



Rangka Kerja Pengendalian Global Untuk Mengelak dan Bertindakbalas terhadap Perlindungan Kekejaman Dialami oleh Pelanggan-pelanggan IRC

TUJUAN

IRC mendefinisikan perlindungan sebagai melindungi, keselamatan, dan maruah kakitangan dan para pelanggan. Dalam konteks pelanggan, ini termasuk eksploitasi dan penyalahgunaan orang dewasa atau kanak-kanak, secara fizikal, lisan, emosi, mental, ekonomi, dan eksploitasi seksual dan penyalahgunaan, yang merupakan atau mungkin adalah pelanggan IRC - sama ada kakitangannya, kontraktor, rakan kongsi, subpenerima, vendor, atau rakan sekutu lain. Rangka Kerja Pengendalian ini khusus diguna pakai kepada mereka yang atau mungkin adalah pelanggan IRC, orang dewasa dan kanak-kanak.

Rangka Kerja Pengendalian ini dibangunkan untuk memastikan pejabat-pejabat IRC dapat melakukan tindakan segera dan sesuai untuk perlindungan kekejaman. Ia menyokong pejabat tempatan RAI dan CRRD untuk memastikan bahawa langkah-langkah kontekstualisasi dan setempat disediakan sebelum insiden berlaku, serta untuk menyokong pencegahan insiden-insiden seperti yang demikian.

Semua pejabat IRC harus menggunakan Rangka Kerja Pengendalian ini untuk membangunkan Prosedur Operasi Standard (SOP) yang berfungsi untuk persekitaran operasi mereka, dalam bahasa yang difahami oleh kakitangan mereka.¹ Dokumen ini menetapkan standard minimum untuk mencegah dan bertindakbalas terhadap perlindungan kekejaman dengan cara-cara yang memenuhi nilai-nilai, dasar-dasar teras IRC, dan memberi tumpuan terhadap mangsa. Bagaimana pelaksanaan ini dilaksanakan mungkin kelihatan berbeza bergantung kepada undang-undang tempatan dan perkhidmatan sokongan tempatan yang tersedia.

Dokumen ini diguna pakai terhadap RAI dan CRRD. Walaupun persekitaran operasi RAI mungkin boleh bergantung pada mekanisme setempat yang lebih maju, pejabat-pejabat ini masih harus memastikan bahawa proses dan protokol laporan dan respons adalah jelas dan tindakan pencegahan yang kukuh telah disediakan.

Rangka Kerja Pengendalian ini diaplikasikan kepada orang dewasa dan kanak-kanak, yang mengalami penderaan dan eksploitasi oleh kakitangan IRC. Sekiranya langkah-langkah atau tindakan tertentu berbeza untuk kanak-kanak, ini akan disorotkan dalam kotak keseluruhan teks. Melainkan dinyatakan sebaliknya, langkah dan tindakan tetap sama untuk dewasa dan kanak-kanak.

Di mana IRC memimpin sesebuah konsortia atau jika rakan kongsi tidak mempunyai mekanisme dan protokol tindakbalas yang sewajarnya, IRC boleh berkongsi Rangka Kerja Pengendalian ini dan SOP tempatan dengan rakan kongsi, dan mungkin termasuk rakan kongsi dalam protokol perlindungan IRC sehingga rakan kongsi tersebut dapat mewujudkannya sendiri.

Rangka Kerja Pengendalian ini merangkumi bahagian-bahagian berikut:

- I. Pencegahan dan persediaan
 - i. Komunikasi
 - ii. Latihan
- II. Melaporkan
- III. Mengemukakan laporan dan proses siasatan

1 Templat Tatacara Pengendalian Piawai boleh didapati
di <https://rescue.box.com/s/9xujls8skyqjrhe9gkcoq3xah9obj8jz>.

- IV. Perkhidmatan memberi tindakbalas dan sokongan
- V. Pembelajaran dan Kesan

PENCEGAHAN DAN PERSEDIAAN

Kesedaran dan pemahaman tentang kewujudan dan kandungan Rangka Kerja Pengendalian, serta SOP setempat atau dokumentasi lain yang dibuat berhubung dengan melindungi pelanggan, adalah elemen penting untuk mencegah daripada pelanggaran. IRC mengharapkan kepemimpinan di semua pejabat untuk menghantar mesej kepada kakitangan tentang jenis-jenis tingkah laku yang boleh diterima dan tidak boleh diterima, serta tindakan yang perlu diambil apabila terdapat pelanggaran terhadap direktif atau suite dasar melindungi IRC.² Selanjutnya ia memastikan kesediaan untuk memberikan tindakbalas yang tepat pada masanya dan sewajarnya apabila insiden berlaku.

Komunikasi

Komunikasi adalah tentang penetapan peraturan yang kita mahu kakitangan, termasuk pekerja insentif, pekerja berkala, pekerja kontrak, atau pekerja harian, para sukarelawan, rakan kongsi, vendor, rakan sekutu, dan para pelanggan hormati. Ini adalah tentang menetapkan jangkaan dan had, dengan cara yang jelas, ringkas dan mudah difahami; ia menetapkan apa tingkah laku yang boleh diterima dan yang tidak boleh diterima. Gunakan piawaian minimum berikut secara jelas untuk membimbing pendekatan pejabat anda untuk berkomunikasi tentang melindungi daripada di IRC:

- Menetapkan Pemimpin Perlindungan untuk lokasi anda
 - Ini tidak semestinya seseorang kakitangan teknikal, tetapi seharusnya individu-individu yang paling sesuai untuk peranan tersebut. Tugas-tugas pemimpin tersebut adalah untuk menyokong aktiviti-aktiviti tentang perlindungan, seperti pembangunan SOP untuk memberi tindakbalas terhadap perlindungan kekejaman terhadap pelanggan. Lampiran 1 menetapkan TOR yang dicadangkan untuk pemimpin tersebut.
 - Sentiasa memastikan bahawa sekurang-kurangnya seorang Pemimpin Perlindungan adalah seorang wanita, yang menyumbang kepada pewujudan titik masuk yang selamat untuk kakitangan wanita dan pelanggan untuk melaporkan, mendapatkan sokongan, dan mempengaruhi langkah-langkah perlindungan daripada dan pemesejan.
 - Jika boleh, lantik beberapa Pemimpin Perlindungan dan termasuk semua jantina, yang mewakili lokasi yang berbeza, contohnya di tapak utama dan tapak medan.
 - Melantik para pemimpin dari pasukan kakitangan setempat sebagai Pemimpin Perlindungan. Meminta individu-individu ini menyertai Pasukan Pengurusan Kanan atau lain-lain bentuk pasukan senior atau pasukan kepimpinan setempat juga menghantar mesej yang kuat bahawa peranan dan perlindungan mereka diambil dengan serius di peringkat tempatan.
- Berkomunikasi dengan semua kakitangan dan pelanggan bahawa terdapat Rangka Kerja Pengendalian, SOP, dan kandungan dasar-dasar perlindungan IRC, dan mengenal pasti siapa yang akan menghantar mesej ini memastikan mereka mempunyai kuasa dan kepercayaan yang secukupnya dari khalayak yang disasarkan untuk memberikan kesan.
 - Ianya diperlukan untuk kakitangan tempatan, wanita dan lelaki, disertakan dalam proses pembangunan dan penyampaian SOP kepada kakitangan dan klien lain. Ini harus termasuk kumpulan Wanita di Tempat Bekerja untuk CRRD. Ini adalah untuk memastikan bahawa bahasa dan konteks tempatan diambil kira.

² Perlindungan dasar pelanggan ini ialah: Dasar Perlindungan Kanak-Kanak; dan Perlindungan Manfaat daripada Dasar Penderaan dan Eksploitasi Seksual.

- lanya diperlukan dengan lebih lanjut agar interseksionalisme anggota kakitangan setempat ini dipertimbangkan, sekadar jantina, termasuklah etnik, agama, atau ciri pengenalpastian lain yang mungkin menggambarkan perwakilan yang lebih luas kepelbagaian kakitangan IRC dalam konteks operasi.
 - lanya disyorkan bahawa program pengaturcaraan dan kakitangan pengaturcaraan sedia ada digunakan sebagai titik masuk untuk berkomunikasi dengan pelanggan.
 - lanya disyorkan bahawa bahasa yang mudah dan jelas digunakan dalam SOP, dan ia ditulis dengan pandangan bahawa pendraf tersebut mungkin akan meninggalkan organisasi, oleh itu dokumen tersebut haruslah berfungsi secara bebas tanpa penjelasan lanjut.
 - Dapatkan bantuan daripada pakar teknikal mengenai Perlindungan, Kesaksamaan Jantina (GE), dan Unit Pencegahan dan Tindak Balas Keganasan (VPRU) yang diperlukan, untuk memastikan komunikasi dan perundingan yang sesuai dijalankan dengan para pelanggan.
- Kenal pasti jenis kaedah komunikasi yang akan digunakan. Terdapat pelbagai pilihan, termasuklah komunikasi secara bersemuka, poster, pusat radio, dan video dan beberapa nama lagi.

