

## إطار التعامل العالمي لمنع انتهاكات الحماية التي يتعرض لها عملاء لجنة الإنقاذ الدولية والاستجابة لها



### الغرض

تُعرّف لجنة الإنقاذ الدولية الحماية بأنها حماية الموظفين والعملاء، وسلامتهم وكرامتهم. في سياق العملاء، يشمل ذلك الاستغلال والاعتداء على البالغين أو الأطفال، سواء اقتصاديًا أو جنسيًا، والذين هم يكونون أو يمكن أن يكونوا عملاء للجنة الإنقاذ الدولية - من قِبل موظفيها، أو مقاوليها، أو شركائها، أو المانحين من الباطن لديها، أو بائعيها، أو غيرهم من الشركاء لديها. ينطبق إطار التعامل هذا على وجه التحديد على من هم يكونون أو يمكن أن يكونوا عملاء للجنة الإنقاذ الدولية، سواء من البالغين أو الأطفال.

تم وضع إطار التعامل هذا لضمان أن مكاتب لجنة الإنقاذ الدولية يمكنها اتخاذ إجراءات فورية ومناسبة للتصدي لانتهاكات الحماية. وهو يدعم المكاتب المحلية - كلاً من RAI و CRRD - لضمان وجود تدابير محددة السياق ومحلية قبل حدوث الحوادث، وكذلك لدعم منع مثل هذه الحوادث.

يجب أن تستخدم جميع مكاتب لجنة الإنقاذ الدولية إطار التعامل هذا لوضع إجراء تشغيل موحد (SOP) يعمل مع بيئة التشغيل الخاصة بها، بلغة يفهمها موظفوها.<sup>1</sup> تحدد هذه الوثيقة الحد الأدنى من المعايير لمنع انتهاكات الحماية والاستجابة لها بطرق تفي بقيم لجنة الإنقاذ الدولية وسياساتها الأساسية والتي تركز على الناجين. قد تبدو كيفية تطبيق ذلك مختلفة عمليًا وفقًا للقوانين المحلية وخدمات الدعم المتاحة محليًا.

تتنطبق هذه الوثيقة بالتساوي على كل من RAI و CRRD. على الرغم من أن بيئات تشغيل RAI قد تكون قادرة على الاعتماد على آليات محلية أكثر تطورًا، إلا أن هذه المكاتب لا تزال بحاجة إلى التأكد من أن عمليات وبروتوكولات الإبلاغ والاستجابة واضحة وأن هناك إجراءات وقائية قوية قائمة.

ينطبق إطار التعامل هذا على كل من البالغين والأطفال الذين يتعرضون للاعتداء والاستغلال على أيدي موظفي لجنة الإنقاذ الدولية. عندما تختلف إجراءات أو تصرفات محددة بالنسبة للأطفال، سيتم إبراز ذلك في مربعات في جميع أنحاء النص. ما لم يُذكر خلاف ذلك، تبقى الإجراءات والتصرفات كما هي للبالغين والأطفال.

أيما تقود لجنة الإنقاذ الدولية اتحاد شركات أو إذا لم يكن لدى الشركاء آليات وبروتوكولات استجابة مناسبة، فيمكن للجنة الإنقاذ الدولية مشاركة إطار التعامل هذا وإجراء التشغيل الموحد "SOP" المحلي الخاص بها مع الشركاء، وقد يشمل شركاء في بروتوكولات الحماية الخاصة بلجنة الإنقاذ الدولية حتى يتمكن الشركاء من إنشاء البروتوكولات الخاصة به.

يتضمن إطار التعامل هذا الأقسام التالية:

- I. الوقاية والتأهب
  - i. الإبلاغ
  - ii. التدريب
- II. إعداد التقارير
- III. تصعيد التقرير و عملية التحقيق
- IV. خدمات الاستجابة والدعم
- V. عملية التعلم والتفكير

### الوقاية والتأهب

يعد الوعي والفهم لوجود إطار العمل ومحتوياته، وكذلك إجراءات التشغيل الموحدة المحلية أو الوثائق الأخرى التي تم إنشاؤها بشأن حماية العملاء، عناصر أساسية لمنع انتهاكات الحماية. تتوقع لجنة الإنقاذ الدولية من القيادة في جميع المكاتب إرسال رسالة إلى الموظفين حول نوع السلوكيات المقبولة وغير المقبولة، بالإضافة إلى الإجراءات التي يجب اتخاذها عندما تكون هناك انتهاكات لمجموعة أو توجيهات سياسة حماية لجنة الإنقاذ الدولية.<sup>2</sup> ويضمن كذلك الاستعداد لتقديم استجابات مناسبة في الوقت المناسب عند وقوع الحوادث.

### الإبلاغ

يتمحور الإبلاغ حول تحديد الأسلوب الذي نريد أن يحترمه الموظفون، بمن فيهم عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، والمتطوعين، والشركاء، والبائعين، والزملاء الآخرين، والعملاء. وهذا يتعلق بتحديد التوقعات والحدود، بطريقة واضحة وموجزة ومفهومة؛ ويحدد نوع السلوك المقبول والسلوك غير المقبول. استخدم المعايير الدنيا التالية لتوجيه نهج مكتبك في الإبلاغ بوضوح حول الحماية في لجنة الإنقاذ الدولية:

<sup>1</sup> يمكن العثور على إجراء التشغيل الموحد "SOP" <https://rescue.box.com/s/dvu3evdb9tu663cgt4dmilhh24tkix23>  
<sup>2</sup> هذه السياسات الخاصة بحماية العملاء هي: سياسة حماية الطفل؛ وحماية المستفيد من سياسة الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

- تحديد "قادة الحماية" في موقعك.
- لا يجب أن يكون هذا موظفًا تقنيًا، ولكن يجب أن يكونوا الأفراد الأنسب لهذا الدور. تتمثل مهام هؤلاء القادة في دعم بدء أنشطة الحماية، مثل وضع إجراء تشغيل موحد "SOP" للرد على انتهاكات الحماية ضد العملاء. يحدد الملحق 1 TOR مقترحًا لهؤلاء القادة.
- احرص دائمًا على أن تكون هناك امرأة واحدة على الأقل من بين "قادة الحماية"، الأمر الذي يساهم في إنشاء نقطة دخول آمنة للموظفات والعميلات للإبلاغ، والتماس الدعم، والتأثير على تدابير الحماية ورسائلها.
- حيثما كان ذلك ممكنًا، قم بتعيين "قادة حماية" متعددين وتضمين خليط من الجنسين، يمثلون مواقع مختلفة، مثل العاصمة والمواقع الميدانية.
- تعيين قادة من فرق الموظفين المحليين كـ "قادة حماية". إن وجود هؤلاء الأفراد أيضًا في فريق الإدارة العليا أو أي شكل آخر من أشكال الإدارة المحلية العليا أو فريق القيادة يرسل رسالة قوية مفادها أن دورهم وحمائيتهم يؤخذان على محمل الجد على المستوى المحلي.
- أبلغ جميع الموظفين والعملاء بوجود إطار تعامل، وإجراء تشغيل موحد "SOP"، ومحتويات سياسات الحماية الخاصة بلجنة الإنقاذ الدولية، وحدد من سيقوم بتسليم هذه الرسائل لضمان حصولهم على ما يكفي من السلطة والثقة من الجمهور المستهدف ليكون لهم تأثير.
- من الضروري إشراك الموظفين المحليين، من الإناث والذكور على حدٍ سواء، في عملية وضع إجراء تشغيل موحد "SOP" وإبلاغ الموظفين وغيرهم من العملاء به. يجب أن يشمل ذلك مجموعات "النساء أثناء العمل" لصالح CRRD. وهذا للتأكد من أن اللغات والسياقات المحلية تؤخذ بعين الاعتبار.
  - من الضروري أيضًا مراعاة تقاطع هؤلاء الموظفين المحليين، بما يتجاوز مجرد النوع، متضمنًا العرق، أو الدين، أو غيرها من الميزات المحددة التي قد تعكس تمثيلًا أوسع لتنوع موظفي لجنة الإنقاذ الدولية في بيئة التشغيل.
- يوصى باستخدام البرمجة الحالية وموظفي البرمجة الحاليين كمدخل للتواصل مع العملاء.
- يوصى باستخدام لغة بسيطة وواضحة في إجراء التشغيل الموحد "SOP"، وأن تتم كتابته مع الرأي القائل بأن مسؤول الصياغة قد يغادر المنظمة، وبالتالي يجب أن تكون الوثيقة واضحة بما يكفي دون الحاجة إلى مزيد من التوضيح.
- ابحث عن الدعم من الأخصائيين التقنيين في وحدة الحماية، والمساواة بين الجنسين (GE)، ووحدة منع العنف والاستجابة له (VPRU) حسب الحاجة، لضمان إجراء الاتصالات والمشاورات المناسبة مع العملاء.
- حدد أنواع وسائل الاتصال التي سيتم استخدامها. توجد مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخيارات، بما في ذلك الاتصالات الشخصية، والملصقات، والبلث الإذاعي، ومقاطع الفيديو، على سبيل المثال لا الحصر.
  - مطلوب استشارة كل من الموظفين والعملاء حول الكيفية التي يرغبوا من خلالها في تلقي الاتصالات حول الحماية. يجب أن تؤخذ في الاعتبار أيضًا حدود السياق المحلي - على سبيل المثال نقص الخدمة الخليوية أو اللغات الشفهية فقط. لا توجد إجابة صحيحة واحدة حول كيفية تواصلنا في بيئاتنا المختلفة، والعنصر المهم هو ليس كيفية تسليم الرسالة ولكن كيفية تلقيها.
  - يلزم وجود تحليل خاص بالنوع والعمر كجزء من الاعتبار لطرق الاتصال المختلفة، وإجراء مشاورات مع هذه المجموعات المحددة لضمان انعكاس احتياجاتهم في أساليب الاتصال المستخدمة.
- قم بتعيين تذكيرات واتصالات منتظمة حول إطار التعامل، وإجراءات التشغيل الموحدة "SOP"، والمواد الأخرى ذات الصلة.
  - من المستحسن أن يقوم "قادة الحماية"، بدعم من أعضاء آخرين في الإدارة العليا، بإنشاء طرق روتينية للتواصل مع جميع الموظفين حول حماية العملاء. قد يكون ذلك إضافة لموضوعات للمناقشة في اجتماعات الإدارة العليا أو اجتماعات عموم الموظفين، أو من خلال عمليات تحديث ربع سنوية حول جوانب مختلفة من الحماية، أو من خلال المواد المتاحة في مقر المكتب. من المرجح أن يكون الدمج بين الأساليب المختلفة أكثر فعالية.
  - يوصى بالتماس التوجيه من المتخصصين الفنيين في مجال الحماية، والمساواة بين الجنسين (GE)، ووحدة منع العنف والاستجابة له (VPRU) حسب الحاجة، لأن لديهم مهارات محددة لدعم تطوير مواد الاتصال المناسبة. تقوم فرقة العمل الخاصة بالحماية، وهي مجموعة عمل تم إنشاؤها في لجنة الإنقاذ الدولية في عام 2018 وتتألف من قطاعات متعددة من الموظفين التقنيين والقيادة العليا في CRRD وRAI، بإنشاء مواد اتصال خاصة بالحماية كل شهرين قد تساعد أيضًا في هذه المهمة.

