



模块4

社会服务

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块4

社会服务

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 整体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架
第三章：如何使用本工具 3.1 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章：多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见 www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

目录

第一章：基本社会服务简介	6
1.1 简介	6
1.2 目的和范围	6
1.3 名词和术语	7

第二章：基本服务包的框架	9
2.1 总体框架	9
2.2. 基本社会服务特定框架的特点	11

第三章：基本社会服务指南	12
3.1 基本社会服务指南	12
3.2 基本社会服务特定基本要素指南	18

第四章：工具和资源	20
------------------	-----------

第一章 简介

1.1 简介

基本社会服务指南旨在为设计、执行和评估针对遭受各种形式基于性别暴力侵害的妇女和女童提供的优质社会服务提供指导。指南主要针对稳定环境中的中低收入国家而制定，同时也适用于高收入国家。

这些建议是基本服务包的一部分，该服务包旨在让所有经历过基于性别暴力的妇女和女童有更多的机会享受到质量高、协调良好的跨部门基本服务。

本基本服务包涵盖了为受暴妇女和女童提供的协调良好的多部门应对措施的重要组成部分，其中包括卫生服务、司法和警察服务、多机构合作与协调机制以及社会部门服务的准则。

基本社会服务指南应结合模块1：概述和简介一起阅读。模块1列出了适用于所有基本服务的指导原则、共同特征和基本要素。本指南同时和卫生服务

指南（模块2）、司法和警察服务指南（模块3）以及多机构合作与协调指南（模块5）的互为补充。

优质社会服务

提供优质社会服务是为受暴妇女和女童提供的协调良好的多部门应对措施的重要组成部分。社会服务包括一系列服务，这些服务对于支持受暴妇女和女童的权利、安全和福祉至关重要，其中包括危机信息和帮助热线、安全住宿、法律和权利信息以及咨询。研究和实践表明，提供服务的方式对服务的有效性有着重大的影响¹。

维护妇女和女童安全，关键是要了解针对妇女和女童的暴力的性别特征及其原因和后果，同时还要在妇女赋权的文化背景下提供服务。这其中包括要确保相关服务专注于妇女，对儿童友好，不带有责备意味，支持妇女和儿童考虑自身可行的选择，并为他们的决定提供支持。

1.2 目的和范围

这些指南将作为一个实用工具，协助各国履行在消除和预防针对妇女和女童的暴力方面的广泛承诺，并为向身处不同环境和情形中的所有妇女和女童提供基本社会服务给予指导。

这些指南对一系列能进行良好响应的基本社会服务提出了最低限度的要求。

这些基本社会服务指南主要涵盖了那些对妇女和女童需求作出响应的服务。尽管这些指南可能同时适

1 <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>另参见：Arango, D等：《旨在预防或减少针对妇女和女童的暴力的干预：对评论的系统回顾》，《机构研究

系列》2014年第10期，世界银行；《旨在识别澳大利亚的需求、干预和服务提供的性侵犯受害者/幸存者服务》，2006年12月第6期，Jill Astbury<http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>。

用于针对妇女的其他形式的暴力，但主要还是对在遭受亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力侵害的妇女和女童，尤其是少女妈妈和她们的孩子作出响应。重点是在针对妇女和女童（及其子女）的暴力侵害发生后

作出响应，对暴力侵害的早期征兆采取行动，或通过干预防止暴力再次发生。

联合国儿童基金会为这些指南提供了补充，强调了确保所有儿童都能够免受暴力侵害。本章为暴力受害儿童提供了重要的指导和响应。

1.3 名词和术语

协调（Coordination）是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项中心要素。相关国际标准对协调提出了要求，这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律和政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力，通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决暴力问题的各部门实施，地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中，地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

核心要素（Core elements）是指适用于任何情形，同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

基本服务（Essential Services）包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受基于性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

基于性别的暴力（Gender based violence）是指“因为女人是女人而对之施加暴力，或女人受害比例特大”²。

协调治理（Governance）主要有两个组成部分。一是通过制定和实施相关法律和政策，支持基本服务的协调，消除或应对针对妇女和女童的暴力。二是让利益相攸方对以下行为负责：在就针对妇女和女童的暴力作出协调良好的响应时履行其义务，同时对其协调良好的响应实施持续的监督、监测和评估。在国家 and 地方层面实施治理。

亲密伴侣暴力（Intimate partner violence）是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可，现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力包括虐待性接触、违反本人意愿的性行为，与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。

经济暴力包括剥夺妇女对基本资源的使用和控制权”³。

2 消除对妇女一切形式歧视公约《第19号一般性建议》，第6款。

3 联合国：《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》，2006年，A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避

