

Mobil ve Uzaktan Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDS) Hizmet Sunumu Kılavuzu



Avrupa Birliği Sivil
Koruma ve İnsani Yardım
Birimi tarafından
Finanse Edilmektedir.



Birleşik Devletler
Hükümet tarafından
Finanse Edilmektedir.



İçindekiler

Teşekkürler	5
Kısaltma Listesi	7
Terimler Sözlüğü	9
Giriş	13
Bölüm 1: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu'na Genel Bakış	17
1.1 Mobil TCDŞ Hizmet Sunumu	17
1.1.1 Mobil TCDŞ hizmet sunumu nedir?	17
1.1.2 Mobil bir müdahale ne zaman düşünülmelidir?	20
1.2 Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu	21
1.1.1 Uzaktan TCDŞ hizmet sunumu nedir?	21
1.1.2 Uzaktan hizmet sunumu ne zaman düşünülmelidir?	21
Bölüm 2: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu'nu Oluşturmak	23
Bölüm 3: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Asgari Standartlar	31
3.1 TCDŞ Vaka Yönetimi Giriş Noktaları	31
3.1.1 Vaka yönetimi giriş noktalarının türleri	31
3.1.2 Güvenli ve gizli vaka yönetimi giriş noktalarını oluşturmak	32
3.1.3 Diğer hassas gruplar için dikkat edilmesi gereken hususlar	35
3.2 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Personel Seçimi	36
3.2.1 TCDŞ mobil ekipleri için personel seçimi	37
3.3 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Topluluk İrtibat Görevlileri ile Çalışma	41
3.3.1 Topluluk odak kişilerinin rolleri ve sorumlulukları	42
3.3.2 Odak kişilerinin çalışmasının güvenli ve etkili olmasını sağlama	43
3.3.3 Odak kişilerine geçiş aktiviteleri	44
3.4 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Güvenlik Gereksinimleri	44
3.5 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Gerekli Mali Kaynaklar	45

Bölüm 4: Mobil ve Uzaktan Hizmet Sunumunda Vaka Yönetimi ve Psikososyal Destek Sağlama	47
4.1 Kriz Vaka yönetimi	47
4.2 Psikososyal Grup Desteği	50
4.2.1 Geçici güvenli alanlarda eğlence ve beceri geliştirme aktiviteleri	50
4.2.2 Bilgilendirme ve psikososyal destek grup oturumları	50
4.3 Güvenli ve Gizli Veriler ve Bilgi Yönetimi	51
Bölüm 5: Mobil ve Uzaktan Hizmet Sunumunun Yönetimi	53
5.1 Hizmet yerlerinin izlenmesi	53
5.2 Yüz yüze personel yönetimi	53
5.3 Uzaktan personel yönetimi	54
Ek 1: Acil Durum Müdahalesi için Güvenlik Riski Değerlendirmesi	57
Ek 2: Kadınlar ve Kız Çocuklarına Yönelik Geçici Güvenli Alanların Tanımlanması için Değerlendirme Aracı	58
Ek 3: Mobil bir Müdahaleyi Tasarlamak için Çalıştay Kılavuzu	60
Ek 4: Mobil Ekip Sahası Haritalama ve Uygulama Örnek Planı	62
Ek 5: Telefon Destek Merkezi Uygulaması için Ek Bilgiler	63
Ek 6: Grup Oturumlarında bir Başa Çıkma Planı Geliştirmek için Talimatlar	65

Türkçe tercüme BMMYK Türkiye tarafından üstlenilmiştir. / Turkish translation was undertaken by UNHCR Turkey.

Teşekkürler

Bu kılavuzun geliştirilmesi ABD Nüfus, Mülteci ve Göç Bürosu (PRM) ve Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Birimi (ECHO) tarafından desteklenmektedir. Bu kılavuzlar insani yardım ortamlarında, Uluslararası Kurtarma Komitesi (IRC) ve ortakları tarafından TCDŞ müdahalesi konusunda yürütülen kapsamlı çalışmalara dayanmaktadır.

Bu kılavuz Amy Neiman, Kristy Crabtree ve Meghan O'Connor tarafından kaleme alınmıştır.

Bu kılavuza yönelik bilgi sağlayan Myanmar, Burundi ve Irak'taki pilot programların elverişlilik ve kabul edilebilirlik çalışmalarına katkılarından ötürü Leah E. James, Betsy Laird ve Courtney Welton-Mitchell'e özel teşekkürlerimizi sunarız.

Ayrıntılı taslak incelemesi ve girdilerinden ötürü Sanni Bundgaard, Kristy Crabtree, Patricia Grey, Haja Kakay, Eliana Irato, Sunita Joergensen, Betsy Laird, Megan Lind, Melanie Megevand, Ilaria Michelis, Sarah Mosely, Sinead Murray, Iman Qassis, Irene Quizon, Alexandra Robinson ve Lucy Stevens'e teşekkür ederiz.

IRC, katkılarından ötürü ayrıca Jenny Becker, Lauren Bienkowski, Gina Brammuci, Sarah Cornish, Gretchen Emick, Amy Greenbank, Florian Monnerie, Sarah Mosely, Alexandra Shaphren, Jennifer Rosenburg, Ali Talib, ve TCDŞ Sorumluluk Alanı ile Çocuk Koruma Alanı üyelerine ve de Çocuk Koruma Görev Gücü'ne de teşekkürlerini sunar.

Bunun yanı sıra, bu kılavuzun geliştirilmesini mümkün kılan pilot projeye ve araştırma çalışmasına katkılarından dolayı aşağıda belirtilen kişilere de içtenlikle teşekkür ederiz:

- Programın uygulanmasındaki katkılarından ötürü, IRC Kadını Koruma ve Güçlendirme programı ülke ekibinin üyeleri: Nan San Aung, Dr. Nang Lar Kyauk, Hkun Myat Lahkring, Haja Kakay, Lu Mai, Eh May (NSSWON), Zaw San Maine, Lum Nan (KMSS), Lway Poe Raeng/Lway Mya Aye, Htu San, Lucy Stevens, Nan Yin Yin Win; Dalia Amin, Noof Assi, Elizabeth Bartolomucci-Hughes, Ivana Chapcakova, Rusl Kamil, Worood Kassim, Munya Mudher, Fatima Omar, Zahraa Sabah, Leqa'a Settar; Camille Andre, Ingrid Bigrimana, Hana Chakhari, Cyriaque Horugavye, Scholastique Hakizimana, Donavine Minani, Claudine Ndayisaba, Mediatrice Ngabireyimana, Jacqueline Ndayongeje, Evelyne Nzeyimana
- Her bir pilot ülkedeki yerel araştırma ekiplerinin üyeleri ve çevirmenler: Hkaung Stella Naw, Hpau De Htu, Lway Kharomi, Lu Mai, Lway Poe Raeng/Lway Mya Aye, Zaw San Maine, Yaw Chaug, Mai Aung Pu, Mai Hla Zaw, Zai Taung, Seng Nu Aung, Seng Bu, Mai Sam Pee; Claudine Ndayisaba, Mediatrice Ngabireyimana, Cyriaque Horugavye, Jean Claude Nzeyimana, Esperance Nishimwe; Kawther Ajwad Mohammed Kadhim, Inas Abdullah, Eman Jebril, Talib Hussein, Fairouz Mohammed
- Programa ve çalışmaya desteklerinden ötürü, IRC Kadını Koruma ve Güçlendirme programı teknik ve koordinasyon personeli ile stajyerleri: Kristy Crabtree, Joanne Creighton, Haja Kakay, Reem Khamis, Melanie Megevand, Ilaria Michelis, and Kayla Sossin
- Denver Üniversitesi insani yardım uygulamalı araştırma grubundaki (HAARG) araştırmacılar: Christi Yoder, Joanna Beletic ve Aliza Vaccher.

Son olarak da, programa katılan kadınlara, kız çocuklarına, oğlan çocuklarına, liderlere, ortaklara ve topluluk üyelerine teşekkür ederiz.

Kısaltma Listesi

CSMİKB: Cinsel saldırıya maruz kalanlar için klinik bakım

TKY: Tecavüzün klinik yönetimi

TCDŞ: Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet

GBVIMS: Gender-based Violence Information Management System(Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Bilgi Yönetim Sistemi)

AK: Acil kontrasepsiyon

IASC: Inter-Agency Standing Committee (Kuruluşlar Arası Daimi Komite)

BEİ: Bilgi, eğitim, iletişim

ÜYEK: Ülke içinde yerinden edilmiş kişiler

YPŞ: Yakın partner şiddeti

IRC: International Rescue Committee (Uluslararası Kurtarma Komitesi)

LGBTİ: Lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks

GDYM: Gıda dışı yardım malzemeleri

STK: Sivil toplum kuruluşu

TSP: Temas sonrası profilaksi

CSİK: Cinsel sömürü ve istismardan korunma

PRIMERO: Protection Related Information Management System(Koruma Bilgi Yönetim Sistemi)

CSİ: Cinsel sömürü ve istismar

KKÇİGA: Kadın ve kız çocukları için güvenli alan(lar)

Terim Sözlüğü

Bu belgede yaygın olarak kullanılan terimler ve tanımlar aşağıda açıklanmaktadır.

Değerlendirme: Değerlendirme, belirli bir sorunu daha iyi anlamak için bilgi toplama ve analiz amaçlı olarak yürütülen süreçtir. İnsani yardım ortamlarında STK'lar ve BM kuruluşları topluluk ihtiyaçlarını ve eksiklikleri tanımlamak için değerlendirme yapmakta ve sonrasında bu bilgiyi etkili müdahaleleri tasarlamak amacıyla kullanmaktadır. Bir güvenlik değerlendirmesi operasyonel bağlamda güvenlik durumunu ve hizmet sunumunu güvenli bir şekilde gerçekleştirmek için gerekli şartları göz önünde bulundurmaktadır. TCDŞ'ye özel değerlendirmeler bir program ya da hizmeti değerlendirmek, destekteki eksiklikleri saptamak ve cinsel şiddet ve de diğer TCDŞ biçimlerine ilişkin yerel tutum ve davranışları belirlemek amacıyla kadınlara ve kız çocuklarına yönelik şiddetin yapısını veya kapsamını daha iyi anlamak için gerçekleştirilmektedir.

Vaka çalışanı: Vaka çalışanları bir hizmet sağlayıcı kuruluş aracılığıyla TCDŞ'den hayatta kalanlara yönelik vaka yönetimi hizmetlerini temin eden profesyonellerdir. Vaka çalışanları danışan temelli vaka yönetimi konusunda gerekli eğitimi almış olmalı, kıdemli program personeli tarafından denetlenmeli ve danışanların sağlığını, umudunu ve iyileşmesini destekleme amacıyla tasarlanan belirli bir sistemler kümesine ve kılavuz ilkelere bağlı kalmalıdır. Vaka çalışanlarına, diğer adlandırmaların yanı sıra, genellikle sosyal hizmet uzmanı ya da vaka yöneticisi de denilmektedir.

Vaka yönetimi: TCDŞ vaka yönetimi, sosyal çalışma vaka yönetimine dayanan ve TCDŞ'den hayatta kalanlara yardım sağlamak amacıyla yapılandırılmış bir yöntemdir. Genelde bir psikososyal destek ya da sosyal hizmetler aktörü olmak üzere, hayatta kalanların kendileri için mevcut bulunan tüm seçenekler hakkında bilgilendirilmesini ve de hayatta kalanın ve ailesinin karşılaştıkları sorun ve meselelerin tanımlanmasını ve koordineli bir biçimde takibini temin eden bir kuruluşu içermektedir. Vaka çalışanları süreç boyunca hayatta kalanlara duygusal destek sağlamaktadır.

Baş etme becerileri: Bir kişi kendini kötü hissettiğinde hayatta mutluluk, rahatlama ve konfor sağlamaya yardımcı olan kaynakları (örn. insanlar, nesnelere, aktiviteler) tanımlama yetisi. Kişiye keyif veren, insanlarla bir araya gelmeyi veya ilgi alanlarını takip etmeyi sağlayan ve bir kişinin daha sağlıklı olduğunu ve başkalarının desteklediğini hissetmesini mümkün kılacak güçleri kazandıran pozitif aktivitelere katılımını amaçlayan bir plan geliştirme yetisi de bu kapsamda yer almaktadır.

Topluluk odak kişileri: Topluluğun kadın üyeleri (genellikle kadın liderler) ya da mobil ekipleri desteklemek, topluma daha fazla dışardan erişim sağlamak ve topluluk üyeleri ile vaka çalışanları arasındaki bağlantıyı tesis etmek amacıyla, mobil ekip sahalarında (sahada ya da saha dışında) kadınlarla ilgili çalışma yürüten yerel kuruluşların temsilcileri arasından seçilmiş kişilerdir.

Topluluk haritalaması: TCDŞ'ye özel bir değerlendirme sırasında, odak grup tartışmalarında bir topluluk haritası oluşturmak topluluğun kadınlar ve kız çocukları için (örn. sayı, konum ve tıbbi ve psikososyal bakım hizmetlerinin niteliği gibi) mevcut hizmetlere, kadınların ve kız çocuklarının hizmetlere erişimde karşılaştıkları (örn. mahremiyetin, güvenliğin ve mesafenin tesis edilmemesi gibi) zorluklara ilişkin bilgilerini ve kadınlar ve kız çocukları için yüksek risk taşıyan (örn. cinsel saldırıların ya da tacizin yaşanması muhtemel kamusal ya da uzak alanlar gibi) yerlerle ve de kadınlar ve kız çocukları için güvenli alanlarla ilgili topluluk algısını değerlendirmek için kullanılabilir.

Kadın hijyen kitleri: Kadın hijyen kitleri belirli bir toplulukta üreme yaşında bulunan kadınların ve kız çocuklarının yerel ihtiyaçları için özel olarak hazırlanmış hijyen ve temizlik malzemeleri ile gerekli diğer malzemeleri içermektedir. Genel hijyen kitleri (sabun, temizlik malzemeleri, diş fırçaları ve diş macunları gibi malzemelerle) insanların temizliğinin geliştirilmesine yardımcı olmaktadır. Kadın hijyen kitleri de, genel hijyen kitlerine benzer şekilde acil durumların hemen başında dağıtılsa da daha çeşitli maddeler içermekte ve daha geniş bir amaca hizmet etmektedir. Kadın hijyen kitleri, temizlik malzemeleri ve temel hijyen maddelerine ek olarak yaşa, toplumsal cinsiyete ve kültüre uygun giysiler ve (örn. başörtüsü, eşarp, düdük, el feneri, iç çamaşırı ve kişisel malzemeleri yıkamak için küçük kaplar gibi) diğer eşyaları temin etmek suretiyle kadınların ve kız çocuklarının hareketliliğini ve güvenliğini teşvik etmeye odaklanmaktadır.

Vaka yönetimi için giriş noktası: Vaka yönetimi için bir giriş noktası TCDS vaka yönetimi hizmetlerinin diğer, TCDS-dışı hizmetlerle bağlantısını kurmaktadır. Böylece hayatta kalanlar vaka yönetimi hizmetlerine gizlilik esasına bağlı olarak erişebilmekte ve damgalanmaya yol açmayan hizmetlere katılıyormuş izlenimi verebilmektedir, böylece hayatta kalan statüsünde olduklarını diğer topluluk üyelerine beyan etmemektedirler. Yüz yüze vaka yönetimi hizmetleri sağlamak için iki ana giriş noktası vardır: 1) Kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlar ve 2) Kuruluşunuzun içerisinde ya da dışında diğer sektörlerin sağladığı hizmetlerle aynı konumda bulunan ve onlarla bağlantılı durumdaki giriş noktaları. Ayrıca, destek hatları hayatta kalanların vaka yönetimi hizmetlerine gizlilik esasına bağlı olarak uzaktan erişimini sağladığı için, vaka yönetimi için bir giriş noktası da olabilirler.

Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet: Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDS) erkekler ve kadınlar arasında toplumsal olarak belirlenmiş farklara (örn, toplumsal cinsiyete) bağlı olarak bir kişiye karşı gerçekleştirilen tüm zarar verici eylemlere atıfta bulunan genel ve kapsayıcı bir terimdir. Fiziksel, cinsel ya da ruhsal zarara yol açan eylemleri; bu nevi eylemlere ilişkin tehditleri, baskıyı ya da kişiyi hürriyetinden yoksun bırakmanın diğer biçimlerini içermektedir. Bu tarz eylemler kamusal ya da özel alanlarda meydana gelebilir

TCDS kılavuz ilkeleri: TCDS deneyimine sahip kişilerle tüm etkileşimlerinde hayatta kalan temelli bir yaklaşım benimsemeleri için, rolü ne olursa olsun tüm yardımcılarının çalışmalarına yol gösterici nitelikteki uluslararası kabul görmüş ilkelerdir. Bu kapsamda hayatta kalanın güvenlik, gizlilik, onur ve kendi kaderini tayin ile ayrımcılık yapmama hakları yer almaktadır.

TCDS Alt Kümesi: Bir "küme" insani müdahalenin belirli bir alanına odaklanan bir koordinasyon grubudur. Ayrıca, (daha geleneksel bir ifadeyle) sektör olarak da adlandırılabilir. Küresel düzeyde, IASC 11 'küresel küme' belirlemiştir, bu kümelerin her birinin öncü kurum veya kuruluşları vardır. Küresel kümenin öncü kurumu, o küme içerisindeki BM ve STK ortakları ile birlikte çalışmak suretiyle küme için standartlar ve politikalar oluşturmakta, hazırda bekleyen müdahale kapasitesini inşa etmekte ve sahada çalışan kuruluşlara operasyonel destek sunmaktadır. Koruma Kümesi altında, TCDS hizmetlerini TCDS Alt Kümesi koordine etmektedir.

BEİ materyalleri: Bilgi, Eğitim, İletişim materyalleri toplulukları mevcut hizmetler, hizmetlere erişim ve (örn. gizlilik, v.b.) hizmetin nasıl sağlandığı konularında bilgilendirmektedir.

Mobil TCDS hizmet sunumu: Mobil TCDS hizmet sunumu aracılığıyla, hizmet sağlayıcılar insanların yerinden edildiği, ikamet ettiği ya da geçiş yaptığı yerlere gitmekte ve geleneksel (sabit) hizmetler ile ulaşılması kolay olmayan kişilere hizmet sağlamaktadır. Bu model, nüfusun kırsal veya kentsel ortamlardaki ev sahibi toplumların arasına dağıldığı ve/veya yerinden edildiği durumlarda kullanılabilir.

Mobil ekip sahası: Bir mobil ekibin görevlendirildiği hizmet alanı/yeri.

Mobil ekip: Bir mobil ekip sahasında bağlama uygun hizmetler sunmak üzere teçhiz edilmiş bir grup personeldir (örn. vaka çalışanları, topluluk dışardan erişim personeli ya da harekete geçiriciler, ulaşım operatörleri ve diğerleri). Hizmet sağlamak için mobil ekip sahasına giderler.

Normalleştirme: Toplumsal bakış açısında vaka çalışanları ile konuşmadan kaynaklı damgayı azaltmak için TCDS mobil müdahalesinde kullanılan bir stratejidir. Örnekler arasında, TCDS ile ilintili olmadıklarını göstermek için topluluk içerisinde vaka çalışanları tarafından TCDS haricindeki konularda topluluk üyeleri ile bire bir görüşme yapmanın kendileri için normal olduğu izlenimini yaratmak amacıyla yürütülen iletişim çalışmaları ve aktiviteleri yer almaktadır.

Dışardan erişim/topluluk mobilizasyonu: Hizmetler hakkında farkındalık oluşturmak, Temel TCDS kavramlarını tanıtmak, topluluğu güçlendirmek ve sorunları ele almak için topluluk kapasitesi oluşturmak için TCDS mobil ekipleri tarafından üstlenilen farklı aktivitelerdir. TCDS risklerini ve sorunlarını değerlendirme toplantıları ve TCDS için risk azaltma hakkında topluluk liderlerinin, hizmet sağlayıcıların ve genel olarak topluluğun katılımını sağlama örnek olarak verilebilir. Ayrıca, hizmet haritalamasını ve yönlendirme yöntemlerinin güçlendirilmesini ve de kadın hakları gibi konuların tartışılmasını da içerebilir.

Telefonla yönlendirme/telefonla yönlendirme yöntemi: Hayatta kalanların, ihtiyaçlarını karşılayabilecek diğer hizmetlere yönlendirilmesini sağlamak amacıyla bir hizmet sağlayıcının hayatta kalanların rızasını alarak diğer bir hizmet sağlayıcı ile telefon yoluyla iletişim kurması durumunda uygulanmak üzere oluşturulmuş prosedürler.

PRIMERO/GBVIMS+: Koruma Bilgi Yönetim Sistemi/GBVIMS+ vaka izlemesi ve yönetimi için TCDŞ insani yardım aktörlerinin güvenli biçimde veri toplamasını, depolamasını, yönetmesini ve paylaşmasını sağlamak amacıyla geliştirilen bir web uygulamasıdır. Sahada kanıtlanmış araçları, küresel olarak en iyi uygulamaları ve en son açık kaynak teknolojisini birleştirerek veri yönetimi için kullanıcı dostu ve ölçeklendirilebilir bir çözüm sunmayı amaçlamaktadır. Sistem, bir çevrimiçi/dışı veri toplama platformu ile yeni teknolojik olanakları kullanmakta ve bir mobil uygulama aracılığıyla çalıştırılabilmektedir.

Uzaktan hizmetler: Yüz yüze olmayan bir teknoloji platformu (örneğin destek hattı, sohbet ya da SMS) üzerinden temin edilen hizmetlerdir.

Risk azaltıcı malzemeler: Şiddet riskini azaltmak için kullanılacak malzemeler. Bu kapsamda kadın hijyen kitlerinin yanı sıra tuvalet, banyo ve barınak kilitleri; ışıklar ve diğer malzemeler dâhil çevredeki riski azaltan maddeler yer almaktadır. Bu malzemelere duyulan ihtiyaç, güvenlik denetimleri sırasında belirlenmektedir.

ROSA (Uzaktan Beceri Geliştirme Uygulaması): Uzaktan bir yönetim ve beceri geliştirme uygulamasına çevrimdışı olarak tabletler ve akıllı telefonlar üzerinden ulaşılabilir. Ön saf çalışanları için kapasite geliştirmeyi ve TCDŞ beceri değerlendirmesini kolaylaştırmakta; akranlı öğrenme ve koçluk için topluluk alanı yaratmakta ve çalışanların hızlı TCDŞ değerlendirme araçları ve savunuculuk kaynakları ile bağlantısını sağlamaktadır.

Sığınma evi: Bir sığınma evi şiddet veya istismar durumlarından kaçan TCDŞ'den hayatta kalanlar için acil güvenlik, geçici barınma ve destek tesis etmektedir. Bu kaynak (mevcutsa) yakın tehlike altındaki kadınlara (ve genelde çocuklarına) sunulmaktadır. Kabul, genelde belirli kriterlere bağlıdır. Sığınma evleri hayatta kalanların güvenliğini sağlamak için genelde gizli ve/veya korumalı yerlerde bulunmaktadır.

Kadın ve kız çocukları için güvenli alan(lar) (mobil bağlamda): Kadınlar ve kız çocukları için tanımlanmış ve kadınlar ile kız çocuklarının bir araya gelerek gizlilik içerisinde sorunlarını tartışabildikleri topluluk alanı. Kadın ve kız çocukları için güvenli alanlar (KKÇİGA) topluluktan ödünç alınan ya da sahibinden kiralanan ev ya da çadır gibi bağımsız yapılar olabilir. Haftada bir gün, yalnızca mobil ekibin sahada bulunduğu zaman açık olabilirler ya da 7 gün 24 saat esasına göre kullanımda bulunabilirler. Daha da önemlisi, bu alanlar kendilerinden faydalanacak kadınlar ve kız çocukları tarafından seçilmekte ve korunmaktadır.

Güvenlik denetimleri: Güvenlik denetimleri genel olarak yerinden edilme sırasındaki kamplarda ya da yerleşimlerde gerçekleştirilmektedir, ancak belirli sınırları olan herhangi bir coğrafi alanda da kadınlara ve kız çocuklarına ilişkin güvenlik ve emniyet sorunlarını değerlendirmek için de kullanılabilirler. Güvenlik denetimi aracı fiziksel yapıya ve alandaki yerleşim düzenine, kaynakların kullanılabilirliğine ve insani hizmetlerin ve yardımın tedarikine ilişkin TCDŞ risklerini değerlendirmek için görsel gözlemi kullanmaktadır.

Kısa süreli hızlı TCDŞ müdahalesi: Bir topluluk insani krizlerden etkilendiği ve de geçiş ya da yerinden yeni edilmiş durumda bulursa da sahada uzun süre kalmayacağı zaman, bir acil durumun aniden ortaya çıkma safhasındaki kısa süreli TCDŞ müdahalesidir. Kısa süreli hızlı TCDŞ müdahalesi insanlara acil, hayat kurtaran müdahalelerde bulunmayı, kriz müdahalesini, risk azaltıcı malzemeleri ve mevcut hizmetler hakkında bilgilendirmeyi sağlamak amacıyla bir TCDŞ mobil ekibinin kısa bir süre içerisinde bir ya da birkaç defa sahada görevlendirilmesini içermektedir.

Sabit hizmetler: Sabit, belirli bir yerdeki ve konumu değişmeyen hizmetlerdir.

Sabit TCDŞ hizmetleri: Bu terim belirli bir yerdeki, geleneksel ve standart TCDŞ hizmetlerini ifade etmek için kullanılır. TCDŞ çalışanları genel olarak faydalanıcıların hizmetlere erişiminin sabit ve merkezi mekanlardan (genellikle de kadın ve kız çocuğu güvenli alanlarından) sağlandığı mülteci kamplarında hizmetleri, TCDŞ sağlayıcılarının yönetiminde ve gizli vaka yönetimi hizmetlerine düzenli erişim dâhilinde bu şekilde düzenlemektedir. Bu hizmetler, genel olarak en üst düzeyde gizlilik sağlayacak şekilde tasarlanmış binalarda sunulmaktadır.

Hayatta kalan/mağdur: Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet deneyimini yaşamış kişi. “Mağdur” ve “hayatta kalan” terimleri birbirlerinin yerine kullanılabilir, ancak mağdur genellikle hukuk ve tıp sektörlerinde; “hayatta kalan” ise psikolojik ve sosyal destek sektörlerinde tercih edilmektedir.