تذكر: لن يتمكن الأطفال والكبار ذوو مهارات القراءة والكتابة المنخفضة من فهم الملصق الذي هو عبارة عن نص مكتوب بالكامل. قد نحتاج إلى الإبداع ونستخدم الصور، أو الرسوم الكرتونية، أو مقاطع الفيديو، أو غيرها من وسائل إبلاغ رسالتنا.

## التدريب

عندما يكون التواصل حول تحديد الأسلوب والسلوك، يدور التدريب حول تزويد الموظفين، بمن فيهم عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، والمتطوعين، والشركاء، والبايعين، وغيرهم من الزملاء بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم السلوكيات المقبولة بمزيد من التعمق. على وجه الخصوص، هذا يوضح لنا لماذا تعتقد لجنة الإنقاذ الدولية أن بعض السلوكيات مقبولة لأي شخص مرتبط بالمنظمة - مثل معاملة العملاء باحترام وكرامة - وغير ذلك - مثل استخدام عمالة الأطفال لمنع الأطفال من تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكاناتهم التعليمية - غير مقبول.

يتمثل التدريب أيضًا في توفير المعرفة والمهارات اللازمة لتكون قادرًا على الاستجابة في الوقت المناسب وبطريقة كريمة تركز على الناجين عندما يتعرض الأفراد لانتهاكات الحماية. يجب ألا يُتوقع من أي شخص أن يفهم بشكل غريزي كيفية الاستجابة للناجين. في بعض المكاتب المحلية، قد يكون هناك موظفون مدربون بالفعل على هذا الموضوع، مما يجعلهم موردًا قيمًا، لكن حيثما أمكن، ينبغي تدريب جميع الموظفين ليكونوا قادرين على الاستجابة للناجين. لا نعرف أبدًا من يمكن الوثوق به بشأن إفشاءات الناجين، ويجب أن نكون جميعًا مستعدين للتكثيف ودعم الناجين الذين لديهم القدرة على الإبلاغ.

هناك ثلاثة مستويات مختلفة من التدريبات المطلوبة:

- 1) يجب على الجميع معرفة كيفية توفير استجابة فورية ومبدئية لإفشاءات الناجين، بما في ذلك الإسعافات النفسية الأولية، والإحالة إلى أخصائي حالات في CRRD أو مزود خدمة الدعم الخارجي في RAI، وماهية وكيفية التوثيق/الإبلاغ، ومبادئ السرية، والموافقة.
- 2) يجب تدريب قادة الحماية والقيادة على ما سبق، بالإضافة إلى تزويدهم بالمهارات والمعرفة للقيام بأنشطة رفع الوعي وتغيير السلوك؛ و
- 3) يجب تدريب أخصائيي الحالات على ما سبق، بالإضافة إلى تقديم الحد الأدنى من خدمات الاستجابة.

○ وضع خطة لضمان أن يكون لدى الموظفين، بما في ذلك عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، أو المتطوعين، والشركاء، والبايعين، وغيرهم من الرفقاء فهم شامل وتدريبهم على محتويات إطار التعامل وإجراء التشغيل الموحد "SOP"، بما في ذلك التدريب الروتيني لضمان أن جميع الأفراد المرتبطين بلجنة الإنقاذ الدولية لديهم تذكير وتحديث حول نوعية السلوك المقبول.

- يجري تطوير مجموعة تدريب موسعة للحماية على مستوى المقر الرئيسي، لوضعها على المستوى المحلي وتنفيذها. ستتكون من وحدات التعليم الإلكتروني والمواد التدريبية الخاصة ببرنامج "مدرب المدربين" المصممة لبناء المعرفة والمهارات بشكل تدريجي، وتحويل تغيير السلوك بمرور الوقت. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول مجموعة التدريب هذه وتطويرها من "مدير الحماية". يتم تطوير التدريبات بطريقة تتحدث عبر السياقات، ولكن عند الضرورة يجب إجراء مزيد من السياقية والترجمة. بمجرد طرح هذا التدريب، يجب تقديمه لجميع الموظفين في جميع المواقع.
- يوصى، حيثما أمكن، بطلب التمويل من أجل مواصلة بناء القدرات - مثل بناء قدرات الموظفين الداخلية المستمرة - وكذلك الأنشطة الأخرى المتعلقة بالحماية والنزاهة للموظفين، بمن فيهم عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، والمتطوعين، والشركاء، والبايعين وغيرهم من الزملاء في الحماية. توجد حاليًا دلائل تشير إلى أنه يمكن منح التمويل على مستوى منحة فردية حيثما كان مخصصًا لمثل هذه الأنشطة المحددة، وحيثما يمكن ربطه مباشرة بضرورة برنامجية.
- ابحث عن الدعم من المتخصصين الفنيين في الحماية، والمساواة بين الجنسين (GE)، ووحدة منع العنف والاستجابة له (VPRU) حسب الحاجة، لتكييف المواد التدريبية أو توفيرها.

## الإبلاغ

بالنسبة لعملاء لجنة الإنقاذ الدولية، تعد القدرة على تقديم التقارير والبلاغات إلى المنظمة بطريقة مناسبة، وأمنة، وكريمة، وسرية، ومتركة حول الناجين ضرورية لضمان أن الحوادث، عند حدوثها، يتم اكتشافها ومعالجتها. كما أن وجود آليات الإبلاغ واستخدامها سيكونان على المدى الطويل بمثابة رادع للجناة المحتملين، لأنهما يساعدان على خلق بيئة من الانفتاح والتواصل.

ستختلف قنوات الإبلاغ حسب بيئة التشغيل، وينبغي إتاحة طرق متعددة للإبلاغ لضمان إمكانية الوصول للعملاء من مختلف الأجناس والأعمار. ما يجب أن يكون موجودًا ما هو في النهاية مناسب للفئات المستهدفة، وليس فقط ما يصلح للمؤسسة.<sup>3</sup> عندما يتم تشغيل برامج لجنة الإنقاذ الدولية لحماية الطفل، أو حماية المرأة وتمكينها (WPE)، أو الحماية وسيادة القانون (PROL)، يمكن تشجيع الإبلاغ ومن المحتمل أن يحدث ذلك من خلال هذه الخدمات الحالية. في حالة عدم تشغيلها، أو عندما تكون إضافية لهذه الخدمات، قد تكون هناك حاجة إلى إنشاء قنوات أخرى. إذا كانت لجنة الإنقاذ الدولية تشارك في آليات الشكاوى المشتركة أو تلك التي ما بين الوكالات، مثل آليات "حماية المستفيد من الاستغلال والاعتداء الجنسيين" (PSEA)، يجوز للعملاء أيضًا الإبلاغ عن حوادث الاستغلال أو الاعتداء مباشرة من خلال هذه الآليات.

