Çocuk ve Yetişkin Güvenliği için yerel hizmetlerin haritalanması

Etiyopya'daki STK'lar için

**Bu belge, RSH mentorluk programının bir parçası olarak Hiwot Etiyopya tarafından hazırlanmıştır. Katkıları için minnettarız.**

## Hizmet haritalaması nedir?

* Bir hizmet haritalaması, bir ilçe, mahalle veya woreda düzeyinde mevcut olan ve çocuk ve yetişkin güvenliği olaylarına müdahale ederken gerekli olabilecek hizmetlerin ayrıntılarını sağlar.
* Bir hizmet haritalaması, mevcut hizmetin kapasitesini de değerlendirmelidir.
* Bir mağdurun/hayatta kalanın ihtiyaç duyabileceği farklı hizmetler şunlardır:
  + Sağlık hizmetleri
  + Ruh sağlığı ve psikososyal destek hizmetleri (MHPSS)
  + Adli yardım hizmetleri
  + Emniyet ve güvenlik hizmetleri
  + Engeli olan kişilere yönelik hizmetler
  + Çocuklara yönelik hizmetler
  + Barınma hizmetleri

## Neden bir hizmet haritasına ihtiyacımız var?

* Hizmet haritası, çocuk ve yetişkin güvenliği önlemlerinin temel bir parçasıdır.
* Kurumların cinsel sömürü, istismar veya cinsel taciz (CSİT) ve diğer zarar ve istismarlara ilişkin bir bildirime etkili bir şekilde yanıt verebilmeleri için, çalıştıkları alanlarda veya bu alanlara yakın yerlerde bulunan ilgili hizmetlerin bir listesine sahip olmaları gerekir. Bu liste sayesinde kurumlar, destek hizmetlerinin varlığı, niteliği ve güvenliği hakkında mağdurlara/ hayatta kalanlara doğru ve zamanında bilgi verebilir. Böylece yönlendirmelerle ilgili kararlar daha iyi alınabilir.
* RSH Etiyopya [güvenli programlama](https://safeguardingsupporthub.org/documents/how-design-and-deliver-safe-programmes) ve [topluluk temelli şikayet mekanizmaları (TTŞM) kaynaklarında](https://ethiopia.safeguardingsupporthub.org/documents/how-design-and-manage-community-based-complaints-mechanisms-cbcm) hizmet haritalamasının çok önemli olduğu belirtilmektedir.

## Hizmetleri haritalandırırken atılacak adımlar

1. STK'nizin bulunduğu yerde mağdurlara/hayatta kalanlara destek olabilecek farklı hizmetleri sağlayan kurumları belirleyin ve bir listesini çıkarın.
2. İletişim bilgilerini bulun ve bir görüşme veya ziyaret düzenlemek için iletişime geçin.
3. Adınızı ve kurumunuzu tanıtın ve çocuk ve yetişkin güvenliği için bir hizmet haritalaması yaptığınızı belirtin. Süreçle ilgili sözlü onaylarını, bilgilerini ve desteklerini isteyin.
4. Sözlü onayla birlikte aşağıdaki 1. ve 2. bölümleri doldurun.
5. Bilgi paylaşmak veya doğrulamak için yereldeki diğer STK'lerle iletişim kurun.

