



Модул 4

СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

Пакет неопходни услуги за
жени и девојки изложени на насилство
*Суштински елементи и упатства
за квалитет*



Овој документ беше изработен со финансиска поддршка на Европската Унија во рамките на регионалната програма на ЕУ и UN Women „Спречување на насилството врз жените во Западен Балкан и Турција: Имплементирање на норми – промена на ставови“. Неговата содржина е единствена одговорност на ЕХО Едукативно хуманитарна организација - Штип и нужно не ги одразува ставовите на Европската Унија. Иако се направени сите напори за да се обезбеди висок стандард на точност при преводот на оригиналниот текст, овој превод не е уреден според официјалните стандарди за објавување и има за цел да служи само како работен превод. Наведените агенции на ООН што земаа учество, не прифаќаат одговорност за какви било недоразбирања кои произлегуваат од можни грешки како резултат на преводот на овој документ.



Модул 4

Социјални услуги

ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ ОПФАКА 5 МОДУЛИ:

Модул 1. Преглед и вовед	Модул 2. Здравство	Модул 3. Правда и полиција	Модул 4. Социјални услуги	Модул 5. Координација и управување со координацијата
<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во пакетот неопходни услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Контекст 1.3 Цел и опфат 1.4 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните здравствени услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните правосудни и полициски услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните социјални услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во координацијата на неопходните услуги и активности за управување</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>
<p>Поглавје 2</p> <p>Општи принципи, карактеристики и основни елементи</p> <p>2.1 Принципи 2.2 Заеднички карактеристики на квалитетни неопходни услуги 2.3 Основни елементи</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните здравствени услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните правосудни и полициски услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните социјални услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка</p>
<p>Поглавје 3</p> <p>Како да се користи оваа алатка</p> <p>3.1 Рамка на упатства за неопходни услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните здравствени услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните правосудни и полициски услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните социјални услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходни активности за координација и управување</p> <p>3.1 Упатства за координација на национално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги 3.2 Упатства за координација на локално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги</p>
<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>

БЛАГОДАРНОСТ

Овие упатства не би биле можни без:

Храброста на многу жени кои искусиле насилство, кои прозбореле за нивните искуства, активистите/-ките, особено од женските организации ширум светот, кои се заложиле за обезбедување соодветни услуги и поддршка на жените што биле изложени на насилство.

Напорите на владите коишто преземаат активности за прекинување на насилството врз жените преку законодавни реформи, иницијативи за политики и преку имплементирање програми за превенција и одговор на насилството.

Главните донатори за Заедничката програма на ОН за неопходни услуги за жени и девојки изложени на насилство, владите на Австралија и на Шпанија.

Меѓусекторски практичари, истражувачи, владини претставници што присуствуваа и учествуваа на Глобалната стручна консултација за координација и управување со неопходните услуги за одговор на насилството врз жените и девојките, кои придонесоа за развојот на овие Упатства (информации за учесниците се достапни на www.endvawnow.org и кликнете на Essential Services).

Континуирана посветеност на системот на ОН да развие програми и активности како одговор на насилството врз жените. Агенциите на Обединетите нации, ангажирани во поддршката за приспособување и/или развој на овие упатства, кои ги споделија своето време и знаење за да се осигурат дека ќе продолжиме да го подобруваме обезбедувањето услуги за жени и девојки изложени на насилство. Им се заблагодаруваме на претставниците на агенциите за нивната посветеност и за придонесот: Тања Фара (Tania Farha) и Риет Гронен (Riet Groenen) од (UN Women), Луис Мора (Luis Mora) и Упала Деви (Upala Devi) (УНФПА), како и учеството и придонесот на колегите од УНИЦЕФ, г-ѓа Тереза Килбане (Ms Theresa Kilbane), г-ѓа Кларис Да Силва е Паула (Ms Clarice Da Silva e Paula) и г. Питер Грос (Mr Peter Gross).

Консултантите кои помогнаа во изработката и/или прилагодувањето на упатствата, г-ѓа Џенис Ват (Ms Janice Watt) и г-ѓа Сју Финукан (Ms Sue Finucane).

СОДРЖИНА

ПОГЛАВЈЕ 1. ВОВЕД ВО НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	6
1.1 ВОВЕД	6
1.2 ЦЕЛ И ОПФАТ	7
1.3 ЈАЗИК И ТЕРМИНОЛОГИЈА	7

ПОГЛАВЈЕ 2. РАМКА НА ПАКЕТОТ ЗА НЕОПХОДНИТЕ УСЛУГИ	10
2.1 ОПШТА РАМКА	10
2.2 ПОСЕБНИ ОДЛИКИ НА РАМКАТА СПЕЦИФИЧНИ ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	12

ПОГЛАВЈЕ 3. УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	13
3.1 УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	13
3.2 УПАТСТВА ЗА ОСНОВНИТЕ ЕЛЕМЕНТИ СПЕЦИФИЧНИ ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	20

ПОГЛАВЈЕ 4: АЛАТКИ И ИЗВОРИ	22
------------------------------------	-----------

ПОГЛАВЈЕ 1:

ВОВЕД

1.1 ВОВЕД

Овие упатства за неопходни социјални услуги имаат цел да обезбедат насоки за дизајнот, имплементацијата и прегледот на квалитетот на одговорот на социјалните услуги за жените изложени на сите форми на родово базирано насилство. Упатствата се фокусираат на земјите со ниски до средни приходи во стабилни услови. Исто така, може да се применат и во високоразвиени земји.

