

صحة وسلامة مزودي خدمات الأفراد/منع مضايقتهم

لا تتهاون (Consumer Direct Care Network Washington (CDWA) مع المضايقات أو التمييز أو السلوكيات المسيئة أو العنف في مكان العمل ضد مزودي خدمات الأفراد. تُحظر جميع أشكال المضايقات، بما في ذلك أي عبارات أو أفعال تجاه الفرد أو الأصل العرقي له أو دينه أو نوعه أو توجهه الجنسي أو هويته الجنسانية أو أصله القومي أو سنه أو الإعاقة المصاب بها أو المعلومات الوراثية له أو حالته الاجتماعية أو أي سمة أخرى محمية بموجب القانون. تلتزم شركتنا بخلو مكان العمل من أي شكل من أشكال المضايقات، والتمييز، والسلوك التعسّفي، والعُنف.

يُتوقع من جميع الموظفين، والعُملاء، والممثلين المفوضين اتخاذ التدابير المناسبة لمنع المضايقات، والتمييز، والسلوك التعسّفي، والعنف في مكان العمل. كما يُتوقع من الموظفين الإبلاغ عن الوقائع التي يشهدونها أو يكونون على علم بها أو يتعرضون لها في أقرب وقت ممكن من تاريخ الواقعة. تحظر CDWA الأعمال الانتقامية ضد أي فرد يبلّغ بحسن نية. سيخضع أي موظف أو عميل أو ممثل مفوض تَبُتَ تورطه في ارتكاب مضايقات، أو سلوك مسيء، أو عُنف في مكان العمل لإجراء تصحيحي مناسب، قد يصل إلى إنهاء الخدمة.

الغرض

جميع الموظفين، والعملاء، والممثلين المفوضين مشمولين في هذه السياسة ومن المتوقع أن يمتثلوا لها وأن يتخذوا التدابير المناسبة لضمان عدم حدوث السلوك المحظور.

نطاق العمل

يشمل جميع موظفي Consumer Direct Care Network Washington، وعملائها، وممثليها المفوضين.

التعريفات

الخط الساخن للإبلاغ عن الإصابات التابع لـ CDWA و CDWA الخط الساخن للإبلاغ عن الإصابات التابع لـ 677 (877)

السلوكيات المسيئة/العنف في مكان العمل

تتضمن ممارسات العنف على سبيل المثال لا الحصر، المضايقات الجسدية أو اللفظية أو الإساءة، أو محاولات الترهيب أو التخريب أو إتلاف الممتلكات أو إشارات التهديد أو حيازة الأسلحة أو الترصد أو الإكراه أو الدفع أو التعنيف أو المُزاح العنيف أو العدوانية أو السلوكيات العدائية، والمؤذية، والتخريبية.

السلوكيات الاستفزازية

لا يندرج السلوك الاستفزازيّ ضمن مفهوم المضايقات أو التمييز أو العنف في مكان العمل إذا كان يعني سلوكًا من قِبل العميل ناتجًا بشكل خاص عن إعاقة أو متعلق بها والتي قد يتعرض لها مزود خدمات الأفراد على أنها مسيئة أو تُشكل خطرًا على السلامة.



المضايقات

السلوك اللفظي أو المرئي أو الجسدي غير المرغوب فيه الذي يخلق بيئة مخيفة أو مسيئة أو معادية تعوق أداء العمل. قد تكون المضايقات لفظية (وتتضمن الإهانات، والعبارات الساخرة، والشتائم، والإشارات، والمضايقات)، وقد تتمثل أيضًا في رسومات أو صور (تتضمن ملصقات، وشعارات، وعروض حاسوبية، ورسائل بريد إلكتروني، ومنشورات وسائل تواصل اجتماعي مُسيئة) أو سلوك جسدي (يتضمن تهديدًا جسديًا للطرف الأخر أو اعتراض طريق شخصًا ما، إلخ) أو إظهار سلوك عدائي أو نفورًا تجاه فرد. مثل هذا السلوك ينتهك هذه السياسة، حتى لو لم يكن غير قانوني.

التحرش الجنسي

السلوك الجنسي غير المرغوب فيه والمسيء الذي يستهدف فردًا (أفرادًا). قد يتضمن التحرش الجنسي جميع التصرفات المذكورة أعلاه، بما في ذلك، السلوك غير المرغوب فيه، مثل الإشارات الجنسية غير المرغوب فيها والتطفلية، وطلبات إقامة علاقات جنسية أو أي سلوكيات لفظية أو مرئية أو جسدية ذات طابع جنسي. تتضمن أمثلة التحرش الجنسي، على سبيل المثال لا الحصر:

- المغازلات الجنسية غير المرغوب فيها أو اللمس أو الإيماءات أو التلميحات؛
 - الإساءة اللفظية ذات الطابع الجنسي؛
- تعليقات رسومية أو إيحائية عن ملابس الفرد أو جسده أو هويته الجنسانية؛
 - الكلمات المهينة جنسيًا لوصف فرد؛ أو
 - عرض أشياء أو صور ذات إيحاءات جنسية، بما في ذلك الصور العارية.