<sup>3</sup> يمكن الحصول على إرشادات إضافية حول آليات إبلاغ العملاء من القادة في إطار استجابة العميل أو من وحدة الأخلاقيات والامتثال. يمكن العثور هنا على المسودة الحالية للمذكرة التوجيهية، والقوالب، والممارسات الجيدة الحالية: <https://rescue.box.com/s/645zwc8mr9xhenbq0z1hky8cwhthvd>

- إنشاء آليات إبلاغ مناسبة لمجموعات العملاء.
- يوصى بإجراء تقييم مع مجموعات العملاء لديك للتعرف على الطرق المفضلة لديهم للإبلاغ عن أي شكل من أشكال الشكوى فيما يتعلق ببرامج لجنة الإنقاذ الدولية، أو انتهاكات النزاهة أو انتهاكات الحماية لديها.
- تذكر أن آليات الإبلاغ يمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة ومن المرجح أن تختلف حتى في بيئة عملك: حسب الموقع، والعمر، والدين، والأصل العرقي، والنوع. يمكن أن تكون اللغة والإمام البسيط بالقراءة والكتابة من العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها عند تصميم آليات الإبلاغ. علاوة على ذلك، قد تختلف متطلبات الإبلاغ في نطاق برنامج بلد أو مدينة واحدة. يجب أن تأخذ التقييمات هذه الاختلافات في الاعتبار.
- ضع خطة لنشر آليات الإبلاغ، وتأكد من أنه يتم إبلاغ مجموعات العملاء بوجودها بانتظام.
- من الضروري نشر آليات الإبلاغ بالتعاون والتنسيق مع مجموعات العملاء. هذا يساعد على ضمان تطور نوع من الثقة في آلية الإبلاغ من البداية، وبالتالي فإن مجموعات العملاء يفهمون أن النظام حقاً لمصلحتهم.
- من الضروري أن تكون الاتصالات المرئية، والمسموعة (حسب الاقتضاء وحسب ما تسمح به الميزانية) حول الكيفية التي يمكن بها للعملاء الإبلاغ متاحة بسهولة وبوسائل ملائمة ثقافياً، ولغة محددة، ومرئية قدر الإمكان للأطفال وذوي الإمام البسيط بالقراءة والكتابة.
- ابحث عن الدعم من الأخصائيين التقنيين في مجال الحماية، والمساواة بين الجنسين (GE)، ووحدة منع العنف والاستجابة له (VPRU)، ومراقبة التقييم والتعلم (MEAL) حسب الحاجة، لضمان تلبية آليات الإبلاغ للممارسات الجيدة واحتياجات الفئات المستهدفة.
- تطوير نظام مراقبة لاستخدام نظام الإبلاغ والتأكد من بقائه مناسباً لاحتياجات مجموعات العملاء.
- يجب عقد جلسات منتظمة خاصة بالتعليقات مع مجموعات العملاء لجمع التقارير واختبار فعالية نظام الإبلاغ.
- يوصى بمشاركة موظفي مراقبة التقييم والتعلم (MEAL) والموظفين البرنامجين في المراقبة طويلة المدى لآليات الإبلاغ، حيث أن لديهم بالفعل اتصالاً مباشراً وروتينياً مع العملاء. تقع المسؤولية عن إدارتها ووجودها داخل الإدارة العليا على المستوى المحلي.

#### تصعيد التقرير وعملية التحقيق

أن تكون قادراً على جمع التقارير بطريقة تحمي سرية الشخص الذي يقوم بالإبلاغ وسلامته، بطريقة تركز على الناجين، أمر ضروري إذا أرادت لجنة الإنقاذ الدولية تهيئة بيئة يشعر العملاء فيها بالارتياح تجاه سوء سلوك موظفي لجنة الإنقاذ الدولية. من المهم أن ندرك أنه في بعض البيئات التي تعمل فيها لجنة الإنقاذ الدولية، هناك مخاطر كبيرة مرتبطة بالمجتمع أو الأسرة الأوسع التي تدرك أن الفرد المستضعف لديه انتهاك للحماية.

يعد الإبلاغ مجالاً توجد فيه اختلافات واضحة بين البالغين، والمراهقين، والأطفال الصغار. عندما يقوم الأطفال بعملية الإبلاغ، يجب أن تكون سرية تقاريرهم متوازنة مع التصرف لما فيه مصلحة الطفل. يجب أن يكون الأطفال في جميع الأوقات برقة مقدم رعاية أثناء عملية الإبلاغ والتحقيق. يجب أن يتسم استجواب الأطفال بحساسية خاصة، حتى لا تتسبب في المزيد من الأذى. في CRRD، حيثما أمكن ذلك، ينبغي إشراك "الموظفين التقنيين لحماية الطفل" في عملية استجواب الأطفال، إما لتقديم المشورة بشأن أفضل طرق الاستجواب أو المشاركة فيه. بالنسبة لـ RAI، قد يتطلب ذلك استخدام موارد خارجية.

تذكر: هناك متطلبات إلزامية للإبلاغ عندما تشمل انتهاكات الحماية الأطفال.

عند إعداد تقرير، يجب على موظفي لجنة الإنقاذ الدولية البحث عن المعلومات التالية: ماذا حدث؛ متى وأين وقع الحادث المزعوم؛ ومن شارك فيه. من غير المقبول أبداً الإيحاء بأن المبلغين ربما يكونوا يكذبون أو يختلقون تفاصيل مزاعمهم. عند تلقي تقرير، نطرح الأسئلة المناسبة التي تركز على الناجين، ونصدق ما يقوله المبلغ، ثم نقل المعلومات إلى وحدة الأخلاقيات والامتثال للتحقيق فيها.

تعد الموافقة<sup>5</sup> والسرية<sup>6</sup> عنصرين أساسيين في الكرامة والرعاية اللتين نقدمهما للناجين الذين يقومون بعملية الإبلاغ للجنة الإنقاذ الدولية، ويجب الالتزام بهما في جميع الأوقات. تستخدم لجنة الإنقاذ الدولية نهجاً يركز على الناجين. راجع إرشادات لجنة الإنقاذ الدولية للتهج التي تركز على الناجين للإبلاغ عن سوء السلوك الخاص بالحماية <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Content/Document.aspx?id=11550> لمزيد من التفاصيل.

<sup>4</sup> مقدم الرعاية هو مصطلح يُستخدم لوصف الشخص الذي يمارس الرعاية اليومية لطفل. ويكون أحد الوالدين أو الأقارب، أو صديقاً للأسرة، أو وصياً آخر؛ لا يعني بالضرورة مسؤولية قانونية.

<sup>5</sup> في لجنة الإنقاذ الدولية، يتم تعريف الموافقة على أنها الاتفاق الطوعي لفرد لديه الأهلية القانونية لإعطاء الموافقة. لتقديم موافقة مستنيرة، يجب أن يتمتع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المقدمة وفهمها وأن يكون قادراً من الناحية القانونية على تقديم موافقته. لضمان أن الموافقة "مستنيرة"، يجب على مزودي الخدمات تقديم المعلومات التالية للناجين: جميع المعلومات والخيارات الممكنة المتاحة للشخص حتى يتمكن من اتخاذ الاختيارات؛ إبلاغ الشخص بأنه قد يحتاج إلى مشاركة معلوماته مع الآخرين الذين يمكنهم تقديم خدمات إضافية؛ ماذا سيحدث وأنت تعمل معه؛ فوائد ومخاطر الخدمات؛ له الحق في رفض أي جزء من الخدمات؛ ويلتزم بحدود السرية.

<sup>6</sup> في لجنة الإنقاذ الدولية، يتم تعريف السرية على أنها المبدأ الأخلاقي المرتبط بمهنة الخدمة الطبية والاجتماعية. يتطلب الحفاظ على السرية أن يقوم مزودو الخدمات بحماية المعلومات التي يتم جمعها حول العملاء والموافقة فقط على مشاركة المعلومات حول حالة العميل بإذن صريح منهم. يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات المكتوبة في مكان سري في ملفات مغلقة، ويتم كتابة المعلومات غير المحددة للهوية فقط في ملفات الحالة. الحفاظ على السرية يعني أن مزودي الخدمات لا يناقشون مطلقاً تفاصيل الحالة مع الأسرة، أو الأصدقاء، أو مع الزملاء الذين تُعتبر معرفتهم بالاعتداء غير ضرورية. هناك حدود للسرية أثناء العمل مع الأطفال.

في الحالات التي يكون فيها مرتكب الجريمة المزعوم ليس أحد موظفي لجنة الإنقاذ الدولية، يجوز للجنة الإنقاذ الدولية تقديم تقارير ضمن آليات مشتركة بين الوكالات أو إلى إنفاذ القانون المحلي لمزيد من التحقيق والإجراءات. يتم النظر في مثل هذه الإحالات فقط عندما لا يتعرض الأفراد (الناجون، والموظفون، والشهود) لأية مخاطر أو أضرار تتعلق بالسلامة.

- قم بإبلاغ موظفي لجنة الإنقاذ الدولية، أو عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، أو المتطوعين، أو الشركاء، أو البانعين، أو غيرهم من الزملاء لديها بكيفية تلقي وتصعيد حوادث انتهاكات الحماية المبلغ عنها أو المشتبه فيها التي تحدث ضد العملاء.
- يجب أن تكون كيفية تصعيد التقارير جزءًا لا يتجزأ من قسم الاتصالات والتدريب حول الكيفية التي تعالج بها لجنة الإنقاذ الدولية الحماية على المستوى المحلي، وتكييفها مع كل بيئة محلية.
- تذكر أن الإبلاغ يجب أن يتبع إرشادات الإبلاغ العالمية لدينا <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Content/Document.aspx?id=9139>
- وإرشادات لجنة الإنقاذ الدولية للنهج التي تركز على الناجين في الإبلاغ عن سوء السلوك الخاص بالحماية <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Content/Document.aspx?id=1155>
- يمكن الاطلاع على إرشادات إضافية حول كيفية تلقي وتصعيد التقارير حول انتهاكات الحماية المرتكبة ضد الأطفال في الملحق 2 بإطار التعامل.
- ابحث عن الدعم من المتخصصين التقنيين في مجال الحماية، والتحقيقات، والمساواة بين الجنسين (GE)، ووحدة منع العنف والاستجابة له (VPRU) حسب الحاجة، لضمان اتباع نهج يركز على الناجين مع جميع العملاء الذين يقومون بعمليات الإبلاغ.

