

تخطيط الخدمات

ان من الأساسي "معرفة وفهم الخدمات المتوفرة في المجتمع ومدى عملها" قبل إنشاء خدمات إدارة الحالة والوصول¹. هذا سيساعد على التعرف على النقص وتحديد طرق لعنونة الخدمات أو احتياجات الوصول. في الحقيقة قد تكون هذه المعلومات مجمعة بالفعل ومتوفرة. يجب التواصل مع ممثلي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وممثلي حماية الآخرين قبل تكرار الإجراءات ومن أجل التقليل في التقييمات، حيث يمكن لممارسة التخطيط ان تكون طريقة مساعدة لتصور الخدمات الموجودة بالفعل والتعرف على الثغرات في حال عدم توفر المعلومات.

يعد تخطيط الخدمات نشاطاً رئيسياً قبل تسليم خدمات إدارة الحالات.

كيف يمكن إحالة ناجية الى الخدمات إذا لم تكن هناك معلومات حول الخدمات المتوفرة؟ أو في حال عدم معرفة ما إذا كانت تعمل أم لا، أو اذا كانت مرتكزة على الناجيات أم لا، أو هل يمكن الوصول اليها أم لا؟ يعتبر تخطيط الخدمات هو الخطوة الأولى لتأسيس مسارات إحالة فعالة. يجب توفير معلومات مفصلة حول الخدمات المتوفرة وتأسيس سياسات إحالة من أجل إعلام الناجيات بجميع المعلومات والخيارات المتاحة اليهم خلال إجراء إدارة الحالة. من أجل تخطيط الخدمات بشكل فعال، من المهم التشاور مع أفراد المجتمع والنساء والفتيات القاصرات (بشكل منفصل) حول الأماكن التي يشعرون فيها بالأمان في الوصول إلى الخدمات، وجودة جميع الخدمات التي تم تحديدها، والحواجز التي تمنع الوصول إلى الخدمات المتوفرة، بالإضافة الى التحدث مع موفري الخدمات.

للاستجابة المتعددة القطاعات للعنف القائم على النوع الاجتماعي، تحدد أولويات الخدمات على الخدمات الصحية (وتشمل العناية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي)، وخدمات الدعم النفسي والاجتماعي، وخدمات الأمن أو السلامة، والخدمات القانونية بالإضافة الى خدمات حماية الأطفال. مع ذلك يمكن للتخطيط العميق تحديد خدمات أخرى متوفرة مثل خدمات دعم سبل المعيش، والخدمات المقدمة للأشخاص المحددين ك مثليي الجنس، أو ذوي إعاقة، وجمعيات الإعاقة، الخ. لتلبية احتياجات الأفراد الناجين. بالإضافة الى ذلك يجب أن تكون البحوث الاجتماعية "على دراية بنطاق الخدمات المتعددة القطاعات المتوفرة والمشاركة بانتظام مع الوكالات الأخرى لضمان تنسيق عملية الإحالة وتقديم الخدمات والمتابعة"².

من المهم توثيق الاتي مع كل خدمة مقدمة: أسم المنظمة، عنوانها، مسؤولي العنف القائم على النوع الاجتماعي (يفضل أن تكون أنثى)، رقم هاتف للاتصال، عنوان البريد الإلكتروني، الخدمة المتوفرة، الساعات المتوفرة، أي متطلبات أو قيود للوصول الى الخدمات (مثل قيود المجموعات السكانية المستهدفة، رسوم الخدمات أو متطلبات الإبلاغ الإلزامي). من المهم ايضا تحديد خيارات وسائل النقل و الاعتبارات الناجين للحصول على الخدمات. بالإضافة يجب شمل الأسئلة أدناه:

للمناقشات الجماعية المركزة مع أفراد المجتمع (مصنفة حسب النوع الاجتماعي والعمر):

- الخدمات الصحية: السؤال عن أين تشعر النساء والفتيات الناجيات من العنف بالأمان والراحة لتلقي العلاج الطبي. أسأل عن مقدمي الرعاية الصحية غير الرسميين، الذين يمكنهم الوصول بانتظام إلى الناجين المحتملين، خاصة في الأماكن التي تكون فيها الخدمات الرسمية محدودة. على سبيل المثال، أسأل من أين أو من ستذهب إليه النساء للحصول على الرعاية ما قبل الولادة والأنجاب، وكذلك حول وجود أي من العاملين الصحيين المجتمعيين الذين يزورون المجتمع.
- خيارات السلامة: ماذا يفعل المجتمع لحماية النساء والفتيات؟ من قبل من يمكن للنساء والفتيات طلب المساعدة في حال وجود خطر فوري على سلامتهم؟ هل هنالك خدمات أو دعم آخر متوفر للناجيات من النساء والفتيات (مثل تقديم المشورة، المجاميع النسائية، المساعدة القانونية، الخ)؟ هل هنالك منازل آمنة متوفرة للنساء؟

