



มาตรฐานสากลเรื่องขั้นตอนการจัดการ
เพื่อเป็นการป้องกันและรับมือกับ
การละเมิดมาตรการปกป้อง
ที่ลูกค้าของ IRC พบเจอ

วัตถุประสงค์

IRC ได้นิยามคำว่ามาตรการปกป้องว่าเป็นการปกป้องคุ้มครองความปลอดภัยและศักดิ์ศรีของพนักงานและลูกค้า ในส่วนของลูกค้า มาตรการปกป้องนี้จะรวมถึง การแสวงหาผลประโยชน์และการละเมิดทางเพศของผู้ใหญ่และเด็ก โดยรวมถึงทางร่างกาย ทางวาจา ทางจิตใจ และการเงิน และการแสวงหาผลประโยชน์และการละเมิดทางเพศ ของบุคคลที่เป็นหรืออาจจะเป็นลูกค้าของ IRC โดยพนักงาน ผู้รับเหมา หุ้นส่วน ผู้รับย่อย ผู้จำหน่าย หรือผู้ร่วมงานอื่น มาตรฐานสากลเรื่องขั้นตอนการจัดการนี้มีผลใช้บังคับกับบุคคลทั้งผู้ใหญ่และเด็ก ที่อาจจะเป็นลูกค้าของ IRC โดยเฉพาะ

ขั้นตอนการจัดการนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรับรองว่าสำนักงานของ IRC สามารถดำเนินการเพื่อจัดการแก้ไขการละเมิดมาตรการปกป้องได้ทันทีและเหมาะสม ขั้นตอนนี้สนับสนุนสำนักงานระดับท้องถิ่น ทั้ง RAI □□□ CRRD เพื่อรับรองมาตรฐานของเนื้อหาและความเหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ก่อนที่จะมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ตลอดจนเพื่อสนับสนุนการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

สำนักงานทุกแห่งของ IRC ควรใช้ขั้นตอนการจัดการนี้เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานของตน ด้วยภาษาที่พนักงานสามารถเข้าใจได้¹

เอกสารนี้มีผลใช้บังคับกับ RAI □□□ CRRD อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมในการดำเนิน □□□□□□ IRC อาจจะขึ้นอยู่กับพัฒนาเพิ่มเติม กลไกระดับท้องถิ่น แต่สำนักงานเหล่านี้ยังคงสามารถรับรองได้ว่าขั้นตอนและระเบียบวิธีของกา รรายงานและการตอบสนองนั้นชัดเจน และได้มีการกำหนดมาตรการปฏิบัติ เพื่อการปกป้องที่จริงจังไว้แล้ว

¹ สามารถดูแม่แบบวิธีการปฏิบัติงาน (SOP) ได้ที่ <https://rescue.box.com/s/9xuils8skyqjrhe9gkcoq3xah9obj8iz>

เอกสารนี้ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการป้องกันและการตอบสนองต่อการละเมิดมาตรการปกป้องด้วยวิธีการที่ตรงตามค่านิยม □□□□□□□□ IRC และให้ความสำคัญต่อผู้เสียหาย การนำขั้นตอนนี้ไปปฏิบัติจริงอาจใช้วิธีที่แตกต่างกันไปตามกฎหมายระดับประเทศและความพร้อมใช้งานของบริการความช่วยเหลือในพื้นที่

ขั้นตอนการจัดการนี้มีผลใช้บังคับกับทั้งผู้ใหญ่และเด็กที่ถูกละเมิดและแสวงหาผลประโยชน์โดยพนักงาน □□□ IRC ในกรณีที่มีมาตรการหรือดำเนินการสำหรับเด็กโดยเฉพาะ จะมีการเน้นข้อความให้โดดเด่นชัดเจนในเอกสาร หากปราศจากการเน้นที่โดดเด่นนี้ มาตรา การและการดำเนินการเหล่านี้จะมีผลใช้กับทั้งผู้ใหญ่และเด็กโดยเท่าเทียมกัน

ในกรณีที่ IRC เป็นผู้นำกิจการการเข้าร่วมหรือ หากคู่ค้าไม่มีกลไกและระเบียบวิธีการตอบสนองที่เหมาะสม IRC อาจแบ่งปันขั้นตอนการจัดการนี้และ SOP ระดับท้องถิ่นของตนกับคู่ค้า และอาจนำคู่ค้ามารวมไว้ในระเบียบวิธีสำหรับมาตรการปกป้องของ IRC จนกว่าคู่ค้าจะสามารถจัดทำขั้นตอนของตนได้

ขั้นตอนการจัดการนี้ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- I. การป้องกันและการเตรียมความพร้อม
 - i. การสื่อสาร
 - ii. การฝึกอบรม
- II. การรายงาน
- III. การเสนอรายงานและขั้นตอนการสอบสวน
- IV. การตอบสนองและบริการความช่วยเหลือ
- V. การเรียนรู้และการไต่ตรอง

การป้องกันและการเตรียมความพร้อม

การตระหนักและเข้าใจเกี่ยวกับการมีอยู่ของเนื้อหาและขั้นตอนการจัดการตลอดจน SOP สำหรับสถานที่ตั้ง หรือเอกสารอื่นเกี่ยวกับมาตรการการปกป้องของลูกค้าที่ได้จัดทำขึ้น เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการป้องกันการละเมิดมาตรการ IRC

คาดหวังให้หัวหน้าเจ้าหน้าที่ในทุกสำนักงานแจ้งข้อความให้พนักงานทราบ

เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ยอมรับได้และยอมรับไม่ได้

ตลอดจนสิ่งที่จะดำเนินการในกรณีของการละเมิดคำสั่งหรือข้อกำหนดของนโยบายมาตรการปกป้องของ IRC²

ซึ่งเป็นการยกระดับการรับรองความพร้อมในการให้การตอบสนองอย่างทันที่และเหมาะสมเมื่อเกิดเหตุการณ์

การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นการกำหนดวิธีการที่จะต้องให้พนักงาน รวมถึง พนักงานที่ได้รับคำตอบแทน พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญา หรือพนักงานรายวัน อาสาสมัคร คู่ค้า ผู้จำหน่าย เพื่อนร่วมงานอื่น และลูกค้า ยึดถือปฏิบัติ โดยมีการกำหนดความคาดหวังและขอบเขต ในลักษณะที่ชัดเจน กระชับ

² การปกป้องนโยบายของลูกค้าเหล่านี้ประกอบด้วย: นโยบายการปกป้องเด็ก และนโยบายการคุ้มครองจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศและการล่วงละเมิด

และสามารถเข้าใจได้ และกำหนดว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับได้และยอมรับไม่ได้
ใช้มาตรฐานต่อไปนี้เป็นแนวทางสำหรับวิธีการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการปกป้องของ IRC
ที่สำนักงานของคุณ

- แต่งตั้งผู้นำฝ่ายมาตรการป้องกันการประจำสำนักงาน
 - บุคคลนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แต่ควรเป็นบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งหน้าที่นี้
ภารกิจของผู้นำคือสนับสนุนกิจกรรมการเริ่มต้นใช้มาตรการปกป้อง เช่น การจัดทำ SOP เพื่อการตอบสนองการละเมิดมาตรการปกป้องของลูกค้า ภาคผนวก 1 ได้ระบุ TOR ที่นำเสนอสำหรับบทบาทผู้นำ
 - ผู้นำฝ่ายมาตรการปกป้องอย่างน้อยคนหนึ่งต้องเป็นผู้หญิง
ซึ่งมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดความปลอดภัยสำหรับพนักงานหญิงและลูกค้าหญิง
ในการรายงานขอความช่วยเหลือ สนับสนุนและสื่อสารสำหรับมาตรการปกป้อง
 - ในกรณีที่ทำได้ ควรแต่งตั้งผู้นำหลายคนในทุกเพศ
เพื่อเป็นตัวแทนประจำสถานที่ตั้งต่างๆ เช่น เมืองหลวงและสำนักงานภาคสนาม
 - แต่งตั้งผู้นำฝ่ายมาตรการปกป้องจากทีมงานระดับท้องถิ่น
การมีบุคคลที่อยู่ในทีมฝ่ายบริหารระดับอาวุโส
หรือฝ่ายบริหารอาวุโสหรือทีมผู้นำระดับท้องถิ่นรูปแบบอื่น
เป็นการสื่อสารให้ทราบถึงความสำคัญของบทบาทของพวกเขาและมาตรการปกป้องใน
ระดับท้องถิ่น
- สื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทุกคนทราบว่าขั้นตอนการจัดการ, SOP
และเนื้อหานโยบายมาตรการปกป้องของ IRC
และระบุตัวบุคคลผู้ทำหน้าที่สื่อสารข้อความเหล่านี้เพื่อเป็นการรับรองอำนาจหน้าที่และความน่า
เชื่อถือ และส่งผลกระทบต่อบุคคลที่เป็นเป้าหมายด้านการสื่อสาร
- ทั้งนี้จะต้องมีพนักงานระดับท้องถิ่นทั้งชายและหญิง
เข้าร่วมในกระบวนการจัดทำและการสื่อสาร SOP แก่พนักงานอื่นและลูกค้า สำหรับ
CRRD ควรรวมถึง กลุ่มคนทำงานที่เป็นผู้หญิง
เพื่อเป็นการรับรองว่าจะมีการพิจารณาเรื่องภาษาและเนื้อหาระดับท้องถิ่น
 - นอกจากเพศแล้ว
จำเป็นต้องมีการพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหลากหลายของพนักงานระดับ
ท้องถิ่น รวมถึง เชื้อชาติ ศาสนา
หรืออัตลักษณ์ส่วนบุคคลอื่นๆที่อาจสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายและครอบ
คลุมของพนักงาน IRC ในบริบทของการดำเนินการ
- ขอแนะนำให้ใช้โปรแกรมที่มีอยู่และโปรแกรมที่พนักงานจัดทำขึ้นเป็นจุดเริ่มต้นในการ
สื่อสารกับลูกค้า

- ขอแนะนำการใช้ภาษาที่เรียบง่ายและชัดเจนใน SOP และผู้ร่างควรรีใช้มุมมองที่ไม่ใช่ขององค์กร เพื่อให้เอกสารมีจุดยืนที่เป็นอิสระโดยไม่ต้องมีคำอธิบายอื่นใด
- ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านมาตรการปกป้อง □□□□□□□□□□□□□□□□ (GE) และหน่วยงานป้องกันละเมิดและตอบสนองเหตุการณ์ (VPRU) ตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสมของการสื่อสารและขอคำปรึกษาจากลูกค้า

- ระบุประเภทของวิธีการสื่อสารที่จะใช้ วิธีการสื่อสารนั้นมีมากมายหลากหลาย รวมถึงการสื่อสารของตัวบุคคล ป้ายโปสเตอร์ โฆษณาวิทยุ และวิดีโอ เป็นต้น
- โดยจำเป็นต้องขอคำปรึกษาจากทั้งพนักงานและลูกค้าเกี่ยวกับวิธีที่ได้รับสารเกี่ยวกับมา