- ضع بروتوكولاً لإدارة المعلومات لضمان أن جميع الطلبات المقدمة من قِبل فريق التحقيقات، فضلاً عن الاتصالات اللازمة لمرتكبي الجرائم المزعومة، والناجين، والجهات المانحة، يتم التعامل معها بحساسية وكأولوية.
- من الضروري أن يتم تحديد مسؤولية هذه الاتصالات مسبقاً من قِبل الإدارة العليا، وتكييفها حسب الضرورة بناءً على ظروف واحتياجات محددة للأفراد مثل الناجين.
- يجب تحديد تحليل للقوانين المحلية من حيث صلتها بالإبلاغ والمساءلة عن مختلف أشكال العنف الجنسي قبل التقارير، بحيث يمكن تقديم توصيات في الوقت المناسب وتتركز على الناجين.
- يوصى بأن يؤدي "قادة الحماية" المحليون دوراً أساسياً في مثل هذه الاتصالات والمتابعة.

#### خدمات الاستجابة والدعم

عند حدوث انتهاكات عنيفة للحماية، تطلب لجنة الإنقاذ الدولية أن تكون المكاتب مجهزة لتوفير خدمات عالية الجودة مناسبة حسب النوع والعمر، وأن تتاح الرعاية الطبية في غضون 72 ساعة 7 إلى جانب خدمات الاستجابة الدنيا الأخرى على النحو المبين أدناه.

في مكاتب CRRD التي لديها برامج حالية للصحة، و/أو حماية الطفل، و/أو WPE، يجب أن تكون هذه القطاعات هي الرائدة في ضمان أن تكون خدمات استجابة عالية الجودة، بما يتماشى مع معايير أفضل الممارسات والبرامج. ويشمل ذلك أربع فئات عريضة: السلامة؛ الطبية؛ النفسية؛ وفي بعض الحالات، الخدمات القانونية. يرد في الملحق 3 تفاصيل المعايير الدنيا لكل من هذه الخدمات، لإنشاء مسارات إحالة واضحة، وكيفية تقديمنا لهذه الخدمات.

من المهم أن نلاحظ هنا أن تقديم خدمات الاستجابة والدعم سوف يتطلب في كل حالة حماية محددة تعيين أخصائي حالات خاص بحماية الطفل أو WPE، والذي سيتأكد من أن الناجي يتلقى خدمات الدعم الفوري حسب الحاجة. في حالة عدم وجود مثل هذه الأدوار، يقع على عاتق لجنة الإنقاذ الدولية واجب التأكد من أن الطرق البديلة للبحث عن خدمات الدعم ومسارات الإحالة المحددة بوضوح، والتي تتماشى مع معاييرنا الدنيا، تعمل.

بالنسبة لـ RAI، قد يجعل توفر خدمات الدعم محلياً الإحالات أسهل كثيراً. ومع ذلك، من المهم أن تعكس هذه الخدمات الحد الأدنى من المعايير الموضحة في الملحق 3، والتي رغم أنها أنشئت خصيصاً لمعالجة فجوات الخدمة الموجودة في العديد من برامجنا القطرية في CRRD، فإنها تضع معياراً واضحاً يتماشى مع الممارسات الجيدة. حتى في RAI، ما زلنا نطلب توفير خدمات السلامة؛ الخدمات الطبية؛ الخدمات النفسية؛ وفي بعض الحالات، الخدمات القانونية، ويتم تحديد مسارات الإحالة الواضحة مسبقاً.

- ضع نظرة عامة أو خطة توضح أن الخدمات المناسبة متاحة أو ستكون متاحة قبل حدوث انتهاك للحماية.
- يجب استخدام "أداة تخطيط الخدمة السريعة لـ CRRD الخاصة بلجنة الإنقاذ الدولية أو أدوات تخطيط مماثلة <https://rescue.box.com/s/k24gmcfv0oqnnudjex3wlr24hbxnl27p> . عندما تكون هناك تغييرات في بيئة التشغيل، ينبغي إعادة تقييم الخدمات لضمان توفر الخدمات عندما يحتاج الناجون ومؤيدوهم إلى الحصول عليها.
- بالنسبة لـ CRRD:
  - من الضروري أنه في حالة عدم وجود خدمات لجنة الإنقاذ الدولية لحماية الطفل، أو الصحية، أو الخاصة بـ WPE، وعدم وجود خدمات خارجية قريبة كافية أو ذات جودة كافية، يتم وضع خطط لتقديم الخبرة الداخلية و/أو تعزيز قدرة مزودي الخدمات الخارجيين.

<sup>7</sup> يعد أقل من 72 ساعة مثاليًا، وفي بعض البيئات، بما في ذلك RAI، قد تتوفر خدمات فورية.

- يجب تحديد أخصائيي الحالات مسبقاً للعمل مع الناجين من انتهاكات الحماية؛ وسيكون هؤلاء من موظفي "حماية الطفل" أو WPE الحاليين، أو غيرهم من موظفي لجنة الإنقاذ الدولية حيثما لا يوجد برنامج خاص بـ "حماية الطفل" و WPE، أو مزودي الخدمات الخارجيين. في حالة موظفي لجنة الإنقاذ الدولية الآخرين أو مزودي الخدمات الخارجيين، فسيتعين تزويدهم بالتدريب المناسب.
- يوصى بأن يشمل مسار الإحالة، حيثما أمكن ذلك، أيضاً على معلومات عن الجهات الفاعلة غير التابعة للجنة الإنقاذ الدولية، في حالة ما إذا كان الناجي الذي قام بادعاء ضد لجنة الإنقاذ الدولية غير مرتاح في تلقي خدمات من المنظمة. يجب ترك الأمر للناجي لتحديد المنظمات أو الخدمات المتاحة التي يشعر بارتياح أكثر عند تلقي الدعم منها.

#### ○ بالنسبة لـ RAI:

- هذا سوف يشمل عادةً الإحالة إلى الخدمات الخارجية. بينما قد يكون هناك افتراض بأن الخدمات المتاحة في الولايات المتحدة ستكون ذات جودة كافية لتلبية احتياجاتنا، فلا يزال من المهم التفكير في أشياء مثل اللغات التي تقدمها الخدمة وما إذا كانت لديهم خبرة في التعامل مع اللاجئين المصابين بصدمات نفسية.
- يوصى بأن تضمن المكاتب المحلية أن يكون لدى موظفي لجنة الإنقاذ الدولية، أو عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، والمتطوعين أيضاً إمكانية الحصول على أشكال مختلفة من خدمات الدعم إذا كانوا قد تلقوا تقريراً حول انتهاك خاص بالحماية، أو إذا كانوا بدلاً من ذلك قد دعموا الأشخاص الذين تضرروا من انتهاكات الحماية.
- اطلب الدعم من المستشارين التقنيين للصحة، و/أو حماية الطفل، و/أو WPE لتوجيه عملية تحديد خدمات الاستجابة وإنشائها.

#### عملية التعلم والتفكير

بعد الإبلاغ عن حالات انتهاكات الحماية كافة، يجب إجراء عملية تعليمية لاستخلاص الدروس والتغرات المتبقية. قد تنطوي العملية التعليمية هذه على مزيد من السياقية لاستجاباتنا، أو التفكير في نهجنا المرتكز على الناجين. وقد تتضمن أيضاً توصيات من ما بعد تحقيقات وحدة الأخلاقيات والامتثال. عندما يكون الأمر أمناً، يجب جمع مدخلات من مجموعات العملاء حول الكيفية التي يمكن بها للجنة الإنقاذ الدولية الاستجابة بشكل أفضل لانتهاكات الحماية.

يجب وضع خطط عمل بناءً على المعلومات التي تم جمعها وتنفيذها لمعالجة أي مشكلات محددة. التعلم من الأخطاء، حتى لو كانت غير مقصودة، هو جزء أساسي للتحسن كمنظمة.

- ضع خطة للدروس الروتينية المستفادة وعملية التفكير بعد الإبلاغ عن انتهاك خاص بالحماية والتحقيق فيه.
  - يوصى بأن تقوم الإدارة العليا بمثل هذه العملية. هذا يجب أن يشمل "قادة الحماية".
  - يوصى بإدراج تعليقات الموظفين التقنيين المحليين والعملاء في عملية التعلم والتفكير.
  - يوصى بأن تنشئ الإدارة العليا آليات لضمان أن تكون هذه عملية ذات مغزى.

## القائمة المرجعية

### الوقاية والإعداد

- يضمن كل مكتب محلي تعيين اثنين على الأقل من أعضاء الإدارة العليا كـ "قادة حماية".
- يجب أن يتمتع موظفو لجنة الإنقاذ الدولية، أو عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، أو المتطوعون، أو الشركاء، أو البائعون، وغيرهم من الزملاء لديها بفهم شامل لبروتوكولات السلوك ذات الصلة وإجراء التشغيل الموحد "SOP" المحلي.
- لدى عملاء لجنة الإنقاذ الدولية - البالغين والأطفال - فهم شامل لبروتوكولات السلوك ذات الصلة وإجراء التشغيل الموحد المحلي، التي يتم وضعها في سياقها وترجمتها لمستوى معرفة القراءة والكتابة والفهم لديهم.
- تتواصل الإدارة العليا بانتظام مع الموظفين حول وجود ومحتويات إجراء التشغيل الموحد "SOP" وبروتوكولات السلوك ذات الصلة.
- يتمتع موظفو لجنة الإنقاذ الدولية، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، والمتطوعون لديها بالحصول على تدريبات دورية متعلقة بالحماية.