Peringatan: Kanak-kanak dan orang dewasa yang mempunyai kemahiran literasi rendah tidak akan dapat memahami poster yang ditulis sepenuhnya. Kita mungkin perlu kreatif dan menggunakan imejan, kartun, video, atau cara lain untuk menyampaikan mesej kita.

ingin menerima komunikasi tentang perlindungan. Keterbatasan konteks setempat contohnya kekurangan perkhidmatan selular atau hanya ada bahasa lisan - perlu dipertimbangkan juga. Tiada jawapan yang betul tentang bagaimana kita berkomunikasi dalam konteks yang berbeza, dan elemen yang penting bukanlah bagaimana pesan dihantar tetapi bagaimana ia diterima.

- Analisis jantina dan umur adalah diperlukan untuk menjadi sebahagian daripada pertimbangan untuk kaedah komunikasi yang berbeza, dan konsultasi dengan kumpulan khusus tersebut dijalankan untuk memastikan keperluan mereka memberi kesan dalam kaedah komunikasi yang digunakan.
 - Aturkan peringatan yang tetap dan komunikasi tentang pengendalian rangka kerja, SOP, dan hal-hal lain yang berkaitan.
 - Adalah disarankan agar pimpinan perlindungan, dengan sokongan anggota-anggota pengurusan senior, mendirikan kaedah rutin dalam komunikasi dengan semua staff tentang usaha-usaha untuk melindungi pelanggan. Hal ini dapat dimasukkan sebagai topik perbincangan dalam setiap pertemuan staf, melalui staf baru setiap suku tahun mengenai aspek perlindungan yang berbeza, atau melalui bahan yang disediakan di pejabat. Gabungan kaedah yang berbeza merupakan kaedah yang paling berkesan.
 - Adalah disarankan untuk mendapatkan bimbingan dari pakar teknikal tentang perlindungan, GE, dan VPRU seperti yang diperlukan hal ini kerana mereka mempunyai kemahiran tertentu yang boleh menyokong pembangunan bahan komunikasi yang sesuai. Pasukan Petugas Perlindungan, adalah sebuah kumpulan kerja yang ditubuhkan di IRC pada tahun 2018 dan terdiri daripada kakitangan teknikal dan kepimpinan kanan dalam CRRD dan RAI, yang membuat bahan komunikasi perlindungan setiap dua bulan yang juga dapat membantu tugas ini.

Latihan

Di mana komunikasi adalah mengenai penetapan nada dan tingkah laku, latihan adalah mengenai memberi staf, termasuk insentif, pekerja berkala, kontrak atau pekerja harian dan sukarelawan, rakan sekerja, vendor, dan rakan lain yang dengan pengetahuan dan kemahiran

untuk memahami tingkah laku yang dapat diterima dengan lebih mendalam. Secara khusus, ini memberitahu kita *mengapa* IRC percaya bahawa beberapa tingkah laku boleh diterima oleh sesiapa sahaja yang berkaitan dengan organisasi - seperti memperlakukan pelanggan dengan rasa hormat dan bermaruah - dan yang lain - seperti penggunaan buruh kanak-kanak telah menghalang kanak-kanak daripada mengakses potensi pendidikan sepenuhnya - tidak boleh diterima.

Latihan juga mengenai memberi pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan untuk dapat bertindak balas tepat pada masanya, bermaruah dan berpusat pada mangsa ketika individu mengalami perlindungan dari kekejaman. Tidak ada seorang pun yang diharapkan dapat memahami secara naluriah bagaimana untuk bertindak balas terhadap mangsa yang selamat. Di beberapa pejabat tempatan berkemungkinan ada staf yang sudah dilatih mengenai topik ini, menjadikannya sumber yang berharga, tetapi mana mungkin semua staf dapat dilatih untuk memberi tindak balas kepada mangsa yang terselamat. Kita tidak mungkin pernah tahu siapa yang boleh dipercayai dengan pendedahan mangsa yang selamat, dan semua harus bersedia untuk mengambil langkah dan menyokong mangsa yang mempunyai kemampuan untuk membuat laporan.

Terdapat tiga tahap latihan yang diperlukan untuk disampaikan:

- 1) Setiap orang harus tahu bagaimana memberikan tindak balas segera dan awal terhadap pendedahan mangsa yang selamat, termasuk pertolongan cemas psikologi, rujukan kepada pekerja kes di CRRD atau penyedia perkhidmatan sokongan luaran di RAI, apa dan bagaimana mendokumentasikan / melaporkan, prinsip kerahsiaan, dan persetujuan;
 - 2) Kepemimpinan dan ketua perlindungan harus dilatih di atas, ditambah dengan kemahiran dan pengetahuan untuk melakukan aktiviti peningkatan kesedaran dan perubahan tingkah laku;
 - 3) Pengendali kes harus dilatih mengenai perkara di atas, ditambah dengan penyediaan perkhidmatan tindak balas yang minimum.
- Kembangkan satu rancangan untuk memastikan bahawa kakitangan, termasuk insentif, berkala, kontrak, atau pekerja harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor, dan rakan-rakan lain mempunyai pemahaman yang komprehensif dan telah dilatih mengenai kandungan Pengendalian Rangka Kerja dan SOP, termasuk latihan secara rutin untuk memastikan semua individu yang berkaitan dengan IRC mempunyai peringatan dan bersedia dengan tingkah laku yang boleh diterima.
 - Suatu rangkaian latihan perlindungan yang diperluas sedang dikembangkan di tingkat HQ, untuk konteks dan pelaksanaan di peringkat tempatan. Ia akan terdiri daripada modul e-pembelajaran dan bahan latihan Pelatih kepada Pelatih yang dirancang untuk membina pengetahuan dan kemahiran secara beransur-ansur, dan mengubah perubahan tingkah laku dari masa ke semasa. Lebih banyak maklumat mengenai rangkaian latihan ini dan pengembangannya boleh didapati dari Pengarah Perlindungan. Latihan-latihan tersebut dikembangkan dengan cara untuk berbicara dalam pelbagai konteks, tetapi jika perlu, kontekstualisasi dan terjemahan lebih lanjut harus dilakukan. Setelah dilancarkan, latihan ini diperlukan untuk semua staf di semua lokasi.
 - Adalah disarankan untuk, jika berkemungkinan, dana diminta untuk pengembangan kapasiti yang berkesinambungan - seperti peningkatan kapasiti staf yang sedang berjalan - serta kegiatan keselamatan dan integriti lain yang berkaitan, untuk staf, termasuk pekerja insentif, berkala, kontrak, atau pekerja harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor, dan rakan sekutu lain dalam menjaga keselamatan. Saat ini ada petunjuk bahawa dana mungkin diberikan pada tingkat pemberian individu di mana itu untuk kegiatan spesifik tersebut, dan di mana ia dapat dihubungkan secara langsung dengan keperluan program.

- Dapatkan sokongan dari pakar teknikal mengenai Perlindungan, GE, dan VPRU, seperti yang diperlukan, untuk menyesuaikan atau penyampaian bahan latihan.

MELAPORKAN

Bagi pelanggan IRC, kemampuan untuk melaporkan kepada organisasi dengan cara yang tepat, selamat, bermaruah, sulit, dan berpusat pada mangsa adalah penting untuk memastikan bahawa insiden, apabila ia berlaku, ditangkap dan ditangani. Keberadaan dan penggunaan mekanisme laporan juga akan bertindak dalam jangka panjang sebagai pencegah pelaku berpotensi, kerana ini membantu mewujudkan lingkungan keterbukaan dan komunikasi.

Saluran laporan akan berbeza-beza berdasarkan konteks operasi, dan banyak jalan untuk laporan harus disediakan untuk memastikan aksesibiliti untuk pelanggan dari berbagai jenis jantina dan usia. Apa yang penting adalah ianya mestilah yang sesuai untuk populasi pelanggan, bukan hanya yang sesuai untuk organisasi.³ Di mana program Perlindungan Anak (IRC), Perlindungan dan Pemerkasaan Wanita (WPE) atau Perlindungan dan Peraturan Hukum (PRoL) beroperasi, laporan dapat didorong dan kemungkinan akan berlaku melalui layanan yang ada. Di mana ini tidak beroperasi, atau di mana mereka mempunyai tambahan untuk ini, saluran lain mungkin perlu dibuat. Sekiranya IRC turut serta dalam mekanisme aduan bersama atau interagensi, seperti untuk Perlindungan Penerima dari Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (PSEA), pelanggan juga dapat melaporkan kejadian eksploitasi atau penyalahgunaan secara langsung melalui mekanisme tersebut.