Giriş

Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDS) erkekler ve kadınlar arasında toplumsal olarak belirlenmiş farklara (örn. toplumsal cinsiyete) bağlı olarak bir kişiye karşı gerçekleştirilen tüm zarar verici eylemlere atıfta bulunan genel ve kapsayıcı bir terimdir.¹ Erkekler ve oğlan çocuklarına kıyasla toplumda daha alt bir statüde görüldükleri için kadınlar ve kız çocukları TCDS'den orantısız bir biçimde etkilenmektedir. Kadınların ve kız çocuklarının istikrar dönemlerinde karşılaştığı çok sayıda TCDS biçimleri, çatışma ve afet durumlarında daha da kötüleşmektedir. Örneğin, insani krizler esnasında cinsel şiddet, yakın partner şiddeti (YPS), erken yaşta evlilik ve diğer şiddet biçimlerinde artış yaşanmaktadır. Ötekileştirilmiş gruplardan kadınlar ve kız çocukları ırk, sınıf, engellilik, cinsel yönelim ve toplumsal cinsiyet kimliği gibi eşitsizliğin kesişen boyutlarına bağlı olarak daha da yüksek bir riskle karşı karşıyadır. İnsani yardım çalışmalarında, özellikle ötekileştirilmiş gruplardaki erkekler ve oğlan çocuklarının da cinsel şiddet riski altında olduğu görülebilir.

TCDS ciddi ve hayati tehdit oluşturan bir sorundur ve önemli güvenlik ve koruma risklerini barındırmaktadır. Devlet, topluluk ve aile kapsamındaki korumanın ortadan kalkması, artan askerileşme, yerinden edilme, hizmetlerin ve temel kaynaklara erişimin kısıtlılığı, güvenli olmayan yaşam koşulları ve altyapının zayıflaması TCDS riskini artırmaktadır. İnsani yardım alanındaki eksiklikler, temel ihtiyaçlarını karşılamaları için, kadınların ve kız çocuklarının hayatta kalmak için yapılan seks işçiliği ya da erken yaşta ve zorla evlilik gibi olumsuz başa çıkma stratejilerini kullanmaya zorlanma olasılığını yükseltmektedir. Yerinden edilmiş kadınlar, özellikle de dullar ve aile reisinin kadın olduğu haneler ve de ergen kız çocukları TCDS açısından özellikle savunmasızdır.

Sorunun kapsamına ve ciddiyetine rağmen, TCDS karşısında insani yardım aktörlerinin mevcut müdahaleleri soruna yanıt üretme konusunda yeterli değildir. TCDS'yi önleme ve müdahalede bulunma artık insani yardım çalışmalarının hayat kurtarıcı bir bileşeni olarak tanınmaktadır ve "tüm insani yardım aktörleri TCDS risklerinin farkında olmalı ve - ortak aktivitede bulunarak kapsamlı bir müdahaleyi temin etmelidir.- operasyon alanlarında bu riskleri mümkün olduğunca hızlı biçimde önlemeli ve azaltmalıdır. TCDS'ye karşı eyleme geçmemek, insani yardım aktörlerinin etkilenen grupların haklarını savunma ve koruma kapsamındaki temel sorumluluklarını yerine getirmede başarısız olmaları anlamına gelecektir."² Dünya genelinde, TCDS bildirimleri eksikli olarak yapılmaktadır ve "tüm insani yardım personeli TCDS'yi etkilenen gruplar içerisinde gerçekleşen ve tehdit edici bir olay ve de ciddi ve hayati tehdit eden bir sorun olarak değerlendirmeli ve somut 'kanıtların' bulunup bulunmadığından bağımsız olarak eyleme geçmelidir"³

Acil durumlarda, TCDS müdahalesi kadınlara ve kız çocuklarına yönelik riskleri asgariye indirmek ve TCDS'ye özel hizmetlerin mevcut ve erişilebilir olmasını sağlamak için krizin en başında öncelikler arasında belirlenmelidir.⁴ İnsani yardım topluluğunda bu konu gittikçe önem kazansa da, acil durum müdahaleleri kapsamında hayatta kalanlar için hayat kurtarıcı sağlık, psikososyal destek ve güvenlik hizmetlerinin oluşturulmasında ve şiddet riskinin azaltılması için gerekli eylemlerin uygulanmasında sürekli engellerle karşılaşmaktadır. Herhangi bir krizin aniden ortaya çıkma aşamasında, TCDS hizmet sunumu kritik öneme sahiptir. Psikososyal destek ve hayatta kalanlar için vaka yönetimi ve de bu kişilerin sağlık, güvenlik, koruma ve hukuk hizmetleri gibi mevcut diğer hizmetlerle bağlantısının kurulması bu kapsamda yer almaktadır. Acil, zamana duyarlı ve hayati tehdit etmesi olası sağlık sonuçları nedeniyle, cinsel şiddete müdahale ve cinsel saldırı sonrasında hayatta kalanlara klinik bakım, yani cinsel saldırıya maruz kalanlar için klinik bakım (CSMİKB)/Tecavüzün klinik yönetimi (TKY) hizmetlerini temin etmek kritik öneme sahiptir.

1 Kuruluşlar Arası Daimi Komite (2015), İnsani Yardım Çalışmalarında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Müdahalelerinin İçerilmesi Kılavuzu: Risk azaltma, dayanıklılığı güçlendirme, iyileşmeyi destekleme, s.5

2 a.g.e., s. 14

3 a.g.e., s. 9

4 IRC (2014) Acil Durum Müdahale ve Hazırlık Aracı- <http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/>

TCDS hizmet sunumuyla ilgili insani yardım çalışmalarındaki çoğu model ve kalite standardı kamplarda yaşayan çok sayıda mülteci ve ülke içinde yerinden edilmiş kişilerden (ÜYEK) oluşan gruplar için tasarlanmıştır ve bu kapsamda da merkezi TCDS vaka yönetimi hizmetleri sabit kadın merkezlerine ve/veya sağlık tesislerine bağlıdır. Ancak yerinden edilmenin yapısı değişmekte ve etkilenen grupların kampların dışında, kentsel/yarı-kentsel alanlarda, toplu ve dağınık yerleşimlerde bulunma olasılıkları arttığından, hizmetlerin sabit ve merkezi olarak uygulanması her zaman elverişli olmamaktadır. 2017 yılında, 65.6 milyondan fazla sayıda kişi çatışmalar ve doğal afetler nedeniyle küresel olarak yerinden edilmiştir ve yaklaşık 40.3 milyon kişi kendi ülkesi içerisinde yerinden edilmiştir. Söz konusu yerinden edilmiş kişilerin ev sahibi toplulukların içerisinde, kentsel ortamlarda ya da düzensiz yerleşimlerde yaşama oranı gün geçtikçe artmaktadır; dünyadaki yerinden edilmiş kişilerin yarısından fazlası ise kentsel alanlarda yaşamını sürdürmektedir.⁵

Yerinden edilmenin değişen yapısına yanıt olarak, insanlara yerinden edildikleri, ikamet ettikleri ya da geçiş için buldukları ve geleneksel (sabit) hizmetlerle ulaşmanın kolay olmadığı alanlarda mobil hizmetler ve personelin faydalanıcılarla teknoloji kullanımı ile bağlantı kurduğu uzaktan hizmetler sunulmaya başlamıştır. Bu modeller hassas, yerinden edilmiş, kamp dışındaki gruplar içindeki, kentsel ve kırsal ortamlara dağılan ve genelde saklanan, ulaşımı zor, tecrit edilmiş ve artan şiddet riski altındaki TCDS'den hayatta kalanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır. Bu yenilikler gerekli olmakla birlikte, şu ana kadar insani yardım topluluğu yinelenebilir, ölçeklendirilebilir ve kaliteli mobil ve uzaktan hizmet sunumunu geliştirme ve en iyi uygulamaları belgelendirme konusunda sıkıntı yaşamaktadır. Bu, Mobil ve Uzaktan Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Hizmet Sunumu Kılavuzları söz konusu eksiklikleri gidermek için tasarlanmıştır ve de aniden ortaya çıkan ve devam eden krizlere yönelik TCDS mobil ve uzaktan hizmet sunumunun geliştirilmesini desteklemek için yönlendirmede bulunmaktadır.

ABD Nüfus, Mülteciler ve Göç Bürosu (PRM) ve Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Birimi'nin (ECHO) destekleriyle, Uluslararası Kurtarma Komitesi (IRC), TCDS uzmanlarıyla istişare halinde, mobil ve uzaktan TCDS hizmet sunumu için araçlar, platformlar ve program kılavuzları geliştirmiştir. Bu kapsamda pilot çalışmalar 2017 ve 2018 yıllarında Myanmar, Irak ve Burundi'de gerçekleştirilmiş ve de elverişlilik ve kabul edilebilirlik açısından değerlendirmeleri bağımsız araştırmacılar Leah James ve Courtney Welton Mitchell tarafından yapılmıştır. Uygulamadan ve de elverişlilik ve kabul edilebilirlik çalışmasının sonuçlarından elde edilen bilgiler bu kılavuz için kullanılmıştır.⁶

Bu kılavuz, ayrıca mobil ve uzaktan hizmetler konusundaki kuruluşlar arası ortak bilgi ve deneyimin yanı sıra IRC'nin TCDS hizmetleri sağlamak için diğer insani yardım bağlamlarındaki çalışmaları sonucu geliştirdiği mobil ve/veya uzaktan hizmet sunum modellerini de yansıtmaktadır. Bu kılavuz, Kuruluşlar Arası Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Vaka Yönetimi Kılavuzu (2017), IASC İnsani Yardım Çalışmalarında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Müdahalelerinin İçerilmesi Kılavuzu (2015), Cinsel Saldırıya Maruz Kalanlar için Klinik Bakım Aracı (2014), IRC Acil Durum Müdahale ve Hazırlık Aracı (2014) ve IRC ve UNICEF'in İnsani Yardım Çalışmalarında Sağlık ve Psikososyal Hizmet Sağlayıcıları için Cinsel Saldırı Sonrası Hayatta Kalan Çocukların Bakımı Kılavuzu (2012) belgelerini tamamlayıcı bir kılavuz olarak ve onlarla birlikte kullanılmak üzere hazırlanmıştır.

Kaynağın kapsamı

Bu kaynak, TCDS'den hayatta kalanların acil ihtiyaçlarını karşılamak için vaka yönetimi, psikososyal destek ve yönlendirmelerin sağlanması amacıyla TCDS mobil ve uzaktan hizmetlerin oluşturulmasına kılavuzluk etmektedir. Bu hizmetler eğitilmiş vaka çalışanlarına sürekli erişimin bulunduğu sabit merkezler aracılığıyla geleneksel hizmetlerin sağlanamadığı ya da yerinden edilmenin yapısına ve/veya devam eden güvensizlik ortamına bağlı olarak hem insani erişimin hem de yerinden edilmiş grupların hareketinin engellendiği durumlarda oluşturulmalıdır.

5 Ülke İçinde Yerinden Edilme İzleme Merkezi (2017) Ülke İçinde Yerinden Edilme Küresel Raporu (ÜYEK)

6 Araştırma özeti ve de elverişlilik ve kabul edilebilirlik çalışmasının bulgularına dair raporun tamamına aşağıdaki GBV Responders linki üzerinden erişilebilmektedir: <https://gbvresponders.org/response/mobile-and-remote-gbv-service-delivery/>

Kadın ve kız çocukları, TCDS hizmetlerine erişmek için cinsel şiddet sonrası hayatta kalan erkek (ve erkek kimlikli) kişilere kıyasla daha farklı araçlara ve desteklere ihtiyaç duymaktadır. Çünkü insani yardım çalışmalarındaki TCDS'den hayatta kalanlarının çoğu kadın ve kız çocuklarıdır.⁷ Bu kaynağın büyük bölümünde özellikle onlara yönelik mobil hizmetler geliştirilmesine odaklanılacaktır - engellilik, cinsel yönelim ve cinsel kimlik gibi diğer kimlikler ve hassas durumlar da bu kapsama dâhildir. Ancak, cinsel şiddet sonrası hayatta kalan erkeklerin ve diğer hassas grupların vaka yönetimi ihtiyaçları da bu kılavuzun bir alt bölümü olarak ele alınmaktadır.

Bu kaynakta aşağıdaki başlıklar yer almaktadır:

Bölüm 1: Mobil ve Uzaktan TCDS Hizmet Sunumu'na Genel Bakış. Bu bölümde mobil ve uzaktan hizmet sunumuna ilişkin genel bir bakış sunulmakta ve hangi koşullar altında kuruluşların bu müdahale uygulamalarını düşünmesi gerektiği belirtilmektedir.

Bölüm 2: Mobil ve Uzaktan TCDS Hizmet Sunumu'nu Oluşturmak. Bu bölümde görevlendirme öncesi hazırlık, değerlendirmelerin yapılması ve müdahalenin tasarlanması dâhil mobil ve uzaktan TCDS hizmetlerinin oluşturulması için adım adım bir yönlendirme sağlanmaktadır.

Bölüm 3: Mobil ve Uzaktan TCDS Hizmet Sunumu için Asgari Standartlar. Bu bölümde TCDS vaka yönetimi için uygun giriş noktalarına dair bilgilendirmede bulunulmakta ve kılavuza uygun hareket etmek için gerekli kaynaklar (insan, güvenlik, finans kaynakları) belirtilmektedir. Mobil ve uzaktan hizmetleri tasarlayan ve uygulayan personelin Bölüm 2'de belirtilen değerlendirmeye ve tasarım sürecine başlamadan önce asgari standartlar konusunda bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Bölüm 4: Vaka Yönetimi ve Psikososyal Grup Desteği Sağlamak. Bu bölümde mobil ve uzaktan hizmet sunumu ile ilgili zaman kısıtlamalarının ışığında TCDS vaka yönetimi sürecine ilişkin önerilen uyumlulaştırma çalışmaları yer almaktadır. Mobil ve uzaktan müdahalelere özgü psikososyal grup desteği ile veri ve bilgi yönetimine ilişkin yönlendirici bilgiler sağlamaktadır.

Bölüm 5: Mobil ve Uzaktan Hizmet Sunumunun Yönetim ile İzlemesi: Bu bölümde, güvenli ve/veya erişilebilir olmayan bağlamlarda genellikle hayati öneme sahip bir görev olarak vaka çalışanlarının uzaktan yönetimini gerçekleştirmek için teknolojinin nasıl kullanılacağı da dâhil olmak üzere mobil ve uzaktan hizmet sunumu için denetim, gözetim ve kapasite oluşturma yaklaşımlarına ilişkin yönlendirici bilgiler yer almaktadır.

Hedef Kitle

Bu kaynak, TCDS vaka yönetimi ve insani yardım çalışmalarında hayatta kalan-merkezli psikososyal destek sağlamada teknik uzmanlığa ve deneyime sahip ve hizmetlerini uyarlayarak ya da genişleterek kamp dışı ortamlarda ya da hizmet götürülmeyen, güvensiz ya da ulaşılması zor mekanlarda bulunan yerinden edilmiş gruplara erişmesi gereken personel ve kuruluşlar için geliştirilmiştir. Tüm mobil ve uzaktan hizmet sunumu modelleri için uygulamada eğitilmiş, vasıflı ve deneyimli TCDS vaka yönetimi personeli gereklidir.

7 Kuruluşlar Arası Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Vaka Yönetimi Kılavuzu (2017), IASC İnsani Yardım Çalışmalarında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Müdahalelerinin İçerilmesi Kılavuzu (2015)



Bölüm 1: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu'na Genel Bakış

1.1 Mobil TCDŞ Hizmet Sunumu

1.1.1 Mobil TCDŞ hizmet sunumu nedir?

Birçok unsuru benzerlik de gösterse, mobil TCDŞ hizmet sunumu sabit hizmet sunumundan farklıdır. Sabit hizmetlerde, kadınlar ve kız çocukları yerleşik ve merkezi hizmet noktalarına gelmektedir ve genellikle yaşa uygun psikososyal destek ve sağlık hizmetleri gibi diğer hizmetlerle bağıntısı bulunan gizli TCDŞ vaka yönetimine günlük erişim olanağına sahiptir. Aksine, mobil TCDŞ hizmetlerinde ise hareket kısıtı, mesafe, güvensizlik ya da diğer engeller nedeniyle sabit hizmetlere erişimi bulunmayan hayatta kalanların ihtiyaçlarını karşılamak doğrultusunda çaba sarf edilmektedir. Mobil hizmetler için, sağlayıcılar insanların bulunduğu sahalara gitmektedir.

Mobil TCDŞ hizmet sunumu aracılığıyla, hizmet sağlayıcılar insanların yerinden edildiği, ikamet ettiği ya da geçiş için bulunduğu yerlere gitmekte ve geleneksel (sabit) hizmetler ile ulaşılması kolay olmayan kişilere hizmet sağlamaktadır. Bu model, nüfusun kırsal veya kentsel ortamlardaki ev sahibi toplumların arasına dağıldığı ve/veya yerinden edildiği durumlarda kullanılabilir.

TCDŞ mobil müdahale türleri

Bugün itibarıyla insani yardım topluluğu mobil TCDŞ müdahalesini çok farklı biçimlerde tanımlamaktadır. Bu kılavuzun amacı güvenli ve etik bir mobil TCDŞ hizmet sunumu için standartları belirlemek de olsa, mobil müdahalelerin her bir insani yardım çalışmasının kendi bağlamına göre şekil alacağını da ifade etmek gerekmektedir.

Bu kılavuzda ele alınacak iki ana mobil TCDS müdahale türü şu şekildedir:⁸

- 1. Uzun süreli krizde ve/veya yerinden edilme ortamlarında mobil hizmet sunumu.** Bu tür bir müdahalede, TCDS ekipleri genel olarak krizin aniden ortaya çıkma aşaması geçtikten sonra, uzun süreli bir kriz ya da yerinden edilme sahasına (ya da sahalarına) dönüşümlü olarak (örn. birkaç ay boyunca her bir saha için haftada bir şekilde) görevlendirilmektedir. Şayet mobil ekipler birden çok mobil ekip sahasında müdahalede bulunmaktaysa, bağlama uygun olarak her bir sahanın kendine has ve ihtiyacına özel bir müdahale gerekmektedir.

Sahadan:

Burundi'nin Makamba bölgesinde, Nisan 2017'den Ağustos 2018'e kadar, IRC mobil personeli ofisten mobil ekip sahalarına destek sunmak üzere haftada dört kez görevlendirilmiştir. (Ofisten iki saatten daha kısa bir mesafede bulunan) Her bir mobil ekip sahası belirlenen bir takvim uyarınca haftada bir kez ziyaret edilmektedir. IRC mobil ekipleri, kiralık binalardaki belirli kadın ve kız çocuğu sığınma evlerine vaka yönetimi ve psikososyal destek sağlamıştır. Topluluk odak kişileri, - kadınlar ve kız çocuklarının belirttiği ihtiyaçlar uyarınca - IRC mobil ekiplerinin bulunmadığı günlerde alanlardaki diğer eğlence ve beceri geliştirme aktivitelerini de sağlamaktadır. Böylece kadınlar ve kız çocukları kendi aktivitelerini düzenlemeleri için güçlendirilmektedir ve IRC haftada bir kez vaka yönetimi hizmetleri sunmaktadır.

Aşağıdaki grafik devam eden krizlerde ya da yerinden edilme bağlamlarında mobil TCDS hizmetlerinin neye benzediğine ilişkin bir genel bakış temin etmektedir. Mobil bir müdahale ve asgari standartları tasarlama sürecini, bu kaynak belge kapsamında Bölüm 2 ve Bölüm 3'te tanımlanan çalışmalar izlemelidir.

8 Bu iki tür mobil TCDS Hizmet sunumu pilot olarak uygulanmış ve projenin bir parçası olarak değerlendirilmiş ve aynı zamanda bu kılavuza da altlık teşkil etmiştir.

Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddete (TCDS) Mobil ve Uzaktan Yaklaşımlar Uzun Süreli Yerinden Edilme Bağlamlarında Hizmet Sunumu

Mobil ekipler



Koordinasyon mekanizmaları oluşturulduğunda ve güvenlik belgesi alındığında, **mobil ekipler belirlenmiş bir zaman diliminde hedef toplulukların bulunduğu yere giderler.**

Gerek duyulan mobil ekip

üyelerinin ve araçlarının sayısı ve bileşimi yerinden edilme yoğunluğuna ve saha başına düşen nüfusa, sahalar arasındaki mesafeye ve doğrudan program desteği için değerlendirilen ihtiyaçlara göre belirlenmektedir.



Mobil sahalardaki TCDS-dışı aktivitelerle bağlantılı vaka yönetimi için giriş noktaları oluşturmak

Gizli erişimi sağlamak için TCDS-dışı, damgalanmaya etiketlenmeye yol açmayan grup aktiviteleriyle bağlantı tesis edeceğimiz özel mekan ve zamanı tanımlamak.



Kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlar

- Sosyal ağ oluşturma aktivitelerini topluluğun sahiplenmesini teşvik etme
- Bireysel destek ve güçlendirme
- Topluluk risk değerlendirmesi, güvenlik planlama, savunuculuk ve baş etme becerileri
- TCDS'den hayatta kalanlar için vaka yönetimi



Diğer sektör hizmetleri ile aynı mekanda bulunan ve onlarla bağlantılı giriş noktaları

- Özel odalardaki vaka yönetimi, sağlık klinikleri gibi TCDS-dışı sabit hizmetlerle bağlantılıdır
- Özel alanlardaki vaka yönetimi bir başka sektörle görevlendirme esnasında çadırların ya da monte edilebilir altyapının kullanılması ile oluşturulur
- Güçlü koordinasyon, eğitim, sahada zaman ve etik yönlendirme prosedürleri gerektirir



Destek hatları, eğitim ve topluluk dışardan erişimi

Hayatta kalanlara yönelik olarak destek hatları ve hizmet sağlayıcıların eğitimi, güçlü yönlendirme yolları ve topluluk odak kişilerinin kapasitesinin geliştirilmesi mobil ekiplerin sahada bulunmadığı zamanlardaki erişimi, etkililiği ve sürdürülebilirliği artırmaktadır.



- 2. Kısa vadeli hızlı müdahale.** Şayet ilgili grup daha uzun süreli mobil ya da sabit hizmetlerin geliştirilmesine yetecek kadar bir süre tek bir alanda kalmayacaksa, bir insani krizin ani ortaya çıkış aşamalarında, kısa vadeli hızlı yanıt ilgili gruba yönelik acil, hayat kurtaran müdahaleler yapılmasının en uygun ve etkili aracı olabilir. Kısa süreli hızlı TCDS müdahalesi kriz müdahalesini, risk azaltıcı malzemeleri ve mevcut hizmetler hakkında bilgilendirmeyi sağlamak amacıyla bir TCDS mobil ekibinin kısa bir süre içerisinde bir ya da birkaç defa sahada görevlendirilmesini içermektedir.

Sahadan:

Myanmar'da, köylüler Myanmar ordusu ile diğer etnik silahlı grupların çatışmasından ötürü kilise sahasına kaçtıklarında, IRC TCDS mobil ekipleri döngüsel temelde yerinden edilmiş gruplara kısa süreli hızlı TCDS müdahalesi sağlamaktaydı. Mobil ekipler içerisinde, ilgili dilleri konuşan IRC ve ortak TCDS personeli ile birlikte hamileliği ve HIV'i önlemek için ilaç temin eden ve tecavüz sonrası hayatta kalanlar için 72 saat içerisinde yönlendirmede bulunan IRC sağlık personeli yer almaktaydı. Ekipler kadınlar ve kız çocukları ile ayrı ayrı bir araya geliyor, güvenlik ve emniyet risklerini dinliyor, değerlendiriyor ve (mümkünse) çözmeye çalışıyor; uzaktan TCDS hizmetleri için destek hattı dâhil hizmetler hakkında bilgi sağlıyor ve gerektiğinde kadın hijyen kitleri temin ediyordu. Bu yerinden edilmiş köylüler genelde bir hafta içerisinde geldikleri köye dönüyorlardı. Sonrasında, şayet herhangi bir birey destek hattı üzerinden takip etmez ise, ekip özel olarak bu yerinden edilmiş grubu desteklemeyi sonlandırıyor.

Bu kaynağın içeriği öncelikle yukarıda belirtilen, birinci türdeki mobil müdahaleye, **uzun süreli krizlerdeki ya da yerinden edilme durumlarındaki mobil müdahalelere** odaklanmaktadır, çünkü bu müdahaleler daha uzun sürelidir ve TCDS hizmetlerini tasarlamak ve sağlamak için daha kapsamlı bir yaklaşımı gerektirmektedir. Ancak, Bölüm 2'de kısa süreli hızlı müdahaleleri tasarlamak ve uygulamak ile ilgili yönlendirici bilgiler de bulunmaktadır.

1.1.2 Mobil bir müdahale ne zaman düşünülmelidir

Doğrudan ya da güvenilir yerel ortakların kapasitesinin güçlendirilmesi yoluyla yapılacak **mobil müdahale ancak bir sabit müdahaleyi uygulamak MÜMKÜN DEĞİLSE** ya da sabit hizmetler oluşturuluncaya kadar doğacak eksiklikleri gidermede mobil hizmetlere ihtiyaç duyulursa düşünülmelidir. Sahadaki zaman sınırlamaları nedeniyle mobil TCDS hizmetleri kapsamlı bir vaka yönetimine, psikososyal destek hizmetlerine ya da yönlendirme hizmetlerine olanak tanımayabilir ve bundan ötürü de sabit hizmetleri uygulamak mümkün olduğu sürece uygulamaya konulmamalıdır. Ayrıca, güvenli ve kaliteli mobil programlamanın gerçekleştirilmesi için gerekli beşeri ve mali kaynaklar sabit hizmetlerdekinden çok daha zahmetli olabilmekte ve potansiyel olarak uygulamanın daha çetrefilli olmasına yol açmaktadır.

Yine de, pek çok bağlam için daha esnek ve uyarlanabilir hizmet sunumu biçimleri gereklidir ve TCDS mobil hizmet sunumu etkilenen grupların acil ve uzun süreli ihtiyaçlarına etkili müdahalede kullanılabilir. Mobil hizmet sunumu modelini seçmek bağlama göre değişiklik de gösterse, aşağıda mobil hizmetlerin kullanımını belirleyebilecek bazı faktörler ifade edilmektedir.

