should be put under running water for 10-20 minutes. Call the doctor.

3. Securing out-of-Shelter activities

Mechanism	Procedures
How Guests reach visit place	<ul style="list-style-type: none"> - Means of transport (checking vehicles and checking drivers' backgrounds). - Determining trip itinerary in advance and ensure roads taken are not crowded; otherwise, alternative streets are to be taken. - Adhering to safety measures in the bus such as using seat belts and driving at legal speed limits. - Ensuring that drivers abide by traffic laws. - Ensuring the availability of first-aid kit in the bus. - Ensuring there is phone communication with the bust from the start until the end of the trip. - Reporting emergency problems with the bus during the trip.

4. Attempt to storm the building

Reaction	Applied Procedures
Guards	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporting the accident to concerned authorities promptly to avert danger. 2. Shooting some warning shots to scare the burglars. 3. Pretending to have greater security force. <p>Taking refuge in a high place that overviews all areas.</p>
The Supervisor and the Guests	All Guests and workers should seek protection in the building inner areas away from windows. They should be calm and quiet.



Chapter Seven

Case Management Forms

3. Storing inflammable materials in a storeroom separate from the building.
4. Safety equipment should be mounted in sight and be handy to the Shelter inhabitants.
5. Emergency exits should be cleared all the time and not used for storing or otherwise purposes.
6. Training workers and guests on basics of dealing with accidents such as use of fire extinguishers, first-aid and organizing crowds exit during fires.

Fourth: Dealing with Accidents with Protection in Mind

- a. Protecting guests' and workers' lives.
- b. Protecting the building and its contents.

Usually the first people to deal with accidents are the guards, thus they should be equipped with proper tools and trained on safety procedures to be applied during accidents including:

- Reporting to competent authorities the accident immediately.
- Calling the Shelter's leadership immediately to report the accident.
- Providing the guards with a direct landline or mobile or a radiotelephone with its charger.
- Training the guards on how to call for help fast.
- Providing emergency numbers of the police, hospitals and firefighting station.

Fifth: Guards' Essential Equipment

- Licensed personal gun.
- Telecommunications means.
- Flashlights.
- First-aid and emergency manual.

Sixth: Applied procedures to Safety Insurance

1. Dealing with fires

What to do when..	Procedures
Discovering fire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sound fire alarm for a prompt building evacuation through safe emergency exits. 2. Cut off power. 3. Fight fire with available firefighting equipment. 4. In the case of dense smoke, put water-soaked cloth on your nose.
Fighting fire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remove extinguisher safety pin. 2. Direct the extinguisher's nozzle to the fire source. 3. Push the handle to operate the extinguisher. <p>Ensure that the place you are standing in does not a risk to you and that you can escape danger.</p>
Clothes catching fire	<ol style="list-style-type: none"> 1- Take off burning clothes and through them away. 2- Do not run because it can accelerate burning. 3- Throw yourself on the floor and start rolling. 4- Try to warp your body in fire-resistant blanket. 5- Try to wet body with water from any source. 6- Calmness and sound judgment can play key role in saving your life.

2. First-AID

Type of Injury	Applied procedure
Bruise	Put cold-water compress on the bruise to alleviate pain and swelling for half an hour.
Incision injuries	Press on the bleeding wound with a clean cloth to stop bleeding then take the injured person to the hospital.
Knife injuries	In the case of stabbing injuries, do not remove the object (knife, etc.) from the body. Leave it there and take the injured person to the hospital.
Head injury	Do not move the person who has sustained head injury since that may hurt them; instead call a doctor.
Unconsciousness	Call the injured person's name and shake them by their shoulder, in case of no response, call an ambulance.

The main goal of establishing safety and security procedures is to prevent accidents and avert dangers resulting from faults, intentional or unintentional acts by any individual from inside the building or outside, and safeguard Guests and workers alike.

The safety and security policies include:

First: Determining Risks to the Shelter and Its Guests

- a. Outside risks such as breaking into the Shelter to detain or kidnap guests, rob the building or sabotage it
- b. Inside risks that may result from neglect or unintentional errors but can pose danger to both the Shelter and its guests

Second: Securing the Shelter

a. Securing the Shelter against outside risks include:

- Building walls that are high enough to guarantee safety of the Shelter guests, and should security condition worsen, barbed wires can be put on and around the walls.
- Good choice of trained guards for the Shelter.

b. Securing and protecting the Shelter against inside risks:

- Providing fire extinguishing equipment and making sure that active materials are still usable since fires are among the most serious risks that destroy buildings if not promptly contained.
- Periodical inspection of security cameras to ensure that they are operating properly and determine recording time to make detection of attempted break-ins or theft easier.
- Restricting responsibility of operating security cameras to the Shelter leadership.
- Installing alarm systems that can be operated when danger looms.
- Specifying emergency exits.
- Providing evacuation equipment and determining their storeroom.

Third: Precautious Procedures to Prevent Accidents

1. Equipping the building with air ducts to remove fire smoke.
2. Ensuring that all gas cylinders are tightly turned off.



Chapter Six

Shelter Security and Safety Procedures

- It provides Guests with the chance to meet and enjoy practicing hobbies in small groups. There is also a direct connection to an outer middle area that has nice spots for small gatherings and child company.
- Area providing staff services who stay at the premises 24/ 7.

The middle area facilities include:

- Guidance service rooms: individual, collective and child guidance
- Entertainment rooms.
- Entertainment activities rooms for girl Guests (writing, painting, arts, handicrafts, etc).
- Children entertainment and educational activities (three age categories at least).
- Sitting rooms with television.
- Outer spaces.
- Public services.
- Case social workers rooms: This contains a sitting room, a bedroom, a kitchenette and a bathroom.

• **Laundry.**

3. The Private area: This divided into two sections:

a. A short-term accommodation (not exceeding 10 days) area. It is preferable to have a separate room for each Guest and her children, if any, with a bathroom for every two rooms. The section should have a protected areas to keep Guests’ belongings. The short-term area is accessible only to its own Guests and case management teams when necessary. All this area Guests have access to a protected outer middle area.

b. Medium-term accommodation

This area comprises a number of shared apartments of four bedrooms and two bathrooms each. Each apartment has its own kitchen, living room, sitting room with television and balcony. Each apartment will have eight guests or guests with their children maximum.

It is vital when designing the Shelter to make it a contributing factor to case healing. A pleasant-looking building and a good location can reflect positively on the Guest’s psychological state. Therefore, it is essential when designing the Shelter to pay attention to the following:

- Systematic access to public, middle and private areas.
- Creating an atmosphere that reflects peace and tranquility.
- Good choice of paint, lighting and furniture.
- Creating balance between inner and outer areas of the Shelter.

- Creating balance among public, middle and private areas of the Shelter.
- Designing the Shelter in a way that makes it easy to have a clear vision of its inner sections with clear borders between public, middle and private areas.
- Quiet bedrooms with moveable furniture that makes it easy for Guests to manage room space.
- Easy-to-use curtains that allow daylight and show outer scenery.
- Sound control by shutting out noise sources.
- Furniture that suits physically-challenged guests.
- Constant power (public power, local generators, solar systems).
- Suitable drinking water tanks regularly inspected to ensure their cleanness and safety.
- Providing warm water to guests in the early morning and in the evening especially during Winter.
- Providing air-conditioners and fans to Guests particularly in hot areas like Hodeidah and Aden.
- Children’s beds should have 30-50cm high side banisters to prevent them from falling during their sleep.