الإجراءات

1. التوعية والوقاية

- 1.1. توفر CDWA التوعية والموارد للعملاء، ومزودي خدمات أفراد، والفرق المعنيّة بالمنع، والتدخل، والتحقيقات بشأن ارتكاب أفعال المضايقات، والتمييز، والسلوكيات المسيئة، والعنف في مكان العمل.
 - 1.1.1. يجب تعميم السياسة ونشرها في مواقع بارزة ورئيسية داخل أماكن عمل CDWA،
- 1.1.2. يجب تقديم السياسة لجميع مزودي خدمات الأفراد الجديدة عند التوظيف، وبشكل سنوي بعد ذلك، وأخيرًا
 - 1.1.3. السياسة متوفرة باللغة الإنجليزية واللغات الثلاث الأولى التي يتحدث بها مزودي الخدمات الأفراد.
 - 1.2. تحتفظ CDWA بخطة وقائية من أجل:
 - 1.2.1. وقاية وحماية الموظفين من السلوك المسيء،
 - 1.2.2. مساعدة الموظفين في البيئات التي تتواجد فيها السلوكيات الاستفزازية
 - 1.2.3. العمل على حل المُشكلات التي تؤثر على توفير الخدمات.
 - 1.3. الخطة الوقائية:
 - 1.3.1. جرى تطويرها وتتبعها من قبل اللجنة المعنيّة بسلامة مكان العمل.
- 1.3.1.1. تتألف اللجنة المعنيّة بسلامة مكان العمل من أفراد مختارين من الموظفين، وأصحاب العمل، وتتضمن عميل و/أو ممثل مفوض واحد على الأقل.
 - 1.3.2. يتعين مراجعتها وإعادة النظر فيها حسب الاقتضاء ومرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات.

2. الإبلاغ

2.1. يجوز لأي من مزودي خدمات الأفراد يعتقد بحسن نية أن صحته و/أو سلامته تتعرض لخطر وشيك في موقع عمل معين مغادرة هذا الموقع على الفور والاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن الإصابات التابع لـ HAD وCDWA.

OP-WA-030-1.0-WA-WA



إذا رأى مزود خدمات الأفراد احتمال تعرض العميل للخطر، فسيتصل مزود خدمات الأفراد بالرقم 9-1-1 أو خدمات الطوارئ الأخرى.

- 2.1.1. لا يجوز أن يخول هذا الإجراء التخلي عن العميل كما هو محدد في RCW 74.34.020 ما لم يتصل مزود خدمات الأفراد بالخط الساخن للإبلاغ عن الإصابات وHAD ولديه خوف مبرر من الأذى الجسدي الوشيك.
- 2.2. يتعين على أي موظف يتلقى بلاغًا أو يعتقد أن شخصًا ما قد انتهك هذه السياسة عرض هذه المسألة على ممثل CDWA (منصب مدير فما فوق) على الفور. يمكن للموظف تقديم البلاغ شفهيًا أو كتابيًا، كما يمكنه تقديم البلاغ دون الإفصاح عن هويته إذا رغب في ذلك.
- 2.3. إذا كان المدير المباشر أو أحد أعضاء الإدارة على دراية بمخاوف الموظف بشأن سلوك ينتهك هذه السياسة، سواء عبر شكوى رسمية أو غير رسمية، فيلزم عليه الإبلاغ فورًا عن المشكلات المُثارة إلى المدير المباشر أو مدير آخر أو ممثل الموارد البشرية.

3. التحقيق

- 3.1. سيبدأ ممثل CDWA (منصب مدير فما فوق) في إجراء تحقيقات نزيهة حيال الأفعال والملابسات حول أي مطالبة في غضون 3 أيام عمل.
 - 3.2. وخلال التحقيقات، سوف يقوم ممثل CDWA بوجه عام:
- 3.2.1. باستجواب مُقدم الشكوى، والشخص المُستهدف، (إن لم يكن مُقدم الشكوى) والشهود، والمتَّهَم بارتكاب المخالفة وأي أفراد آخرين ذوى صلة،
 - 3.2.2. وجمع البيانات المكتوبة والمُوقّعة والمستندات ذات الصلة حسب الاقتضاء،
 - 3.2.3. توثيق الإجراءات المتخذة، ونتائج التحقيق،
 - 3.2.4. إبلاغ تقرير التحقيقات إلى الجهات المختصة والتي قد تشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - 3.2.4.1 العميل،
 - 3.2.4.2.
 - 3.2.4.3 مزود خدمات الأفراد
 - 3.2.4.4. و/أو مُدير الحالة.
 - 3.3. ستُتَخذ تدابير تصحيحية عاجلة ومناسبة فور استكمال التحقيقات.
- 3.3.1. وفيما يتعلق بموظفي CDWA ستتضمن هذه الإجراءات تدابير تصحيحية بمستوى مناسب. تتضمن هذه الإجراءات، على سبيل المثال لا الحصر:
 - 3.3.1.1. إعادة تدريب الموظف وتوجيهه بشأن منع ارتكاب الأفعال المحظورة،
 - 3.3.1.2. مهارات تقديم المشورة،
 - 3.3.1.3. خطط الإجراءات التصحيحية.
 - 3.3.1.4 إنهاء خدمة الموظف.
- 3.3.2. إذا تورط العميل أو الممثل المفوض أو أحد أفراد عائلة العميل أو الزوار في ارتكاب سلوك محظور فستتخذ CDWA تدابير تصحيحية على النحو المناسب قد تتضمن على سبيل المثال لا الحصر:
 - 3.3.2.1. إعادة تدريب الموظف وتوجيهه بشأن منع ارتكاب الأفعال المحظورة،
 - 3.3.2.2. دعم التدخل مع مدير الحالة،
- 3.3.2.3. الإفصاح عن معلومات مثل الأمراض أو السلوكيات أو تاريخ المضايقات أو التمييز أو الإساءة أو العنف (ما لم يحظره القانون) إلى مزود خدمات الأفراد التالي،

