Inter-Agency Coordination Lebanon

المعايير الأساسية للإحالة بين الوكالات

في الكثير من الأحيان، يصادف الموظّفون في المنظّمات وجهات الاتّصال في المجتمع أفرادًا من اللّاجئين أو من المجتمع المضيف يحتاجون إلى مساعدة خارجة عن نطاق خبراتهم أو اختصاص برنامجهم. لذا، من المفيد أن يشكّل عمّال الخطوط الأماميّة مصدرًا للمعلومات بشأن الخدمات المتوفّرة وأن يكونوا صلة الوصل الّتي تربط الأشخاص بالخدمات و المساعدات الّتي يحتاجون إليها. ويمكنهم تحقيق ذلك من خلال تأمين الاتّصال المباشر بين الأشخاص ومقدّمي الخدمات ذات الصّلة أو من خلال إعلام الأشخاص عن كيفيّة السّعي للحصول على الخدمات بأنفسهم.

يهدف هذا الدليل التوجيهي إلى تعزيز فهم ونهج متّسق بين الوكالات من أجل تحديد الأشخاص والمجتمعات بشكل آمن وإحالتهم بين الخدمات. يقدّم الدليل أيضًا معيارًا أدنى للإحالات الآمنة والخاضعة للمساءلة.

ما هي الإحالة؟

الإحالة هي عمليّة توجيه شخص أو أسرة معيشيّة إلى جهة أخرى تقدّم الخدمات، لأنّ الشخص يحتاج إلى إجراءات إضافيّة لتلبية حاجة محدّدة، تكون خارجة عن نطاق عمل المقدّم الحالي للخدمات وخبراته.

الإحالة الذاتية هي عمليّة يطلب فيها الفرد المساعدة من مقدّم الخدمات المعني بنفسه، إمّا شخصيًا أو عبر الهاتف.

ما هي المبادئ التوجيهيّة؟

احترام السريّة

- مشاركة المعلومات المُفصَح عنها فقط، وعدم إتاحة الوصول إليها إلّا بعد الحصول على الموافقة المُستنيرة من الشخص المعني.
- الحرص على جمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها بطريقة آمنة.
- جمع الحدّ الأدنى من المعلومات المطلوبة ومشاركتها – على أساس الحاجة إلى المعرفة – ليتمكّن مقدّم الخدمات من الردّ على الإحالة.

الحصول على الموافقة المستنيرة

- السعي إلى الحصول على الإذن الشفهي، والإذن الخطي عند الإمكان، من الشخص المعني مباشرة من أجل متابعة تسجيل معلوماته وإجراء الإحالة التي يحتاج إليها.
- التأكّد من تمتّع الشخص المعني بالأهلية والنضج وبتوفّر المعلومات المناسبة له لفهم كلّ ما يوافق عليه.
- تُستثنى من هذه القاعدة ثلاث حالات فقط: يمكن إجراء إحالة من دون الحصول على الموافقة المستنيرة عندما تتوفّر دلائل تشير إلى أنّ الشّخص يخطّط لإنهاء حياته أو للتّعرّض لسلامة الآخرين أو عندما يكون طفل معرّضًا للأذى الوشيك. في الحالات المتعلّقة بالأطفال، يجب الأخذ في الاعتبار مصلحة الطفل الفضلى في جميع الأوقات.