Овие упатства се дел од Пакетот неопходни услуги, чија цел е на сите жени и девојки кои искусиле родово базирано насилство да им обезбеди подобар пристап до низа неопходни квалитетни и координирани мултисекторски услуги.

Пакетот неопходни услуги ги одразува виталните компоненти на координиран мултисекторски одговор за жени и девојки изложени на насилство и вклучува упатства за здравствени услуги, правосудните и полициски услуги, координација и механизми на управување, како и услуги од социјалниот сектор.

Упатствата за неопходни социјални услуги треба да се читаат поврзано со Модул 1: Преглед и Вовед, кој ги поставува принципите, општите карактеристики и основните елементи што се применуваат за сите неопходни услуги. Упатствата, исто така, се комплементарни на упатствата за здравствени услуги (Модул 2), секторот правда и полиција (Модул 3) и координација и управување на координацијата (Модул 5).

Квалитетни социјални услуги

Обезбедувањето квалитетни социјални услуги претставува витална компонента на координираниот мултисекторски одговор на жените и девојките изложени на насилство. Социјалните услуги опфаќаат низа услуги што се клучни за поддршка на правата, безбедноста и добросостојбата на жените и девојки кои искусуваат насилство, вклучително и информации во кризни состојби, телефонски линии за помош, безбедно сместување, информации за правата и советување. Истражувањата и практиката покажуваат дека начинот на кој се обезбедуваат услугите има значајно влијание за нивната ефективност.¹

Клучно за одржувањето на безбедноста на жените и девојките е разбирањето на родовата природа на насилството врз жени и девојки, неговите причини и последици и обезбедувањето услуги преку зајакнување на жените. Ова опфаќа гаранција дека услугите се фокусирани на жените, приспособени за децата, не осудуваат, ги поддржуваат жените и децата да размислат за сетот избори што им се достапни и ги поддржуваат нивните одлуки.

1 <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v> See also: Arango, D, et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: A Systematic Review Of Reviews*, Women's Voice and Agency Research Series, 2014, No.10, The World Bank, and Issues No. 6 December 2006; *Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia* Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

1.2. ЦЕЛ И ОПФАТ НА УПАТСТВОТО

Упатствата се дизајнирани за да послужат како практична алатка за помош на земјите во исполнување на нивните широки меѓународни обврски за сузбивање и превенција на насилството врз жените и девојките.

Упатствата имаат цел да обезбедат насока во обезбедувањето на неопходните социјални услуги за сите жени и девојки во најразлични околности и ситуации.

Упатствата ги дефинираат минималните услови за сет неопходни социјални услуги што заедно обезбедуваат квалитетен одговор.

Со опфатот на овие упатства за неопходни социјални услуги најмногу се опфатени оние услуги што даваат одговор на потребите на жените и девојките. Иако упатствата може да се применливи и

за други форми на насилство врз жени, тие главно беа развиени за да одговорат на потребите на оние жени и девојки што претрпеле интимно партнерско насилство, непартнерско сексуално насилство, вклучувајќи ги и посебните потреби на девојките што станале мајки и на нивните деца. Фокусот првенствено е ставен на давањето одговор на насилството врз жени и девојки (и нивните деца) откако насилството се случило, како и на преземањето дејствија уште при појава на првични знаци на насилство или интервенирањето за да се превенира повторното случување на насилството.

Упатствата се надополнети со заложбите на УНИЦЕФ, кои, меѓу другото, работат на обезбедување живот без насилство за децата. Постојат значајни насоки и одговори развиени за децата жртви на насилство.

1.3. ЈАЗИК И ТЕРМИНОЛОГИЈА

Координацијата е централен елемент на одговорот на насилството врз жените и девојките. Координацијата се бара од меѓународните стандарди, со цел обезбедување сеопфатен, мултидисциплинарен, координиран, систематски и одржлив одговор на насилството врз жените и девојките. Тоа е процес што е регулиран со закони и со политики и подразбира заеднички напори од мултидисциплинарни тимови, персонал и институции од сите релевантни сектори за спроведување на законите, политиките, протоколите и договорите, како и за обезбедување комуникација и соработка за спречување и одговор на насилството врз жените и девојките. Координацијата се одвива на национално ниво меѓу министерствата што имаат улога во справувањето со овој вид насилство, помеѓу давателите на услуги на локално ниво, засегнатите страни и во некои земји со средно ниво на управување помеѓу националното и локално ниво. Координацијата исто така се одвива меѓу различните нивоа на власт.

Суштински елементи се карактеристиките или компонентите на неопходните услуги што се применуваат во кој било контекст и што обезбедуваат ефективно функционирање на услугата.

Неопходните услуги претставуваат основен збир услуги што ги обезбедуваат здравствениот, социјалниот, полицијата и правосудниот сектор. Услугите мора во најмала рака, да обезбедат заштита на правата, безбедноста и благосостојбата на секоја жена или девојка која искусува родо-во-базирано насилство.

