

دليل الاحالة والخدمات المقدمة للناجيات من العنف

2021



شبكة المرأة السورية
SYRIAN WOMEN'S NETWORK



From
the People of Japan

UN
WOMEN

دليل الاحالة والخدمات المقدمة للناجيات من العنف

مقدمة الدليل :

إن مناهضة العنف ضد النساء لا تعني فقط القضاء على الظاهرة أو الحد منها، بل تعني أيضا وبشكل أساسي، توفير خدمات للناجيات من العنف وتطوير منظومة شاملة تستجيب لاحتياجات الناجيات. فغالبا ما تحتاج الناجيات من العنف إلى عدة خدمات منها على سبيل المثال وليس الحصر: الخدمات الطبية، والدعم القانوني والنفسي، وبيوت آمنة لإعادة تأهيل الناجيات وتمكينهم.

تواجه النساء المتضررات من الصراع داخل سوريا أو في دول اللجوء سلسلة واسعة من القضايا تتجاوز قدرة منظمة واحدة أو جهة بعينها على معالجتها، وبالتالي تتطلب الاستجابة لاحتياجاتهن الربط بين مقدمي الخدمات المختلفة لضمان الحصول على الخدمات بطريقة آمنة وفعالة .

حيث تستطيع المنظمات تحديد القضايا على المستوى الفردي والمجتمعي والتي لم يتم تغطيتها مباشرة من خلال برامجهم أو المهام الموكلة إليها والعمل على إحالتها إلى جهات أخرى تتوفر لديها الخبرة والكفاءة للقيام بذلك.

ومن هنا تأتي أهمية مفهوم الإحالة.

الدليل من عمل شبكة المرأة السورية بدعم من منظمة UN WOMEN و منظمة دعم الشعب الياباني

شبكة المرأة السورية هي : هي شبكة مدنية غير ربحية مستقلة، تأسست في 2013 / 25 / 5، لا ترتبط بأي جهة دينية أو سياسية، تضم مجموعة من الشخصيات المستقلة والمنظمات النسائية والحقوقية التي تؤمن بقضايا المرأة وتسعى لتحقيق العدالة والحرية والعيش الكريم .



شبكة المرأة السورية
SYRIAN WOMEN'S NETWORK

@swnsyria2018

www.swnsyria.org

الفهرس:

- شكر وتقدير . 4
- أماكن إجراء المسح لأغراض هذا الدليل . 5
- الهدف من الدليل . 8
- الخطوات المتبعة في إنجاز الدليل . 10
- التحديات . 13
- تعاريف ومصطلحات . 14
- الخطوات الفضلى للإحالة . 24
- المبادئ الأساسية لعمليات الإحالة بين الوكالات / المنظمات . 26
- قطاعات الإحالة للناجيات من العنف . 28
- مصادر الحالات . 30
- إجراءات إدارة الحالة . 31
- من الذي يستطيع استخدام هذا الدليل؟ 33
- أرقام الهواتف الطارئة في تركيا التي يمكنك الاتصال بها
عندما تتعرضين للعنف . 34
- جدول بالخدمات المتوفرة في مدينة غازي عنتاب التركية . 35
- جدول بالخدمات المتوفرة في مدينة الباب السورية . 37
- توصيات . 38
- مرفقات . 39



شكر وتقدير

تعرب لجنة المتابعة والتنسيق في شبكة المرأة السورية عن امتنانها وتقديرها العميق للاستاذة نادين عبيدين والاستاذ علي الزير ولعضوات فريق الدراسات في شبكة المرأة السورية في غازي عنتاب السيدات، إكرام ناصيف، بهاء منور، هديل يحيى، ومن مدينة الباب السيدة نادين طه والمترجمات السيدات، غادة جمعة، رمزية حاج طه، ياسمين أندورة والمدققة اللغوية والجندرية الدكتورة خلود بركة على تفانيهم وعملهم الدؤوب في سبيل انجاح هذا العمل

وتتوجه بالشكر والتقدير الى مديرة المشاريع والمنح في شبكة المرأة السورية الأستاذة معالم عبد الرزاق التي بذلت جهدا مميزا كي يرمى هذا العمل النور

كما تتوجه شبكة المرأة السورية بالشكر والامتنان للمنظمات السورية التي فتحت أبوابها لنا لإجراء تقييم الخدمات لديها والتي وافقت على مشاركة معلومات التواصل معها في هذا الدليل

وتتوجه بالشكر الجزيل الى المانحين ووحدة المرأة في الامم المتحدة OMWN UNW ومنظمة دعم الشعب الياباني

و الى جميع عضوات وأعضاء شبكة المرأة السورية وكل من شارك/ت في انجاز هذا العمل

دليل الإحصائية

أماكن إجراء المسح لأغراض هذا الدليل

مدينة غازي عنتاب - تركيا : مدينة عنتاب أو غازي عنتاب مدينة تقع في جنوب تركيا تبعد عن مدينة حلب السورية 97 كم، وتقع في الجهة الجنوبية الشرقية من هضبة الأناضول وتطلّ على خليج الإسكندرونة، تحدها ولاية أورفا من الجهة الشرقية، وولاية كهرمان ماراس من الجهة الشمالية، وولاية أضنة من الجهة الغربية. يذكر أنّ المديرية العامة للهجرة التركية، أصدرت في شهر تشرين الثاني من العام 2020 إحصائية لعدد اللاجئين السوريين على الأراضي التركية، وبلغ عددهم 3.627.481 لاجئاً سورياً، وجاءت ولاية غازي عنتاب في المرتبة الثانية من حيث تواجد السوريين حيث بلغ عدد السوريين فيها 452.420.





نتيجة لهذا العدد الكبير من السوريين شهدت مدينة غازي عنتاب العديد من الأنشطة التي تخدم السوريين، وكان ذلك دافعا مهما لولادة عدد كبير من منظمات المجتمع المدني السورية التي تقدم خدماتها سواء في الداخل السوري أو في تركيا. وتضم غازي عنتاب أكبر عدد من المنظمات السورية المرخصة في تركيا .

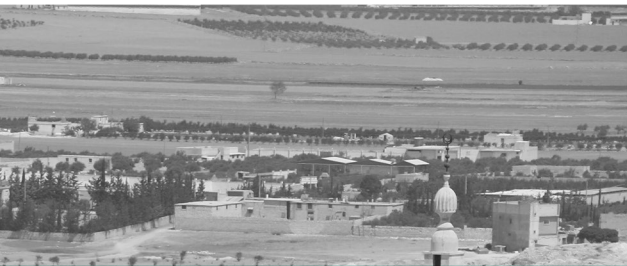
تضم غازي عنتاب أكبر عدد من **المنظمات السورية المرخصة** في تركيا





مدينة الباب - سوريا : مدينة الباب تقع في الجهة الشمالية من سوريا ويبلغ عدد السكان في المدينة 250 ألف نسمة، وهي على بعد 38 كيلومتراً من مدينة حلب. تقع أسفل السفح الشرقي لتل يدعى جبل الشيخ عقيل (534م)، تمتد في شمالها وشرقها وجنوبها أراض سهلية متموجة، تميل نحو الجنوب، وضمنها وادي نهر الذهب في الشرق متجهاً من الشمال إلى الجنوب نحو مملحة الجبول.

تتبعها 157 قرية و 52 مزرعة و 3 نواحي، وقد زاد العدد بشكل كبير بسبب موجة النزوح الداخلي بسبب الصراع الدائر في سوريا وتهجير الحكومة السورية لأهالي عدد من المناطق الداخلية والوسطى والجنوبية باتجاه الشمال السوري أدى التزايد الكبير في عدد سكان المدينة لفرص احتياجات جديدة ومتنوعة، وقد عملت منظمات المجتمع المدني السورية الاستجابة لهذه الاحتياجات وفق الموارد والامكانيات المتاحة لها .



الهدف من الدليل



1. دعم الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي .
والأشخاص المعرضين لخطر هذا العنف في مدينتي الباب
وغازي عنتاب.



2. تجميع بيانات أماكن تقديم الخدمات للناجيات من العنف
في مدينة الباب في سوريا وفي مدينة غازي عنتاب
في تركيا سواء كانت الخدمات حكومية أو غير حكومية،
متضمنا أسماء الجهات المعنية، وعناوينها، وطرق
التواصل معها، وأنواع الخدمات المقدمة، سيتم الإشارة
إذا كانت تملك الجهة المحاالة إليها الناجية خط ساخن، أو
أسماء أشخاص متخصصين في مكان تقديم الخدمة.

الهدف من الدليل



5. يعتبر هذا الدليل مقدمة أولية لعملية بناء نظام إحالة يضمن كرامة الناجيات ويساعد المنظمات في تطوير نظم الإحالة التي لديها .



3. توفير معلومات للجهات الفاعلة في المجال الإنساني لتسهيل عملية الإحالة إلى المنظمات والجهات التي تستقبل الناجيات من العنف.



4. توفير المعلومات إلى الناجيات أنفسهن في حال قررت اللجوء إلى خدمة بعينها.



الخطوات المتبعة في إنجاز هذا الدليل

أولاً: تم إجراء دراسة استقصائية أولية عن حالات العنف التي تتعرض لها النساء في المجتمعين المستهدفين للوقوف على الاحتياجات والتدخلات الضرورية والممكنة وماهي الآلية المتبعة لإحالة الناجيات إلى الخدمات لتلك الناجيات.

ثانياً: قامت شبكة المرأة السورية بترشيح عددا من الباحثات والمتطوعات للبدء في المرحلة الأولى من الدليل وهي تقييم مراكز مستعينا بالمنظمات الموجودة ضمن الشبكة وبحسب أماكن نشاطها وعملها في مدينتي الباب وغازي عنتاب.

ثالثاً: تم إجراء المقابلات مع الباحثات المرشحات من قبل الشبكة لتزويدهن بالمعلومات حول أهداف العمل الذي تقوم به، ورفدها بالخبرات والأدوات اللازمة لذلك.



الخطوات المتبعة في إنجاز هذا الدليل



رابعاً: مرحلة البحث: حيث تم تجميع المعلومات عن المنظمات التي تقدم خدمات للناجيات في مدينتي الباب وغازي عنتاب، وذلك من خلال المصادر المفتوحة، بقصد إحصاء للمنظمات والخدمات المتوفرة وإعداد قاعدة أولية بها.

خامساً: تم تطوير أداة تقييم خاصة بالعملية بهدف اجراء عملية التقييم لمراكز الخدمات قبل إضافتها الى هذا الدليل.

سادساً: تم تنظيم ورشة عمل لفريق الباحثات لتعريفهن بأداة تقييم الخدمات التي تم تطويرها لهذا الغرض وتزويدهم بقائمة المنظمات والجهات التي تم تحديدها مسبقاً ووضع جدول للزيارات وتوزيع الأدوار فيما بينهن.



الخطوات المتبعة في إنجاز هذا الدليل



سابعاً: بدء فريق الباحثات بالقيام بالزيارات الميدانية لمراكز الخدمات، وكان دورهن تعبئة أداة التقييم، وبعدها تم تجميع كل البيانات التي حصلنا عليها في قاعدة بيانات موحدة.

ثامناً: تم تحليل هذه البيانات وتدقيقها وتبويبها من اجل استخدامها في هذا الدليل، كما تم اعادة التواصل مع الجهات مقدمة الخدمات للموافقة على مشاركة بياناتهم في الدليل.

التحديات



لقد واجهتنا عدة مشاكل خلال عملية الاعداد وكتابة هذا الدليل منها :

نقص شديد في الشفافية الخاصة بالخدمات المقدمة للناجيات من العنف، وعدم التعاون من قبل المنظمات الدولية العاملة على الأرض.

عدم تعاون من قبل بعض المنظمات السورية رغم أن الدليل يهدف الى تقديم المساعدة لهم في إنجاز عملهم .

لا يوجد لدى بعض المنظمات مقدمة الخدمات استمرارية وفعالية للخدمات الموجودة على المدى البعيد وقد تختلف الخدمات او تتغير او تلغى بين فترة وأخرى.



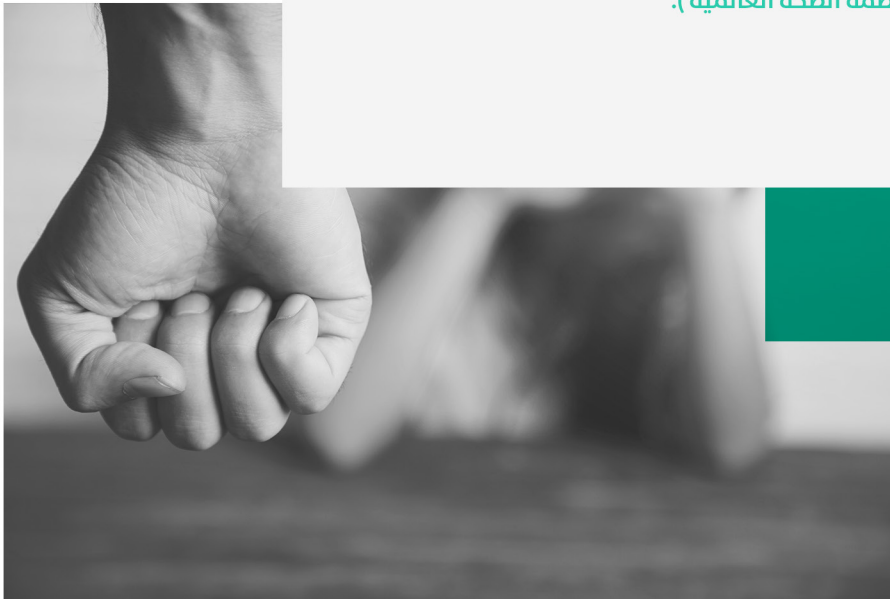
تعاريف و مصطلحات

العنف

هو الاستخدام القسري أو العمدي للقوة أو السلطة ، أو التهديد بذلك ، ضد الذات أو ضد شخص آخر أو عدد من الأشخاص أو المجتمع بأكمله ، وقد يترتب على ذلك أذى أو موت أو إصابة نفسية أو اضطراب في النمو أو الحرمان .