免使用“受害者”这一术语，因为它暗示着被动性、软弱性和固有的脆弱性，并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题，因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此，这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

多学科响应团队 (Multi-disciplinary response teams) 是指已达成协议要协调一致地应对社区内暴力侵害妇女和女童行为的利益攸关方团体。这些小组的重点是确保对个体案件的有效响应，也可能对政策制定产生帮助。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”⁴。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素，以确保其有效、优质，满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础，指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充，反映应对基于性别的暴力的公认最佳做法。

社会服务部门 (social services sector) 通过提供一系列支持服务改善社会中特定人群的总体福祉和赋权。他们可能属于一般性质，也可能对具体问题提供更有针对性的响应；例如为遭受暴力侵害的妇女和女童作出响应。针对受暴力侵害的妇女和女童的社会服务包括由政府提供或资助的服务（因此被称为公共服务），或由包括非政府组织和宗教组织在内的其他公民社会和社区参与者提供的服务。

针对妇女和女童的暴力作出响应的**社会服务 (social services)** 尤其专注于暴力受害者/幸存者。它们必须帮助妇女从暴力中恢复过来，推动妇女的赋权，并防止暴力再次发生。在某些情况下，还要与社会或社区的特定部门合作，改变人们对暴力的态度和看法。这些措施包括但不限于：为受暴妇女和女童提供心理社会咨询、财务支持、危机信息、安全住所、法律和宣传服务、住房和就业支持等。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和社会组织与机构。关键利益相关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童，这一表述既反映了法律程序中使用的术语，也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性⁵。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 是指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”⁶。

4 .联合国《消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年，第1条。

第二章

基本服务包的框架

2.1

总体框架

提供优质基本社会服务的指南框架包括4个相互关联的组成部分：

- **指导原则：**提供基本服务的**原则**。
- **共同特点：**描述一系列活动和方法的**共同特点**，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。
- **基本服务：**规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的**基本服务**。
- **基本要素：**必须具备才能在所有基本服务和行动中提供优质服务的基本要素。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获得性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ul style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

2.2.

基本社会服务特定框架的特点

基本社会服务还以若干具体应用于社会服务的重要基本要素为依托，其中包括：

- 转介。
- 风险评估和管理。
- 接受过适当训练的人员和员工队伍的建设。
- 系统协调和问责。
- 第3.2节为这些基本要素提供了指南。

第三章

基本社会服务指南

3.1

基本社会服务指南

基本服务：1. 危机信息

无论身在何处，无论在白天或晚上的任何时候，对于任何曾经或正在遭受身体、性或其他形式暴力侵害的妇女或女童而言，及时获取清晰准确的危机信息，对于帮助其获得能够提升自身安全水平的服务具有重要意义。

危机信息包括关于妇女和女童权利的信息以及可用服务的范围和性质，并以不带有责备意味和无偏见的方式提供给她们。相关信息的提供方式必须使妇女和女童能够考虑自身可利用的信息范围和可行的选择并自己作出选择。必须向受暴妇女和儿童以及可能会在帮助妇女和女童安全获取相关服务方面发挥作用并选择这么做的家人、朋友、同事、警察和卫生服务机构提供危机信息。

核心要素	指南
1.1 信息内容	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机信息清晰、简明和准确。• 确保危机信息与妇女和儿童现有可用的信息范围相一致并以该范围为参照。
1.2 信息提供	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机信息在所有妇女和儿童中得到广泛普及并具有可及性。• 确保通过不同形式提供信息，以保证该信息同时也适用于：<ul style="list-style-type: none">• 遭受多种形式歧视的妇女和儿童。• 残疾妇女和儿童。• 儿童。• 通过各种相关媒体确保具有文化敏感性的信息在整个地区/国家的不同场所和情形下得到广泛传播。

基本服务：2.危机咨询

危机咨询对于帮助妇女和女童迅速确保安全，理解自身经验，重申自身权利并减轻内疚和羞耻感具有重要意义。

核心要素	指南
2.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 免费提供危机咨询。• 确保倾听并信任妇女和女童的声音。• 确保向妇女和女童提供一系列选项，包括：<ul style="list-style-type: none">• 即刻获得安全而稳妥的住宿。• 即刻获得医院等安全的紧急医疗服务⁷• 能够重新与相关服务取得联系，即便她选择不接受任何向其提供的选项。• 确保妇女和女童在支持下作出明智的选择。
2.2 相关性	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机咨询适用于妇女/女童所经历的不同暴力形式。
2.3 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 通过一系列方式提供危机咨询，其中包括当面或通过电话、手机和电子邮件提供咨询。• 确保在不同场所和环境提供危机咨询。