โปรดจำไว้ว่า เด็กและผู้ใหญ่ที่ด้อยทักษะด้านการอ่านเขียนจะไม่สามารถเข้าใจป้ายโปสเตอร์ที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ เราอาจต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ รูปภาพ การ์ตูน วิดีโอ หรือการสื่อสารรูปแบบอื่นในการสื่อสารข้อความของเรา

ตรการปกป้องที่พวกเขาต้องการ ทั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาข้อจำกัดสำหรับเนื้อหาระดับท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น ไม่มีสัญญาณมือถือหรือภาษาพูดเฉพาะท้องถิ่นด้วยเช่นกัน คำตอบที่ถูกต้องสำหรับคำถามที่ว่า เราจะสื่อสารกันอย่างไรในบริบทที่แตกต่างกันของเรานั้น ไม่ได้มีเพียงคำตอบเดียว และองค์ประกอบสำคัญนั้นไม่ใช่วิธีการส่งข้อความ แต่เป็นวิธีรับทราบข้อความ

- ทั้งนี้การพิจารณาเรื่องวิธีสื่อสารอื่นนั้นจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพศและอายุ และทำการปรึกษาพูดคุยกับกลุ่มเฉพาะดังกล่าวเพื่อเป็นการรับรองว่าจะมีการใช้วิธีการสื่อสารที่ตรงตามความต้องการของพวกเขา

- ตั้งค่าการแจ้งเตือนและการสื่อสารเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการ ระเบียบปฏิบัติประจำ (SOP) และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ

- ขอแนะนำให้ผู้นำฝ่ายมาตรการปกป้องจัดทำวิธีปฏิบัติเรื่องการสื่อสารที่ทำเป็นกิจวัตรกับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับมาตรการปกป้องลูกค้า โดยมีฝ่ายบริหารระดับอาวุโสให้การสนับสนุน ซึ่งอาจกระทำโดยการเพิ่มหัวข้อที่จะหารือกันในการประชุมฝ่ายบริหารระดับอาวุโสหรือการประชุมพนักงานทั้งหมด ด้วยการทบทวนความรู้ประจำไตรมาสเกี่ยวกับมุมมองต่างๆ ของมาตรการปกป้อง หรือด้วยสื่อวัสดุที่จัดทำขึ้นในสำนักงาน การใช้วิธีการที่แตกต่างกันนั้นมักจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด

- ขอแนะนำให้ทำการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเรื่องมาตรการปกป้อง GE □□□ VPRU ตามความจำเป็น เนื่องจากความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคคลเหล่านี้สามารถช่วยในการจัดทำสื่อวัสดุ การสื่อสารที่เหมาะสมได้ หน่วยปฏิบัติงานฝ่ายมาตรการปกป้องเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นคณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นใน IRC เมื่อปี 2561

และประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจากหลายหน่วยงานและหัวหน้าเจ้าหน้าที่ระดับ
อาวุโสใน CRRD □□□ RAI
ได้จัดทำสื่อวัสดุการสื่อสารเรื่องมาตรการปกป้องทุกสองเดือนซึ่งสามารถใช้เพื่อช่วยใน
ภารกิจนี้ได้เช่นกัน

การฝึกอบรม

ในกรณีที่มีการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้น้ำเสียงและพฤติกรรม
การฝึกอบรมก็จะต้องให้ความรู้และทักษะแก่พนักงาน รวมถึง พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทน
พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญา หรือพนักงานช่วงกลางวัน และอาสาสมัคร คู่ค้า ผู้จำหน่าย
และพนักงานอื่น เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจเกี่ยวกับวิธีประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเชิงลึก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
การบอกเราว่า *ทำ ไม่* IRC
จึงเชื่อว่าพฤติกรรมบางอย่างเหมาะสมถูกต้องสำหรับทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น
การปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเคารพและรักษาศักดิ์ศรี และอื่นๆ อย่างเช่น
การใช้แรงงานเด็กเป็นอุปสรรคกีดขวางเด็กจากการได้รับการศึกษาอย่างเต็มที่ตามที่เด็กควรได้รับ
นั้นเป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้

การฝึกอบรมนี้ยังควรมีการให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตอบสนองภายในเวลาที่เหมาะสม
ในลักษณะที่เป็นการรักษาศักดิ์ศรีและให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก
เมื่อบุคคลพบการละเมิดข้อกำหนดเรื่องมาตรการปกป้อง
ไม่ควรคาดหวังว่าบุคคลใดจะสามารถเข้าใจได้โดยสัญชาตญาณว่าควรจัดการกับผู้เสียหายอย่างไร
ในสำนักงานระดับท้องถิ่นบางแห่ง อาจมีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องนี้แล้ว
ซึ่งทำให้พวกเขาเป็นบุคลากรที่มีค่า แต่ในกรณีที่ทำได้
พนักงานทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อความสามารถในการจัดการตอบสนองต่อผู้เสียหาย
เราไม่อาจทราบได้ว่าใครบ้างที่สามารถเข้าใจได้เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผู้เสียหาย
และทุกคนควรเตรียมพร้อมเพื่อการลงมือทำและช่วยเหลือผู้เสียหายที่มีความสามารถในการรายงาน

การฝึกอบรมที่ต้องทำมีอยู่สามระดับด้วยกัน

- 1) ทุกคนควรทราบวิธีรับมือและวิธีปฏิบัติต่อการเปิดเผยข้อมูลของผู้เสียหายในทันที
ซึ่งรวมถึงการปฐมพยาบาลด้านจิตวิทยา การส่งเรื่องต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ดูแลกรณีเฉพาะใน
CRRD หรือผู้ให้บริการความช่วยเหลือภายนอกใน RAI วิธีใดและข้อมูลใดที่ควรบันทึก/รายงาน
หลักการเรื่องการรักษาความลับของข้อมูล และการให้ความยินยอม
- 2) ผู้นำและผู้นำฝ่ายมาตรการปกป้องควรผ่านการอบรมที่กล่าวข้างต้น
รวมทั้งมีทักษะและความรู้เพื่อรณรงค์ส่งเสริมความตระหนักและกิจกรรมการเปลี่ยนพฤติกรรมแล
ะ
- 3) เจ้าหน้าที่ดูแลกรณีเฉพาะควรผ่านการอบรมดังกล่าวข้างต้น
รวมทั้งการให้บริการสำหรับการตอบสนองขั้นต่ำ
 - จัดทำแผนงานเพื่อเป็นการรับรองว่าพนักงาน รวมถึง พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทน
พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญา หรือพนักงานช่วงกลางวัน อาสาสมัคร คู่ค้า ผู้จำหน่าย
และพนักงานอื่น
มีความเข้าใจอย่างครอบคลุมและได้รับการฝึกอบรมเรื่องการให้ความยินยอมของขั้นตอนการจัด

□□□

□□□

SOP

รวมถึงกิจวัตรการฝึกอบรม

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ

IRC

ได้รับการแจ้งเตือนและการทบทวนความรู้เกี่ยวกับวิธีการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง

- ชุดการฝึกอบรมส่วนขยายเพิ่มเติมเรื่องมาตรการปกป้องควรได้รับการจัดทำในระดับสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นมาตรฐานเนื้อหาระดับองค์กรและการปรับใช้ที่ระดับท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยโมดูลการอบรมทางอิเล็กทรอนิกส์และผู้ให้การอบรมของการฝึกอบรมผู้ให้การอบรม ที่ออกแบบเพื่อการสร้างความรู้และทักษะ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแบบค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้อาจจะมีการปรึกษากับผู้อำนวยการฝ่ายมาตรการปกป้องเกี่ยวกับข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับชุดการฝึกอบรมนี้ การฝึกอบรมนี้จัดทำขึ้นในรูปแบบของการพูดคุยเกี่ยวกับเนื้อหาทั้งหมด แต่ในกรณีจำเป็น ควรจะมีการจัดทำมาตรฐานเนื้อหาระดับองค์กรเพิ่มเติมและการแปลเอกสาร เมื่อโครงการเริ่มต้น ควรจัดการฝึกอบรมนี้แก่พนักงานทุกคนในทุกสถานที่
- ทั้งนี้ในกรณีที่ทำได้ ขอแนะนำว่าควรมีการขอทุนดำเนินการเพื่อความต่อเนื่องในการเพิ่มขีดความสามารถ อย่างเช่น การเพิ่มขีดความสามารถแก่พนักงานภายในอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมาตรการปกป้องอื่นและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัถยซื้อ สำหรับพนักงาน รวมถึง พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทน พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญา หรือพนักงานช่วงกลางวัน อาสาสมัคร คู่ค้า ผู้จำหน่าย และพนักงานอื่น เกี่ยวกับมาตรการปกป้อง ปัจจุบันมีความเป็นไปได้ของการให้ทุนที่ระดับรายบุคคลสำหรับกิจกรรมเฉพาะดังกล่าว และสามารถเชื่อมโยงโดยตรงด้วยโปรแกรมที่จำเป็น
- ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเรื่องมาตรการปกป้อง GE □□□ VPRU ตามความจำเป็น ในการปรับเปลี่ยนหรือการส่งมอบสื่อวัสดุการฝึกอบรม

การรายงาน

สำหรับลูกค้าของ IRC ความสามารถในการรายงานต่อองค์กรในลักษณะที่เหมาะสม ปลอดภัย มีศักดิ์ศรี เป็นความลับ และให้ความสำคัญแก่ผู้เสียหายนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการรับรองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้รับการบันทึกและแก้ไขจัดการ นอกจากนี้การมีและการใช้กลไกการรายงานจะเป็นการปฏิบัติระยะยาว อันเป็นเครื่องยับยั้งผู้ที่อาจกระทำผิด

เนื่องจากวิธีนี้จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมของการเปิดใจและการสื่อสาร

ช่องทางการรายงานจะแตกต่างกันไปตามเนื้อหาการดำเนินการ และควรจะต้องหาช่องทางต่างๆ ในการรายงานเพื่อรับรองความสามารถในการเข้าถึงของลูกค้าต่างประเทศและต่างอายุ สิ่งสำคัญสูงสุดที่จำเป็นจะต้องมีคือ สิ่งที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้า ไม่ใช่สิ่งที่เหมาะสมสำหรับองค์กร³

³ สามารถหาคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการรายงานลูกค้าได้จากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับขอบข่ายงานของการตอบสนองลูกค้า หรือ ECU สามารถค้นหาแบบร่างคำแนะนำ, แม่แบบ, และตัวอย่างจริง ได้ที่ <https://rescue.box.com/s/645zwce8mr9xhenbqq0z1hky8cwhthvd>