ويتسع هذا التعريف للعنف ليشمل جميع أشكال العنف الجسدي والنفسي ، كما يتضمن الإهمال المتعمد أو المعاملة السيئة أو الاستغلال الجنسي للأطفال.

(منظمة الصحة العالمية).



تعريف و مصطلحات

القوة

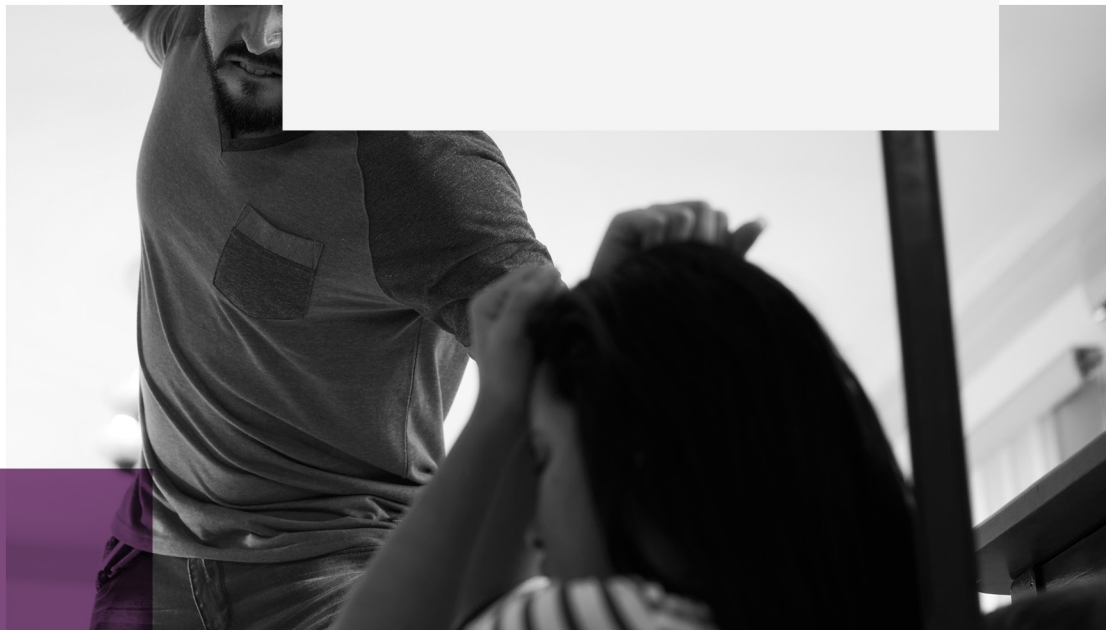
هي الدفع إلى فعل ما من خلال الضغط أو الاضطرار، باستخدام وسائل مادية أو معنوية أو فكرية.

إساءة المعاملة

هي سوء استعمال القوة. و إساءة المعاملة تمنع الأشخاص من اتخاذ قرارات حرة وتجبرهم على التصرف ضد إرادتهم.

الإكراه

هو إجبار شخص آخر على الانخراط في سلوكيات معينة على غير إرادته، أو محاولة إجباره على ذلك، من خلال استخدام التهديد أو الإصرار اللفظي أو التلاعب أو الخداع أو التوقعات الثقافية أو القوة الاقتصادية.



العنف القائم على النوع الاجتماعي:

هو مصطلح شامل لكل فعل مؤذ يرتكب ضد ارادة شخص ما ويعتمد على الفروق المحددة اجتماعيا بين الذكور والإناث / النوع الاجتماعي /وتعد الكثير من الأفعال القائمة على النوع الاجتماعي - ولكن ليس كلها- أفعالاً غير قانونية وجنائية في القوانين والسياسات الوطنية.

الضحية أو الناجية:

يستخدم المصطلحين بالتبادل. الضحية هو المصطلح المستخدم غالبا في القطاعين الطبي والقانوني أما الناجي فهو المصطلح المفضل عموما في قطاعي الدعم النفسي والاجتماعي لأنه يوحى بالقدرة على الصمود.

الموافقة:

تشير إلى القبول والرضا بعد تفكير متأن وفهم النتائج المترتبة على قرار ما والموافقة عليه بدون اجبار او اكراه ودون استخدام اي قوة او عنف ضده.





العنف ضد المرأة:

هو سلوك عنيف مُتعمّد موجّه نحو المرأة، ويأخذ عدة أشكال سواء كانت معنويّة أو جسدية، وحسب تعريف الأمم المتحدة فإن العنف ضد المرأة هو السلوك المُمارس ضد المرأة والمدفوع بالعصبية الجنسية، مما يؤدّي إلى معاناة وأذى يلحق المرأة في الجوانب الجسديّة والنفسيّة والجنسيّة، ويُعدّ التهديد بأي شكل من الأشكال والحرمان والحد من حرية المرأة في حياتها الخاصة أو العامة من ممارسات العنف ضد المرأة.

(الأمم المتحدة)

الاعتداء الجسدي:

يتضمن كل أشكال العنف الملموس، والذي لا ينطوي على طبيعة جنسية مثل: الركل، الصفع، الخنق، الحرق، القرص، العض، شد الشعر، الدفع... إلخ.

العنف الجنسي:

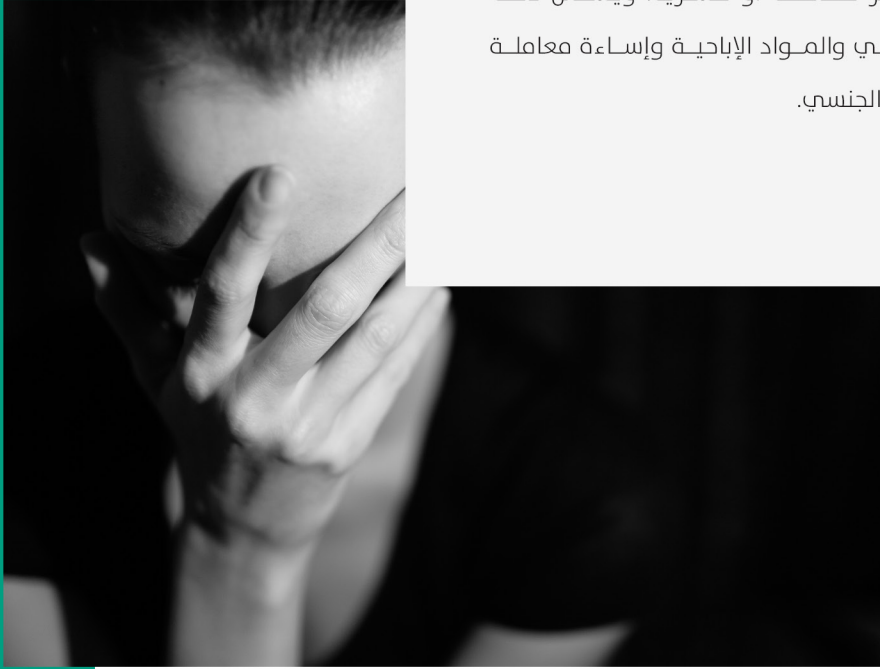
أي علاقة جنسية، أو محاولة للحصول على علاقة جنسية، أو أيّة تعليقات أو تمهيدات جنسية غير مرغوب فيها، أو أيّة أعمال ترمي إلى الاتجار بالمرأة جنسياً باستخدام الإكراه أو التهديد بالأذى أو القوة الجسدية من أي شخص مهما كانت العلاقة القائمة بينه وبين الضحية وفي أيّ مكان بما يشمل المنزل والعمل على سبيل المثال لا الحصر.

منظمة الصحة العالمية (2002)



الاعتداء الجنسي:

هو التعدي البدني الفعلي أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية. ويشمل ذلك الاستعباد الجنسي والمواد الإباحية وإساءة معاملة الأطفال والاعتداء الجنسي.



الاستغلال الجنسي:

يعرف بأنه إساءة استغلال فعلية، أو محاولة إساءة استغلال حالة ضعف شخص ما (كشخص يعتمد عليك للبقاء على قيد الحياة أو للحصول على الحصص الغذائية أو الكتب المدرسية أو النقل أو خدمات أخرى)، وبتفاوت النفوذ أو الثقة، من أجل الحصول على خدمات جنسية، بما في ذلك من خلال تقديم المال أو غير ذلك من المزايا الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية الأخرى، على سبيل المثال لا الحصر. ويشمل ذلك الإتجار والبيعاء.

الاغتصاب:

هو أحد أشكال الاعتداء الجنسي، تُضمّن مراكز مراقبة الأمراض والوقاية منها (CDC) الاغتصاب في تعريفهم عن الاعتداء الجنسي؛ حيث يصنفونه أحد أشكال العنف الجنسي. وتدرج مراكز مراقبة الأمراض والوقاية منها عدة ممارسات قسرية، نشاط جنسي غير توافقي والذي قد يتضمن الاغتصاب أو لا يتضمنه، بما في ذلك الاعتداء الجنسي تحت تأثير المخدرات، ممارسات حيث أن الضحية أُجبرت على اختراق الجاني أو شخص آخر، حالات التسمم حيث أن الضحية غير قادرة على إبداء موافقتها الصحيحة (وذلك يرجع للعجز أو فقدانها الوعي)، الإيلاج القسري غير المادي والذي يحدث عندما يضغط شخص ما بواسطة الكلام (الترهيب أو إساءة استخدام السلطة لإجباره على الموافقة)، أو الإيلاج القسري بصورة كاملة للضحية باستخدام القوة البدنية غير المرغوب فيها أو مجرد محاولة (يتضمن استخدام السلاح أو التهديد باستخدامه).

التعريف حسب (منظمة الصحة العالمية who)



الزواج المبكر/ زواج الأطفال:

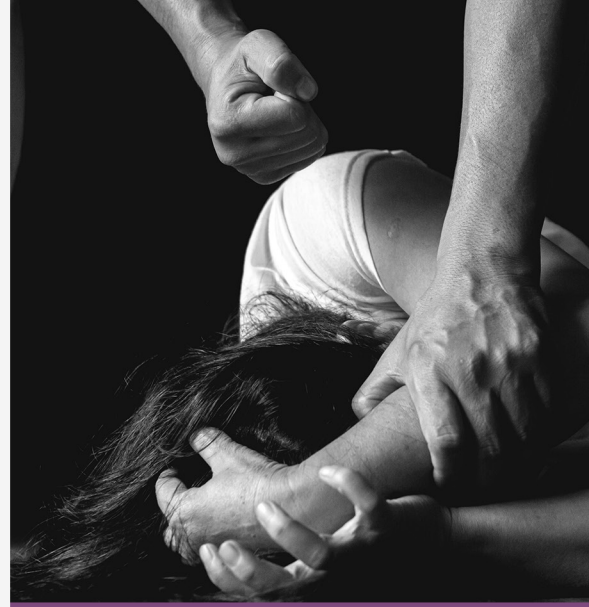
هو زواج يكون فيه أحد الطرفين تحت سن الثامنة عشرة.

الزواج القسري:

هو زواج أحد الطرفين أو كليهما بدون موافقته/ موافقتها واجباره/اجبارها على الزواج بممارسة الضغط أو التهديد أو العنف من قبل أفراد الأسرة .

العنف المنزلي:

وهو إلحاق الألم أو الإيذاء الذهني أو العاطفي ، وتشمل التحرش اللفظي، الإيذاءات التهديدية ، التخويف، عبر التهديد بالعنف الجسدي أو الجنسي أو بالاعتصاب، والعزل الإجباري أو بالحرمان من حقوق ومكتسبات معينة .



الإساءة النفسية والعاطفية:

وهو إلحاق الألم أو الإيذاء الذهني أو العاطفي ، وتشمل التحرش اللفظي، الإيذاءات التهديدية ، التخويف، عبر التهديد بالعنف الجسدي أو الجنسي أو بالاعتصاب، والعزل الإجباري أو بالحرمان من حقوق ومكتسبات معينة .

الناجيات من العنف: النساء اللاتي تعرضن إلى نوع من أنواع العنف المذكورة أعلاه بسبب نوعهن. يفضل استخدام مصطلح "ناجيات" بدلاً عن مصطلح "ضحايا"، حيث أنه أكثر مراعاة لتمكين الناجية ومساعدتها على إعادة الاندماج في المجتمع كناجية من العنف لا فقط كضحية.