- Menetapkan mekanisme laporan yang sesuai untuk populasi pelanggan anda.
 - Sebaiknya anda melakukan penilaian dengan populasi pelanggan anda untuk mengetahui kaedah pilihan mereka untuk melaporkan segala bentuk aduan mengenai pengaturcaraan IRC, pelanggaran integriti, atau perlindungan kekejaman.
 - Perlu diingat bahawa mekanisme laporan boleh mengambil pelbagai bentuk dan mungkin berbeza walaupun dalam konteks operasi anda: mengikut lokasi, usia, agama, pecahan etnik, dan jantina. Bahasa dan kadar kenal huruf yang rendah boleh menjadi faktor penting yang perlu diambil kira ketika merancang mekanisme laporan. Selanjutnya, keperluan laporan mungkin berbeza bagi program sesebuah negara atau bandar. Penilaian mesti mengambil kira perbezaan ini.
- Bina satu rancangan untuk melancarkan mekanisme laporan, dan memastikan kewujudannya sentiasa diberitahu kepada populasi pelanggan.
 - Ia diperlukan bagi mekanisme laporan dilancarkan dengan kerjasama dan penyelarasan dengan populasi pelanggan. Ini membantu untuk memastikan terdapat kepercayaan yang dibangunkan dalam mekanisme laporan dari awal, dan oleh itu populasi pelanggan memahami bahawa sistem itu benar-benar digunakan oleh mereka.
 - Ia memerlukan penggambaran, audio dan komunikasi video (sewajarnya dan mengikut belanjawan) tentang cara pelanggan boleh membuat laporan adalah tersedia dan melalui cara yang sesuai mengikut budaya, bahasa tertentu, dan visual mungkin untuk kanak-kanak dan mereka yang mempunyai celik huruf yang rendah.
 - Dapatkan sokongan daripada pakar teknikal mengenai Perlindungan, GE, VPRU, dan Pemantauan Penilaian dan Pembelajaran (MEAL) seperti yang diperlukan, untuk memastikan mekanisme pelaporan memenuhi amalan yang baik dan keperluan populasi yang disasarkan.

³ Panduan lanjut mengenai mekanisme laporan pelanggan boleh diperoleh daripada petunjuk pada Rangka Kerja Keresponsifan Pelanggan atau Unit Etika dan Pematuhan. Draf semasa bagi nota panduan, templat, dan amalan piawai yang tersedia ada boleh didapati di sini: <https://rescue.box.com/s/645zwce8mr9xhenbqq0z1hky8cwhthvd>

- Membangunkan sistem pemantauan mengenai penggunaan sistem laporan dan memastikan ia tetap sesuai dengan keperluan populasi pelanggan.
 - Adalah diperlukan sesi maklum balas yang tetap diadakan dengan populasi pelanggan untuk mengumpulkan laporan dan menguji keberkesanan sistem pelaporan.
 - Adalah disyorkan bahawa MEAL dan kakitangan program mengambil bahagian dalam pemantauan jangka panjang mekanisme pelaporan, kerana mereka sudah mempunyai hubungan langsung dan rutin dengan pelanggan. Tanggungjawab terhadap pengurusan dan kewujudannya terletak pada pengurusan kanan di peringkat tempatan.

PENYAMPAIAN LAPORAN DAN PROSES SIASATAN

Mampu mengumpul laporan dengan cara yang melindungi kesulitan dan keselamatan orang yang melaporkan, dengan cara menjadikan diri selamat, adalah penting jika IRC ingin mewujudkan persekitaran di mana pelanggan berasa selesa untuk tampil mengenai salah laku kakitangan IRC. Adalah penting untuk mengenalpasti bahawa dalam sesetengah konteks di mana IRC beroperasi terdapat risiko yang signifikan dengan masyarakat atau keluarga yang lebih besar yang sedar bahawa terdapat individu yang terdedah dengan perlindungan kekejaman.

Laporan adalah bahagian di mana terdapat perbezaan yang jelas bagi orang dewasa, remaja, dan anak-anak yang lebih muda. Apabila kanak-kanak melaporkan, kerahsiaan laporan

Ingat: Terdapat keperluan wajib melaporkan apabila perlindungan kekejaman melibatkan kanak-kanak.

mereka perlu seimbang dengan tindakan demi kepentingan terbaik kanak-kanak. Kanak-kanak harus sentiasa diiringi oleh penjaga⁴ sepanjang proses laporan dan penyiasatan. Soal siasat terhadap kanak-kanak perlu sangat terperinci, supaya kita tidak mendatangkan bahaya lagi. Di CRRD, di mana mungkin, kakitangan Teknikal Perlindungan Kanak-kanak perlu berada bersama sepanjang proses soal siasat kanak-kanak, sama ada untuk memberi nasihat tentang kaedah terbaik atau mengambil bahagian dalam soal siasat. Untuk RAI, ini mungkin memerlukan penggunaan sumber luaran.

Semasa membuat laporan, ahli-ahli kakitangan IRC harus mencari maklumat berikut: apa yang berlaku; bila dan di mana insiden yang dikatakan berlaku; dan siapa yang terlibat. Ia tidak boleh diterima untuk mencadangkan bahawa pelapor boleh berbohong atau mengadakan butiran tuduhan mereka. Apabila menerima laporan, kami bertanya soalan berpusat yang selamat, percaya kepada pelapor, dan kemudian menyampaikan maklumat kepada ECU untuk siasatan.

Persetujuan⁵ dan kerahsiaan⁶ adalah unsur penting bagi maruah dan penjagaan yang kami berikan kepada mangsa yang melaporkan kepada IRC, dan mesti dipatuhi setiap masa. IRC

⁴ Pengasuh merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan seseorang individu yang melakukan penjagaan harian anak kecil. Individu tersebut merupakan ibu bapa, saudara, sahabat kepada keluarga atau penjaga yang lain; ia tidak semestinya memiliki tanggungjawab yang sah.

⁵ Menurut Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa, persetujuan ditakrifkan sebagai perjanjian sukarela seseorang individu yang mempunyai keupayaan sah untuk memberikan kebenaran. Untuk memberikan maklumat kebenaran, seseorang individu mestilah berupaya dan matang untuk mengetahui dan memahami perkhidmatan yang ditawarkan dan boleh memberikan kebenaran mereka secara sah. Untuk memastikan kebenaran telah "dimaklumkan", penyedia perkhidmatan mestilah memberikan maklumat berikut kepada mangsa yang terselamat: semua kemungkinan maklumat dan pilihan yang sedia ada supaya mangsa boleh membuat pilihan; memaklumkan kepada mangsa bahawa beliau mungkin perlu berkongsi maklumatnya dengan orang lain yang boleh memberikan perkhidmatan tambahan; apa yang akan berlaku semasa anda bekerja dengan mangsa; manfaat dan risiko perkhidmatan; bahawa mangsa mempunyai hak untuk menolak atau menolak mana-mana bahagian perkhidmatan; dan mengehendakan kerahsiaan.

⁶ Menurut Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa, kerahsiaan ditakrifkan sebagai prinsip etika yang dikaitkan dengan profesion khidmat perubatan dan sosial. Memelihara kerahsiaan memerlukan penyedia perkhidmatan melindungi maklumat yang dikumpulkan mengenai pelanggan dan hanya bersetuju untuk berkongsi maklumat mengenai kes pelanggan setelah mendapat keizinan yang sangat jelas daripada mereka. Semua maklumat bertulis dipelihara di tempat rahsia di dalam fail yang berkunci dan hanya maklumat yang tidak dapat dikenal pasti tertulis pada fail kes.

menggunakan pendekatan berpusatkan mangsa. Rujuk [Garis Panduan IRC untuk Pendekatan Berpusat Mangsa untuk Laporan Melindungi Salahlaku](#) untuk maklumat lanjut.

Dalam keadaan di mana penuduh yang dikatakan itu bukan ahli kakitangan IRC, IRC boleh melaporkan dalam mekanisme antara agensi yang sedia ada atau penguatkuasaan undang-undang tempatan untuk penyiasatan dan tindakan selanjutnya. Rujukan tersebut hanya dipertimbangkan apabila individu (mangsa, kakitangan, dan saksi) tidak akan terdedah kepada sebarang risiko keselamatan atau bahaya.

- Berkomunikasi dengan staf IRC, insentif, sambilan, kontrak, atau pekerja harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor, atau rakan sekutu lain tentang bagaimana untuk menerima dan meningkatkan insiden yang dilaporkan atau dianjurkan untuk melindungi pelanggaran terhadap pelanggan.
 - Adalah perlu bagaimana untuk meningkatkan laporan sebagai sebahagian daripada bahagian komunikasi dan latihan tentang bagaimana pendekatan IRC melindungi di peringkat tempatan, disesuaikan untuk setiap konteks setempat.
 - Perlu diberi perhatian bahawa laporan harus mematuhi [Garis Panduan Laporan Global](#) dan [Garis Panduan IRC untuk Pendekatan secara Berpusat bagi Mangsa untuk melaporkan Perlindungan Salah Laku](#). Panduan tambahan tentang bagaimana untuk menerima dan meningkatkan laporan mengenai perlindungan kekejaman terhadap kanak-kanak boleh didapati di Lampiran 2 Rangka Kerja Pengendalian.
 - Dapatkan sokongan dari pakar teknikal mengenai Perlindungan, Penyiasatan, GE, dan VPRU seperti yang diperlukan, untuk memastikan pendekatan yang berpusatkan diri dengan semua pelanggan yang melaporkan.
- Membangunkan satu protokol pengurusan maklumat untuk memastikan semua permintaan oleh pasukan penyiasatan, serta komunikasi yang diperlukan kepada pesalah yang dikatakan, mangsa yang terselamat, dan penderma, dikendalikan dengan kepekaan dan menjadi keutamaan.
 - Adalah dikehendaki bahawa tanggungjawab untuk komunikasi tersebut ditetapkan terlebih dahulu oleh pengurusan kanan, dan disesuaikan dengan keperluan berdasarkan keadaan dan keperluan tertentu individu seperti yang terselamat.
 - Ianya dikehendaki bahawa analisis undang-undang tempatan yang berkaitan dengan laporan dan kebertanggungjawaban bentuk-bentuk keganasan seksual yang berlainan ditentukan sebelum membuat laporan, supaya cadangan yang tepat bagi pusat pengumpulan mangsa boleh dibuat.
 - Adalah disyorkan bahawa Ketua Perlindungan memainkan peranan penting dalam komunikasi dan tindakan susulan sedemikian.