Родово базираното насилство претставува „секој чин на насилство што е насочено против жената само поради тоа што таа е жена или кое несразмерно влијае врз жените“.²

Управување со координацијата има две главни компоненти. Првата компонента е создавање

2 CEDAW, General Recommendation No. 19, para. 6.

закони и политики потребни за спроведување и поддршка на координацијата на неопходните услуги за елиминирање или справување со насилството врз жените и девојките. Втората компонента е процесот на повикување на одговорност на засегнатите страни за извршување на нивните обврски во нивниот координиран одговор на насилството врз жените и девојките, како и континуиран надзор, следење и евалуација на тој координиран одговор. Управувањето се врши на национално и на локално ниво.

Интимно партнерско насилство е „најчеста форма на насилство што го искусуваат жените на глобално ниво... и вклучува низа принудни акти од сексуален, психолошки и физички карактер коишто се применуваат врз возрасни или адолесцентни жени од страна на нивниот сегашен или поранешен интимен партнер, а без нивна согласност. Физичкото насилство вклучува намерна примена на физичка сила, моќ или оружје со цел да ѝ се нанесат штети или повреди на жената. Сексуалното насилство вклучува злоупотребувачки сексуален контакт, принудување на жената на сексуален чин без нејзина согласност и обид или извршено сексуално дејство врз жена што е болна, со попреченост, ставена под притисок или под дејство на алкохол или други опојни средства. Психолошкото насилство вклучува контролирање или изолирање на жената, понижување или нејзино посрамување. Економското насилство вклучува оневозможување на жената да има пристап до основни ресурси и контрола врз нив.³

Мултидисциплинарни тимови за одговор се групи на засегнати страни што се обврзни да дејствуваат координирано за да одговорат на насилството врз жени и девојки во рамките на една заедница. Овие тимови се фокусирани на обезбедување ефективен одговор на индивидуални случаи и можат да придонесат за креирање политики.

Непартнерско сексуално насилство „се однесува на насилство извршено од страна на роднина,

пријател, познајник, сосед, колега или непознато лице“.⁴ Тоа вклучува принуда за извршување како било несакано сексуално дејство, сексуално вознемирување и насилство извршено врз жените и девојките, честопати од страна на сторител што им е познат, вклучително и на јавни места, во училиште, на работното место или во заедницата.

Упатствата за квалитет ја поддржуваат испораката и имплементацијата на суштинските елементи на неопходните услуги за да се обезбеди нивна ефективност и потребен квалитет да одговорат на потребите на жените и девојките. Упатствата за квалитет даваат насоки за начинот на обезбедување на услугите во рамки на пристапот заснован врз човековите права, културната сензитивност и зајакнувањето на жените. Тие се засноваат врз, и ги надополнуваат меѓународните стандарди и ги одразуваат најдобро прифатените практики во справувањето со родово базираното насилство.

Секторот за социјални услуги обезбедува низа услуги за поддршка со цел подобрување на општата добросостојба и зајакнување на одредена популација во општеството. Тие можат да бидат општи или да обезбедуваат поконкретен одговор на одредено прашање, на пример, да пружаат одговор на жените и девојките кои искусуваат насилство. Социјалните услуги за жените и девојките што искусиле насилство опфаќаат услуги обезбедени или финансирани од владата (познати како јавни услуги) или обезбедени од страна на други чинители од граѓанскиот сектор и заедницата, вклучувајќи ги и невладините организации и верските организации.

Социјалните услуги што даваат одговор на насилството врз жените и девојките имаат посебен фокус на жените и девојките жртви на насилство.

Тие се неопходни во помагањето на жените при закрепнување од насилството, нивното зајакнување и спречување повторно појавување на насилството, а во некои случаи дејствуваат во одредени сегменти од општеството или заедницата со цел промена на ставовите и перцепциите за

3 UN Secretary-General's Study, *supra* note 1, paras. 111- 112.

4 *Ibid.* at para. 128.

насилството. Тие опфаќаат, но не се ограничени на обезбедување психосоцијално советување, финансиска помош, информации за кризни ситуации, безбедно сместување, правна помош и услуги за застапување, поддршка за домување и вработување за жените и девојките жртви кои искусуваат насилство.

Засегнати страни се сите владини институции и граѓански организации кои имаат улога во справувањето со насилството врз жените и девојките на сите нивоа на власта и граѓанското општество. Клучните засегнати страни, меѓу другото, опфаќаат жртви и лица кои преживеале насилство и нивните застапници, социјалните служби, здравствениот сектор, давателите на правна помош, полицијата, јавните обвинители, судиите, институциите за заштита на децата и образовно-воспитниот сектор.

Термините жртва/лице кое преживеало насилство се однесуваат на жени или девојки кои искусиле или искусуваат родово базирано насилство, одразувајќи ја терминологијата што се користи во правните процеси, како и кога овие жени и девојки бараат да имаат пристап до неопходни услуги.⁵

Насилство врз жени значи секаков чин на родово базирано насилство кој резултира со или има веројатност да резултира со физички, сексуални или психолошки штетни последици или страдање на жените, вклучувајќи и закани од каков било вид, принуда или неоправдано лишување од слобода, без оглед на тоа дали се случува во јавниот или во приватниот живот.⁶

5 Студијата на генералниот секретар на ОН, белешка 1, ја забележува тековната дебата за термините „жртва“ и „лице кое преживеало насилство“. Некои сугерираат дека изразот „жртва“ треба да се избегнува, бидејќи тоа подразбира пасивност, слабост и вродена ранливост и не ја препознава реалната отпорност на жените и нивните можности. За други, терминот „лице кое преживеало насилство“ е проблематичен, бидејќи го негира чувството на виктимизација што го доживуваат жените кои биле цел на насилен криминал. Затоа, овие упатства ги користат термините „жртва/лице кое преживеало насилство“.