- TCDS hizmetlerine erişimi sınırlı olan ya da hiç olmayan alanlarda hassas ve yerinden edilmiş gruplar bulunmaktadır (bu konudaki bilgi koordinasyon mekanizmaları, kuruluşlar arası değerlendirmeler ve/veya topluluklar aracılığıyla diğer insani yardım aktörleri ile istişare yoluyla öğrenilmektedir.).
- Sabit hizmetlere mesafe, hareket sınırlamaları veya diğer nedenlerle erişimi olmadığını bildiren gruplar
- Kentsel ve kırsal ortamlarda ve ev sahibi topluluklar arasında büyük oranda dağınık olarak bulunan gruplar.
- Yerinden kısa süre önce edilmiş, yüksek oranda mobil ya da geçiş durumundaki gruplar.
- Güvenlik, erişim veya (kötü hava gibi) diğer sınırlamalar nedeniyle insani yardım çalışmalarının sürdürülemediği alanlar.

- (TCDŞ mobil ekipleri de dâhil) başka TCDŞ hizmet sağlayıcılarının bulunmadığı alanlar.
- Belirli bir zamanda istikrarlı, günlük sabit hizmetleri oluşturmak için koruma aktörleri arasındaki kaynakların çok az ama acil ihtiyaçların çok fazla olduğu durumlar.

TCDŞ mobil hizmetlerini sağlamayı amaçlayan tüm eylemler ve kararlar herhangi bir müdahaleyle ilgili ihtiyaçların, kapasitelerin, risklerin ve faydaların dikkatli bir analizine dayanmalı ve hizmet sunumuna ilişkin daha uzun süreli bir plana bağlı olmalıdır. TCDŞ aktörleri **mobil müdahaleyi ancak müdahalenin olası faydasının risklerinden daha yüksek olduğu durumlarda** ve kuruluşun mevcudiyeti personeli, faydalanıcıları veya başkalarını tehlikeye atmıyor ise **düşünmelidir**.

1.2 Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu

1.2.1 Uzaktan TCDŞ hizmet sunumu nedir?

Uzaktan TCDŞ hizmet sunumu Yüz yüze hizmetlerden ziyade bir teknoloji platformu (örn. destek hattı, sohbet ya da SMS) üzerinden uzaktan TCDŞ hizmetleri (ağırlıklı olarak duygusal destek ve vaka yönetimi) sağlar. Uzaktan TCDŞ hizmetleri aşağıdaki şekillerde sunulabilir: 1) Güvensizlik nedeniyle grupların yüz yüze hizmetlere erişemediği ya da bir kuruluşun yüz yüze hizmetleri tesis edemediği yerlerde ayrı ve bağımsız bir müdahale olarak sunulduğunda; 2) genellikle bölgesel ya da ulusal düzeyde erişilebilir oldukları durumda, hizmetlerin coğrafi kapsayıcılığını artırma amacıyla sabit programlama ile birlikte uygulandığında ve/veya 3) mobil ekibin sahada olmadığı ve yalnızca mobil ekip sahalarındaki gruplar için erişilebilir olduğu daha kısıtlı bir coğrafi kapsama sahip bulunduğu durumlarda, TCDŞ hizmetlerinin devamlılığını güçlendirme amaçlı mobil hizmet sunumu yaklaşımının bir bileşeni olarak uygulandığında.

1.2.2 Uzaktan hizmet sunumu ne zaman düşünülmalıdır

Yukarıda bir mobil yaklaşımın ne zaman uygulanacağına ilişkin olarak listelenen nedenlerin birçoğu uzaktan hizmet sunumu için de geçerlidir. Ayrıca, uzaktan hizmet sunumu, ister tek başına isterse bir mobil ya da sabit programlamanın bileşeni olarak uygulansın, aşağıdaki faydaları sağlamaktadır:

- Bir kriz deneyimi sonrasında hayatta kalanların yardıma hızla erişimine olanak tanımaktadır.
- Yeterince hizmet almayan ya da erişilemeyen alanlardaki kriz desteği ve vaka yönetimine ve de sınırlı hareketlilik nedeniyle yüz yüze hizmetlere ulaşamayan gruplara yönelik erişimi artırmaktadır.
- Tüm hayatta kalanlar için gizlilik sunsa da yardım aramaya ilişkin ek damgalamaya maruz kalan erkek veya LGBTİ gibi hayatta kalanlara ulaşmada özellikle fayda sağlayabilmektedir.
- Bu tarz teknolojileri kullanma olasılığı ve insani yardım çalışmaları kapsamında cinsel şiddete, istismara ve sömürüye maruz kalma riski daha yüksek olan ergen hayatta kalanlar için hizmet erişimini artırma potansiyeline sahiptir.
- Yukarıda değinildiği üzere, mobil müdahalelerle birlikte kullanıldığında, destek hatları sahada bir mobil ekip olmadığında TCDŞ hizmet sunumunun sürekliliğini sağlayabilmektedir. Bir mobil müdahalenin bileşeni olarak kullanıldığında bir destek hattının işlevleri aşağıdaki gibi olmaktadır:
 - » TCDŞ Vaka çalışanlarına hayatta kalanlarla doğrudan konuşma ve kriz müdahalesi, güvenlik planlaması, bilgi kaynakları ve yönlendirme olanağını sunmaktadır.
 - » TCDŞ Vaka çalışanlarına hayatta kalanlarla çalışmaları kapsamında destek sunmak üzere mobil programlamayı destekleyen topluluk gönüllüleri (bu kaynakta topluluk odak kişileri anlamındadır) ve diğer hizmet sağlayıcılarla konuşma olanağını sağlamaktadır.

Çünkü destek hatları hem bağımsız bir müdahale hem de mobil müdahalenin bir bileşeni olarak uygulanabilmektedir; bu kaynak belge içerisindeyse destek hatları mobil hizmet sunumu bölümleri boyunca değerlendirilecektir. Bir telefon destek hattı uygulamasına ilişkin daha ayrıntılı bilgiler için Ek 5'e bakınız.⁹

9 Kılavuzda, yeni teknoloji kullanımı ile uzaktan "sohbet" fonksiyonları ve diğer uzaktan hizmet sunum seçenekleri ele alınmamaktadır.



Bölüm 2: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu'nu Oluşturmak

Bir mobil müdahaleyi tasarlamadan önce, ön görevlendirme hazırlığı (1. Aşama) ve sahada değerlendirme çerçevesinde birçok aktivite yürütülmelidir (2. Aşama).

1. Aşama: Ön görevlendirme hazırlığı

Kısa süreli müdahaleler de dâhil tüm mobil müdahaleler için, aşağıdaki görevler ve aktiviteler ön görevlendirme hazırlığının bir bileşeni olmalıdır.

- **Bilgi toplama.** Yeni bir yerinden edilme vakasını haber aldıktan sonra, TCDŞ mobil ekipleri TCDŞ alt kümesi ve diğer insani yardım kuruluşlarıyla koordine olarak mevcut mobil hizmetler ve sabit hizmetlerin konumları da dâhil olmak üzere hizmetlerle ilgili mümkün olduğunca çok bilgi edinmelidir. Toplanması gereken diğer bilgiler arasında yaklaşık bölünmüş nüfus sayıları, konuşulan diller, ilgili topluluk liderlerinin adları, konumları ve iletişim bilgileri ile devletten ilgili kişilerin verileri yer almalıdır.
- **Güvenlik değerlendirmesi.** Herhangi bir görevlendirmeden önce, eğitilmiş saha güvenlik personeli, değerlendirme ekibinin ziyaret etme olasılığı bulunan her bir konum için, güzergahların ve konumlar arasındaki alternatif güzergahların değerlendirilmesi de dahil olmak üzere bir on güvenlik değerlendirmesi yapmalıdır. Güvenlik personeli bilgileri doğrulamak için birçok farklı kaynaktan (USTKlar, STKlar, yerel temsilciler) bilgi toplamalıdır. Ek 1'de Acil Durum Müdahalesi için Güvenlik Riski Değerlendirmesi örneği yer almaktadır. Hızlı yerinden edilme döngülerinin vuku bulunduğu alanlarda, güvenlik aktörleri güvenlik bilgileri ve yol durumları ile ilgili bölgesel eğilimleri takip etmelidir. **TCDŞ hizmet sunumu personelinin çoğunluğu kadın olduğu için, risklerin belirlenmesinde güçlü bir toplumsal cinsiyet perspektifi gereklidir.** Güvenlik izni sağlandığında ve seyahat izni alındığında, sahaya/sahalara ulaşım araçlarını belirleyin.

- **Önceden yerleştirilmiş malzemeler.** Aşağıdaki malzemeler önceden yerleştirilmeli, erişilebilir şekilde muhafaza edilmeli ve de taşımaya ve kullanıma hazır olmalıdır. Bu malzemeler şu şekildedir:
 - » Kadın hijyen kitleri, vaka yönetimi malzemeleri (örn. hayatta kalanların ihtiyaç duyabileceği şeyler) ve diğer risk azaltma malzemeleri
 - » İlaçlar (örn. acil durum, doğum kontrol ilaçları, v.b.)
(Mevcutsa) Destek hattı numarası da dâhil olmak üzere grafik ve görsel içeren kültürel olarak uygun Bilgi, Eğitim ve İletişim (BEİ) materyalleri.
 - » Personel Kimlikleri, kuruluş için gerekli operasyon ve seyahat izinleri
 - » Hibernasyon ve ilk yardım kitleri
 - » Personel acil durum çantaları ve malzemeleri
 - » Geçici altyapı malzemeleri: çadırlar, mobil araç, brandalar, v.b.
 - » Gerekli ve elverişli olması durumunda ise cep telefonları, tabletler ve SIM kartları
- **Personellerin işe alımı ve eğitimi.** Potansiyel sahalara giderek değerlendirme yapacak ve temel hizmetleri sağlayabilecek bir ön ekip için personel seçilmelidir.

Uzun süreli kriz durumlarında mobil müdahaleyi başlatırken, ülkenin ve bölgenin diğer noktalarında mevcut TCDŞ hizmetleri sunan kuruluşlar halihazırda gerekli eğitim ve becerilere sahip olan personellerini ön kapsam belirleme ve değerlendirme için görevlendirebilir. Eğitimli personelin mevcut olmadığı durumlarda, diğer personel görevlendirme öncesinde gerekli eğitimi almalıdır. **Kısa süreli hızlı TCDŞ müdahaleleri ancak kuruluş halihazırda personel aktarımı ve geçici görevlendirme yapabileceği sabit ya da mobil hizmetler sunmaktaysa uygulanabilmektedir.**

Mobil müdahalenin türünden bağımsız olarak, seçilen personel değerlendirme için görevlendirilmeden önce aşağıdaki eğitim ve deneyimlere sahip olmalıdır:

- CSMİKB de dâhil olmak üzere, Kuruluşlar Arası TCDŞ Vaka Yönetimi Kılavuzu uyarınca edinilmiş TCDŞ vaka yönetimi eğitimi ve deneyimi; vaka yönetimi modelini mobil ve uzaktan hizmetlere uyarılama deneyimi (Bölüm 4'te yönlendirici bilgilendirme sağlanmaktadır);
 - TCDŞ acil durum hızlı değerlendirmelerinin kullanımı da dâhil TCDŞ müdahale ve hazırlık eğitimi;
 - Mobil ekip sahalarında hayatta kalanlar için hizmetlere gizli erişim nasıl oluşturulur;
 - Hayatta kalanların toplumun önünde ifşası ile etiketlenmelerini en aza indirmek için yararlanıcılar ile birebir iletişimi normalleştirmek;
 - Kadın hijyen kitlerinin dağıtımı;
 - TCDŞ hizmetleri hakkında bilgi sağlamak amaçlı topluluk dışardan erişim stratejileri;
 - Hayatta kalanların acil sağlık ihtiyaçlarının karşılanması.
- **Cinsel şiddet sonrası hayatta kalanlar için acil sağlık hizmetlerinin nasıl sağlanacağını belirleme.** Değerlendirme yaparken hayatta kalanların TCDŞ vakalarını değerlendirme ekibine açıklama olasılığı vardır. Cinsel şiddet durumlarında, ekip uygun bir süre içerisinde (HIV maruziyeti sonrası proplaksi için 72 saat ve acil kontrasepsiyon için 120 saat) hayat kurtaran sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırma konusunda hazırlıklı olmalıdır.¹⁰ Eğer mobil ekip sahasında bu tip müdahaleleri yapan sağlık hizmet sağlayıcıları varsa, hayatta kalanlar onlara yönlendirilebilir. Eğer bu tip sağlayıcılar mevcut değilse, bu tarz ilaçları uygulamada eğitimli bir üreme sağlığı personelinin ön değerlendirme ekibine dâhil etmeyi ya da CSMİKB hizmeti sağlamada deneyimli personeli bulunan bir mobil sağlık ekibi ile ortak görevlendirme koordinasyonunu sağlamayı ya da (eğitim almış olmaları ve hukuken bir engel bulunmaması durumunda) hayatta kalanlara doğrudan dağıtmaları için TCDŞ personelinin uygun ilaçlar ile donatmayı değerlendirmeye alın.

¹⁰ Bu ilaçları temin etmenin cinsel saldırıya maruz kalanlar için klinik bakımın (CSMİKB) ya da kimi durumlarda adlandırıldığı şekliyle te-cavüzün klinik yönetiminin (TKY) bileşenlerinden yalnızca biri olduğunu göz önünde bulundurun. CSMİKB özel olarak eğitilmiş hemşire ve doktorları gerektiren çok daha kapsamlı bir müdahaledir. Tam CSMİKB müdahalesini sağlamak için (mevcutsa) hangi seçeneklerin bulunduğunu değerlendirme esnasında analiz edin. Bu müdahale ve uygulama için gerekli kaynaklara ilişkin daha ayrıntılı bilgi için CSMİKB'ye bkz. <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/>

- Program için, değerlendirmenin akabinde paydaşların kuruluşunuzla iletişim kurabileceği **bir telefon numarası belirleyin**. Bu numarayı değerlendirme ekibindeki tüm personel ile paylaşın.

Kısa süreli hızlı TCDŞ müdahalesi için aşağıdaki ek hususlar da dikkate alınmalıdır:

Yapıları gereği kısa süreli olduklarından, kısa süreli hızlı müdahaleler kapsamında hizmet tasarımı konusunda bilgi sağlamak için bütünlüklü bir TCDŞ değerlendirmesi yapılamamaktadır. Ekip görevlendirme öncesinde, vaka yönetimi hizmetleri sağlamak için alanların mevcut olup olmadığını bilmemektedir, dolayısıyla kolay kurulabilir çadırlar ve altyapılar temin ederek bunları alana götürmek en iyi seçenektir. Müdahale kapsamında kriz müdahalesine (duygusal destek ve bilgilendirme), risk azaltma aktivitelerine, kadın hijyen kitlerinin dağıtımına ve mümkün olduğu ölçüde hayat kurtarıcı sağlık müdahalelerinin teminine odaklanmak gerekmektedir.

2. Aşama: Değerlendirme

Her bir potansiyel mobil ekip sahası için değerlendirmenin bir bileşeni olarak aşağıdaki bilgilerin toplanması gerekmektedir. Değerlendirmeye başlamadan önce, personelin Bölüm 3'te tanımlanan asgari standartlara aşına olması gerekmektedir.

Acil durum TCDŞ değerlendirmeleri.¹¹ Bu kapsamda, acil ihtiyaçları, sorunları ve kadınlar ve kız çocukları için genel güvenlik riskleri ile potansiyel olarak TCDŞ riski altında olanları belirlemek için odak grup tartışmaları, bireysel görüşmeler, topluluk risk haritalaması ve güvenlik denetimleri yapılması yer almaktadır. Kadınlar ve kız çocukları ile erkekler ve oğlan çocuklarından ayrı olarak bulabileceğiniz ya da oluşturabileceğiniz en gizli alanlarda görüşmeyi temin edin.

Hizmet ve altyapı haritalaması. Hizmet ve altyapı haritalaması mobil ve uzaktan müdahalelerin değerlendirmesi için çok önem taşımaktadır, çünkü kuruluşlara: 1) çok sektörlü TCDŞ müdahalesinin bir bileşeni olarak gerekli yönlendirmeleri; 2) hizmetleri sağlamak için kullanılacak olası fiziki mekanları belirleme olanağı tanımaktadır.

1. Vaka yönetimi yönlendirmeleri için hizmet haritalaması. Hizmet haritalamanın bu kısmında, hayatta kalanların yönlendirilebileceği mobil ekip sahalarındaki hizmetlerin tanımlanmasına, hayatta kalanların halihazırda eriştiği hizmetlerin hangileri olduğuna, hizmet kalitesindeki eksikliklere ve erişimin önündeki genel engellere odaklanılmalıdır. Bunu gerçekleştirmek için *TCDŞ Acil Durum Müdahalesi Araç Kitinin*¹² bir parçası olan Hizmet Haritalama Aracı'nı kullanın. Bu araç kiminle konuşulacağı ve hangi bilgilerin toplanacağı konusunda rehberlik eder.

Buna ek olarak, aşağıdaki soruları da dâhil etmek gerekmektedir:

(Toplumsal cinsiyet ve yaş açısından farklılık gösteren) **topluluk üyeleri ile odak grup tartışmaları için:**

a. Sağlık hizmetleri: Şiddetten hayatta kalan kadın ve kız çocuklarının tıbbi tedavi için kendilerini nerede güvenli ve rahat hissettiklerini sorun. Özellikle resmi hizmetlerin sınırlı olduğu yerlerde, olası hayatta kalanlara düzenli erişimi olan resmi olmayan sağlık hizmeti sağlayıcıları hakkında bilgi alın. Örneğin, kadınların doğum öncesi bakım ve doğum için kime ve nereye gittiklerini ve de topluluğu ziyaret eden toplum sağlığı çalışanlarının bulunup bulunmadığını sorun.

b. Güvenlik seçenekleri: Topluluk, kadın ve kız çocuklarını korumak için ne yapmaktadır? Acil bir güvenlik riski durumunda kadınlar ve kız çocukları kimden yardım isteyebilmektedir? Hayatta kalan kadın ve kız çocukları için diğer hizmet veya destekler (örn. danışmanlık, kadın grupları, adli yardım, v.b. gibi) mevcut mudur? Kadınlar için herhangi bir sığınma evi bulunmakta mıdır?

11 TCDŞ Acil Durum Müdahale ve Hazırlık Girişimi'nin bileşeni olarak önerilen acil durum TCDŞ değerlendirme araçlarına bu adresten ulaşabilirsiniz: <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>.

12 Acil Durum Müdahalesi ve Hazırlık Araç Kiti kapsamındaki odak grup tartışma aracına GBV Responders web sitesi üzerinden ulaşmak için bu linke bakınız: <http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/03/Focus-Group-Discussion-Tool-2013-ENG.doc>

Hizmet sağlayıcılarla görüşmeler için:

- Kimlerin hizmetlere erişebileceği ile ilgili sınırlamalar var mıdır? (Örneğin, gerekli belgeleri olmayan kişilere hizmet sağlanıyor mu, v.b?) Hizmetler için herhangi bir ücret ödenmekte midir? Zorunlu bildirim usulleri bulunmakta mıdır? Gizli ve güvenli belgelendirme sistemi mevcut mudur?
- Hizmet sağlayıcıların ulaşım giderlerini ödeyebileceği ve bu ulaşım giderlerinin kurumunuzca geri ödenebileceği bir sistem oluşturulabilir mi?
- Topluluk içerisinde ekibin bilmediği ve odak gruplarda değinilmeyen başka hangi hizmetler bulunmaktadır? Örneğin, belirli hassas grupların haklarını savunan ve bu kapsamda aktivitede bulunan başka dernekler ya da kuruluşlar var mıdır?
- Hizmet sağlayıcılara telefonla ulaşılabilir ve telefon üzerinden yönlendirme yapılabilir mi; ve hangi saatler arasında ulaşılabilir?
- Hizmet sağlayıcılar bilgilerinin halka açık olmasından ve bir yönlendirme kanalında paylaşılmasından endişe duymakta mıdır? (Örn., LGBTİ grupları, hukuki statüsü olmayan gruplar veya muhalefet grupları ile çalışan kuruluşların güvenlik sorunları olabilir).

2. Hizmet sağlamanın mümkün olabileceği fiziki alanların belirlenmesi için hizmet ve altyapı haritalaması. Bu haritalama vaka yönetimi hizmetleri için giriş noktaları hakkında kararlarla ilgili bilgi sağlayacaktır. Bölüm 1'deki grafikte gösterildiği üzere, **yüz yüze vaka yönetimi hizmetleri** sağlamak için iki ana giriş noktası vardır: 1) kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlar ve 2) kuruluşunuzun içinde ya da dışında diğer sektörlerin sağladığı hizmetlerle aynı konumda bulunan ve onlarla bağlantılı durumdaki giriş noktaları. Bu giriş noktaları Bölüm 3'te daha ayrıntılı olarak tanımlanacaktır.

Geçici güvenli alanları tanımlamak için, hangi alanları güvenli bulduklarını öğrenmek amacıyla kadınlar ve kız çocuklarıyla konuşun. **Diğer sektörlerin/kuruluşların aynı konumda bulunan giriş noktalarını tanımlamak için**, vaka yönetiminin sağlanabileceği özel ve gizli bir oda olarak kullanılacak alanları olup olmadığını öğrenin. Bunun nasıl yapılacağı ile ilgili bilgiler Bölüm 3'te verilmiştir.

Her zaman için kadınlara erişimleri, kadınları bir araya getirmek için potansiyel bir alan olmaları ve psikososyal destek sağlamadaki rolleri nedeniyle hizmet ve altyapı haritalamasına kadın kuruluşlarının dâhil edilmesini sağlayın.

Topluluk kuruluşları ve topluluk liderleri ile görüşün. Uygun olduğunda, kadın ve erkek dışardan erişim personeli şiddeti azaltmak ve müdahalede bulunmak için ne tür destekler sağlayabileceklerini değerlendirmek üzere topluluk liderleriyle görüşmelidir. Onlara hangi ötekileştirilmiş alt grupların mevcut bulunduğunu ve kendilerine ait, bu tarz gruplara erişimi kolaylaştırabilecek herhangi bir topluluk derneği/kuruluşu olup olmadığını sorun.

Mobil müdahalenin uygulamasına destek olabilecek topluluk odak kişileri olarak aktivite yürütecek olası kadın liderleri tanımlayın. Topluluk odak kişileri mobil hizmet sunumunun önemli bir bileşeni olabilirler çünkü mobil ekip sahada değilken dışardan erişimi ve diğer aktiviteleri destekleyebilirler. Mobil ekiplerin haftada birden fazla ziyaret etmedikleri sahalarda bu özellikle önem arz etmektedir. İrtibat görevlileri topluluk içerisinde lider olarak görülen (ve kadınların halihazırda destek ve yardım aldıkları) kadınlar ya da kadınlarla çalışan yerel kuruluşların temsilcileri olmalıdır. Topluluk odak kişilerinin rol ve sorumlulukları ve kendileriyle nasıl çalışılacağına dair bilgiler Bölüm 3'te sunulmaktadır.

Uzaktan bir müdahale düşünülüyorsa, bilgi iletişim teknolojisinin (BİT) erişim ve kullanımını değerlendirin. BİT kullanılabilirliğini (örn. telefon, akıllı telefon, tablet, dizüstü bilgisayar, v.b.) değerlendirmek bir destek hattı kurma, hangi tür teknoloji kullanmanın mümkün olduğu ve destek hattının kapsamı konularında (özellikle de bağımsız bir müdahale olarak uygulanması planlanıyorsa) karar vermek açısından önemlidir.

BİT değerlendirmesi aşağıdakileri içermelidir:

- **Grubun hangi tür teknolojiye erişimi bulunmaktadır?** Genelde erkek ve oğlan çocuklarına göre daha az erişime sahip kadınlar ve kız çocukları için mobil cihazların ve internetin erişilebilirliğini ve kullanımını analiz etmek önem arz etmektedir¹³. Örneğin, kadınların telefonlara özel ve bireysel erişiminin olup olmadığını ya da erişimi aileleri veya topluluk üyeleri ile paylaşıp paylaşmadıklarını değerlendirin. Alt grupların TCDS erişimi ve BİT kullanımı konusunda ne kadar hassas olduğunu anlamak, bir destek hattının onların erişimini kolaylaştırma veya artırma ile ilgili fayda sağlayıp sağlamayacağını görmek açısından önemlidir.
- **Elektrik mevcut mudur?** Ne kadar istikrarlıdır?
- **İnternet erişimi mevcut mudur?** Ne kadar istikrarlı ve güçlüdür?
- **Mobil ağ mevcut mudur?** Ne kadar güçlüdür?
- **Devlet ne ölçüde dâhil olacaktır?** Satın almada devlet desteğinin ve pozitif katılımın olduğu ortamlarda, bir destek hattının kapsayıcılık olasılığı artmakta ve daha çok merkeze, eyalete; hatta ülkenin geneline bile hizmet sunulabilmektedir. Şayet devlet bir destek hattını onaylama konusunda isteksizse, destek hattı TCDS mobil hizmetlerinin bulunduğu yerlerde faydalanıcılara hizmet sağlama açısından daha sınırlı bir kapsamda kalabilmektedir.

3. Aşama: Mobil müdahaleyi tasarlama ve her bir saha için uygulama planlarını geliştirme

Değerlendirme esnasında toplanan bilgiler, kuruluşun aşağıda vurgulanan kilit karar alma noktalarına dayalı olarak bir mobil müdahaleyi tasarlamasına olanak tanımaktadır. Birden çok sahada dönüşümlü olarak çalışan mobil ekipler her bir saha için bu unsurları tartışmak, kilit kararları almak ve uygulama planlarını geliştirmek için bir çalıştay düzenleme konusunda teşvik edilmektedir. Bu tarz bir çalıştayı gerçekleştirmek için kılavuz, Ek 3'te sunulmaktadır.

