**Додаток 17 — Шляхи перенаправлення жертв сексуальної експлуатації та насильства**

Не слід заохочувати членів спільноти повідомляти про проблеми, якщо вони не отримають належної допомоги після повідомлення, внаслідок чого їм буде завдано ще більшої шкоди. Деякі послуги виходять за рамки компетенції Національного товариства, тому складання карти перенаправлень або служб є обов'язковим.

Нижче наведено кроки для створення шляхів перенаправлення.

**Крок 1:** Дослідити наявні послуги

* Зверніться до інших організацій, кластерів, груп або мереж, які, можливо, вже складали карту перенаправлень і можуть допомогти у визначенні послуг.
* Визначити послуги, якими вже користуються постраждалі від сексуальної експлуатації та насильства, домашнього насильства та інших видів насильства.
* Різні послуги, які можуть знадобитися жертвам насильства і які мають бути включені в схему, включають:
  + Медичні послуги;
  + Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка (ПЗПСП);
  + Правова допомога;
  + Послуги для дітей;
  + Послуги притулку.
* Вивчіть законодавство та правозастосування в країні. З'ясуйте, чи є юридично дозволеними сексуальні експлуатація і насильство та як застосовуються закони для протидії цьому явищу? Наскільки захищеними є постраждалі, якщо вони звертаються до поліції?

**Крок 2:** Зверніться до служб

* Знайдіть контактну інформацію служб та зв'яжіться з ними, щоб поговорити або домовитися про візит, щоб належним чином перевірити служби.
* Нижче наведені питання, які слід задати постачальнику послуг.
* Де ви знаходитесь? У вас є декілька місцерозташувань?
* Яка ваша адреса?
* Які території / регіони ви охоплюєте?
* Які у вас години роботи?
* Якими мовами ви надаєте послуги?
* Чи є у вас перекладачі різної статі?
* Чи є у вас респонденти різної статі?
* Чи надаєте ви послугу транспортування?
* Яку саме підтримку ви надаєте?
* Які послуги ви пропонуєте в рамках вашої галузі?
* Якими стандартами, цінностями та принципами ви керуєтесь у своїй роботі?
* З якими випадками у вас є досвід роботи?
* Які є критерії для отримання послуг?
* Кому ви надаєте свої послуги?
* Яким є ваш механізм подання скарг?
* Як ви отримуєте направлення? За телефоном? Через електронну пошту?
* Яка ваша політика захисту даних?
* Чи отримуєте ви інформовану згоду перед тим, як перенаправити людину до іншої служби?
* Чи співпрацюєте ви з поліцією? Як і коли?
* Чи співпрацюєте ви з органами влади? З якими саме?
* Чи співпрацюєте ви з іншими організаціями? З якими саме?
* Які ваші подальші дії? Чи здійснюєте ви виїзди до дому? Якщо так, то наскільки регулярно?
* Чи можете наразі надавати перенаправлення? Яка ваша завантаженість?
* Чи є послуга безкоштовною для мешканців спільноти?
* Ознайомтеся з Чек-листом [**3.2.1 Посібника ЗГІ**](https://www.ifrc.org/document/pgi-emergencies-toolkit) «Забезпечення якості», де наведені конкретні питання в залежності від постачальника послуг.
* Важливо, щоб ці питання були задані особисто або телефоном, а не електронною поштою.
* Домовтеся з постачальником послуг про те, як буде здійснюватися перенаправлення (телефоном, електронною поштою тощо).

**Крок 3:** Наведіть перелік послуг

* Після того, як з адресатами перенаправлення встановлено зв'язок та вони пройшли перевірку, організації можна вносити до переліку.
* Складіть таблицю або документ, щоб занотувати всю інформацію, зібрану в процесі перевірки.
* Остаточний варіант карти перенаправлень має бути спрощений і включати таке:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Організація** | **Сфера компетенції** | **Контактні дані** | **Веб-сайт** | **Дата перевірки** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* Важливо моніторити та оцінювати якість послуг, що надаються перенаправленими організаціями. Якщо на одну з організацій надійшла скарга, не слід повторно використовувати її в якості перенаправлення.
* У разі погіршення якості послуг, високої плинності кадрів, порушення гендерного балансу, переїзду в нове приміщення, де немає приватного простору або окремих приміщень, спочатку проконсультуйтеся з іншими організаціями, які додали цього постачальника послуг до переліку, якщо вони помітили ті самі ознаки, то такого постачальника послуг необхідно вилучити зі списку.

**Крок 4:** Поширте шляхи перенаправлення

* Шляхи перенаправлення (важливо – з контактними даними) мають бути викладені у зручному для сприйняття форматі та поширені серед співробітників, волонтерів та громад.
* Переконайтеся, що шляхи перенаправлення написані мовами, близькими для громад, серед яких вони поширюються.
* Співробітники та волонтери можуть скеровувати членів громади до перелічених послуг, але вони не повинні займатися кейс-менеджментом. Це можуть робити лише ті, хто має навички кейс-менеджменту.