6 Declaration on the Elimination of Violence Against Women, Article 1.

ПОГЛАВЈЕ 2:

РАМКА НА ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ

2.1 ОПШТА РАМКА

Рамката на упатства за испорачување квалитетни неопходни социјални услуги опфаќа четири меѓусебно поврзани компоненти:

- **Принципи** што ја поддржуваат испораката на сите неопходни услуги.
- **Општи карактеристики** што опишуваат низа активности и пристапи што се заеднички за сите области и што ги поддржуваат ефективното функционирање и испораката на услугите.
- **Неопходните услуги** ги поставуваат апсолутно минималните услуги што се бараат за обезбедување на човековите права, сигурноста и благосостојбата на секоја жена, девојка или дете што искусиле интимно партнерско насилство или непартнерско сексуално насилство.
- **Основни елементи** што мора да се воспостават за да поддржат испораката на секоја неопходна услуга.

Пакет неопходни услуги: Дијаграм на целокупната рамка

Принципи	Пристап базиран врз права	Унапредување на родовата еднаквост и зајакнување на жените	Соодветни на културата и возраста
	Пристап фокусиран на жртвата/лицето кое преживеало насилство	Безбедноста е најважна	Одговорност на сторителите

Заеднички Карактеристики	Достапност	Пристапност
	Приспособливост	Соодветност
	Приоритет на безбедноста	Информирана согласност и доверливост
	Собирање на податоци и ракување со информации	Ефективна комуникација
	Поврзување со други сектори и институции преку упатување и координација	

Неопходни услуги и активности	Здравство	Правда и полициско работење	Социјални услуги
	<ol style="list-style-type: none"> Идентификација на лицата кои преживеале интимно партнерско насилство Примарна поддршка Грижа за повредените и итна медицинска помош Преглед и третман во случај на сексуален напад Процена и грижа за менталното здравје Документација (медицинско-правна) 	<ol style="list-style-type: none"> Превенција Првичен контакт Процена/истрага Процеси пред судење Судски процеси Одговорност на извршителите и обесштетување Процеси по судење Безбедност и заштита Помош и поддршка Комуникација и информации Координација на правосудниот сектор 	<ol style="list-style-type: none"> Информирање во кризни состојби Советување во кризни состојби Линии за помош Сместување на безбедна локација Материјална и финансиска помош Издавање, обновување, замена на документи за лична идентификација Правни и информации за правата, совети и застапување, вклучувајќи и во плуралните правни системи Психосоцијална поддршка и советување Поддршка со фокус на жените Услуги за деца за секое дете жртва на насилство Информации за заедницата, едукација и комуникација со заедницата Помош за економска независност, закрепнување и самостојност

Координација и управување со координација	
Национално ниво: неопходни активности	Локално ниво: неопходни активности
<ol style="list-style-type: none"> Креирање закони и политики Распределба на ресурси Дефинирање стандарди за воспоставување координирани одговори на локално ниво Инклузивни пристапи кон координирани одговори Овозможување развој на капацитетите на носителите на политики и одлуки, за координирани одговори на насилството врз жените и девојките Следење и евалуација на координацијата на национално и на локално ниво 	<ol style="list-style-type: none"> Создавање формални структури за локална координација и управување со координација Имплементација на координација и управување со координацијата

Основни елементи	Сеопфатна законодавна и правна рамка	Надзор над управувањето и отчетност	Ресурси и финансирање
	Обука и развој на човечки ресурси	Родово сензитивни политики и практики	Следење и евалуација

2.2

ПОСЕБНИ ОДЛИКИ НА РАМКАТА СПЕЦИФИЧНИ ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

Неопходните социјални услуги се исто така поддржани од важни основни елементи што имаат особена примена во социјалните услуги, а тоа опфаќа:

- Упатување
- Процена на ризик и управување со ризик

- Соодветно обучен персонал и развој на работната сила
- Системска координација и одговорност

Во делот 3.2 има Упатства за овие основни елементи.

ПОГЛАВЈЕ 3:

УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

3.1

УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 1. ИНФОРМИРАЊЕ ВО КРИЗНИ СОСТОЈБИ

Пристапот до навремени, јасно прецизни информации во состојби на криза, за секоја жена и девојка што искусила или искусува физичко, сексуално или друг вид насилство на кое било место и во кое било време – дење или ноќе, е од витално значење за таа да се поддржи да пристапи до услугите за помош, како и за нејзина безбедност.