Her bir sahadaki vaka yönetimi giriş noktalarını belirleyin. Aşağıda belirtilen diğer unsurlarla ilgili herhangi bir karar almadan önce bu kararın alınması gerekmektedir. Vaka yönetimi giriş noktalarının bileşenleri Ek 3'te açıklanmaktadır. Bir uzaktan müdahale düşünüyorsanız, BİT değerlendirmesine bağlı olarak bir destek hattının elverişli olup olmadığını ve kapsamının ne olacağını belirlemek de gereklidir.

Her bir mobil ekip sahası ve her bir sahaya giriş noktaları için gereken personeli tanımlayın. Rollerini ve sorumluluklarını açıklayın. Gerekli personellere örnek olarak vaka çalışanları, topluluk erişim personeli ya da harekete geçiriciler, özellikle ergenlerle çalışacak personel, şoförler/ulaşım operatörleri ve kurulan giriş noktasının türüne göre gerekli diğer personel verilebilir. Bu personel pozisyonları ile ilgili bilgilendirme (gerekli profil/arka plan, roller ve sorumluluklar, miktar) Bölüm 3'te sunulmaktadır. Kuruluşun mevcut personelden mi faydalanacağını, yoksa yeni personel mi istihdam edeceğini belirlemek gerekmektedir.

Olası mobil ekip sahalarını ve ulaşım biçimlerini haritalayın. Sahalar arasındaki mesafeyi ve de sahalara gidiş ve gelişlerde ekiplerin kullanabileceği ulaşım araçlarını belirleyin (örn. kamyonlar, kamyonetler, motosikletler, uçaklar, tekneler gibi).

Zaman tahsisini planlayın. Her bir sahada erişim aktiviteleri ve diğer hizmetleri gerçekleştirmek için gereken süreleri belirleyin. Yukarıda karar verilen ulaşım aracına bağlı olarak, her bir sahaya geliş gidiş sürelerini belirleyin.

Destek hatları için ek tasarım kararları gerekmektedir:

Personel hangi araçları kullanacak ve ne şekilde idare edecektir (örn. nasıl şarj edecektir, gece nerede muhafaza edecektir, hangi uygulamalara izin verilmemektedir, biri kaybolur/çalınırsa ne olacaktır, v.b.)?

- Alandaki hangi telekomünikasyon şirket(ler)i destek hattına yardımcı olacaktır?
- Donanım, telefon kontörü ve ücretsiz hat işletme ya da arayanların masraflarını karşılama ile ilgili yapılan bütçe tahsisatları nelerdir?

Eğer bir destek hattı uygulaması yapılacaksa yöneticilerin, önerilen destek hattı personelinin, (gerektiğinde) BT personelinin ve kullanılabilir yönlendirme kanalı ortaklarının katılımıyla bir planlama çalıştayı yapılması önerilmektedir. Uygulama planları; aktiviteleri ve sorumlulukları, destek hattı kapsama çizelgesini, erişim ve bilgilendirme aktivite planlarını, personel ve ortaklar için eğitim planlarını ve yönetsel değerlendirme çizelgesini özetlemelidir.

13 Bkz. Teknoloji için güvenlik planlaması, Lübnan'da yerinden edilmiş kadınlar ve kız çocuklarının bilgi ve iletişim teknolojisiyle etkileşimleri ve insani yardım çalışmalarında zarar azaltma yolları, Journal of International Humanitarian Action (Uluslararası İnsani Eylem Dergisi), Mart 2018.

Rotasyon planını belirleyin. Ekibin sahalar ne kadar sıklıkla ziyarette bulunabileceğini ve sahalar arasındaki rotasyon planının nasıl olacağını belirleyin. Örneğin, günde sadece bir sahanın ziyaret edilmesinin mümkün olduğu durumlarda, bir ekip haftada dört mobil ekip sahasına hizmet sunabilir. Bu durum sahaların ofisten mesafesine (sahalar ofisten 1.5 saat veya daha fazla bir mesafedeyse, günde yalnızca bir saha ziyaret edilebilmektedir) ve mobil ekip sahalarının kendi aralarındaki uzaklığa bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Eğer günlük olarak bir ofisten görevlendirme yapılacaksa, haftada dört gün görevlendirme yapılması ve beşinci günün ofiste planlama ve denetlemeye ayrılması önerilmektedir.

Bir malzeme yönetimi planı geliştirin. Gündelik aktiviteler için hangi ihtiyaç malzemelerinin (örn. çay, kahve, şeker, v.b.) önceden temin edilmesi gerektiğini ve hangilerinin yerel olarak sağlanabileceğini tanımlayın. Sahalara hangi malzemelerin götürülebileceğini ve nasıl muhafaza edileceklerini belirleyin (örn. malzemeleri muhafaza etmek için güvenli ve kilitli bir yer var mı?).

İletişim biçimlerini belirleyin. Aşağıdakileri değerlendirin: Personel ve süpervizörler arasındaki iletişim biçimi ne olacaktır (örn. TCDS vaka çalışanları ya da topluluk odak kişileri ile süpervizörler arasında uzaktan bir yönetim mekanizması gerekli midir)? Mobil ekip personeli güncellemeleri/düzenli bilgilendirmeleri almak için genellikle nasıl iletişim kuracaktır? Ekip sahalarda bulunmadığında diğer kuruluşlara yönlendirmeler nasıl yapılacaktır?

Grup aktivitelerinin kapsamını belirleyin. Giriş noktalarında hangi aktivitelerin doğrudan mobil ekip tarafından yapılacağını ve topluluk odak kişilerinin ve diğer hizmet sağlayıcıların bu tarz aktiviteleri gerçekleştirmek için ne gibi bir desteğe ihtiyaç duyacaklarını belirleyin.

Bir erişim planı geliştirin. Mevcut hizmetler konusunda bilgilendirmede bulunmak için hedef kitleye erişimde kimin sorumlu olacağına karar verin. Hedef kitleler mobil ekip sahalarındaki ev sahibi toplulukların arasına gizlenmiş olabileceklerinden, hizmetler hakkında başkalarıyla da bilgi paylaşmak amacıyla hedef topluluk üyelerinin yardımına müracaat edin. Erişim için kilit mesajlar geliştirin.

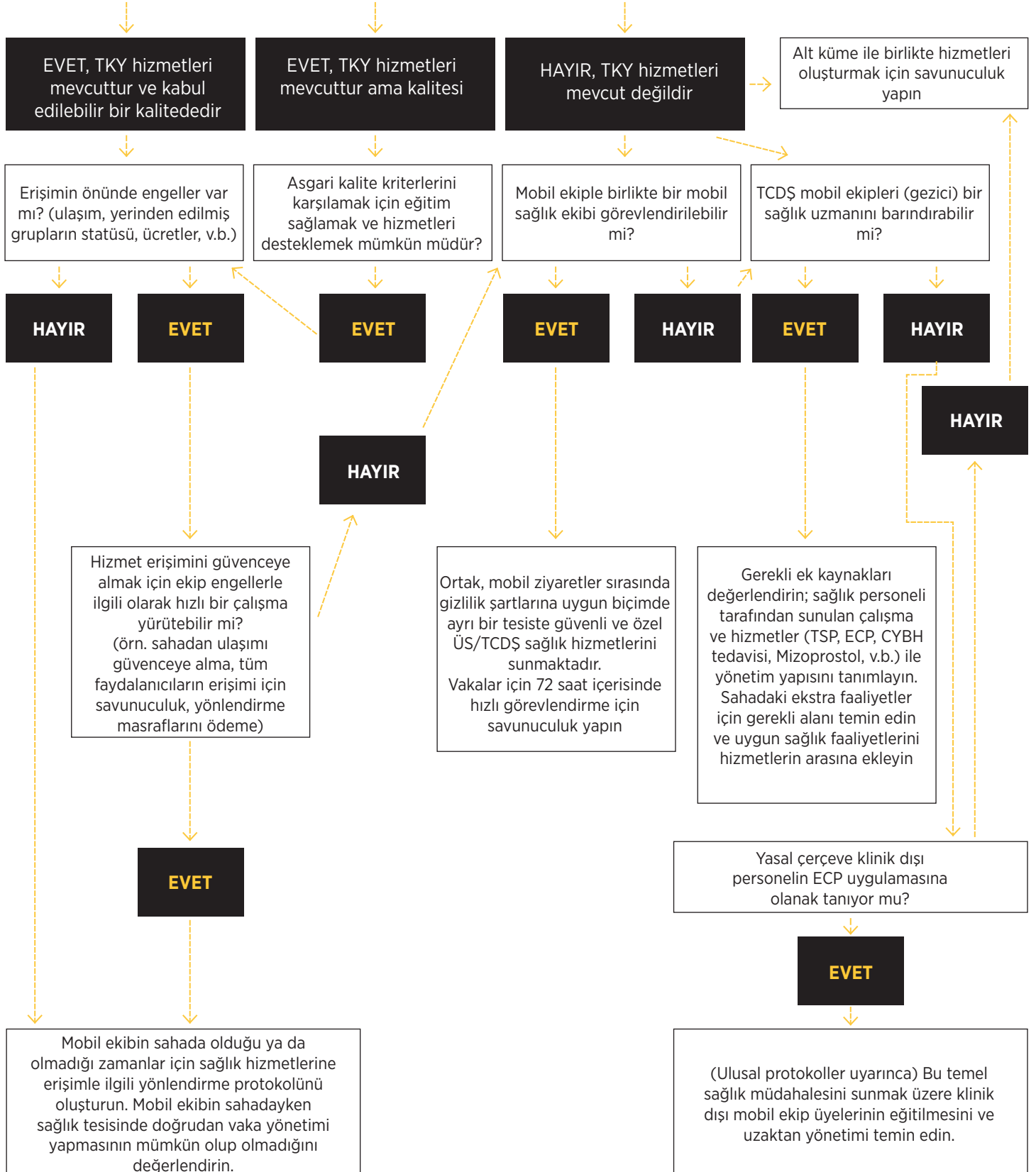
Yönlendirme kanalları oluşturun ve yönlendirme mekanizmalarını belirleyin. Alanda hizmet haritalaması sahaya özgü yönlendirme kanallarının geliştirilmesine ön ayak olmalıdır. Yönlendirme kanalları geleneksel TCDS hizmeti ihtiyaçlarını, bu tarz sağlık hizmetlerini, kadın kuruluşlarını ve sığınma evi seçeneklerini, polisi, geleneksel liderleri, topluluk güvenlik makamlarını ve adli hizmetler ile çocuk korumayı içermelidir. Kanallar ayrıca, engelli kuruluşları, etnik ve dini gruplar, topluluk grupları ve LGBTİ kuruluşları gibi geleneksel olmayan hizmet sağlayıcılarını da içermelidir. Mobil ekip her zaman sahada bulunmayacağı için, diğer hizmet sağlayıcılar ile koordinasyonun sağlanmasında telefonla yönlendirme de mümkün müdür, yoksa tek yol şahsen irtibat mıdır konusu da dâhil olmak üzere yönlendirmelerin nasıl gerçekleşeceğini belirlemek gereklidir. Ayrıca, hayatta kalanların hizmet sağlayıcılara güvenli ulaşımını belirlemek, ilgili hizmet ve ulaşım bedeli ödemeleri için anlaşmalar yapmak ve acil durumlarda hizmet sağlamak için ortak kuruluşlardan bir kadın TCDS odak kişisi tayin etmek de önem taşımaktadır. **Bu hususlar vaka çalışanları yönlendirmelere başlamadan önce düzenlenmelidir.** Ayrıca herhangi bir hizmet sağlayıcının eğitime ihtiyacı olup olmadığını saptamak ve yönlendirmeleri yapmadan önce bu eğitimin ne zaman ve nasıl gerçekleştirileceğini belirlemek de önem arz etmektedir.

Hayat kurtarıcı sağlık hizmetlerine erişimin nasıl kolaylaştırılacağını belirleyin. Cinsel şiddetten hayatta kalanların hayat kurtarıcı sağlık hizmetlerine erişiminin mobil ekip tarafından nasıl kolaylaştırılacağı kritik bir karardır ve genellikle uzak alanlarda gerçekleştirildiği için mobil müdahalelerde belirgin bir zorluk oluşturabilir. Değerlendirme neticesinde, mobil ekip sahasında kaliteli CSMİKB hizmetlerinin mevcut olup olmadığı tespit edilebilir. Eğer yoksa, TCDS'den hayatta kalanlar için sağlık hizmetlerinin en iyi nasıl sağlanacağına karar verilmelidir. Bir sonraki sayfada bulunan karar ağacı, seçenekleri belirlemek ve tartma için belirli bir süreç üzerinden ilerlemektedir ve karar vermede faydalı olabilir.

Cinsel Saldırıya Maruz Kalanlar için Klinik Bakım (CSMİKB) / Tecavüzün Klinik Yönetimi (TKY) Mobil Ekipleri ile ilgili Değerlendirmeler

(İster devlet isterse özel ya da STK tesisleri aracılığıyla olsun) Kaliteli TKY hizmetleri mevcut mudur?

Eğitimli sağlık personeli, mevcut malzemeler ve ilaçlar, hizmet haritalamasına göre uygun politikalar



Topluluk odak kişilerini tanımlayın. Şayet topluluk odak kişileri mobil müdahalenin bileşeni olacaksa, her bir sahada topluluk odak kişileri olmaları için kimlerle temas kuracaktır ve onların gönüllü olarak katılımını sağlamak için sonraki adımlar ne olacaktır konusunda bir tanımlama yapmak önem taşımaktadır. Farklı mobil ekip sahalarındaki topluluk odak kişilerini merkezi bir konumda eğitmek ya da doğrudan her bir sahada sunmak suretiyle gerçekleştirilecek eğitim önemli bir ilk aşamadır.

Bir çıkış stratejisi/geçiş planı üzerinde düşünün. Şu hususları göz önünde bulundurun: mobil ekipler ne kadar süre hizmet sunacaktır ve yerel ortaklarla birlikte çalışma ve hizmet sunumunu onlara devretme olasılığı konusundaki daha uzun süreli seçenekler nelerdir?



Bölüm 3: Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Asgari Standartlar

3.1 TCDŞ Vaka Yönetimi Giriş Noktaları

3.1.1 Vaka yönetimi giriş noktalarının türleri

Bölüm 2’de açıklandığı üzere, vaka yönetimi için uygun giriş noktaları TCDŞ mobil ya da uzaktan hizmet sunumunu oluşturmada en kritik tasarım kararıdır. Tıpkı sabit TCDŞ hizmetlerinde olduğu gibi, TCDŞ mobil müdahalede etkili bir vaka yönetimi giriş noktası için temel husus, TCDŞ’ye odaklanmayan diğer hizmetlerle aynı mekan içerisinde bulunan gizli bir alanda sağlanmasıdır. Bu tarz giriş noktası hayatta kalanlara bu statülerini topluluk üyelerine açık etmeden vaka yönetimi hizmetlerine gizlilik çerçevesinde erişme olanağı sağlamaktadır, çünkü söz konusu giriş noktasında aktivitelere katılıyor ya da diğer hizmetlerden faydalanıyor gibi görünmektedirler.

Olası giriş noktaları şunları içermektedir:

1. Kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlar

Hayatta kalan kadın ve kız çocuklarına mobil hizmetler sunmanın en iyi uygulaması mobil ekiplerin hizmet verdiği sahalarda geçici güvenli alanlar tesis edilmesidir. Güvenli alanların hayatta kalan kadın ve kız çocukları için en iyi giriş noktası olarak düşünülmesinin nedenleri aşağıda belirtilmektedir:

- Pek çok insani yardım çalışması bağlamında, kadınlar ve kız çocukları ya toplumsal cinsiyet normları uyarınca hareket sınırlamasına ya da taciz ve diğer biçimlerde TCDŞ riskine maruz kalmaktadır. Güvenli alan kadınların ve kız çocuklarının bir araya gelebileceği bir alandır.
- Genelde erkek olan faillerden uzakta, hizmetlerden güvenli bir şekilde yararlanma olanağına kavuşmaktadırlar.
- Ayrıca, yardım arama ile ilgili olarak isimlerin saklı tutulmasına (böylelikle de daha sağlam bir gizliliğe) olanak tanımaktadırlar, çünkü kadın ve kız çocukları ile ilgili diğer hizmetler de bu alanlarda yürütülmektedir.

TCDŞ vaka yönetimi hizmetleri sağlamak için ev ziyaretleri bir giriş noktası olarak değerlendirilmemelidir. *Kuruluşlar Arası TCDŞ Vaka Yönetimi Kılavuzu* ev ziyaretlerinin doğurduğu riskleri tanımlamada ve TCDŞ müdahalesi amacıyla kullanılmalarını önermektedir. Daha ayrıntılı bilgi s. 37-38’de sunulmaktadır: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

- Bu alanlarda bir araya gelebildikleri için, kadınlar ve kız çocukları için koruyucu sosyal ağların geliştirilmesi fırsatı da oluşmaktadır.

2. Mobil ekip sahasında (ister sabit ister mobil) diğer hizmetlerle aynı alanda bulunan ya da onlarla bağlantılı bir giriş noktası sunulmaktadır.

Örneğin, herkesin erişebileceği sağlık hizmetlerinin ya da bilgilendirmenin sağlandığı bir sağlık kliniğinde, TCDS'den hayatta kalanlara hizmet sunmak için **özel bir oda/alan** ayrılabilir. Bunun bir diğer yolu da, diğer sektörlerin mobil ekipleri ile **ortak görevlendirmeler** vasıtasıyla, vaka yönetiminin **diğer hizmetlerle bağlantılı özel bir odada/alanda** sunulduğu bir ortamda aktivite yürütmektir. Bu kapsamda çadırların ya da (brandalı) geniş araçların veya Mobil ekip sahasında kurulumu yapılabilecek diğer altyapının sahaya getirilmesi gerekebilir. Bu giriş noktaları, geçici güvenli alanlarda kendisini rahat hissetmeyen veya hizmetlere erişemeyen cinsel şiddetten hayatta kalan erkekler ve hayatta kalan diğer kadınlar için seçenek sunmaktadır.

3. Destek Hatları.

Bölüm 1'de tanımlandığı üzere, destek hatları hizmetlere gizlilik çerçevesinde erişebilmeleri için hayatta kalanlara uzaktan hizmet olanağı sunmaktadır ve bu nedenle vaka yönetimi için önemli bir giriş noktası teşkil ettikleri gibi, özellikle bir mobil ekibin erişemediği yerlerde kendi başlarına ya da mobil yanıtın bir bileşeni olarak kullanılabilirler.

3.1.2 Güvenli ve gizli vaka yönetimi giriş noktalarını oluşturmak

TCDS hizmetleri için gizli ve etiketleyici olmayan bir giriş noktası oluşturmak sadece mobil ve uzaktan hizmet sunumuna özgü olmasa da, mobil bağlamlarda bu hizmetleri güvenli ve gizli biçimde oluşturmak ve sağlamak oldukça zor olabilmektedir. Gizliliğin muhafaza edilmesi için TCDS mobil hizmet sunumunda ödünç mekanlarda, topluluk alanlarında ya da geçici yapılarda çalışmanın fiziksel kısıtları nedeniyle bir takım ek hususları göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Ayrıca, Mobil ekip sahasındaki personelin sınırlı bir zamanının olması, hizmetlerin sunulduğu alanlar üzerinde daimi bir kontrol ve yönetim olanağının bulunmadığı anlamına gelmektedir. Her bir giriş noktası için, hayatta kalanların güvenliğini ve gizliliğini güvence altına alacak asgari standartlar aşağıda belirtilmektedir.

1. Kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlar

Kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanları tesis etme noktasında en iyi seçenek okullar, toplantı salonları ve kütüphaneler gibi topluluk binalarıdır, böylelikle sürdürülebilirlik açısından mobil müdahale sona erdikten sonra da güvenli alan olarak muhafaza edilebilirler. Eğer bir alanı kiralama seçeneği varsa, kısa vadede söz konusu alan üzerindeki etkinin artması sağlanabilmektedir.

Alan için zorunlu özellikler şu şekildedir:

En az iki veya daha çok odası bulunmalıdır. Grup aktiviteleri ve vaka yönetimi için birer adet oda gerekmektedir. Başka aktivitelere; örn. çocuk bakımına, ergen kız çocukları ile çalışmaya, v.b. olanak sağlayacağı için oda sayısının daha fazla olması tercih edilmektedir.

Yeterli altyapının olmadığı durumlarda, kuruluş alan kullanma izni almaya ve iki veya daha çok odalı karavan tipi ev/karavan/ çadır satın alıp kurmaya veya mobil görevlendirmeler sırasında kurulabilecek bir yapı tedarik etmeye çalışabilir.

Mobil ekibe ait rotasyon bazlı çalışma programında alanın asgari düzeyde kullanılabilirliği. Topluluk alanlarını kullanma durumunda, söz konusu alan başka zamanlarda farklı topluluk aktiviteleri (örn., okul, topluluk toplantıları) için de kullanılabilir. Mobil ekibin ziyareti sırasında kullanıma uygun olmasını temin etmek gereklidir. Alan ne kadar uzun süreyle, (mobil ekip sahada olsun ya da olmasın) kadın ve kız çocuklarına özgü aktiviteler için kullanıma tahsis edilirse, topluluk katılımının ve sürdürülebilirliğin sağlanması açısından o kadar iyi olacaktır.

Güvenli alan konumlarına ilişkin örnekler

Bazı konumlarda, başka herhangi bir uygun yer mevcut değilse güvenli alanlar kadın topluluk liderlerinin evlerinde oluşturulabilmektedir; bu durumda kadın ve kız çocuklarına yönelik aktivite saatlerinde erkekler bulunmamaktadır. Bu uygulama ile, evin bir başka özel alanında Vaka yönetimi hizmetleri sunmak mümkün olabilmekle birlikte, grup psikososyal aktivitelerinin bulunduğu durumlar için kabul edilebilir bir seçenektir.

Ancak bir kadın topluluk liderinin evinin "güvenli alan" olarak kullanılmasının bir "sığınma evi" olarak kullanımından farklı olduğunu belirtmekte fayda vardır. Hayatta kalanlar grup aktiviteleri haricinde koruma amaçlı olarak personelin ya da gönüllülerin evlerinde kalmamalıdır. Hayatta kalanların personelin/ gönüllülerin evinde kalması farklı bir güvenlik sorunu oluşturmaktadır, çünkü ev sahibi failer ya da diğer topluluk üyeleri tarafından hedef alınabilmektedir.

Kadınlar ve kız çocukları için geçici bir güvenli alan tesis ederken aşağıdaki çalışmaları yapın:

Kadınlar ve kız çocukları için alanı tanımlayın. Güvenli ve riskli yerlerin haritalaması da dâhil kadın ve kız çocukları ile görüşerek tüm programlama sürecini başlatın. Olası güvenli alanları, erişim güzergahlarını, erişim engellerine karşı kullanılacak araçları, güvenlik aktörlerinin mevcudiyetini ve güvenlik algısı üzerindeki etkilerini, alanların kime ait olduğunu ve alanları kullanmak için gerekli izinleri, v.b. belirleyin (Bu süreci destekleyecek bir araç için Ek 1'e bakınız).

Topluluk anlaşmalarını ve genel kabulü tesis ederek alanın sadece kadın ve kız çocuklarına ayrılmasını temin edin. Güvenli alanlarda sunulan hizmetlerin güvenliğinden taviz vermemek amacıyla, kuruluşların çalışma saatlerinde alanların yalnızca kadınların kullanımına açık olacağını temin eden topluluk anlaşmaları geliştirmeleri önerilmektedir. Bu anlaşmaların tarafları arasında güvenli alan çalışmasının yürütüleceği topluluk binasının ve arazinin malikleri, mahallede yaşayan ya da çalışan topluluk liderleri, kadınlar ve kız çocukları olmalıdır. Hizmetlerin etkililiği yalnızca kadın ve kız çocuklarına özgü kullanım için oluşturulacak kurallara bağlıdır, böylelikle erkek failer bu tarz hizmetlere erişimin önünde engel oluşturamazlar.

2. Diğer sektörler/kuruluşlar ile aynı mekanda bulunan ya da onlarla bağlantılı giriş noktaları

Alan: Bu tür giriş noktaları mobil ekibin işbirliği yaptığı diğer sektör ya da kuruluş tarafından sunulan hizmetler ya da aktivitelerle ilgili özel bir alan olarak kullanılacak ek bir odayı gerektirmektedir. Örneğin, bu bir sağlık kliniği, beslenme merkezi ya da devlet kurumu veya çocuk dostu bir alan ile bağlantılı özel oda olabilir.

Ortak kuruluşla koordinasyon: Bu tarz bir giriş noktasını oluşturmadan önce, ortak kuruluşla ilgili hususları planlamak gerekmektedir: 1) hizmet sunumu için ek odanın kullanım çizelgesi ve bu noktada herhangi bir kesinti yaşanmayacağına dair anlaşma; 2) bir vaka çalışanı ve olası hayatta kalanların mevcudiyetini "normalleştirme" yöntemi (örn. TCDŞ vaka yönetimi hizmetleri sunulurken diğer aktivitelerin de gerçekleştirilmesi veya başka hizmetlerin de sunuluyor olması); 3) ortak kuruluşun personeli, bir hayatta kalan kendilerine ulaştığında ilgili beyanların idaresi ve de güvenli ve uygun yönlendirmelerin yapılması konusunda ne zaman ve nasıl eğitilebilir; 4) ortağın finansman döngüsü ve hizmetlerdeki olası tüm aksamalar. Ortak kuruluşla yukarıdaki hususları içeren resmi bir anlaşma yapılması şiddetle önerilmektedir.

Vaka yönetimi giriş noktasının diğer mobil hizmetlerle birlikte tesis edilmesi

Yukarıda da belirtildiği gibi, vaka yönetimi giriş noktası diğer mobil hizmetlerle birlikte tesis edilebilir ve bu kapsamda TCDŞ mobil ekipleri diğer sektörlerden mobil ekiplerle müşterek olarak görevlendirilebilir. Sağlık (örn., üreme sağlığı, beslenme, su, hijyen ve sanitasyon (WASH) ve koruma (örn. çocuk koruma)) buna dâhil edilebilir.