عدم رفع التوقعات والآمال

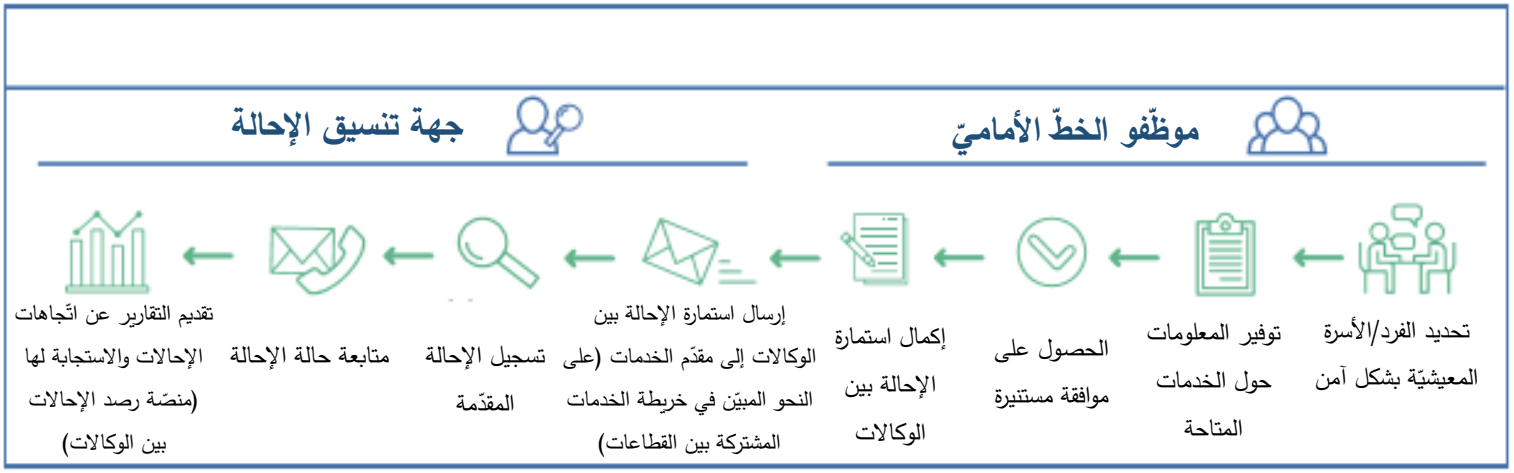
- شرح خطوات عملية الإحالة والإطار الزمني المتوقّع بوضوح للشخص المعني، وتجنّب قطع الوعود بشأن نتيجة الإحالة.

احترام خيارات الفرد وقدرته على اتّخاذ القرارات

- الاستماع من دون إصدار الأحكام، وتقبّل خيارات الشخص المعني وقراراته. ويُعتبر ذلك مهمًّا بشكل خاص بالنسبة إلى الأشخاص الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

إيلاء الأولويّة لسلامة الفرد وأمنه
• النظر في المخاطر التي قد يواجهها الشخص المعني أثناء الوصول إلى الخدمة أو المساعدة، والإبلاغ عنها.

عمليّة الإحالة



التحديد الآمن

1. التحديد الآمن للفرد/الأسرة المعيشيّة

- التعريف عن نفسك ودورك ومنظّمتك.
- إيلاء الأولويّة لسلامة الشخص الآخر وأمنه.
- العثور على مكان آمن وسري وهادئ للتكلّم مع الشخص المعني.
- الاستماع بفعالية/الإصغاء الفعّال لفهم قدرة الشخص على الوصول إلى الخدمات.

2. توفير المعلومات حول الخدمات المتاحة

- مراجعة خريطة/نظام الخدمات المشتركة بين القطاعات (Inter-Sector Service Mapping) لفهم وتحديد الخدمات والمساعدات المتاحة في منطقتك. يمكن الاطّلاع على التوجيهات بشأن تقديم التقارير لخريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات في الملحق 4.
- إعلام الشخص عن الخدمات والمساعدات المتاحة لتلبية احتياجاته، وإطلاعه على كيفية الوصول إلى هذه الخدمات. ويشمل ذلك توضيح المعلومات الشخصية التي قد يتعيّن مشاركتها، والمخاطر التي يُحتمل أن يواجهها عند الوصول إلى الخدمة. كذلك، يجب توفير مواد أو أوراق المعلومات، إن وُجدت، لتقديم المزيد من التوضيحات.