基本服务：3.帮助热线

帮助热线为受暴妇女和女童获取信息、咨询和支持服务提供了一条重要途径。帮助热线独立于执法和其他紧急帮助热线，但与这些帮助热线并存。

核心要素	指南
3.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 免费提供电话帮助热线。• 每天24小时、每周7天全天候提供帮助热线，或至少平均每天4小时，包括周末和节假日在内。• 确保接听帮助热线的工作人员掌握适当的知识和技能，并接受过足够多的训练。• 确保帮助热线通过签订议定书与其他社会服务以及卫生和司法服务联系在一起，以对妇女和女童所处的特殊情况作出响应。• 确保帮助热线能够接触到能确保妇女和女童安全的资源，包括：<ul style="list-style-type: none">• 无论其位置在哪里，都能把妇女和女童紧急转运到安全的住所。• 直接或通过地方服务即时提供包括衣食在内的基本个人和卫生服务项目。• 应询或必要时联系警察和司法作出即时而适当的响应[≈]
3.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 确保通过适当渠道清晰而准确地传达有关服务和运营时间的信息。• 确保可通过手机获得电话服务。

5 参见：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》（http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1）和作为本联合项目一部分为从业者制定的临床支持指导，http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1。

基本服务：4. 安全住宿

许多妇女和女童需要立即脱离其现有的生活安排以确保安全，及时进入安全屋、避难所、妇女庇护所或其他安全处所，以即时获得稳妥而安全的住宿。除即时的安全住宿外，妇女和女童可能也需要获得中长期的住宿保障支持。

核心要素	指南
4.1 安全屋、避难所 和妇女庇护所	<ul style="list-style-type: none">• 提供安全的应急住宿，直到这一直接威胁得以消除。• 确保安保措施到位，包括：<ul style="list-style-type: none">• 保密场所（如可能）。• 安保人员。• 安保系统。• 确保需要凭借出入程式出入安全住所。• 免费满足基本住宿需求。• 确保有针对无人陪伴儿童的方案，包括在必要和适当时采用与现有国家立法和国际标准相一致的长期替代照料。• 确保残疾妇女和女童可进入该住所。
4.2 响应能力	<ul style="list-style-type: none">• 在住所内部提供能够确保妇女和女童隐私和秘密的空间。• 确保住所能够满足儿童的需求并具有儿童友好性。• 评估迫切需求。• 通过与其磋商提出针对妇女/儿童制定的个性化支持计划。

基本服务：5. 物质和经济援助

“在危机刚发生后的短期内”应假设妇女和女童只能获取少量或无法获取物质资源。物质和经济援助包括使妇女和女童能够获得危机信息、危机咨询、安全住宿和食物等支持和资源。

核心要素	指南
5.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 为满足每个妇女和女童对免费应急交通、食物以及安全住宿等迫切的基本个人需求提供支持。• 确保援助可以满足每个儿童的需求。• 提供实物以及基本个人和卫生保健器材等其他非货币援助。• 便于获得在短时间内可获取的现金转移等社会保护。
5.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 确保妇女和女童可通过一系列方式安全地获得物质和经济援助。

基本服务：6. 创建、恢复、更换身份证件

身份证件,包括妇女和女童为确保能够旅行、维持现有工作或找工作、获得可用的政府福利和社会服务以及获得银行账户等所需的证件。由于许多受暴妇女和女童为保证安全而在没有这些证件的情况下逃离,她们可能在创建、恢复或替换身份证件方面需要支持。

核心要素	指南
6.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">在必要时协助妇女和女童根据当地的法律规范或国际协议创建或重建自己的身份。在必要时与相应的外交/领事服务联络。免费在身份文件创建、恢复或替换方面提供援助。

基本服务：7. 法律和权利信息, 建议和代表, 包括在多元法律体系中

许多妇女和女童对于自身的权利以及可行选择权的范围可能知之甚少。准确而及时地了解离婚/婚姻法、儿童监护、监护权及移民状况和协助等事项并协助为司法和警察响应等事项, 对于保护妇女和女童安全具有重要意义。