Ortak görevlendirmeler için aşağıdakiler gereklidir:

- Müdahale ve erişim çalışmalarının yerine getirilmesini temin etmek için tam kadro bir TCDŞ mobil ekibinin görevlendirilmesi (örn. ortak görevlendirmeler sektörün mobil ekibinin bileşeni olarak sadece bir adet TCDŞ personelini içermemelidir).
- Diğer sektörlerin mobil ekibinin hizmet sunduğu ya da faaliyette bulunduğu mekanda TCDŞ vaka yönetiminin gerçekleştirilebileceği özel bir alan sağlanabilir.
- TCDŞ personeli diğer mobil ekibin topluluk dışardan erişim, hizmetler ve aktivitelerine dâhil olurlar böylece topluluk içerisinde "TCDŞ personeli" olarak bilinmezler. Böylece, hayatta kalanlar kendilerini belli etmeden vaka yönetimine erişebilir.
- TCDŞ'den hayatta kalanların ihtiyaçlarını karşılamak ve güven tesis etmek için gerekli süre tüm aktörlerce anlaşılmakta ve görevlendirme planında yansıtılmaktadır (sahada geçen süre, saha ziyaretleri arasında geçen süre).
- Bütün mobil ekip personeli TCDŞ kılavuz ilkeleri, TCDŞ konusundaki beyanları nasıl alacakları ve TCDŞ vaka çalışanlarına güvenli ve gizli olarak nasıl yönlendirecekleri konularında eğitim almıştır.
- TCDŞ personeli diğer sektörlerin temel müdahaleleri konusunda eğitim almıştır; böylelikle diğer sektörle birlikte topluluk erişim çalışmasına katılabilecektir.
- Diğer sektörler insani yardım çalışmalarında önleme ve müdahale için IASC İnsani Yardım Çalışmalarında Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Müdahalelerinin İçerilmesi Kılavuzu'nda belirlenen sektör sorumlulukları üzerine eğitilmiştir <https://gbvguidelines.org/en/home/>

3. Destek Hatları

Telefon destek hattı, mobil müdahalenin bileşeni olarak ya da tek başına oluşturulduğunda, aşağıdakilerin yerine getirilmesi gerekmektedir (telefon destek hattının oluşturulması ve kullanımına dair daha ayrıntılı bilgiler Ek 5'te sunulmaktadır.)

Alan. Vaka yönetimi ve kriz desteğinin uzaktan sunulabileceği saha ofisinde yer alan özel bir oda. İlgili dosyalar, telefon hatları/mobil hizmet, duvar posterleri için kullanılan alan (yönlendirme kanalları, güvenlik planlama soruları, kilit mesajlar, v.b.).

Konferans görüşme özelliği. Bu, (gerektiğinde) tercümeyi sağlamak ve/veya yönlendirme ortakları ile bağlantı kurmak için gereklidir.

Hizmet protokolü/protokolleri. Destek hattının güvenli ve etik işletimi için protokollerin oluşturulması gerekmektedir. Bu kapsamda, asgari olarak, gizliliğin sağlanması, personelin çağrıları nasıl yanıtlayacağı (örn. tanıtıcı ifadeler, çağrının başından itibaren gizlilikle ilgili paylaşılması gereken kilit mesajlar, rıza ve güvenlik; çağrıların nasıl kapatılacağı (örn., bir çağrı bitirilirken hangi bilgi ve kilit mesajların paylaşılacağı); acil bir tehlike durumunda hayatta kalanlara nasıl yanıt verileceği; intihar düşüncesi olan çağrı sahiplerinin nasıl yanıtlanacağı; telefon sapıklarıyla nasıl ilgilenileceği; destek hattındaki istismar ve taciz ve personelin ne zaman bir süpervizör desteğine ihtiyacı olacağı hususlarındaki politika ve kılavuz belgelerini içermelidir.

Vaka çalışanlarına referans olacak kaynaklar. Çağrıları yanıtlama sırasında gerekli olursa kolayca başvurabilmesi için aşağıda belirtilen kaynakların destek hattı personeline erişilebilir olması önem arz etmektedir.

Bir kaynak kılavuzu. TCDS'nin en yaygın türleri, çağrı sahiplerince talep edilmesi olası bilgiler, sıkça sorulan sorular ve diğer kaynaklarla ilgili ayrıntılar da dâhil bağlamla ilgili bilgileri içeren bir kaynak kılavuzu. Bu kılavuzlar tercüme edilmeli ve yerel bağlama uygun hale getirilmeli ve de destek hattına gelen çağrılar uyarınca zaman içerisinde güncellenmelidir. Bir kaynak kılavuzunda yer alabilecek başvuru malzemelerine örnek olarak aşağıdakiler verilebilir:

- güvenlik planlaması
- TCDS türleri, farklı TCDS türlerine karşı bir hayatta kalanın verebileceği yaygın tepkiler, YPŞ dinamikleri
- hayatta kalan çocuk başvuru belgesi
- sağlık bilgi formları (acil kontrasepsiyon, TSP, zorunlu bildirim şartlarının açıklaması hususlarını içermektedir)
- temel hukuki statüler ve süreçler (tercihen bir destek hattında yönlendirme kanalı olarak bir avukatın bulunması beklenmektedir)
- intihar önleme planı
- bir hayatta kalan nasıl desteklenmeli: arkadaşları ve aileleri için

Yukarıdaki başlıkların pek çoğu Kuruluşlar Arası TCDS Vaka Yönetimi Kılavuzu'nda yer almaktadır. Ayrıca yerel dilde belirli sayıda basılı nüshanın hazır bulunması da hızlı bir başvuru sağlamak adına faydalı olabilecektir.

Yönlendirme kanalları. Destek hattının kapsadığı konulardaki tanımlanmış tüm hizmet sağlayıcıları da içerecek şekilde mevcuttaki yönlendirme kanallarının belirlendiği bir belgenin destek hattı personelinin kullanımına sunulmuş olması da önemlidir. Kilit bilgiler; kuruluşun ve odak kişinin adı, telefon numarası, email adresi, posta adresi, sunulan hizmetler, hizmet saatleri ve hizmet maliyetlerinden ibarettir. Yönlendirme listesi düzenli olarak, en azından altı ayda bir güncellenmelidir. Acil durum ortamlarında, hizmetler daha hızlı değişebileceği için ayda bir ile üç ayda bir arasında belirlenecek bir düzenli aralıkta güncellenmelidir.

Tercüman görev listesi. Birden çok dilin konuşulduğu yerlerde, iletişim bilgilerini de içeren bir tercüman görev listesi olmasını temin edin.

BEİ materyalleri ve yaklaşımları Destek hattına özel BEİ materyalleri geliştirin. Destek hattının adını belirlerken, etiketleyici olmamasına ve yardım arayışını teşvik etmesine özen gösterilmelidir. Destek hattının bilgilerini (engelli dernekleri, LGBTİ kuruluşları ve azınlık hizmet sağlayıcıları da dâhil) tüm yönlendirme kanalları ortaklarına iletin ve de destek hatlarıyla ilgili olarak hayatta kalanlarla ve genel olarak toplulukla nasıl konuşacakları konusunda onların ve topluluk odak kişilerin eğitim almasını sağlayın.

3.1.3 Diğer hassas gruplar hakkındaki değerlendirmeler¹⁴

TCDŞ konusunda hassas alt gruplara yönelik mobil ve uzaktan TCDŞ hizmetleri için giriş noktaları oluşturmada, ek olarak aşağıda belirtilen hususlar da dikkate alınmalıdır.

Hayatta kalan çocuklar

12 yaşın altındaki hayatta kalan çocuklar, kadınlar ve kız çocukları için sığınma evlerinde hizmet alabilirler, çünkü tüm çocukların güvenli alanlara erişimi sağlanmalıdır. Destek sunmak için Hayatta Kalan Çocukların Bakımı ile ilgili eğitim almış vaka çalışanlarını görevlendirmek önem arz etmektedir. Çocuk koruma sektörü aracılığıyla çocukların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış TCDŞ mobil hizmetlerini oluşturmak da mümkündür.

Cinsel şiddetten hayatta kalan erkekler

Mobil hizmet sunumu için, cinsel şiddetten hayatta kalan erkekler için vaka yönetimi aşağıdaki kanallar ile tesis edilebilir.

- 1. Sağlık hizmetleri.** Sağlık kliniklerindeki TCDŞ hizmetleri her zaman erkekler için açık olmalıdır ve personel tüm hayatta kalanlarla çalışmalara yönelik olarak cinsel saldırının klinik bakımı konusunda eğitilmelidir.
- 2. Erkeklerle çalışan başka bir sektörden ortak belirleme.** Mobil ekipler halihazırda erkekler için hizmet sunan veya aktivitede bulunan bir ortakla çalışabilir ve ortak kuruluş için dönüşümlü olarak bir vaka çalışanı görevlendirebilir.
- 3. Topluluk içerisinde belirlenmiş geçici özel alanlar.** Birçok insani yardım çalışması bağlamında erkeklerin ve oğlan çocuklarının hareketi kadınlar ve kız çocukları kadar sınırlandırılmadığı ve topluluk alanlarına erişimleri daha çok olduğu için konuşmak amacıyla topluluk içerisinde özel bir alan belirlemek uygun bir seçenektir. Mobil TCDŞ dışardan erişim çalışanları TCDŞ vaka yönetimi konusunda eğitim alabilir, böylelikle de dışardan erişim esnasında gerçekleşen bir beyan durumunda, hayatta kalan erkeklerle saha çalışması sırasında ya da daha sonraki bir zaman diliminde topluluk içerisinde belirlenmiş özel alanlarda görüşebilirler.
- 4. Destek Hatları.** Değindiği gibi, destek hatlarının ismi saklı tutmak gibi bir avantajı vardır ve bu nedenle etiketlenmeden dolayı yüz yüze hizmet arayışına daha az eğilimli olabilecek erkekler için hizmetlere erişimi kolaylaştırabilir. Ayrıca, birçok insani yardım çalışması bağlamında, erkeklerin telefona erişim olasılığı daha yüksektir ve bu nedenle bir destek hattı aracılığıyla gizli destek aramaları mümkün olabilmektedir.-

Cinsel şiddetten hayatta kalan erkekler için mevcut hizmetlere ve bu hizmetlere nasıl erişilebileceğine ilişkin özel bilgilendirme materyalleri oluşturulmalı ve mobil ekip sahalarında dağıtılmalıdır. Bu belgelerde erkekler için cinsel şiddetin etiketlenmeye yol açmamasını hedefleyen mesajlara yer verilmelidir.

Engelli hayatta kalanlar

İster güvenli alanla isterse diğer hizmetler/aktiviteler ile aynı konumda bulunan özel odalar olsun, tüm vaka yönetimi giriş noktalarının hayatta kalan engelliler için erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla tüm kuruluşlar çalışma yürütmelidir. Bu noktada, giriş noktasına geliş gidişler için ulaşım sağlamak gerekli olabilir. Topluluk odak kişileri ve topluluk dışardan erişim çalışanları / harekete geçiriciler engelli kişilere erişmeyi, engelli derneklerini bulmayı ve onlarla işbirliği yapmayı ve destek hatlarının engelli kişiler için erişilebilir olmasını temin etmeyi hedefleyebilir.

14 Bu bölümde ele alınan her bir grup için Vaka Yönetimi Hizmetleri Sağlama Yaklaşımı Kuruluşlar Arası TCDŞ Vaka Yönetimi Kılavuzu'nda açıklanmıştır. Vaka çalışanlarının, bu gruplara yönelik vaka yönetimi sunmaları için bu kılavuzdaki kaynakları kullanarak eksiksiz olarak eğitilmeleri önem taşımaktadır.

LGBTİ olarak tanımlanan hayatta kalanlar

Diğer hizmet sağlayıcılar LGBTİ gruplarına dışardan erişim ağları ile ulaşma kanallarını sağlayabilir ve böylece onları TCDŞ vaka yönetimi hizmetleri hakkında bilgilendirebilir. Bu grup için geleneksel olmayan hizmet sağlayıcılarını tanımlamak ve vaka yönetimi ihtiyaçları için ortaklık tesis etmek hizmetlerin başarısını artırabilir.

LGBTİ gruplarını desteklemenin bir yolu da destek hatlarıdır. LGBTİ kadın ve kız çocukları da güvenli alana erişebilmektedir. LGBTİ olarak tanımlanan hayatta kalan erkekler de cinsel şiddetten hayatta kalan tüm diğer erkeklerle aynı vaka yönetimi hizmetlerine erişim sağlayabilmektedir.

Sahadan:

Myanmar'da, IRC mobil vaka çalışanları Lighted Lamp (Işıklı Lambas) kuruluşu ile birlikte çalıştaylar düzenledi. Lighted Lamp LGBTİ grupları ile çalışma becerileri üzerine bilgi sağlamıştı. IRC TCDŞ vaka yönetimine ilişkin genel bir bakış sunmuştur. IRC destek hattı üzerinden çapraz başvuruda bulunulmasını her iki program da kabul etmiştir. IRC hayatta kalan LGBTİ'lerin vaka yönetimi masrafları konusunda Lighted Lamp'i desteklemiş ve Lighted Lamp TCDŞ odak kişisine uzaktan vaka yönetimi desteği temin etmiştir.

3.2 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Personel Seçimi

Mobil ve uzaktan müdahaleler kapsamında hizmet sunumu, yönetim ve sorun çözümü için, özellikle de güvenli olmayan ve/veya ulaşılması zor yerlerde güçlü TCDŞ teknik becerileri gerekmektedir. Personelin hizmet yerlerinin koşullarını anlaması ve her bir sahanın bağlamına göre stratejiler geliştirmesi ve hizmet sunması, yürütmesi ve uyumlulaştırması gerekmektedir ve bunu da genellikle rotasyon planı çerçevesinde birden fazla saha için gerçekleştirmelidir. Diğer hizmetlerle uygun bağlantıları sağlayacak şekilde vaka yönetimine erişimin gizli kanallarını ve hizmet yerlerini oluşturmak ve muhafaza etmek için genellikle istikrarsız olan koşullar altında denetim ve sorun giderme zorluklarının üstesinden gelebilecek çok iyi eğitilmiş personele ihtiyaç duyulmaktadır.

Uygun olması durumunda mobil ve uzaktan TCDŞ hizmet sunumu personelinin sabit alanlarda TCDŞ hizmetleri sağlama konusunda ön deneyime sahip olması beklenmektedir. Mobil ve uzaktan ekiplerdeki tüm vaka çalışanları Kuruluşlar Arası Vaka Yönetimi Kılavuzu uyarınca kapsamlı bir eğitim almış olmalıdır ve de hayatta kalan çocuklara bakım sağlama ile TCDŞ acil durum müdahalesi ve hazırlığı konularında eğitilmiş olmalıdır.

Aşağıdaki bölümde mobil ve uzaktan TCDŞ hizmetlerini gerçekleştirmek ve desteklemek için gerekli personel pozisyonları açıklanmaktadır. Mobil müdahalenin tasarımına bağlı olarak ihtiyaç duyulabilecek ek personel de belirtilmiştir. Aşağıdaki yönlendirici bilgilere ek olarak, her zaman hizmetleri en güvenli biçimde sunmak amacıyla personel profillerinin belirlenmesi için mevcut yerel personel üzerinden bir analiz yapılmalıdır.

3.2.1. TCDŞ Mobil Ekipleri için Personel Seçimi

Personel pozisyonu	Gerekli profil/ Arka plan	Personelin rol ve sorumlulukları	Miktar bilgisi
<i>Mobil müdahaleyi uygulamak için gerekli personel</i>			
Teknik Süpervizör/ Sorumluları	Karmaşık vaka yönetimi senaryolarında sorun çözmek ve her bir mobil ekip sahasında en uygun hizmet sunumu modelini kafasında canlandırmak için gerekli beceriler.	<p>Personel, mobil ekiplerin görevlendirileceği ofiste bulunmaktadır.</p> <p>Müdahalenin başlangıç aşamasında:</p> <ul style="list-style-type: none">Önce mobil ekiple birlikte yeni sahalar için görevlendirilir, sonra gerektiğinde yerinde destek sağlamak için gezici esasa uygun olarak mobil ekip sahalarını ziyaret eder.Vaka yönetimi konularının koşullarını seçin ve izleyin (alanların gizliliğinin, diğer hizmetlerle bağlantılı olarak ve aynı mekanda sunulmasını temin etmek).TCDŞ acil durum protokollerini ve diğer hizmet sağlayıcılar ile topluluk kurumları için yönlendirme kanallarını geliştirin. <p>Devam eden yönetim:</p> <ul style="list-style-type: none">Bir ofisten/alt ofisten tüm mobil ekip sahalarına yönelik görevlendirmeleri kontrol etmek.Vaka yönetiminin kalitesini izlemek.Psikososyal destek aktivitelerini denetlemek.Yüz yüze ve uzaktan yönetim sağlamak.Ortaklar ve personel için eğitim ve kapasite geliştirme planlarını kontrol etmek.	Mobil ve uzaktan hizmet sunumunun gerekli biçimde yönetimi için, vaka çalışanlarının ve (mobil müdahale içerisinde yer alıyorsa) destek hattı çalışanlarının sayısına göre yeterli sayıda süpervizörün sağlanması gerekmektedir.

Personel pozisyonu	Gerekli profil/ Arka plan	Personelin rol ve sorumlulukları	Miktar bilgisi
		<p>Devam eden koordinasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zaman içerisinde TCDS koordinasyonunu, yönlendirmeleri ve TCDS'den hayatta kalanlara zamanında bakım sağlama kapasitesini güçlendirir. TCDS alt kümesi/ çalışma grubu dâhil yerel koordinasyon mekanizmaları ile düzenli bilgi paylaşır. 	
<p>Vaka çalışanları</p> <p>Not: TCDS ya da CTCDS terimini personel unvanlarında kullanmayın.</p>	<p>TCDS vaka yönetimi hizmetlerinde geçmişte alınan eğitimler ve sahip olunan deneyimler.</p> <p>Vaka çalışanı olarak hep kadınları işe alın. Hayatta kalan kadınlar, kendisini kadın olarak tanımlayan bireyler ve hatta erkekler bile kadınlarla konuşmayı tercih eder (çünkü failler genellikle erkektir). Hayatta kalan bir kadın aksini talep etmiyorsa, hayatta kalan kadınlarla ilgili süreçleri kadın vaka çalışanları yürütmelidir.</p> <p>Bağlama göre, mobil ekip sahaları arasında vaka yönetimi ve topluluk dışardan erişimi çalışmalarını yürütebilecek eğitilmiş bir erkek personeli görevlendirme gerekliliğini değerlendirin. Ancak, hayatta kalan erkeklerin erkek vaka çalışanı talep edeceğini varsaymayın.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TCDS vaka yönetimini yürütme. Diğer hizmet sağlayıcılara güvenli ve gizli yönlendirmeleri kolaylaştırın. Sevk kanallarını güncellemek ve hizmetleri koordine etmek için düzenli olarak hizmet haritalama çalışmaları yapın. Kadınlar ve kız çocukları için güvenli alanlardaki grup temelli PSD aktivitelerini ve bilgilendirme oturumlarını kolaylaştırın. Bireysel katılımı "normalleştirmek" için hayatta kalanların haricindeki kişilerle konuşun. Topluluk odak görevlilerine veya ortaklarına eğitim verin 	<p>Giriş noktası sayısına, kapsama alanına ve nüfusa, sahalar için gerekli süreye ve gerekli dillere bağlı olarak sayıyı belirleyin.</p>
<p>Dışardan Erişim personeli/ topluluk mobilizasyonu)</p>	<p>Hayatta kalan merkezli tutumlar gösterebilir.</p> <p>Bu personelin kılavuz ilkeler, TCDS idaresi, beyanlar ve vaka çalışanlarına yönlendirmeler ile genel olarak dışardan erişim stratejileri fakat özellikle de hassas gruplara erişim konularında eğitilmeleri gerekecektir.</p>	<p>Ön değerlendirme süreci kapsamında:</p> <ul style="list-style-type: none"> TCDS değerlendirmesinin bileşeni olarak odak grup görüşmeleri düzenleyin. Diğer personelle birlikte çalışarak topluluklar içerisinde aşağıdaki gibi kullanılacak alanları tanımlayın: kadınlar ve kız çocukları için güvenli alanlar. 	<p>Giriş noktası sayısına, kapsama alanına ve nüfusa, sahalar için gerekli süreye ve gerekli dillere bağlı olarak sayıyı belirleyin.</p>

Personel pozisyonu	Gerekli profil/ Arka plan	Personelin rol ve sorumlulukları	Miktar bilgisi
	Bağlama göre, mobil ekip sahaları arasında vaka yönetimi ve topluluk dışardan erişim çalışmalarını yürütebilecek eğitimli bir erkek personeli görevlendirme gerekliliğini değerlendirin.	<ul style="list-style-type: none"> Yönlendirme kanalının ve hizmet rehberinin geliştirilmesi için bilgilendirme amacıyla yerel hizmetleri haritalayın. TCDŞ risk değerlendirmelerini, topluluk güvenlik planlamasını ve bağlam içerisindeki riskleri azaltmak için desteklerini almak üzere hizmet sağlayıcılar ve de topluluk liderleri ile savunuculuğu kolaylaştırın ya da bu kapsamdaki ortak kolaylaştırıcılar arasında yer alın. <p>Devam eden aktiviteler</p> <ul style="list-style-type: none"> Civar toplulukta mevcut bulunan hizmetlerle ilgili bilgilerin yaygınlaştırılması için topluluk dışardan erişim çalışmaları yürütmek. Topluluk grupları ve kurumları ve de diğer hizmet sağlayıcılar ile kilit ilişkiler geliştirmek. TCDŞ hizmetlerinde rol almayı ve katılımı artırmak için topluluk liderlerine ve diğer kilit topluluk üyelerine eğitim sunmak. Topluluk odak kişilerini tanımlamak ve TCDŞ temel kavramları, yönlendirmeler ve TCDŞ kılavuz ilkeleri üzerine eğitmek. Gerektiğinde başka eğitimler sunmak. 	
Şoförler/ ulaşım operatörleri	CSİK ve gizlilik ilkeleri, güvenlik politikaları üzerine eğitim almalıdır.	<ul style="list-style-type: none"> Mobil ekibe tahsisli şoförler olarak aktivitede bulunmak. Kadın hijyen kitleri gibi malzemeleri tedarik etmek. Gerektiğinde çadırların veya diğer yapıların kurulumunu desteklemek. 	Personelin ulaşımı ve malzemelerin taşınması dâhil mobil müdahale için gerekli araçların sayısına bağlıdır (genellikle mobil ekip sahası başına birden fazlasına ihtiyaç duyulacaktır).

Personel pozisyonu	Gerekli profil/ Arka plan	Personelin rol ve sorumlulukları	Miktar bilgisi
<i>Mobil hizmetlerin tasarımına bağlı olarak gerekli olabilecek diğer personel</i>			
Cinsel sağlık ve üreme sağlığı personeli	Bağlam açısından mümkünse ve uygunsa kadın olmalıdır.	<ul style="list-style-type: none"> Tecavüze maruz kalanlar için 72 saat içerisinde hızlıca görevlendirme yapılabilmelidir. CSMİKB paketine erişim sağlayabilmeli ya da doğrudan temin edebilmelidir. Hayatta kalanların ve yönlendirme usullerinin güvenli biçimde tanımlanması ile ilgili olarak sağlık personelinin eğitmek. Kadın ve kız çocukları ile üreme sağlığı oturumlarını güvenli alanlarda gerçekleştirin. TCDŞ'den hayatta kalanlar için klinik bakım sağlanması ile ilgili olarak mevcut sağlık tesislerini ve personel kapasitesini değerlendirin. Hizmetlere erişim için bilgilendirme oturumlarını ve dışardan erişim yayma planını kolaylaştırın. Sağlık alanındaki topluluk odak kişileri ile TCDŞ bilgisi, kılavuz ilkeler ve yönlendirmeler üzerine çalışın. 	<p>Şayet mobil ekip sahalarında kaliteli sağlık hizmeti yoksa, daha kapsamlı bir mobil müdahaleye dâhil edilebilir. Bu bir şart değildir ve yasalar, politikalar ve bağlam uyarınca uygulanması elverişli de olmayabilir.</p> <p>Bu iş pozisyonu mobil ekip sahaları arasında gezici bir rolü gerekli kılar olmasına sahiptir.</p>
Destek hattı personeli	(Vaka çalışanı profili / arka planı için yukarıya bakınız)	<ul style="list-style-type: none"> Destek hattı üzerinden kriz müdahalesi desteği ve vaka yönetimi temin edin. Telefon temelli yönlendirme kanallarına göre vakaları yönlendirin. Yönlendirme kanalları haberleşmesini geliştirin. Mobil müdahale kapsamında yer alıyorsa, personelin sahada olmadığı zamanlarda mobil ekip sahalarındaki hayatta kalanlara destek sağlamak. 	<p>Destek hattı personelinin sayısı program için uygun olduğu düşünülen mesai saatlerine bağlı olarak değişmektedir. Örneğin, eğer destek hattı günde 24 saat, 8 saatlik vardiyalar ile işletilecekse, günlük çalışma için 3 destek hattı personeli gerekli olacaktır.</p> <p>Diğer vaka çalışanları arasında görev kaydırmalarından ziyade destek hattına özel personel görevlendirilmesi önerilmektedir.</p>

Buna ek olarak, ekibin görevlendirildiği ofiste bulunan operasyon personelinin zamanının da belirli bir yüzdesini ayırmak gerekmektedir. Bu personeller ve mobil/uzaktan müdahale için önerilen rolleri ve sorumlulukları aşağıda gösterilmektedir.

Personel pozisyonu	Mobil/uzaktan müdahale için roller ve sorumluluklar
Güvenlik Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Her bir mobil ekip sahası için Acil Durum Müdahalesiyle ilgili Güvenlik Değerlendirmesi yapar.Güvenlik açısından “tamam/devam” kararını belirlemek için devam eden güvenlik planı izlemesini gerçekleştirir.Güvenlik bilgileri için diğer kuruluşlarla birlikte hareket eder.Güvenlik politikalarını ve beklenmedik durum planlarını belgeye döker ve personeli eğitir.Uygun olduğunda yerinde destek için mobil ekip sahalarını ziyaret eder.
Saha Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Mobil ekip sahalarına güvenli erişimi kolaylaştırmak için yetkili makamlarla istişarelerde bulunur.Mobil ekipler için hizmet sunumu alanları için müzakere yürütür.Faydalanıcılar, çatışan taraflar, yerel kuruluşlar ve ilgili diğer paydaşlar dâhil olmak üzere yerel toplulukların onayını kazanmak ve muhafaza etmek için strateji üzerinde çalışır.Teknik Sorumlu ile aktiviteleri ve savunuculuğu koordine eder.Güvenlik müdüründen gelen raporlar doğrultusunda güvenlik kararlarını alır.Uygun olduğunda yerinde destek için mobil ekip sahalarını ziyaret eder.
Satın Alma, Finans ve İK; BT’yi de değerlendirin	<ul style="list-style-type: none">Devam eden destek için gerekli günlük operasyonları kontrol eder.Kadın hijyen kitleri gibi program malzemelerini tedarik eder.Tedarikçilerle sözleşme imzalar.İşe alım süreçlerine ve sözleşmelerine destek olur.Uygun olduğunda yerinde destek için mobil ekip sahalarını ziyaret eder.