|  |  |
| --- | --- |
| Bilgiler | Yönlendirmeler |
| Kurumun adı | * Kurumun tam adını yazın. Kısaltma / akronim kullanmayın. * Kurumun adını odak kişisi ile doğrulayın. * Kurum adını değiştirmişse, lütfen yeni veya yasal olarak kayıtlı adı kullanın. Değiştirmemişse, eski ve yeni isimleri yan yana yazın. |
| Kurumun kategorisi | * Kurumun kategorisini/türünü tanımlayın (yasal olarak nasıl kayıtlı olduklarını). * Örn. sivil toplum kuruluşu (STK), dernek, kamu kuruluşu, özel kuruluş vb. |
| İletişim bilgileri | * Kurumun spesifik coğrafi konumunu belirtin. Ofisin spesifik adresi de dahil olmak üzere bölge, kasaba ve ilçe ve mahalle düzeyinde fiziksel konumu ekleyin. * İletişim kişisinin telefonunu (ofis ve cep telefonu) ve adını not edin. * Varsa, kurumun e-posta adresini de ekleyin. |
| Hizmet süresi (gün ve saat) | * Bu, hizmetin sağlandığı zamanı ifade eder. (saat kaçtan kaça kadar ve hangi günler) |
| Dil(ler) | * Özellikle belirtilmişse, hizmetlerin hangi dil(ler)de sunulduğunu not edin. |
| Hizmet türü | * Kuruluşun mağdurlara / hayatta kalanlara hangi hizmet(ler)i sunduğunu not alın. * Örneğin hukuki hizmetler, psikososyal destek hizmetleri / MHPSS, sağlık hizmetleri, yardım hattı hizmeti, tek durak (one-stop) hizmeti (tek bir yerde yasal, sağlık ve psikososyal hizmet bir arada sunulduğunda) vb. |
| Gıda | * Gerekirse, gece konaklamaları için yiyecek mevcut mu? |
| Hizmet kullanıcıları | * Kurumun kimlere hizmet sağladığını not edin. * Örneğin kız çocuklar, kadınlar; hem oğlan hem kız çocuklar, engeli olan çocuklar, engeli olan kadınlar, cinsel istismara uğramış çocuklar vb. |
| Engeli olan kişiler için erişilebilirlik | Şunları göz önünde bulundurun:   * Fiziksel erişim, bilgi ve iletişim erişimi, hizmetlerin engeli olan insanlar için ne kadar erişilebilir olduğu. |
| Maliyet | * + Hizmetler ücretsiz mi, ücret sağlanan hizmetlere göre mi belirleniyor, başka maliyetler var mı?   + Maliyetleri yerel para birimiyle not edin. |
| Yönlendirmeler | * + Diğer hizmetlere ve kurumlara yönlendirme için ihtiyaç duyulabilecek diğer hizmetlerle bağlantıları var mı? |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sayı** | **Kurumun adı** | **Kurumun kategorisi** | **İrtibat bilgileri (adres ve telefon)** | **Hizmet süresi** | **Dil(ler)** | **Hizmet türü** | **Gıda** | **Hizmet kullanıcıları** | **Erişim** | **Maliyet** | **Yönlendirmeler** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Bölüm 1. Hizmet bilgilerini toplayın (bu bilgileri excel'de doldurmak daha faydalı olabilir)

## Bölüm 2. Kalite güvencesi

Bir hizmetin kalitesini ve güvenliğini değerlendirirken, aşağıdaki ilkelerin rehberliğinde hareket etmek önemlidir:

* + Desteklemek için bilgi topladığınız olası tüm hayatta kalanların yüksek yararını göz önünde bulundurun
  + Gerektiğinde gizliliği koruyun
  + Haritalama hedeflerini destekleyin

|  |  |
| --- | --- |
| Hizmet haritalama şablonunun kalite değerlendirme bölümü | Yanıt |
| Kurumun adı |  |
| Haritalama şablonundaki kurum sayısı |  |
| Çocuklar için ayrı alanlar / mekanlar / odalar var mı? | * Evet / Hayır |
| Tüm topluluk grupları kabul ediliyor mu? | * Evet / Hayır   Bilgiler: |
| Muayene veya görüşmeler için özel alanlar var mı? | * Evet / Hayır |
| Fiziksel tesis ve ekipmanların genel durumu nedir? | * 1 - 5 arası ölçek * (1 = kötü, 5 = iyi) |
| İçeriden kilitlenebilen bir tuvalet var mı? | * Evet / Hayır |
| Hem erkek hem de kadın uzman personel mevcut mu? | * Evet / Hayır |
| Kadın uzman personel yoksa, tesiste başka görevleri olan kadın personel var mı? | * Evet / Hayır |
| Veri koruma ve gizlilik protokolleri var mı? | * Evet / Hayır |
| Diğer yerel STK'ların da bu hizmet sağlayıcıyı kullanıp kullanmadığını biliyor musunuz? (Not - vakaların ayrıntılarını sormayın, sadece hizmetlerin kullanılıp kullanılmadığını sorun) | * Evet / Hayır * STK'nın adı: |

Sağlık hizmeti sağlayıcılarına veya psikososyal destek hizmeti sağlayıcılarına ne sorulacağı gibi farklı hizmet sağlayıcılarına sorulacak belirli sorular hakkında tavsiye almak isterseniz, RSH Etiyopya merkezinde bizimle iletişime geçmek için lütfen [buraya tıklayın](https://mena.safeguardingsupporthub.org/contact-us).

Çeviri Afet Acil Durum Komitesi tarafından desteklenmektedir