Информирањето во состојби на криза опфаќа информации за правата на жените и девојките, опсегот и видот на достапните услуги, кои се даваат на неосудувачки и необвинувачки начин. Информациите мора да бидат достапни на тој начин што ќе им се овозможи на жените и девојките да ги разгледаат достапните можности и да направат сопствен избор. Информациите во состојби на криза мора да бидат достапни за жените и децата што преживеале насилство и за нивните пријатели и семејството, колеги, полиција и здравствени работници што имаат улога во помагање на жените и девојките безбедно да пристапат до услугите кога така ќе одлучат.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
1.1 Содржина на информациите	<ul style="list-style-type: none">• Информациите во кризни состојби треба да бидат јасни, концизни и прецизни.• Информациите во кризни состојби треба да препознаат и да упатуваат на низа постоечки услуги достапни за жени и деца.
1.2 Обезбедување информации	<ul style="list-style-type: none">• Информациите во кризни состојби треба да бидат широко достапни и пристапни за сите жени и деца• Информациите треба да бидат понудени во различни форми со цел да се обезбеди дека ќе бидат соодветни и за:<ul style="list-style-type: none">• жени и деца што страдаат од повеќе форми на дискриминација• жени и деца со попречености• деца• Треба да се обезбеди широка дистрибуција на информации што се културно сензитивни преку различни и релевантни медиуми, на различни локации и опкружувања насекаде низ регионот/земјата.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 2. СОВЕТУВАЊЕ ВО КРИЗНИ СОСТОЈБИ

Советувањето во кризни состојби е од суштинско значење кога им се помага жените и девојките да остварат моментална безбедност, да се разбере нивното искуство, да се потврдат нивните права и да се елиминираат чувствата на вина и срам.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
2.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Советувањето во кризни состојби треба да биде бесплатно.• Жените и девојките треба да бидат сослушани и да им се верува.• На жените и девојките треба да им се понудат низа можности, вклучително:<ul style="list-style-type: none">• непосреден пристап до сигурно и безбедно сместување• непосреден пристап до итни и безбедни медицински услуги како што се болници⁷• можност за повторен контакт со давателите на услуги, дури и во случај жената да одлучи да не прифати ниту една од понудените можности• Да се осигури дека жените и девојките се поддржани за да донесат информирани одлуки.
2.2 Важност	<ul style="list-style-type: none">• Советувањето во кризни состојби треба да биде соодветно за различните форми на насилство што ги искусила жената/девојката.
2.3 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Советувањето во кризни состојби треба да биде обезбедено на различни начини, вклучително лично, преку телефон, мобилен телефон или електронска пошта.• Советувањето во кризни состојби треба да биде обезбедено на различни локации и во различни опкружувања.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 3. ТЕЛЕФОНСКИ ЛИНИИ ЗА ПОМОШ

Телефонските линии за помош овозможуваат неопходна врска до информации, советување и услуги на поддршка за жените и девојките што искусуваат насилство. Телефонските линии функционираат засебно, но и заедно со полициски или други линии за итна помош.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
3.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Треба да се овозможи телефонските линии за помош да бидат бесплатни.• Треба да се овозможи телефонските линии за помош да бидат достапни 24/7, седум дена во неделата или најмалку четири часа на ден, вклучително и во викенди и празници.• Вработените на телефонските линии за помош треба да имаат соодветно знаење, вештини и соодветна обука.• Телефонските линии за помош треба да следат протокол за поврзување со другите социјални услуги, здравствени и правни служби за да одговорат на индивидуалните околности во кои се наоѓаат жените и девојките.• Телефонските линии за помош, кога е неопходно, треба да имаат пристап до финансиски средства, доколку е потребно да се обезбеди сигурноста на жените и девојките:<ul style="list-style-type: none">• да се овозможи итен превоз на жената или девојката до безбедно сместување, независно од локацијата• обезбедување итни основни средства за лична и здравствена нега, вклучително храна и облека, директно или преку локални услуги• поврзување со итни и соодветни полициски служби или правосудството, кога тоа е потребно или неопходно.
3.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Треба прецизно да се дистрибуираат информации за услугите и нивното работно време преку соодветни комуникациски канали.• Треба да се обезбеди телефонските услуги да бидат достапни и преку мобилен телефон.

7 See: *Responding to intimate partner and sexual violence against women, World Health Organization Policy and Clinical Guidelines* (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) and the supporting clinical instructions for practitioners developed as part of this Joint Programme, http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 4. СМЕСТУВАЊЕ НА БЕЗБЕДНА ЛОКАЦИЈА

Многу жени и девојки се принудени веднаш да ги напуштат своите живеалишта со цел да бидат безбедни. Навремен пристап до сигурни куќи, засолништа, шелтер-центри за жени и други безбедни простории кои можат да обезбедат моментална сигурна и безбедна можност за сместување. Освен моменталното безбедно сместување, на жените и девојките можно е да им биде потребна поддршка за обезбедување сместување на среден и на долг рок.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
4.1 Сигурни куќи, засолништа и шелтер-центри за жени	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди сигурно и безбедно итно сместување сè додека не е отстранета непосредната опасност.• Да се воведат безбедносни мерки, вклучително:<ul style="list-style-type: none">• доверлива локација (онаму каде што е можно)• персонал што ќе се грижи за безбедноста• безбедносни системи.• Да се обезбеди протокол за пристапување за лицата што влегуваат и излегуваат од локацијата за безбедно сместување.• Основните потреби за сместување да се обезбедат бесплатно.• Да постои протокол за непридружувани деца, вклучително и алтернатива за грижа на подолг период, онаму каде што е неопходно и соодветно, согласно постојната национална легислатива и меѓународните стандарди.• Сместувањето треба да биде пристапно и за жени и за девојки со попречености.
4.2 Реакција	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди простор во рамките на објектот за сместување, што гарантира приватност и доверливост за жените и девојките. Сместувањето да ги адресира потребите на децата и да биде соодветно за деца.• Да се обезбеди процена на итните потреби.• Во консултација со жените и децата, да се направи индивидуализиран план за нивна поддршка.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 5. МАТЕРИЈАЛНА И ФИНАНСИСКА ПОМОШ