Değerlendirme neticesinde başka personellerin de gerekli olduğu saptanabilir, bunların arasında aşağıdakiler yer almaktadır:

- Hizmetlere anlamlı erişimi güçlendirmek için özellikle hassas gruplara destek sağlayacak personel.
- Mobil ekip sahalarını örneğin, kadınların ve kız çocuklarının okuryazarlık aktiviteleri talep etmeleri durumunda öğretmenler ya da el sanatları tasarımcıları, v.b. gibi aktiviteleri kolaylaştırıcı personel.
- Toplum sağlığı çalışanları
- Çocuk bakım çalışanları
- Hizmet yerleri için güvenlik ve temizlik personeli.
- Yönlendirmeleri ya da hizmetlere ve güvenli alanlara erişimi destekleyecek ulaşım operatörleri (örn. engelli katılımcılar ya da uzakta yaşayanlar için).

3.3 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Topluluk İrtibat Görevlileri ile Çalışma

Daha önceden de belirtildiği üzere, mobil ekip personeline ek olarak, topluluk odak kişileri de mobil hizmet sunumunun önemli bir bileşeni konumundadır. Aşağıdaki kısımlarda odak kişilerinin rol ve sorumlulukları açıklanmakta ve topluluk içerisinde güvenli ve etkili çalışmalarını sağlamaya yardımcı olmak için onlarla çalışmaya ilişkin bilgiler sunulmaktadır.

3.3.1 Topluluk odak kişilerinin rolleri ve sorumlulukları

Topluluk odak kişileri, mobil müdahalenin bir bileşeni olarak hizmetlerin ve grup aktivitelerinin mevcudiyeti konusunda topluluğa erişerek bilgilendirmede bulunabilir. Eğer mobil ekip geçici güvenli alanları vaka yönetimi giriş noktaları olarak tesis ederse, odak kişileri kadınlar ve kız çocukları için psikososyal grup aktivitelerini de destekleyebilir. Topluluk odak kişilerinin önemli olmasının bir diğer nedeni de, mobil ekibin kültürel bağlamı daha iyi ve hayatta kalanlar ile genel olarak kadın ve kız çocuklarının ihtiyaçlarını ince ayrıntılarıyla anlamasına yardımcı olmaktadır.

Programı katıldıkları süre boyunca, uygun görülürse ve bağlam içerisinde güvenli ise, odak kişileri TCDS konusunda verilen beyanlara yönelik güvenli, peşin hükümsüz ve empati kuran bir müdahale konusunda eğitilebilirler; böylece mobil ekibin vaka yönetimi hizmetlerine güvenli ve gizli yönlendirmeler yapabilirler. Eğer kendilerine bir beyanda bulunursa, odak kişileri hayatta kalanı mobil ekibin sahaya bir daha ne zaman ziyaret edeceği konusunda bilgilendirip hayatta kalanın sahada buldukları süre içerisinde bir vaka çalışanı ile yüz yüze görüşmesini temin edebilir. Ek olarak, şayet bir destek hattı uygulaması söz konusuysa, (kendilerine bir cep telefonu ve kontör sağlanması gereken) odak kişileri mobil ekip sahada değilken, destek hattı vaka çalışanına hızlı erişimi kolaylaştırabilir.

Aşağıda odak kişilerinin profili, (neyi yapmamaları gerektiği de dâhil) rolleri ve sorumlulukları ve de TCDS mobil hizmet sunumu için gerekli odak noktası sayısı üzerine bilgiler sunulmaktadır.

Gerekli profil/ Arka plan	Roller ve sorumluluklar	Miktar bilgisi
<p>Mümkün olduğu ölçüde yerel kadın gruplarının veya kuruluşlarının üyeleri.</p> <p>Sahadaki tüm etnik grupları temsil etmeli, fakat programın operasyonel dilini konuşmalıdır.</p> <p>Hayatta kalanlara uygun destek tutumunu sergilemelidir, bu konudaki değerlendirme, okur yazarlık düzeylerine bağlı olarak yerel dilde yazılı ya da sözlü olarak yapılabilir.¹⁵</p> <p>Kendilerine verilen program telefonunu güvenli ve gizli muhafaza etme yetisi.</p> <p>Haklarında eğitim aldıktan sonra, TCDS kılavuz ilkeleri ile ilgili bir davranış kuralları belgesini imzalamalıdır</p>	<ul style="list-style-type: none">Hizmetler hakkında topluluk içerisinde dışardan erişim aktiviteleri yürütmek.Mobil ekip sahada olmadığına TCDS-dışındaki hizmetler temelinde düzenlenmiş geçici güvenli alanlarda grup aktivitelerinin koordinasyonu ve uygulanması da dâhil psikososyal destek aktivitelerinde mobil ekibe destek olmak (eğlence aktiviteleri gibi).(Etnik azınlıklar, LGBTİ olarak tanımlanan bireyler ve engelli kişiler gibi) hassas alt grupların tanımlanmasında mobil ekibi desteklemek ve bu kişilerin grup aktivitelerine erişimini kolaylaştırmak. Mobil ekibi bu tarz grupların hizmete erişimde karşılaştıkları herhangi engeller konusunda bilgilendirmek.Mobil ekibin zaman planındaki ya da düzenli grup aktivitelerindeki tüm değişiklikleri topluluğa iletmek.Güvenli ve uygun olduğu öngörülürse, TCDS konusundaki beyanları yanıtlamak ve mobil ekibin vaka yönetimi hizmetlerine yönlendirmede bulunmak	<p>Her bir mobil ekip sahası başına en az iki kadın odak kişisi olmalıdır.</p>

15 Hayatta kalan merkezli tutum ölçeği değerlendirmesi için aşağıdaki linke bakınız.

<https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Gerekli profil/ Arka plan	Roller ve sorumluluklar	Miktar bilgisi
	<ul style="list-style-type: none"> Mobil ekiplerle cep telefonu ile bağlantı tesis ederek iletişimi, yönetimi sürdürün ve de şayet mobil müdahale kapsamında destek hattı var ise, hayatta kalanların destek hattına erişimini kolaylaştırın. Bir hayatta kalanın talep etmesi durumunda, kendisine hizmetlere ulaşması için eşlik edin. <p>Topluluk odak kişileri aşağıdakileri yapmamalıdır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kendi başlarına vaka yönetimi uygulamak (eğer bu durum üzerinde mutabık kalınan bir devir teslim planının bileşeni değilse ve de mobil ekip tarafından bu konuda eğitilmedilerse). Topluluk içerisindeki hayatta kalanları aktif biçimde tanımlamak. Hayatta kalanların dosyalarına müdahil olmak ya da bu dosyaları soruşturmak. Faillerle çatışmalara aracılık etmek veya onlarla konuşmak. Dışardan erişim aktiviteleri ve de erişim hizmet alanı haricinde hayatta kalanların evlerine gitmek. Hayatta kalanların evlerinde kalmasına izin vermek. Bir hayatta kalanla ilgili vaka hakkında, hayatta kalanın talebi olmaksızın, bir başkasıyla konuşmak. 	

3.3.2 Odak kişinin çalışmasının güvenli ve etkili olmasını sağlama

Topluluk odak kişileri ile çalışırken, çalışmaların güvenli ve etkili olduğunun takip edilmesi için gerekli birçok uygulama vardır.

Cep telefonları temin edin. İrtibat görevlilerine telefon, batarya kutusu ve telefonu şarj etmek için şarj adaptörü ve kullanıma tahsis edilmiş sim kartları verilmelidir. Programdaki işleri ile ilgili olarak kişisel ya da ailelerine ait telefonları kullanmamalıdır.

İrtibat görevlisinin rolü için iş tanımları ve Mutabakat Zaptı oluşturun. İş tanımlarında odak kişinin (yukarıda belirtilen) rolleri ve sorumlulukları ve de bağlama göre güvenli ve uygun addedilen diğer roller belirtilmelidir. TCDSŞ kılavuz ilkeleri üzerine temel eğitimi aldıktan sonra, her bir odak kişisi aşağıdakileri içeren bir Mutabakat Zaptı'nı imzalamalıdır.

- Bir odak kişisi olarak (yukarıda belirtildiği şekliyle) neleri yapmamaları gerektiğini anlamak ve bunu onaylamak.
- Gizlilik ve güvenlik hakkında ilkeler ve beklentiler.
- Cep telefonu kullanım koşulları: Program telefonunu sadece program amacıyla kullanacaklarını ve de destek hattını aramak için talepte bulunanlara bu amaçla telefonu kullanma konusunda izin vereceklerini kabul etmektedirler.
- Güvenlik ve iletişim protokolleri.
- İrtibat görevlilerinin katılım sağlayarak rollerini devam ettirdikleri eğitim ve kapasite geliştirme çalışmaları.

Eğitim ve yönetsel değerlendirme sunmak. İrtibat görevlileri rollerine başlamadan önce, aşağıdaki konularda eğitim almalıdır (ilgili linkler aracılığıyla bu tarz eğitimleri desteklemesi için önerilen materyalleri ulaşabilirsiniz):

- TCDŞ kılavuz ilkeleri ve TCDŞ temel kavramları <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>
- Bir TCDŞ beyanını yanıtlama konusunda temel yanıtlar (örn. onaylayan, peşin hüküm barındırmayan ve empati kuran ifadelerle iletişim).
- Yapılması ve yapılmaması gerekenler ile ne söylenmeli başlıkları aşağıdaki link üzerinden Modül 9'da bulunabilir¹⁶ https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf
- Mobil ekibe güvenli ve gizli yönlendirmeler yapmak.
- Topluluk dışardan erişim stratejileri
- Güç ve hassasiyet kavramları ve hassas grupların hizmetlere anlamlı erişimi nasıl kolaylaştırılmalı (örn. engellilerin içerilmesi) için: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials> ve http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/aors/protection-mainstreaming/IRC_Protection_Mainstreaming_Training%20Facilitators_Guide_March_2013_EN.pdf p30-38
- Güvenlik denetimleri gerçekleştirmek için: <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>
- Genel güvenlik planlamasıyla (örn. bireysel TCDŞ deneyimlerine özgü olmayan durumlarla ilgili olarak, daha ayrıntılı bilgi edinmek için Bölüm 5'e bakınız).

3.3.3 İrtibat görevlilerine geçiş aktiviteleri

Bölüm 2'de değinildiği üzere, programlamanın başından itibaren kuruluşlar sürdürülebilirlik planlamasını yapmalıdır. Özellikle de yerel kuruluşlar arasında yer almaları halinde, bir mobil müdahalenin belirli kısımlarına ilişkin uygulamanın aşamalı olarak odak kişilerine geçişinin sağlanması mobil müdahale sona erdiğinde sürdürülebilirliğe katkıda bulunabilir. Bu kapsamda aşağıdaki çalışmalar yürütülebilir:

- Mobil ekibin sahada olmadığı zamanlar da dâhil olmak üzere kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli alanlardaki grup aktivitelerini düzenleme ve yönlendirme için gerekli kaynak ve becerileri temin etmek.
- Vaka yönetimi hizmetlerini (ya da vaka yönetimi kapsamındaki belirli görevleri) devir almaları için odak kişilerinin kapasitesini artırmak. Bu seçenek değerlendirilecek olursa, iyi tanımlanmış kapasite geliştirme planlarının ve odak kişilerinin beceri düzeylerini değerlendirecek bir sürecin hazır bulunması önem arz etmektedir. Personel seçimi ve beceri düzeyine ek olarak, hizmet tedarikinin bütünüyle geçişi amacıyla bu hizmetleri desteklemek için ihtiyaç duyulan kaynaklar ve altyapıyla ilgili olarak belirli kriterlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu hususa, odak kişilerine ve uygulayıcı kuruluşa yerinde veya uzaktan yönetim ve teknik destek sağlanırken aşamalı bir devir teslim süreci içerisinde yer verilmelidir.

3.4 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için Güvenlik Şartları

Mobil ve uzaktan hizmetler sunulurken, personel ve faydalanıcıların güvenliğini temin etmek amacıyla, aşağıdaki güvenlik politikaları, usulleri ve ekipmanları bir mobil müdahale uygulamasından önce kullanıma sunulmuş olmalıdır.

- Güncellenmiş ve doğru örgütsel güvenlik politikaları, planları ve usulleri. Personel ve topluluk ortakları bu başlıklarda eğitilmiş olmalıdır.
- Ulusal, uluslararası ve ortak kuruluş personeline yönelik olarak, karşılığında herhangi bir yaptırım müeyyidesi doğmaksızın, güvenlikleri ile ilgili, karar almaları hususunda izin ve destek sağlayan bir "Çekilme Hakkı" politikası. Bu politika bütün ilgili aktörlere bildirilmelidir.

¹⁶ <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>

- Ulusal, uluslararası ve ortak kuruluş personeline yönelik olarak, karşılığında herhangi bir yaptırım müeyyidesi doğmaksızın, güvenlikleri ile ilgili, karar almaları hususunda izin ve destek sağlayan bir “Çekilme Hakkı” politikası. Bu politika bütün ilgili aktörlere bildirilmelidir.
- Haberleşme protokolleri, seyahat kılavuzu, toplanma noktaları, hibernasyon planları (örn. ekibin sahada uyuması için güvenli alanlar, yer değiştirme için güvenli alanlar), tahliye planları (örn. geri dönüş için erişim engeli doğması halinde, personelin güzergâh üzerinde kalabileceği yerler).
- Günlük güvenlik değerlendirmeleri, sabah bilgilendirmeleri ve akşam görev raporları ve görevlendirmelerde “tamam/ devam” minvalinde bir karar verme süreci.
- Herhangi bir hareket öncesinde, yetkili makamlardan alınacak seyahat izin onayları ve belgeleri Bu kapsamda, mümkün olduğu ölçüde, personel ve toplulukların silahlı aktörler tarafından hedef alınmayacağına dair güvenceler de yer almalıdır.
- Güvenli olmayan alanlarda bir konvoy içerisinde sürüş protokolleri.
- Mobil ekibin hareketini izleme mekanizmaları.
- Her bir ekip için oluşturulmuş haberleşme kanalları ve alternatifleri (cep telefonu, telsiz ya da gerektiğinde uydu telefonu). Acil durum odak kişisi iletişim bilgileriyle birlikte sahaya özgü acil durum kartları ve nasıl kullanılacağını açıkça belirten talimatları da içeren bir haberleşme ağacı. Her bir araç için bir güvenlik odak kişisi tanımlanmalıdır.
- Haberleşme ekipmanları (telefonlar, VHF telsizi, uydu telefonları, v.b.) tüm ekiplere tedarik edilmeli ve düzenli olarak testten geçirilmelidir. Personel bunları nasıl kullanacakları üzerine eğitilmelidir.
- Gıda, su/arıtma tabletleri, para, uyku malzemeleri, araç içi ilk yardım setleri, önemli malzemelerin bulunduğu personel acil durum çantaları, hava koşullarıyla ilgili malzemeler (zincirler, çamurdan kaynaklı beklenmedik durumlar) içeren hibernasyon kitleri.

3.5 Mobil ve Uzaktan TCDŞ Hizmet Sunumu için gerekli Mali Kaynaklar

Hem mobil müdahale hem de mevcut olması durumunda uzaktan müdahale uygulaması için aşağıdaki bütçe kategorileri gereklilik taşımaktadır. Bir mobil/uzaktan müdahale tasarlarken bu kategoriler göz önünde bulundurulmalıdır. Uygulama başladıktan sonra bütçeler ihtiyaca göre düzenlenebilir.

- **Personel.** Programın büyüklüğüne ve kapsamına göre değişiklik göstermekle birlikte, Bölüm 3’de belirtilen personeli içermelidir: (Vaka çalışanları, süpervizörler, topluluk dışardan erişim personeli ve muhtemel destek hattı personeli dâhil) teknik program personeli, şoförler, güvenlik ve operasyon personeli. Topluluk odak kişileri ile çalışılması durumunda, teşvik verme planı.
- **Hizmet sunumu altyapısı/güvenli alanlar.** Bunun için esnek donör anlaşmaları gereklidir, böylece Mobil ekip sahalarındaki mevcut alana dair seçenekler üzerinden kaynak kullanımı mümkün olacaktır (örn. programların kira, bina malzemeleri ya da güvenliği güçlendirme amaçlı altyapı geliştirmeleri, v.b. için harcama yapması gerekebilir).
- **Mobil ekip(ler) için ulaşım.** Mobil ekiplerin kendi ulaşım araçlarının olması gerekmektedir; araçlar masraf bölüşme suretiyle sektörler arasında paylaşımlı olarak kullanılmalıdır. Bunun amacı, ekiplerin hayatta kalanların vaka yönetimi ihtiyaçları uyarınca zamanlarını bağımsızca yönetebilmelerini temin etmektir.

Araç büyüklüğü, gerekli araç sayısı ve mevcut bağlam için gerekli araç tipi hususlarında ulaşım ihtiyaçlarını dikkatlice değerlendirin. Örneğin, genel olarak bir STK aracının, şoför koltuğu da dâhil dört koltuğu vardır; büyük olasılıkla yeterli sayıda TCDŞ mobil personeli için birden fazla araç gerekli olacaktır. Kamyonet ya da minibüs sınıfı bir aracın kapasitesi daha fazla da olsa, genel olarak kötü yol koşullarına uygun değildir.

- **Vaka yönetimi ihtiyaç malzemeleri ve ödenekleri.** Bu kapsamda yönlendirme fonları (hayatta kalanların yönlendirildiği hizmetler ücretliyse), ulaşım, konaklama ve hayatta kalanların ihtiyaç duyabileceği diğer temel ihtiyaçlar; hayatta kalan çocuklar ve ergen kızlarla ilgili malzemeler, hayatta kalanların temel ihtiyaçlara erişimlerini ve katılımlarını artırma doğrultusundaki olası bütçe (örn., hayatta kalan engelliler için) yer almaktadır.

- **Kadın hijyen kitleri ve risk azaltıcı malzemeler.** Bu kapsamda sanitasyon malzemeleri, uygun giysiler, el fenerleri, kilitler, nakit para, v.b.) yer almaktadır.
- **Grup aktiviteleri.** Mükünse, ihtiyaç malzemelerini içerecek şekilde her bir mobil ekip sahası için haftalık aktivite bütçesi planlayın.
- **Teknoloji.** Aşağıdaki hususları dikkate alarak, müdahalenin tasarımı uyarınca cep telefonları, akıllı telefonlar ve tabletlerin satın alım ve kullanım masraflarını dâhil edin.
 - » Topluluk odak kişileri ile çalışırken, her bir saha için en az iki topluluk odak kişileri için cep telefonu ve kontör gerekli olacaktır.
 - » Eğer müdahaleyi desteklemek için mobil uygulamalar (örn. Primero - Bölüm 4'te açıklanmaktadır) gerekli ise, personel tabletlere ihtiyaç duyabilir ve uygulamaya bağlı olarak değişmekle birlikte uygulamanın yerel dile çevirisi için de bir maliyet söz konusu olabilir.
 - » Mobil müdahale kapsamında ya da bağımsız olarak bir destek hattı kullanılacaksa, donanım ve devam eden haberleşme masrafları ile ilgili bir bütçe gerekli olacaktır; buna hizmetlerde herhangi bir aksama olmaması için tahmini çağrı sayıları/aylık haberleşme ücretleri de dâhil edilmelidir.
 - » Uzaktan yönetimi desteklemek üzere teknoloji kullanılacaksa, ekipman, uygulama ve uygulamanın çevirisi için bir bütçe ihtiyacı doğacaktır (Uzaktan yönetim ve teknoloji kullanımı üzerine daha ayrıntılı bilgiler Bölüm 5'te bulunabilir.)
- **Eğitim.** Toplantı yeri, konaklama, ulaşım ve harcırah, v.b.
- **Topluluk odak kişileri için ihtiyaç malzemeleri ve ödenekleri.** Ayni ve nakdi destek (bisikletler, tişörtler, çantalar).
- **Koordinasyon fonları.** Aylık koordinasyon toplantıları için toplantı malzemeleri ve ulaşım ücretleri eklenmelidir. Eğer hizmet sağlayıcılar toplantı için merkezi bir noktaya yolculuk edebiliyorsa, onların masrafları/ücretlerini de ekleyin.
- **Dışardan erişim fonları.** Bilgilendirme, eğitim ve haberleşme malzemeleri ile tercümeyi içermektedir.
- **Güvenlik.** Düzenli güvenlik değerlendirmesi ve personel ile altyapının (örn, hibernasyon kitleri, kimlikler, gerektiğinde görünürlük materyalleri) güvenliğinin tesis edilmesine ilişkin masraflar.



Bölüm 4: Mobil ve Uzaktan Hizmet Sunumunda Vaka Yönetimi ve Psikososyal Destek Sağlama

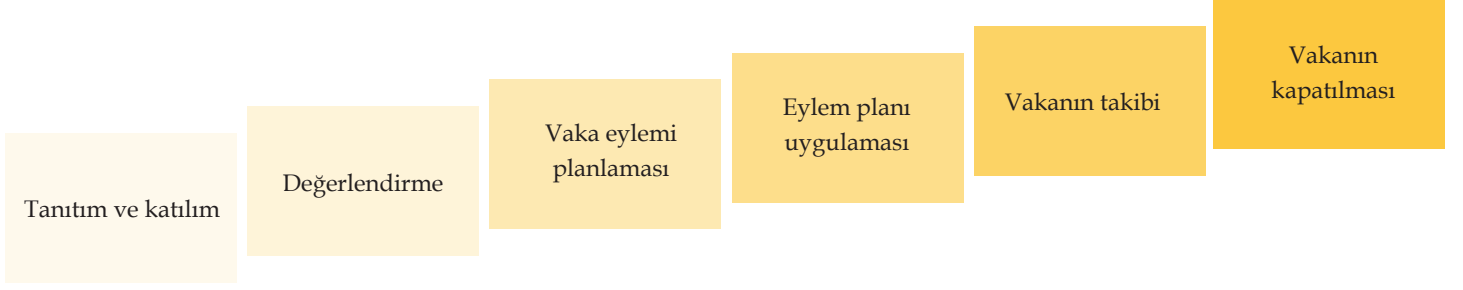
4.1 Kriz Vaka Yönetimi

Bölüm 3'te daha önce belirtildiği gibi, mobil hizmet sunumunda TCDS vaka yönetimi için güvenli ve etkili giriş kanallarının tasarlanmasına özen ve ihtimam gösterilmelidir. TCDS vaka yönetimi Kuruluşlar Arası TCDS Vaka Yönetimi Kılavuzu'nda ayrıntılarıyla açıklanmış olsa da mobil bağlamlarda personelin mobil ekip sahalarında geçireceği sürenin sınırlı olması nedeniyle bu nevi standartlaştırılmış TCDS vaka yönetimi sürecinin uyarlanması gerekecektir. Personel hayatta kalan bir kişiyi sadece bir kez görebileceği ya da görüşme zamanının çok kısa olacağı durumlarda hizmet sağlamak için mutlaka hazırlıklı olmalıdır.

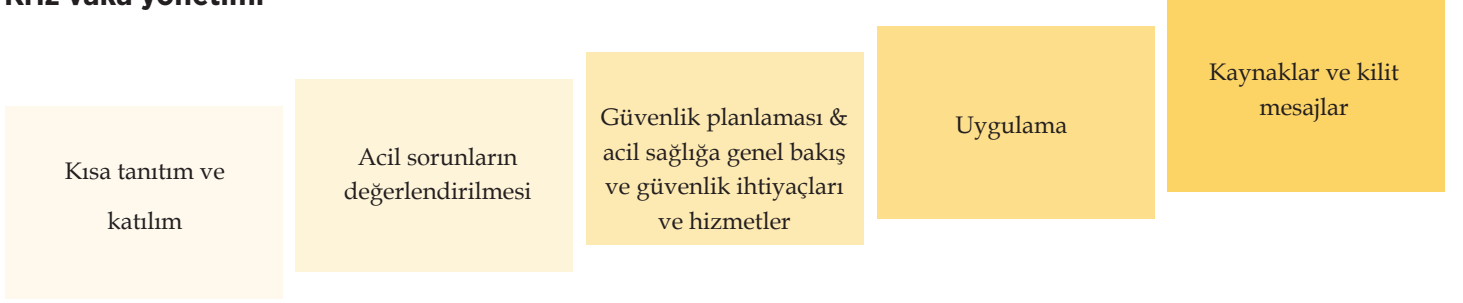
TCDS mobil müdahalesi kapsamındaki vaka çalışanları bu kapsamda da hayatta kalan bir kişinin durumunu ve ihtiyaçlarını değerlendirmeli, hayatta kalanın asli sorunlarını yanıtlama konusunda hazırlıklı olmalı, (hayatta kalanın rızası ile) herhangi bir acil güvenlik ve sağlık ihtiyacını önceliklendirmelidir.

Aşağıdaki diyagram ve tablo standart olan ile mobil ve uzaktan müdahaleler de dâhil acil durumlar için uyarlanmış bir vaka yönetimi arasındaki olası farkı vurgulamaktadır.