PERKHIDMATAN TINDAK BALAS DAN SOKONGAN

Apabila perlindungan kekejaman yang ganas berlaku, IRC memerlukan agar pejabat dilengkapi untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti, sesuai dengan jantina dan umur, dan rawatan perubatan itu boleh didapati dalam tempoh 72 jam⁷ bersama dengan perkhidmatan tindak balas minimum yang lain seperti yang digariskan di bawah.

Di pejabat CRRD yang mempunyai Kesihatan, Perlindungan Kanak-kanak dan/atau pengaturcaraan WPE, sektor-sektor ini seharusnya menjadi peneraju dalam memastikan

Memelihara kerahsiaan bermakna penyedia perkhidmatan tidak pernah membincangkan butiran kes dengan ahli keluarga atau rakan-rakan, atau dengan rakan sekerja yang mana pengetahuannya tentang penderaan dianggap tidak perlu.

Terdapat had kerahsiaan semasa bekerja dengan kanak-kanak.

⁷ Tempoh waktu yang lebih awal daripada 72 jam adalah ideal, dan dalam beberapa konteks, termasuk Penempatan Semula, Suaka, dan Integrasi (RAI), perkhidmatan segera mungkin tersedia.

perkhidmatan maklumbalas yang berkualiti, sejajar dengan amalan terbaik dan piawai pengaturcaraan. Ini termasuklah empat kategori yang luas: keselamatan; perubatan; psikososial; dan, dalam beberapa kes, perkhidmatan undang-undang. Tahap minimum bagi setiap perkhidmatan ini, untuk penubuhan laluan rujukan yang jelas, dan bagaimana kami menyampaikan perkhidmatan ini dengan lebih terperinci dalam Lampiran 3.

Adalah penting untuk diperhatikan di sini bahawa penyampaian maklum balas dan perkhidmatan sokongan akan diperlukan dalam setiap kes perlindungan spesifik pelantikan Perlindungan Kanak-Kanak atau pekerja kes WPE, yang akan memastikan mangsa yang selamat menerima perkhidmatan sokongan segera sekiranya diperlukan. Sekiranya peranan sedemikian tidak wujud, IRC berkewajipan untuk memastikan kaedah alternatif untuk mendapatkan perkhidmatan sokongan dan laluan rujukan yang diwujudkan dengan jelas, sejajar dengan standard minimum kami, berfungsi.

Untuk RAI, ketersediaan setempat bagi perkhidmatan sokongan mungkin memudahkan proses rujukan. Walau bagaimanapun, perkhidmatan ini seharusnya mencerminkan standard minimum yang ditetapkan dalam Lampiran 3, yang bukan sahaja diwujudkan secara khusus untuk menangani jurang perkhidmatan dalam banyak program negara CRRD kami, tetapi turut mewujudkan standard yang jelas sejajar dengan amalan yang baik. Di RAI juga, kami masih mewajibkan keselamatan; perubatan; psikososial; dan dalam sesetengah kes, perkhidmatan perundangan disediakan, dan laluan rujukan yang jelas diwujudkan terlebih dahulu.

- Bangunkan gambaran keseluruhan atau rancangan yang menunjukkan cara perkhidmatan yang sewajarnya atau akan tersedia sebelum pelanggaran perlindungan berlaku.
 - Alat Pemetaan Perkhidmatan Pantas CRRD [IRC atau alat pemetaan yang serupa](#) seharusnya digunakan. Apabila terdapat perubahan dalam konteks operasi, penilaian perkhidmatan seharusnya dilakukan semula untuk memastikan bahawa perkhidmatan tersedia apabila mangsa terselamat dan penyokong mereka perlu mengaksesnya.
 - Untuk CRRD:
 - Jika tiada perkhidmatan Perlindungan Kanak-kanak IRC, Kesihatan atau WPE, dan tiada perkhidmatan luaran yang sesuai atau tidak mencapai kualiti yang diperlukan, maka wajib menetapkan rancangan untuk mendapatkan sokongan daripada pakar dalaman dan/atau mengukuhkan kapasiti penyedia perkhidmatan luaran.
 - Pekerja kes wajib dikenal pasti dahulu untuk bekerja dengan mangsa terselamat daripada pelanggaran perlindungan; mereka merupakan kakitangan Perlindungan Kanak-kanak atau WPE yang sedia ada; kakitangan IRC lain jika tiada program Perlindungan Kanak-kanak atau WPE, atau penyedia perkhidmatan luaran. Sekiranya merupakan kakitangan IRC lain atau penyedia perkhidmatan luaran, mereka perlu diberikan latihan yang sewajarnya.
 - Jika boleh, laluan rujukan disarankan juga menyertakan maklumat tentang pelaku yang tiada perkaitan dengan IRC, sekiranya mangsa terselamat yang telah membuat aduan terhadap IRC tidak berasa selesa untuk menerima perkhidmatan daripada organisasi tersebut. Mangsa terselamat seharusnya berhak untuk menentukan organisasi atau perkhidmatan tersedia yang mereka berasa paling selamat untuk menerima sokongan.
 - Untuk RAI:
 - Ini lazimnya melibatkan rujukan kepada perkhidmatan luaran. Walaupun mungkin terdapat anggapan bahawa perkhidmatan yang tersedia di Amerika Syarikat mempunyai kualiti yang secukupnya untuk memenuhi keperluan kami, masih penting untuk menunjukkan perkara seperti bahasa yang ditawarkan oleh perkhidmatan dan sama ada mereka berpengalaman dalam urusan melibatkan orang pelarian yang mengalami trauma.
 - Pejabat setempat disarankan untuk memastikan kakitangan IRC, pekerja insentif, sambilan, kontrak atau harian dan sukarelawan juga diberikan akses

kepada bentuk perkhidmatan sokongan yang berlainan jika mereka telah menerima laporan tentang pelanggaran perlindungan, atau jika mereka menyokong pihak yang terjejas oleh pelanggaran perlindungan.

- Dapatkan sokongan daripada penasihat teknikal Kesihatan, Perlindungan Kanak-kanak dan/atau WPE untuk mendapatkan bimbingan dalam pengenalan dan pewujudan perkhidmatan yang responsif.

PROSES PEMBELAJARAN DAN RENUNGAN

Selepas semua pelanggaran perlindungan dilaporkan, proses pembelajaran perlu dilakukan untuk mengetahui pengajaran dan jurang yang wujud. Ini boleh dan mungkin melibatkan pengkonteksan lanjut kepada respons kami atau merenung kembali pendekatan kami yang mengutamakan mangsa terselamat. Ini mungkin juga merangkumi cadangan daripada pasca siasatan ECU. Jika selamat untuk berbuat demikian, input daripada populasi klien tentang cara IRC boleh menambah baik respons kepada pelanggaran perlindungan seharusnya dikumpulkan.

Rancangan tindakan perlu diwujudkan berdasarkan maklumat yang dikumpulkan dan dilaksanakan untuk menangani mana-mana isu yang dikenal pasti. Belajar daripada kesilapan, walaupun jika kesilapan adalah tidak sengaja, merupakan unsur yang penting untuk penambahbaikan sebagai organisasi.

- Bangunkan rancangan untuk proses pengajaran yang dipelajari dan renungan kembali yang rutin selepas pelanggaran perlindungan telah dilaporkan dan disiasat.
 - Pengurusan kanan disarankan untuk mengetuai proses sedemikian. Hal ini seharusnya melibatkan Ketua Perlindungan.
 - Maklum balas daripada kakitangan teknikal setempat dan klien disarankan untuk disertakan dalam proses pembelajaran dan renungan kembali.
 - Pengurusan kanan disarankan untuk mewujudkan mekanisme yang memastikan proses ini adalah bermakna.

Senarai semak

PENCEGAHAN DAN PERSEDIAAN

- Setiap pejabat setempat memastikan bahawa sekurang-kurangnya dua ahli pengurusan kanan dilantik sebagai Ketua Perlindungan.
- Kakitangan IRC, pekerja insentif, sambilan, kontrak atau harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor dan sekutu yang lain mestilah mempunyai pemahaman yang mendalam terhadap Protokol Tingkah Laku dan SOP setempat yang berkenaan.
- Klien IRC – orang dewasa dan kanak-kanak – mempunyai pemahaman yang mendalam terhadap Protokol Tingkah Laku dan SOP setempat yang berkenaan, dikontekskan dan diterjemahkan untuk tahap pembacaan dan pemahaman mereka.
- Pengurusan kanan berkomunikasi dari semasa ke semasa kepada kakitangan tentang kewujudan dan kandungan SOP dan Protokol Tingkah Laku yang berkenaan.
- Kakitangan IRC, pekerja insentif, sambilan, kontrak atau harian dan sukarelawan dapat mengakses dan menerima latihan berkenaan perlindungan yang dikemas kini dari semasa ke semasa.