3. الحصول على الموافقة المستنيرة

- سؤال الفرد ما إذا كان يرغب في إحالته إلى مقدّم خدمات آخر. ويجب الحصول على الموافقة المستنيرة للقيام بذلك.
- تشمل عمليّة الحصول على موافقة مستنيرة ثلاثة عناصر رئيسيّة:
  1. إعلام الشّخص عن كلّ المعلومات والخيارات الممكنة بطريقة واضحة ومفهومة؛
  2. تحديد ما إذا كان يستطيع الشخص استيعاب هذه المعلومات و/أو فهم قراراته؛
  3. التّأكّد من أنّ قرارات الشّخص طوعيّة ولم تُفرَض عليه من قبل الآخرين (أفراد الأسرة أو مقدّمي الرّعاية أو حتّى مقدّمي الخدمات).
- يجب أن يفترض الموظّفون والعمّال دائمًا أنّ الأشخاص الّذين يعانون من إعاقة ومن مشاكل في الصحّة العقليّة مؤهّلون لإعطاء موافقتهم المستنيرة بكلّ استقلاليّة. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول الموافقة المستنيرة في الملحق 2.
- لا تُجرى الإحالة في حال لم يتمّ الحصول على الموافقة المستنيرة، بل يُوضَح للشخص المعني كيفية الوصول إلى الخدمة إذا غيّر رأيه في وقت لاحق.

إدارة الإحالات

4. إكمال استمارة الإحالة بين الوكالات

- الحصول على الحدّ الأدنى من المعلومات التي يحتاج إليها مقدّم الخدمات للردّ على الإحالة فقط.
- تحديد الوقت الذي يحتاج إليه مقدّم الخدمات للردّ على الإحالة، وتقييم كلّ حالة بناء على ظروفها الخاصّة.

	إحالة عالية الخطورة (مستعجلة):	إحالة متوسّطة/متدنّية الخطورة (عادية):
التحديات	خطر جسيم ووشيك يُهدّد السلامة الشخصيّة (حالة تُهدّد حياة الشخص)، ويتطلّب تدخّلًا فوريًا في إطار زمني يتراوح بين **1-48 ساعة**.	احتمال وجود خطر جسيم يُهدّد السلامة الشخصيّة، ويتطلّب تدخّلًا سريعًا في غضون **1-14 يومًا**.

5. إرسال استمارة الإحالة بين الوكالات إلى مقدّم الخدمات (استخدام خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات)

- إرسال رسالة الكترونيّة تتضمّن استمارة الإحالة بين الوكالات إلى مقدّم الخدمات المعنيّ، على النحو المبيّن في خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات.
- **بالنسبة إلى الإحالات المستعجلة/الطّارئة (الحالات العالية الخطورة)**، يجب إرسال الإحالة في غضون 12 ساعة من تحديد الحالة. يمكن الاتّصال بمقدّم الخدمات عبر الهاتف أو شخصيًا لتعجيل الردّ، وإرسال رسالة الكترونيّة في وقت لاحق مع استمارة الإحالة المرفقة.
- **بالنسبة إلى الإحالات العادية (الحالات المتوسّطة/المتدنيّة الخطورة)**، يجب إرسال الإحالة في غضون 48 ساعة من تحديد الحالة.
- بالنسبة إلى الإحالات المقدّمة إلى وكالات إدارة الحالات، يجب أن تكون استمارة الإحالة بين الوكالات محميّة بكلمة مرور. وتُرسل كلمة المرور برسالة الكترونيّة أخرى أو عبر الهاتف.
- بالنسبة إلى الحالات المعقّدة، يُرجى طلب الدعم من المشرف عليك أو من متخصّص معني بإجراءات الحماية. يجب احترام السريّة وعدم استخدام معلومات تعريفيّة عند التكلّم عن الإحالة.