الناجيات من العنف:

النساء اللاتي تعرضن إلى نوع من أنواع العنف المذكورة أعلاه بسبب نوعهن. يفضل استخدام مصطلح "ناجيات" بدلاً عن مصطلح "ضحايا"، حيث أنه أكثر مراعاة لتمكين الناجية ومساعدتها على إعادة الاندماج في المجتمع كناجية من العنف لا فقط كضحية.



مقدم الخدمة:

هو شخص أو مجموعة أو مؤسسة تعد طرفاً ثالثاً، وتقدم الخدمات في المجال الطبي أو النفسي أو القانوني أو في مجال الحماية أو الإغاثة أو المجالات الأخرى الضرورية.

الأماكن الآمنة للنساء والفتيات:

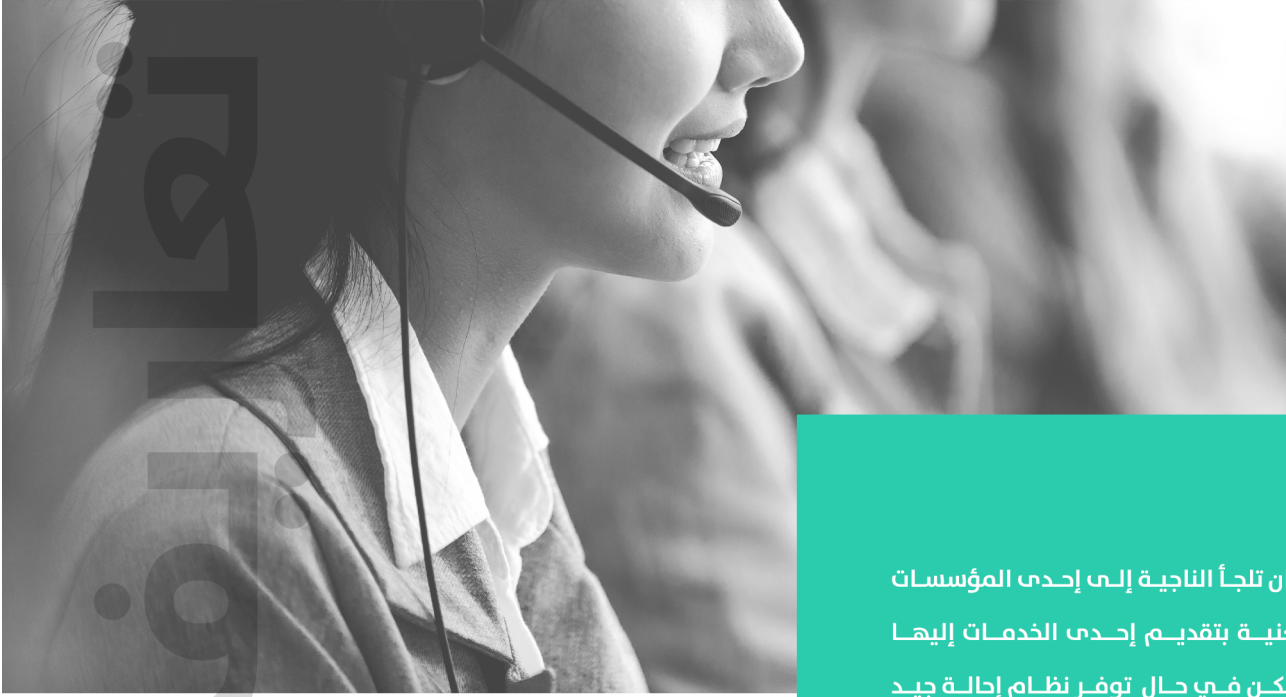
هي مراكز تستطيع أن تشعر النساء والفتيات فيها بالراحة والحرية ليعبرن عن أنفسهن من دون خوف من الحكم عليهن أو أذيتهن. الخدمات المقدمة في هذه المراكز هي منع والاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي بما في ذلك إدارة الحالات والخدمات المتعلقة بالصحة الجنسية والإنجابية وخدمات الدعم النفسي وتمكين النساء والفتيات.



الإحالة:

هي العملية التي يتم خلالها تحديد احتياجات الناجية من العنف ومساعدتها للوصول لأشكال الدعم التي تحتاج إليها من مقدمي الخدمات المختلفة.





في أغلب الأحيان تلجأ الناجية إلى إحدى المؤسسات أو الجهات المعنية بتقديم إحدى الخدمات إليها بشكل فردي ولكن في حال توفر نظام إحالة جيد وفق إجراءات واضحة تقوم هذه الجهة بتحديد احتياجات الناجية والتواصل مع الشركاء في شبكة الإحالة لتقديم الدعم الشامل إليها.

1. الإحالة الخارجية:

عملية توجيه الناجية إلى مقدم خدمة آخر، نظرا لاحتياجها إلى مساعدة تقع خارج نطاق خبرة مقدم الخدمة الحالي أو خارج مجال عمله.

2. الإحالة الداخلية:

تعني تقديم الخدمات المتنوعة للناجية ضمن الجهة الواحدة وفق إجراءات محددة.

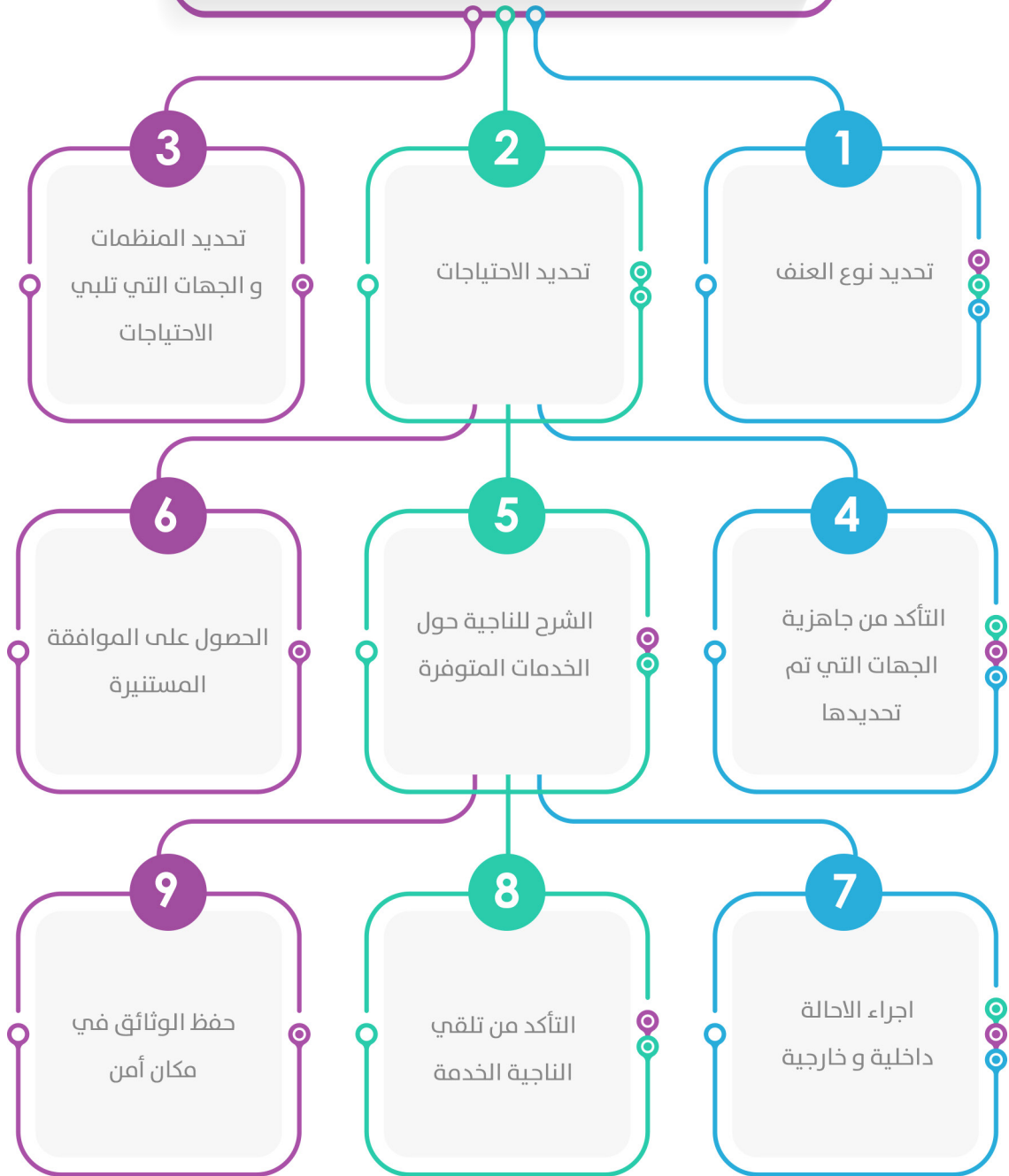
الخطوات الفضلى لعملية الإحالة

الخطوات المطلوبة للقيام بالإحالة الناجحة بصفة أساسية هي:

- حدد/ذي نوع العنف التي تعرضت له الناجية .
- حدد/ي المشكلة- أي ما الذي تحتاجه السيدة الناجية من العنف؟
- حدد/ي المنظمة او المنظمات التي يمكن أن تلبى هذه الاحتياجات على أكمل وجه وارسم خريطة بمقدمي الخدمات المحتملين والذين قد يكونوا قادرين على مساعدة الناجية .
- تواصل/ي مع مقدم الخدمة من اجل التأكد من جاهزيته ، وما اذا كانوا قادرين على مساعدة الناجية أم لا.
- وضح/ي للناجية طبيعة الإحالة وقدم لها المعلومات حول الخدمات المتاحة كذلك وضح لها (على سبيل المثال ما هي الخدمات المقدمة؟ أين يقع عنوان مقدم الخدمة؟ وكيف يمكن للناجية الوصول اليه والحصول على الخدمات؟ ولماذا توصيه بالإحالة؟) .
- تذكر دائما بأن الناجية يمكنها اختيار عدم إحالتها (رفض الإحالة) .
- قبول الإحالة إذا وافقت الناجية على الإحالة، قم بالحصول على الموافقة المستنيرة (المرفق 1) قبل تزويد الآخرين بمعلوماتها مع الآخرين والاتفاق مع الناجية عن ماهية المعلومات التي يمكن مشاركتها.
- يجب الحصول على موافقة الوالدين/العائلة إذا كانت الناجية قاصراً.
- في حال توفر الخدمة داخليا قم بتعبئة فورم الإحالة الداخلية (المرفق 2) .
- في حال عدم توفر الخدمة داخليا قم بالإحالة بتعبئة استمارة الإحالة الخارجية (المرفق 3)
- تابع الناجية والجهة المستقبلية لها لضمان نجاح الإحالة وتبادل المعلومات في الحدود التي تسمح موافقة الناجية للقيام بذلك.
- بعد إجراء الإحالة تأكد / ي هل حصلت الناجية على الخدمات المخطط لها؟ ما هي نتائج الإحالة؟ هل كانت الناجية و/أو مقدم/ة الرعاية/العائلة راضيات عن عملية الإحالة والخدمات التي حصلن عليها؟ (المرفق 4)
- تخزين المعلومات والسرية: يجب الاحتفاظ بكل استمارات الإحالة وملفات الحالة في خزانات آمنة (مغلقة) لضمان تنفيذ عملية جمع المعلومات وإدارتها وتخزينها بطريقة آمنة وأخلاقية.



مخطط مراحل الإحالة الفضلى



وحتى لا تلحق الإحالة الضرر بالأفراد/ المجتمع المحتاج للمساعدة تحتاج الإحالة لاحترام المبادئ الآتية في كل الأوقات:

السرية

يتطلب مبدأ السرية من جميع الموظفين/ات والعاملين/ات في الخطوط الأمامية و المتطوعين/ات وأفراد المجتمع حماية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها أو التي تم جمعها والمتعلقة بالأشخاص وكذلك ضمان إمكانية وصول طرف ثالث للمعلومات (أي مقدمي الخدمة) فقط في حال الحصول على إذن صريح من الأشخاص. وهذا يتضمن التأكد من أن جمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها حول حالات الأشخاص تتم بطريقة آمنة ووفقاً لسياسات حماية البيانات المتفق عليها. من حق الشخص أن يقرر هل يتم الإفصاح عن المعلومات الخاصة بحالته وطريقة الإفصاح وزمنها ولمن يتم الإفصاح عنها. ينبغي على الموظفين /ات الامتناع عن الكشف عن أسماء الأشخاص أو تحديد أي معلومات محددة لأي شخص غير مشترك مباشرة في تقديم الخدمات- بدون موافقة صريحة- كما يجب عليهم عدم مناقشة حالة الأشخاص مع الأسر والأصدقاء والزملاء بأي حال من الأحوال. ويعتبر عدم احترام مبدأ السرية انتهاكاً لمدونة السلوك المطبقة على كل منظمة.

الموافقة

تتم عمليات الإحالة فقط بمجرد تقديم الأشخاص لموافقة مسبقة وله الحق في حصر المعلومات التي يرغب/ ترغب في الإفصاح عنها والأشخاص الذين سيتم مشاركتها معهم.

احترام الفرد

دورك كموظف /ة أو كشريك/ة أو كمتطوع/ة هو تقديم المعلومات عن الخدمات المتوفرة حتى يتمكنوا من الاختيار المسبق بحرية. وبأي حال من الأحوال ينبغي عليك/ي عدم تقديم الاستشارة أو الضغط على الأفراد بشأن الحصول على خدمة أخرى. لابد لك من احترام كرامتهم وقدراتهم على اتخاذ القرار وتفضيلاتهم، ويفترض بك عدم التعبير عن رأيك أو أن تمرر قرار أو تلوم الشخص.