Second: The Shelter's Capacity

The premises should be designed to accommodate a large number of battered Guests in the target area. It should have buildings for daily personnel, buildings for temporary workers, other buildings for activities and training. The Shelter's capacity is often restricted by available land area, availability of trained staff and availability of financial resources to Shelter's managing body.

It is better to consider consulting experts who have built battered women Shelters before selecting the land and design of the Shelter. Such experts can make some provisional plans and initial calculations to know whether the dedicated area meets basic requirements of target capacity. An architect who has experience of building Shelters can explain to design the desired building. Another engineer can also be consulted about utilities such as electric power, water and sanitation.

The Chairwoman and the staff should come forward with recommendations concerning equipment and daily activities to further clarify capacity requirements.

Third: Services Needed for The Shelter

Since the battered women's Shelter daily life is different from that of home, it is vital to seriously consider how to organize the infrastructure of the Shelter to make life there as comfortable for Guests as possible and spare them additional stress.

The basic rule is to hire an architect from the beginning to work with management and staff to plan the Shelter's infrastructure (A website titled <http://buildingdignity.wscadv.org/site-design/> offers strategies and overall vision for the design of shelters dedicated to survivors of gender-based violence). The coordination between the two parties should take into consideration the following three principles:

- a. Requirements of every function and activity
- b. Needs of Guests and their children, if any, using such areas
- c. Nature of services provided

It is important when designing the Shelter to ensure that it is not too big lest it should lose its identity and it becomes difficult for Guests to know each other or create a close-knit community.

Fourth: Designing the Residential Home

When designing the accommodation building, the space should be divided into three areas:

1. Public area, which starts from the Shelter's gate and includes the following:
 - Guard rooms and accommodation: The guard's room, bedroom, kitchen and bathroom. These are equipped with fire extinguisher and a telephone to communicate with the police and other competent authorities.
 - Reception room and visitor room: The receptionist is responsible for controlling access to the public area, which has one entrance and a waiting room and bathrooms.
 - Administrative offices: These are the rooms that meet workers' needs. They have archive room, a meeting room and a storeroom for office equipment and supplies and another storeroom for maintenance equipment.
 - Service and case session management office: This provides privacy and confidentiality when dealing with a Guest's case.
 - Library, computer lab, gym, living room and a bathroom for workers.
 - Multi-purpose meeting room that can also host lectures and collective guidance.
 - Service providers section: It has a nursing and first-aid room, a psychologist's room, a canteen, a living room and a laundry.
2. Middle area: This is situated between the public and Guests' accommodation. It has a large space that allow battered women to meet visitors in private and protected area to which the only entrance is from the reception room. It is also close to the security office, which provides safety to both Guests' and workers. This area is connected to the public green area, which provides comfortable spots for gathering and practicing outdoors activities such sport including children playgrounds. This area is allowed only for Guests and case management teams as necessary.

The middle area also provides

- Entertainment and service provision in a more protected environment.
- A safer atmosphere for women who need more privacy when meeting their case social workers. It is connected directly to the private areas.

First: Features of The Shelter

When selecting the residential care location, there should be a number of key standards and specifications that correspond to objectives YWU seeks to achieve by establishing battered and survivor women shelters to provide necessary protection and care to women and their children. Some of the standards are:

1. Since the Shelter is dedicated to battered and delinquent women who have served stints in prison and have become rejected by their families, surrounding inhabitants should be surveyed to know whether they would accept existence of the Shelter in their neighborhood. By doing this, we can ensure safety of the Shelter.
2. The Shelter building should be separated from the administration building.
3. The building and its location should be a source of comfort and tranquility and peace.
4. It should be close to public services and facilities, and, at the same time, far from sources of pollution and noise.
5. The location should guarantee maximum protection for the Shelter's Guests and workers. Since total confidentiality is not possible, we have to network with security authorities especially family-protection police to help the Shelter's management provide necessary protection to both Guests and workers.
6. Therefore, when selecting a Shelter's location, we should ensure it is in a safe place and close to a police station so that the police can arrive fast when necessary.
7. The building should have essential health conditions such as ventilation and natural lighting for all its rooms, tanks for clean drinking water and bathrooms.
8. The building should have spacious rooms and other facilities inside its walls.
9. The building should have sufficient privacy.
10. It should have enough rooms and offices for accommodation and services.
11. It should have other options such as responding to special and physically challenged cases.



Chapter Five

Shelter's Technical Specifications

Technical training:

These activities need more time to learn and have limited returns and market. They include among other things typing and secretariat.

Fifth: Awareness and Stimulus Activities

Human development courses that stimulate both Guest' and workers' potentials in addition to guidance and awareness training as they all have their healing effect on Guests' spirit and thus make them more involved and more positive.

Sixth: Performing Activities

When conducting activities, trainees should be divided into groups and activities according to projects. If the training is on dressmaking, for instance, each group will be given a model that is different from those given to other groups. By doing this, we would achieve two goals:

Making Guests work in team spirit, which brings them closer to each other.

Creating an incentive for competition and innovation since each group will work hard to do better than the others do.

Seventh: Activity Term

The training is more fruitful if it is continuous and consecutive to include every new Guest from the first stage even if her fellows have moved on to advanced stages.

Eighth: Conclusion of Guests' Training Activities

Guests training will come to an end when they begin making their own products and when a Guest reaches this stage, she should be encouraged and her products be marketed at bazaars and promotional fairs that are part of YWU functions.

Guests should also be helped to find job opportunities because they deserve that and because that is their chance to be self-independent. Excelling Guests can become instructors themselves or even deputy supervisor if they are so qualified.

The humanitarian role played by the Shelter's workers and their willingness to take risk in order to protect battered women is not an easy

Ninth: Training & Rehabilitation of Social Workers & other Staff

choice to make. It requires special skills to deal with the Guests, understand their problems, solve them day by day and prepare them to return to society. Therefore, their training programs should be continual to meet the Shelter's needs when dealing with its Guests and fulfill workers' need to acquire skills and capacities.

Therefore, when there is sufficient budget, they should be involved in the training fields they need and that can contribute to the settlement of both the Shelter's and its Guests' problems. Training will cover all functions assumed by social workers including receiving a battered woman, rehabilitating her to recover from her violence-caused trauma and help her reconcile with her family and the society.

Workers also face challenges when interacting on daily basis with the Guests. Consequently, they should have the fundamental courses to enable them to perform their job such as the following:

1- Courses in psychology including:

Personality analysis

Skills of communication and dealing with violence victims

Skills of control and absorbing violent reactions

The proposed courses will make workers more capable of coping with Guests more smoothly despite Guests' cultural and social differences. They will also make workers more capable of assessing Guests, solving their problems and limit trouble that may rise among Guests while in the Shelter.

2- Human development to make them be more creative and innovative

3- Administrative sciences to make them understand management, documentation and archiving work processes regardless of the number of Guests.

First: Importance of Training Guests

Main services provided by the Shelter in addition to protection, accommodation, supporting services (health and psychological) are training and rehabilitation services that are meant to give the Guest confidence and ability to be self-reliant and able to run her own affairs.

Second: Evaluating & Estimating Training Needs Including

Budget available for holding training activities.

Possibility of obtaining supplies and equipment necessary to perform training activities.

Availability of trainers.

Continuity of training activities.

Third: Assessing Guests' Skills Through The Following

Asking each Guest directly about her skill(s).

Asking her about the skill(s) she wishes to learn.