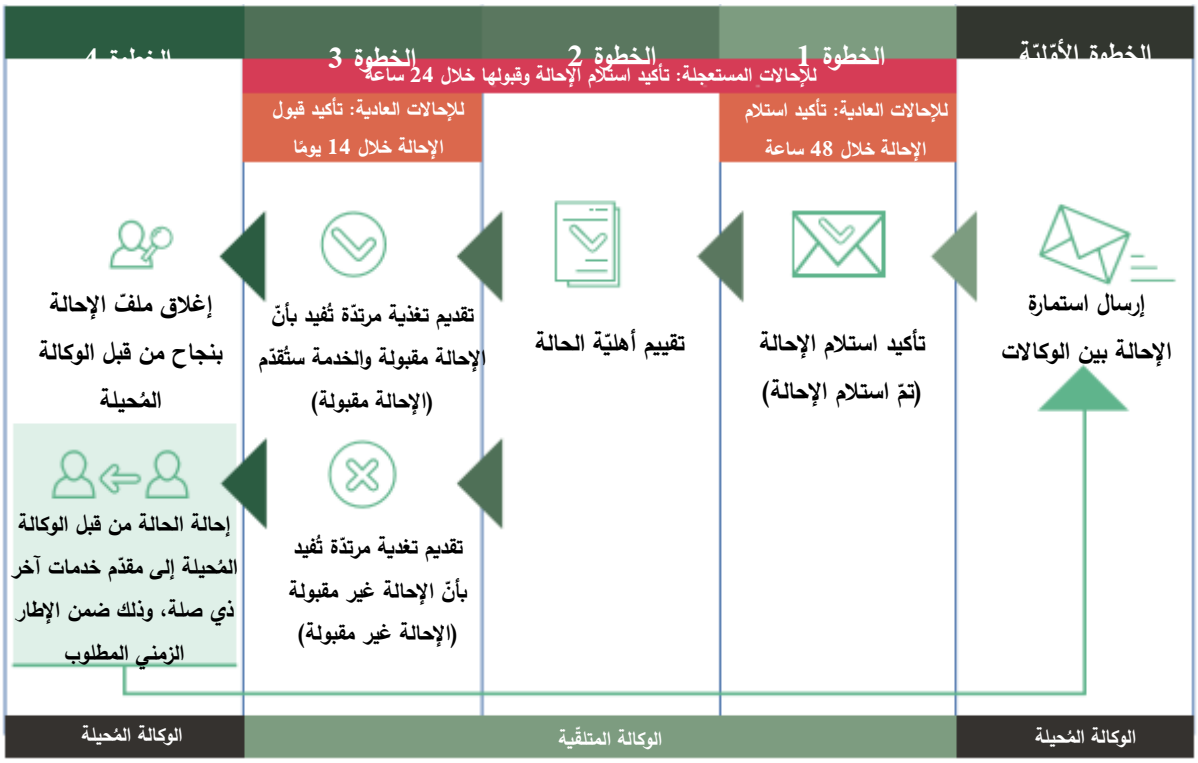
6. تسجيل الإحالة المقدّمة

- تسجيل المعلومات المتعلّقة بالإحالة، بما فيها التغذية المرتدّة من الوكالة التي تلقّت الإحالة وإجراءات المتابعة المتّخذة في نظام إدارة إحالات الأفراد (إذا توفّر) أو في ورقة تتبّع إحالات الأفراد على برنامج Excel المحمية بكلمة مرور. يجب تتبّع الإحالة إلى أن تُحدّد حالتها النهائيّة.

7. متابعة حاة الإحالة

- يجب أن تبقي الوكالة المتلقّية للإحالة الوكالة المُحيلة على اطّلاع على الإجراءات المتّخذة ردًّا على الإحالة، بما فيها تأكيد استلام الإحالة والإبلاغ عن نتيجتها في خلال الإطار الزمني المطلوب وفقًا لمستوى الأولويّة (مستعجلة/عادية).

عمليّة الإحالة: الخطوات التي تتّخذها الوكالة المتلقّية للإحالة



- إذا لم يتمّ تلقّي أي تغذية مرتدّة، يُعتبر من مسؤوليّة الوكالة المُحيلة متابعة الموضوع مع الوكالة المتلقّية عبر الهاتف أو البريد الالكتروني أو شخصيًا إلى أن تُعرف نتيجة الإحالة. في الحالات التي لا يتمّ تلقّي أي تغذية مرتدّة على الرغم من المتابعة، يجب أن تُرسِل الوكالة المُحيلة الإحالة المعنيّة إلى مقدّم خدمات آخر ضمن الإطار الزمني المتوقّع للردّ (إحالات مستعجلة/عادية).
- تُعتبر الإحالات المُرسَلة إلى وكالات إدارة الحالات مقبولة ويُغلق ملفّها بنجاح من قبل الوكالة المُحيلة عند تأكيد استلام الإحالة. وما من حاجة إلى المتابعة في هذه الحالة.