### الإبلاغ

- يتم إجراء تقييم لمجموعات العملاء للتعرف على أساليبهم المفضلة للإبلاغ عن أي شكل من أشكال الشكوى فيما يتعلق ببرامج لجنة الإنقاذ الدولية، أو انتهاكات النزاهة، أو انتهاكات الحماية لديها.
- يتم تعزيز آليات الإبلاغ الحالية من خلال برامج الحماية كما يتم تصميم آليات إبلاغ جديدة ونشرها بما يتماشى مع الاحتياجات المختلفة المحددة في تقييم مجموعات العملاء.
- تتوفر الاتصالات المرئية والمسموعة (حسب الاقتضاء وحسب ما تسمح به الميزانية) حول الكيفية التي يمكن بها للعملاء الإبلاغ بسهولة وبوسائل ملائمة ثقافيًا.
- يتم عقد جلسات منتظمة خاصة بالتعليقات مع مجموعات العملاء لجمع البلاغات واختبار فعالية نظام الإبلاغ.

### تصعيد البلاغ وعملية التحقيق

- يعرف موظفو لجنة الإنقاذ الدولية، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، أو المتطوعون، أو الشركاء، أو البائعون، أو غيرهم من الزملاء لديها كيفية تصعيد حوادث انتهاكات الحماية المبلغ عنها أو المشتبه فيها التي تحدث ضد العملاء، وفقًا لإرشادات الإبلاغ العالمية.
- يتم فهم الوسائل التي تركز على الناجين من الاستجابة للعملاء ويتم الالتزام بها. وهذا يشمل الإبلاغ الإلزامي عن أي مزاعم تتعلق بالأطفال.
- التعاون بشكل كامل مع جميع الطلبات المقدمة من قبل فريق التحقيقات، بما لدى الفريق المحلي من أفضل القدرات، بما في ذلك التواصل مع مرتكب الجريمة المزعوم والناجي بشأن نتائج التحقيق والإجراءات الواجب اتخاذها.
- التنسيق والتواصل مع الجهات المانحة، حسب الاقتضاء، فيما يتعلق بالتحقيقات والإجراءات المتخذة استجابةً لتقارير انتهاكات الحماية.
- يجب أن يكون لدى المكاتب المحلية نظام لإدارة المعلومات وبروتوكولات لحماية البيانات.

### خدمات الاستجابة والدعم

- يجب أن يكون لدى المكاتب المحلية تخطيط محدث للخدمة، بما في ذلك مسارات الإحالة وبروتوكولات إدارة المعلومات التي تفي بالحد الأدنى من المعايير المحددة من قبل لجنة الإنقاذ الدولية.
- يجب أن يكون لدى المكاتب المحلية أخصائيو حالات معينون والحد الأدنى من الخدمات أو يكونوا قادرين على إحالة الناجين إلى خدمات إدارة الحالات التي تفي بأدنى معايير الجودة، بما في ذلك خطط جلب القدرات الداخلية أو تعزيز قدرات مزودي الخدمات الخارجيين حسب الحاجة.

### عملية التعلم والتفكير

- يتم استخلاص الدروس المستفادة والثغرات المتبقية من قبل الإدارة العليا بعد الإبلاغ عن انتهاك خاص بالحماية.
- تقوم المكاتب المحلية بتنفيذ التوصيات المقدمة من وحدة الأخلاقيات والامتثال، أو الموظفين التقنيين، أو العملاء، أو غيرهم من الأفراد الأساسيين.

# الملحق 1

## اختصاصات TOR المقترحة لـ "قادة الحماية"

### الغرض:

تعيين "قادة الحماية" مطلوب من المكاتب المحلية لضمان الاتساق والتقدم في أنشطة الحماية. هذا ليس المقصود منه أن يكون وظيفة بدوام كامل. سيعمل القادة كنقطة اتصال للاستعلام عن أنشطة الحماية، وتغذية سياقات أنشطة الحماية، وحسب الاقتضاء، يساعدون في نشر أو توزيع إرشادات الحماية، أو القوالب، أو التدريبات، أو غيرها من المواد.

لا يؤدي تعيين "قادة الحماية" إلى تقليل أو إلغاء متطلبات الإدارة العليا المحلية لتولي الملكية والمسؤولية عن تنفيذ أنشطة الحماية.

### المسؤوليات الرئيسية:

يمكن تقاسم هذه المسؤوليات بين "قادة الحماية"، وقد تتغير بمرور الوقت:

- العمل كنقطة اتصال لفريق عمل الحماية، أو مدير الحماية، أو غيرهما من الأفراد للحصول على التحديثات والمعلومات المتعلقة بأنشطة الحماية محليًا؛
- العمل كنقطة اتصال لموظفي البرنامج المحليين لطرح الأسئلة أو تلقي الدعم بشأن سياسات وأنشطة الحماية على المستوى القطري و/أو العالمي؛
- المشاركة في سياقية وأقلمة توجيهات الحماية، أو قوالبها، أو تدريباتها، أو موادها الأخرى، حسب الاقتضاء؛ و
- المساعدة في نشر أو توزيع إرشادات الحماية، أو قوالبها، أو تدريباتها، أو موادها الأخرى، حسب الاقتضاء.

### نسبة الوقت:

النسبة الموصى بها من وقتهم هو 5% - 10%.

### متطلبات المكتب المحلي:

يجب أن تكون هناك أنثى واحدة قائدة على الأقل، ويجب أن يكون التوازن بين الجنسين هو الهدف في جميع الحالات. ما لم يكن غير ذلك ممكنًا، يجب أن يكون القادة محليين وأن يمثلوا تنوع السكان المحليين.

### الصفات:

يجب أن يمتلك "قادة الحماية" الجيدون ما يلي:

- مهارات اتصال قوية؛
- التعاطف والرحمة للناجين؛
- فهم السرية؛
- المستوى الأساسي للمعرفة بشأن الحماية؛
- الالتزام والعاطفة لضمان حماية العملاء والموظفين؛ و
- الثقة من قبل الموظفين والعملاء.

## الملحق 2

### نصائح ومعلومات للتحدث مع الأطفال الناجين من انتهاكات الحماية

يجب أن يأخذ أي نهج للتفاعل مع الأطفال الناجين في الاعتبار المعايير الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على إعادة الصدمة للعملاء من هذه الخلفية المتنوعة.

انظر ملف [PPT المرفوق](#)<sup>8</sup> والذي يوفر معلومات وإرشادات شاملة ومفصلة حول ما يلي:

- فهم الاعتداء على الأطفال - الشرائح 1-15. توفر هذه الشرائح تعريفات لمختلف أشكال الاعتداء على الأطفال؛ مذكرة بشأن اقتراف الجرم؛ لمحة عامة عن علامات الاعتداء الشائعة
- فهم الإفصاح - الشرائح 16-21. توفر هذه الشرائح معلومات حول الإفصاح؛ التأثير على مقدمي الرعاية؛ المواقف الصديقة للطفل المطلوبة ومعتقدات مزود الخدمة
- فهم المبادئ التوجيهية والقضايا الرئيسية - الشرائح 22-37. تقدم هذه الشرائح نظرة عامة عن المبادئ التوجيهية الرئيسية والقضايا الرئيسية المتعلقة بالإبلاغ الإلزامي وبروتوكولات السرية وضمنان المصلحة الفضلى للطفل
- فهم أهمية التواصل الجيد مع الأطفال الناجين - الشرائح 38-81. توفر هذه الشرائح معلومات حول إنشاء علاقة مساعدة؛ أفضل الممارسات للاتصال؛ استخدام التقنيات غير اللفظية؛ عينات نصوص؛ المبادئ التوجيهية لمقابلة الأطفال من مختلف الأعمار والأطفال ذوي الإعاقة؛ ماذا تفعل عندما لا يتحدث الأطفال أو ينكرون الاعتداء
- فهم إدارة الحالات - الشرائح 82-146: توفر هذه الشرائح معلومات وإرشادات حول خطوات إدارة الحالة بما في ذلك التقديم والمشاركة، والاستيعاب والتقييم، وتخطيط إجراءات الحالة، وتنفيذ خطة الحالة، ومتابعة الحالة، وإغلاق الحالة
- فهم التدخلات النفسية والاجتماعية للأطفال - الشرائح 147-152: توفر هذه الشرائح معلومات حول توفير التعليم العلاجي، والتدريب على الاسترخاء، ومهارات التعامل، وحل المشكلات

المواد الإرشادية الأقصر، بما في ذلك التدريبات حول كيفية تلقي وتصعيد التقارير المتعلقة بانتهاكات الحماية، سواء تم تلقيها من زملاء، أو العملاء البالغين أو الأطفال، قيد الصياغة ويتوقع مشاقتها عبر لجنة الإنقاذ الدولية في يونيو ويوليو 2019.