Involving Guests in determining and organizing activities to be trained so that they have the conviction and stimulation to delve into such activities.

Ensuring that activities have financial returns that make Guests more independent.

Designing activities to correspond to the labor market demand.

Fourth: Types of Training Activities

Varying training activities in the Shelter including:

a. **Vocational training:**

Fast return activities since they involve daily life products. Several women societies do such activities and market their products including: design and dressmaking, embroidery, drawing on glass, accessories, handicrafts, hairstyling, cosmetology, make incense and otherwise pursuits that bring the Guest out of seclusion and hasten her reintegration. Such supplies and equipment are paid for once except for primary products because these are inexpensive and trainers are available for such activities.



Chapter Four

Training Guests and Shelter's Staff

Component	Duties and responsibilities
4. Financial and administrative affairs unit	<ul style="list-style-type: none"> 12- Contributing to preparing and developing the Shelter's programs, curricula, and training and rehabilitation materials 13- Preparing monthly reports on work progress and dealing with any administrative issues facing the Shelter. 14- Estimating the Shelter essential requirements (appliance, equipment, stationary, food, etc.) and preparing a plan to purchase them according to their quantity, value and type in time in accordance with applicable regulations and resolutions. 15- Following up building, office equipment and furniture maintenance. 16- Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.
5. Information and public relations unit	<ul style="list-style-type: none"> 1- Publicizing the Shelter and introducing its mission and activities by coordinating with the press. 2- Opening communication channels with donors under guidance and supervision of the Board of directors. 3- Active participation in networking and advocacy performed by the YWU and its branches. 4- Communicating and coordinating with similar Shelters in Yemen and outside and learning from their experience in this field. 5- Coordinating with relevant government agencies as well as the private sector and civil society organizations to provide Guests, who have been evaluated, decent job opportunities. 6- Preparing for conferences, forums and workshops the Shelter intends to hold. 7- Preparing certificate models of courses held by the Shelter and presenting them to the Shelter's supervisor then the board of directors. 8- Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.

Component	Duties and responsibilities
6. The secretariat unit	<ul style="list-style-type: none"> 1- Receiving information of the case referred to the Shelter by concerned agencies and documenting such information in the dedicated register. 2- Notifying the management to obtain permission to receive the case according to vacancy. 3- Meeting and receiving the referred cases along with referral notices as well as a summary of their state, ID documents, if any. 4- Receiving everything that is delivered to the Shelter, registering it and presenting it to the Shelter's supervisor. 5- Cataloging and recording all documents and the in and out correspondence of the Shelter. 6- Performing all office typing, photocopying, making and receiving call, etc. tasks. 7- Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.
7. Night supervision unit	<ul style="list-style-type: none"> 1- Receiving cases at night and providing them with psychological and social support as they arrive 2- Supervising Guests during night 3- Presenting reports on Guests' attitude to the competent social worker 4- Accommodating cases arriving at night at a dedicated emergency room 5- Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.

B. Shelter's Committee	
Shelter's Committee	Duties and responsibilities
<p>This committee is set up in Sana'a Municipality and governorates and comprises the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Shelter's Supervisor (as chairwoman). - Shelter's chairwoman (as deputy chairwoman). - Units heads as members and the secretary as member and reporter. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparing the Shelter's cultural, religious and guidance. 2. Contributing to supervising the Shelter's affairs to ensure good work flow 3. Studying cases received by the Shelter each one separately. 4. Suggesting mechanisms to look for resources in accordance with applicable laws. 5. Evaluating researches and the recommendations they contain. 6. Implementing research programs approved by the management. 7. Approving requests by Guests to leave the Shelter in the cases that form responsibility to the Shelter. 8. Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.

Fourth: other organizational components

Component	Duties and responsibilities
1. Sociological and psychological studies unit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receiving the case on arrival and preparing sociological and psychological research and evaluating each case. 2. Contacting and coordinating with each case's family to achieve reconciliation and disperse any differences by resorting to a rational relative of the Guest's to help smooth things between the Guest and her family members 3. Ensuring that Guest is an eligible case for the Shelter. 4. Specifying type of service, training and rehabilitation of case and referring to other services (legal, medical, psychological, vocational training, etc). 5. Referring the case when necessary to the psychologist following consent by the supervisor. 6. Holding awareness sessions and psychological support according to each case's needs . 7. Helping Guests to restore self-confidence as a step to reintegrate them into society. 8. Evaluating cases regularly and presenting periodical reports on Guest accommodation progress. 9. Following up, providing later care and proposing means and ways to improve. <p>Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.</p>

Component	Duties and responsibilities
2. Legal affairs unit	<ol style="list-style-type: none"> 1- Implementing Board of Directors resolutions. 2- Conducting primary evaluation of the protection applicant. 3- Introducing the Guest to the Shelter's regulations in a smooth way 4- Providing consultation and legal advice to Guests. 5- Following up the process of opening a file for each Guest, checking its contents and checking the Guest's belongings. 6- Coordinating with the psychologist to commence procedures to settle the Guest's problem amicably through reconciliation. 7- Representing the Shelter before courts.
3. Religious guidance and awareness	<ol style="list-style-type: none"> 1- Developing awareness and religious guidance programs that help instill religious notions in Guests. 2- Raising religious awareness to strengthen family ties. 3- Developing religious programs that aim to enlighten society of women status in Islam and their role in building society. 4- Preparing and organizing conferences, forums, meetings and activities relating to religious affairs 5- Raising battered women's religious awareness to be their guide when they assume their responsibilities towards society. 6- Any additional functions or responsibilities required by the job or assigned by the Shelter's leadership.
4. Financial and administrative affairs unit	<ol style="list-style-type: none"> 1- Taking part in the development of Shelter's financial policies, regulating measures of money cycle and fulfilling financial obligations. 2- Bookkeeping of the Shelter's accounts and making entries in accordance with applicable laws. 3- Regulating expenditure and collection process in accordance with applicable laws. 4- Preparing annual budget, its relevant memorandums and its implementation programs. 5- Contracting the Shelter's purchases and needs 6- Preparing periodical reports on the Shelter's financial state and the Shelter's expenditure and revenues cycle. 7- Depositing the Shelter's funds in the bank approved by the YWU. 8- Proposing plans and programs that aim to raise efficiency of financial performance and develop financial resources. 9- Preparing and presenting the Shelter's balance sheet in accordance with applicable laws. 10- Cosigning checks and warrants with the Chairwoman of the Board. 11- Inventorying all Shelter's properties in terms of quantity, type and value according to specified forms.