За време на непосредниот период на криза треба да се претпостави дека жените и девојките имаат мал или воопшто немаат пристап до материјални средства. Материјалната и финансиската помош опфаќаат поддршка и средства за да се овозможи пристап до информации и советување во кризи состојби, сместување и храна.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
5.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се овозможи поддршка за задоволување на итните основни индивидуални потреби на секоја жена и девојка, вклучително и пристап до итен транспорт, храна, сместување на безбедна локација, кои ќе бидат бесплатно обезбедени.• Да се обезбеди помош што одговара на потребите на секое дете одделно.• Да се обезбеди нематеријална и друга непарична помош, како што се основни средствата за лична и здравствена употреба.• Да се олесни пристапот до социјална заштита, како што се паричните трансфери и доколку е можно, да се обезбедат во најкраток можен рок.
5.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбедат низа средства за жените и девојките со цел безбедно да пристапат до материјални средства и финансиска помош.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 6. ПОДГОТОВКА, ОБНОВА, ЗАМЕНА НА ЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ

Личните документи им требаат на жените и девојките за да можат да патуваат, да го задржат вработувањето или да бараат друго, да имаат пристап до достапни државни бенефиции и социјални услуги, да имаат пристап до банковни сметки и друго. Поради тоа што многу жени и девојки што искусуваат насилство мора да побегнат без овие документи, со цел да останат безбедни, ним ќе им биде потребна помош за подготовка, обнова или замена на нивните лични документи.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
6.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Да им се помогне на жените и девојките да го утврдат или повторно да го утврдат својот идентитет во согласност со локалните правни одредби или меѓународните протоколи, доколку е потребно.• Доколку е потребно, да се оствари контакт со соодветните претставништва за надворешни работи/конзуларни претставништва.• Да им се помогне бесплатно да ги изготват, да ги обноват или да ги заменат личните документи.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 7. ПРАВНИ И ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРАВАТА, СОВЕТ И ЗАСТАПУВАЊЕ, ВКЛУЧИТЕЛНО И ВО ПЛУРАЛНИ ПРАВНИ СИСТЕМИ

Многу жени и девојки веројатно е дека имаат ограничено познавање за нивните права и можности што им се достапни. Прецизни и навремени информации за законите за стапување во брак или развод, старателство врз деца, доверување и чување деца, миграциски статус и помош низ можностите што ги нуди правниот систем и полицијата се важни во заштитата на безбедноста на жените и девојките.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
7.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбедат информации за правата на жените и девојките.• Да се обезбедат јасни и прецизни информации во врска со:<ul style="list-style-type: none">• достапните безбедносни мерки што можат да спречат иден напад од страна на наводниот сторител• процедурите и роковите од националниот правен систем или судската практика• достапната поддршка, онаму каде што се започнати правни постапки или постапки за примена на правни лекови.• Да се обезбедат информации и совети што опфаќаат упатување до неопходните услуги во согласност со потребите на жената/девојката.• Бесплатно да се обезбедат информации за правата, застапување и советување• Да се обезбеди правно застапување од името на жената и девојката, доколку тоа се бара од нивна страна.• Да се документираат сите правни совети со цел да ѝ се помогне на жената или девојката доколку во иднина се појави потреба да се покрене некаква постапка.
7.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди навремена информација, совет или застапување како можност да им се помогне на жените и девојките за моменталната безбедност, во случаите кога се бара забрана за приближување на сторителот до жртвата.• Да се обезбедат пишани информации (на јазик разбирлив за жената жртва), усни, и/или во форма што е позната и разбирлива за жената.• Да се обезбеди информација и совет, зависно од достапноста на жената/девојката, што значи во време и на локација што ѝ одговараат на жената/девојката.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 8. ПСИХОСОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА И СОВЕТУВАЊЕ

Специјализираното советување може во огромна мера да го подобри општото здравје на жените и девојките, во насока на подобрување на нивниот пристап до образование и вработување.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
8.1 Индивидуално и групно советување	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди индивидуално и групно советување, онаму каде што е потребно, од страна на професионалци, специјално обучени за работа со жени и девојки што искусуваат насилство.• Да се обезбеди пристап за жените и девојките до минимален број сеанси за поддршка/советување.• Да се земе предвид обезбедување групна поддршка.• Советувањето да се одвива со претходни сознанија за доживеаното насилство.• Да се обезбеди советување што е засновано врз човековите права и културолошки сензитивно.
8.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Советувањето/поддршката треба да биде обезбедено бесплатно.• Да се обезбеди можност за транспорт за да се поддржат жените да присуствуваат на сеансите.• Да се прилагоди времето на советување да ѝ одговара на жената/ девојката.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 9. ПОДДРШКА ФОКУСИРАНА НА ЖЕНИТЕ