لا تقدم وعود أو توقعات

فقط شاركهم المعلومات في حال- بناءً على رسم خرائط الخدمات- توفرها/وجودها. ولا يمكن لموظفي/ات الوكالة المُحيلة للحالة أو للمتطوعين/ات التابعين لها ضمان الحصول على الخدمات أو نتائج الإحالة أو جودة الخدمات وهذا يتطلب توضيحه للمستفيدين. ومع ذلك يجب التوضيح أيضاً في حال وقوع أي مشكلة متعلقة بالحصول على الخدمات ويمكن للأشخاص طالبي الإحالة العودة لإبلاغ موظفي/ات الوكالة المُحيلة لحالاتهم أو للمتطوعين التابعين لها كما يمكنهم طلب الدعم الإضافي.

الأمن والسلامة

يجب على موظفي المنظمات اتخاذ الإجراءات لضمان السلامة الجسدية والنفسية للأشخاص الذين عانوا من أو يتعرضون لخطر العنف أو الإساءة أو الاستغلال أو الإهمال. يجب أن تكون السلامة الجسدية للأشخاص أولى الأولويات على كل الإجراءات أو الإحالات الأخرى التي قد تتوفر. يجب الأخذ في الحسبان اعتبارات الأمن والسلامة عند تقديم خيارات الإحالة للأشخاص وللد الذي يمكن فيه وبشكل عقلائي توقع معرفة موظفي الخطوط الأمامية بالمخاطر ذات الصلة.

اتبع مبدأ لا تتسبب بأي ضرر

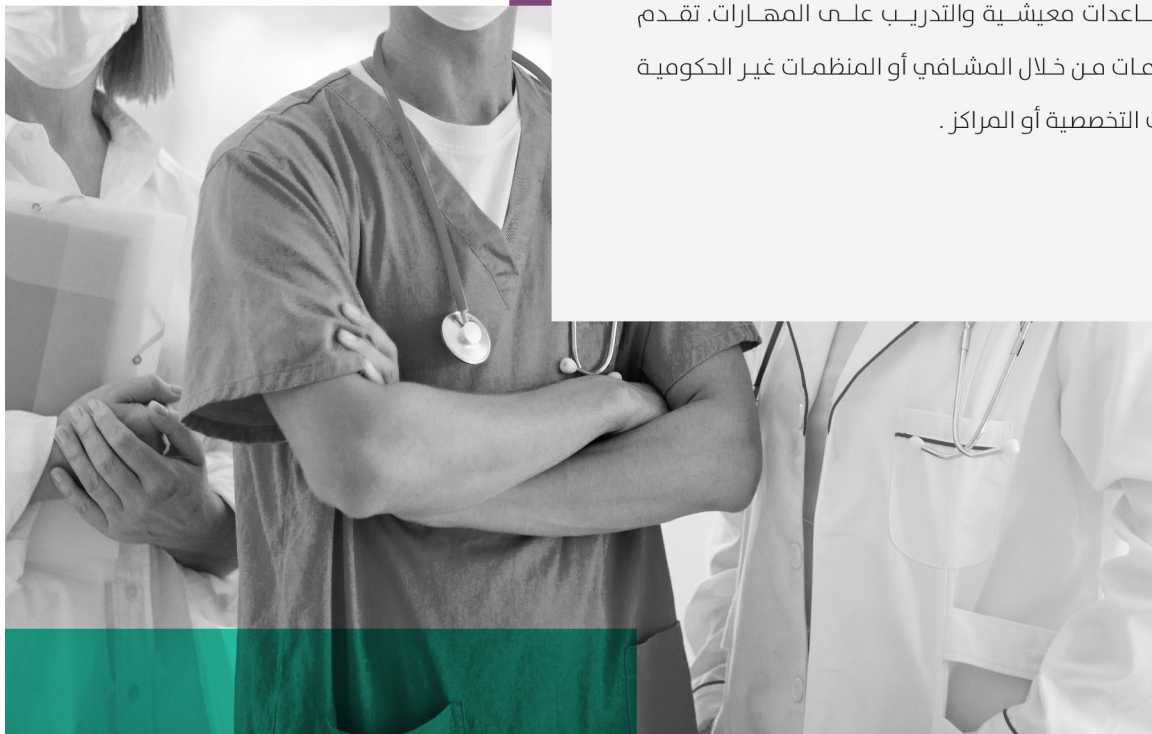
ويتضمن ذلك الضرر الحاصل للناجية أو مقدم/ة الخدمة مثل الضرر النفسي إذا لم يكن مقدم/ة الخدمة في حالة ذهنية مناسبة، الآثار الأمنية المترتبة على الموثق/ة إذا تمت إحالة الحالة.

القطاع الطبي

تهدف المساعدة في هذا القطاع إلى التعامل مع المخاوف الصحية الأساسية لدى الناجية، ومعالجة الإصابات، وإجراء الإختبارات الطبية (وتقديم العلاج الوقائي وتقديم الخدمات في العيادات والمشافي والمراكز الصحية حسب ما هو متاح.

قطاع الدعم النفسي الإجتماعي والصحة العقلية

تهدف المساعدة في هذا القطاع إلى أن تقدم للناجية أو أفراد أسرتها الإرشاد الفردي أو الجماعي، والتواصل مع مجموعات أخرى من الناجيات، والدعم في التعامل مع وصمة العار والرفض، والدعم المتعلق بإعادة الاندماج والتقبل الاجتماعي، والرعاية النفسية الطارئة. وتتضمن كذلك أحياناً مساعدات معيشية والتدريب على المهارات. تقدم هذه الخدمات من خلال المشافي أو المنظمات غير الحكومية أو العيادات التخصصية أو المراكز .



قطاع الحماية

تهدف المساعدة في هذا القطاع إلى تقديم خدمات الحماية للناجيات وأسرهم، وتتضمن تلك الخدمات تأمين المأوى أو المساعدة في النقل أو تغيير مكان الإقامة. تقدم الخدمات من خلال أماكن آمنة و من خلال المنظمات غير الحكومية والخدمات الاجتماعية المحلية (إن وجدت) ومجموعات دعم الضحايا).

القطاع القانوني

تهدف المساعدة إلى تقديم الإرشاد القانوني فيما يتعلق بحقوق الناجيات، والاستشارات المتعلقة بالحقوق القانونية، وخدمات فض الخصومات، والمساعدة في قانون الهجرة والقوانين التركية و القانون السوري في داخل سوريا، والتمثيل القانوني.



مصادر الحالات المُبلغ عنها

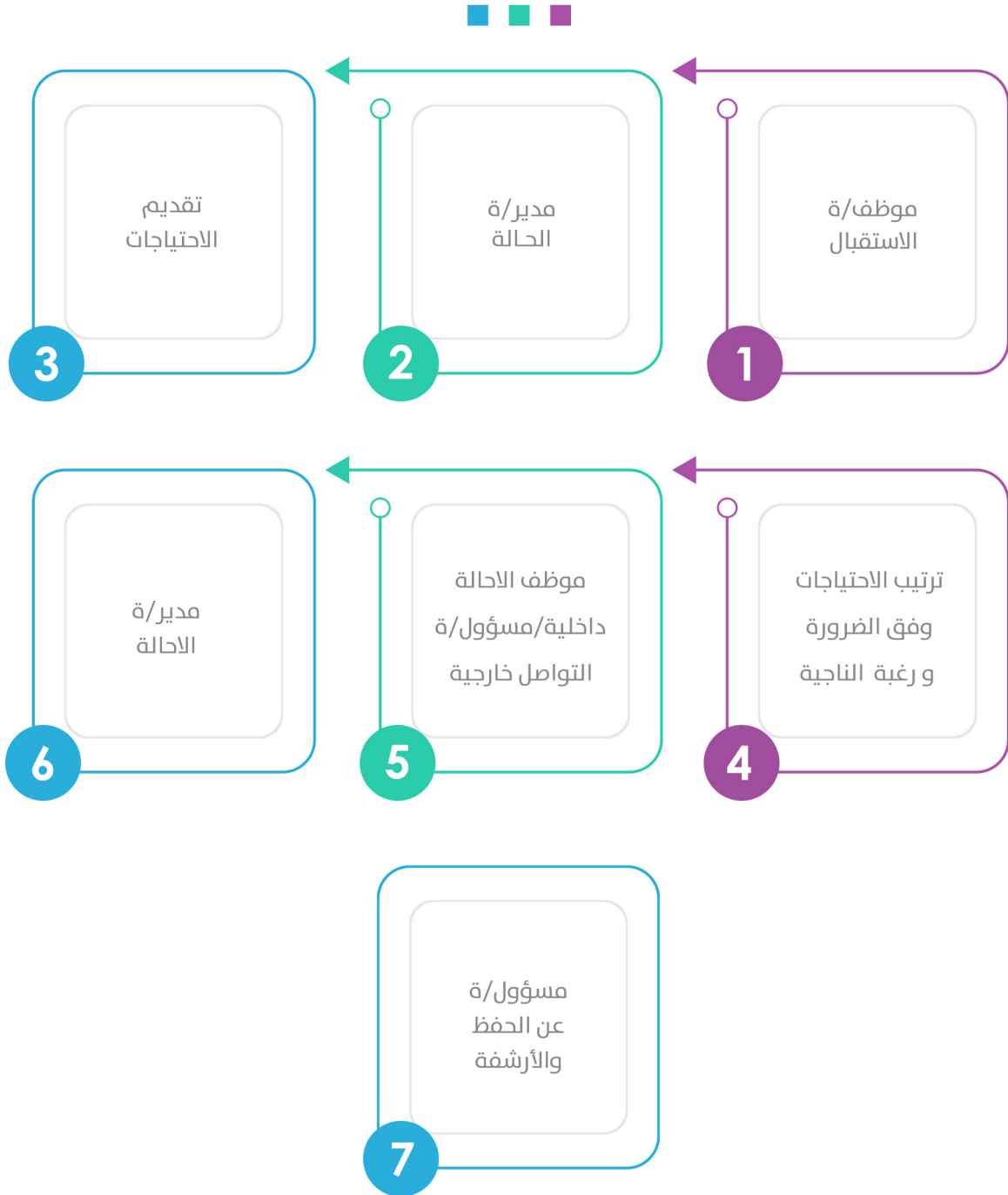
- يكون مصدر الحالات من خلال :
1. الوكالات والهيئات الإنسانية ومقدمو خدمات التوعية خلال جلسات التوعية المجتمعية، حيث يمكن تحديد الحالات وإحالتها الى شبكة المرأة من أجل المتابعة .
 2. الحالات التي يتم رصدها والتعرف عليها من عضوات وأعضاء شبكة المرأة السورية .
 3. نشطاء المجتمع المحلي.
 4. الهيئات المحلية (إن وجدت) .
 5. العلاقات الشخصية لعضوات وأعضاء شبكة المرأة السورية .
 6. المنظمات الشريكة السورية او الغير سورية التي ترغب في الاستفادة من نظام الإحالة لدى شبكة المرأة السورية.



إجراءات إدارة الحالة

- 1- يعتبر موظف/ة الاستقبال هو الشخص الأول من المنظمة الذي يتواصل مع جميع الحالات .
- 2 -مدير/ة الحالة هو المسؤول /ة عن التعامل مع جميع الحالات الواردة إلى المنظمة أو الصادرة عنها.
- 3 -ويقع على عاتق مدير/ة الحالة ضمان تلبية احتياجات الناجية ضمن اختصاص المنظمة والإجراءات والتوجيهات الناظمة التي وضعتها المنظمة للتمكن من القيام بأنشطة الحالة .
- 4 -يقوم موظف/ة الاستقبال في المنظمة بتعبئة استمارة القبول (المرفق رقم 5) .
- 5 -يقوم موظف/ة الاستقبال بتعبئة استمارة الموافقة المستنيرة من أجل الإحالة . (المرفق 1)
- 6 -يقوم موظف/ة الاستقبال بتعبئة استمارة إحالة داخلية إلى مدير الحالة ويرسله إلى مدير الحالة . (مرفق رقم 2) .
- 7 -من هذه النقطة فصاعدا، يتحمل مدير/ة الحالة مسؤولية متابعة الحالة حتى إغلاق الملف .
- 8 -يتواصل مدير/ة الحالة مع الحالة ويحدد جلسة معها لتقييم الاحتياجات ويجب التعامل مع الأمور الملحة أولا، ويتضمن ذلك: حالات الطوارئ الطبية، حالات الطوارئ النفسية،.
- 9 -يناقش مدير/ة الحالة مع الناجية الاحتياجات ويرتبها حسب الأولوية بالنسبة للناجية و يقدم للناجية المعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة (داخل الشبكة أو خارجها) والتي تم تدقيقها من قبل الشبكة باستخدام أداة تحقيق خدمة (المرفق 6) .
- 10 -يقوم مدير/ة الحالة بإحالة الناجية إلى الخدمات المتوفرة في المنظمة مستخدما استمارة الإحالة الداخلية (المرفق 2) .
- 11 -في حال عدم توفر الخدمات في المنظمة يقوم مدير/ة الحالة بإحالة الناجية إلى مراكز خارجية، وأوجهات التي يوجد بينها وبين الشبكة مذكرات تفاهم مستخدما استمارة الإحالة الخارجية . (المرفق 3) .
- 12 -ينسق مدير/ة الحالة مع الجهة المحال إليها موعد لحضور الناجية وتلقي الخدمة مراعيًا ظروف الناجية .
- 13 -يتابع مدير/ة الحالة بعد إحالتها إلى الخدمات للحصول على تقرير من الجهة المحال لمعرفة هل تم تقديم الخدمة أم لا أيضا لمعرفة فيما إذا كانت الناجية بحاجة إلى خدمات إضافية .
- 14 - إذا طلبت الناجية أن يرافقها عضو/ة من الشبكة إلى الخدمة الخارجية، فيجب النظر في هذا الطلب وفقا للإمكانيات المتاحة ضمن الشبكة، و التأكد من سلامة كل من الناجية وعضو/ة من الشبكة. ان ذلك يساعد في بناء الثقة مع الناجية ويسهم في شعور الناجية بالأمان.
- 15 -يجب الاستمرار قدر الإمكان في التواصل مع الناجية للحفاظ على الثقة وضمن تلقي الناجية لجميع الاحتياجات التي تم تحديدها مسبقا قدر الإمكان .
- 16 -بعد الانتهاء من الاستجابة لاحتياجات الناجية يتم حفظ جميع الوثائق والأوراق ملف الناجية في مكان آمن ، حيث يقوم مدير/ة الحالة بإرسالها إلى الشخص المسؤول عن الارشفة والحفظ ضمن المنظمة.