PELAPORAN

- Penilaian populasi klien dilakukan untuk mengetahui kaedah pilihan mereka untuk melaporkan apa-apa bentuk aduan berkenaan pemrograman IRC, pelanggaran integriti atau pelanggaran perlindungan.
- Mekanisme pelaporan yang sedia ada melalui pemrograman perlindungan diperkukuh dan mekanisme pelaporan baharu direka bentuk dan dilancarkan sejajar dengan keperluan berlainan yang dikenal pasti dalam penilaian populasi klien.
- Penggambaran, audio dan komunikasi video (sewajarnya dan mengikut belanjawan) tentang cara klien boleh membuat laporan adalah tersedia dan melalui cara yang sesuai mengikut budaya.
- Sesi maklum balas diadakan dari semasa ke semasa dengan populasi klien untuk mengumpulkan laporan dan menguji keberkesanan sistem pelaporan.

PENYAMPAIAN LAPORAN DAN PROSES SIASATAN

- Kakitangan IRC, pekerja insentif, sambilan, kontrak atau harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor atau sekutu mengetahui cara untuk menyampaikan laporan atau kejadian berkaitan RAI tentang pelanggaran perlindungan terhadap klien, menurut *Garis Panduan Pelaporan Global*.
- Cara respons kepada klien yang mengutamakan mangsa terselamat adalah difahami dan dipatuhi. Hal ini termasuk pelaporan yang wajib bagi apa-apa tuduhan yang melibatkan kanak-kanak.
- Bekerjasama sepenuhnya dengan semua permintaan yang dibuat oleh pasukan siasatan, dengan keupayaan yang sebaik-baiknya daripada pasukan setempat, termasuk komunikasi dengan pelaku yang dituduh dan mangsa terselamat tentang keputusan siasatan dan tindakan yang akan diambil.
- Selaraskan dan berkomunikasi dengan penderma sewajarnya, berkenaan siasatan dan tindakan yang diambil sebagai respons kepada laporan pelanggaran perlindungan.
- Pejabat setempat seharusnya menyediakan sistem pengurusan maklumat dan protokol perlindungan data.

PERKHIDMATAN RESPONS DAN SOKONGAN

- Pejabat setempat perlu menyediakan pemetaan perkhidmatan yang terkini, termasuk laluan rujukan dan protokol pengurusan maklumat yang memenuhi piawai minimum yang ditetapkan oleh IRC.
- Pejabat setempat seharusnya telah melantik pekerja kes dan mempunyai perkhidmatan minimum tersedia atau dapat merujuk mangsa terselamat untuk perkhidmatan pengurusan kes yang memenuhi standard kualiti minimum, termasuklah rancangan untuk membawa kapasiti dalaman atau pengukuhan kapasiti pembekal perkhidmatan luaran mengikut keperluan.

PROSES PEMBELAJARAN DAN RENUNGAN

- Pelajaran yang dipelajari dan jurang yang wujud akan dikesan oleh pengurusan kanan selepas laporan pelanggaran perlindungan.
- Pejabat setempat melaksanakan saranan yang dibuat oleh ECU, kakitangan teknikal, pelanggan, atau individu penting lain.

Lampiran 1

Cadangan TOR untuk Ketua Perlindungan

Tujuan:

Melantik Ketua Perlindungan wajib bagi pejabat tempatan untuk memastikan konsistensi dan kemajuan untuk aktiviti-aktiviti perlindungan. Perkara ini bukanlah bermaksud sebagai peranan sepenuh masa. Pemimpin akan bertindak sebagai titik hubungan untuk pertanyaan mengenai aktiviti-aktiviti perlindungan, menambah pengkonteksaan aktiviti-aktiviti perlindungan, dan, mengikut keperluan, membantu dalam memulakan atau pendedaran garis panduan, templat, latihan, atau bahan-bahan lain tentang perlindungan.

Perlantikan Ketua Perlindungan tidak mengurangkan atau menyingkirkan keperluan pengurusan kanan tempatan untuk mengambil pemilikan dan tanggungjawab untuk melaksanakan aktiviti perlindungan.

Tanggungjawab Utama:

Tanggungjawab ini boleh dikongsikan antara Ketua Perlindungan, dan boleh berubah dari semasa ke semasa:

- Bertindak sebagai titik hubungan untuk Pasukan Petugas Perlindungan, Pengarah Perlindungan, atau individu lain untuk maklumat terkini dan maklumat tentang aktiviti-aktiviti perlindungan setempat;
- Bertindak sebagai titik hubungan untuk kakitangan program tempatan untuk pertanyaan atau sokongan untuk menjaga dasar dan aktiviti perlindungan di peringkat negara dan/atau global;
- Mengambil bahagian dalam pengkonteksaan dan penyetempatan garis panduan, templat, latihan, atau bahan lain tentang perlindungan, sebagaimana perlu; dan
- Membantu melancarkan atau mengedarkan garis panduan, templat, latihan, atau bahan-bahan lain tentang perlindungan, mengikut keperluan.

Peratusan Masa:

Peratusan masa yang disyorkan ialah 5% -10%.

Keperluan untuk pejabat tempatan:

Sekurang-kurangnya satu ketua mestilah seorang wanita, dan dalam semua kes keseimbangan jantina seharusnya menjadi matlamat. Kecuali tidak mungkin, ketua harus menjadi anggota kakitangan tempatan dan mewakili kepelbagaian penduduk setempat.

Sifat:

Ketua Perlindungan baik harus mempunyai ciri-ciri yang berikut:

- Kemahiran komunikasi yang tinggi;
- Mempunyai sikap empati dan belas kasihan untuk mangsa terselamat;
- Memahami kerahsiaan;
- Tahap asas pengetahuan tentang perlindungan;
- Komitmen dan semangat untuk memastikan perlindungan pelanggan dan kakitangan; dan
- Dipercayai oleh kakitangan dan klien.

Lampiran 2

Petua dan maklumat untuk bercakap dengan mangsa terselamat kanak-kanak pelanggaran perlindungan

Apa-apa pendekatan untuk berinteraksi dengan mangsa terselamat kanak-kanak mesti mengambil kira norma-norma budaya dan sosial yang mungkin akan menjejaskan traumatisasi semula pelanggan daripada pelbagai latar belakang.

[Lihat lampiran PPT](#)⁸ yang memberikan maklumat dan garis panduan yang lengkap dan terperinci mengenai perkara berikut:

- Memahami Penderaan Anak - slaid 1-15. Slaid-slaid ini memberikan definisi pelbagai bentuk penderaan kanak-kanak; nota mengenai perbuatan mendera; gambaran keseluruhan tanda biasa penderaan
- Memahami Pendedahan - slaid 16-21. Slaid-slaid ini memberikan maklumat tentang pendedahan; kesan kepada penjaga; sikap mesra kepada kanak-kanak dan kepercayaan pembekal perkhidmatan yang diperlukan
- Memahami Prinsip Panduan dan isu utama - slaid 22-37. Slaid-slaid ini memberikan gambaran mengenai prinsip panduan utama dan isu utama pelaporan mandatori, protokol kerahsiaan dan memastikan kepentingan kanak-kanak
- Memahami Kepentingan Komunikasi Baik dengan Mangsa Terselamat Kanak-kanak - slaid 38-81. Slaid-slaid ini memberikan maklumat tentang mewujudkan hubungan yang membantu; amalan terbaik untuk komunikasi; penggunaan teknik bukan lisan; skrip sampel; garis panduan untuk menemuramah kanak-kanak yang berbeza umur dan kanak-kanak kurang upaya; perkara yang perlu dilakukan apabila tidak bercakap atau menafikan didera
- Memahami Pengurusan Kes - slaid 82-146: Slaid ini memberikan maklumat dan panduan mengenai langkah-langkah pengurusan kes termasuk pengenalan & penglibatan, pengambilan & penilaian, perancangan tindakan kes, pelaksanaan rancangan kes, susulan kes, dan penutupan kes
- Memahami Campur Tangan Psikososial untuk Kanak-kanak - slaid 147-152: Slaid ini memberikan maklumat mengenai penyediaan pendidikan penyembuhan, latihan relaksasi, kemahiran mengatasi dan menyelesaikan masalah

Bahan panduan yang lebih pendek, termasuk latihan mengenai cara menerima dan menyampaikan laporan mengenai pelanggaran perlindungan, sama ada yang diterima daripada rakan sekerja, pelanggan dewasa atau kanak-kanak, sedang dikembangkan dan diharapkan dapat dikongsi di IRC pada bulan Jun/Julai 2019.