للمقابلات مع موفري الخدمات:

- هل هناك أي قيود على من يمكنه الوصول إلى الخدمات؟ (على سبيل المثال ، هل يقدمون خدمات للأشخاص الذين ليس لديهم وثائق ، وما إلى ذلك؟). هل هناك أي رسوم مرتبطة بالخدمات؟ هل هناك أي إجراءات إبلاغ إلزامية؟ هل هناك نظام توثيق سري وآمن؟
- هل يمكن تأسيس طرق تمكن موفر الخدمة من دفع تكاليف النقل، والتي يمكن للمنظمة أن ترددها؟
- ما هي الخدمات الأخرى الموجودة في المجتمع والتي قد لا يكون الفريق على علم بها ولم يتم ذكرها في مجاميع التركيز؟ على سبيل المثال ، هل هناك جمعيات أو منظمات أخرى تشارك مع حقوق مجموعة سكانية معينة مستضعفة وتدافع عنها؟
- معرفة ما إذا كان يمكن الوصول إلى مقدمي الخدمات وتلقيهم للإحالات عبر الهاتف، وخلال أي ساعات.
- هل يوجد لدى مقدمي الخدمات مخاوف بشأن توفر معلوماتهم للعامة وموزعة على مسار الاحالة؟ (على سبيل المثال ، قد تكون هناك مخاوف متعلقة بالسلامة بالنسبة للمنظمات التي تعمل مع المجاميع السكانية المثلية الجنس، أو العاملين مع المجاميع السكنية الذين لا يملكون تخويل قانوني ، أو أولئك المرتبطين بمجموعات المعارضة).

تحديد الثغرات في جودة الخدمات

" بمجرد الانتهاء من التخطيط [أو الوصول إلى معلومات تخطيط الخدمات التي تم جمعها مسبقاً] ، يمكن البدء في النظر إلى الثغرات الحساسة في جودة الخدمات. ستكون هناك حاجة إلى دراسة الثغرات التي تمنع الناجيات من الحصول على الحد الأدنى من الرعاية.

تشمل أمثلة ثغرات جودة الخدمات :عدم الحصول على كادر عمل مدرب، أو على المعدات أو الموارد في المركز الصحي، أو عدم وجود مكان آمن يمكن للناجيات الذهاب إليه لإخبار شخص ما بما حدث، والحصول على معلومات حول خياراتهم والحصول على الدعم العاطفي والعملية. يعتبر هذا النقص في المساحات الآمنة على وجه الإخص شائعاً ضمن السياقات الإنسانية، وخاصة فيما يتعلق بالناجيات الذين يمكن أن يتعرضوا لمزيد من الأذى من المعتدين، ومؤيديهم وحتى من أفراد أسرهم وغيرهم في المجتمع. لا يوجد نموذج واحد لضمان سلامة الناجيات - ما يكون مناسباً في ضوابط معينة قد لا يكون مناسباً في أخرى. ستكون هناك حاجة للعمل مع أصحاب المصلحة الاجتماعيين لتحديد مجموعة من خيارات السلامة التي تأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات المختلفة للناجيات.

من المهم أن يكون جميع ممثلي الرد على العنف القائم على النوع الاجتماعي على معرفة بثغرات الخدمات المحلية حتى لا يؤلفون توقعات زائفة حول وجود خدمات غير متاحة أو لا تركز على الناجيات.

عندما نتعرف على جميع الثغرات بالخدمات، حينها يمكن العمل مع أصحاب المصلحة لتحديد وتخطيط الطرق لمعالجتها. قد تتضمن خطط معالجة الثغرات بناء قدرات موفري الخدمات الموجودين بالفعل، طرح حلول إبداعية لتكثيف الموارد الحالية، أو الدعوة إلى المزيد من الموارد لسد الثغرات في الخدمات. لن تكون بالضرورة قادراً على ملء جميع الثغرات وإصلاح جميع المشاكل على الفور ، ولكن يمكنك العمل مع أصحاب المصلحة الآخرين لتحديد أولويات ووضع خطة "3.