Снаоѓањето низ големиот број достапни услуги, можности и решенија може да влијае заплашувачки врз жените и девојките што искусуваат интимно партнерско насилство и непартнерско сексуално насилство. Стручната помош од обучен кадар може да им помогне на жените и девојките во пристапот до најсоодветни услуги за да можат да направат информиран избор во однос на тоа која опција е најдобра за нивната безбедност, зајакнување и поддршка за нивните права.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
9.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди поддршка фокусирана на жените и децата, којашто е достапна за жените и девојките, што ќе помогне подобро да се снајдат во системот.• Да се обезбеди вработените да бидат обучени за да работат од името на жените и девојките и да ги застапуваат нивните најдобри интереси.• Вработените да ги почитуваат искажаните желби и донесените одлуки на жените и девојките.• Застапувањето од името на жените и девојките да биде извршено со нивна изречна согласност и информираност.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 10. УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ЗА СЕКОЕ ДЕТЕ ЗАСЕГНАТО ОД НАСИЛСТВО

Последиците од директно или индиректно насилство може да имаат разорно влијание врз децата. Децата имаат право на пристап до услуги што се соодветни за нивната возраст, сензитивни и приспособени.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
10.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди психосоцијална поддршка и советување што ги зема предвид правата и потребите на децата.• Да се обезбеди индивидуален план за заштита на секое дете.• Услугите за деца да бидат бесплатни.• Да се олесни пристапот до итна и долгорочна алтернативна грижа, доколку е потребно, со или без родител/негувател, како што е соодветно, во согласност со Упатствата за алтернативна грижа за деца грижа за деца.• Да се олесни пристапот до застапување за деца, онаму каде што е потребно, на пример, (законски) застапник, доколку детето е без придружба.• Да се обезбеди навремено упатување до неопходните услуги и олеснет пристап до нив, на пример услуги за детска заштита, со цел да се адресираат прашања поврзани со старателството, здравствената заштита и образованието.
10.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбедат услуги што се соодветни за возраста и што се наменети за децата во согласност со меѓународните стандарди.• Да се обезбеди обука за вработените за постапки што се приспособени и наменети за децата.

НЕОПХОДНИ УСЛУГИ: 11. ИНФОРМИРАЊЕ, ЕДУКАЦИЈА И РАБОТА ВО ЗАЕДНИЦАТА

Граѓанските организации, женските групи, верските заедници и лидерите во заедницата често имаат клучна улога во мобилизирањето на локалната заедница и напорите да се подигне свеста за појавата на насилството врз жените и девојките, како и во улогата да се поттикне заедницата да одговори и да го спречи насилството.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
11.1 Информирање на локалната заедница	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбеди дека информациите за заедницата опфаќаат и информации за правата на жените и девојките и за опсегот на достапни услуги за нивна поддршка.• Информациите за заедницата најмалку треба да содржат:<ul style="list-style-type: none">• каде да се обратат за помош• кои услуги се достапни и како да пристапат до нив• што да очекуваат, вклучително информации за сечија улога, одговорност и доверливост• Информациите за заедницата да бидат изготвени и дистрибуирани во различни форми, на различни локации и на културолошки соодветен и сензитивен начин. На пример, информациите треба:<ul style="list-style-type: none">• да бидат достапни на локалниот/-те јазик/-ци• да содржат објаснување преку слики.

11.2 Едукација и мобилизација на заедницата	<ul style="list-style-type: none"> • Едукацијата на заедницата треба да биде редовна и прецизна. • Едукацијата на заедницата треба да опфаќа информации за правата на жените и девојките. • Да се цели кон специфични групи какви што се верски или лидери на заедницата и постари лица, со цел да го поддржат обезбедувањето на услугите. • Да се обезбеди соодветна обука за мажите што застапуваат женски човекови права, да дејствуваат како пример и како системска поддршка. • Да се работи со семејствата со цел да се обезбеди поддршка и пристап до услугите за жени и девојки. • Да се работи со локални асоцијации, медиуми, училишта, локални спортски клубови, да се подготват едукативни пораки и стратегии за дистрибуирање на пораките на заедницата. • Да се развијат јасни протоколи за поддршка на безбедноста на жените во случај кога ќе ги контактираат медиумите со цел да ја раскажат својата приказна.
11.3 Работа на терен во заедницата	<ul style="list-style-type: none"> • Услугите треба да ги идентификуваат тешко достапните и ранливи групи и да ги разберат нивните специфични потреби. • Да се создадат посебни информации и едукација за заедницата за специфичните потреби на тешко достапните, ранливи и маргинализирани групи. • Информациите и едукацијата на заедницата да се испорачуваат на соодветен начин за тешко достапните, ранливи и маргинализирани групи.

НЕОПХОДНА УСЛУГА: 12. ПОМОШ ЗА ЕКОНОМСКА НЕЗАВИСНОСТ, ЗАКРЕПНУВАЊЕ И САМОСТОЈНОСТ

Познато е дека со преживеаното насилство се оставаат долгорочни последици за здравјето и добросостојбата на жените и девојките и со него значително се влијае врз нивната способност целосно да учествуваат во сите сфери во општеството. На жените и девојките можеби ќе им биде потребна долгорочна поддршка за нивно закрепнување, со цел да можат да водат продуктивен живот.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
12.1 Достапност	<ul style="list-style-type: none"> • Да се обезбеди доволно поддршка за холистичко закрепнување за минимум шест месеци. • Да се олесни пристапот до помош и социјална заштита, доколку има потреба. • Да се олесни пристапот до стручни обуки. • Да се обезбеди пристап до можност за создавање приходи, какви што се малите грантови за започнување бизнис.
12.2 Пристапност	<ul style="list-style-type: none"> • Да се поддржи безбедна реинтеграција на жените и девојките/децата во заедницата, каде што е соодветно, согласно нивните изразени желби и потреби.