*يُعتبر من الممارسة الجيّدة أن تبلّغ الوكالة المتلقّية الوكالة المُحيلة بأنّها قدّمت الخدمة المطلوبة، وذلك لأغراض المساءلة.

تقديم التقارير عن الإحالات وتحليلها

8. تقديم التقارير عن اتّجاهات الإحالات والاستجابة لها عبر منصّة رصد الإحالات بين الوكالات

- تقديم التقارير عن إجمالي عدد الإحالات المنفّذة على منصّة رصد الإحالات بين الوكالات كلّ ثلاثة أشهر. يبيّن ذلك إجمالي عدد الإحالات المقدّمة بحسب المحافظة والقطاع وحالة الإحالة بعد انتهاء فترة تقديم التقارير. يمكن الاطلاع على التوجيهات المتعلّقة بتقديم التقارير عن الإحالات بين الوكالات في الملحق 5.
- تقديم التقارير عن حالة الإحالات بحسب الفئات التالية:

حالة الإحالة	التعريف
لم يتمّ تلقّي تغذية مرتدّة	تمّ إرسال الإحالة، ولم تؤكّد الوكالة المتلقيّة استلامها للإحالة.
تمّ استلام الإحالة	أكّدت الوكالة المتلقّية استلامها للإحالة.
الإحالة مقبولة	قدّمت الوكالة الملقّية تغذية مرتدّة تُفيد بأنّ الإحالة مقبولة والخدمة ستُقدّم.
الإحالة غير مقبولة	قدّمت الوكالة المتلقّية تغذية مرتدّة تُفيد بأنّها لا تستطيع قبول الإحالة (ربما تمّ إجراء التقييم ولكنّ الفرد/الأسرة المعيشيّة لا يستوفيان المعايير، أو بلغت المظّمة غير الحكوميّة طاقتها القصوى، أو فُقد الاتّصال مع الفرد/الأسرة المعيشيّة).

- الاستفادة إلى أقصى حدّ من بيانات الإحالات من خلال تحليل الاتّجاهات لتحديد احتياجات الخدمة وكيفية تعزيز استجابة الشخص المعني. مشاركة التحليل المتعلّق باتّجاهات الإحالات مع فريق عملك لتكملة التعلّم بين الوكالات.

Inter-Agency Coordination Lebanon

هل تستوفي منظّمتك المعايير الدنيا للإحالة؟

✓ نعم ✗ كلّا

- **إطار العمل – وضعت المنظّمة نظامًا رسميًا لتنفيذ إحالات آمنة ومنسّقة وخاضعة للمساءلة.**

o وضعت المنظّمة إجراءات تشغيل موحّدة للإحالات.

o تُحال احتياجات الفرد/الأسرة المعيشية الخارجة عن نطاق عمل المنظّمة إلى جهة تقديم خدمات ذات صلة تتمتّع بالخبرة والولاية المطلوبتين على النحو المبيّن في خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات.

o يحصل كلّ الموظّفين العاملين ضمن البرامج على التوجيه اللازم الذي يتعلّق بإجراءات التشغيل الموحّدة، وتُعيّن الأدوار الإداريّة وتُعمّم.

o تُحدِّث المنظّمة بانتظام خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات، لتُبيّن خدماتها ومساعداتها بدقّة.

o تُقدّم المنظّمة تقارير عن إجمالي عدد الإحالات التي أجرتها كلّ ثلاثة أشهر (ربع سنة) من خلال منصّة رصد الإحالات بين الوكالات.

- **التحديد الآمن – تُحدّد الاحتياجات التي لم تُلبَّ بعد بطريقة آمنة وسريّة، وتُقدَّم المعلومات بشأن الخدمات المتاحة، ويتمّ الحصول على الموافقة المستنيرة.**

o يتلقّى جميع الموظّفين التدريب اللازم في ما يتعلّق بالتحديد الآمن وبروتوكولات الإحالة، على النحو المحدّد في المعايير الدنيا للإحالة بين الوكالات ووفقًا للمبادئ التوجيهيّة.

o يتمتّع جميع الموظّفين بإمكانيّة الوصول إلى خريطة/نظام الخدمات المشتركة بين القطاعات وورقة المعلومات وغيرها من مواد المعلومات ذات الصلة، ليتمكّنوا من إطلاع الأشخاص المعنيّين على الخدمات والمساعدات المتاحة وكيفية الوصول إليها وعلى المخاطر المحتملة.

o لا تُنفّذ أي إحالة من دون موافقة الفرد. يُسأل الأفراد عن موافقتهم على تقديم معلومات شخصيّة وعن مدى فهمهم لطريقة استخدام هذه المعلومات.