معرفة المدى الذي تعمل به الخدمات الموجودة وقابلية الوصول لها

معرفة المدى الذي تعمل به الخدمات الموجودة وقابلية الوصول لها، أي ما إذا كانوا يقدمون للناجيات معيار الأدنى من الرعاية بما يتماشى مع مبادئ ارشاد العنف القائم على النوع الاجتماعي وقابلية الوصول إليها، أي ما إذا كانت الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وبالتحديد النساء والفتيات قادرات على الوصول الى الخدمات ضمن الممارسة . من الضروري معرفة ما إذا كانت الخدمات تعمل و ما إذا كانت قابلة للوصول قبل احالة الناجيات للاستفادة منها، حيث لن يكون

ملائماً مع المنهاج المرتكز على الناجيات عدم فعل ذلك واحالة الناجيات الى خدمات قد لا توفر لهم المعيار الأدنى من الرعاية او قد لا يتمكنون من الوصول اليها.

تحسين الوصول الى الخدمات

"حتى وان كانت الخدمات متوفرة فأنها قد تكون غير قابلة للوصول الى جميع الناجيات. هنالك العديد من الاسباب التي قد تجد فيها ناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي صعوبة في الوصول الى الخدمات. بعض الاسباب الشائعة منها:

- بعد مسافة الخدمات
- قلة الامن
- تكلفة الخدمات
- قلة كادر العمل المدرب من النساء
- قلة الخصوصية والسرية في الخدمات
- سلوكيات الموفرين اتجاه الناجيات
- تقبل الخدمات من قبل الاشخاص في المجتمع
- المعتقدات الاجتماعية حول النقاء الجنسي وشرف العائلة
- ضغط العائلة على عدم طلب الخدمات
- تداعيات العائلة او المجتمع حول الافصاح عن العنف
- الحواجز الادارية مثل المتطلبات للحصول على وثائق من الشرطة قبل الوصول الى العلاج الطبي، نقص بطاقة الهوية الرسمية... الخ
- عدم توفر خدمات للمواطنين الاجانب او الاشخاص الغير محليين
- ادراك عدم توفر او ملائمة الخدمات لمجاميع معينة من الاشخاص (مثل الاشخاص المثليين).

من اجل التخطيط لكيفية تقليل الحواجز للخدمات والعناية يمكن القيام بتقييم تشاركي والعمل مع اصحاب المصلحة للتوصل الى حلول تخص المشاكل المحددة. يجب ملاحظة ان بعض الحواجز قد يكون من السهل تحديدها من خلال التقييم بينما قد لا تكون على علم ببعض الاخر الا في وقت لاحق.⁴

ما هي الادوات المتوفرة؟

- ارشادات ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي المشترك بين الوكالات، اداة تحليل ثغرات الخدمات وتخطيطها
- ارشادات ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي، اداة تحليل الحواجز الخاصة بالرعاية وتخطيطها
- القطاعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، لائحة لأدنى معايير إدارة الحالة
- القطاعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، لائحة لأدنى معايير الصحة
- القطاعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، لائحة لأدنى معايير الخاصة بالمساحات الامنة للنساء
- لجنة الانقاذ الدولية، وسائل تقييم العنف القائم على النوع الاجتماعي: ملاحظة ارشاد التخطيط الاجتماعي
- عدة ادوات التقييم التابعة لجنة الانقاذ الدولية-2011 الجزء الثاني: تخطيط الخدمات
- لجنة شؤون المرأة، وسائل تخطيط مراجعة الخدمات: الرد الخاص باللاجئين/اللاجئات المدينين⁵
- اتحاد كفالة الصحة الانجابية في الازمات، كتيب وسائل العنف القائم على النوع الاجتماعي: ارشادات تحليل الموقف⁶

دراسات حالة للمراجعة

- **الابلاغ الالزامي في الخدمات الصحية للناجيات من الاغتصاب.** في العديد من البلدان (مثل: العراق، ميانمار... الخ) يتم تكليف مقدمي الرعاية الصحية بإبلاغ السلطات عن حالات الاغتصاب. يجب ان تفهم الناجيات انه في حالة

وصولهم الى هذه الخدمات فسوف تتعرض سريتهم للخطر و اذا لم نقم بتوثيق هذا من خلال تخطيط الخدمات ومسارات الاحالة واخبار الناجيات حول متطلبات الوصول ،فإننا قد نساهم في المزيد من الازد. قد يتطلب هذا تخطيط اضافي اذا توفرت وسائل منع الحمل الطارئة في الصيدليات من دون وصفة طبية، حينها يمكنك توثيق ودعم الوصول الى الخدمات/التدخل اذا كانت الناجيات لا يشعرن بالراحة في الحصول على الخدمات الصحية التي تتطلب ابلاغ الزامي.