Second: The Shelter's Organizational Structure

A. Board of Directors

1. Board of directors	Duties and responsibilities
<p>The Board of Directors is the supreme authority of the Shelter and it has the power to supervise setting guidelines and develop policies, adopt plans and programs and follow up their implementation according to applicable laws and regulations. The BOD is headed by the Chairwoman of YWU and some members are nominated by the central council of YWU according to the Union's rules of procedures. The BOD convenes periodically (at least once every three months) with a written invitation of its Chairwoman. It can convene extraordinarily when necessary when the Chairwoman or a third of the board members deem it is necessary to hold a meeting. The meeting is valid if more than half of the board members attend. Resolutions are issued with vote majority and if votes are equal, the Chairwoman shall have a casting vote. When necessary, the board can invite experts and specialists it deems to be in the benefit of the Shelter to attend its meetings, but they will not vote.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Developing and following up the Shelter's general policies and plans 2. Ratifying internal regulations and tasks 3. Entering into contracts, agreements and collaborative documents to be concluded with similar Shelters and institutions 4. Considering periodical reports of the Shelter's activities and taking necessary steps 5. Ratifying the Shelter's annual budget and approving financial statements 6. Seeking to find additional resources to support the Shelter 7. Preparing cultural and religious programs to provide guidance, training and family reform 8. Any other functions and duties required to run the Shelter
2. Chairwoman of board of directors	Duties and responsibilities
<ul style="list-style-type: none"> - The Chairwoman of board of directors may delegate some of her powers to the Shelter's supervisor. - She also has the power to coordinate with government agencies to add members from such agencies to the Shelter's board of directors or persons from social and family volunteer organizations. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inviting to & chairing Board meetings. 2. Signing resolutions and instructions issued by the Board and following up their implementation. 3. Signing contracts and agreements concluded by the Shelter with third parties after their ratification by the board. 4. Cosigning with the Shelter's executive chairwoman and financial officer, balance sheets and checks. 5. Any other functions and responsibilities required by her job or commissioned to her by the board.

3. Shelter's supervisor (executive chairwoman)

Duties and responsibilities

1. Supervising the Shelter in Sana'a Municipality and its branches in other governorates and managing their technical, financial and administrative affairs.
2. Studying cases of women received by the Shelter to make the right decision about each case and report to the board
3. Proposing plans and programs to the Board to ratified
4. Issuing resolutions that are necessary to run the Shelter
5. Supervising educational and training processes
6. Promoting and marketing Shelters' programs in order to grow resources.
7. Supervising preparation of annual budget and balance sheet
8. Inviting others to the Shelter's committee and leadership meetings.
9. Presenting periodical reports on work achievement, activities performance and workers' evaluation.
10. Proposing the Shelter's regulations and rules
11. Cosigning checks, warrants with the Board Chairwoman and financial officer
12. Representing the Shelter
13. Determining the Shelter's needs of human resources, training, etc.
14. Coordinating with government agencies and civil society organizations to serve Shelter's purposes

Shelter's mission success.

7. Contributing to combating preconceived notions, inclinations, and attitudes in the community that nurture and sustain violence against women and children.
8. Contributing to developing policies and plans relating to family safety by providing relevant information and data.

d. Functions and responsibilities

1. Formulating policies and implementing programs and plans that aim to fight violence against women.
2. Implementing necessary training and rehabilitation programs for Guests in the areas of illiteracy eradication, handicrafts, dressmaking, embroidery, computer, housekeeping, internet, language learning and other activities and programs that help battered women have job opportunities.
3. Working to solve problems battered women face with their families, community and authorities in a manner that fits each case separately.
4. Contributing actively to raising Guests' awareness of their rights as provided for by Islamic sharia and laws.
5. Working to reintegrate battered women into society after rehabilitating and training them on how to deal with surrounding community.
6. Creating a central database of battered women and cases of violence against women be it by family or community from such data sources in the whole country.
7. Contributing to providing all training and awareness requirements that can help the Shelter carry out its mission.
8. Exchanging experiences with similar Shelters inside Yemen and in other countries.
9. Holding training courses for the Shelter's staff to improve their performance and familiarize them with best ways to deal with battered women.
10. Providing care and psychological, social and legal advice to battered women to curb crimes they commit and reintegrate them into society.
11. Publishing bulletins and other publications that serve the Shelter's mission.
12. Coordinating with the other Shelter's components to unite efforts and advance the Shelter's services.
13. Contributing to developing draft bylaws and resolutions relating to the Shelter's tasks and operations.
14. Conducting field surveys and studies on all types of violence against women.

Second: The Shelter's Organizational Structure

The Shelters' organizational structure in terms of hierarchy is as follows:

1. Board of Directors.
2. Shelter's Supervisor
3. Shelter's Committee
4. Shelter's Chairwoman
5. Sociological and Psychological Studies Unit
6. Legal Affairs Unit.
7. Guidance and Awareness Unit.
8. Administrative and Assistance Unit.
9. Information and Public Relations Unit.
10. Financial and Administrative Affairs Unit.
11. Secretariat Unit.
12. Night Supervision Unit.

Such structure can be reconsidered according to job description, activity expansion, expansion of premises and increase in case numbers.



The Shelter's leadership is second part of this guide that includes organizational structure of the Management, administrative hierarchy, limits of powers and responsibilities of all components. The organizational regulations of Dar Al-Wiam Shelter and its branches define its Management's powers and responsibilities as well as its relationship to YWU. Therefore, these regulations are the main reference of this guide.

This chapter includes the following:

First: The Shelter Management Foundations and Principles

a. Mission

Providing protection and residential care to battered women and reintegrating them into society.

b. Vision

Seeking to make the Shelter a pioneering and professional model in tendering excellent services to battered and survivor women and working to establish an effective partnership with concerned agencies and organizations to help protect family and preserve social solidarity.

c. Objectives

1. Providing necessary protection to women who are subject to any kind of violence at the hands of family or custodians and to battered and delinquent women whose families disown them, to limit gender-based violence.
2. Achieving familial harmony and reconciling battered women referred to the Shelter with their families to ensure understanding and coexistence within the family and thus preserve its unity, stability and growth.
3. Providing a residential environment that is safe and supportive environment, thus allowing battered women and their children, if any, to find peace, tranquility and recovery from violence traumatic effects, and helping the Shelter to find lasting solutions for their troubles.
4. Providing training, rehabilitative, health, psychological, awareness, social and legal services to Guests and their accompanying children and reintegrating them into society.
5. Ensuring that Guests enjoy rights provided for in national laws and ratified international conventions.
6. Providing mechanisms for coordination with relevant agencies and organizations to ensure an effective partnership that contributes to the



Chapter Tree

Shelter's Management

Fifth: procedures applied when a social worker stops following up a case

Request Type	Applied procedure
Stopping to follow up a case or requesting leave	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowing the reasons and trying to remedy them if possible. 2. Accepting her request when there is a substitute.
Request for help	The social worker's request should be accepted since such a worker must not be in charge of more than 10 cases.
Dealing with various administrative requests	The process will be conducted according to procedures of human resources unit and Shelter's regulations.

Sixth: kitchen procedure

What to do when	Applied procedure
Preparing food	<ol style="list-style-type: none"> 1. Specifying mealtimes in advance according to a weekly timetable. 2. Evaluating, purchasing and storing supplies in the proper room. 3. Washing vegetables and fruit with chlorine-treated water 4. Observing dietary diversity when preparing meals. 5. Specifying daily mealtime. 6. Serving food in the room dedicated for that purpose. 7. Washing cookware after every meal. 8. Providing water coolers to all inmates and ensuring the water is drinkable.
Gas cooking leaks	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turn off gas cylinder immediately. 2. Prevent use of any electric (power, mobile phone) or fire source in the kitchen. 3. Open all doors and windows for ventilation. 4. Use water and soapsuds to detect gas leak and avoid using matches, lighters, etc. <p>Call in maintenance worker to inspect the leak and change the cylinder if necessary.</p>

What to do when	Applied procedure
The premises	<ol style="list-style-type: none"> 1. Using disinfectants such as Clorox and Dettol to clean the premises at least once a week. 2. Using disinfectants such as Clorox and Dettol to clean the bathrooms at least once a day 3. Cleaning and changing each Guest's bed sheets at least once a week. <p>Preventing garbage from piling up.</p>
Guests' health	<ol style="list-style-type: none"> 1. Providing liquid soap at all bathrooms. 2. Sterilizing tank water. 3. Installing ventilating fans in bathrooms the kitchen at least. 4. Raising Guests' awareness of the significance of health and sanitation. 5. Avoiding mixing Guests' laundry and it is better for every Guest to wash her own clothes according to a weekly timetable.