- **إدارة الإحالات – تُدار الإحالات بطريقة آمنة وآنيّة ودقيقة وقابلة للمساءلة.**

o تُحدّد جهات الاتّصال المعنيّة بالإحالات من أجل تولّي عمليّات الإحالة.

o تُدرّب جهات الاتّصال المعنيّة بالإحالات على المعايير الدنيا للإحالة بين الوكالات، بهدف تلقّي الإحالات وإرسالها وتسجيلها ومتابعتها.

o تُسجّل الإحالات، على أفضل وجه ممكن، عن طريق استخدام نظام إدارة إحالات الأفراد وورقة تتبّع إحالات الأفراد على برنامج Excel، وتُتابع ضمن الإطار الزمني المحدّد لها إلى أن تُعرف نتيجة الإحالة.

o يُعيَّن الموظّفون المعنيّون ويُدرّبون على تحديث خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات عن طريق تزويدها بمعلومات حول الخدمات والمساعدات التي تقدّمها المنظّمة، بما فيها تلك المتعلّقة بآليّات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة.

- **تقديم التقارير – تُحلّل اتّجاهات الإحالات وتُناقش لتحديد الثغرات ومجالات التعلّم والتكييف.**

o يُعيَّن الموظّفون المعنيّون ويُدرّبون على تقديم التقارير عن الإحالات على منصّة رصد الإحالات بين الوكالات، بما يتماشى مع الفئات المختلفة لحالة الإحالات.

- تُحلّل بيانات واتّجاهات الإحالات غير التعريفيّة وتُناقش بصورة جماعيّة للتأثير على فعاليّة الإحالات ودعم الحلول القائمة على الأدلّة لمواجهة العقبات والثغرات في مجال تقديم الخدمات.

- **حماية البيانات – تُحترم حقوق حماية بيانات الأفراد وتحظى المعلومات التعريفيّة بالحماية الضروريّة.**

- يُوقّع الموظّفون الذين يتعاملون مع بيانات الإحالات وملفات التخزين على اتّفاق حماية البيانات.

- لا يمكن الوصول إلى استمارات الإحالات وملفات التخزين وأنظمة إدارة إحالات الأفراد إلّا بعد الحصول على تصريح لذلك. وتكون المعلومات محمية بكلمة مرور.

- تكون استمارات الإحالة بين الوكالات المُرسلة بهدف إدارة الحالات محميّة بكلمة مرور. وتُرسل كلمات المرور في رسالة الكترونية أخرى أو في رسالة نصيّة قصيرة إلى جهة الاتّصال المعيّنة.

- تُخزّن المعلومات التعريفيّة في خزانة مزودة بأقفال، أو على حاسوب يُقفل عندما لا يكون مشغّلًا.

- تكون أجهزة الحاسوب، وأجهزة الحاسوب المحمولة، والملفات التي تُخزّن المعلومات – أوراق تتبّع إحالات الأفراد أو استمارات الإحالات – محمية بكلمة مرور، وتُغيّر كلمات المرور بانتظام وتُحدّث عندما يغادر المستخدم المكلّف بها المنظّمة.

- يُبلّغ الموظّفون عن حقوق الأفراد في ما يتعلّق بجمع البيانات، وتخزين المعلومات ومشاركتها.

- الحقّ في أن يطلب الفرد عدم توثيق معلوماته في استمارة الإحالة بين الوكالات و/أو إلغاء معلوماته و/أو استرجاعها في أي وقت.
- الحقّ في أن يرفض الإجابة عن أي سؤال يريده.
- الحقّ في أن يطرح الأسئلة أو يطلب تفسيرًا في أي وقت.
- الحقّ في أن يُعطي موافقته قبل إجراء إحالة أخرى من قبل الوكالة.