- **سرية موفر الخدمات.** بشكل عام بعد تخطيط الخدمات يكون من المهم زيادة الوعي حول جميع الخدمات المتوفرة للناجيات وتوثيق الخدمات ومسارات الاحالة ونشر هذه المعلومات على المجتمع بأكمله، مع ذلك قد يتعرض بعض مقدمي الخدمات المتخصصين للخطر اذا تم توزيع معلوماتهم المرتبطة بخدماتهم (اي مزودي الخدمات للأقليات العرقية عند تعارضهم مع السلطات الحكومية او مقدمي الخدمات للمثليين في البلدان ذات القوانين القمعية او العنف المستهدف) من المهم الحصول على موافقة مقدمي الخدمات قبل توزيع معلوماتهم.
- **محددات الخدمة.** تقوم بعض المنظمات الدينية الغير الحكومية بالربط بشكل خاطئ بين وسائل منع الحمل الطارئة مع الاجهاض وترفض حصول النساء على حبوب منع الحمل الطارئة. من المهم توثيق المحددات على الخدمات المقدمة.
- **القيود العمرية على الخدمات.** قد تواجه الفتيات القاصرات صعوبة في الوصول الى الخدمات مقارنة بالنساء البالغات وذلك بسبب سلوك مقدمي الخدمات والقيود العمرية. يجب شمل توثيق تغطية المجاميع السكانية في تخطيطك.

ادناه هي بعض اللوائح لفحص الخدمات:

المعايير الدنيا للقطاعات الفرعية لأداره حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

- جميع كادر العمل إناث
- جميع ميسري الأنشطة إناث (جلسات المعلومات أو جلسات التعليم)
- وجود اثنين أو أكثر من اعضاء كادر العمل في المساحة الامنة للنساء
- تدريب كادر العمل على PSS ، PFA ، الحد من المخاطر ، المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف ضد النساء والفتيات، الدعم المرتكز على الناجيات النساء (أي: يمكن لكادر العمل تسمية المبادئ التوجيهية: السلامة ، السرية ، الاحترام / الكرامة ، عدم التمييز)
- مقدرة كادر العمل على تسمية المساحات الامنة للنساء كمساحات للنساء والفتيات (ليس كمركز لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو مركز مرتكز على الناجيات أو كمساحة ملائمة للطفل)
- عدم وضع علامات مسمية للعنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي
- الحفاظ على نظافة المساحات الامنة للنساء وكونها مرحبة وتحافظ على الخصوصية من العامة
- توفر أنشطة المجاميع والمواد والموارد بشكل كافي
- استشارة النساء والفتيات حول الأنشطة في المساحات الامنة للنساء
- معرفة كادر العمل بمسارات الإحالة الأمانة: معرفة أسم ورقم متخصص الصحة بالتحديد الذي سيوفر ادارة حالات الاغتصاب
- معرفة كادر العمل بمسارات الإحالة الأمانة: معرفة أسم ورقم متخصص الصحة بالتحديد الذي سيوفر ادارة الحالة للناجيات النساء والفتيات من الاعتداءات الذكورية
- هل هنالك مكان يكفي لجولس أكثر من 10 نساء (أي سجاد أو كراسي)
- توفر غرفة تامة السرية (اختيارية)
- معرفة الموافقات المستنيرة من قبل كادر العمل
- هل تحدث في المساحات الامنة للنساء جلسات منفصلة للنساء والفتيات القاصرات؟ (أي: حسب الوقت من اليوم ، لاحظ ما إذا كان النشاط يحدث بشكل منفصل للنساء والفتيات المراهقات)

- عدم تواجد الرجال في المساحات الآمنة للنساء والفتيات – هذا يشمل المانحين و الزائرين
- عدم تجمع أو تسكع الرجال خارج المساحات الآمنة للنساء