ในกรณีที่ใช้โปรแกรมการคุ้มครองเด็กของ IRC โปรแกรมการคุ้มครองและให้อำนาจแก่สตรี (WPE) หรือโปรแกรมการคุ้มครองและกฎเกณฑ์ของกฎหมาย (PRoL) ควรจะมีการส่งเสริมการรายงานและมีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นผ่านทางบริการที่มีอยู่เหล่านี้ ในกรณีที่ไม่มีกรณีดำเนินการเหล่านี้ หรือมีส่วนเพิ่มเติมของการดำเนินการเหล่านี้ ก็อาจจะต้องจัดสร้างวิธีการอื่น IRC

มีส่วนร่วมในโครงการความร่วมมือหรือกลไกการร้องเรียนระหว่างต่างหน่วยงาน อาทิเช่น สำหรับการคุ้มครองผู้ได้รับผลประโยชน์จากการแสวงหาผลประโยชน์และการละเมิดทางเพศ (PSEA) ลูกค้ายกเว้นจะรายงานเหตุการณ์การแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศหรือการละเมิดทางเพศโดยใช้กลไกดังกล่าวโดยตรง

- จัดทำกลไกการรายงานที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้า
 - ทั้งนี้ขอแนะนำให้คุณทำการประเมินร่วมกับกลุ่มลูกค้าของคุณเพื่อระบุวิธีที่ลูกค้าต้องการในการรายงาน เพื่อการร้องเรียนใดก็ตามเกี่ยวกับโปรแกรมของ IRC การละเมิดความลับข้อมูล หรือการละเมิดมาตรการปกป้อง
 - โปรดอย่าลืมว่ากลไกการรายงานอาจมีรูปแบบแตกต่างกันไปและมักจะสอดคล้องกับเนื้อหาขององค์กรของคุณ ตามสถานที่ตั้ง อายุ ศาสนา การแบ่งย่อยเชื้อชาติ และเพศ การด้อยทักษะด้านภาษาและการอ่านเขียน อาจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต้องพิจารณาระหว่างการออกแบบกลไกการรายงาน นอกจากนี้ ข้อกำหนดของการรายงานอาจแตกต่างกันไปในแต่ละโปรแกรมระดับประเทศหรือเมือง จึงควรจะต้องประเมินความแตกต่างเหล่านี้
- กำหนดแผนการเพื่อการเริ่มต้นใช้งานกลไกการรายงาน และรับรองว่ามีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบเป็นประจำ
 - การเริ่มต้นใช้กลไกการรายงานนี้จำเป็นต้องมีการประสานงานและความร่วมมือจากลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจถึงการสร้างความน่าเชื่อถือของกลไกการรายงานตั้งแต่เริ่มต้น และกลุ่มลูกค้ามีความเข้าใจว่าระบบนี้สร้างขึ้นเพื่อการใช้งานของลูกค้าอย่างแท้จริง
 - ต้องมีการสื่อสารด้วยรูปภาพ เสียงและวิดีโอ (ตามความเหมาะสมและตามงบประมาณ) เกี่ยวกับวิธีรายงานที่พร้อมให้ลูกค้าใช้งาน และในรูปแบบที่เหมาะสมตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ภาษาเฉพาะ และการมองเห็นให้มากที่สุดสำหรับเด็กและผู้ที่มีทักษะด้านการอ่านเขียน
 - ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านมาตรการปกป้อง, GE, VPRU, การประเมินผล และการศึกษาเรียนรู้เรื่องการติดตามตรวจสอบ (MEAL) ตามความจำเป็น เพื่อรับรองว่ากลไกการรายงานตรงตามวิธปฏิบัติที่ดีและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- จัดตั้งระบบการติดตามตรวจสอบการใช้ระบบการรายงานและเพื่อตรวจสอบว่าระบบยังคงเหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- ทั้งนี้ต้องมีการขอข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าเป็นประจำเพื่อรวบรวมรายงานและทดสอบความมีประสิทธิภาพของระบบการรายงาน
- ขอแนะนำให้พนักงานของ **MEAL** และพนักงานผู้จัดทำโปรแกรมเข้าร่วมในการติดตามตรวจสอบกลไกการรายงานระยะยาว เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำอยู่แล้ว ฝ่ายบริหารระดับอาวุโสเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและการจัดทำระดับท้องถิ่น

การเสนอรายงานและขั้นตอนการสอบสวน

ทั้งนี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่การรับเรื่องรายงานต้องดำเนินการในลักษณะที่มีการปกป้องความลับของข้อมูล และคุ้มครองความปลอดภัยของผู้รายงาน โดยให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก IRC ต้องการสภาพแวดล้อมที่ทำให้ลูกคารู้สึกถึงความสบายใจในการรายงานเกี่ยวกับการกระทำผิดของพนักงาน IRC สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าสภาพแวดล้อมในบางสถานที่ที่ IRC

โปรดอย่าลืมว่ามี **ข้อกำหนด** ที่เป็นข้อบังคับว่าต้องรายงานในกรณีที่เกิดการละเมิดมาตรการปกป้องนั้นมีเด็กเกี่ยวข้อง

ดำเนินการนั้นมีความเสี่ยงระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือครอบครัวจำนวนมาก
ตระหนักว่ามีการละเมิดมาตรการปกป้องของบุคคลที่ไม่สามารถป้องกันตนเองได้

การรายงานสถานที่ที่มีความแตกต่างอย่างชัดเจนสำหรับผู้ใหญ่ ผู้เยาว์ และเด็กเล็ก
ในกรณีที่เป็นกรรายงานเรื่องเด็ก

ความลับของข้อมูลที่รายงานของเด็กเหล่านี้จะต้องสมดุลกับการกระทำที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก
ต้องมีผู้ดูแลอยู่ร่วมกับเด็กตลอดเวลา⁴ระหว่างขั้นตอนการรายงานและการสอบสวน

การไต่สวนเด็กต้องต้องใช้ความละเอียดอ่อนเป็นพิเศษ เพื่อไม่ให้เด็กเป็นอันตรายยิ่งไปกว่าเดิม
กรณีที่เป็นไปได้ **CRRD**

ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองเด็กเข้าร่วมกระบวนการในการไต่สวนเด็ก
เพื่อให้คำปรึกษาเรื่องวิธีที่ดีที่สุดหรือเข้าร่วมในการไต่สวนด้วย สำหรับ **RAI**
อาจจำเป็นต้องใช้แหล่งทรัพยากรภายนอก

ขณะที่ทำรายงาน พนักงานของ IRC ควรสอบถามข้อมูลต่อไปว่าเกิดอะไรขึ้น
เหตุการณ์กระทำผิดนี้เกิดขึ้นเมื่อไหร่และที่ไหน และมีใครเกี่ยวข้องบ้าง
ทั้งนี้เป็นสิ่งยอมรับไม่ได้โดยเด็ดขาด

ในการชี้แนะว่าผู้รายงานอาจจะโกหกหรือกุเรื่องข้อกล่าวหาของตนเองขึ้น ขณะที่ได้รับรายงาน
เราต้องถามคำถามโดยให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก เชื่อในผู้รายงาน จากนั้นจึงสื่อสารข้อมูลให้
ECU เพื่อทำการสอบสวนต่อไป

⁴ ผู้ดูแล (caregiver) เป็นคำที่ใช้อธิบายบุคคลที่ดูแลเด็กแบบวันต่อวัน บุคคลผู้นั้นคือพ่อหรือแม่ ญาติ เพื่อนของสมาชิกในครอบครัว หรือผู้ปกครองลักษณะอื่น โดยไม่จำเป็นที่จะต้องมีความรับผิดชอบทางกฎหมาย

การให้ความยินยอม⁵ และการรักษาความลับของข้อมูล⁶ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของการรักษาคำพิพากษาและการใส่ใจดูแลที่เรามอบให้แก่ผู้เสียหายที่ทำการรายงานเรื่องกับ IRC และเป็นสิ่งที่จะต้องยึดมั่นปฏิบัติตามตลอดเวลา IRC ใช้วิธีการของการให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก โปรดดูข้อมูลอ้างอิงจาก [แนวทางการปฏิบัติของ IRC สำหรับวิธีการของการให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก เพื่อรายการการละเมิดมาตรการปกป้อง](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

ในกรณีที่ ผู้กระทำผิดไม่ชีพพนักงานของ IRC อาจรายงานเรื่องดังกล่าวโดยใช้กลไกภายในองค์กรที่มีอยู่ หรือต่อหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายภายในประเทศเพื่อการสอบสวนและดำเนินการต่อไป อาจมีการพิจารณาการส่งเรื่องต่อดังกล่าวในกรณีที่บุคคล (ผู้เสียหาย พนักงาน และพยาน) ไม่มีความเสี่ยงหรืออันตรายด้านความปลอดภัยใด

- การสื่อสารกับพนักงานของ IRC พนักงานที่ได้รับคำตอบแทน พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญา หรือพนักงานรายวัน อาสาสมัคร คู่ค้า ผู้จำหน่าย และผู้ร่วมงานอื่น เกี่ยวกับวิธีรับเรื่องและเสนอรายงานหรือเหตุการณ์ sRAlected ของการละเมิดมาตรการปกป้องกับลูกค้า
 - ทั้งนี้เป็นสิ่งจำเป็นที่วิธีการเสนอรายงานควรเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารและการฝึกอบรมเรื่องวิธีปฏิบัติสำหรับมาตรการปกป้องของ IRC ทุกระดับพื้นที่ โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่
 - โปรดอย่าลืมว่าการรายงานนั้นต้องสอดคล้องตาม [แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในเรื่องการรายงาน](#) และ [แนวทางการปฏิบัติของ IRC เรื่องวิธีการของการให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลักเพื่อการรายงานการละเมิดมาตรการปกป้อง](#)

⁵ ในองค์กร IRC นั้น ความยินยอมหมายถึง การตกลงโดยสมัครใจของบุคคลที่มีความสามารถในการให้ความยินยอมในทางกฎหมาย เพื่อให้ความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าวนั้น ตัวบุคคลจะต้องมีความสามารถและวุฒิภาวะที่จะรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบริการที่นำเสนอ และสามารถให้ความยินยอมได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้แน่ใจว่าการยินยอม "ได้รับการบอกกล่าว" ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลต่อไปนี้แก่ผู้รอดชีวิต: ข้อมูลและตัวเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมดที่มีอยู่สำหรับบุคคล เพื่อที่เขาจะสามารถตัดสินใจได้; แจ้งให้บุคคลนั้นทราบว่าเขาอาจจำเป็นต้องแบ่งปันข้อมูลของตนกับผู้อื่นที่สามารถให้บริการเพิ่มเติมได้; จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณทำงานกับเขา; ประโยชน์และความเสี่ยงของบริการ; บุคคลผู้นั้นมีสิทธิ์ที่จะไม่ยอมรับหรือปฏิเสธส่วนใดก็ตามของบริการ; และขีดจำกัดของการเก็บข้อมูลเป็นความลับ