Standart TCDŞ vaka yönetimi süreci



Kriz vaka yönetimi



Standart TCDŞ vaka yönetimi: aşamalar ve görevler	Kriz vaka yönetimi uyarlaması (Aşağıda belirtilenler yaklaşık tarihlerdir.)
<p>1. Aşama: Tanıtım ve katılım</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tanışma ve kolaylaştırma.<input type="checkbox"/> Kendinizi ve rolünüzü tanıtırın.<input type="checkbox"/> Bilgilendirilmiş rıza ile ilgili tüm hususları değerlendirin (gizlilik, zorunlu raporlama).<input type="checkbox"/> Soruları yanıtlayın.<input type="checkbox"/> Devam etmek için izin isteyin.	<p>1. Aşama: Kısa tanıtım ve katılım (5 dakika)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tanışma ve kolaylaştırma.<input type="checkbox"/> Bir cümle ile kendinizi tanıtırın: Ben, _____ ve zarar/şiddet deneyimi olan kişileri desteklemek amacıyla _____ ile çalışma yürütüyorum.<input type="checkbox"/> Hikayenizi gizli tutmanız konusunda size kesinlikle destek olacağımıza inanıyoruz. Güvenliğiniz açısından yaşadığınız şiddet deneyimini açıklayıp açıklamamaya ve açıklarsak kime açıklayacağımıza birlikte karar vereceğiz.¹⁷<input type="checkbox"/> Bana bugünkü en önemli sorununuzu söyleyebilir misiniz?
<p>2. Aşama: Değerlendirme</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diğer ilgili tarafların dahil olup olmadığını belirleyin.<input type="checkbox"/> Hayatta kalanın kim olduğunu anlayın.<input type="checkbox"/> Hayatta kalanı ne olduğunu anlatmaya davet edin.<input type="checkbox"/> Dikkatlice dinleyin.<input type="checkbox"/> Yanıt verirken onaylayıcı, şefkatli ve bilgilendirici bir tutum sergileyin<input type="checkbox"/> Hayatta kalanın sorunlarını ve temel ihtiyaçlarını belirleyin. <p>İlgili bilgileri bir form ya da vaka notları aracılığıyla belgelendirmeniz durumunda, güvenli bir vaka belgelendirme ve depolama sisteminiz olmalıdır.</p>	<p>2. Aşama: Değerlendirme (15-20 dakika)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Dinleyin (hayatta kalana kendisini anlatması için zaman ayrılmasını sağlayın).<input type="checkbox"/> Güvenlik sorunlarını, erişilebilir sosyal ağları, ruhsal durumu ve ihtiyaçları değerlendirin. Mümkün olduğunca dinleyin ve hayatta kalan hikayesini anlatırken lafını bölmeyin.<input type="checkbox"/> Yanıtınızda onaylayıcı, şefkatli ve bilgilendirici olun.<input type="checkbox"/> Şayet takip olasılığı yoksa ya da güvenlik sorunu varsa bilgileri bir form ya da vaka notları şeklinde BELGELENDİRMEYİN.

¹⁷ Kuruluş ya da bağlamdan kaynaklı olarak - gizlilik ile ilgili kısıtlamalar varsa, bunlar sürece başlamadan önce AÇIKLANMALIDIR.

Standart TCDŞ vaka yönetimi: aşamalar ve görevler	Kriz vaka yönetimi uyarlaması (Aşağıda belirtilenler yaklaşık tarihlerdir.)
<p>3. Aşama: Vaka eylem planlaması</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hayatta kalanların ihtiyaçlarını anladığınız kadarıyla özetleyin. <input type="checkbox"/> Hangi hizmet ve desteklerin mevcut olduğuna ve bunlardan neler beklenebileceğine dair bilgi verin. <input type="checkbox"/> Süpervizör ile birlikte ihtiyaçları karşılama, kişisel hedef belirleme ve sonrasında neler olacağı ile ilgili karar verme hususlarını planlayın. <input type="checkbox"/> Bir vaka eylem planını geliştirin ve belgelendirin. <input type="checkbox"/> Sorunları süpervizörünüzle değerlendirin. <input type="checkbox"/> Takip için seçenekleri tartışın. 	<p>3. Aşama: Güvenlik planlaması ve acil sağlık ve güvenlik ihtiyaçları ile mevcut hizmetlere genel bakış (15-20 dakika)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Güvenlik planı. <input type="checkbox"/> Hangi hizmetlerin ve desteklerin kullanılabileceği ile ilgili bilgi verin.
<p>4. Aşama Vaka eylem planı uygulaması</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Yönlendirme yapın. <input type="checkbox"/> Hayatta kalanların hizmetlere erişimini savunun ve destekleyin. <input type="checkbox"/> Vaka koordinasyonunu sağlayın. Gerektiğinde doğrudan hizmetleri temin edin. 	<p>Uygulama (15-20 dakika)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hayatta kalanı acil sorunları ile ilgili yönlendirme seçenekleri hakkında bilgilendirin. <input type="checkbox"/> Yönlendirmeler için rızasını alın. <input type="checkbox"/> Kaynakları sağlayın (maddi destek, kaynaklar, destek hattı numarası, mevcutsa hedef konumdaki hizmet sağlayıcıların iletişim bilgileri ve de mümkünse hayatta kalanı temasta kalması için cesaretlendirin). <input type="checkbox"/> Kilit mesajları paylaşın: hayatta kalan yalnız ya da hatalı değildir ve de hayatta kalanın hislerine katılın/onaylayın. Son birkaç dakikada, oturumunuzdan geldiğinden daha da travmatize olarak ayırlamaması için hayatta kalanın ruhsal durumunu dengelemeye çalışın. (Günün kalanını planlayın, hayatta kalanı içinde bulunduğu anı yaşamaması için teşvik edin.)
<p>5. Aşama Takip</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hayatta kalanla anlaştığınız gibi görüşün ve iletişim kurun. <input type="checkbox"/> Güvenliği yeniden değerlendirin. <input type="checkbox"/> Vaka eylem planını gözden geçirin ve düzenleyin. <input type="checkbox"/> Düzenlenmiş planı uygulayın. 	<p>X</p>
<p>Vakanın kapatılması</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vakanın kapatılıp kapatılmayacağını/kapatılma zamanını belirleyin. <input type="checkbox"/> Vakanın kapatıldığını belgeleyin. <input type="checkbox"/> Mümkünse danışan geri bildirim anketini uygulayın. <input type="checkbox"/> Kapatılan vaka dosyalarını güvenle muhafaza edin (kapatılan dosyayı yeni bir dolaba taşıyın). 	<p>X</p>

4.2 Psikososyal Grup Desteği

4.2.1 Geçici güvenli alanlarda eğlence ve beceri geliştirme aktiviteleri

Şayet kuruluşunuz mobil müdahalesi kapsamında kadınlar ve kız çocukları için geçici güvenli bir alan oluşturursa, bu alan devam etmekte olan eğlence ya da beceri geliştirme aktiviteleri için kullanılmalıdır. Bunların düzenlenmesi ve uygulaması topluluk odak kişilerinde olabileceği gibi kadın ve kız çocuklarının kendilerinde de olabilir. Böylelikle toplulukta kadınlar ve kız çocukları güçlendirilebilir, mobil ekip sahadayken vaka yönetimi tedarikine yoğunlaşma olanağı bulabilir ve mobil ekip mevcut değilken bile bu tarz aktivitelerin devamlılığı temin edilebilir. Bu düzenlemeler kadınlar ve kız çocuklarının ihtiyaçlarına göre ayrı ayrı yapılmalıdır. Aşağıda uygulanabilecek aktivitelere ilişkin örnekler sunulmaktadır:

- Spor, dans, drama, resim, sanat ve el işleri ya da hikaye anlatıcılığı gibi eğlence aktiviteleri
- Beceri ve bilgi geliştirme aktiviteleri; okuryazarlık ve matematik becerileri, sağlık eğitimi ve dikiş kursları
- Yapılandırılmamış zamanlar, çay araları
- Çocuklar için aktiviteler (ve ilgili malzemeler), böylelikle kadınlar grup aktivitelerine katıldıklarında çocuklarını da beraberlerinde getirebilir.

Kadınlar ve kız çocukları birbirlerine destek vermek ve saygı göstermek ve alanı sadece kadınların ve kız çocuklarının kullanımına açık tutmak için “grup akitleri” oluşturmak konusunda da teşvik edilebilir.

4.2.2 Grup bilgilendirme ve psikososyal destek oturumları

Bireyselleştirilmiş TCDS Vaka Yönetimi hizmetleri sunmak zorunda oldukları zamanın sınırlılığından ötürü, kuruluşlar genelde hayatta kalanlarla vaka yönetimi çerçevesinde bire bir olarak gerçekleştirilen kimi psikososyal eğitimleri grup oturumlarına dönüştürme fikrini değerlendirmek isteyebilirler. Bu grup oturumları mutlaka mobil ekip vaka çalışanları tarafından gerçekleştirilmelidir. Aşağıda belirtilenlerin hepsi için, grup aktivitelerinin kolaylaştırıcıları bireysel TCDS beyanlarının olasılığını azaltmak için temel kurallar oluşturmalıdır. Kolaylaştırıcılar bu tarz beyanları güvenli ve şefkatli bir biçimde ele alarak yönetme hususunda da bir protokole sahip olmalıdır. Aşağıda kimi örnekler verilmektedir:

- **Güvenlik haritalaması ve risk azaltma.** Değerlendirme sürecinde kullanılan topluluk haritalama aracına grup aktiviteleri sırasında sürekli olarak başvuruda bulunulabilir; bu yolla da kadınlar ve kız çocukları ile topluluk içerisindeki riskleri tartışmak mümkün olabilir. Kadınlar ve kız çocukları güvenlik denetimi gözlem listeleri hakkında bilgilendirilerek hizmet sunumu açısından neler bekleyebileceklerini ve de IASC TCDS Kılavuzu uyarınca hizmet sağlayıcının sorumluluklarını öğrenebilirler. Güvenlik stratejileri hakkında vaka çalışmaları (örn. odun toplama devriyeleri, ortak okul yürüyüşleri, su dağıtım noktalarının savunulmasında kadın ve kız çocuklarının katılımının önemi, güvenlik için aydınlatmanın önemi, tuvalet ve duş kilitleri, v.b.) konusunda bilgi verilebilir. Katılımcılardan riskleri azaltma, bu risklere karşı organize olma ve çalışma yürütme konusunda neler yapılabileceği, topluluk içinde kimin riskleri oluşturan koşullara karşı müdahalede bulunma yetisi olduğu ve grubun kadınların ve kız çocuklarının güvenliğinin savunulması için kiminle bağlantı kurulabileceği konularında somut fikirler talep edilmelidir.
- **Genel kriz güvenlik planlaması.** Mobil müdahalelerin geçmişte ve muhtemelen de hâlâ çatışma, doğal afet ve yerinden edilme krizini deneyimlemiş ya da deneyimlemekte olan kadınlar ve kız çocuklarına uygulandığı düşünüldüğünde, herhangi bir şekilde tehlike altında olduklarında kendilerinin ve ailelerinin güvenliğini sağlayacak kişilerin, mekanların ve kaynakların tanımlanması için grup oturumlarında güvenlik planlaması yapmak faydalı olabilir. Hızlı düşünme soruları şunları içermektedir: Evinizi hızla terk etmeniz gerekirse, örneğin bir doğal afet olursa ya da birisi evinize izinsiz girerse, evi nasıl terk edersiniz? Nereye gidersiniz, yanınıza neler almanız gerekir, oraya nasıl giderseniz? Kiminle haberleşmek isterseniz? Güvenliğini güvence altına almak isteyeceğiniz başka kişiler de var mı?
- **Kişisel olmayan YPŞ güvenlik planlaması.** Yakın partner şiddeti yaşayan kadınlara dair kurgusal vaka çalışmalarını kullanarak, grup oturumlarında devam eden YPŞ deneyimi bulunanlara yönelik güvenlik planlaması kavramı grup oturumlarında tanıtılabilir. Genel olarak vaka çalışanları, failin davranış kalıplarını, şiddeti artırabilecek koşulları tanımlamak ve hayatta kalanların ve (muhtemelen çocuklarının) güvenliğini sağlayabilecek kişileri, mekanları ve kaynakları düşünmesi için hayatta kalanları desteklemek suretiyle; hayatta kalanlarla güvenlik planlaması yaparak onlara olası tehditler ya da şiddet olaylarını öngörme ve hazırlık yapma konusunda destek sunmaktadır. Gruplarda kurgusal bir vaka çalışması üzerinden güvenlik planlamasını çalışmak kadınlara ihtiyaç duyduklarında kendilerinin de kullanabileceği bir beceriyi öğretebilir. YPŞ güvenlik planlaması hakkında daha ayrıntılı bilgi için Kuruluşlar Arası Vaka Yönetimi Kılavuzu'na bakabilirsiniz.

- **Duygusal desteğin temel ilkeleri.** Grup oturumlarında, kişilerin birbirlerine duygusal destek sağlamasının temel ilkeleri hakkında genel bilgi verilip uygulama yapılabilir.
- **Olumlu baş etme becerileri.** Baş etme becerileri, bir kişi kendini kötü hissettiğinde hayatta mutluluk, rahatlama ve konfor sağlamaya yardımcı olan kaynakları (örn. insanlar, nesnelere, aktiviteler) tanımlama yetisidir. Kişiyi keyif veren, insanlarla bir araya gelmeyi veya ilgi alanlarını takip etmeyi sağlayan ve bir kişinin daha sağlıklı olduğunu ve başkalarının desteklendiğini hissetmesini mümkün kılacak güçleri kazandıran pozitif aktivitelere katılımını amaçlayan bir plan geliştirme yetisi örnek olarak verilebilir. Grup ortamlarında bunun nasıl yapılacağı ile ilgili daha ayrıntılı bilgi Ek 6'da sunulmaktadır.

4.3 Güvenli ve Gizli Veriler ve Bilgi Yönetimi

Hayatta kalanların kimliğini ve güvenliğini korumak için, tüm vaka yönetimi verileri veri koruma güvencelerine tabidir, bu konudaki bilgiler *Kuruluşlar Arası Vaka Yönetimi Kılavuzu*'nda sunulmaktadır.¹⁸

Mobil TCDŞ müdahalelerinde TCDŞ vaka yönetimi verileri için kağıt dosyaların kullanımı nedeniyle çalınma ya da kaybolma riski baş göstermektedir, bu da personelin gizliliği sağlama yetisini sekteye uğratmaktadır, bu nedenle mobil ekipler kağıt TCDŞ vaka yönetimi dosyaları yanlarında seyahat etmemelidir. TCDŞ rıza ya da kabul formlarının basılı suretleri hiçbir şekilde taşınmamalı ve mobil ekipler not çıkartmamalıdır. Yüksek oranda güvensizlik olan ortamlarda, vaka yönetimi ve yönlendirmeler için rıza sözlü olarak alınmalıdır ve veriler GBVIMS aracılığıyla kayıt altına alınmalıdır. TCDŞ vaka çalışanları ofise döndükten sonra kabul formlarını, veri güvenliğinin sağlanabileceği bir mekanda tamamlamalıdır. Tüm basılı nüshalar, ofiste kilitli bir dosya dolabında saklanmalı ve sadece vaka yöneticisi tarafından belirlenen sorumlu kişilerin erişimine açık olmalıdır. Kağıt ve elektronik bilgi içeren odalar personel odadan ayrılınca güvenli bir biçimde kilitlemelidir. Ofis mekanı güvensiz bir duruma geçerse, kağıt dosyalar imha edilmelidir. Tüm elektronik nüshalar şifre ile korunmalıdır.

Primero/ GBVIMS+ Mobil Uygulama

TCDŞ mobil hizmet sunumu esnasında güvenli ve gizli veri toplamayı desteklemek için yeni teknolojiler kullanıma sunulmuştur, bu kapsamda kağıt formları nakil ya da güvenle muhafaza etme yükü ortadan kalkmıştır. PRIMERO Koruma Bilgi Yönetim Sistemi ve içerisindeki GBVIMS+ isimli modül GBVIMS'nin en son veri tabanı sürümüdür. GBVIMS+ vaka yönetimi ve olay izleme için, insani yardım aktörlerinin güvenli veri toplama, depolama, yönetme ve paylaşmasını sağlamak üzere geliştirilmiş bir web uygulamasıdır. Ön saf çalışanlarına TCDŞ vakalarını ve vaka yönetimi hizmetleri aldıkça bireysel olarak hayatta kalanların ilerlemesini güvenli izleme olanağı tanıyan bir mobil uygulamayı da içermektedir.

Daha da özel olarak ifade edersek, Primero/ GBVIMS+ mobil uygulaması tablette kullanıma yönelik olarak personel için geliştirilmiştir. Mobil uygulama ile, personel mobil ekip sahalarına tabletleri ile gidebilir; böylelikle de vakaları belgelendirip dosyaları görevlendirme esnasında güvenli bir sunucu aracılığı ile ibraz edebilir. Böylece personel vaka yönetimi bilgilerini mobil ekip sahasındayken hızlıca girebilir ve böylece de bunun için hafızalarına güvenmeleri gerekmez. Ek olarak, Primero/GBVIMS+ mobil uygulaması

Güvenli alan konularına ilişkin örnekler

Destek hatlarının krize ilişkin yapısından ötürü, kuruluşların çağrı sahiplerinden bilgi toplamanın mümkün olup olmadığını ve ayrıca da bunun gerekli olup olmadığı konularında düşünmesi gerekecektir (örn., hangi amaca hizmet edeceği konusunda).

Eğer çağrı sahiplerinden bilgi toplanıyorsa, aşağıdakiler dikkate alınmalıdır:

- Hangi bilgiler toplanacaktır.
- Güvenliğin ve gizliliğin sağlanması için bilgilerin muhafazası nasıl sağlanacaktır.
- Veriler nasıl kullanılacaktır. Analiz için kısa süre içerisinde hazırlamak verilerin iyi kullanımını desteklemektedir.
- Çağrı sahipleri ile veri toplama hususu nasıl görüşülecek ve rıza nasıl alınacaktır.
- Personelle veri toplamanın kritik öneme sahip olmadığını ve de hayatta kalanı desteklemekten daha büyük bir önceliği bulunmadığını açıkça belirten protokoller yapılmalıdır.

tablet in alınması halinde üçüncü tarafların verileri elde etmesini engelleyecek Şekilde tasarlanmıştır. Faydalanıcılar tableti kullanmaya aşına olmayabilirler, bu nedenle de vaka yönetimi etkileŐimi sonrasında personelin vaka verilerini Primero üzerinde belgelendirmesi önerilmektedir.

Primero/GBVIMS+ ve uygulamada nelere gerektiği hakkında daha ayrıntılı bilgi için, www.primero.org sitesini ziyaret edin. GBVIMS hakkında daha ayrıntılı bilgi için www.gbvims.com sitesini ziyaret edin.



Bölüm 5: Mobil ve Uzaktan Hizmet Sunumunun Yönetimi

Personel seçimi ile ilgili bölümde belirtildiği gibi, mobil ve uzaktan hizmet sunumunu izlemek ve sorunları gidermek için süpervizörlerin oldukça kalifiye olması gerekmektedir.

5.1 Hizmet yerlerinin izlenmesi

Süpervizörler görevlendirmenin başlangıcında her bir sahayı ziyaret etmelidir. Süpervizörler, alanları ve hizmet sunum koşullarını izlemeli ve de vaka yönetimine erişim ihtiyacı olan kadınlar, kız çocukları ve diğer ihtiyaç içindeki kişiler için uygun gizlilik ortamının tesis edilmesini sağlamalıdır (örn. özel vaka yönetimi alanlarındaki aktiviteler için güvenli alanlar). Süpervizörler sahada olmadığı zaman, personel aktivitelerin ve vaka yönetimi odalarının fotoğraflarını gönderebilir ve gerekli şekilde gizliliği ve güvenliği güçlendirmek için fikir alışverişinde bulunabilir. Personel aylık raporlar aracılığıyla, hizmet yerleri ile ilgili herhangi bir sorunu (güvenlik sorunları, topluluk anlaşmalarında değişimler, alanı kullanan diğer hizmet sağlayıcıları, savunuculuk gerekliliği, önerilen altyapı destek ihtiyacı, bütçe gerekliliği) her bir sahada sunulan aktiviteler ile birlikte vaka çalışanlarının faydalanıcılarla birer birer standartlaştırdığı görüşme yollarını ayrıntılarıyla açıklamalıdır.

5.2 Yüz yüze personel yönetimi

Eğer mobil ekipler ofise günlük olarak geri dönebiliyorsa, haftada en az bir gün süpervizörler ve mobil ekip üyeleri arasındaki yönetsel aktivitelere ayrılmalıdır. Kuruluşlar Arası TCDS Vaka Yönetimi Kılavuzu'ndaki yönetimle ilgili bilgilere bakabilirsiniz.¹⁹

19 Bölüm V, kısım 2 s. 115-164 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Ayrıca **destek hatlarının yüz yüze yönetiminde**, süpervizörler için aşağıdaki şartlar geçerlidir:

- Acil durumda ikame sağlamaya uygun olmak.
- Destek personeli ile görev raporlama çağrılarını gerçekleştirmek.
- Personelin ve süpervizörlerin dâhil olabilmesi için her hafta düzenli bir yönetsel değerlendirme zamanı belirlemek.
- Periyodik eğitim, “gölge çağrılar” ve/veya (personelin yanında oturarak) çağrılarının doğrudan gözlemini gerçekleştirmek.
- Çağrılarının moral bozucu olma olasılığını gözeterek personele duygusal destek sağlamak. Bu doğrultuda destek hatlarındaki vardiyaların süresi kısaltılabilir, düzenli değerlendirme oturumları gerçekleştirilebilir ve geçici görev değişiklikleri ve/veya tükenmişliği engellemek için bireysel psikososyal destek sağlanabilir.

5.3 Uzaktan personel yönetimi

Mobil hizmet sunum ekipleri genellikle güvenlik ve erişimle ilgili hususlardan ötürü süpervizörlerden ayrılırlar. Çatışma bölgelerinde, sadece hedef bölgedeki grubu temsil eden personelin mobil ekip sahalarına güvenle erişmesi mümkün olabilir. Bu durumda uzaktan destek gerekli olabilir. Uzaktan hizmet sunumu modellerinin doğası gereği kontrolünün daha zor olduğunu göz önünde bulundurmak önemlidir. Vaka yönetimi ya da yoğun beceri eğitimleri gibi çok teknik olan hizmetler genelde üst yönetimden daha çok yönlendirmeye ihtiyaç duyulan ve aynı zamanda yerel personelden de daha yüksek kapasite gerektiren hizmetlerdir. Yüz yüze yönetimin düşük düzeyde olduğu ve halihazırda bir vaka yönetimi kapasitesinin bulunmadığı durumlarda, mobil TCDŞ hizmeti sunumu için hemen görevlendirme yapmak uygun olmayabilir.

Aşağıdaki stratejiler uzaktan yönetime destek olabilir.

İletişim için teknolojiyi kullanın

Uzaktan hizmet personeli ile süpervizörler arasındaki yüz yüze iletişim sınırlı olduğu için etkileşim genel olarak Skype, Viber, ve WhatsApp gibi teknolojiler ve cep telefonu aracılığıyla sağlanmaktadır. Tüm mobil personele süpervizör ile haberleşmeyi sağlamak için kuruluş tarafından kurumsal bir telefon verilmelidir. Süpervizörler, en az asgari düzeyde bir destek ve yönlendirme sağlamak için tüm uzaktan konumlandırılmış doğrudan raporlarla - haftalık kontrol yapmalıdır. Vakalar üzerine telefonla görüşülmesi durumunda, hayatta kalanın kimliğini açık eden bilgilerin paylaşılması konusunda hem personel hem de süpervizörler titizlikle davranmalıdır.

Vaka yönetimi dosyalarını incelemek için çevrim içi vaka yönetimi sistemlerini kullanın

Vaka dosyalarını düzenli olarak incelemek formların uygun biçimde kullanıldığını ve doldurulduğunu tespit etmeye yardımcı olabileceği gibi sağlanan hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesine de olanak tanıyabilir. Primero gibi çevrim içi bilgilendirme sistemlerinin kullanımı, gizlilikle ilgili gerekli sınırlamalarla birlikte süpervizörün vakayı incelemesini kolaylaştıracak; süpervizörlere vaka yönetimi sürecini uzaktan gözlemlene olanağı sağlayacaktır. Süpervizörler, haftada bir her bir ya da belirli sayıda vaka çalışanına ait rastgele seçilmiş sayıda dosyanın ya da her bir vaka çalışanına ait iki dosyanın incelenmesi için bir plan oluşturabilirler. Süpervizörler, vaka belgelendirmesiyle ilgili bir vaka çalışanının karşılaşılabileceği herhangi belirli zorlukları ya da ekip içerisinde dosyalara ilişkin olarak ortaya çıkan yaygın bir sorunu kayda geçirmelidir. Dosya incelemesi durumunda trendlere ilişkin geri bildirimler düzenli olarak vaka çalışanları ile paylaşılmalıdır. Süpervizörler ve vaka çalışanları yazılımın bayraklanmış işlevlerini, bire bir görüşmeleri ve grup çağrılarını kullanarak bu geri bildirimler üzerine fikir alışverişinde bulunmalıdır.

Vaka dosyası incelemeleri yönetimin yalnızca bir bölümünü meydana getirmektedir ve diğer denetim yöntemleri ile tamamlanmalıdır.

Uzaktan kapasite geliştirme için teknolojiyi kullanın

Uzaktan kapasite geliştirme için kuruluşlar yazılı, görsel ve işitsel beceri geliştirme araçlarını göz önünde bulundurabilirler. Çevrimdışı kullanmak üzere kapasite geliştirme amaçlı mobil uygulamalar geliştirilebilir. Böylece mobil ekipler, geçiş sırasında harcadıkları hatırı sayılır zamanı söz konusu çevrimdışı platformlar aracılığıyla uzaktan kapasite geliştirmede kullanabilirler.



ROSA (Uzaktan beceri geliştirme uygulaması)²⁰ ön saf çalışanlarına yönelik beceri değerlendirme ve kapasite geliştirme amaçlı olarak IRC'nin geliştirdiği yeni bir uygulamadır ve akran öğrenmesi ve koçluk çalışmaları için bir topluluk alanı oluşturmaktadır. *Kuruluşlar Arası TCDSŞ Vaka Yönetimi Kılavuzu'nda*²¹ vurgulanan bilgi ve beceri değerlendirmelerini kullanmaktadır. Uygulama, vaka çalışanlarını ve topluluk odak kişilerini TCDSŞ bilgisi yönünden destekleyebilir ve de vaka yönetimi, iletişim ve hayatta kalan merkezli tutum ve becerileri güçlendirebilir. Kullanıcılar, uygulamayı önceden mobil cihaza (tablete, akıllı telefona) indirerek bağlantının zayıf olduğu ya da hiç olmadığı ortamlarda içeriğe erişebilir.