⁸ Ini diambil daripada: Garis Panduan Antara Agensi bagi Pengurusan Kes dan Perlindungan Kanak-kanak http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf dan Penjagaan bagi Mangsa Kanak-kanak yang Terselamat daripada Penderaan Seksual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

Lampiran 3

Lampiran ini dibuat secara khusus untuk pembaca CRRD, sebagai pengiktirafan bahawa jurang dalam perkhidmatan untuk konteks operasi CRRD jauh berbeza daripada RAI. Untuk tujuan RAI, sila rujuk bahagian perkhidmatan minimum sahaja.

Penjagaan Minimum dan Perkhidmatan Respon untuk Mangsa Pelanggaran⁹ Perlindungan

Sebagai tambahan kepada mekanisme pelaporan dan penyelidikan yang memadai, IRC komited untuk menyediakan standard penjagaan dan perkhidmatan minimum untuk menyokong pemulihan mangsa terselamat.¹⁰ Dokumen ini menetapkan **standard minimum untuk perkhidmatan penjagaan dan respons bagi individu yang mengalami segala bentuk penderaan dan eksploitasi** (fizikal, emosi, seksual) di tangan staf IRC, pekerja insentif, sambilan, kontrak, atau harian, sukarelawan, rakan kongsi, vendor, dan rakan sekutu lain. Ini akan memastikan penyediaan sokongan tepat pada masanya dan sewajarnya yang juga responsif terhadap umur, peringkat perkembangan, dan jantina kepada mangsa terselamat.

Apakah penjagaan minimum dan tindak balas perkhidmatan yang diperlukan oleh IRC agar diterima oleh mangsa terselamat?

Setelah pendedahan diri oleh mangsa terselamat, laporan orang ketiga (dengan persetujuan mangsa untuk orang dewasa dan remaja lebih tua yang mampu membuat keputusan sendiri), atau pemerhatian langsung terhadap penderaan (dengan persetujuan mangsa untuk orang dewasa dan remaja lebih tua), mangsa terselamat perlu segera mendapatkan seorang **pekerja kes¹¹** yang akan memastikan mangsa menerima rawatan segera dan perkhidmatan yang diperlukan, dan terlibat dalam sesebuah proses **pengurusan kes ringan¹²**.

Pekerja kes ialah orang yang secara langsung berinteraksi dengan mangsa terselamat untuk memastikan mangsa menerima penjagaan dan perkhidmatan yang diperlukan. Pekerja kes terlatih biasanya berada dalam pasukan program Perlindungan Kanak-kanak dan Perlindungan dan Pemerkaan Wanita (WPE) yang sedia ada. Sekiranya mampu, standard tindak balas minimum perlu diberikan melalui pasukan dan struktur program sedia ada, kerana mereka mempunyai kepakaran dan pengalaman dalam bidang ini dan akan kerap menjadi titik masuk lalai untuk pelaporan. Di lokasi IRC yang berfungsi tetapi tiada kehadiran atau pempograman Perlindungan Kanak-Kanak atau WPE, kepimpinan IRC perlu mengenal pasti pilihan lain untuk memastikan bahawa kita memenuhi standard tindak balas minimum (lihat di bawah jadual cara kita memenuhi standard minimum untuk maklumat lanjut).

Interaksi pekerja kes dengan mangsa terselamat harus dipandu oleh **prinsip-prinsip panduan** berikut yang juga memaklumkan pembuatan keputusan mengenai perkhidmatan, dan memastikan kualiti keseluruhan penjagaan dan yang selaras dengan garis panduan kemanusiaan antara agensi:

⁹ Hal ini termasuk Penderaan dan Eksploitasi Seksual dan Perlindungan Kanak-Kanak

¹⁰Garis Panduan Antara Agensi bagi Pengurusan Kes dan Perlindungan Kanak-kanak http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf, Penjagaan bagi Mangsa Kanak-kanak yang Terselamat daripada Penderaan Seksual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>; dan garis panduan Pengurusan Kes Keganasan Berasaskan Jantina Antara Agensi <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹¹ Kebiasaannya, pengendali kes merupakan seorang pekerja psikososial atau sosial, yang bertanggungjawab terhadap penjagaan mangsa yang terselamat sejak dari mula sehingga tamat kes. Maka, pekerja haruslah terlatih dengan baik dan diperhati. Menurut Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa, kebiasaannya ini akan menjadi pengendali kes bagi Perlindungan Kanak-kanak atau Perlindungan dan Pemerkaan Wanita.

¹² Proses berstruktur dalam membantu mangsa yang terselamat melalui sokongan jenis kerja sosial secara langsung. Hal ini melibatkan seorang pelaku perkhidmatan psikososial atau sosial yang bertanggungjawab untuk memastikan mangsa yang terselamat tersebut dimaklumkan, bahawa isu-isu yang dihadapi oleh mangsa sedang diselesaikan, dan memberikan sokongan emosi kepada mangsa sepanjang tempoh proses tersebut.

Untuk mangsa wanita dan gadis yang terselamat ¹³	Untuk mangsa kanak-kanak yang terselamat ¹⁴	Untuk mangsa lelaki dewasa yang terselamat ¹⁵
Pusat sentral mangsa yang terselamat	Menggalakkan kepentingan yang terbaik untuk kanak-kanak	Pusat sentral mangsa yang terselamat
Hak keselamatan	Memastikan keselamatan kanak-kanak	Hak keselamatan
Hak kerahsiaan maklumat	Menenangkan kanak-kanak	Hak kerahsiaan maklumat
Hak harga diri dan keazaman diri	Memastikan kerahsiaan maklumat yang sewajarnya	Hak harga diri dan keazaman diri
Tanpa diskriminasi	Penglibatan kanak-kanak dalam membuat keputusan	Tanpa diskriminasi
Tanpa melakukan kemudaratan	Melayani setiap kanak-kanak dengan adil dan sama rata	Tanpa melakukan kemudaratan
	Tingkatkan daya tahan kanak-kanak	

Setelah petugas kes ditentukan untuk mangsa yang terselamat, petugas kes perlu melakukan proses pengurusan kes secara lembut dengan mengambil **langkah-langkah** berikut:

1. menyapa dan menenangkan mangsa yang terselamat – ini ialah peluang pertama petugas kes untuk menjalinkan hubungan baik dengan mangsa (dan dalam kes mangsa kanak-kanak, dengan penjaga mereka) dan membina kepercayaan antara satu sama lain. Adalah penting untuk mangsa rasa dipercayai dan diambil berat, dan untuk mangsa meluahkan isi hatinya berkenaan pengalamannya didera dan juga tindakan yang diharapkannya.
2. Dapatkan maklumat persetujuan (dan/atau persetujuan mangsa kanak-kanak dan bergantung pada umur dan tahap perkembangan kanak-kanak tersebut) – adalah penting untuk mangsa (atau penjaga mereka jika mangsa ialah kanak-kanak) faham apa yang akan berlaku, faham pilihan penjagaan dan perkhidmatan dan manfaat serta risikonya, dan untuk mendapatkan kebenaran untuk meneruskan. Sila ambil maklum bagi setiap perkhidmatan susulan berikutnya, persetujuan yang berasingan diperlukan.
3. Lakukan penilaian berikut:
 - i. Keperluan keselamatan, bagi memastikan mangsa selamat: daripada ancaman pelaku; daripada tindak balas pihak lain; dan daripada stigma
 - ii. Keperluan kesihatan, bagi memastikan jika rawatan/rujukan segera/biasa diperlukan
 - iii. Keperluan psikososial, bagi memastikan sama ada keadaan semasa mangsa boleh menjejaskan penjagaan perubatan dan/atau keselamatan, termasuk penilaian kecenderungan mencederakan diri dan bunuh diri
 - iv. Keperluan guaman/keadilan, bagi memastikan jika mangsa (dan penjaga dalam kes mangsa kanak-kanak) berhasrat untuk mengambil tindakan undang-undang melalui sistem perundangan yang sedia ada
4. Bangunkan pelan tindakan kes berdasarkan keperluan utama dan segera, dan berdasarkan hasrat mangsa (dan penjaga dalam kes mangsa kanak-kanak) dalam bentuk perkhidmatan yang diperlukan.

¹³ Piawaian Minimum Tanggungjawab Bidang Keganasan Berasaskan Jantina (akan datang) dan garis panduan Pengurusan Kes Keganasan Berasaskan Jantina Antara Agensi <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹⁴ Garis Panduan Antara Agensi bagi Pengurusan Kes dan Perlindungan Kanak-kanak http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf dan Penjagaan bagi Mangsa Kanak-kanak yang Terselamat daripada Penderaan Seksual <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

¹⁵ Panduan Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa bagi Serangan Seksual Mangsa Lelaki yang Terselamat; Pengurusan Klinikal Pertubuhan Kesihatan Sedunia bagi Mangsa Rogol yang Terselamat <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/924159263X/en/> dan Penjagaan Klinikal Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa bagi Mangsa yang Terselamat daripada Serangan Seksual <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/>

5. Beri atau rujuk kepada perkhidmatan yang diperlukan dalam empat bahagian penilaian utama dengan keperluan utama dan perkhidmatan minimum yang diperlukan seperti yang disyorkan:
 - i. **Keselamatan dan perlindungan** daripada terus didera
 - ii. **Penjagaan dan rawatan kesihatan klinikal**
 - iii. **Sokongan psikososial** segera dan jangka panjang
 - iv. Akses kepada keadilan
6. Pemeriksaan susulan dan pengawasan untuk memastikan mangsa menerima perkhidmatan yang diperlukan dan untuk menilai jika keadaan mangsa bertambah baik. Pertemuan susulan akan membolehkan mangsa dan petugas kes "saling memaklumkan" berkenaan tindakan yang telah diambil sejak pertemuan pertama dan membincangkan antaranya keperluan dan penjagaan jangka panjang. Pertemuan susulan juga memberi peluang kepada petugas kes untuk menilai situasi keselamatan mangsa.