3.2

УПАТСТВА ЗА ОСНОВНИТЕ ЕЛЕМЕНТИ КАРАКТЕРИСТИЧНИ ЗА НЕОПХОДНИТЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

УПАТУВАЊЕ	
Опис	Стандарди
<p>Чекорите за упатување им помагаат на жените и девојките да добијат навремени и соодветни услуги за поддршка. Процесите на упатување мора да вклучуваат стандарди за добивање информирана согласност.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Службите имаат протоколи и спогодби во однос на процесите на упатување кај релевантните даватели на социјални, здравствени и правосудни услуги, вклучително и јасните должности во рамките на секоја служба.• Службите имаат процедури за меѓусебно споделување информации и упатување, кои се конзистентни, им се познати на вработените, и тие се јасно споделени со жените и девојките.• Службите имаат механизми за координација и следење на ефективоста на процесите на упатување.• Службите упатуваат кон даватели на услуги кои се специјализирани за деца, доколку е потребно и како што е соодветно.
ПРОЦЕНА НА РИЗИК И УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИК	
Опис	Стандарди
<p>Жените и девојките се соочуваат со многу ризици за нивната моментална и понатамошна безбедност. Овие ризици се специфични, зависно од индивидуалните околности на секоја жена или девојка.</p> <p>Преку процената и управување со ризикот, нивото на ризик може да се намали. Најдобрите практики за проценка и управување со ризик опфаќаат усогласени и координирани пристапи во рамки на и помеѓу социјалните, здравствените и правни системи.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Службите користат алатки за проценка и управување со ризик, создадени посебно како одговор на интимно партнерско насилство и непартнерско сексуално насилство.• Службите редовно и доследно ги проценуваат индивидуалните ризици за секоја жена и девојка.• Службите користат низа можности, решенија и безбедносни мерки за проценка и управување со ризик, со цел поддршка на безбедноста на жените и девојките.• За жените и девојките треба да постои индивидуален план, заснован на проценка на силните страни, што опфаќа стратегии за управување со ризик.• Службите функционираат во соработка со други институции, вклучително даватели на здравствени и правосудни услуги, со цел координација на пристапите за проценка на ризик и негово управување.

СООДВЕТНО ОБУЧЕН ПЕРСОНАЛ И РАЗВОЈ НА РАБОТНАТА СИЛА

Опис	Стандарди
<p>Вработените и волонтерите треба да имаат специјализирани вештини и знаење за да можат соодветно да одговорат на потребите на жените и девојките кои искусуваат насилство.</p> <p>На вработените им се потребни можности за да ги развиваат нивните вештини и стручност и за да ги следат најновите професионални стандарди.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Вработените и волонтерите демонстрираат разбирање на прашањата за преваленцата, природата и причините за насилство врз жените и девојките.• Вработените и волонтерите демонстрираат разбирање и искуство во „најдобрите практики“, како одговор на насилството што го искусуваат жените и девојките.• Вработените и волонтерите демонстрираат разбирање за соодветни и сензитивни одговори кон децата кои искусиле насилство.• На вработените и волонтерите треба да им биде обезбедена воведна и континуирана обука и професионален развој.• На вработените и волонтерите треба да им бидат обезбедени континуирана поддршка и надзор.• Програмите за обука треба да опфаќаат модули за самозаштита за вработените и волонтерите.• Службите треба да обезбедат работна атмосфера, што е безбедна и што обезбедува поддршка и почит.

КООРДИНАЦИЈА НА СИСТЕМОТ И ОДГОВОРНОСТ

Опис	Стандарди
<p>Интегрираниот, мултисекторски или системски пристап на испорачување на услугите, доведува до поврзување на бројните служби и организации кои имаат заеднички цели, за обезбедување подобро координирани одговори на насилството врз жените и девојките и заштита на децата.</p> <p>Давателите на социјални услуги треба да работат заедно со давателите на здравствени и правосудни услуги, за да испорачаат квалитетни одговори на потребите на жените и девојките.</p> <p>Давателите на социјалните услуги имаат овластувања и одговорност во рамки на поширокиот систем услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Службите функционираат на тој начин што соработуваат и даваат поддршка на други социјални, здравствени, полициски и правни служби.• Службите развиваат и редовно ги ревидираат протоколите, меморандумите за соработка и договорите, кои јасно ги документираат улогите и одговорностите на секоја институција.• Службите предвидуваат вклучување и на други социјални, здравствени и правни служби во развојот на работната сила, обуките, следењето и евалуацијата на активностите.• Службите документираат и се залагаат за правата на жените и девојките и за системски подобрувања и одговорност.

ПОГЛАВЈЕ 4.

АЛАТКИ И ИЗВОРИ

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Vienna

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence. India.

Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): 'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment.

Establishing Gender-based Violence Standard Operating Procedures (SOPs) for multisectoral and inter-organisational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): 'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence. (Pp. 13)

UN Women, Virtual Knowledge Centre to End Violence against Women and Girls <http://www.endvawnow.org/en/>