الملحقات

الملحق 1: الأسئلة المتداولة

الملحق 2: التوجيهات بشأن الموافقة المستنيرة

الملحق 3: استمارة الإحالة بين الوكالات

الملحق 4: خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات

الملحق 5: منصّة رصد الإحالات بين الوكالات

الملحق 1: الأسئلة المتداولة

الأسئلة المتداولة - الإحالات بين الوكالات وأنظمة إدارة الإحالة في لبنان

1- ما هو دور فريق التنسيق المشترك بين الوكالات فيما يتعلّق بالإحالات؟

لا يشارك فريق التّنسيق المشترك بين الوكالات بشكل مباشر في إدارة الإحالات على المستوى الفرديّ/ الأسريّ. فهو يشجّع المؤسّسات على استخدام نظام إدارة الإحالات الفرديّة الّذي يتيح لهم تسجيل الإحالات ومراقبتها ومتابعتها. ويتمثّل دوره في إنشاء بيئة تسهّل عمليّة الإحالات الخارجيّة بين الوكالات، والالتزام بالمعايير الأدنى بما في ذلك المبادئ الرّئيسة كالسّريّة والموافقة المستنيرة، وتعزيز المساءلة أمام السّكّان المتضرّرين، من خلال:

- تطوير المعايير الأدنى المشتركة بين الوكالات ومراجعتها بانتظام للإحالات وتعزيز الامتثال لها.
- التّأكّد من أنّ الشّركاء يحدّثون بدقّة وفي الوقت المناسب الخدمات المتاحة والمساعدة عبر القطاعات والمناطق ضمن رسم خرائط الخدمة بهدف ضمان الحصول على المعلومات الّتي تسهّل عمليّة الإحالة.
- ضمان تطوير مسارات الإحالة مع تقسيمات جغرافيّة واضحة للمسؤوليّات بين القطاعات والمناطق.
- توليد تحليل اتّجاهات الإحالة الجماعيّة بهدف تعزيز المساءلة عن الإحالات وإثراء التّعلّم عبر القطاعات وتكييف البرنامج.

2- ما هو نظام إدارة الإحالة؟

يوفّر نظام إدارة الإحالة الفرديّة للمؤسّسات منصّة مشتركة لتسهيل الإحالات الفردية ومتابعتها ورصدها، فضلًا عن تسهيل استخراج بيانات الإحالة وتحليلها.

تشمل الأمثلة على أنظمة إدارة الإحالة ذات العضويّة النّشطة للعديد من الشّركاء في لبنان نظام إدارة معلومات الإحالة الّذي طوّره المجلس الدانماركي عام 2017، ونظام معلومات مساعدة اللاجئين الّذي طوّرته المفوضيّة العليا لشؤون اللاجئين عام 2013 كأداة للإدارة المشتركة بين الوكالات للوصول إلى البيانات الحيويّة للأسر المتضرّرة وتتبّع تقديم مساعدات المفوضيّة والشّركاء. في عام 2016، تمّ توسيع وظائفها لتصبح أداة إدارة الإحالة للاستخدام من قِبل المفوضية العليا لشؤون اللاجئين والشركاء

يمكن للمؤسّسات الّتي لا تتمتّع بنظام إدارة إحالة فرديّ استخدام ورقة تتبّع إحالة فرديّة تمّت كتابتها يدويًّا ضمن برنامج "إكسيل" بهدف تسهيل تتبّع الإحالات الفردية ومتابعتها ورصدها. ومع ذلك، في هذه الحالة، يجب الانتباه إلى بروتوكولات حماية البيانات المناسبة. فمن خلال الاستخراج اليدويّ لهذه البيانات، يمكن الإبلاغ عن الإحالة غير محددة الهويّة وتحليلها. يجب مراجعة المثال في الملحق رقم 6.