Perkhidmatan minimum dalam empat bahagian utama termasuk:

Keselamatan

- o **Pelan tindakan keselamatan:** Jika penilaian mendapati mangsa tidak selamat, petugas kes bersama mangsa perlu mengutamakan perangkaan pelan tindakan keselamatan yang merangkumi rujukan kepada perlindungan dan agensi keselamatan, dan perangkaan pelan keselamatan individu

Kesihatan

Memastikan sama ada perkhidmatan perubatan diperlukan adalah penting dan utama dalam penilaian mangsa yang telah mengalami penderaan seksual atau fizikal. Keperluan perkhidmatan perubatan yang segera ditentukan jika wujud kecederaan dan/atau aduan kesakitan dan/atau waktu serangan terjadi dan/atau keadaan serangan dan/atau bukti yang diperolehi. Jika serangan seksual berlaku dalam tempoh 120 jam yang lalu, perkhidmatan perubatan segera diperlukan, kerana ia berada dalam tempoh waktu rawatan menyelamatkan nyawa. Jika ia telah berlaku lebih daripada 120 jam, perkhidmatan perubatan mungkin masih diperlukan segera jika terdapat kecederaan dan kesakitan. **Perkhidmatan perubatan penting (contoh: segera)** mungkin perlu untuk:

- o Mencegah HIV: Risiko jangkitan HIV boleh dikurangkan jika mangsa dirujuk kepada rawatan perubatan untuk mendapatkan profilaksis selepas terdedah kepada HIV dalam tempoh 3 hari (72 jam).
- o Mencegah kehamilan: Risiko kehamilan yang tidak dikehendaki boleh dikurangkan jika mangsa dirujuk kepada rawatan perubatan untuk mendapatkan pencegah kehamilan segera dalam tempoh 5 hari (120 jam).
- o Rawatan/penstabilan perubatan untuk kecederaan parah atau kesakitan yang keterlaluan: Bergantung kepada keadaan kecederaan (seperti tulang patah, luka atau kecederaan dalaman), rawatan kecemasan mungkin diperlukan.
- o Mendapatkan bukti: Jika mangsa meminta untuk mendapatkan bukti bagi tujuan perundangan, pemeriksaan perubatan perlu dibuat dan direkodkan secepat mungkin (dalam tempoh 48 jam). Jika mangsa belum mandi atau pergi ke tandas, air mani boleh didapatkan daripada mulut dalam tempoh sehingga 12 jam dan daripada faraj dalam tempoh sehingga 48 jam. Jika tiada penembusan, air mani boleh didapatkan pada tubuh badan dalam tempoh sehingga 6 jam. Kecederaan mesti direkodkan dengan terperinci.
- o Sila ambil perhatian bahawa beberapa kecederaan serius dan mengancam nyawa tidak mudah dikesan kerana ia tidak kelihatan secara fizikal atau menyebabkan kesakitan (iaitu pendarahan dalam perut atau otak, fistula, dsb.).

Jika mangsa tidak mengalami kecederaan dan kesakitan, serangan seksual telah berlalu lebih daripada 120 jam, dan/atau serangan seksual tidak melibatkan keganasan fizikal, sentuhan atau penembusan, perkhidmatan perubatan mungkin perlu tapi bukan segera. Mangsa yang mendapatkan bantuan lebih daripada 120 jam selepas serangan seksual berlaku mungkin masih memerlukan rawatan perubatan dan ia tidak boleh ditangguhkan atau diteguh. Perkhidmatan perubatan bukan segera mungkin perlu untuk:

- Jangkitan melalui seks, termasuk chlamydia, gonorea dan sifilis mesti dirawat dengan antibiotik; jika dibiarkan tanpa rawatan ia boleh menyebabkan penyakit kronik dan kemandulan.
- Ketidakselarasan urin atau cirit-birit mungkin menandakan komplikasi teruk disebabkan kecederaan, seperti fistula- atau kerosakan rektum-sfinkter, dan memerlukan pembedahan.
- Rawatan pengguguran sepenuhnya, bergantung kepada keperluan dan hasrat mangsa¹⁶.

Psikososial

- **Pemerhatian kecenderungan mencederakan diri dan membunuh diri dan/atau celahan krisis:** Mangsa mungkin mengalami tindak balas yang serius akibat pengalaman didera, terutamanya penderaan seksual. Adalah penting untuk petugas kes mengawasi sebarang tanda yang mangsa berisiko mencederakan diri atau membunuh diri. Langkah-langkah yang perlu diambil termasuk: menilai pencederaan diri/keinginan untuk membunuh diri yang berlaku pada masa lalu/semasa, menilai risiko, menangani perasaan dan memberi sokongan, serta merangka rancangan tindakan keselamatan. Sekiranya mangsa berada dalam krisis aktif, aturkan rujukan segera ke klinik kesihatan atau tempat yang selamat dan diawasi
- **Sokongan emosi:** ini mungkin berlaku tanpa bersifat menghakimi, perhubungan pengendali kes berpusatkan mangsa, dan termasuklah asas-asas Pertolongan Cemas Psikososial
- **Menyediakan pendidikan asas tentang penderaan:** ini membantu mangsa memahami dan menguruskan reaksi mereka, dan memberi mereka maklumat yang sangat spesifik tentang impak penderaan dan strategi untuk menguruskan impak penderaan
- Membantu mangsa yang terselamat dengan masalah tertentu: jika ia menjadi pengetahuan awam bahawa mangsa pernah mengalami penderaan, ini kemungkinan mengakibatkan bahaya. Dalam sesetengah kejadian, kanak-kanak yang terselamat mungkin tidak dibenarkan kembali ke sekolah terutamanya jika mereka didapati mengandungi akibat penderaan. Wanita yang tidak berkahwin dan remaja perempuan mungkin dipaksa berkahwin dengan pelaku atau sebarang pembayaran yang dikenakan terhadap mereka. Wanita yang telah berkahwin berhadapan dengan penolakan oleh keluarga mereka serta komuniti dan dalam konteks lain yang berlandaskan maruah pula akan mengakibatkan pembunuhan dan kemudaratan. Mangsa akan berasa malu untuk kembali ke tempat asal mereka atau secara umumnya dilihat oleh komuniti mereka sendiri, atau mereka mempunyai isu peribadi yang lain. Salah satu cara terbaik bagi mangsa terselamat ini untuk pulih daripada penderaan adalah untuk meneruskan aktiviti kehidupan harian mereka, seperti menghadiri sekolah atau tempat selamat, pergi ke pasaraya bersama seseorang dan menyertai perjumpaan komuniti dan keagamaan. Pengendali kes perlu berkerjasama dengan mangsa untuk membina strategi untuk membantu mereka berhubung semula dengan rakan, keluarga dan komuniti.
- Dalam kes mangsa kanak-kanak yang terselamat, menyediakan perkhidmatan kaunseling kepada penjaga dan/atau ahli keluarga yang lain. Mangsa kanak-kanak yang terselamat ini dipengaruhi oleh bagaimana orang yang paling rapat dengan mereka merawat mereka selepas penderaan. Kebanyakan ibu bapa mempunyai reaksi yang agresif apabila mengetahui anak mereka menjadi mangsa penderaan, terutamanya di dalam kes penderaan seksual. Ibu bapa juga mungkin mempunyai maklumat yang salah berkenaan penderaan yang akan membuatkan mereka menyalahi atau menjadi marah dengan anak mereka sendiri. Sekiranya perkara ini berlaku, pengendali kes mungkin perlu menyediakan khidmat kaunseling kepada keluarga tersebut. Kaunseling perlu fokus untuk memberikan ruang kepada pihak penjaga untuk berkongsi perasaan mereka (dan bukan di hadapan anak-anak) secara terbuka tentang penderaan dan bagaimana ia mempengaruhi mereka serta menyediakan pengetahuan kepada penjaga, sokongan dan pendidikan tentang cara untuk menjaga diri mereka sendiri dan anak mereka.

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

Undang-undang

Keputusan untuk mengejar keadilan adalah keputusan yang besar, dan mangsa (dan dalam kes mangsa kanak-kanak yang selamat, penjaga mereka) perlu memiliki akses kepada informasi yang penuh untuk memikirkan keputusan tersebut. Adalah perkara biasa bagi mangsa / keluarga untuk mengambil sedikit masa bagi membuat keputusan. Semasa pelan tindakan awal kes, adalah munasabah untuk memberikan pilihan undang-undang kepada mangsa dan kemudian mengizinkan mereka membincangkan pilihan tersebut.