مخطط اجراءات الإحالة



من الذي يستطيع استخدام هذا الدليل؟

أولاً: السيدات الناجيات من العنف للاستفادة من الخدمات لهن ولعائلاتهن .

ثانياً: كل المنظمات العاملة مع الناجيات من العنف وعائلاتهن بغرض تسهيل عمليات الإحالة بين الوكالات/المنظمات ومسارات الإحالة ،وكوسيلة لتوثيق الإحالات وفقاً للمعايير الدنيا. ويمكن لأي جهة مقدمة للخدمة استخدام استمارة الإحالة والدليل الإرشادي فعلى سبيل المثال يمكن استخدامها من قبل طبيب يعمل في مركز أساسي للرعاية الصحية يحيل طفل إلى أماكن ملائمة خاصة بالأطفال أو إلى برنامج تغذية أو قيام مدير/ة الحالة بإحالة الناجية للتعافي الجسدي.

ثالثاً : المنظمات المدنية والنسائية.

أرقام الهواتف الطارئة في تركيا التي يمكنك الاتصال بها عندما تتعرضين للعنف.

خط الدعم الاجتماعي الخاص بوزارة الأسرة
والعمل والخدمات الاجتماعية **183**

خط الساخن لمرض كوفيد-19 / فيروس
كورونا الخاص بوزارة الصحة **184**

خدمة الطوارئ الصحية والخط العاجل **112**

مركز اتصال الأجانب الخاص بالمديرية العامة لإدارة
الهجرة متوفر باللغات التركية والإنجليزية **157**

155 الشرطة **156** شرطة الدرك

رقم المساعدة العاجلة العنف داخل الأسرة **96966560212**

0212 656 96 96 \ 0549 656 96 96

خط المساعدات الطارئة في حالات العنف الأسري
يمكنك أن تتصلي بالرقم 157 إن كنت تتحدثين بلغة مختلفة

المراكز التي تستقبل الناجيات

اولا : في مدينة غازي عنتاب

نوع الخدمة	اسم المركز	الاميل و رقم الهاتف	الموقع	خدمات اخرى
الخدمات الصحية	مركز الدعم النفسي	malfae@h@sams-usa.net Tel: 05349282365	Bey, Mehmet Tewfik Uygunlar Sk. 26, 27010 Şahinbey /Gaziantep	طبي ونفسي
	منظمة الأطباء المستقلين (ida)	Omarsafadi@ida-prg.com Omarsafadi@ida-org.com Tel: 00905369770138	غازي عنتاب – دور تايه – طلعة مشفى يا شام – جانب مركز الهلال	علاج فيزيائي ودعم نفسي
	جمعية القلوب الرحيمة	Anas.pharm.iph@gmail.com Tel: 00905378480894	EMEK MAH. 19019 NOLU SK UĞUR APT GAZİANTEP ŞEHİTKAMİL 23, 27000 Şehitkamil	مركز الاطراف الصناعية
الخدمات النفسية	مؤسسة البوصلة للتدريب والإبداع	mhallak@bousla.org Tel: 05397442184	İncilli Pınar, 36006. Cd. No: 16, 27090 Şehitkamil/Gaziantep	تدريبات ومنح مجانية
	منظمة سند	m.meri@sened.ngo Tel: 00905393939652	Nuripazarbaşı, Özdemir Cd., 27200 Şahinbey/Gaziantep	دعم نفسي اجتماعي لذوي الإعاقة
	أوسوم	info@uossm.org Tel: 00905359754021	Deniz, Yavuz Sultan Selim Cd., 27070 Şahinbey/Gaziantep	علاج فيزيائي ودعم نفسي
	منظمة سامز / مركز صحة نفسية واجتماعية	Tel:05050909417 Tel:05050909418	مقابل مدخل تشارشي	صحة نفسية واجتماعية
	منظمة خبراء الإغاثة	feedback@relifexpert.org Tel: 05397719235	غازي مختار	تنقيف صحي برنامج داعم للأطفال السوريين في المدارس التركية
	منظمة مضمار	m.othman@midmar.org Tel:05398946346	الايبيك	تدريب وتطوير
	أكاديمية أفاق	fswedan@afaq-ac.org Tel:05537050503	غازي مختار باشا	خدمات تعليمية
	القبعات البيضاء	shamdin_80@hotmail.com Tel: 05373803194	غازي مختار باشا	منح دراسية في جامعة غازي عنتاب
	منظمة الرواد للتعاون والتنمية	Tel: 05533653989	شهيد كامل	مشاريع تعليمية ودعم نفسي
	الخدمات الحماية	جمعية الشام	Info@aitamalslam.org Tel: 05397714632	هوش غور
مركز الإرشاد الاجتماعي		nesrin.ibis@kizilay.org.tr Tel: 00905395517608	من مشفى الدولة (مشفى ارسين اسلان) باتجاه الشارع الايراني بعد مطعم عمو يوسف ب 100 متر على نفس الصف	اجتماعية وعلاج نفسي
منظمة ياسمين الحرية		yasmina.binshe@gmail.com Tel: 00905317400244	غازي عنتاب	دعم نفسي وطبي دعم مادي
Şonim		gaziantep.sonim@ailevecalisma.gov.tr Tel: 03422207801	الشارشيه	مأوى - عمل قانونية - محكمة
المنظمة اليابانية العون والاعاثة		Ahmed.aldej@arrturkey.org Tel: 05356286290	بين ايغلر	خدمات معاونة وتقديم مبلغ مادي

المراكز التي تستقبل الناجيات

اولا : في مدينة غازي عنتاب

دعم واستشارة للمعنفات	75 yil mahallesi Yesil vadi	Antepkemer@gmail.com Tel: 03423439767	Kemer vakfi
دورات تدريبية	غازي مختار باشا	rawan.alawad@orange.ngo Tel: 05395994706	منظمة أورانج
استشارات قانونية	فوزي جقكمك	ghk@barobirlik.org.tr Tel: 034232267000	العيادة القانونية
حماية الطفل والعنف القائم على الجنس	ايميك	bana.jerby@care.org Tel: 05349165384	منظمة كير
خدمات توثيق طبي وقانوني	شال صفاق خلف توجان أونيل	CASEMANAGER@IDHRIGHTS.ORG Tel: 05380434698	منظمة أطباء ومحامون لحقوق الإنسان

الخدمات القانونية

المراكز التي تستقبل الناجيات

ثانياً: الخدمات في مدينة الباب في سوريا

نوع الخدمة	اسم المركز	الايمل و رقم الهاتف	الموقع	خدمات اخرى
الخدمات الصحية	مشفى الفارابي	Tel: 00963993106317	الباب - اخر سوق النوفوتيه	خدمات طبية ومعاينات وتقديم إحالات للناجيات من العنف
	مركز الصحة النفسية والدعم النفسي	Tel: 00905354859249	الباب - فوق الصيدلية العالمية	دعم نفسي وتقديم خدمات دوائية متعلقة بذلك
	منظمة احسان مركز إبداع المرأة	Tel: 00905380846307 Salwasblito@gmail.com	قباسين - الباب شارع البازار	حماية وتمكين للنساء تدريب مهني نادي الامهات الصغار دعم نفسي تقديم مساعدات نقدية ادارة حالة
	منظمة سوريا للأغاثة والتنمية مركز بيسان SRD	nagammatar@gmail.com Tel: 00905363389677	الباب	حماية ودعم وتمكين دعم نفسي نادي الامهات الصغيرات

(بعض النصوص القانونية الدولية المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي:)

المادة 2 - "تحظر التمييز على أساس الجنس".

المادة 4 - "لا يجوز استرقاق أو استعباد أي شخص؛ ويحظر الاسترقاق وتجارة الرقيق بكافة أوضاعهما."

المادة 5 - "لا يجوز تعريض أي إنسان للتعذيب ولا للمعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة هو امتهان بالكرامة الإنسانية."

المادة 16 - (2) - "لا يبرّم عقد الزواج إلا برضى الطرفين الراغبين في الزواج رضا كاملاً لا إكراه فيه"

المادة 26 - (1) - "لكل شخص الحق في التعلم."

الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، (UDHR 1948) والمواد 2 و3 و10 و12 و13 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (1976، ICESCR

"تكون المرأة ضعيفة بوجه خاص في أوقات النزاعات الداخلية أو الدولية المسلحة، وينبغي للدول الأطراف أن تبلغ اللجنة بجميع التدابير التي تتخذ في ظل هذه الأوضاع لحماية النساء من الاغتصاب والاختطاف وغيرهما من أشكال (. العنف القائم على النوع الاجتماعي" (التعليق العام رقم 28 المتصل بالعهد (2000)

اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو، 1981)

- "تشجب الدول الأطراف جميع أشكال التمييز ضد المرأة وتتفق على أن تنتهج، بكل الوسائل المناسبة ودون المادة 2 إبطاء، سياسة تستهدف القضاء على التمييز ضد المرأة، وتحقيقاً لذلك تتعهد بالقيام بما يلي: [...] ج(إقرار الحماية القانونية لحقوق المرأة على قدم المساواة مع الرجل..." المادة 16(ب)1 -) [للمرأة نفس حق الرجل] "في حرية اختيار الزوج، وفي عدم عقد الزواج إلا برضاها الحر والكامل"

توصيات

1. لابد من رصد وتقييم عمليات الإحالة لاستخدام أنظمة الإحالة بالشكل الأمثل . يمكن تتبع نجاح نظام الإحالة بين المنظمات باستخدام مؤشرات متنوعة بناء على احتياجات الوكالات للبيانات ورفع التقارير. فعلى سبيل المثال -على الصعيد الأساسي- يمكن للمنظمات العاملة الإبلاغ عن زيادة التعاون فيما بينها من خلال الموافقة على استخدام كافة وكالات التنسيق لاستمارة الإحالة مستشهدةً بذكر عدد المنظمات التي صادقت على الاستمارة والتزمت بتدريب موظفيها على استخدام هذه الاستمارة.
2. يمكن للوكالات تقويم وتعقب الزيادة في قدرات موظفيها وموظفاتها على القيام بالإحالات الناجحة من خلال تنفيذ الاختبارات القبلية والبعديّة والاختبارات المؤجلة البعديّة أو من خلال معرفة الإحالات الناجحة الموثقة من خلال تنفيذ إجراءات التتبع والجودة بين المنظمات.
3. تعيين مدير/ة الحالة في الشبكة : بحيث يكون هو/هي الخبير المسؤول/ة عن التعامل مع جميع الإحالات الواردة إلى الشبكة أو الصادرة عنها، وعن الإدارة الداخلية للحالة ضمن الشبكة. ويقع على عاتق مدير/ة الحالة ضمان تلبية احتياجات الناجية ضمن اختصاص الشبكة والإجراءات والتوجيهات الناظمة التي وضعتها الشبكة لتمكين من القيام بتقديم الخدمة والإحالة للمنظمات الأخرى مقدمة الخدمات
4. مقدمي/ات الخدمة: إجراء التدريب اللازم لمقدمي/ات الخدمات للتعامل مع الناجيات من العنف وإدراك حالتهن واحتياجاتهن النفسية والجسدية لهن بشكل مهني واختصاصي , وضرورة وجود موظف/ة مختص/ة لإستقبال الحالات والتعامل معها بالشكل الأمثل.

المراجع

[GBV E-Learning Companion Guide ARABIC.pdf](#) •

[Ar.pdf UNHCR Child Marriage Leaflet Oct2017](#) •

[pdf.05 sexual violence in armed conflicts- opt- 12825](#) •

[pdf.1541362-hi ar ar-ae psc iasc ref guidance t2 1866](#) •





المرفقات

المرفق رقم

1

الموافقة المستنيرة

الموافقة المستنيرة من أجل الإحالة

وافقت الناجية على مشاركة المعلومات الخاصة بها مع الجهات التالية

• استخدام المعلومات الشخصية من أجل الإحالة الى الخدمات المتوفرة لدى شبكة المراة السورية نعم لا.