⁶ ในองค์กร IRC นั้น การเก็บข้อมูลเป็นความลับหมายถึง หลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทางการแพทย์และการบริการทางสังคม ในการรักษาข้อมูลเป็นความลับ มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการปกป้องข้อมูลที่รวบรวมเกี่ยวกับลูกค้า และตกลงที่จะแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณีของลูกค้าโดยได้รับอนุญาตอย่างชัดเจนเท่านั้น ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมดจะได้รับการเก็บรักษาในที่ลับและในไฟล์ที่ถูกล็อก โดยข้อมูลที่ไม่ว่างตัวตนเท่านั้นที่จะถูกเขียนลงในไฟล์ประวัติ การเก็บข้อมูลเป็นความลับหมายความว่า ผู้ให้บริการต้องไม่พูดคุยเกี่ยวกับรายละเอียดของบุคคลกับครอบครัว เพื่อน หรือผู้ร่วมงาน ซึ่งการละเมิดข้อมูลนั้นถือว่าไม่มีความจำเป็น มีข้อจำกัดในการรักษาข้อมูลเป็นความลับเมื่อทำงานกับเด็ก

แนวทางการปฏิบัติเพิ่มเติมเรื่องวิธีรับเรื่องและเสนอรายงานเกี่ยวกับการละเมิดมาตรการปกป้องของเด็ก สามารถพบได้ในภาคผนวก 2 ของขั้นตอนการจัดการ

- ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับมาตรการปกป้อง, □□□□□□□□, GE □□□ VPRU เมื่อจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการใช้วิธีการของการให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายกับลูกค้าทุกคนที่ทำการรายงานเป็นหลัก
- จัดทำระเบียบวิธีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อเป็นการรับรองว่าคำถามทั้งหมดที่ทีมงานฝ่ายสอบสวนถาม ตลอดจนการสื่อสารกับผู้กระทำผิด ผู้เสียหาย และผู้ให้ความช่วยเหลือจำเป็นต้องทำในการจัดการอย่างระมัดระวังและให้ความสำคัญสูงสุด
 - ฝ่ายบริหารระดับอาวุโสจำเป็นต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และปรับเปลี่ยนตามความจำเป็นของสถานการณ์เฉพาะนั้นๆ และความจำเป็นของบุคคล อย่างเช่น ผู้เสียหาย
 - การวิเคราะห์กฎหมายระดับท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้เกี่ยวข้องกับกรรณการรายงานและความรับผิดชอบของการละเมิดในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะมีการระบุไว้ล่วงหน้าในรายงาน ดังนั้นจึงขอแนะนำให้วิธีการของการให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลักและภายในเวลาที่เหมาะสมโดย ไม่ล่าช้า
 - ขอแนะนำให้ผู้นำฝ่ายมาตรการปกป้องรับมือบทบาทสำคัญ อย่างเช่น การสื่อสารและการติดตามผล

การตอบสนองและการให้ความช่วยเหลือ

เมื่อเกิดการละเมิดมาตรการปกป้องเกิดขึ้น □ IRC มีข้อกำหนดให้สำนักงานมีขั้นตอนดำเนินการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ เหมาะสมตามเพศและอายุ และให้การดูแลรักษาทางการแพทย์ภายใน 72 ชั่วโมง⁷ ร่วมกับบริการตอบสนองขั้นต่ำอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้ด้านล่าง

ในสำนักงานของ CRRD ที่มีโปรแกรมสุขภาพ การคุ้มครองเด็ก และ/หรือ WPE ควรใช้ภาคส่วนเหล่านี้เป็นหลักเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของบริการ สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติที่ดีและโปรแกรมมาตรฐาน ซึ่งจะรวมถึงหมวดหมู่ที่ครอบคลุมสี่หมวด ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัย การแพทย์ สังคม และ กฎหมายในบางกรณี มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับบริการเหล่านี้ เพื่อการกำหนดเส้นทางการส่งต่อที่ชัดเจน และสำหรับวิธีส่งมอบบริการเหล่านี้ มีข้อมูลเพิ่มเติมโดยละเอียดอยู่ในภาคผนวก 3

ข้อสำคัญคือพึงระลึกเสมอว่าจำเป็นต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลกรณีเฉพาะที่ทำการตอบรับและบริการความช่วยเหลือในกรณีการละเมิดมาตรการปกป้องหรือ WPE แต่ละกรณีโดยเฉพาะ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้เสียหายได้รับความช่วยเหลือได้ทันที หากไม่มีบุคคลในหน้าที่ดังกล่าว IRC

⁷ เร็วกว่า 72 ชั่วโมงจะเหมาะสมที่สุด และในบางบริบท รวมถึง RAI ด้วย อาจมีบริการแบบทันทีทันใด

มีหน้าที่หาทางเลือกอื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีบริการสนับสนุน
ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำของเรา

แผนการส่งต่อที่กำหนดไว้ชัดเจน

สำหรับ RAI หากมีบริการสนับสนุนในระดับท้องถิ่นจะทำให้การส่งต่อเป็นเรื่องง่ายขึ้นมาก อย่างไรก็ตาม
สิ่งสำคัญคือบริการเหล่านี้ต้องได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในภาคผนวก 3 ซึ่งระบุว่า
แม้จะออกแบบมาโดยเฉพาะเพื่อคำนึงถึงช่องโหว่ในการบริการในโครงการ CRRD
(การตอบสนองต่อวิกฤต การฟื้นฟู และการพัฒนา) ของหลายประเทศ
แต่ก็มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี แม้แต่ใน RAI
เราก็ยังคงต้องการให้มีบริการด้านความปลอดภัย จิตวิทยาสังคม และในบางกรณี บริการด้านกฎหมาย
และ กำหนดแผนการส่งต่อไว้ก่อนล่วงหน้า

- กำหนดภาพรวมหรือแผนที่แสดงว่ามีหรือจะมีบริการที่เหมาะสมก่อนเกิดการละเมิดมาตรฐานความปลอดภัยเกิดขึ้น
 - กำหนดให้ใช้ [เครื่องมือทำแผนผัง CRRD Rapid Service Mapping Tool](#) IRC [หรือเครื่องมือทำแผนผังที่คล้ายคลึง](#) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในบริบทการปฏิบัติงาน ควรทำการประเมินการบริการเพื่อให้แน่ใจว่ามีบริการดังกล่าวหากผู้รอดชีวิตหรือผู้สนับสนุนคนเหล่านี้ต้องการเข้าถึงบริการ
 - สำหรับ CRRD (การตอบสนองต่อวิกฤต การฟื้นฟู และการพัฒนา):
 - หากไม่มีบริการบริการคุ้มครองสิทธิเด็ก สุขภาพ หรือการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิสตรี และไม่มีบริการภายนอกที่ตั้งอยู่ใกล้พอ หรือมีคุณภาพไม่ดีพอ ต้องกำหนดแผนในการนำผู้เชี่ยวชาญภายใน และ/หรือ ยกระดับความสามารถของผู้ให้บริการภายนอก
 - ต้องระบุรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่จะทำงานกับผู้รอดชีวิตจากการละเมิดมาตรฐานการป้องกันไว้ก่อน ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองสิทธิเด็ก หรือคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิสตรี เจ้าหน้าที่ IRC อื่น หากไม่มีโครงการคุ้มครองสิทธิเด็กและคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิสตรี หรือผู้ให้บริการภายนอกอื่น ในกรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่ IRC อื่นหรือผู้ให้บริการภายนอก เจ้าหน้าที่เหล่านี้ต้องได้รับการอบรมที่เหมาะสม
 - หากเป็นไปได้ ขอแนะนำให้ระบุข้อมูลองค์กรหรือหน่วยงานที่ไม่ได้เป็นพันธมิตรกับ IRC ไว้ในแผนการส่งต่อด้วย ในกรณีที่ อาจเป็นคู่กรณีของข้อกล่าวหาของผู้รอดชีวิต และอาจไม่สบายใจในการรับบริการจากองค์กร ควรให้ผู้รอดชีวิตเป็นผู้ตัดสินใจว่าต้องการรับบริการสนับสนุนจากองค์กรหรือ บริการใดที่มีอยู่
 - สำหรับ RAI:
 - มักจะเป็นการส่งตัวให้ผู้ให้บริการภายนอก แม้ว่าจะมีสมมติฐานว่าบริการที่มีอยู่ในสหรัฐอเมริกาอาจมีคุณภาพเพียงพอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเรา แต่การคำนึงถึงเรื่องบางประเด็น เช่น ภาษาที่มีให้บริการ

หรือว่าบริการเหล่านี้มีประสบการณ์ทำงานกับผู้ลี้ภัยที่ได้รับความบอบช้ำหรือไ
มก็เป็นเรื่องสำคัญ

- สำนักงานท้องถิ่นควรถูกให้เจ้าหน้าที่ IRC พนักงานประจำโครงการ ชั่วคราว รับจ้าง
หรือรายวัน เข้าถึงบริการสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ
หากได้รับรายงานเกี่ยวกับการละเมิดมาตรการความปลอดภัย
หรือเป็นกรณีที่พวกเขาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวโดยการละเมิดมาตรการค
วามปลอดภัย
- ขอรับบริการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่เทคนิคด้านสุขภาพ คัมครองสิทธิเด็ก
และ/หรือคัมครองและส่งเสริมสิทธิสตรี
เพื่อขอคำแนะนำในการระบุและจัดตั้งบริการเพื่อตอบสนองเหตุการณ์

ขั้นตอนการเรียนรู้และการไตร่ตรอง

หลังรับรายงานการละเมิดมาตรการความปลอดภัยทุกครั้ง

ต้องมีขั้นตอนการเรียนรู้เพื่อสรุปบทเรียนและช่องโหว่ที่ยังมีอยู่

ซึ่งอาจหมายถึงรวมถึงการสร้างบริบทต่อการตอบสนองของเรา

หรือการไตร่ตรองแนวทางที่มุ่งเน้นผู้รอดชีวิตเป็นหลัก

หรืออาจรวมถึงคำแนะนำจากการสืบสวนหลังเหตุการณ์

ECU

ควรเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นเชิงลึกจากประชากรถึงวิธีที่

IRC

อาจปรับปรุงการละเมิดมาตรการความปลอดภัยให้ดีขึ้น หลังมั่นใจว่าปลอดภัยแล้ว

ต้องกำหนดแผนปฏิบัติการซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เก็บรวบรวมและนำไปปฏิบัติเพื่อพิจารณาประเ
ดินต่างๆ ที่ระบุ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาด หรือแม้จากความประมาท
เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาองค์กร