OP-WA-030-1.0-WA-WA



- 3.3.2.4. و/أو إنهاء خدمات CDE.
- 3.4. ستتعاون CDWA مع مزودي خدمات الأفراد الذين هم ضحايا التحرش، والسلوك المسيء، والعنف في مكان العمل، والسلوكيات الصعبة من خلال:
 - 3.4.1. إحالة مزودي خدمات الأفراد إلى الموارد المجتمعية الملائمة،
 - 3.4.2. مساعدة مزودي خدمات الأفراد في تقييم عميلًا أخر (إن أمكن)،
 - 3.4.3. التعاون مع سلطات إنفاذ القانون،
 - 3.4.4. وتوفير عملية استخلاص المعلومات لمزودي خدمات الأفراد المتضررين عقب فعل عنيف.
 - 3.5. يحق للموظف تقديم شكوى إلى الجهة الحكومية المعنيّة، إذا لم يكن راض عن القرار المتعلق بشكواه.
 - 3.6. ستتعاون CDWA مع مُدير الحالة خلال التحقيقات بغية الحفاظ على جودة الخدمة عندما:
 - 3.6.1. تتعلق الشكوى بالسلوكيات الصعبة من قبل العميل،
 - 3.6.2. يصبح العميل معرضا لخطر عدم توافر مزود خدمات أفراد لتقديم الخدمات
 - 3.6.3. يصبح العميل معرض لخطر إنهاء خدمات CDE.
- 4. سيتم الاحتفاظ بسجلات الوقائع المبلغ عنها لمدة خمس (5) سنوات على الأقل وتقديمها للفحص من قبل DSHS أو وكلائها، عند الطلب.
- 5. بموجب سياسة CDCN الخاصة بعدم الانتقام/الإبلاغ عن المخالفات، لا يخضع أي موظف لأي شكل من أشكال الإجراءات التصحيحية أو الانتقام -كما تحظر CDWA ذلك- جراء الإبلاغ عن الانتهاكات المزعومة لهذه السياسة، أو انتهاج أي ادعاء من هذا القبيل، أو التعاون بأي شكل من الأشكال في التحقيق في هذا الأمر. إذا اعتقد الموظف أن شخصًا ما قد انتهك سياسة عدم الانتقام، فيجب على الموظف إبلاغ مدير الموارد البشرية أو مسؤول الامتثال فورًا.

إن منع المضايقات وخلق بيئة عمل يسودها الاحترام والتحضر هو مسؤولية الجميع. يمكِّننا الإبلاغ الفوري عن المضايقات التي تم رصدها أو التعرض لها العمل سريعًا على معالجة المشكلات بمجرد ظهورها.

الرقابة الداخلية

من المتوقع أن يمتثل جميع الموظفين لهذه السياسة. يتحمل مديرو الموارد البشرية والمديرين الإقليميين مسؤولية التقيد العام لهذه السياسة. تتحمل اللجنة المعنيّة بسلامة مكان العمل مسؤولية المراجعة وتقديم التقارير المطلوبة بشأن التواتر، والأسباب والنتائج المترتبة على حالات التمييز المبلغ عنها والسلوك المسيء. سيتولى مدير CDWA مسؤولية الرقابة على الامتثال لهذه السياسة من خلال دورات المراجعة المنتظمة المنصوص عليها في خطة CDWA لإدارة الجودة.



معلومات إضافية

المواد ذات الصلة: اتفاقية العمل الجماعية الخاصة بـ SEIU

دليل التوظيف المشترك للعميل

دليل توظيف مزود خدمات الأفراد

اللوائح ذات الصلة: SB 6205

RCW 49.95

مجموعة (مجموعات) السياسات: عمليات الموارد البشرية

الخبير المختص: مدير الموارد البشرية والمدير الإقليمي

الولايات المنطبق عليها: واشنطن

المؤسسات المنطبق عليها: Consumer Direct Care Network of Washington

دورة مراجعة السياسة: مرة كل عامين

تاريخ الموافقة: 5/16/2023

سجل السياسة: في تاريخ17 مارس 2021، وُضعت هذه السياسة.

وتم تحديث هذه السياسة في 16 مايو 2023 لتتماشى مع طبيعة العمليات الحالية.