• استخدام المعلومات الشخصية من اجل الإحالة الى الخدمات الخارجية (المنظمات الشريكة للشبكة نعم لا.

• إذا كانت الإجابة نعم :

مع كشف الهوية نعم لا.

مع إخفاء الهوية نعم لا.

صرح بانه قد تم اعلامي بغرض وغاية الإحالة وبالفوائد والمخاطر المحتملة ،كما تم إعلامي بأن الإحالة ستبقى سرية ولن يتم استخدام هذه الموافقة إلا لغرض الإحالة للجهات المذكورة أعلاه ، كما أدرك أنه لي الحق في سحب الموافقة في أي وقت ، قد تم اعلامي انه لن يتم مشاركة معلوماتي الشخصية مع جهات أخرى غير الجهات المبينة أعلاه إلا بعد أخذ موافقتي بشكل مسبق. وبناء عليه فقد وافقت على مشاركة المعلومات كما هو مبين أعلاه .

اسم الناجية :

التوقيع:

التاريخ

نموذج الإحالة الداخلية

	الاسم الأول:
	التاريخ:
	العمر / تاريخ الولادة:
	مكان الإقامة:
	وسيلة التواصل المفضلة لدى المستفيدة:
<input type="checkbox"/> متزوجة <input type="checkbox"/> عازبة <input type="checkbox"/> تحت وصاية	الحالة الاجتماعية:
	هل وافقت على الإحالة:
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	هل تلقت خدمة الإحالة سابقا:
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	هل هو يحتاج /يريد مرافق يثق به:
	شرح مبسط عن سبب الإحالة:
	اسم وتوقيع محرر الوثيقة:

المرفق رقم 3

نموذج الإحالة الخارجية

معلومات المستفيد (وفقاً لبنود الموافقة المستنيرة)	إذا كان المستفيد قاصراً
الاسم:	
الهاتف:	اسم الراعي الاولي :
العنوان:	علاقته مع الطفل:
العمر :	معلومات الاتصال بمقدمي الرعاية
الجنس:	

معلومات الجهة التي تقوم بالإحالة	معلومات الجهة المحال إليها
اسم الجهة:	اسم الجهة :
العنوان: الهاتف:	العنوان:
البريد الالكتروني:	الهاتف:
جهة الاتصال:	البريد الالكتروني:
	جهة الاتصال (إن وجد):

الخدمات المطلوبة

<input type="checkbox"/> إعادة التأهيل الفيزيائي	<input type="checkbox"/> التعليم	<input type="checkbox"/> الصحة الجسدية
<input type="checkbox"/> الحماية القانونية	<input type="checkbox"/> الملجأ	<input type="checkbox"/> الصحة العقلية
<input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> مساعدة مادية	<input type="checkbox"/> الدعم النفسي الاجتماعي
	<input type="checkbox"/> مساعدة مالية	<input type="checkbox"/> الحماية

تاريخ الإحالة	تمت الإحالة عن طريق	درجة الأولوية
	الهاتف (لأولوية القصوى فقط)	عالية(متابعة الطلب في غضون 24 ساعة)
	البريد الالكتروني	متوسطة (المتابعة في غضون 3 أيام)
	شخصياً-النقل	متدنية (المتابعة في غضون 7 أيام)
		*في حال كانت الاحالة طارئة يرجى الاتصال بمؤمن خدمات الطوارئ عن طريق الهاتف.

اسم وتوقيع مسئول الإحالة

نموذج تقييم رضی المستفيدين

القسم الأول : معلومات عامة

- رمز المستفيد/ة :
- جنس المستفيد/ة :
- اسم الجهة مقدمة الخدمة :
- تاريخ الحصول على الخدمة :
- نوع الخدمة المقدمة :
- تاريخ التقييم :

القسم الثاني : تقييم موظف/ة الإحالة

يرجى وضع رقم من 1 الى 5 بجانب كل جملة من كل سؤال من الأسئلة الآتية بحيث يعكس الرقم مدى الرضى عن عمل موظف/ة الإحالة :

- كان هناك سهولة في التواصل مع موظف/ة الإحالة.
- المعلومات التي قدمها موظف/ة الإحالة عن الخدمة كافية .
- تم التواصل معي مباشرة من قبل موظف/ة الإحالة بعد أعلامي أنه سوف يتصل بي.
- مدى رضاك عن خدمة الإحالة بشكل عام.
- ما هو عدد الاحالات التي حصل عليها المستفيد .

القسم الثالث : تقييم الخدمة التي حصل عليها المستفيد من مقدم/ة الخدمة

يرجى وضع رقم من 1 الى 5 جانب كل سؤال من الأسئلة الآتية بحيث يعكس الرقم مدى الرضى عن الخدمة المقدمة :

- كان هناك سهولة في تنقلي ووصولي لمكان الخدمة .
- ساعات عمل المركز مناسب/ة.
- عندما وصلت إلى مكان الخدمة شعرت بالأمان والراحة .
- عندما دخلت إلى مركز الخدمة كان ترتيب البناء والغرف جيدا.
- عند مقابلي من قبل الأشخاص المتواجدين مكان الخدمة كنت مرتاحة للتعامل معهن.
- كان هناك غرفة تم مقابلي بها بشكل خصوصي.
- عندما بدأت بالحديث كان الشخص الموجود يستمع لي.
- جعلني أتابع حديثي وعاملني باحترام.
- وعندما تكلم معي الشخص الذي قابلته شرح لي بشكل واضح عن ما الذي يمكن أن يساعدني به .
- شعرت بأنهم سوف يبفون معلوماتي سرية .
- كان شعوري بنهاية الزيارة بأن الهدف من زيارتي إلي المركز تحقق.

القسم الرابع : أي ملاحظات أخرى
القسم الخامس : هل هناك أي توصيات
اسم وتوقيع وصفة من قام بالتقييم

المرفق رقم

5

استمارة القبول في المنظمة من أجل الإحالة

	الاسم الثلاثي :
	المواليد:
	مكان ورقم القيد :
	الحالة الاجتماعية :
	مكان الإقامة :
بريد إلكتروني:	رقم الهاتف :
	هل ترغبين بالإحالة؟
	هل تم الإحالة سابقا ,
	اسم الجهة المحال اليها سابقا جهة :
	سبب طلب الإحالة :
	كيف وصلت الحالة إلى المنظمة :
	هل تم توقيع الموافقة المستنيرة من أجل الإحالة :
	الرمز الخاص :
	اسم وتوقيع موظف/ة الاستقبال

المرفق رقم 6

أداة تقييم مركز خدمة

اسم المركز:

تاريخ التقييم:

اسم الذي أجرى التقييم وتوقيعه:

معلومات حول المركز

	نوع المركز:
	العنوان / الموقع:
	عنوان الإيميل:
	الهاتف:
لا . نعم (أعط تفاصيل)	هل الخدمة مأجورة:
	هل للمركز توجهات سياسية
	أي معلومات حول التمييز
عربي - انكليزي - تركي - كردي	لغات تقديم الخدمات:

الخدمات

	نوع الخدمات المتاحة في المركز
	هل الخدمات تلائم النساء والأطفال؟
لا نعم	هل الخدمات تأخذ بعين الاعتبار احتياجات الناجين/ات من العنف والعنف الجنسي؟
لا نعم	

المرفق رقم 6

الإجراءات

معايير الأمان	أذكر معايير الأمان في المركز مثلا (الموقع والترخيص)
معايير السرية المتبعة	<ul style="list-style-type: none">• كيف وأين يتم حفظ الملفات؟• من يستطيع الوصول الى الملفات والبيانات؟• نوع المعلومات التي تشارك المانح ان وجد؟• أي معايير أخرى
المعلومات حول الكادر المعالج	<ul style="list-style-type: none">• معلومات حول التخصص والخبرة السابقة• معلومات حول التدريبات التي حصلوا عليها• معلومات حول الحيادية

المركز

ماهي أيام الدوام الرسمية في المركز؟	
ما هي ساعات الدوام الرسمية في المركز؟	
هل المركز سهل الوصول اليه؟	
هل عدد الغرف مناسب لعدد المراجعين؟	
صف بإيجاز غرفة الانتظار	
هل يوجد مخبر للتحاليل؟	
هل يقدم المركز الأدوية؟	
المركز لديه القدرة على الإحالة إلى الخدمات التخصصية ذات الصلة:	
ماهي التجهيزات المتوفرة في غرفة الفحص (اذكر كل شيء موجود)	

مقترح مجري التقييم

<ul style="list-style-type: none">• الإحالة إلى المركز• عدم الإحالة (شرح حول السبب)
--

REFERRAL GUIDE AND PROVIDED SERVICES FOR SURVIVORS OF VIOLENCE

Introduction to the Guide :

Combating violence against women does not only mean elimination or reduction of the phenomenon. It basically means providing services for survivors of violence and developing a comprehensive system that respond to the needs of survivors. The survivors of violence often require multiple services, for example: medical services, legal and psychological support, safe houses to rehabilitate and empower the survivors.

Inside Syria or in countries of asylum, women affected by the conflict face a wide range of issues that exceed the capacity of a single organization or a specific body on its solution. Thus, the response to the needs requires linking different services providers to insure that services are obtained in a safe and effective manner. Where organizations can identify issues at the individual and societal level and that is not directly covered through their programs or the tasks assigned to ,in order to work to refer it to other bodies that have the experience and competence to do so, hence the concept of referral is important.

The guide is provided by(Syrian Women's Network) with the support of UN women and the Japanese People Support Organization .

Syrian Women Network: is an independent, non-profit civil network ,founded on 25\5\2013. It is not linked to any religious or political party, it includes a group of independent personalities, women's and human rights organizations, who believe in women's issues and seeks to achieve justice, freedom and decent life.



From
the People of Japan



Index :

Acknowledgment.

Places to do survey for the purposes of this guide.

The aim of the guide.

The steps involved in completing the guide.

Challenges.-

Definitions and terminology.

Best steps for referral.

Basic principles of referral processes between agencies\organizations.

Sectors of the case for felonies of violence.

Case sources.

Case management procedures.

Who can use this guide.

-Emergency phone numbers in Turkey that you can call when you are exposed to violence .

A table of the services available in the Turkish city of Gaziantep.

A table of services available in the Syrian city of Al-Bab.

Recommendations.

Annexes.

ACKNOWLEDGMENT

The Syrian Women's Network would like to express its gratitude and deep appreciation to each of its female researchers who were the cornerstones of this work, and would like to thank the expert who made a distinguished effort to make this work see the light. Thanks and gratitude also to the Syrian organizations that opened their doors for us to conduct an evaluation of their services and agreed to share its contact information in this guide, also do not forget to thank all the members of Syrian Women Network for their dedication and hard work towards the success of this work.

REFFERAL GUIDE

Places to do survey for the purposes of this guide:

The city of Gaziantep –Turkey or Antep is located in the south of Turkey, (97)kilometers from Aleppo, in the southeastern side of the Anatolian plateau and overlooking the(Gulf of Iskenderun),it is bordered by the state of(Urfa) from the eastern side and(Kahraman Maras) from the northern side and (Adana) from the western side. They mentioned that Turkish General Directorate of immigration released in November of(2020)a statistic for the number of Syrian refugees on Turkish territory reached 3,627,481 refugees. Gaziantep ranked second in terms of the presence of Syrians, as it reached the number of Syrians (452,420).

As a result of this large number of Syrians, the city of Gaziantep has witnessed many activities that serve the Syrians. This was an important motivation for the birth of a large number of Syrian civil society organization that provide their services, whether inside Syria or in Turkey. Gaziantep includes the largest number of licensed Syrian organizations.

Al-Bab City-Syria is located in the northern side of Syria. It has a population of 250,000 , which is 38 km from Aleppo. It is at the bottom of the eastern slope of a hill called (Sheikh Aqil mountain) (534 M). It extends in its north, east and south, plain undulating lands that tend to the south, and it includes the valley of Gold River in the east heading from north to east, towards (Mamlahat-Al-jabul). It is followed by 157 villages,55 farms and three districts. The number has increased dramatically due to the wave of internal displacement due to the ongoing conflict in Syria and because of the displacement of the Syrian government to the people of interior ,central and southern regions towards the north. The great increase, in the civilian population, imposed new and varied needs. Civil society organizations have worked to respond to these needs according to the resources and capabilities available to them.

The Aim of the Guide :

1-Supporting the needs of gender-based violence, and people who are at risk of this violence in the cities of Al-Bab and Gaziantep.

2-Collecting data about places where services are provided to survivors of violence in the city of Al-Bab in Syria and Gaziantep in Turkey regardless the services are governmental or non-governmental, they include the names of the concerned authorities, addresses, communication methods and types of services. It will be indicated if the survivors' referral has a hotline or the names of specialized people in the place of service provision.

3-Provide information to humanitarian actors to facilitate the referral process to organizations and agencies receiving survivors from violence.

4-Providing information to the survivors themselves in case they decided to resort to a specific case.

5-This guide is a preliminary introduction to the process of building a referral system that ensures the dignity of survivors , and helps organizations develop their referral system.