Fourth: procedures applied when residence stage ends

Status	Applied procedure
1. When the Guest leaves the Shelter	<p>Treating the cause of residence: This means that the Shelter has managed to reunite the Guest with her family and community after ensuring the causes of violence do not exist any more and the family takes their daughter back. In this case, departure procedures are completed and documented in the problem solving form. The Shelter will then give the Guest all things that belong to her.</p> <p>The Guest and the persons or the authority receiving her from the Shelter will sign on the form and the family protection police will be notified.</p> <p>Job opportunity: When factors of living a decent life are available, she becomes capable of maintaining herself and she is no longer at risk.</p> <p>Marriage: A Guest has the right to marry any man proposing to her if he is eligible and she accepts and in this case:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- The Shelter will ensure that the potential suitor is a decent and religious man and has a stable income, even if little, and that he has not a criminal history. 2- The Guest's family will be notified in writing of the subject and ask for their consent. 3- If the parents agree to the marriage, legal procedures will be completed. 4- If the parents do not agree to the marriage, the Shelter's Supervisor and legal unit will take over and carry out legal procedures for the marriage including issuing an ID card (if she does not have one) filing a lawsuit against the parents for preventing the Guest's marriage, then then the competent judge will administer the marriage. 5- If the Guest was referred to the Shelter by the court, prosecution or the police, they will be notified before proceeding with the marriage.
2. When the Guest request for final exit	<p>Needless to say, Guests are not prisoners thus when one of them asks to leave Shelter for good, she can leave. Such process can be carried out as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- The Guest presents a written notice to the competent Supervisor asking to leave the Shelter indicating reasons for such request. 2- If the request is for personal reasons and is not relating to the shelter, consent is given after giving the Guest 24 hours to reconsider and be warned about the consequences of her decision. The family protection police will be notified of the Guest's wish. 3- If the leave is related to the Shelter's services, her request can be discussed and the problem is solved if possible. If the Shelter cannot fulfill the Guest's request, the Guest poses danger to other Guests or workers (based on evidenced facts) or she threatens to kill herself if not allowed to leave, she can leave.

Status	Applied procedure
	<ol style="list-style-type: none"> 4- Leaving is allowed only for Guests who have turned herself in after leave procedures are completed such as ensuring her mental capacity and notifying the family-protection police. 5- If the Guest was referred to the Shelter by the court, prosecution or the police, such authority will be notified to come and receive the Guest. 6- Data of the Guest and the place she is moving to will be recorded. 7- The Guest will have back all properties and/or money that belong to her when she leaves. She and the referring authority will sign the leaving form.
3. When the Guest runs away	<p>When the Guest runs away, the following procedures will be applied:</p> <ol style="list-style-type: none"> -1 The Court, the Prosecution and the Police will be notified of the incident. -2 The incident will be documented in the Guest's register. -3 An investigation will be carried out with other Guests about the reasons of the incident. -4 The Guest's family will be notified. -5 The Shelter's Supervisor at the headquarters or the branch will also be notified. -6 Security procedures will be revised and, if necessary, guards will be changed.
4. End of Guest's stay at Shelter by death or suicide	<ol style="list-style-type: none"> 1- When a Guest dies, the following procedures will be applied: 2- The dead Guest's family as well as their closes police station will be notified. 3- The Guest's corpse will be moved to a hospital for examination to rule out any foul play and keep her in the morgue. 4- In case the family do not accept to receive the corpse within three days, they will be informed that the Shelter will carry out the burial in 24 hours. 5- If the dead Guest had children, the Shelter will contact the custodian to come and receive them and distribute them among custodians who may take them in. 6- In case there are no custodians, the children will be referred to an orphanage. 7- The dead Guest's belongings will be given to her heirs. 8- The Shelter will notify the Police of the death and a burial permit will be requested. 9- The event death will be documented in the Guest's register along with the cause and place of death in addition to the forensic report.

Third: procedures applied in case of chaos or assault	
Expected Troubles	Procedures Applied
1- An assault by a guest on another guest	<ol style="list-style-type: none"> The two fighting guests are put in separate rooms and asked about the incident. The statement made by the Guest will be documented. Injuries and wounds, if any, will be documented in a report to be signed by the doctor and the Supervisor. The social worker in charge of the Guest as well as the other Guests present at the attack scene will also be asked for statements. If the assailant has a history of psychological disorders, she will be referred to a psychologist and isolated from other Guests. If the assault results in the damage of the Shelter's properties, a report of the incident is written and signed by competent persons then referred to the Shelter's Supervisor along with advice and proposed penalty. If the assault and property damages are repeated and none of the above solutions or remedies are sufficient to stop them, a proposal will be submitted to the Shelter's Board of Directors at the headquarters or the branch to set up a disciplinary council along with a recommendation as to the proposed procedures.
2- An assault by a guest on a social worker	<ol style="list-style-type: none"> The assailant will be summoned and her statement on the incident will be taken and documented in a report. The victim will also be summoned and her statement on the incident will be taken and documented in a report to be signed by the legal worker. Injuries and wounds, if any, will be recorded in the report that is to be signed by the doctor and the Shelter's Chairwoman. If the assailant has a history of psychological disorders, she will be referred to a psychologist and isolated from other Guests. The victim will be asked if she would like to report the incident to judicial authorities. Investigation results will be referred to the Supervisor in the headquarters or the branch to take legal measures based on such results. Precautions will be taken to ensure that no other assaults happen again as follows: <ol style="list-style-type: none"> Listening to guests by a social worker to see if anyone of them is dissatisfied with the situation in the Shelter or the procedures followed in order to take proper measures to prevent an assault by a Guest on a social worker or an another Guest. In the case of verbal assault by a Guest on a social worker, the latter should have the skill to disengage herself from such assault, or she can call another worker to deal with the situation and calm down the Guest. No dissatisfaction or complaint by the Guest should be ignored. On the contrary, she must be listened to quietly.

Expected Troubles	Procedures Applied
3- When there is collective disturbance	<ol style="list-style-type: none"> Shelter's Supervisor at the headquarters or the governorate will be contacted to report the incident. The troublemakers will be warned to stop the disturbance and go back to their rooms or women police will be summoned to stop the chaos. When the disturbance is stopped, the troublemakers will be confined and questioned by the Shelter's Supervisor. Statements of the social worker in charge as well as those of nonparticipating Guests on the disturbance will be taken and recorded in the report. Injuries and wounds as well as damaged properties will also be documented in the report. Reports will be signed and referred to the Shelter's Supervisor at the headquarters or the branch along with the Shelter Chairwoman's recommendation as to the procedure to be taken.
4- When the shelter's chairwoman or a social worker assault on a guest	<ol style="list-style-type: none"> The Guest will be given the choice to present a complaint to the Shelter's Management. Sitting with a psychologist to evaluate the worker's mind state and see if she is facing psychological pressure. The psychologist will make a report of the session results and recommendations. An investigation will be conducted by the legal unit to examine the assault causes and take proper measures to prevent its repetition. Taking necessary precautions to prevent assault repetition as follows: <ol style="list-style-type: none"> Refraining from giving workers too much exhausting work or too long working hours lest they become fatigued, break down or trigger undesired reactions. Giving social workers training courses in psychology, and what to do when under pressure. Good selection of social workers because interacting with people requires extensive experience and training. <p>Conducting constant evaluation of Shelter's routine work by the Shelter's Management and appreciating positions that might result in potential troubles.</p>