核心要素	指南
7.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">向妇女和女童提供关于其自身权利的信息。在以下方面提供清晰而准确的信息：<ul style="list-style-type: none">能够防止受指控的施暴者造成进一步伤害的可用安全措施。国家或传统司法解决方案的程序和时间。可利用的、能够启动正规法律程序或救济措施的支持。确保信息和建议中包括经妇女/女童约定并同意的对基本服务的转介。免费提供法律和权利信息、申述和建议。按妇女和女童的要求代表其提供法律辩护和申述。为所有法律建议提供文件证明, 以协助妇女和女童未来可能提出的任何诉讼。
7.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">及时就保障妇女和女童的即时安全提供信息、建议和申述, 例如命令犯罪者远离她。以书面形式(并以妇女/女童能够理解的语言)、口头形式和/或妇女熟悉的形式提供信息。根据可供妇女/女童利用的方式提供信息和建议, 即在适合妇女/女童的时间和地点提供信息和建议。

基本服务：8. 社会心理学支持和咨询

专家咨询可极大改善妇女和女孩的健康状况，从而帮助其获得更好的教育和就业机会。

核心要素	指南
8.1 个人和团体咨询	<ul style="list-style-type: none">在适当情况下由在做受暴妇女和女童工作方面接受过专门培训的专业人员提供个人和团体咨询。确保妇女和女童可获得的支持和咨询的最低次数。考虑提供同侪团体支持。确保依据受暴经历提供咨询。确保提供以人权为基础并具有文化敏感性的咨询。
8.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">免费提供支持/咨询。为支持妇女接受咨询提供交通便利。在适合妇女/女童的时间提供咨询。

基本服务：9. 以妇女为中心的支持

把握可利用的服务、选择权和决策的范围，对于遭受亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力的妇女和女童来说是困难的。由训练有素的工作人员提供熟练的援助可以协助妇女和女童获得最适当的服务，并作出能够为确保自身安全、赋权和维权提供最佳机会的明智选择。

核心要素	指南
9.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">确保妇女和女童在体系内全程都可以获得以妇女和儿童为中心的支持。确保工作人员训练有素，能够代表妇女和女童工作，代表她们的利益。确保工作人员尊重妇女和女童所表达的愿望和所作的决定。确保任何代表妇女和女童提出的申述均征得其明确的知情同意。

基本服务：10. 为任何受暴力影响的儿童提供的儿童服务

受暴经历可以直接或间接对儿童产生灾难性的影响。儿童有权获得与年龄相适应、具有儿童敏感性和对儿童友好的服务。

核心要素	指南
10.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 提供以儿童为中心、以权利为基础的咨询和社会心理学支持。• 确保针对每个儿童制定个性化的照料计划。• 免费为儿童提供服务。• 无论有没有父母/照料者，在需要时酌情根据《关于替代性儿童照料的导则》推动儿童获得紧急和长期替代性照料。• 需要时推动儿童获得代表，例如为无人陪伴的儿童提供（法定）监护人。• 确保儿童及时获得转介和必要服务，例如通过提供儿童保护解决监护权、卫生保健和教育方面的问题。
10.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 提供与年龄相适应、具有儿童敏感性、对儿童友好并符合国际标准的服务。• 确保工作人员接受儿童敏感性和儿童友好措施方面的培训。

基本服务：11. 外展区信息、教育和社区外联

在动员社区提高对针对妇女和女童暴力的普遍程度的认识以及加强社区在应对和预防暴力方面的作用等方面，公民社会组织、妇女团体、宗教和社区领袖往往发挥着关键性的作用。

核心要素	指南
11.1 社区信息	<ul style="list-style-type: none">• 确保社区信息中包括关于妇女和女童权利以及可用于为妇女和女童提供支持的服务范围的信息。• 社会信息至少应包括：<ul style="list-style-type: none">• 应当到哪里寻求帮助。• 有哪些可用的服务以及如何获得这些服务。• 应该有哪些期待，包括作用、责任和保密。• 确保按某种特定形式并以具有文化契合性与敏感性的方式从不同地区收集并传播社区信息，例如，信息应当：<ul style="list-style-type: none">• 采用当地语言。• 包括图形表示。
11.2 社区教育和动员	<ul style="list-style-type: none">• 确保社区教育的经常性和准确性。• 确保社区教育包括关于妇女和女童权利的信息。• 争取社区/宗教领袖和年长者等特定群体为服务提供给予支持。• 作为行为榜样以及作为支持体系来为倡导妇女人权的男性提供适当培训。• 与家人合作共同确保妇女和女童能够获得支持和服务。• 与地方协会、媒体、学校和社区体育俱乐部合作共同量身打造社区教育信息和传播策略。<ul style="list-style-type: none">• 制定明确的规程保证妇女的安全，让她们可以接触媒体并讲述自身的故事。
11.3 社区外联	<ul style="list-style-type: none">• 社区服务应识别难以触及和脆弱的群体，并了解他们的具体需求。• 针对难以触及、脆弱以及边缘化群体的具体需求量身打造社区信息和社区教育。• 以适合难以触及、脆弱以及边缘化群体的方式提供社区信息和社区教育。