The Steps Involved in Completing this Guide :

First: A preliminary survey was conducted on the cases of violence against women in the two targeted communities to determine the needs and possible interventions to refer survivors for these services.

Second :The Syrian Women's Network nominated a number of researchers and volunteers to start the first phase of the guide, which is to evaluate centers assisted by the organizations within the network and according to their places of activity and work in the two cities of Al-Bab and Gaziantep.

Third :conduct interviews with the female researchers who are nominated by the Network to provide them with information on the objectives of the work we are doing and providing them with the necessary expertise and tools.

Fourth : the search phase :Where information was collected about organizations that provide services to survivors in the two cities of Al-Bab and Gaziantep, through open sources, aim to enumerate the available organizations and services and preparing a preliminary base for them.

Fifth : A process evaluation tool was developed in order to conduct the evaluation process for service centers before adding it to this guide.

Sixth :A workshop was organized for the researchers' team, introducing them to the services of evaluation tool that was developed for this purpose, providing them with a list of organizations and entities that were previously identified, setting the schedule for visits and distributing roles among them.

Seventh: The researchers' team started to conduct field visits to service centers. Their role was to fill out the assessment tool , then all the data we obtained were collected in a unified data base.

Eighth : This data has been analyzed, audited and converted to be used in this guide. In addition to communication with the service providers that has been re-established to agree to share their data.

Challenges :

We encountered several problems during the preparing and writing process of this guide :

-A severe lack of transparency in the services provided to survivors of violence in addition to lack of cooperation from international organizations working on the ground.

-Lack of cooperation by some Syrian organizations despite the fact that the guide aims to provide them with assistance in carrying out work.

-some organizations providing services do not have the continuity and effectiveness of the existing services in the long term, or the services may be changed or canceled from time to time.

Definitions and Terminology :

Violence : It is the inadvertent or intentional use of power or authority, or the threat, against oneself and against another person, or a number of persons or the entire society. This may be harmful and causes death, psychological injury, a developmental disorder or deprivation. This definition of violence extends to include all forms of physical and psychological violence, as well as intentional neglect, ill-treatment or, sexual exploitation of children.(World Health organization).

Force : is the push to act through pressure or compulsion, using material, moral or intellectual means.

Abuse : is the misuse of force and it prevents people from making free decisions and forces them to act against their will.

The coercion : is to force another person to engage in certain behaviors or an attempt to force him through the use of threat, verbal insistence, manipulation, deception, cultural expectations and economy.

Gender based violence: It is a comprehensive term for every offensive act committed against a person's will and depends on socially defined differences between male and females \Gender\. Many of the behaviors that are based on gender, but not all, are illegal and criminal acts in the national laws and policies.

Victim or survivor :The two terms are used interchangeably. Victim is the term used in the medical and legal sectors, as for survivor is the term that is generally preferred in the sectors of psychosocial support because it suggests resilience.

Consent :refers to acceptance and satisfaction after careful consideration and understanding of the consequences of a decision in addition to approval of it without coercion and without using any force or violence against him.

Violence against women: violence is a intentional violent behavior towards women that takes several forms of moral or physical form. According to the definition of the United Nations,

violence against women is the behavior practiced against women and directed by sexual nervousness. This leads to causing harm to women in the physical, psychological and sexual aspects. Moreover, threat is considered as a kind of deprivation and reducing women's freedom, in her own and public life. (United Nation).

physical assault: It includes all forms of tangible violence, which does not involve a sexual nature, such as: kicking, slapping, suffocation, burning, pinching, biting, pulling hair, pushing off ... etc.

Sexual violence :Any sexual relationship or attempt to have a sexual relationship or unwanted comments, or any sexual work aimed at women's slavery using coercion or threat of doing harm or sex, from anyone ,regardless of the relationship between him and the victim, anywhere ,including home and work, for" example not exclusively".(World health Organization 2002).

Sexual assault : It is the actual physical assault or the threat of physical assault that has a sexual nature, whether by the use of force or under unequal or coercive circumstances. This includes sexual slavery, pornography, children abuse and sexual abuse.

Sexual exploitation : Defined as actual abuse or an attempt to abuse someone's vulnerability (As a person trusted you to survive or get food kits, books, transportation or other services)for the sake of influence or confidence in order to obtain sexual services, including the provision of money or other social, economic or political benefits, for(example not exclusively)this includes slavery and prostitution.

Rape : is a type of sexual assault usually involving sexual intercourse or other forms of sexual penetration carried out against a person without that person's consent. The act may be carried out by physical force, coercion, abuse of authority, or against a person who is incapable of giving valid consent, such as one who is unconscious, incapacitated, has an intellectual disability, or is below the legal age of consent. The term rape is sometimes used interchangeably with the term sexual assault. (includes using or threatening to use weapon according to (WHO).

Early marriage \ Child marriage : A marriage in which one or both parties is under the age of eighteen.

Forced marriage :It is the marriage of one or both parties without their consent and forcing him\ her using pressure, threat or violence by family members.

Domestic violence : It is any physical or psychological violence, economic, sexual, or verbal by the family or one of its member. The perpetrator may be a family member or people who is consider a member whether they live at the same house or not.

Deprivation : means depriving women of resources, opportunities and services such as : Deprivation of education, inheritance, marriage, divorce, identity paper and contraception tools ... etc

Psychological and Emotional Abuse :It is causing pain or mental or emotional harm, includes verbal harassment and threatening gestures, Intimidation by threats of physical or sexual violence or rape, and by forced isolation or deprivation of certain rights and gains.

Survivors of violence :Women who have been subjected to any of the above types of violence, due to their gender. It is preferably to use the term "survivors " instead of the term "victims". It is more sensitive to the empowerment of the survivors ,helping them to reintegrate into society as survivor of violence, not as just a victim.

Service provider :He is a person, or a group or institution that is regarded as a third party. It provides services in medical, psychological or legal field or in the field of protection and relief, in addition to other necessary fields.

Safe places for women and girls: They are centers where women and girls can feel comfortable and free to express themselves without fear of harm. Services provided in these centers are intended to help with the response to gender-based violence including case management ,services related to sexual and reproductive health, psychological support services and empowerment of women and girls.

Referral : is the process by which the survivor's needs are identified and assisted to access the forms of support that she needs from different service providers.

In most cases, the survivor turns to one of the institution or agencies concerned with providing one of the services individually but if there is a good referral system, according to clear procedures ,the responsible agency determines the needs of the survivor and communicates with partners in the referral network to provide comprehensive support.

1-External referral :A process of directing the survivor to another service provider, because she needs for assistance that exist outside the scope of the current service providers expertise or outside his field of work.

2-Internal referral :That means providing various services to the survivor within the same agency according to specific procedures.

The most preferred steps for the referral process:

The steps required to do a successful referral, mainly are:

- Identify the type of violence the survivor has experienced.
 - Define the problem - what does the survivor of violence need?
 - Identify the organization or organizations that can best meet these needs and draw a map of potential service providers who may be able to help the survivor.
 - Contact the service provider to ensure his readiness, and whether they are able to help the survivor or not.
 - Explain to the survivor the nature of the referral and provide her with information about the available services as well (for example, what services are provided, where is the address of the service provider located, how can the survivor reach him/her and obtain services, and why do you recommend him/her for the referral?).
 - Always remember that the client can choose not to refer (refuse the referral).
 - Acceptance of the referral If the survivor consents to the referral, obtain informed consent (annex 1) before providing others with her information and agreeing with the survivor about what information can be shared.
 - Parental / family consent is required if the survivor is a minor.
 - If the service is available internally, fill out the internal referral form (annex 2)
 - If the service is not available internally, refer to the external referral form (annex 3).
- Follow up with the survivor and her recipient to ensure the referral is successful and share information within limits that allow the survivor's consent to do so.
- After making the referral, make sure of the following: Has the client received the planned services? What are the referral outcomes? Was the survivor and / or caregiver / family, satisfied with the referral process and services received? (Annex 4)
 - Information storage and confidentiality: All referral forms and case files must be kept in secure (closed) lockers to ensure that the process of collecting, managing and storing information is carried out in a safe and ethical manner.

The Most Preferred Referral Stages Diagram:

Basic principles of interagency / organizations referral processes

In order for the referral not to harm individuals / society in need of assistance, the referral needs to respect the following principles at all times:

- **Confidentiality:** The principle of confidentiality requires all employees, frontline workers, volunteers, and community members to protect information that is disclosed or collected and related to people, as well as ensuring that a third party (i.e. service providers) can access the information only in case of obtaining with the express permission of persons. This includes ensuring that the collection, storage and sharing of information about people's cases is done in a safe manner and in accordance with agreed data protection policies. It is the person's right to decide whether information about his condition, method of disclosure, timing, and to whom it will be disclosed. Employees should refrain from disclosing the names of persons or identifying any specific information to any person who is not directly involved in providing services - without explicit consent - and they must not discuss the situation of persons with families, friends and colleagues in any way. Failure to respect the principle of confidentiality violates the code of conduct applicable to every organization.
 - **Consent:** Referrals are only made once people have submitted prior approval and have the right to restrict the information he / she wishes to disclose and the people with whom they will be shared.
- **Respect the individual:** Your role as an employee, partner, or volunteer is to provide information about available services so that they can freely pre-select. In all cases you should not advise or make pressure upon individuals to obtain another service. You must respect their dignity, their decision-making abilities, and their preferences, and you are not supposed to express your opinion, pass a decision, or blame the person.
- **Don't make promises or expectations:** just share information with them if – due to mapping services - availability / presence. The staff of the referring agency, or its volunteers, cannot guarantee access to services, referral results, or the quality of services, and this requires clarification to the beneficiaries. However, it must also be clarified if there is any problem related to obtaining services, and people requesting a referral can return to inform the local agency staff of their cases or their volunteers, and they can request additional support.
- **Safety and Security:** Staff of organizations must take procedures to ensure the physical and psychological safety of people who have experienced or are at risk of violence, abuse, exploitation or neglect. The physical safety of persons should be the first priority over all other procedures or referrals that may be available. Safety and security considerations must be taken into account when presenting referral options to individuals and to the extent that it is, rationally, possible to expect the frontline personnel to know the associated risks.
- **Follow the principle of "do not cause any harm":** This includes harm to the survivor or the service provider, such as psychological harm if the service provider is not in an appropriate mental state, and the security implications of the documented person if the case is referred.

Referral Sectors for Survivors of Violence:

The medical sector: Assistance in this sector aims to deal with the basic health concerns of the survivor, treat injuries, and conduct medical tests) and provide preventive treatment and provide services in clinics, hospitals and health centers as available.

Psychosocial support and mental health sector: Assistance in this sector aims to provide the survivor or her family members with individual or group counseling, communication with other groups of survivors, support in dealing with stigma and rejection, support related to reintegration and social acceptance, and emergency psychological care. Sometimes they also include living assistance and skills training. These services are provided through hospitals, non-governmental organizations, specialized clinics, or centers. Protection sector: Assistance in this sector aims to provide protection services for survivors and their families, and these services include providing shelter, assistance with transportation, or changing the place of residence. Services are provided through safe spaces and through NGOs, local social services (if any) and victims support groups).

Legal sector: The aid aims to provide legal advice regarding survivors' rights, legal rights advice, litigation resolution services, assistance with immigration law, Turkish laws, Syrian law inside Syria, and legal representation.

Sources of reported cases:

The source of cases is through:

1. Agencies, humanitarian agencies and outreach service providers during community awareness sessions, where cases can be identified and referred to the women's network for follow-up.
2. Cases that are monitored and identified by members of the Syrian Women's Network.
3. Community activists.
4. Local bodies (if any).
5. Personal relationships of members of the Syrian Women's Network.
6. Syrian or non-Syrian partner organizations that wish to benefit from the referral system of the Syrian Women's Network.

Case management procedures:

- 1- The receptionist is the first person from the organization to communicate with all cases.
- 2- The case manager is responsible for dealing with all cases coming to or from the organization.
- 3 - It is the responsibility of the case manager to ensure that the needs of the survivor are met within the specialization of the organization and the regulatory procedures and directives established by the organization in order to be able to carry out the activities of the case.
- 4- The organization's receptionist fills out the acceptance form (Annex No. 5).
- 5- The receptionist fills out an informed consent form for referral. (Annex No. 1)
- 6- The receptionist fills out an internal referral form to the case manager and sends it to the case manager. (Annex No. 2)
- 7- From this point onwards, the case manager is responsible for following up on the case until the file is closed.
- 8- The case manager communicates with the case and sets a session with her to assess the needs. Urgent matters must be dealt with first, and this includes: medical emergencies, psychological emergencies.
- 9 - The case manager discusses with the survivor the needs and arranges them according to priority for the survivor and provides the survivor with information related to the services available (inside or outside the network) that were audited by the network using a service investigation tool (Annex 6)
- 10-The case manager refers the survivor to the services available in the organization using the internal referral form (Annex 2)
- 11-In the event that services are not available in the organization, the case manager refers the survivor to external centers, or entities that have memoranda of understanding between them and the network, using the external referral form. (Annex 3)
- 12 - The case manager coordinates with the referred authority an appointment for the survivor to attend and receive the service, taking into account the "circumstances of the survivor.
- 13-The case manager continues after her referral to the services to obtain a report from the referred to body to know whether the service has been provided or not also to find out whether the survivor needs additional services.
- 14- If the survivor requests that a member of the network accompany her to the external service, this request must be considered in accordance with the capabilities available within the network, and the safety of both the survivor and the network member must be verified. This helps build trust with the survivor and contributes to the survivor's feeling of safety.
- 15-As much as possible, you should continue to communicate with the survivor to maintain confidence and ensure that the survivor receives all the needs previously identified as possible.
- 16-After completing the response to the needs of the survivor, all documents and papers (the survivor's file) are saved in a safe place, where the case manager sends them to the person responsible for archiving and preservation within the organization.