Status	Procedure Applied
4- Guest's problem settlement	<p>This stage includes assessment of the case's problem, developing a solution plan and assessment of the achieved results. This is done as follows:</p> <p>a. Problem stage: This is where we examine the problem, its aggravating factors, best possible solutions and parties, who may help to solve the problem. It also include educating the Guest about her rights.</p> <p>b. Problem-solving stage: At this stage, a conclusive work plan is developed including where to start, with whom to communicate, anticipation of reactions and how to overcome them, how and where to arrange the meeting and precautions adopted when dealing with the Guest's family. The plan is documented by special form.</p> <p>c. Implementation stage: The plan implementation is underway and the Guest is involved in the steps to be taken and is told what she should do to help solve her problem.</p> <p>Result evaluation stage: We evaluate the solutions reached by the Shelter, and the progress made in this regard (during the first three months). In the event that the period ends and the problem still stands, the Guest's stay will be extended. However, before the extension, the Guest's behavior, the progress she has made in terms of activities and whether or not she has acquired skills to enable her to enter labor market. If the Guest is still rejected by her family or her life is still in danger, her stay is extended again.</p>
5- Hosting application for non-Yemenis	<p>In the case a foreign woman's application is accepted, she will be treated according to the same procedures applied to Yemenis in addition to the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. If the foreign woman is a legal resident of the Republic of Yemen, her country embassy or consulate will be notified. 2. If she is in Yemen as refugee, the UNHCR will be notified. 3. If she is a legal resident in Yemen, the Immigration and Passports Authority and, if possible, will be notified.

Second: procedures applied in case of request to visit the guest	
Request	Procedures Applied
A. When there is a visit	<ol style="list-style-type: none"> 1. The appointment is arranged 24 hours in advance. 2. The Guest is notified to have her consent. 3. Security procedures are applied including searching visitors. 4. Visits are conducted only at times determined by the Shelter and according to each case's special circumstances. 5. The visit takes place at a dedicated place in the Shelter that is supervised. 6. No food may be allowed during the visit except tightly sealed canned food. 7. If visitors give money to the Guest, this should be through the Shelter's management and when the Guest accepts it. The money will be used to buy the Guest what she, her children and/or companions (if any) need. Such purchases nature should not be dangerous to the Guest or other Guests. Otherwise, the money can be entrusted to the Management until the Guest's departure. 8. If the Shelter's Chairwoman believes (for good reasons) that the visit poses danger to the Guest herself or the other Guests, or that it may disclose secrets that can endanger Guests' lives, she can make the decision to prevent it.
B. When the guest request to leave shelter on a visit	<ol style="list-style-type: none"> 1. She applies to the competent Supervisor indicating reasons for her request. 2. If the reasons given are convincing, the visit is considered as necessary or her life is not in danger and she was admitted in the Shelter by herself, she will be given a maximum of three hours provided that she is accompanied by one or more social workers and if necessary, the Shelter can ask women police to help in this regard. The Guest should sign the relevant permit form to leave accompanied by the social worker or the women police officer. 3. If the Shelter's Chairwoman believes, for plausible reasons, that the visit could result in danger to the Guest herself or the other Guests, or cause disclosure of secrets that might put Guests' lives at risk, she can make the decision of prohibiting such visit. 4. Only the Shelter's Chairwoman, the social worker and the legal worker can give or hold back leave permit.

Status	Procedure Applied
2- Case evaluation stage	<p>Legal and social workers evaluate the case within 24 hours of her temporary admission into the Shelter. All personal, family and trusted acquaintances data are to be completed.</p> <p>In the event the case meets all admission conditions, an overall medical examination is conducted and any apparent injuries on the applicant's body are documented.</p> <p>If it turns out that the applicant's health state requires medical and/or psychological care because she was hurt physically or psychologically, she is to be taken to medical or psychological facility immediately by the competent social worker, who will also report the event.</p> <p>The referring agency is notified whether the case is accepted or rejected (because she does not meet admission conditions).</p>
3- Admitting and accommodating the case	<p>After evaluating the case and ensuring that she meets admission conditions, the following procedures are conducted:- Registering the case in the Shelter's guest form that is to be signed by competent officers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opening a file dedicated to the Guest that will contain her reports and documents. - Entering Guest's data into the Shelter's database. - Beginning provision of services and residential care to the Guest according to relevant procedures. - Involving the Guest in the Shelter's activities gradually and helping her to share them with other Guests. - The Guest is introduced to the guiding and disciplinary rules of the shelter. - Beginning procedures to solve the Guest's problem by contacting whom she sees fit of her family. <p>When the Guest's health and psychological state is bad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - If her health state does not require in-patient stay, she can have her separate room at the Shelter for at least one week; - The Guest is checked by a psychologist whose instructions will be strictly followed; - Psychological treatment continues by the psychological worker. The Guest is not be allowed to keep the medicines; they will be given to her on time by the concerned social worker or the night Supervisor. - The Guest's health state is documented in her health and psychological follow-up form.

Status	Procedure Applied
	<ul style="list-style-type: none"> - The recovering Guest is involved in the Shelter's activities gradually while taking into consideration her health and psychological state. - In the event the Guest has children and we cannot find a relative of hers to take care of them, they are to be allowed to stay with her and be involved in activities that suit their age.
	<p>Accommodating special cases (sick, disabled, in her final month of pregnancy, woman with children)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Each special case is accommodated in a room that suits its state. - Each special case is documented in the case follow-up form. - If the Guest has children, they will be allowed to stay with their mother and be involved in educational, cultural and sports activities that suit their age. - When the special case become better, she is allowed to move to a shared room. - The special case Guest will be involved in activities gradually.
	<p>PROCEDURES TAKEN WHEN A GUEST DELIVERS A BABY</p> <p>Pre-delivery preparations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conducting regular medical tests. - As the delivery becomes closer, the Guest is moved to a separate room. - Presenting a report by the Shelter's management to the Supervisor to ask for financial assistance to prepare for the delivery if the woman has little or no money at all. - Preparing a permit in advance to move the woman to the hospital and giving it to the social worker supervising the case. - Informing the Shelter's guards that a Guest will be taken to the hospital for delivery (if the delivery is to take place at night). - If taking the Guest to the hospital may threaten her life, an obstetrician may come to the Shelter to attend to her. - Informing her family if that is not a threat to her life and with her consent. <p>Postnatal measures:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtaining birth documents including child's birth certificate. - Keeping originals in the safe and a copy of the birth certificate in the case's file. - Granting the new mother her own room temporarily. - Allowing another willing guest to stay with her; - Allowing visits according to the above-mentioned visit conditions. - Providing the mother and her child with healthy nutrition.

Case management is the main job of a residential care Shelter and the essence of its operation. YWU has dedicated all its efforts to establish such shelters. Case management was already defined as “A series of procedures that starts from receiving case hosting application and the following services and continual care rendered until the case leaves. Results are followed up after her departure.”