Bagaimanakah kita memastikan bahawa mangsa yang terselamat menerima jagaan yang minimum dan tindakbalas perkhidmatan?

Perkhidmatan Tindakan dan Penjagaan Minimum	Petunjuk untuk mengukur pencapaian piawaian yang minimum	Aktiviti yang diperlukan untuk mencapai piawaian yang minimum	Pengesahan
Perkhidmatan Tindakan dan Penjagaan Minimum #1: Peta perkhidmatan yang tersedia.	Perkhidmatan Pemetaan Pantas diselesaikan setiap 6 bulan, termasuk perkhidmatan kesihatan, GBV dan Perlindungan Kanak-Kanak dalam tempoh masa 2 jam tapak projek di mana ianya dinilai untuk memenuhi keperluan mangsa yang terselamat	<ul style="list-style-type: none">• Hubungi sektor Kesihatan, GBV dan Perlindungan Kanak-kanak untuk mengakses Prosedur Operasi Standard dan laluan rujukan yang menggariskan perkhidmatan tempatan yang tersedia• Mengendalikan perkhidmatan pemetaan dengan cepat dengan menemubual pihak kesihatan, GBV dan penyedia perkhidmatan Perlindungan Kanak-Kanak dengan menggunakan templat standard Perkhidmatan Pemetaan Pantas• Menilai berapa lama yang diperlukan oleh mangsa untuk mengakses perkhidmatan ini dari tapak pelaksanaan projek. (Sekiranya mengambil masa lebih dari 2 jam, mangsa yang terselamat mungkin tidak dapat mengakses dengan cara yang tepat pada masanya atau menghadapi kesulitan dan IRC akan memerlukan pelaburan dalam peruntukan perkhidmatan langsung - lihat tindakan # 3)• Menilai kualiti perkhidmatan menggunakan xxx. (Jika perkhidmatan tidak memenuhi kriteria ini, IRC perlu melabur dalam peruntukan perkhidmatan langsung - lihat tindakan #3). Perhatikan bahawa menilai kualiti memerlukan kakitangan khusus dalam pasukan	Pemetaan boleh didapati di sini
Tindakan Penjagaan Minimum dan Perkhidmatan #2: Melantik pengendali kes	Apabila insiden berlaku pengendali kes dilantik dalam 24 jam dari lokasi yang sama atau paling dekat	<ul style="list-style-type: none">• Dalam situasi di mana Program IRC Perlindungan Kanak-kanak dan/atau WPE sedang beroperasi, Perlindungan Kanak-Kanak atau pengendali kes WPE yang sedia ada perlu dilantik untuk	Dokumen yang mengesahkan nama dan tarikh perlantikan pengendali kes bagi setiap kes individu yang ada di... (tanpa

		<p>berkhidmat sebagai pengendali kes untuk mangsa-mangsa yang terselamat dari kejadian yang sama atau lokasi yang paling dekat. Sebagai peraturan umum, untuk kes-kes penjagaan kanak-kanak, lantik pengendali kes Perlindungan Kanak-kanak, untuk perlindungan penderaan, lantik pengendali kes WPE. Dalam situasi di mana pasukan/kakitangan-kakitangan ini mungkin terlibat, lantik pengendali kes dari pasukan yang sebaliknya (iaitu untuk melindungi kanak-kanak, jika pekerja Perlindungan Kanak-kanak terlibat, lantik pengendali kes WPE, dan sebaliknya)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada Perlindungan Kanak-Kanak IRC atau program WPE yang beroperasi, pasukan negara perlu mengenalpasti sama ada pekerja IRC lain dari lokasi yang sama atau paling dekat dapat berfungsi sebagai pengendali kes (contohnya kakitangan kesihatan atau pendidikan). Ini harus dikenalpasti dahulu, supaya kakitangan ini boleh dilatih (konsep utama, pengurusan kes dan penjagaan klinikal) sewajarnya dan terlebih dahulu. Dalam hal ini, sokongan teknikal dan pengawasan harus disediakan oleh Perlindungan Kanak-kanak atau WPE TAs • Jika tiada Perlindungan Kanak-kanak IRC atau program WPE yang beroperasi, dan tiada pekerja IRC lain yang boleh bertindak sebagai pengendali kes, pemetaan harus menunjukkan sama ada perkhidmatan luar boleh dilantik sebagai pengendali kes. Ini harus dikenalpasti dahulu, supaya pembekal perkhidmatan ini boleh dilatih (konsep utama, pengurusan kes dan penjagaan klinikal) terlebih dahulu. Dalam hal ini, sokongan teknikal dan pengawasan harus disediakan oleh Perlindungan Kanak-kanak atau WPE TAs 	<p>maklumat yang boleh dikenalpasti mengenai mangsa yang masih hidup)</p> <p>Dokumentasi latihan (misalnya tarikh, agenda dan senarai kehadiran peserta) untuk pengendali kes bukan Perlindungan Kanak-Kanak WPE dan/atau pembekal perkhidmatan luaran terdapat di...</p>
Tindakan Penjagaan Minimum dan Perkhidmatan #3: Secara langsung	Penilaian keselamatan, kesihatan, psikososial dan undang-undang	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam situasi di mana Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa bagi program Kesihatan, Perlindungan Kanak-Kanak dan / atau Perlindungan 	Dokumen yang menunjukkan tarikh penilaian, tarikh dan jenis peruntukan dan / atau rujukan

<p>menyediakan Keselamatan & Perlindungan yang minimum, Penjagaan dan Rawatan Kesihatan Klinikal yang segera, serta perkhidmatan Psikososial yang segera dan/atau merujuk kepada perkhidmatan-perkhidmatan ini</p>	<p>perlu diselesaikan dalam tempoh 24-36 jam dari ketika pekerja kes dilantik</p> <p>Peruntukan dan / atau rujukan perkhidmatan diadakan dalam tempoh 24 jam selepas pelengkapan pentaksiran</p> <p>Sekurang-kurangnya terdapat satu mesyuarat susulan diadakan semasa penyerahan perkhidmatan dan / atau rujukan</p>	<p>dan Pemerksaan Wanita (WPE) menyediakan perkhidmatan minimum yang sama atau lokasi, atau lokasi pada jarak yang sesuai, pengendali kes akan memastikan mangsa yang terselamat menerima perkhidmatan ini daripada program Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa (IRC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam situasi di mana Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa tidak menyediakan beberapa atau semua perkhidmatan minimum ini, atau mereka tidak berada pada jarak yang sesuai dari lokasi mangsa yang terselamat, atau mangsa yang terselamat menginginkan untuk mengakses perkhidmatan luar negeri yang sedia ada, pemetaan haruslah menunjukkan perkhidmatan minimum luar negeri manakah yang sedia ada, pada jarak dan kualiti yang mana pengendali kes akan merujuk kepada mangsa yang terselamat • Dalam situasi di mana Jawatankuasa Penyelamat Antarabangsa tidak mempunyai program Kesihatan, Perlindungan Kanak-Kanak dan / atau Perlindungan dan Pemerksaan Wanita untuk menyediakan perkhidmatan minimum pada masa ini, dan tiada perkhidmatan minimum luar negeri, terlalu jauh atau berkualiti rendah, program negara perlu membawa masuk dan merancang belanjawan bagi perkhidmatan sepenuh masa pekerja kes Perlindungan Kanak-Kanak atau Perlindungan dan Pemerksaan Wanita dan / atau merancang belanjawan bagi menjalankan aktiviti pengukuhan keupayaan untuk penyedia tindak balas minimum luar negeri (contohnya latihan, bekalan) • Hubungi program Perlindungan Kanak-Kanak dan Perlindungan dan Pemerksaan Wanita untuk mengakses Tatacara Pengendalian Piawai di kalangan penyedia perkhidmatan mengenai protokol rujukan dan prinsip 	<p>perkhidmatan, dan tarikh mesyuarat susulan bagi setiap kes individu yang sedia ada pada... (tanpa maklumat yang boleh mengenalpasti mangsa yang terselamat)</p> <p>Bagi negara-negara yang tidak ada (atau tidak mencukupi) program Kesihatan, Perlindungan Kanak-Kanak atau Perlindungan dan Pemerksaan Wanita, dokumen yang merangka pelan negara dan belanjawan untuk membina tindak balas Perlindungan Kanak-Kanak atau Perlindungan dan Pemerksaan Wanita dan / atau keupayaan tindak balas yang lain (contohnya membawa masuk pekerja sosial / kaunselor terlatih, dana untuk membawa mangsa terselamat dan mengiringi kakitangan ke bandar yang lebih besar) dan / atau pelaburan dalam latihan dan bekalan untuk pengukuhan keupayaan luar negeri yang sedia ada pada...</p> <p>Protokol rujukan dan pengurusan maklumat yang sedia ada pada...</p>
--	---	--	--

		<p>pengurusan maklumat.</p> <p>Sekiranya ini tidak dilaksanakan, atau tidak mengikut piawai minimum, program-program negara perlu memastikan perkara ini dilaksanakan dan memenuhi piawaian</p>	
--	--	---	--