Referral Procedure Scheme

Who can use this guide?

First: Women survivors of violence to take advantage of services for themselves and their families.

Second: All organizations working with survivors of violence and their families, with the purpose of facilitating interagency referral processes and referral pathways, and as a means of documenting referrals according to minimum standards. Any service provider can use the referral form and instructional guide, for example it can be used by a doctor working in a basic health care center who refers a child to appropriate places for children or to a feeding program or for the case manager to refer the survivor for physical recovery.

Third: civil and women's organizations.

Emergency phone numbers in Turkey that you can call when you are exposed to violence

183 Social Support Line for the Ministry of Family, Labor and Social Services **184** The Ministry of Health's COVID-19 / Coronavirus Hotline

155 Police

156 Gendarmerie

112 Emergency health and hotline service

96966560212 Urgent Assistance Number Domestic violence

157 The Foreigners' Contact Center of the Directorate General of Migration Management is available in Turkish, English, Arabic, Russian, Farsi, German.

96 96 656 0549/96 96 656 0212 Emergency aid line in cases of domestic violence

You can call **157** if you speak a different language

Centers that receive survivor women:

1. Gaziantep:

Service Type	Center	Email/phone	Location	Other Services
Health Services	Center of Psychological Support	malftaeh@sams-usa.net Tel: 05349282365	Bey, Mehmet Tewfik Uygunlar Sk. 26, 27010 Şahinbey/ Gaziantep	Psychiatric and medical
	Independent Doctors Association (IDA)	-Omarsafadi@ida-prg.com Omarsafadi@ida-org.com Tel: 00905369770138	Gaziantep- Duztepe-Yasham Hospital- next to the red .cross ORG	Physical Therapy and Psychological Support
	Association of Points-Coeur	Anas.pharm.iphs@gmail.com Tel: 00905378480894	EMEK MAH. 19019 NOLU SK UĞUR APT. GAZİANTEP ŞEHİTKAMİL 23, 27000 Şehitkamil	Prosthetic Limb Center
Psychological Services	Bousla Training and Innovation	mhallak@bousla.org 05397442184 :Tel	İncili Pınar, 36006. Cd. No:16, 27090 Şehitkamil/ Gaziantep	Training and Free Grants
	SENED Organization	m.meri@sened.ngo 00905393939652 :Tel	Nuripazarbaşı, Özdemir Cd., 27200 Şahinbey/Gaziantep	Social-Psychological Support for Persons with Disabilities
	USSOM	info@uossm.org Tel00905359754021 :	Deniz, Yavuz Sultan Selim Cd., 27070 Şahinbey/Gaziantep	Physical Therapy and Psychological Support
	SAMS	NO E-MAIL Tel: 05050909418 - 05050909417	Against the covered market	Psycho-social Health
	Relief Experts Association	feedback@relifexpert.org Tel05397719235 :	Gazimuhtar	Health Education-supportive program for the Syrian Children .in the Turkish Schools
	Midmar Organization	m.othman@midmar.org 05398946346 :Tel	Emek	Training and Development
	Afaq Academy	fswedan@afaq-ac.org 05537050503 :Tel	Gazimuhtar	Educational Services
	White Helmets	shamdin_80@hotmail.com 05373803194 :Tel	Gazimuhtar	Educational Grants in Gaziantep University
	Al-Rwwad for Training and development	Tel: 05533653989	Şehitkamil	Educational programs and psychological support

Protection Services	Aitam Alsham Organization	Info@aitamalslam.org 05397714632 :Tel	Hoshgor	Social/ services
	Social Guidance Center	nesrin.ibis@kizilay.org.tr 00905395517608 :Tel	From Arsène Aslan Hospital towards Iranian Street, 100 meters after Amu Yusuf's restaurant .on the same row	Psycho-social Services
	Yasmin Alhurye .ORG	yasmina.binshe@gmail.com 00905317400244 :Tel	Gaziantep	Psychological, Medical, Financial Support
	Sonim	gaziantep.sonim@ailevecalis-ma.gov.tr 03422207801 :Tel	The Covered Market	Shelter- Jobs- Legal Services
	Association for Aid and Relief, Japan	Ahmed.aldej@arrturkey.org 05356286290 :Tel	Binevler	Financial Support
Legal Services	Kemer Vakfi	Antepkemer@gmail.com 03423439767 :Tel	yil mahallesi . Vo Yesil vadi	Support and Con-Battered sulting for Women
	Orange Organization	rawan.alawad@orange.ngo Tel: 05395994706	Gazimuhtar	Training Courses
	The Legal Clinic	ghk@barobirlik.org.tr 034232267000 :Tel	Fawzi Chakmak	Legal Consultations
	Care Organization	bana.jerby@care.org 05349165384 :Tel	Emek	Protecting Children from Gender Based Violence
	Lawyers and Doctors for Human Rights(LDHR	CASEMANAGER@IDHRIGHTS.ORG 05380434698 :Tel	Behind Tucan Otel	Services of Medical and Legal Documents

2. Services in Al-Bab City in Syria:

Service Type	Center	Email/phone	Location	Other Services
Health Services	AL-Farabi Hospital	Tel:00963993106317	Al-Bab City at the end of Novoute Market	Medical Services and Check-ups, Referral for Women-Survivors of Violence
	The center of Mental Health and Psychosocial Support	:00905354859249TEL	Al-Bab City above the Global Pharmacy	Psychological Support and .Offering Drugs for that
	Ihsan Org. Women's Creativity Center	:00905380846307TEL Salwasblito@gmail.com	Al-Bab City, Pazar Market	Protection and Empowerment for Women, Vocational Training, Young Mother Club, Psychological Support, Financial Support, Situation Management
	SRD- Bisan Center	nagammatar@gmail.com Tel: 00905363389677	Al-Bab City	Protection , Support and Empowerment, Young Mother Club, Psychological Support

Some international legal texts on gender-based violence:

Article 2: "Prohibiting discrimination on the basis of sex"

Article 4:" No one should be kept in slavery or servitude. Also, slavery and slave trade are prohibited in all forms"

Article 5:" No one shall be subjected to torture or cruel, inhuman or degrading treatment or punishment which is an affront to human dignity.

Article 16: (2-"Marriage shall be entered into only with the free and full consent of the intending spouses«

Article 26: (1-"Everyone has the right to education"

The Universal Declaration of Human Rights (UDHR 1948) Articles 2, 3,10,12,13, of International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR, 1976)

»Women are particularly vulnerable in times of internal or international armed conflict. States parties should inform the Committee of all measures taken in such situations to protect women from rape, abduction and other gender-based violence. (General Comment NO.28 connected to the institution 2000)

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) (1981)

“States Parties condemn all forms of discrimination against women and agree to pursue, by all appropriate means and without delay, article 2, a policy aimed at eliminating discrimination against women, and to that end undertake: [(c) Establishing legal protection of women’s rights on an equal basis with men... “

Article 16(1)-(B) “women have the right as men to choose spouse, and to inter marriage only with their free and full consent”

Recommendations:

1. Referral processes must be monitored and evaluated to optimize the use of referral systems. The success of inter-organizations referral system can be tracked by using various indicators based on agency data and reporting need. For example, at basic level, active organizations can report the increased corporation among themselves by approving the use of all coordinating agencies, citing the number of organizations that have certified the referral form and committed themselves to training their staff in the use of form.
2. Agencies can evaluate and track the increase in the capacity of their staff to make successful referrals through initial and subsequent examinations or deferred examinations, or by learning about documented successful referrals through the implementation of tracking and quality procedures between organizations.
3. Appointment of a case manager for the network who will be responsible for all referral cases that will come to the network or come out of it, and for the internal management of the referral case within the network. It is the responsibility of the case manager to ensure that the needs of the woman-survivor are met within the competence of the network and the regulatory procedures and directives established by the network so they can provide service and referral to other service providers.
4. Service providers: Conduct training for service providers to deal with women-survivors of violence and to understand their psychological and physical conditions and needs in a professional and specialized manner, and the need for a competent staff member to receive and deal with cases in an optimal manner.

References:

- GBV E-Learning Companion Guide__ARABIC.pdf
- UNHCR_Child_Marriage_Leaflet_Oct2017_Ar.pdf
- 12825_-sexual_violence_in_armed_conflicts-_opt_05.pdf
- 1866_psc_iasc_ref_guidance_t2_hi_ar_ar-ae-1541362.pdf

Annexes:

Annex (1): The Informed Consent

The informed consent for referral case:

The woman survivor approved to share her personal information with the following:

- Using the personal information of the referral with Syrian Women Network.
 yes no
- Using the personal information of the referral with external services (Network partner organizations)
 yes no
- **If YES:**
Identification: yes no
Anonymity: yes no

He stated that I had been informed of about the purpose of the referral and of the potential benefits and risks. I was also informed that the referral would remain confidential and that such consent would be used only for the purpose of referral to the above-mentioned bodies.

Accordingly, it agreed to share the information as described above.

Name:

Signature:

Date:

Annex (2) Internal Referral Model

Name:	
Date:	
Date of Birth:	
Address:	
The preferred Way of Communication	
Material Status	
Approved for referral	
Have you received a referral service before?	yes <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>
Do you need for a trusted companion?	yes <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>
Simple explanation for referral case	
Name and signature of model	

Annex (3) External Referral Model

Beneficiary Information(Based on (Informed consent	If the beneficiary is minor
Name:	First Sponsor Name: Relationship with the Minor: Connection Information of Care Providers:
Phone:	
Address:	
Age:	
Sex:	

Referral Sender Information		Referral Receiver Information
Name of Sender		Name of Sender
Address		Address
Phone		Phone
E-mail		E-mail
Contact		Contact
The required Services		
Physical Rehabilitation	Education	Physical Health
Legal Protection	Shelter	Mental Health
Other	Material Support	Psychosocial Support
	Financial Support	Protection

Name and Signature:

Annex (4) Evaluation of Beneficiary Satisfaction

- Beneficiary code.
- Beneficiary gender.
- Type of the offered service.
- Date of access to service.
- Date of evaluation

Please establish numbers from 1 to 5 along with each question of the following to reflect the satisfaction with the work of referral officer.

- It was easy to communicate with the officer.
- The information provided by the officer about the service is sufficient.
- I was contacted directly by my referral officer after I was informed that he was going to call me.
- The satisfaction about referral services in general.
- How many referrals did the beneficiary received?

Please establish numbers from 1 to 5 along with each question of the following to reflect the satisfaction with the work of referral services.

- It was easy to reach the referral services center.
- Work hours are very suitable.
- I felt safe and secure when I reached the service center.
- When I arrived to the service center the building and rooms were good.
- I was comfortable for dealing with the employees in the service center.
- I was interviewed in a room privately.
- When I started talking, the person who was there listened to me carefully.
- He\she allowed me to keep talking and treated me with respect.
- The person I met explained to me clearly the way he\she can help me.
- I felt that they will keep my information confidential.
- At the end of my visit I felt that the aim of my visit was achieved.

Section four: Any other notes.

Section five: Any recommendation!

Name, signature and description of the evaluator

Annex (5) Consent Form of the Referral

Full Name:

Date of Birth:

Material Statues:

Address:

Phone No:

E-mail:

Approving to Referral:

Has the referral been made before?

Name of the former assignee

How the cases get to the organization?

Is the informed consent for the referral signed?

Private code:

Name and signature of the receptionist.

Annex 6: Service Center Evaluation Tool

Name of the center:	
Date of evaluation:	
Name and signature of the evaluator:	
Information of the center	
Type of the center:	
Address:	
Email:	
Phone:	
Is the service payed?	
Does the center have political orientation?	
Does the center have religious orientation?	
Any information about discrimination?	
Services Languages	
Services	
Type of the offered services in the center	
Are services suitable for women and children?	
Do services take into account the needs of survivors of violence and sexual violence?	

Procedures	
Safety Standers	Mention the safety standers(ex: location, license)
Standards of confidentiality •	How and where the files are kept? Who has the access to the data and files? What kind of information has the donor access to? Other standards?
Information on medical cadre •	Information about specialization and previous experiences Information about the training they received Information about neutrality
The Center	
What are the official days at the center?	
What are the official hours at the center?	
Is the center easily accessible?	
Is the number of rooms suitable for the number of reviewers?	
Describe briefly the waiting room	
Is there a laboratory?	
Does the center offer medicine?	
The center has the ability to refer to specialized services:	
What is the available equipment in the (examination room name? everything	
The evaluator Suggestions	
Approved to referral Not approved (Explain why)?	



From
the People of Japan



شبكة المرأة السورية
SYRIAN WOMEN'S NETWORK



شبكة المرأة السورية
SYRIAN WOMEN'S NETWORK

دليل الاحالة والخدمات المقدمة للناجيات من العنف

2021