<sup>8</sup> هذا مأخوذ من: المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل <http://www.cpcnetwork.org/wf> الجنسي من الاعتداء الجنسي  
[content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG.pdf](https://content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG.pdf) ورعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي  
<https://survivors-child-https://gbvresponders.org/response/caring>

### الملحق 3

تم إنشاء هذا الملحق خصيصاً لجمهور CRRD، اعترافاً بأن الفجوات الموجودة في الخدمات لبيئات تشغيل CRRD تختلف اختلافاً كبيراً عن تلك الخاصة بـ RAI. لأغراض RAI، يُرجى الرجوع فقط إلى قسم الحد الأدنى من الخدمات.

#### الحد الأدنى من الرعاية والخدمات استجابة للناجين من انتهاكات الحماية<sup>9</sup>

بالإضافة إلى اليات الإبلاغ والتحقيق الكافية، تلتزم لجنة الإنقاذ الدولية بتقديم الحد الأدنى من مستوى الرعاية والخدمات لدعم الشفاء للناجين.<sup>10</sup> تحدد هذه الوثيقة الحد الأدنى من معايير الرعاية وخدمات الاستجابة للأفراد الذين يعانون من جميع أشكال الاعتداء والاستغلال (الجسديين، والعاطفيين، والجنسيين) على أيدي العاملين في لجنة الإنقاذ الدولية، أو عمالة الحوافز، أو العمالة الموسمية، أو العمالة التعاقدية، أو العمالة النهارية، أو المتطوعين، أو الشركاء، أو البانعين وغيرهم من الزملاء لديها. سيضمن ذلك توفير الدعم المناسب في الوقت المناسب للناجي والذي يستجيب أيضاً للعمر، ومرحلة النمو، والنوع.

#### ما هو الحد الأدنى للرعاية والاستجابة للخدمات التي تحتاج لجنة الإنقاذ الدولية للتأكد من تلقي الناجين لها؟

عند الإصحاح الذاتي من قبل الناجين، تقرير بصيغة الغائب (بموافقة الناجين من البالغين والمراهقين الأكبر سناً القادرين على اتخاذ قراراتهم الخاصة)، أو الملاحظة المباشرة للاعتداء (بموافقة الناجين من البالغين والمراهقين الأكبر سناً)، يجب فوراً تعيين أخصائي حالات<sup>11</sup> للناجين والذي سيتأكد من أن الناجي يتلقى الرعاية والخدمات الفورية حسب الحاجة، ويشارك في إدارة الحالة بمعالجة بسيطة<sup>12</sup>

أخصائي الحالات هو الشخص الذي يتفاعل مباشرة مع الناجين لضمان تلقي الناجين للرعاية والخدمات اللازمة. يجلس أخصائيو الحالات المدربون عادةً في فرق برنامج حماية الطفل وحماية المرأة وتمكينها (WPE) الحالية. حيثما كان ذلك ممكناً، ينبغي توفير الحد الأدنى من معايير الاستجابة من خلال تلك الفرق وهيكل البرامج الحالية، حيث أنها تتمتع بالخبرة في هذا المجال وستكون غالباً نقطة الإدخال الافتراضية لعمليات الإبلاغ. في المواقع التي تعمل فيها لجنة الإنقاذ الدولية ولكن ليس لديها وجود أو برامج لحماية الطفل أو WPE، ستحتاج قيادة لجنة الإنقاذ الدولية إلى تحديد خيارات أخرى لضمان تلبية الحد الأدنى من معايير الاستجابة (انظر الجدول أدناه حول الكيفية التي نلبي بها الحد الأدنى من المعايير لمزيد من التفاصيل).

يجب توجيه تفاعل أخصائيي الحالات مع الناجين من خلال المبادئ التوجيهية التالية التي تُعلم أيضاً اتخاذ القرارات بشأن الخدمات، وتضمن الجودة الشاملة للرعاية والتي تتوافق مع الإرشادات الإنسانية المحددة بين الوكالات:

للنساء والبنات المراهقات الناجيات <sup>13</sup>	للناجين من الأطفال <sup>14</sup>	للناجين من الذكور البالغين <sup>15</sup>
تركز على الناجين	تعزيز المصالح الفضلى للطفل	تركز على الناجين
الحق في السلامة	ضمان سلامة الطفل	الحق في السلامة
الحق في السرية	راحة الطفل	الحق في السرية
الحق في الكرامة وتقدير المصير	ضمان السرية المناسبة	الحق في الكرامة وتقدير المصير
عدم التمييز	إشراك الطفل في صنع القرار	عدم التمييز
لا ضرر	معاملة كل طفل بإنصاف وعلى قدم المساواة	لا ضرر
	تعزيز الصمود لدى الأطفال	

بمجرد تعيين أخصائي حالات للناجين، يجب عليه إجراء عملية إدارة حالة بسيطة تتكون من الخطوات التالية:

1. الترحيب ومواساة الناجين - هذه هي الفرصة الأولى لأخصائي الحالات لإقامة علاقة مع الناجين (وفي حالة الأطفال الناجين مع مقدم الرعاية الخاص بهم) والبدء في إقامة علاقة مبنية على الثقة. بعد هذا أمراً ضرورياً للناجين لكي يشعروا بأنهم يصدقونهم ويعتنون بهم، كما يجب على الناجي أن يعبر عن نفسه فيما يتعلق بتجربة الاعتداء وكذلك رغباته فيما يتعلق بالإجراءات التي يجب اتخاذها.

<sup>9</sup> وهذا يشمل الاعتداء والاستغلال الجنسيين وحماية الطفل

<sup>10</sup> المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل [http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG.pdf](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG.pdf)

والمبادئ التوجيهية لإدارة حالات العنف القائم على <https://survivors-child-https://gbvresponders.org/response/caring>

النوع <https://management-case-https://gbvresponders.org/response/gbv>

<sup>11</sup> أخصائي الحالات، عادة ما يكون أخصائياً نفسياً أو اجتماعياً، في إحدى الحالات يتحمل مسؤولية رعاية الناجين من بداية الحالة إلى إغلاقها. يجب أن يكون هذا

الأخصائي مدرباً ومراقباً بشكل مناسب. بالنسبة إلى لجنة الإنقاذ الدولية، سيكون هذا عادة أخصائي حالات في حماية الطفل أو حماية المرأة وتمكينها.

<sup>12</sup> عملية منظمة لمساعدة الناجين من خلال دعم مباشر للعمل الاجتماعي. وهي تنطوي على ممثل خدمة نفسي أو اجتماعي يتحمل مسؤولية التأكد من إبلاغ الناجين،

وأنه تتم معالجة المشكلات التي تواجه الناجين، وتزويد الناجين بالدعم العاطفي طوال العملية.

<sup>13</sup> المعايير الدنيا (القادمة) لـ AOR للعنف القائم على النوع والمبادئ التوجيهية لإدارة حالات العنف القائم على النوع

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

<sup>14</sup> المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل [http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG.pdf](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG.pdf)

ورعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي <https://survivors-child-https://gbvresponders.org/response/caring>

<sup>15</sup> إرشاد الناجين من الاعتداء الجنسي الخاص بلجنة الإنقاذ الدولية، الإدارة السريرية لمنظمة الصحة العالمية للناجيات من الاعتداء

من الاعتداء الجنسي <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/924159263X/en>

وإدارة حالات العنف القائم على النوع <https://survivors-assault-sexual-care-https://gbvresponders.org/response/clinical>

2. الحصول على موافقة مسبقة (و/أو الموافقة في حالة الأطفال الناجين واعتمادًا على عمر الطفل ومرحلة نموه) - من الضروري للناجين (وفي حالة الأطفال الناجين، مقدم الرعاية الخاص بهم) فهم ما الذي سيحدث، وفهم خيارات الرعاية والخدمات والمزايا والمخاطر ذات الصلة، والحصول على تصريح للمضي قدمًا. لاحظ أنه لكل إحالة خدمة ستتبع، مطلوب موافقة بالغ/ موافقة قاصر منفصلة.

### 3. إجراء التقييمات التالية:

- i. احتياجات السلامة، وبالتالي تحديد ما إذا كان الناجي آمنًا: من الأذى الإضافي الذي ارتكبه الجاني؛ من الانتقام من الآخرين؛ ومن وصمة العار
- ii. الاحتياجات الصحية، وبالتالي تحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى علاج/إحالة طبية عاجلة/غير عاجلة
- iii. الاحتياجات النفسية والاجتماعية، وبالتالي تحديد ما إذا كان المستوى الحالي لأداء الناجين يثير مخاوف طبية و/أو تتعلق بالسلامة، بما في ذلك تقييم إيذاء النفس والانتحار
- iv. الاحتياجات القانونية/القضائية، وبالتالي تحديد ما إذا كان الناجون (وفي حالة الأطفال الناجين، ومقدمي الرعاية الخاصين بهم) مهتمين بمتابعة الإجراءات القانونية من خلال نظم العدالة المتاحة

4. وضع خطة عمل خاصة بالحالة بناءً على الاحتياجات الرئيسية والفورية وبحسب رغبات الناجي (وفي حالة الأطفال الناجين، مقدم الرعاية الخاص بهم) من حيث الخدمات المطلوبة.