- พัฒนาแผนให้มีการถอดแบบบทเรียนและการไตร่ตรองเป็นประจำ
หลังรับรายงานและสืบสวนการละเมิดมาตรการความปลอดภัย
 - ขอแนะนำให้ผู้บริหารอาวุโสเป็นผู้นำขั้นตอนดังกล่าว
และควรรวมถึงผู้นำมาตรการความปลอดภัย
 - ขอแนะนำให้รวบรวมคำติชมจากเจ้าหน้าที่เทคนิคและลูกค้าท้องถิ่นในขั้นตอนการเรี
นรู้และการไตร่ตรอง
 - ขอแนะนำให้ผู้บริหารอาวุโสจัดตั้งกลไกเพื่อให้ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ

รายการตรวจสอบ

การป้องกันและการเตรียมพร้อม

- สำนักงานท้องถิ่นแต่ละแห่งควรแต่งตั้งผู้บริหารอาวุโสอย่างน้อยสองคนเป็นผู้นำมาตรการความปลอดภัย
- เจ้าหน้าที่ IRC พนักงานประจำโครงการ ชั่วคราว รั้งจ้าง หรือรายวัน อาสาสมัคร พันธมิตร คู่ค้า และภาคีอื่นๆ
ต้องมีความเข้าใจอย่างครอบคลุมในเรื่องวิธีการจัดการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับให้เข้ากับท้องถิ่น
- ลูกจ้างของ IRC ไม่ว่าผู้ใหญ่หรือเด็ก
มีความเข้าใจอย่างครอบคลุมในเรื่องวิธีการจัดการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับให้เข้ากับท้องถิ่น
ปรับบริบทและแปลตามระดับการรู้หนังสือและความเข้าใจ
- ผู้บริหารอาวุโสควรสื่อสารกับพนักงานเป็นประจำถึงการมีอยู่และเนื้อหาของเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีการจัดการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง
- เจ้าหน้าที่ IRC พนักงานประจำโครงการ ชั่วคราว รั้งจ้าง หรือรายวัน และอาสาสมัครต้องเข้าถึงและรับการอบรมใหม่ๆ เกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยเป็นประจำ

การรายงาน

- จัดทำการประเมินประชาชนเพื่อรับทราบวิธีการรายงานที่ชื่นชอบในการร้องเรียนเกี่ยวกับโครงการ □□□□ IRC การละเมิดความซื่อสัตย์ หรือการละเมิดมาตรการความปลอดภัย
- ยกระดับกลไกการรายงานที่มีอยู่ผ่านโครงการการป้องกัน
และออกแบบและใช้กลไกการรายงานแบบใหม่
เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายที่ระบุได้ในการประเมินประชากร
- มีการสื่อสารโดยทำให้เห็นภาพผ่านเสียงหรือวิดีโอ (ตามความเหมาะสมและงบประมาณ)
เกี่ยวกับวิธีการรายงาน และตามวิธีการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมนั้นๆ
- เปิดโอกาสรับฟังคำติชมจากประชาชนเป็นประจำเพื่อเก็บรวบรวมรายงานและทดสอบประสิทธิภาพของระบบการรายงาน

ขั้นตอนการส่งต่อรายงานและการสืบสวน

- เจ้าหน้าที่ IRC พนักงานประจำโครงการ ชั่วคราว รั้งจ้าง หรือรายวัน อาสาสมัคร พันธมิตร คู่ค้า และภาคีอื่นๆ ต้องรู้วิธีส่งต่อเหตุการณ์ที่รับรายงาน หรือ RAI
เกี่ยวกับการละเมิดมาตรการความปลอดภัยต่อลูกจ้าง ตาม *แนวทางการรายงานระดับโลก*
- ต้องเข้าใจและปฏิบัติตามวิธีการตอบสนองต่อลูกจ้างโดยมุ่งเน้นผู้รอดชีวิตเป็นศูนย์กลาง
ซึ่งรวมถึงการรายงานภาคบังคับในกรณีเกิดเหตุที่เกี่ยวข้องกับเด็ก
- ให้ทีมท้องถิ่นให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และสุดความสามารถหากได้รับคำร้องขอจากทีมสืบสวน
รวมถึงการสื่อสารกับผู้ที่เป็นผู้กระทำผิดและผู้รอดชีวิตเกี่ยวกับผลของการสืบสวนและขั้นตอนดำเนินการจากนั้น

- ประสานงานและสื่อสารกับผู้บริจาคเกี่ยวกับการสืบสวนและขั้นตอนดำเนินการจากนั้นหลังรับรายงานเรื่องการละเมิดมาตรการความปลอดภัย หาก ก ะ ห ม า ะ ส ม
- สำนักงานท้องถิ่นต้องกำหนดให้มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลและวิธีคุ้มครองข้อมูล

การตอบสนองและบริการสนับสนุน

- สำนักงานท้องถิ่นต้องปรับแผนผังบริหารที่เป็นปัจจุบันเสมอ รวมถึง
วิธีการส่งต่อและระบบบริการจัดการข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ IRC ก า ห น ด
- สำนักงานท้องถิ่นต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายและจัดบริการอย่างน้อยขั้นต่ำให้พร้อมหรือสามารถที่จะส่งตัวผู้รอดชีวิตออกมาให้กับบริการที่ดูแลจัดการเฉพาะรายโดยมีคุณภาพในมาตรฐานอย่างน้อยขั้นต่ำให้แก่ผู้รอดชีวิตรวมทั้งแผนนำมาสู่สมรรถนะภายในองค์กรหรือเสริมสร้างสมรรถนะผู้ให้บริการนอกองค์กรเท่าที่จำเป็น

กระบวนการเรียนรู้และไตร่ตรองบททวน

- เมื่อมีรายงานการละเมิดมาตรการปกป้องเข้ามาแล้ว
ฝ่ายบริหารระดับสูงมีความตระหนักในบทเรียนที่ได้รับรวมทั้งช่องโหว่ที่ยังเหลืออยู่
- สำนักงานท้องถิ่นจะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจาก ECU, เจ้าหน้าที่ทางเทคนิค ผู้รับบริการ หรือบุคคลอื่นที่จำเป็นยิ่ง

ภาคผนวก 1

ข้อกำหนดและขอบเขตของงานฉบับนำเสนอสำหรับทีมหัวหน้าดำเนินการมาตรการปกป้อง

วัตถุประสงค์

สำนักงานท้องถิ่นต้องมีการแต่งตั้งทีมหัวหน้าดำเนินการมาตรการปกป้องไว้เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานปกป้องมีความคงที่คงวาและเดินหน้า ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงบทบาทเต็มเวลา ทีมหัวหน้านี้จะปฏิบัติหน้าที่เป็นจุดที่ให้ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานต่าง ๆ ในการปกป้อง มีส่วนในการปรับงานปกป้องให้เข้ากับบริบท อีกทั้งให้ความช่วยเหลือในการผลิตหรือแจกจ่ายเอกสารแนวทางการปกป้อง เอกสารต้นแบบ เอกสารการอบรมหรือเอกสารอื่น ๆ

การแต่งตั้งทีมหัวหน้าดำเนินการมาตรการปกป้องจะไม่ลดหรือตัดความจำเป็นของฝ่ายบริหารระดับสูงของท้องถิ่นในการเป็นเจ้าของและผู้รับผิดชอบดูแลให้การในภารกิจกรมมาตรการปกป้องบรรลุผล

ความรับผิดชอบหลักต่าง ๆ

ความรับผิดชอบหลักต่าง ๆ
นี่ทีมหัวหน้าฝ่ายมาตรการการป้องกันสามารถแบ่งหน้าที่กันและหลังจากภาระหนึ่งอาจสลับเปลี่ยนกันได้

- ปฏิบัติหน้าที่เป็นจุดที่หน่วยปฏิบัติการกิจการปกป้อง ผู้อำนวยการมาตรการปกป้อง หรือบุคคลอื่นติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ทันเหตุการณ์และข้อมูลกิจกรรมในการปกป้องระดับท้องถิ่น;
- ปฏิบัติหน้าที่เป็นจุดที่เจ้าหน้าที่โปรแกรมท้องถิ่นติดต่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือในเรื่องนโยบายและกิจกรรมในการปกป้องในระดับประเทศและ/หรือระดับโลก
- เข้ามีส่วนในการปรับเอกสารแนวทางการปกป้อง เอกสารต้นแบบ เอกสารการอบรมหรือเอกสารอื่น ๆ ให้เข้ากับบริบทและให้เข้ากับท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น อีกทั้ง
- ให้ความช่วยเหลือในการผลิตหรือแจกจ่ายเอกสารแนวทางการปกป้อง เอกสารต้นแบบ เอกสารการอบรมหรือเอกสารอื่น ๆ เท่าที่จำเป็น

สัดส่วนเวลาที่ต้องให้

แนะนำว่าเวลาที่ต้องให้ เป็น 5%-10%

ข้อกำหนดสำหรับสำนักงานท้องถิ่น

มีหัวหน้าในทีมอย่างน้อยหนึ่งท่านที่เป็นสตรี และไม่วากรณีใด ๆ ควรตั้งเป้าให้มีทุกเพศสมดุกัน ทีมหัวหน้าดำเนินการควรมาจากสมาชิกเจ้าหน้าที่โปรแกรมท้องถิ่นและเป็นตัวแทนถึงกลุ่มประชากรท้องถิ่นต่าง ๆ ที่หลากหลาย เว้นแต่จะเป็นไปไม่ได้

คุณสมบัติ:

หัวหน้าดำเนินมาตรการปกป้องที่ดีควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- มีทักษะสูงในการสื่อสาร;
- มีความเข้าใจและความเมตตาต่อผู้รอดชีวิต;
- มีความเข้าใจในเรื่องการรักษาข้อมูลเป็นความลับ;
- มีความรู้ระดับพื้นฐานในเรื่องมาตรการปกป้อง;
- มีความมุ่งมั่นและใจรักให้กับการดูแลเรื่องการปกป้องผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่โปรแกรม; อีกทั้ง
- ได้รับความเชื่อถือจากเจ้าหน้าที่โปรแกรมและผู้รับบริการ

ภาคผนวก 2

ข้อแนะนำและข้อมูลสำหรับการพูดคุยกับเด็กที่รอดออกมาเกี่ยวกับการละเมิดมาตรการปกป้อง

ทุกครั้งที่มีการเข้าหา มีปฏิสัมพันธ์กับเด็กที่รอดออกมาจะต้องคำนึงถึงบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมและสังคมที่อาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการที่มาจากนานาภูมิหลัง ประสบความบอบช้ำทางจิตใจซ้ำอีก