基本服务：12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主

众所周知，受暴经历会对妇女和女童的健康和福祉造成长期的后果，并显著影响她们充分参与社会的能力。可能需要通过为妇女和女童提供更长期的援助来支持她们康复并过上富有成效的生活。

核心要素	指南
12.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">• 最少在6个月内为整体恢复提供持续支持。• 推动妇女和女童在需要时获得收入补助和社会保护。• 推动妇女和女童获得职业培训。• 为创业提供种子资金等创收机会。
12.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 根据妇女和女童表达的意愿和需求支持她们在适当安全地重新融入社区。

2. 基本社会服务特定基本要素指南

转介	
描述	标准
<p>转介渠道可协助妇女和女童及时接受适当的支持服务。</p> <p>转介程序必须包含知情同意标准。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各项服务就相关社会、卫生和司法服务的转介程序（包括每项服务明确的责任）签订了协定和协议。 • 各项服务之间的信息共享和转介程序具有一致性，为机构工作人员所知晓，并明确告知妇女和女童。 • 各项服务有自身的转介程序效果协调和监督机制。 • 各项服务认为儿童特定服务是必要且适当的。

风险评估和管理	
描述	标准
<p>妇女和女童的即时和持续安全面临着诸多风险，这些风险视每个妇女和女童个人的情形而定。</p> <p>风险评估和管理可降低风险的程度。最佳实践风险评估和管理包括社会、卫生和司法服务体系内部以及各体系之间具有一致性且协调良好的方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各项服务利用专门开发的风险评估和管理工具对亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力作出响应。 • 各项服务对每个妇女和女童面临的单个风险实施经常性和持续性的评估。 • 各项服务利用一系列风险管理选项、解决方案和安全措施为妇女和女童的安全提供支持。 • 妇女和女童获得包括风险管理策略在内且基于优势的个性化计划。 • 各项服务与卫生和司法等其他服务机构合作协调风险评估和管理方式。

接受过适当训练的人员和团队建设

描述	标准
<p>有酬劳的工作人员和志愿人员需要通过专门技能和知识对受暴妇女和女童作出适当的响应。</p> <p>工作人员需要有机会积累其技能和专长并确保其知识和技能是最新的。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对针对妇女和女童的暴力的普遍性、性质和成因有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对响应受暴妇女和女童的“最佳实践”及其经验有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对就受暴儿童作出适当且具有儿童敏感性的响应有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者接受入职和持续培训以及职业发展培训。• 有酬劳的工作人员和志愿者得到经常性的支持和监督。• 培训计划包括工作人员和志愿者自我照料方面的模块。• 各项服务营造出一种安全、支持性和尊重他人的环境。

系统协调和问责

描述	标准
<p>综合性、多部门或系统性的服务提供方式，汇集了各种在为针对妇女的暴力和儿童保护作出协调性更高的响应方面有着共同目标的服务和组织。</p> <p>社会服务必须与卫生服务和司法服务合作，共同为妇女和女童提供优质响应。社会服务有责任和义务对这一更广泛的服务体系负责。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 各项服务以协作和支持性的方式与其他社会服务、卫生服务以及警察和司法服务共同运作。• 各项服务制定并经常性地审查明确记录各机构作用和责任的协定、谅解备忘录和协议。• 各项服务在工作人员能力建设和培训以及监督和评估活动中，寻求其他社会服务以及卫生和司法机构的参与。• 各项服务记录和倡导妇女和女童权利及其系统性完善和问责。

第四章

工具和资源

WAVE协调办公室、奥地利妇女庇护所网络：《远离暴力：妇女避难所建立和运行指南》，维也纳，2004年。

苏格兰受照料儿童卓越中心：《前进：实施替代性儿童照料指南》，2012年，http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf。

卫生和类似主题查询中心：《面临家庭暴力妇女咨询伦理指南》，印度，2012年。

南非共和国社会发展部：《最低标准“家庭暴力受害者庇护所”在受害者赋权中的服务提供》，2008年。

《为人道主义背景下基于性别的暴力的多部门和跨组织预防与响应建立基于性别的暴力的标准操作程序》，<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-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>。

地方政府协会、妇女援助组织等（英国）：《受家庭暴力影响的儿童和年轻人服务愿景中的“标准和服务”》，第13页。

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。