There are stages and procedures that should be applied when managing the case such as:



Chapter Two

Principles of Shelter Management

First: stages of case admission	
Status	Procedure Applied
1- Sheltering application	<p>In this case, housing is temporary until procedures are completed and a final acceptance is granted and it is ensured that sheltering conditions are met. We have to distinguish between two situations:</p> <p>a. When the case is referred by the court, the prosecution or the police:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The case must have an official notice or letter from the referring agency indicating reasons for sheltering and its duration and providing all personal, medical and otherwise documents. <p>b. When the case is referred by another government or community agency or self-turned in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporting to the family-protection police that there is a case to be sheltered to ensure that she is not wanted for criminal act; - Registering case's personal data such as the name, age, address and telephone number. - Taking precautions such as searching the woman seeking shelter to ensure that she does not carry anything that may pose danger to herself, other Guests or the Shelter's staff. - Accommodating the woman in a single room or with another Guest if necessary within 24 hours of admission into the Shelter. - Beginning the process of case evaluation. <p>c. When the sheltering application is at night</p> <ul style="list-style-type: none"> - The night Supervisor receives the case referred by official agencies along with referral documents. - The case is put in her dedicated room and is routinely searched. In the event she is carries precious possessions, these are put in the safe. - The night Supervisor notifies the Chairwoman and the competent social worker in the morning and submits them the referral documents; - If the battered woman is injured or is in need for medical care, the Supervisor must ask the referring agency to take her to the hospital before admitting her into the shelter. - The night Supervisor is not allowed to discuss the case since that is the duty of the social, psychological and legal social workers.

3. Refraining from using any Guest's properties or possessions without her permission.
4. No Guest may be allowed to enter another Guest's room for any reason.
5. No loud sounds may be allowed at night since this bothers other Guests.
6. No bed or room may be exchanged except with permission of the Shelter's Supervisor and for good reasons.
7. It is not allowed to interfere in the affairs of workers and social workers in a manner that may obstruct their from proceeding with their duties.
8. Reporting to the Supervisor any abnormal behavior or medical symptom noticed on a Guest in the same room.

b. Preserving the Shelter's possessions and cleanliness

1. The Shelter's possessions should not be tampered or sabotaged and no writing or scribbling may be allowed on its walls, beds, or any of its properties;
2. No food may be allowed into Guests' rooms.
3. No litter may be allowed on the Shelter's floors, bathrooms, etc.
4. Litter should be disposed of in its dedicated place.
5. Guests' are not allowed to leave their clothes or possessions at bathrooms or throw them around in their rooms;
6. No laundry may be done except at defined times;
7. Guests are required to keep presentable appearance and wear decent, clean clothes to reflect good behavior.
8. Guests are not allowed to keep fire-causing materials such as lighters or matches, or sharp objects such as razors and knives.
9. It is not allowed to keep or use controlled or health-damaging materials.
10. These instructions should be presented in places where all Guests can see.

c. Violating disciplinary instructions

Since Guests' human attitude may breach the above instructions and disciplinary controls, some measures were developed to ensure that such violations are not repeated (preceded, of course, by making sure that such bad behavior was no caused by psychological factors). Some of measures to be taken against violators are:

1. Giving guidance and advice.

2. Verbal warnings.
3. Written warnings.
4. Telling them to do extra activities.
5. Fining them for the damaged stuff.
6. Presenting the violator's case when she repeats it or commit immoral act or a crime punished by law to the Board of Directors.

The Shelter's management and its workers are prohibited to inflict punishment on a violating Guest that may cause physical or psychological harm. A bylaw should be developed that provides for the punishments to be imposed when disciplinary instructions are breached.



spirit while considering competencies and responsibilities.

- 5- Believing in the necessity to follow up evaluate and curb violations and malpractices by Shelter administrators.
- 6- Spreading values of integrity and transparency when performing duties and responsibilities.
- 7- Adhering to neutrality and nonpartisan approach when delivering services to battered and survivor women and ensuring non-discrimination based on nationality, race, faith, political leaning or region.
- 8- Focusing on providing highest level of service (protection and residential care) to Shelter Guests so that they and their children feel safe and tranquility.
- 9- Spreading spirit of collaborative work with all public, international, civil society organizations and other shelters in a manner that serves women, children, family and community as a whole rights.
- 10- Constant development by preparing studies, holding workshops, collecting data, conducting field surveys to evaluate the situation and learn from mistakes, failures and weaknesses and working to overcome them and turning them into points of strength and making use of available and supporting opportunities and employing them to improve work, boost performance and overcome negatives obstructive negativities that affect performance.

b- Guiding principles to deal with hosted cases (Guests)

- 1- Providing safety and security to the Guest, her companions and witnesses;
- 2- Ensuring confidentiality and safeguarding information at any time and not disclosing them to any one without the case's consent; Guest's children can be excepted from confidentiality where reporting them is obligatory according to children rights law and in the cases when the Guest is incapable of taking care of them;
- 3- Respecting the case and her choices, needs and capacities including:
 - Respecting her right to receive visitors according to procedures regulating such visits. She also has the right to refuse to receive any one of her visitors.
 - Respecting her right to have access to information on her case or problem from her social worker.
 - Respecting her right to reject any settlement reached by her social worker to solve her problem provided that she indicates reasons of such rejection and present alternative proposals if any.

- Respecting her right to present a complaint to the Supervisor and have a proper reply within 24 hours.
- 4- Seeking to help the Guest and her children (if any) have a decent life while bearing into mind all the time that the Shelter was founded to protect battered and survivor women from gender-based violence, help them recover from physical and psychological damages and seek to return them back to their families and community after dealing with the causes and factors that forced them to resort to the Shelter's care.
- 5- Listening to the case, showing care and building a relationship with her thus creating a supportive environment that assists her recover.
- 6- Involving the case in all aspects of protection.

c- Guiding principles when establishing the Shelter

The Shelter's Management seeks to open new Shelters in various governorates. When designing and building Shelters, the following must be taken into consideration:

1. Security and safety elements inside and outside the building.
2. Shelter's proximity to public services.
3. Comfort and recreation elements.
4. Partitioning the building into sections according to the Shelter's categories indicated in the "Definitions".
5. Good ventilation.
6. Power and water utilities.
7. A health unit for emergency cases.
8. Telecommunications and transportation means.

Fourth: Guests' Disciplinary Instructions

Since the Shelter includes all age and cultural categories as well as different psychological and behavioral factor that impose contrast views, ideas and attitudes in the Shelter and to prevent any reactions that may affect negatively the Shelter's community, behavioral controls were developed for each Guest to follow. These include:

a. Respect for Guests' privacy including:

1. Avoiding sleeping in another Guest's bed for any reason.
2. Refraining from intervening into other Guests' affairs.

Survival: Any woman protected before being exposed to or while she was about to be exposed to violence indicated by conclusive evidence.

Category Included By Care & Residence: Residence is for young women of 15 and above with or without their under-seven children. It is allowed to host under-fifteen girls if necessary by means of a resolution issued by YWU Chairwoman.

Residence Categories: The process of accommodation at the Shelter is divided into groups according to case type and age. It includes emergency hosting (one to three days), special and critical cases and the cases with children.

SHELTERCAPACITY: Each Shelter's capacity is determined separately according to the nature and area of the building as well as to financial resources.

CASE MANAGEMENT: A series of procedures that starts from receiving case hosting application to the following services and continual care rendered until the case leaves. Results are followed up after her departure.

Hotline: The direct communication tool including landline, mobile and other communication means such as social networks provided by the Shelter. These are located in a separate place and they receive complaints, applications and referrals.