ดูพาวเวอร์พอยท์ที่แนบมา⁸

ซึ่งมีข้อมูลขยายเพิ่มเติมและในรายละเอียดรวมทั้งการแนะนำในเรื่องต่อไปนี้เป็น

- ความเข้าใจในเรื่องการล่วงละเมิดเด็ก – สไลด์ที่ 1-15
สไลด์ดังกล่าวให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการล่วงละเมิดเด็กในรูปแบบต่าง ๆ, ข้อควรทราบเกี่ยวกับการก่อกรรมทำเข็ญ, ภาพรวมของอาการสัญญาณจากการล่วงละเมิดที่พบทั่วไป
- ความเข้าใจในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล – สไลด์ที่ 16-21
สไลด์ดังกล่าวให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล, ผลกระทบต่อผู้ดูแล, ข้อกำหนดเกี่ยวกับทำที่ที่เป็นมิตรกับเด็ก อีกทั้งหลักความยึดมั่นของผู้ให้บริการ
- ความเข้าใจในหลักการที่เป็นเครื่องชี้แนะและประเด็นสำคัญ □ – สไลด์ที่ 22-37
สไลด์ดังกล่าวให้ภาพรวมในเรื่องหลักการสำคัญที่เป็นเครื่องชี้แนะ รวมทั้งประเด็นสำคัญ ๆ ในการทำหน้าที่รายงาน
ระเบียบขั้นตอนในการรักษาข้อมูลเป็นความลับและการประกันผลประโยชน์สูงสุดที่เด็กควรได้รับ
- ความเข้าใจในความสำคัญของการสื่อสารที่กับเด็กที่รอดออกมา – สไลด์ที่ 38-81
สไลด์ดังกล่าวให้ข้อมูลเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ, แนวปฏิบัติที่ดีในการสื่อสาร, การใช้เทคนิคที่ไม่ใช่ทางวาจา ตัวอย่างเนื้อหาบทสนทนา, แนวทางในการสัมภาษณ์เด็กในวัยที่ต่าง ๆ กัน เด็กที่มีภาวะทุพพลภาพ, สิ่งที่ควรทำกรณีไม่มีการปริปากบอกหรือกรณีปฏิเสธว่าไม่มีการล่วงละเมิดเกิดขึ้น
- ความเข้าใจในการจัดการดูแลเฉพาะราย – สไลด์ที่ 82-146
สไลด์ดังกล่าวให้ข้อมูลและคำชี้แนะเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการดูแลเฉพาะราย ซึ่งรวมถึงการแนะนำตัวและการมีปฏิสัมพันธ์, การรับเข้าสู่โปรแกรมและการประเมิน, การวางแผนการดำเนินการเฉพาะราย, การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนเฉพาะราย, การติดตามผลเฉพาะราย และการปิดการดำเนินการเฉพาะราย
- ความเข้าใจในการเข้าแทรกแซงช่วยเหลือทางจิตวิทยากรณีเด็ก – สไลด์ที่ 147-152
สไลด์ดังกล่าวให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องการเยียวยา การฝึกวิธีผ่อนคลายทักษะในการรับมือและ การแก้ไข ปัญหา

⁸ ข้อมูลเหล่านี้มาจาก: แนวทางปฏิบัติระหว่างหน่วยงานสำหรับการจัดการรายบุคคลและการคุ้มครองเด็ก http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf และการดูแลเยาวชนผู้รอดชีวิตจากการล่วงละเมิดทางเพศ <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

เอกสารแนบแนวนฉบับสั้น ซึ่งรวมถึงการอบรมวิธีรับรายงานการละเมิดมาตรการปกป้อง
ไม่ว่าจะรับจากผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่หรือวัยเด็ก
รวมทั้งวิธีการทำให้รายงานเป็นที่รับฟังมากขึ้น กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำ
คาดว่าจะได้แบ่งปันให้ทั่วถึงใน IRC ภายใน เดือน มิถุนายน/กร ก ฎา ค ม 2019

ภาคผนวก 3

ภาคผนวกนี้จัดทำเฉพาะสำหรับผู้อ่านของ CRRD
โดยตระหนักว่าช่องโหว่ในบริการสำหรับบริบทการปฏิบัติงานของ CRRD
นั้นแตกต่างกับช่องโหว่ในบริการของ RAI เป็นอย่างมาก ในการใช้ตามจุดมุ่งหมายของ RAI
โปรดอิงเฉพาะหมวดการบริการในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำ

ปฏิบัติการตอบสนองด้วยการดูแลและบริการในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำสำหรับผู้รอดออกมาจากการละเมิด มาตรการปกป้อง⁹

นอกจากกลไกที่เหมาะสมในการรายงานและการสืบสวนแล้ว □□□ IRC
ยังมีความมุ่งมั่นในการให้การดูแลตามมาตรฐานและบริการในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำ
เพื่อช่วยเหลือค้ำจุนให้ผู้รอดออกมาฟื้นตัวได้¹⁰ เอกสารนี้กำหนด
**มาตรฐานในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำสำหรับบริการการเอาใจใส่ดูแลและปฏิบัติการตอบสนองเข้าช่วยสำหรับ
บุคคลที่ประสบกับการล่วงละเมิดและการแสวงหาผลประโยชน์ในทุกรูปแบบ (ทางกาย ทางอารมณ์
ทางเพศ) ที่พนักงาน IRC, พนักงานที่ได้คำตอบแทน, พนักงานชั่วคราว,
พนักงานตามสัญญาหรือพนักงานช่วงกลางวัน, อาสาสมัคร, หุ่นส่วน, ผู้จัดการ,
และผู้ร่วมสมทบในงานเข้าไปยื่นมือเกี่ยวข้อง**
ซึ่งจะทำให้แน่ใจได้ว่าจะมีการช่วยเหลือค้ำจุนได้ทันเวลาและเหมาะสมแก่ผู้รอดออกมา
โดยสอดคล้องกับอายุ ช่วงวัยพัฒนาการและเพศของผู้นั้นด้วยเช่นกัน

๑๖ ไร **ที่เป็นการตอบสนองด้วยการดูแลและบริการในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำที่ทาง** **IRC** **จำเป็นต้องตรวจให้ดีกว่าผู้รอดออกมาจะได้รับ**

เมื่อมีผู้รอดออกมาต้องการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง หรือมีรายงานจากบุคคลที่สาม
(โดยมีความยินยอมจากผู้รอดพ้นจากภัยให้แก่ผู้ใหญ่และเพื่อนพี่น้องที่อายุมากกว่าที่สามารถทำการตัดสินใจ
ใจเองได้) หรือเมื่อมีการสังเกตพบโดยตรงว่ามีกรล่วงละเมิด จะต้องมีการแต่งตั้ง
เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะราย¹¹ สำหรับผู้รอดออกมานั้นในทันที
ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้นี้เป็นผู้ที่จะตรวจให้แน่ใจว่าผู้รอดออกมานั้นจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลและบริการตามความ
จำเป็นโดยทันที อีกทั้งจะเข้าร่วมในกระบวนการ **การบริหารดูแลเฉพาะรายแบบค่อยเป็นค่อยไป¹²** ด้วย

⁹ ซึ่งรวมการล่วงละเมิดและการแสวงหาประโยชน์ทางเพศและการปกป้องเด็ก

¹⁰ แนวทางปฏิบัติระหว่างหน่วยงานสำหรับการจัดการรายบุคคลและการคุ้มครองเด็ก http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf, การดูแลเยาวชนผู้รอดชีวิตจากการล่วงละเมิดทางเพศ <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/> และ แนวทาง การจัดการระหว่างหน่วยงานของกรณีความรุนแรงที่เกี่ยวข้องกับเพศ <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹¹ เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะราย มักจะเป็นนักจิตวิทยาสังคมหรือนักสังคมสงเคราะห์
ในกรณีที่รักษาความรับผิดชอบในการดูแลผู้รอดชีวิตตั้งแต่เริ่มต้นไปจนถึงการปิดเคส
ควรจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมและดูแลอย่างเหมาะสม สำหรับองค์กร IRC
โดยปกติจะเป็นเจ้าหน้าที่เฉพาะรายที่ดูแลการคุ้มครองเด็ก หรือการคุ้มครองและสร้างพลังแก่สตรี

¹² กระบวนการเชิงโครงสร้างของการช่วยเหลือผู้รอดชีวิตผ่านการสนับสนุนงานประเภทสังคมสงเคราะห์โดยตรง
เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับการที่นักจิตวิทยาสังคมหรือนักสังคมสงเคราะห์รับผิดชอบในการรับประกันว่าผู้รอดชีวิตได้รับการบอกกล่าว
ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รอดชีวิตได้รับการแก้ไข และให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจแก่ผู้รอดชีวิตตลอดกระบวนการ

เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายเป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รอดออกมาเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รอดออกมาใส่ใจได้รับการเอาใจใส่ดูแลและบริการที่จำเป็น

เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายที่ผ่านการอบรมปกติจะเข้าร่วมในทีมโปรแกรมคุ้มครองเด็กกับโปรแกรมคุ้มครองและสร้างพลังแก่สตรี (Women's Protection and Empowerment, WPE) ที่มีอยู่แล้ว หากเป็นไปได้ไม่ว่าในทางใด

ควรจัดให้มีมาตรฐานปฏิบัติการตอบสนองในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำโดยผ่านทางทีมงานและโครงสร้างโปรแกรมที่มีอยู่แล้วนี้

โดยที่ทีมงานและโปรแกรมเหล่านี้ต่างก็มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านนี้และมักจะเป็นทางเลือกโดยปริยายสำหรับเป็นจุดป้อนรายงานเข้า สำหรับในที่ ๆ มีองค์กร IRC กำลังดำเนินงานอยู่แต่ไม่มีตัวแทนหรือไม่มีโปรแกรมหน่วยคุ้มครองเด็กหรือ WPE ฝ่ายผู้นำของ IRC จำเป็นจะต้องหาทางเลือกอื่น ๆ

เพื่อประกันว่าเราจะไปถึงมาตรฐานปฏิบัติการตอบสนองในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำได้

(ดูวิธีการไปถึงมาตรฐานในระดับอย่างน้อยขั้นต่ำในรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้างล่าง)

ปฏิสัมพันธ์ที่เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายจะมีกับผู้รอดออกมาควรรับการชี้แนะจาก **หลักการที่เป็นเครื่องชี้นำ** ต่อไปนี้ซึ่งนอกจากจากแนะแนวแล้วยังจะให้ข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องบริการต่าง ๆ

และประกันคุณภาพโดยรวมในการเอาใจใส่ดูแล

อีกทั้งเป็นเป็นหลักการที่สอดคล้องกับแนวทางเพื่อมนุษยธรรมที่ใช้ระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