5. تقديم الخدمات المطلوبة أو الإحالة إليها في المجالات الأربعة الرئيسية للتقييم مع الاحتياجات ذات الأولوية والحد الأدنى من الخدمات كما هو مطلوب بخط غامق:

- i. السلامة والحماية من مزيد من الاعتداء
- ii. الرعاية الصحية السريرية والعلاج
- iii. الدعم النفسي والاجتماعي العاجل وعلى المدى البعيد
- iv. إمكانية الوصول إلى سبل التقاضي

6. المتابعة والرصد لضمان حصول الناجين على الخدمات اللازمة وتقييم أي تحسن في أوضاعهم. تتيح اجتماعات المتابعة للناجين وأخصائيي الحالات "إبلاغ بعضهم البعض بأحدث المستجدات" بشأن الإجراءات المتخذة منذ الاجتماع الأول ومناقشة الاحتياجات والرعاية على المدى الطويل من بين أشياء أخرى. توفر اجتماعات المتابعة أيضًا الفرصة لأخصائيي الحالات لإعادة تقييم وضع سلامة الناجين.

### وقد تم تضمين الحد الأدنى من الخدمات عبر المجالات الرئيسية الأربعة: السلامة

○ خطة العمل الخاصة بالسلامة: إذا تقرر أثناء التقييم أن الناجي غير آمن، فينبغي لأخصائيي الحالات أن يضع الأولوية مع الناجين في تطوير خطة عمل خاصة بالسلامة بما في ذلك مجموعة من الإحالات إلى وكالات الحماية والأمن، ووضع خطة سلامة فردية

### الصحة

تحديد ما إذا كانت الحاجة إلى الخدمات الطبية لها أهمية أولوية في تقييم الناجين الذين تعرضوا للاعتداء الجنسي أو البدني. يتم تحديد مدى الحاجة الفلحة إلى الخدمات الطبية من خلال وجود إصابات و/أو شكاوى من ألم و/أو توقيت الاعتداء و/أو طبيعة الاعتداء و/أو جمع الأدلة. إذا حدث اعتداء جنسي خلال الـ 120 ساعة الماضية، فستكون هناك حاجة إلى خدمات طبية عاجلة، لأن هذا يقع في إطار الوقت لتوفير العلاج المنقذ للحياة. إذا مرت أكثر من 120 ساعة، فقد تظل الخدمات الطبية عاجلة مع وجود إصابة وألم. قد تكون الخدمات الطبية عاجلة (على سبيل المثال، فورية) من أجل:

- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية: يمكن تقليل خطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية إذا تمت إحالة أحد الناجين للحصول على الرعاية الطبية لتلقي العلاج الوقائي بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية في غضون 3 أيام (72 ساعة).
- الوقاية من خطر الحمل: يمكن تقليل خطر الحمل غير المرغوب فيه إذا تمت إحالة إحدى الناجيات للحصول على الرعاية الطبية لتلقي وسائل منع الحمل الطارئة في غضون 5 أيام (120 ساعة).
- الاستقرار الطبي/علاج الإصابات الحادة أو الألم: اعتمادًا على مدى شدة الإصابة وطبيعتها (مثل كسر العظام، أو الجروح، أو الإصابات الداخلية)، قد يتم التوجيه إلى العناية الطبية الطارئة.
- جمع الأدلة: إذا طلب الناجي جمع الأدلة لأغراض قانونية، فمن المهم أن يتم إجراء فحص طبي وتسجيله في أقرب وقت ممكن مع متخصص مؤهل (في غضون 48 ساعة). إذا لم تستحم الناجية أو تستخدم المراحيض، فيمكن جمع الحيوانات المنوية من الفم لمدة تصل إلى 12 ساعة ومن المهبل لمدة تصل إلى 48 ساعة. إذا لم يكن هناك اختراق، فيمكن العثور على الحيوانات المنوية على الجسم لمدة تصل إلى 6 ساعات. يجب توثيق الإصابات بالتفصيل.
- يُرجى ملاحظة أن بعض الإصابات الخطيرة والمهددة للحياة لا يمكن اكتشافها بسهولة لأنها قد لا تكون مرئية جسديًا أو مرتبطة بالألم (مثل النزف الداخلي بالمعدة أو الدماغ، أو الناسور، أو ما إلى ذلك).

إذا كان الشخص خاليًا من الإصابات والألم، ويكون الاعتداء الجنسي قد وقع قبل أكثر من 120 ساعة، و/أو لم تتضمن طبيعة الاعتداء العنف الجسدي أو اللمس أو الاختراق، فقد تكون الإحالة الطبية مفيدة ولكنها ليست عاجلة. قد لا يزال الناجون الذين يلتصقون بالرعاية بعد أكثر من 120 ساعة من الاعتداء الجنسي بحاجة إلى علاج ويجب عدم تأخيرهم أو تثبيطهم عن طلب الرعاية الطبية. قد تكون الخدمات الطبية غير العاجلة ضرورية من أجل:

- يجب علاج حالات العدوى المنقولة جنسيًا، بما فيها الكلاميديا والسيلان والزهري، بالمضادات الحيوية؛ وإذا تُركت دون علاج، فإنها قد تسبب مرضًا مزمنًا أو العمى.
- قد يشير سلس البول أو البراز إلى حدوث مضاعفات شديدة ناتجة عن إصابة، مثل الناسور أو تلف بالعضلة العاصرة الشرجية، مما يتطلب عناية جراحية.
- رعاية شاملة للإجهاد، بناءً على احتياجات الناجية ورغباتها<sup>16</sup>.

#### النفسى الاجتماعي

- **تقييم إيذاء النفس والانتحار و/أو التدخل في الأزمات:** قد يتعرض الناجون لردود فعل خطيرة جراء تجربة الاعتداء، وخاصةً الاعتداء الجنسي. سيكون من الأهمية بمكان بالنسبة لأخصائي الحالات أن يكون متيقظًا لعلامات التحذير من أن الناجي معرض لخطر إيذاء النفس أو الانتحار. تشمل الخطوات الواجب اتخاذها: تقييم الأفكار الحالية/السابقة عن إيذاء النفس/الانتحار، وتقييم المخاطر، ومعالجة المشاعر، وتقديم الدعم، وصياغة خطة عمل خاصة بالسلامة. إذا بدأ أحد الناجين في أزمة نشطة، فاتخذ الترتيبات اللازمة لإجراء إحالة فورية إلى عيادة صحية أو مكان آمن وخاضع للإشراف
- **الدعم العاطفي:** قد يحدث ذلك من خلال مشاركة لأخصائي الحالات غير تقييمية مرتكزة على الناجي مع الناجي ويشمل أساسيات المساعدات الأولية النفسية والاجتماعية
- **توفير المعرفة الأساسية حول الاعتداء:** هذا يساعد الناجين على فهم ردود أفعالهم وإدارتها، ويزودهم بمعلومات محددة للغاية حول تأثير الاعتداء واستراتيجيات إدارة تأثير الاعتداء
- مساعدة الناجين الذين يعانون من مشاكل محددة: إذا انتشر خبر أن الناجين قد تعرضوا لاعتداء، فمن المحتمل أن تكون هناك عواقب ضارة. في بعض الظروف، قد لا يُسمح للناجيات من الأطفال بالعودة إلى المدرسة خاصةً إذا كان هناك حمل جراء الاعتداء. قد يتم إجبار النساء غير المتزوجات والفتيات المراهقات على الزواج قسرًا من الجاني أو تُفرض عليهما تسويات عائلية أخرى. تواجه النساء المتزوجات الرض من قبل أسرهن ومجتمعهم وفي بعض البيئات تواجههن عمليات القتل والأذى القائمة على الشرف. قد يشعر الناجون بالخزي من العودة إلى منزلهم أو مكان العبادة أو "الظهور" في المجتمع عمومًا، أو قد يواجهون مشكلات شخصية أخرى. واحدة من أفضل الطرق للناجين للشفاء من الاعتداء هي استئناف أنشطتهم اليومية، مثل الذهاب إلى المدرسة أو أماكن آمنة، والذهاب إلى السوق مع شخص ما، والمشاركة في التجمعات الدينية والمجتمعية. يجب على أخصائيي الحالات العمل مع الناجين لوضع استراتيجيات لمساعدتهم على إعادة الاتصال بأصدقائهم، وعائلاتهم، ومجتمعهم.
- في حالة الأطفال الناجين، تقديم المشورة إلى مقدم الرعاية و/أو أفراد الأسرة الآخرين. يتأثر الطفل الناجي بكيفية تعامل الأشخاص المقربين معه بعد الاعتداء الذي تعرض له. لدى العديد من أولياء الأمور ردود أفعال قوية عند معرفتهم بتعرض طفلهم للاعتداء، خاصةً في حالة الاعتداء الجنسي. قد يكون لدى أولياء الأمور معلومات خاطئة عن الاعتداء الذي دفعهم للوم طفلهم أو الشعور بالغضب منه. إذا حدث هذا، فقد يحتاج أخصائيو الحالات إلى تقديم المشورة للأسرة. يجب أن تركز الإرشادات على السماح لمقدمي الرعاية بمشاركة مشاعرهم بشأن الاعتداء بشكل صريح (وليس أمام الطفل) وعلى الكيفية التي يؤثر ذلك بها عليهم وتزويد مقدمي الرعاية بالمعلومات والدعم والتوعية حول كيفية رعاية أنفسهم ورعاية أطفالهم.