Shelter Supervisor: The competent officer that has skills, qualification and experience of at least five years in areas close to Shelter activities and has practical expertise. She is answerable to the Board of Directors and its Chairwoman for all Shelters' activities at Sana'a Municipality and other governorates. She is appointed by means of a resolution by the YWU's Chairwoman.

Social Workers: These include women psychologists, sociologists and legal counselors who manage the case from the moment of application reception until her term at the Shelter ends.

Case Registration And Documentation: Opening a file that includes registration and admission form, Guest's personal and medical documents, medical form, Guest's follow-up and evaluation form that are filled either manually or entered into the Shelter's database. All Guests' data are treated as confidential.

Medical Examination: To ensure case's wellbeing and that there is no internal hemorrhage, fractures, concussion, abortion, sexual assault or lacerations in the reproductive system. Pregnancy test is also conducted and tests of key contagious diseases such as TB, cholera, viral hepatitis,

fevers such as rift valley fever, etc. re conducted and a medical report is prepared.

Residence Bag: This contains some of the Guest's essential needs and it given according to the case conditions and available resources.

Second: References

This Guide is based on the following:

1. Constitution of the Republic of Yemen.
2. Relevant applicable laws.
3. YWU's Chairwoman's resolution No. 1/2008 on Dar Al-Wi'am Social and Family Harmony regulatory bylaw and other complementary resolutions.
4. International conventions verified by Yemen.
5. Relevant UN resolutions.
6. Security Council resolution No. 1325/2000 and resolution No. 1820;
7. Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women (CEDAW) March 1, 1980.
8. Guiding principles of The Inter-Agency Standing Committee (IASC) on social gender-based violence in humanitarian circumstances, 2005.

Third: Guiding Principles

Realizing objectives for which YWU sought to establish shelters to protect and accommodate battered women or women who are exposed to threats (survivors) based on social gender. This entails adhering to a number of guiding principles either in terms of management and the Shelter itself, dealing with cases or when designing and building Shelters as follows:

- a- Guiding principles to be adopted when managing the Shelter
- Success of the Management in performing its functions depends on a number of principles adopted such as:
- 1- Clarity of duties and competencies and avoiding function overlapping;
 - 2- Believing in granting powers and delegating duties and responsibilities and avoiding centralism;
 - 3- Mutual respect among Shelter administrators;
 - 4- Integration in performing the Shelter activities and working with team

First: concepts and definitions used in this guide

Shelter services Provider: Yemen Women Union (YWU) as a competent and pioneering agency in the in the area of women protection and offering specialized services to battered women through Shelters. This does not contradict with the fact that there are Shelters run by public or private organizations.

Residential Care In the Shelter:

This includes all forms of protection offered by the Shelter to battered or violence-surviving women to protect them against further violence. Such services help women recover from violence traumatic effects. Specialized services include, inter alia, psychological, social, living, guidance, educational, vocational, legal advice, medical support whether to the Guests or their under-seven of age children. The services are provided by a professional and learned staff trained to render such services.

Partners: All official, nonofficial, local, international agencies, legal persons or individuals who offer financial and logistical support to the Shelter.

The Shelter: This is the building dedicated to accommodate women who were/are exposed to domestic threat violence. It comprises Dar Al-Wi'am Al-Osari (or family and social harmony shelter) at Sana'a Municipality and its branches in governorates.

Shelter Location: This is determined by YWU and is kept a secret for protection and privacy purposes. It applies measures of security and safety to ensure that the Shelter Guests are not exposed to danger and that their lives are out of harm's way.

Guest's Stay Duration: The stay duration is three to six months, as necessary, or until the Guest's compelling circumstances no longer exist.

The Case: Every woman exposed to or is survivor of violence based on social gender, delinquent women whose families refuse to take them back after prison whether or not such women have children.

Shelter Guest: Every woman who meets the Shelter's admission conditions and becomes a Guest.

Social Gender-Based Violence: Any act or attitude directed at women posing threat to them, or any assault that leaves them with physical and/or psychological damages depriving them of the sense of security and safety and having destructive effects on society in general.

Battered Woman: Any woman exposed to offensive and/or harmful acts such domestic violence, torture, rape or otherwise.



Chapter One

Definitions, References, Guiding Principles and Disciplinary Instructions

Introduction

This initiative comes in view of the critical humanitarian conditions Yemen is going through and the associating displacement of millions of people who were forced to leave their cities and villages and the ensuing effects on Yemeni families in terms of community, household and livelihood resulting in an increase in cases of domestic violence and oppression.

In the framework of YWU's mission, vision and objectives to empower women and enable them to enjoy inclusive development, defend their rights and seek diligently to eradicate all types of discrimination based on social gender.

Proceeding from its pivotal role in preserving adhesion of both family and society in Yemen, YWU works to provide proper family solutions that aim to family harmony and prevent or at least limit the phenomenon of society violence targeting women. We do this by protecting women, offering them safe Shelter, doing them justice and restoring their rights in accordance with the Constitution and law or according to other remedies such as friendly settlements.

Therefore, YWU has always sought to establish Shelters and provide residence and legal protection to women exposed to domestic violence or violence at the hands of their custodians as well as to delinquent women whose families refuse to take them back after they leave prison. We work to provide health, psychological, awareness, social and legal services to hosted women and reintegrate them in the community.

This uniform guide of YWU shelters management is a manual for staff to run, direct, organize and operate Shelters and follow them up and evacuate their performance. The guide includes there types of essential information that embody its bases: the case, the administration and the Shelter in addition to the supportive information.



Importance of YWU Shelters

Several factors forced YWU to prepare a uniform guide of shelters management especially those supervised by the Union as the pioneer in the field of establishing and providing battered women with Shelter and care. Some of these factors are:

1. Expansion by opening Shelters at Sana'a Municipality, Sana'a, Aden, Hodeidah and Ibb governorates.
2. Seeking to open Shelters at all governorates according to YWU's resources.
3. Helping Shelter administrators and Supervisors perform their roles sufficiently and defining their duties by developing a guiding a handy manual for the staff that is easy to refer to when necessary.
4. This guide is considered a reference that details systematically the process of managing, organizing operating and assessing performance of Shelters, thus it is useful to all agencies that run Shelters that are similar to the Shelters run by YWU.
5. The guide is updatable and open to development easily to keep abreast of changes.




Cont ents

Introduction 4


Importance of uniform guide ywu’s shelters 5

Chapter One
Definitions, references, guiding principles & disciplinary instructions **6**




 **14** **Chapter Two**
Principles of shelter management


Chapter Three
Shelter’s Management **26**




 **36** **Chapter Four**
Training guests and shelter’s staff

Chapter Five
Shelter’s technical specifications **40**



 **46** **Chapter Six**
Shelter security and safety procedures

Chapter Seven
Case management forms **51**



Prepared by

Brig. General Dr.
Abdulmenim Salem Sharaf Al-Shaibani
Director Planning and Regulation
Ministry of Interior
Associate Professor of Criminal Law
Police Academy

Review

Ms. Fathia Mohammed Abdullah
Chairwoman of Yemen Women Union

Ms. Wafa Ahmed Al-Faqih
Training and Projects Director

Ms. Bilqis Hussein Al-Rabahi
Finance and Administration Director

Ms. Najla'a Mohammed Al-Lessani
Legal Division Director

Supervision of

Ms. Nujood Al-Radami

Follow-up

Maher Hamid Al-Sabri



مستشار بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة
Consultant in the United Nation's
Economic and Social Council