Uzaktan yönetimin ek örnekleri arasında şunlar yer almaktadır:

- Sahadaki vaka çalışanlarıyla ilgili olarak acil destek ve sorun giderme olanağı sağlayan destek hatları.
- Süpervizörler kilit konuları tartışmak, kalite kontrol listelerini incelemek, senaryo temelli rol yapma eğitimleri sağlamak ve herhangi bir sorunu kontrol etmek amacıyla mobil personel ile çağrı planlaması yapabilir.

20 ROSA'ya iTunes ve the Google Play Store üzerinden erişilebilir. iOS: <https://itunes.apple.com/us/app/rosa/id1303840802?mt=8>
Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=en_US

21 s.193-218 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Ek 1: Acil Durum Müdahalesi için Güvenlik Riski Değerlendirmesi ²²

Görevlendirme öncesindeki güvenlik risk değerlendirmesi kapsamında aşağıdaki unsurları dikkate alın.

- Genel durum (nüfus dinamiği, insani yardım aktörlerine yönelik yerel tutum, yerel polis).
- Tehditler: etki, olasılık ve risk azaltma önlemleri.
 - » Tehditlerin geçmişi, kaynakları ve onlar hakkında bilgi edinme yolları
 - » Kuruluş düşük, orta ya da yüksek bir profil mi sürdürmelidir? Örneğin araçları görünür kılmak kimi durumlarda koruyucu olabilirken bazı durumlarda tehlike oluşturmaktadır.
- Hareket ve erişim.
 - » Kısıtlamaların/sokağa çıkma yasaklarının, yol ve hava durumuna ilişkin geçmiş veriler.
 - » Onaylı yollar/elverişli tahliye güzergahları.
 - » Kontrol noktalarının konumları.
- Yerel makamların gerekli kıldığı izinler ve organizasyonlara uygulanan koşullar.
- İnsanlık, nesnellik, operasyonel bağımsızlık ve tarafsızlık ilkeleri doğrultusunda belirlenen kırmızı çizgiler.
- Güvenlik izleme ile ilgili olarak süregelen bir plan oluşturmak için diğer kuruluşlarla gereken irtibat
 - » Şayet topluluk üyeleri ile güvenlik bağlamı üzerine bildirimle ilgili iletişim kurulursa, kimlik bilgileri diğer paydaşlara sunulacak güvenlik raporlarından silinmelidir.
- Personelin risklerle karşılaşp karşılaşmayacağını ve de bu risklerin personel özelliklerine göre değişip değişmeyeceğini tespit edin. Örneğin, uluslararası, ulusal ya da yerel personel/ topluluk üyeleri veya erkekler ve kadınlar ya da farklı etnik grup üyeleri için risk farklılık göstermekte midir? Hangi güvenlik önlemleri gereklidir? TCDS hizmet sunumu personelinin çoğunluğu kadın olduğu için, riskleri saptamak için güçlü bir toplumsal cinsiyet perspektifi gerektirmektedir.

Ek 2: Kadınlar ve Kız Çocuklarına Yönelik Geçici Güvenli Alanların Tanımlanması için Değerlendirme Aracı

Bu araç, mobil güvenli alan olarak kullanılması düşünülen halihazırda mevcut bulunan topluluk alanlarının (örn. okullar, klinikler, topluluk evleri gibi) değerlendirilmesi için tasarlanmıştır.

Bu araç kadınlar ve kız çocuklarına yönelik bir güvenli alan için ideal asgari standartlara ilişkin bilgi toplamaktadır. Tüm asgari standartların karşılanması her daim mümkün olmadığından, "tamam/devam" şeklindeki nihai karar ancak program müdürü ile istişare neticesinde alınmaktadır.

Kısım 1: Arka Plan			
Değerlendirme Tarihi:		Değerlendirmecinin Adı:	
Kasaba:		Köy:	
Köy/kamp:		Köy/kamp:	
Kısım 2: Vaka yönetimi giriş noktaları için asgari standartlar			
2.1 - Yerinden edilmiş gruplardaki ve ev sahibi toplumdaki kadın ve kız çocukları alana kolayca erişebilmekte midir?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
2.2 - Kadınlar ve kız çocukları alana nasıl ulaşacaklar?			
2.3 - Engelli kadınlar ve kız çocukları alana erişebilir mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
2.4 - Psikososyal aktiviteler ve vaka yönetimi için en az birer oda bulunmakta mıdır?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
2.5 - Önerilen vaka yönetimi odasına kolaylıkla ve psikososyal destek odasından bağımsız olarak erişilebilmekte midir?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
2.6 - Alanın ayrı ve kilitli bir girişi var mıdır?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
2.7 - Mevcuttaki mobilya miktarı (masa, sıra, sandalye) planlanan aktiviteler için yeterli midir?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		

2.8 - Alandan tuvalete güvenli erişim mevcut mudur?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
2.9 - Alan özel bir alan olma özelliğini taşıyor mu (aktiviteler/görüşmeler dışardan görülmeden veya duyulmadan yapılabilir mi)?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
2.10 - Alan herhangi bir tehlike olasılığına yakın bir konumda mıdır (güvenlik kontrol noktaları, erkekler için toplanma noktaları, v.b.)?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
2.11 - Kadın ve kız çocuklarının alana erişimde rahatsız hissetmelerine neden olacak herhangi ek nedenler mevcut mudur?	<input type="checkbox"/> Evet (açıklayın) <input type="checkbox"/> Hayır
2.12 - Ekip alan hakkında geri bildirimleri almak için kadın ve kız çocukları ile ayrıca konuştu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Kısım 3: Ek bilgiler

3.1 - Alan şu an için ne olarak kullanılmaktadır (örn. okul, klinik, özel ev, v.b.)?	
3.2 - Şu anki sahibi/sahipleri kimdir? Katılımcıların profilleri hakkında bilgi sahibi(ler) mi ve her zaman için tüm program katılımcılarını hoş karşılamayı kabul ediyor mu / ediyorlar mı?	
3.3 -Aylık bir kira söz konusu mudur?	<input type="checkbox"/> Yes (açıklayın) <input type="checkbox"/> Hayır

Kısım 4: Tamam/devam kararı

4.1 - Alan mevcut koşullar altında güvenli alan olarak kullanılabilir mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
4.2 - [Hayır ise] Kuruluşun ek tedarik/iyileştirme çalışmaları yürütmesi durumunda güvenli alan olarak kullanılabilir mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
4.3 - [Evet ise] Alanla ilgili olarak hangi ek çalışmalar gereklidir? Olası masraflar program bütçesi üzerinden karşılanmakta mıdır?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

<i>Nihai kararı</i>	DEVAM	TAMAM
---------------------	--------------	--------------

Lütfen eğer mümkünse alanın en az iki fotoğrafını aşağıya ekleyin:

Ek 3: Mobil Müdahaleyi Tasarlamak için Çalıştay Kılavuzu

Bir mobil müdahalenin tasarımına ilişkin kilit unsurları değerlendirmek ve saptamak için lütfen aşağıdaki talimatları takip edin.

1. Aşama: Ofislerinizi yazın

2. Aşama: Mevcut altyapı da dâhil mobil hizmetler için hedef toplulukları yazın. Aşağıdaki soruların tamamını yanıtlayın:

- Yerinden edilme alanına araçla ne kadar sürede ulaşılmaktadır?
- Yerinden edilme alanına giderken güzergah boyunca durum nasıldır? Güvenli olmayan alanlar, kontrol noktaları, hareketin engellenebileceği ya da askeri mevcudiyetin söz konusu olduğu yerler var mıdır?
- Hedef alan nasıl bir yerdir (kentsel, kırsal, kamp, düzensiz yerleşim)?
- İnsanlar ne tarz yapılarda yaşamaktadır (çadırlar, binalar, v.b.)?
- Hizmetler için kullanabileceğimiz hangi altyapılar/binalar bulunmaktadır? Kimden izin almak gerekmektedir? Kadınların ve kız çocuklarının güvende hissedeceği öncelikli alanlar var mıdır? Bu alanlar ideal alan kriterlerini ne ölçüde karşılamaktadır?
- Vaka yönetiminin gerçekleştirilebileceği hangi özel, gizli toplantı alanlarını mevcuttur? Bu alanlar ne zaman kullanıma uygun olmaktadır? Koordinasyonun gerekli olabileceği kişilerin iletişim bilgileri nedir?

3. Aşama: Aşağıdaki sorular vasıtasıyla mobil grubu tanımlayın:

- Yerinden edilmiş insanların toplam sayısı (kadınlar, erkekler, kız ve oğlan çocukları)? Hangi alt gruplar mevcuttur? Hangi dilleri konuşmaktadırlar?
- Engelli bireylerle haberleşme araçları bulmamız mümkün müdür?
- Yerinden edilme dinamiği: İnsanlar ne kadar zamandır yerinden edilmiş durumdadır? İnsanlar orada ne kadar süre kalmayı beklemektedir? İnsanların yerinden edilme ve geri dönüş zamanları ile ilgili döngüler mevcut mudur? Daha fazla kişinin gelmesi beklenmekte midir?
- Bilinen yerel koruma unsurları var mıdır?
- Alandaki liderlik yapısı nasıldır? Kadın kuruluşları mevcut mudur? Kadın liderler bulunmakta mıdır? Engelli dernekleri var mıdır? (Mesleki İpucu: İletişim Bilgilerini listele!)

4. Aşama: Aşağıdaki sorular üzerinden mevcut hizmetleri belirtin ve devam eden aktiviteleri tanımlayın:

- Yönlendirme seçenekleri nelerdir?
 - » Farklı hizmet türlerini tanımlayın: sağlık, psikososyal, güvenlik, hukuki ve diğerleri. (Daha özelliikli bilgiler için hizmet haritalama aracı kullanın ve GPS noktalarını ekleyin!!) <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>
 - » Telefon bazlı yönlendirmeler için TCDŞ odak kişileri var mıdır?
 - » Bu hizmet sağlayıcıları için zorunlu bildirim şartları mevcut mudur?
 - » Eczanelerde acil kontrasepsiyon bulunmakta mıdır?
- Yerelde mevcut bulunan diğer kuruluşlar hangileridir?
 - » LGBTİ destek kuruluşları var mıdır? Engelli kuruluşları mevcut mudur? Geçim kaynakları kuruluşları bulunmakta mıdır?
- Topluluk içerisinde işbirliği olanağı bulunabilecek hangi aktiviteler vardır?
 - » Devam etmekte olan kadın grup aktiviteleri var mıdır?
 - » Ne zaman gerçekleştirilmektedir (gün, saat)?
 - » Koordinasyonun gerekli olabileceği kişilerin iletişim bilgileri nedir?

- Topluluk ve bireylerle etkileşimleri “normalleştirmek” için mobil ekip hangi aktivitelere dâhil olmalıdır?
 - » Ekip bu tarz aktivitelere katılmak için hangi kaynak ve becerilere ihtiyaç duyabilir?
- Topluluk temelli güvenli ulaşım seçenekleri nelerdir? İnsanlar nasıl yolculuk ediyor? Ulaşım sağlayıcılarının telefon numaralarını edinmek mümkün müdür?

5. Aşama: Mevcut teknolojiyi ve kullanımını tanımlayın. Aşağıdaki soruları yanıtlayın:

- Kadınlar hangi tarz teknolojilere erişebilmektedir? (Örn., telefonlar, akıllı telefonlar, tabletler, laptoplar, v.b.)
- Kadınların özel erişimi mi var yoksa aile veya topluluk üyeleri ile paylaşıyorlar mı?
- Mobil ağ mevcut mudur?
- Elektrik mevcut mudur?
- İnternet erişimi mevcut mudur?

6. Aşama: Oluşturduğunuz haritayı gözden geçirin ve mobil ekip sahalarına nasıl gideceğinizi düşünmeye başlayın. Aşağıdaki soruları yanıtlayın:

- Ekipte kimler bulunmaktadır?
 - » Kaç kişi vardır? Rollerini nelerdir?
 - » Ekipte bir sağlık uzmanı var mıdır?
- Özel olarak mobil ekibe tahsis edilmiş bir araç mevcut mudur?
 - » Mobil ekip için kaç araç kullanılacaktır?
 - » Araçta mobil ekipten kimler olacaktır?
- Yanınızda ne götürmeniz gerekmektedir?
- Aktiviteleri uygulamak için ekibin ihtiyaç duyduğu diğer kaynaklar ve beceriler nelerdir?

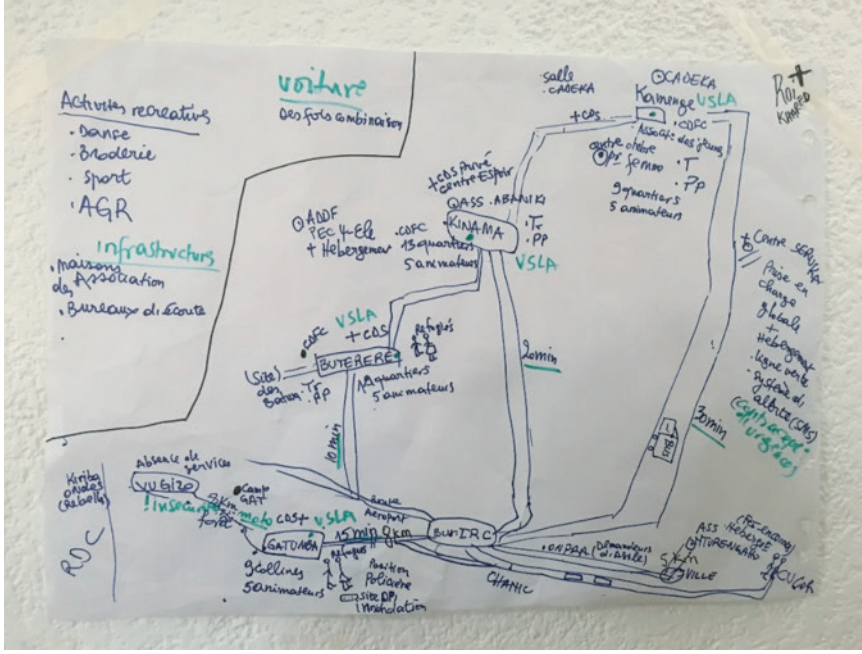
7. Aşama. Aşağıdaki sorular vasıtasıyla bir eylem planı oluşturun:

- Kaç adet mobil ekip sahasını ziyaret edeceksiniz?
- Sahaların hepsini her hafta ziyaret edecek misiniz?
 - » Mevcut aktiviteler ve altyapı düşünüldüğünde hangi gün ve saatlerde ziyaret makul görünmektedir?
 - » Her bir sahada ne kadar süreyle kalacaksınız?
- Her bir sahaya kim gidecek?
 - » Her bir ekip üyesinin sorumlu olacağı aktiviteler nelerdir?
- **İpucu: Her bir mobil ekibin her bir sahaya gideceği günleri ve saatleri belirleyerek olağan koşullarda bir hafta/ay için zaman cetveli oluşturun!**

Ek 4: Mobil Ekip Saha Haritalama ve Uygulama Örneği

Aşağıda IRC Burundi'nin mobil hizmet sunumu tasarımı çalışmaları programı sırasında oluşturulan mobil ekip saha haritalama ve uygulama planı örnekleri sunulmaktadır.

Bujumbura (IRC Burundi)'dan haritalama örneği. Haritada mobil ekip sahaları, sahalar arası mesafe ve her bir saha için vaka yönetimi giriş noktaları gösterilmektedir.



Uygulama planı. Aşağıdaki uygulama planı mobil ekibin Bujumbura-- Buterere, Gatumba, Kinama ve Kamenge'de mobil ekip sahalarına yönelik hizmet sunumu için mobil ekip zaman çizelgesini göstermektedir. Bu sahalar birbirlerine yakın olduğu için ekip günde iki sahaya gidip aktiviteler ve vaka yönetimi için her bir sahada en az üç saat geçirebilmektedir.²³

	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
Yer	Buterere, Gatumba	Kinama, Kamenge	Buterere, Gatumba	Kinama, Kamenge	Ofis
Aktivite	Dinleme ve eğlence aktiviteleri	Dinleme ve eğlence aktiviteleri	Dinleme ve duyarlılaştırma	Dinleme ve dikiş	Planlama, belgelendirme ve yönetim
Personel Sorumlusu	Buterere: Susan + topluluk odak kişisi Gatumba: Jean ve süpervizör	Kinama: Susan + topluluk odak kişisi Kamenge: Jean ve süpervizör	Buterere: Jean + topluluk odak kişisi Gatumba: Susan + topluluk odak kişisi	Kinama: Jean + topluluk odak kişisi Kamenge: Susan + topluluk odak kişileri	Susan, Jean ve süpervizör ve odak kişileri

23 Personel isimleri değiştirilmiştir.

Ek 5: Telefon Destek Merkezi Uygulaması için Ek Bilgiler

Aşağıda bir destek merkezi uygulamasını desteklemek üzere ek bilgiler sunulmaktadır.

Çağrı yanıtlama protokolü

Tutarlılığı sağlamak için bir çağrı yanıtlama protokolü geliştirilmeli ve yazılı hale getirilmelidir.

Basit bir protokolde aşağıdaki aşamalar yer alabilir:

- Çağrıyı standart bir metin uyarınca yanıtlayın.
- Gizliliği sağlayın.
- Gelen çağrı bilgilerini toplayın.
- Duygusal ve psikososyal destek sağlayın.
- Doğru, güncel ve temel bilgiler verin.
- Uygun olduğunda, çağrı sahiplerini kaynaklara yönlendirin.

Destek personeli eğitimi

Şayet personel (asgari bir şart olarak) TCDS vaka yönetimi konusunda halihazırda bilgi sahibi ise, destek hattı personeli aşağıdaki eğitimleri almalıdır:

- TCDS türlerini, nedenlerini ve sonuçlarını gözden geçirme.
- Hizmetlere bir giriş noktası olarak destek hatlarına ve işleyişlerine giriş.
- Destek hattı ve hizmet protokollerinin kullanımı.
- Destek hattı ile yüz yüze destek sağlama arasındaki farklar nelerdir ve ne gibi uyarlamalar yapılmalıdır (örn., yüz yüze TCDS vaka yönetimi için, alanın kendisi aracılığıyla hayatta kalan ile dostane ve güvene dayanan bir ilişki kurmanın önemine ve beden dilinin nasıl kullanılacağına vurgu yaparız - bunlar bir destek hattı aracılığı ile yapılamaz).
- Kaynak kılavuzlarının ve yönlendirme kanallarının kullanımı ve yönetimi.
- Veri yönetimi.
- Farklı farklı hayatta kalanların ve ortak hayatta kalan olarak adlandırılacak aile ve arkadaşların ihtiyaçlarını karşılamak.

Eğitimde uygulamalı rol yapma etkinliklerine yer verilebilir; bu kapsamda bir süpervizör arama yapıp hayatta kalan, aile üyesi, hizmet sağlayıcı ya da uygunsuz çağrı sahibi rolü yaparak personelin vaka yönetimi becerilerini izleyebilir. Rol yapma alıştırılmaları için, süpervizörler bağlama uygun TCDS türlerine yönelik hizmet talebinde bulunacak çok farklı tipte çağrı sahibi rolünü oynayabilir; böylelikle vaka çalışanları bir dizi olası hayatta kalanı yanıtlama konusunda uygulama yapmış olur. Sonrasında süpervizörler vaka çalışanları ile performansları üzerine değerlendirme yapmalıdır.

Güvenlik protokolleri: destek hattının güvenli kullanımını destekleme

Destek hatları, özellikle de YPŞ ile ilgili durumlarda failer/istismarcılar tarafından izlenebilecek teknolojileri kullandığı için, çağrı sahiplerinin destek hattını güvenli kullanımını teşvik edecek protokoller oluşturmak önem arz etmektedir. Bu protokoller çağrı sahibine en baştan itibaren iletilmelidir.

- Geri arama yok politikası. Güvenlikleri ile ilgili acil bir risk, özellikle de devam eden yakın partner şiddeti durumunda, destek hattı personeli hayatta kalanları geri aramamalıdır. Hayatta kalanlardan bağlantının kesilmesi durumunda sizi geri aramalarını talep edin.
- Hayatta kalanlara arama kaydını telefonlarından silmelerini hatırlatın. Destek hatları ile ilgili risklerden birisi, özellikle de YPŞ durumunda, faillerin hayatta kalanın telefon kullanımını izleme olasılığıdır.
- Bir kod/tehlake işareti ifadesi oluşturun. Destek ve vaka yönetimi hizmeti almaya destek hattı aracılığıyla devam eden hayatta kalanların evde güvenlik ile ilgili sorunları varsa, hayatta kalanın çağrının izlendiğini ve konuşmanın güvensiz olduğunu düşündüğü durumlarda, hayatta kalan ve vaka çalışanı kendi aralarında destek hattı çalışanını uyararak için kullanabileceği bir kod belirlemelidir. YPŞ failleri hayatta kalanın hem telefon kullanımını hem de çağrılarını izleyebilir. Eğer birden fazla destek hattı personeli var ise, aynı kodun farklı hayatta kalanlar tarafından şiddetten bahsetmeyi sonlandırmaları gerektiği konusunda ikaz verme amacı ile kullanılması mümkündür; böylelikle farklı bir rol/ anlatı üzerinden devam edilip görüşme hızla sonlandırılabilir. Eğer kişi tehlikedeyse ve aramayı bitirmesi gerekiyorsa personel tüm hayatta kalanlara şöyle konuşmalarını söyleyebilir; “Siz okuldaki/klinikteki eğitmenisiniz sanırım. Ben ders kaydı yaptırmadım.”
- Programdan geri aramalara ilişkin talepte bulunulması durumunda, bir güvenlik planı oluşturulmalıdır.

Acil tehlike protokolü

Acil bir tehlike durumunda hayatta kalanların bir destek hattını araması mümkün olduğu için, bir hayatta kalanı en güvenli biçimde yanıtlayma ve destekleme konusunda bir protokol geliştirmek önem taşımaktadır. Aşağıda bir vaka çalışanına böylesi durumlarda nasıl ilerlemesi gerektiğini gösteren örnek bir protokol yer almaktadır (her bir bağlamın şartlarına uygun olarak düzenlenmelidir). Buradaki amaç kapsamlı bir güvenlik planlaması oluşturmak değildir (bu konu *Kuruluşlar Arası TCDŞ Vaka yönetimi Kılavuzu*'nda yer almaktadır (link)).



Ek 6: Grup Oturumlarında bir Başa Çıkma Planı Geliştirmek için Talimatlar ²⁴

Bir başa çıkma planı insanlara hayatlarındaki kendilerini mutlu, rahat ve huzurlu hissedecekleri kaynakları tanımlamalarını öğretir; böylece kötü hissettiklerinde (üzüldüklerinde, korktuklarında, yalnız kaldıklarında) onlardan güç alabilirler. Bir başa çıkma planı aracılığıyla, vaka çalışanları katılımcıları keyif alacakları olumlu aktivitelere katılma yönünde teşvik etmektedir. Böylece ruh hallerinin düzelmesine katkıda bulunup gündelik işlere dönme olasılıklarını artırmış olurlar (örn., markete gitmek, başkalarıyla konuşmak, v.b.).

Grup içinde başa çıkma planları yaparken, bireyleri bu soruları kendi kendilerine düşünmeleri konusunda cesaretlendirin. Kolaylaştırıcılar örnek vermek isteyebilir. Paylaşmaya zorlamayın, ama istiyorlarsa paylaşmaları için onları teşvik edin.

Bir grupta bireysel başa çıkma planlarının geliştirilmesi için 4-aşamalı süreç

- **1. Aşama:** Katılımcının hayatındaki güvendiği ya da kendini huzurlu hissetmesini sağlayan kişileri belirleyin. “(Örn., korktuğunuzda, üzgün veya yalnız hissettiğinizde), kiminle konuşabilirsiniz?” (Katılımcıların konuşurken kendilerini rahat hissettikleri kişilerin listesini alın.)
- **2. Aşama:** Katılımcıların keyif aldığı aktiviteleri tanımlayın. İlgili alanları ve güçlü yönler üzerine inşa edin. Bu aktiviteler sırasındaki olumlu duygularını tanımlaması için katılımcıya yardım etmek amacıyla, ona şunu sorun: “Bunları yaparken nasıl hissediyorsun?” (mutlu, rahat, v.b.)
- **3. Aşama:** Katılımcılarla birlikte, onların insanlarla olmalarını, aktivite yapmalarını ve ilgi alanlarında çalışmalarını sağlamak ve belirttikleri diğer güçlü yönlerini açığa çıkartmak için katılımcılarla birlikte bir plan yaparak kötü hissettiklerinde ve desteğe ihtiyaç duyduklarında onlara destek olabilirsiniz.
- **4. Aşama:** Kişileri tespit ettikleri aktivitelerle ilgili paylaşımında bulunmaları için (kendilerinin de istemesi halinde) teşvik edin. Bu aktivitelerin herhangi birini güvenli alanda beraber yapmak mümkün müdür?

Katılımcıların kendi güçlü yönleri ve ilgi alanlarını tespit etmelerini sağlamanın kimi etkili yollarına aşağıda değinilmektedir:

- Onlarla yanlarında kendilerini rahat ve güvende hissettikleri kişileri belirlemelerine yardım etmek için konuşun. Bu kişilerle nasıl bağlantı kurduklarını saptayın.
- Onlarla dini ve manevi inançlarını öğrenmek için konuşun. Kendilerini tecrit edilmiş gibi hissediyorlarsa inançları ile bağlarını yeniden kurmalarında onlara yardım edin.
- Onlarla, üzgün hissettiklerinde neler yapabileceklerini konuşun. Hangi tür aktivitelerin onları mutlu ettiğini ve arkadaşları ile “güvendikleri kişilerin” kimler olduğunu saptayın.
- Katılımcıların kendi güçlerinin farkına varmasına yardım edin. Onları övün. Tüm insanlar kendilerinin sevgiyi, mutluluğu ve korumayı hak eden yetkin kişiler olduğunu görmeye ihtiyaç duyar.