#### الخدمات القانونية

يعد قرار السعي لتحقيق العدالة قرارًا كبيرًا، ويحتاج الناجون (وفي حالة الأطفال الناجين ومقدمي الرعاية الخاصين بهم) إلى الوصول إلى المعلومات الكاملة للتفكير من خلال هذا القرار. من الشائع أن يستغرق الناجون/الأسر بعض الوقت للتوصل إلى قرار. أثناء خطة العمل المبدئية للقضية، من المقبول تمامًا تقديم الخيارات القانونية للناجين ثم إعطائهم الوقت لمناقشة الخيارات.

#### كيف نتأكد من حصول الناجين على الحد الأدنى من الرعاية والاستجابة للخدمات؟

الحد الأدنى من إجراءات الرعاية والخدمات	مؤشر لقياس تحقيق الحد الأدنى من المعايير	الأنشطة اللازمة لتحقيق الحد الأدنى من المعايير	التحقق
الحد الأدنى من الرعاية والخدمات الإجرائ رقم 1: توضيح الخدمات المتاحة.	يتم الانتهاء من التخطيط السريع للخدمة كل 6 أشهر، بما في ذلك خدمات الصحة، والعنف القائم على النوع، وحماية الطفل في غضون ساعتين من موقع المشروع والتي يتم تقييمها لتلبية احتياجات الناجين بشكل كافٍ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الاتصال بقطاعات الصحة، والعنف القائم على النوع، وحماية الطفل للوصول إلى إجراءات التشغيل الموحدة ومسارات الإحالة التي تحدد الخدمات المحلية المتاحة</li> <li>● إجراء تخطيط سريع للخدمة من خلال إجراء مقابلات مع مقدمي خدمات الصحة، والعنف القائم على النوع، وحماية الطفل باستخدام قالب التخطيط السريع للخدمة</li> <li>● تقييم المدة التي سيبستغرقها أحد الناجين للحصول على هذه الخدمات من موقع تنفيذ المشروع. (إذا استغرق الأمر أكثر من ساعتين، فمن غير المرجح أن يتمكن الناجون من الوصول في الوقت المناسب أو بطريقة سرية وسوف تحتاج لجنة الإنقاذ الدولية إلى الاستثمار في تقديم الخدمة المباشرة - راجع الإجراء رقم 3)</li> <li>● تقييم جودة الخدمات باستخدام XXX. (إذا كانت الخدمات لا تفي بهذه المعايير، فستحتاج لجنة الإنقاذ الدولية إلى الاستثمار في تقديم الخدمة المباشرة - راجع الإجراء رقم 3). لاحظ أن تقييم الجودة يتطلب موظفين متخصصين داخل الفريق</li> </ul>	<a href="#">التخطيط متاح في</a>

<sup>16</sup> <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Section/SubFullOne.aspx?subsection=8528&SearchId=377821>

<p>وثائق التدريب (على سبيل المثال التاريخ، وجدول الأعمال، وقائمة حضور المشاركين) لأخصائيي الحالات غير العاملين في حماية الطفل / WPE و/أو مزودي الخدمات الخارجيين متاحة في ....</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أينما يتم تشغيل برامج لجنة الإنقاذ الدولية لحماية الطفل و/أو الخاصة بـ WPE، يجب تعيين الأخصائيين الحاليين العاملين في حماية الطفل أو WPE ليعملوا كأخصائيي حالات للناجين من حوادث الحماية من نفس الموقع أو بالقرب منه. كقاعدة عامة، بالنسبة لحالات حماية الطفل، قم بتعيين أخصائيي حالات عاملين في حماية الطفل، ولانتهاكات الحماية، قم بتعيين أخصائيي حالات عاملين في WPE. عندما تكون هذه الفرق/الموظفين متورطين، فقم بتعيين أخصائيي حالات من الفريق الآخر (أي لحماية الطفل، إذا كان أخصائي حماية الطفل متورطاً، فقم بتعيين أخصائي حالات عامل في WPE، والعكس بالعكس)</li> <li>• أينما لا يتم تشغيل برامج لجنة الإنقاذ الدولية لحماية الطفل أو الخاصة بـ WPE، يجب على الفريق الفُطري تحديد ما إذا كان يمكن للعاملين الآخرين في لجنة الإنقاذ الدولية من نفس الموقع أو في مكان قريب منه أن يعملوا كأخصائيي حالات (مثل موظفي الصحة أو التعليم). يجب تحديد ذلك مسبقاً، بحيث يمكن تدريب هؤلاء الموظفين (المفاهيم الأساسية، وإدارة الحالات، والرعاية السريرية) وفقاً لذلك ويكون ذلك بشكل مسبق. في هذه الحالة، يجب توفير الدعم الفني والإشراف بواسطة فريق حماية الطفل أو WPE</li> <li>• أينما لا يتم تشغيل برامج لجنة الإنقاذ الدولية لحماية الطفل أو الخاصة بـ WPE، ولا يوجد أي عمال آخرين في لجنة الإنقاذ الدولية يمكن أن يعملوا كأخصائيي حالات، فيجب أن يشير التخطيط إلى ما إذا كان من الممكن تعيين مزود خدمة خارجي كأخصائي حالات. يجب تحديد ذلك مسبقاً، بحيث يمكن تدريب مزودي الخدمة هؤلاء (المفاهيم الأساسية، وإدارة الحالات، والرعاية السريرية) وفقاً لذلك ويكون ذلك بشكل مسبق. في هذه الحالة، يجب توفير الدعم الفني والإشراف بواسطة فريق حماية الطفل أو WPE</li> </ul>	<p>عند وقوع الحوادث، يتم تعيين أخصائي حالات خلال 24 ساعة من داخل نفس المكان أو بالقرب منه</p>	<p>الحد الأدنى من الرعاية والخدمات الإجراء رقم 2: تعيين أخصائي حالات</p>
<p>المستند الذي يشير إلى تاريخ التقييم، وتاريخ ونوع تقديم الخدمة و/أو الإحالة، وتاريخ اجتماع المتابعة لكل حالة فردية متاحة على ... (بدون معلومات محددة لهوية الناجين)</p> <p>بالنسبة إلى البلدان التي لا توجد فيها (أو تقل فيها) برامج الصحة، أو حماية الطفل، أو WPE، وثيقة تحدد الخطط والميزانية الفُطرية لبناء استجابة لحماية الطفل أو WPE و/أو قدرة استجابة أخرى (على سبيل المثال تعيين أخصائي اجتماعي/مستشار اجتماعي مدرب، توفير أموال لنقل الناجين والموظفين المرافقين إلى مدينة أكبر) و/أو الاستثمار في التدريب والإمدادات لتعزيز القدرات الخارجية المتاحة على ...</p> <p>بروتوكولات الإحالة وإدارة المعلومات متوفرة في ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أينما تقدم برامج لجنة الإنقاذ الدولية الخاصة بالصحة، و/أو حماية الطفل، و/أو WPE الحد الأدنى من الخدمات في نفس المكان أو الموقع، أو في موقع يقع ضمن مسافة مقبولة، سيضمن أخصائيي الحالات أن يتلقى الناجي هذه الخدمات من برامج لجنة الإنقاذ الدولية.</li> <li>• أينما لا تقدم لجنة الإنقاذ الدولية الحد الأدنى من بعض هذه الخدمات أو جميعها، أو لا تكون على مسافة مقبولة من مكان الناجي، أو يرغب الناجي في الحصول على الخدمات الخارجية حيثما كان ذلك متاحاً، يجب أن يشير التخطيط إلى الخدمات الخارجية الدنيا المتاحة، والتي تقع في النطاق، وذات الجودة والتي سيحيل إليها أخصائيي الحالات الناجي</li> <li>• أينما لا يكون لدى لجنة الإنقاذ الدولية برامج خاصة بالصحة، و/أو حماية الطفل، و/أو WPE لتقديم الحد الأدنى من الخدمات في الوقت الحالي، وحيثما يغيب الحد الأدنى من الخدمات الخارجية، أو تكون بعيدة جداً أو ذات نوعية رديئة، يحتاج البرنامج الفُطري إلى تعيين وتوفير ميزانية لأخصائيي حالات لحماية الطفل أو WPE يعمل بوقت كامل و/أو ميزانية من أجل تنفيذ أنشطة تعزيز القدرات لمزودي الاستجابة الدنيا الخارجيين (مثل التدريب، واللوازم)</li> <li>• اتصل ببرنامج حماية الطفل و WPE للوصول إلى إجراءات التشغيل الموحدة بين مزودي الخدمة على بروتوكولات الإحالة ومبادئ إدارة المعلومات. إذا لم تكن هذه البرامج قائمة، أو كانت لا تتفق مع الحد الأدنى من المعايير، فإن البرامج الفُطرية تحتاج إلى التأكد من أنها قائمة ونفي بالمعايير</li> </ul>	<p>تم الانتهاء من تقييم الاحتياجات المتعلقة بالصحة، والنفسية الاجتماعية، والقانونية في غضون 24-36 ساعة من الوقت الذي تم فيه تعيين أخصائيي الحالات</p> <p>تم تقديم الخدمة و/أو الإحالة في غضون 24 ساعة من الانتهاء من التقييمات</p> <p>يحدث اجتماع متابعة واحد على الأقل عند تقديم الخدمة و/أو الإحالة</p>	<p>الحد الأدنى من الرعاية والخدمات الإجراء رقم 3: توفير الحد الأدنى من السلامة والحماية، و/أو الرعاية الصحية السريرية والعلاج العاجلين، و/أو الخدمات النفسية والاجتماعية الفورية، و/أو الإشارة إلى هذه الخدمات بشكل مباشر</p>