لائحة المعايير الدنيا للمساحات الآمنة للنساء والفتيات

- جميع كادر العمل إناث
- جميع ميسري الأنشطة إناث (جلسات المعلومات أو جلسات التعليم)
- وجود اثنين أو أكثر من أعضاء كادر العمل في المساحة الآمنة للنساء
- تدريب كادر العمل على PSS ، PFA ، الحد من المخاطر ، المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف ضد النساء والفتيات، الدعم المرتكز على الناجيات النساء (أي: يمكن لكادر العمل تسمية المبادئ التوجيهية: السلامة ، السرية ، الاحترام / الكرامة ، عدم التمييز)
- مقدرة كادر العمل على تسمية المساحات الآمنة للنساء كمساحات للنساء والفتيات (ليس كمركز لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو مركز مرتكز على الناجيات أو كمساحة ملائمة للطفل)
- عدم وضع علامات مسمية للعنف القائم على النوع الاجتماعي أو العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي
- الحفاظ على نظافة المساحات الآمنة للنساء وكونها مرحبة وتحافظ على الخصوصية من العامة
- توفر أنشطة المجاميع والمواد والموارد بشكل كافي
- استشارة النساء والفتيات حول الأنشطة في المساحات الآمنة للنساء
- معرفة كادر العمل بمسارات الإحالة الآمنة: معرفة أسم ورقم متخصص الصحة بالتحديد الذي سيوفر ادارة حالات الاغتصاب
- معرفة كادر العمل بمسارات الإحالة الآمنة: معرفة أسم ورقم متخصص الصحة بالتحديد الذي سيوفر ادارة الحالة للناجيات النساء والفتيات من الاعتداءات الذكورية
- هل هنالك مكان يكفي لجلوس أكثر من 10 نساء (أي سجاد أو كرسي)
- توفر غرفة تامة السرية (اختيارية)
- معرفة الموافقات المستنيرة من قبل كادر العمل
- هل تحدث في المساحات الآمنة للنساء جلسات منفصلة للنساء والفتيات القاصرات؟ (أي: حسب الوقت من اليوم ، لاحظ ما إذا كان النشاط يحدث بشكل منفصل للنساء والفتيات المراهقات)
- عدم تواجد الرجال في المساحات الآمنة للنساء والفتيات – هذا يشمل المانحين و الزائرين
- عدم تجمع أو تسكع الرجال خارج المساحات الآمنة للنساء

لائحة المعايير الدنيا الصحية

- يشمل كادر العمل الطبي العاملين في مجال الصحة السريرية المدربين على توفير الإدارة السريرية للاغتصاب في غضون 6 الى 12 اشهر الاخيرة
- العلاقة بالباحثة الاجتماعية أو العاملة الاجتماعية (داخلياً أو خارجياً)
- تتوفر الموارد الكاملة والأدوية لتقديم علاج ما بعد الاغتصاب
- الوقاية ما بعد التعرض
- وسائل منع الحمل الطارئة
- علاج الإصابات المنقولة بالاتصال الجنسي و المضادات الحيوية
- لقاحات التهاب الكبد نوع ب
- لقاحات الكزاز
- توفر مساحات آمنة وسرية لفحص المرضى
- وضع بروتوكولات على مستوى المؤسسة باكملها لاستقبال الناجيات من النساء والفتيات وإدارة الرعاية السريرية (المرتبطة بالكادر الطبي المدرب على الإدارة السريرية لناجيات الاعتداء الجنسي)

- وجود مدخل أو مخرج غير محدد للناجيات الى المؤسسة وتوفر مساحات الفحص للناجيات من النساء والفتيات

- 1 -من إرشادات إدارة الحالة المشتركة بين الوكالات-https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2017/04/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017_Low-Res.pdf
- 2 صندوق الأمم المتحدة للسكان, المعايير الدنيا للمنع والرد في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الطوارئ, متوفر على الموقع الآتي
- 3 مذكور في نفس المكان
- 4 مذكور في نفس المكان
- 5 - <https://www.womensrefugeecommission.org/images/zdocs/Urban-GBV-Tools-Mapping-Services-Pilot.pdf>
- 6 [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/FC881A31BD55D2B3C1256F4F00461838-Gender based violence rhrc Feb 2004.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/FC881A31BD55D2B3C1256F4F00461838-Gender_based_violence_rhrc_Feb_2004.pdf)