สำหรับสตรีและเด็กหญิงที่รอดชีวิต ¹³	สำหรับเด็กผู้รอดชีวิต ¹⁴	
ศูนย์กลางของผู้รอดชีวิต	ส่งเสริมผลประโยชน์สูงสุดของเด็ก	ศูนย์กลางของ
สิทธิในความปลอดภัย	สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของเด็ก	สิทธิในความปลอดภัย
สิทธิในความลับ	ให้ความสบายแก่เด็ก	สิทธิในความลับ
สิทธิต่อเกียรติยศและสิทธิในการกำหนดอนาคตตนเอง	ตรวจสอบให้แน่ใจในการรักษาความลับอย่างเหมาะสม	สิทธิต่อเกียรติยศ
การไม่เลือกปฏิบัติ	ให้เด็กมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ	การไม่เลือกปฏิบัติ
ไม่ทำให้ได้รับอันตราย	ปฏิบัติต่อเด็กทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน	ไม่ทำให้ได้รับอันตราย
	ส่งเสริมการฟื้นตัวได้ในเด็ก	

เมื่อเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายได้รับการมอบหมายให้กับผู้รอดชีวิต

เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายควรทำกระบวนการการบริหารดูแลเฉพาะรายแบบค่อยเป็นค่อยไปซึ่งประกอบด้วย **ขั้นตอน**ต่อไปนี้:

1. **ทักทายและปลอบโยน**

ผู้รอดชีวิต

—

นี่เป็นโอกาสแรกที่เจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะรายจะสร้างมิตรภาพกับผู้รอดชีวิต

¹³ มาตรฐานขั้นต่ำของ GBV AOR (ที่เตรียมพร้อมอยู่แล้ว) และแนวทางปฏิบัติระหว่างหน่วยงานสำหรับการจัดการเฉพาะรายของ GVB <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹⁴ แนวทางปฏิบัติระหว่างหน่วยงานสำหรับการจัดการรายบุคคลและการคุ้มครองเด็ก http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf และการดูแลเยาวชนผู้รอดชีวิตจากการล่วงละเมิดทางเพศ <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

¹⁵ คำแนะนำแก่ผู้รอดชีวิตจากการโจมตีทางเพศชายขององค์กร IRC; การจัดการด้านการดูแลรักษาผู้รอดชีวิตจากการถูกข่มขืนของ WHO <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/924159263X/en/> และการดูแลรักษาสำหรับผู้รอดชีวิตจากการโจมตีทางเพศขององค์กร IRC <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/>

(และในกรณีที่เด็กผู้รอดชีวิตกับผู้ให้การดูแล) และเริ่มพัฒนาความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ
สิ่งนี้สำคัญสำหรับผู้รอดชีวิตที่จะรู้สึกว่าได้ได้รับความไว้วางใจและได้รับการดูแล
และสำหรับการแสดงออกอันเกี่ยวโยงกับประสบการณ์การถูกล่วงละเมิด
และความประสงค์จะดำเนินการอย่างไร

2. ขอ ความยินยอม (และ/หรือการยอมรับในกรณีเด็กผู้รอดชีวิต และขึ้นอยู่กับอายุและระดับพัฒนาการของเด็ก) – จำเป็นที่ผู้รอดชีวิต (และผู้ให้การดูแล ในกรณีที่ผู้รอดชีวิตเป็นเด็ก) ที่จะเข้าใจว่ากำลังจะเกิดอะไรขึ้น, เข้าใจเกี่ยวกับทางเลือกสำหรับการดูแลและบริการ และผลประโยชน์และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และเพื่อได้รับคำอนุญาตให้ดำเนินการต่อ โปรดทราบว่าสำหรับแต่ละคำแนะนำบริการต่อไปนี้ ต้องมีคำยินยอม/ยอมรับสำหรับแต่ละคำแนะนำบริการ
3. ทำ การ ประเมิน ต่อไปนี้:
 - i. ความต้องการด้านความปลอดภัย เพื่อดูว่าผู้รอดชีวิตปลอดภัยหรือไม่: จากอันตรายอื่น ๆ โดยผู้กระทำผิด; จากการแก้แค้นโดยผู้อื่น; และจากจุดต่างพร้อม
 - ii. ความต้องการด้านสุขภาพ จะกำหนดความเร่งด่วน/ความไม่เร่งด่วนของการรักษาทางการแพทย์/การส่งตัวต่อไป
 - iii. ความต้องการทางจิตสังคมจะเป็นตัวกำหนดว่าระดับสภาวะที่ผู้รอดชีวิตในปัจจุบันนั้นจัดว่าเป็นปัญหาทางการแพทย์ และ/หรือความปลอดภัยหรือไม่ รวมถึงการประเมินการทำร้ายตัวเองและการฆ่าตัวตาย
 - iv. ความต้องการทางกฎหมาย/ความยุติธรรมจะเป็นตัวกำหนดว่าผู้รอดชีวิต (และผู้ดูแล ในกรณีที่ผู้รอดชีวิตเป็นเด็ก) นั้นต้องการให้ดำเนินการทางกฎหมายผ่านกระบวนการยุติธรรมที่มีหรือไม่
4. พัฒนา แผนปฏิบัติการตามกรณี อิงกับความต้องการหลักและเร่งด่วน และความต้องการของผู้รอดชีวิต (และผู้ดูแล ในกรณีที่ผู้รอดชีวิตเป็นเด็ก) ในแง่ที่ว่าต้องการบริการใด
5. นำเสนอหรือแนะนำ บริการ ที่ต้องการใน 4 ด้านหลักของการประเมินที่มีความต้องการเร่งด่วน และบริการขั้นต่ำที่ต้องการเป็นตัวหนา:
 - i. **ความปลอดภัยและการปกป้อง** จากการล่วงละเมิดเพิ่มเติม
 - ii. **การดูแลสุขภาพทางคลินิกและการรักษา**
 - iii. **การสนับสนุนทางจิตสังคม** ที่เร่งด่วน และเป็นระยะยาว
 - iv. การเข้าถึงความยุติธรรม
6. ติดตามและตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รอดชีวิตได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ และเพื่อประเมินความคืบหน้าของสถานการณ์ของผู้รอดชีวิต การประชุมติดตามผลจะเปิดโอกาสให้ผู้รอดชีวิตและผู้ดูแลเคลส “แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน” เกี่ยวกับการดำเนินการที่เกิดขึ้นตั้งแต่การประชุมครั้งแรก และหาหรือความต้องการและการดูแลระยะยาว และเรื่องอื่นๆ

การประชุมติดตามผลยังเปิดโอกาสให้ผู้ดูแลเคสทำการประเมินสถานภาพความปลอดภัยของผู้รอดชีวิต

บริการขั้นต่ำใน 4 ด้านหลัก รวมถึง:

ความปลอดภัย

- **แผนปฏิบัติการความปลอดภัย:** ถ้าระหว่างการประเมินพบว่าผู้รอดชีวิตไม่อยู่ในความปลอดภัย ผู้ดูแลเคสควรจัดลำดับความสำคัญกับผู้รอดชีวิตในการพัฒนาแผนปฏิบัติการความปลอดภัย รวมถึงการรวมการแนะนำให้กับตัวแทนการป้องกันและความปลอดภัย และการพัฒนาของแผนความปลอดภัยรายบุคคล

สุขภาพ

ระบุความต้องการบริการทางการแพทย์เป็นสิ่งสำคัญลำดับต้นหรือไม่

ในการประเมินผู้รอดชีวิตที่ถูกละเมิดทางเพศหรือทางร่างกาย

ระบุความเร่งด่วนในความต้องการบริการทางการแพทย์จากการบาดเจ็บ และ/หรือความเจ็บปวด และ/หรือช่วงเวลาการทำร้าย และ/หรือลักษณะการทำร้าย และ/หรือสำหรับการเก็บหลักฐาน หากเกิดการละเมิดทางเพศภายใน 120 ชั่วโมงที่ผ่านมา ต้องให้บริการทางการแพทย์ที่เร่งด่วน เนื่องจากอยู่ในช่วงเวลาสำหรับการจัดการเหยี่ยวาเพื่อรักษาชีวิต หากเป็นเวลาผ่านไปแล้ว 120 ชั่วโมง อาจยังต้องให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์อย่างเร่งด่วนถ้ามีการบาดเจ็บและการเจ็บปวด

อาจจำเป็นต้องให้บริการทางการแพทย์เร่งด่วน (เช่น ในทันที) สำหรับ:

- การป้องกัน HIV: สามารถลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ HIV หากผู้รอดชีวิตได้รับการรักษาทางการแพทย์เพื่อรับยาต้านการติดเชื้อหลังการสัมผัส HIV ภายใน 3 วัน (72 ชั่วโมง)
- การป้องกันการตั้งครรภ์: สามารถลดความเสี่ยงของการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์หากผู้รอดชีวิตได้รับการดูแลทางการแพทย์เพื่อรับยาคุมกำเนิดฉุกเฉินภายใน 5 วัน (120 ชั่วโมง)
- การคงสภาพ/การรักษาทางการแพทย์ของการบาดเจ็บหรือความเจ็บปวดเฉียบพลัน: ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงและลักษณะของการบาดเจ็บ (เช่น กระดูกหัก, เป็นแผล หรือบาดเจ็บภายใน), อาจมีความต้องการการดูแลทางการแพทย์ฉุกเฉิน
- การเก็บหลักฐาน: หากผู้รอดชีวิตขอให้เก็บหลักฐานเพื่อวัตถุประสงค์ทางกฎหมาย ต้องมีการตรวจสอบทางการแพทย์และบันทึกไว้โดยเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ (ภายใน 48 ชั่วโมง) หากผู้รอดชีวิตยังไม่ได้อาบน้ำหรือเข้าห้องน้ำ จะสามารถเก็บอสุจิจากปากได้นานถึง 12 ชั่วโมง และจากอวัยวะเพศได้นานถึง 48 ชั่วโมง หากไม่มีการสอดใส่ อาจพบอสุจินในร่างกายได้นานถึง 6 ชั่วโมง ต้องบันทึกการบาดเจ็บไว้อย่างละเอียด
- โปรดทราบว่าการบาดเจ็บร้ายแรงและเป็นภัยต่อชีวิตบางอย่างนั้นไม่สามารถตรวจจับได้โดยง่าย เพราะ อาจไม่สามารถมองเห็นได้ทางกายภาพ หรือเป็นเหตุของความเจ็บปวด (เช่น การตกเลือดภายในในกระเพาะ หรือสมอง, ช่องทะเล ฯลฯ)

หากผู้รอดชีวิตไม่มีการบาดเจ็บทางกายและไม่มีความเจ็บปวด

การคุกคามทางเพศนั้นเกิดมาเป็นเวลามากกว่า 120 ชั่วโมง
และ/หรือการจู่โจมนั้นไม่มีความรุนแรงทางกาย, การสัมผัส หรือการสอดใส่

การช่วยเหลือทางการแพทย์อาจเป็นประโยชน์ แต่ไม่เร่งด่วน
ผู้รอดชีวิตที่แสวงหาความช่วยเหลือเป็นเวลา 120
ชั่วโมงหลังจากการละเมิดทางเพศอาจยังต้องการการรักษาอย่างทันที่หรือไม่ควรล่าช้าหรือลดความพยายามแสวงหาความช่วยเหลือทางการแพทย์

ความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่ไม่เร่งด่วนอาจจำเป็นสำหรับ:

- การติดเชื้อผ่านความสัมพันธ์ทางเพศ ซึ่งรวมถึง หนองในเทียม, โรคหนองใน และซิฟิลิสควรได้รับการรักษาด้วยยาปฏิชีวนะ หากทิ้งไว้โดยไม่ได้รับการรักษา อาจทำให้เกิดความเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือเป็นหมัน
- การกลั่นปัสสาวะหรืออุจจาระไม่ได้อาจบ่งถึงภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากการบาดเจ็บ เช่น แผลทะลุหรือความเสียหายต่อทวารหนัก-กล้ามเนื้อหูรูด ซึ่งต้องทำการผ่าตัดรักษา
- การทำแท้งแบบครบวงจร ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการของผู้รอดชีวิต¹⁶

จิตสังคม

- **การประเมินการทำร้ายตัวเองและการฆ่าตัวตาย และ/หรือการแทรกแซงวิกฤติ:**
ผู้รอดชีวิตอาจพบกับการตอบสนองรุนแรงต่อประสบการณ์ที่ถูกละเมิด โดย เฉพาะ การ ละเมิดทางเพศ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ดูแลที่จะต้องคอยเฝ้าระวังสัญญาณเตือนว่าผู้รอดชีวิตมีความเสี่ยงต่อการทำร้ายตัวเองหรือการฆ่าตัวตาย ขึ้นตอนในการดำเนินการรวมถึง: การพิจารณาในเรื่องความคิดที่จะทำร้ายตนเอง/ฆ่าตัวตาย ทั้งในปัจจุบัน/ในอดีต การพิจารณาถึงความรู้สึก, การช่วยเหลือในการสนับสนุน และการกำหนดแผนดำเนินการเพื่อความปลอดภัย ถ้าผู้รอดชีวิตดูเหมือนว่ากำลังอยู่ในภาวะที่วิกฤติ, ให้รีบดำเนินการจัดส่งไปยังคลินิกด้านสุขภาพหรือสถานที่ที่ปลอดภัยและมีการควบคุมอย่างดี
- **การช่วยเหลือในด้านอารมณ์:** มันอาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากการขาดการตัดสินใจที่ดี, การดำเนินการโดยมีผู้รอดชีวิตเป็นศูนย์กลางของผู้ที่ทำงานร่วมกับผู้รอดชีวิต และรวมถึงการให้ความช่วยเหลือขั้นพื้นฐานทางด้านจิตสังคม
- **การให้การศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับการล่วงละเมิด:** สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รอดชีวิตมีความเข้าใจและจัดการการตอบสนองของตนเองได้, และเป็นการให้ข้อมูลที่เป็นการเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับผลกระทบของการล่วงละเมิด และกลยุทธ์ในการจัดการกับผลกระทบจากการล่วงละเมิดนี้
- การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รอดชีวิตในปัญหาที่เป็นเฉพาะ:
ถ้าสาธารณชนได้ล่วงรู้ถึงเรื่องสิ่งที่ผู้รอดชีวิตต้องเผชิญกับการล่วงละเมิด, ผลกระทบที่ร้ายแรงก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ในบางสถานการณ์ ผู้รอดชีวิตที่เป็นเด็กอาจไม่ได้รับอนุญาตให้กลับไปโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเด็กตั้งครรภ์จากการถูกล่วงละเมิด สตรีที่ยังไม่ได้แต่งงานและหญิงสาววัยรุ่นอาจต้องถูกบังคับให้แต่งงานกับผู้กระทำความผิด หรือยอมรับต่อข้อยุติอื่น ๆ ตามที่ครอบครัวต้องการ สตรีที่แต่งงานแล้วต้องเผชิญกับการถูกปฏิเสธจากครอบครัวและจากชุมชนของพวกเขา

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

และในบางที่ก็อาจถึงแก่ชีวิตและถูกทำร้ายได้
 ผู้รอดชีวิตอาจรู้สึกอับอายต่อการกลับไปยังศาสนสถาน หรือ “ การถูกพบเห็น ”
 โดยผู้คนในสังคมทั่วไป, หรืออาจมีประเด็นส่วนตัวอื่น ๆ

วิธีที่ดีที่สุดสำหรับผู้รอดชีวิตในการเยียวยาจากการถูกล่วงละเมิดคือการทำกิจกรรมประจำวันของ
 พวกเขาดต่อไป, เช่นการไปโรงเรียนหรือในสถานที่ที่ปลอดภัย, การไปตลาดกับคนอื่น,
 และการเข้ามีส่วนร่วมในการชุมนุมทางศาสนาและการเข้าสังคม
 เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเคสจะต้องทำงานร่วมกับผู้รอดชีวิตเพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการช่วยเหลือพวกเขาให้
 สามารถเชื่อมต่อได้กับเพื่อน ๆ, ครอบครัว และสังคม อีกครั้งหนึ่ง

- ในกรณีที่ผู้รอดชีวิตเป็นเด็ก, ควรให้คำแนะนำปรึกษา แก่ผู้ดูแลและ / หรือ
 สมาชิกคนอื่นในครอบครัว

ผู้รอดชีวิตที่เป็นเด็กจะได้รับผลกระทบจากคนใกล้ชิดว่าจะปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไรบ้าง
 หลังการถูกล่วงละเมิด ผู้ปกครองหลายคนมักมีปฏิกิริยาตอบโต้ที่รุนแรง
 เมื่อต้องรับรู้ว่าเป็นเด็กของตนถูกทำร้ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการล่วงละเมิดทางเพศ
 ผู้ปกครองอาจได้รับข้อมูลเท็จเกี่ยวกับการล่วงละเมิด
 ซึ่งทำให้พวกเขากล่าวโทษหรือรู้สึกโกรธเด็กของตน ถ้ากรณีนี้เกิดขึ้น
 เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเคสอาจจำเป็นต้องให้คำแนะนำปรึกษาต่อครอบครัว
 การให้คำปรึกษาควรมุ่งเน้นไปที่การยินยอมให้ผู้ดูแลได้เปิดเผย (และไม่ใช้ต่อหน้าเด็ก)
 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการล่วงละเมิดนี้ และมันมีผลกระทบต่อพวกเขาอย่างไรบ้าง
 และควรให้ข้อมูล, ความช่วยเหลือ และความรู้ ถึงวิธีการปลอมประโลมตนเองและเด็กของพวกเขา

ก ฎ หมาย

การตัดสินใจในการดำเนินคดีเป็นเรื่องใหญ่, และผู้รอดชีวิต (และในกรณีที่ผู้รอดชีวิตที่เป็นเด็ก, ผู้ดูแล)
 จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลที่สมบูรณ์เพื่อการพิจารณาที่ถี่ถ้วนในการตัดสินใจ มันเป็นเรื่องปกติของ
 ผู้รอดชีวิต/ครอบครัว ที่จะต้องใช้เวลาในการตัดสินใจ
 ในระหว่างการพิจารณาถึงแผนการดำเนินคดีเบื้องต้น, มันเป็นเรื่องที่ยอมรับได้อย่างแน่นอน
 ที่จะเสนอทางเลือกต่าง ๆ ในทางกฎหมายให้แก่ผู้รอดชีวิต
 และให้เวลาแก่พวกเขาในการปรึกษาหารือถึงทางเลือกต่าง ๆ

เราจะแน่ใจได้อย่างไรว่า ผู้รอดชีวิตได้รับการดูแลขั้นต้นและมีคำตอบจากการให้บริการ?

การให้การดูแลและการบริการขั้นต้น	มาตรการที่ใช้ในการวัดผลสำเร็จตามมาตรฐานขั้นต้น	ปฏิบัติการที่จำเป็น
การให้การดูแลและบริการขั้นต้น เลือกใช้บริการที่มีอยู่แล้ว	#1: การเลือกใช้วิธีการให้บริการอย่างรวดเร็วจะเสร็จสิ้นในทุก 6 เดือน, ซึ่งรวมถึง การให้บริการ ด้านสุขภาพ, ความรุนแรงทางเพศ (GBV = Gender Based Violence) และ การให้ความคุ้มครองเด็ก ภายใน 2 ชั่วโมงที่ได้รับเรื่อง ซึ่งประเมินแล้วว่าเพียงพอต่อความต้องการของผู้รอดชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> • ขอให้ติดต่อ... • เพื่อที่จะได้เข้า... • จัดหาการให้... • และแผนกคุ้ม... • ทำการประเมิน... • 2 ชั่วโมง • Internationa

		<ul style="list-style-type: none"> • การพิจารณา จำเป็นที่จะต้อง การประเมินผล
<p>การดูแลและการให้บริการขั้นต่ำ Action #2: การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเคส</p>	<p>เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น จะมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการในคดีนี้ภายใน 24 ชั่วโมง ผู้ซึ่งอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกันนี้หรือจากที่ใกล้เคียง</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีที่โค ในสถานที่นั้น ในกรณีการใ ในกรณีที่สม (เช่นในกรณี แทน, • ในกรณีที่สำ Programs), หรือจากสำนั สิ่งเหล่านี้คว ให้เป็นไปตาม ในกรณีนี้, ค TAs) • ในกรณีที่ไม่มี ที่มีความสาม ที่สามารถทำ สิ่งเหล่านี้คว และการดูแล ในกรณีนี้, ค
<p>การดูแลและการให้บริการขั้นต่ำ # 3: การให้ความปลอดภัยและการป้องกันขั้นต่ำโดยตรง, การดูแลและรักษาสุขภาพทางคลินิกอย่างเร่งด่วน, และการให้บริการด้านจิตสังคมทันที และ/หรือ การส่งต่อการให้บริการ</p>	<p>การประเมินความปลอดภัย ด้านสุขภาพ, จิตสังคมและกฎหมายจะต้องเสร็จสมบูรณ์ภายใน 24-36 ชั่วโมงนับจากวันที่ได้รับการรับเรื่อง การจัดเตรียมบริการและ/หรือการส่งต่อบุคคลจะเกิดขึ้นภายใน 24ชั่วโมงหลังจากที่การประเมินได้เสร็จสิ้นลง จะมีการประชุมติดตามผลอย่างน้อยหนึ่งครั้งเมื่อส่งมอบบริการ และ/หรือส่งต่อบุคคล</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ที่ใดที่มีการใ ในตำแหน่งก เจ้าหน้าที่ดู • ที่ใดที่องค์กร หรือผู้รอดชีวิ ภายในระยะ • ที่ใดที่องค์กร และยังไม่มี โครงการของ หรือ/และในห การจัดหาสิ่ง • ติดต่อหน่วย เพื่อเข้าถึงชั้น หากสิ่งเหล่านี โครงการของ