3- ما هي أنظمة إدارة الإحالة الرّئيسة المستخدمة من قبل الشّركاء الخارجيين في لبنان؟

إنّ النّظامين الرّئيسين لإدارة الإحالة اللّذين لهما عضويّة نشطة من شركاء متعدّدين في لبنان هما نظام إدارة معلومات الإحالة الّذي طوّره المجلس الدانماركي عام 2017 ، ونظام معلومات مساعدة اللّاجئين الّذي طوّرته المفوضيّة عام 2013 بهدف الحصول على البيانات الحيويّة للأسر المتضرّرة وتنسيق مساعدتها على المستوى المشترك بين الوكالات. وقد تمّ إنشاء وظيفة الإحالة الخاصّة بها لاحقًا عام 2016 للاستخدام الدّاخليّ للمفوضيّة ومن ثمّ عمّمت على الشّركاء خارج لبنان عام 2018.

وفي عام 2022، صمّم قطاع المياه والصّرف الصّحيّ والنّظافة الصّحيّة نظام إدارة الإحالة والتّوزيع الّذي طوّرته مجموعة "سوا". يتمّ استخدام هذا الأخير بخاصّة لتلقّي إحالات هذا القطاع والاستجابة لها فقط في أوقات الطّوارئ كفي حالة فيروس كورونا وفيروس الكوليرا.

تمتلك العديد من الوكالات أيضًا أنظمة إدارة الإحالة خاصّة بها لاستخدام الوكالات الدّاخليّة للإحالات.

4- ما هو الفرق بين نظام إدارة الإحالة وأدوات الإحالة المشتركة بين الوكالات؟

في نظام إدارة الإحالة، يمكن تلقّي الإحالات وإرسالها للأفراد. يمكن للمستخدم تسجيل تفاصيل حالة الفرد/ الأسرة والحصول عليها ومراقبة الإحالة المرسلة ومتابعتها. وبالتّالي، فإنّ نظام إدارة الإحالة يسهّل توليد الاتّجاهات المكوّنة من هذه الحالات الفرديّة/ المنزليّة والّتي قد تساعد في تحديد الممارسات الإيجابيّة والاختناقات والثّغرات.

تعتبر أدوات الإحالة المشتركة بين الوكالات مجموعة من الأدوات الّتي تمّ تطويرها لتسهيل عمليّة الإحالة بين الوكالات، إلّا أنّها لا تتدخّل في الحالات الفرديّة/ الأسريّة.

تتكوّن أدوات الإحالة المشتركة بين الوكالات ممّا يلي:

- يهدف دليل المعايير الأدنى للإحالة إلى دعم الاتّساق والقدرة على التّنبّؤ في ممارسات الإحالة من الشّركاء للسّماح بإحالات آمنة وخاضعة لمساءلة الأفراد. يشرح مبادئ الإحالة وعمليّة وكالات الإحالة المرسلة والمستقبلة وأدوارها ومسؤوليّاتها.
- يهدف أنموذج الإحالة إلى توحيد المعلومات الّتي تمّ الحصول عليها للحالات الّتي يتمّ إحالتها، والتّأكّد من أخذ الموافقة المستنيرة وأنّ الوكالات المستقبلة تتمتّع بالحد الأدنى من المعلومات المطلوبة للرّدّ.
- خريطة الخدمة على الإنترنت هي منصّة مركزيّة تعرض الخدمات والمساعدات المتاحة عبر القطاعات والمحافظات في لبنان. يساعد الشركاء على معرفة كيفيّة انتشارهم ومواقعهم. ثمّة نظامان أساسيّان: أحدهما عبارة عن لوحة تحكّم يمكن الوصول إليها بشكل عام، والآخر يحتي على معلومات النّشاط.
- منصّة مراقبة الإحالة هي أداة مهمّة لتحسين مساءلة الشّريك عن الإحالات. يقوم بإنشاء تحليل اتّجاهات الإحالة على المستوى الوطنيّ عبر القطاعات والمحافظات مقسّمة بحسب وضع الإحالة. يسلّط الضّوء على التّقدّم والمضيق في الاستجابة للإحالات. ويتمّ التقاط هذه الاتّجاهات في لوحات المعلومات الفصليّة للقطاع ومناقشتها في مجموعات العمل.

5- كيف ترتبط أنظمة إدارة الإحالة كنظام إدارة الإحالة ونظام معلومات مساعدة اللّاجئين بأدوات الإحالة المشتركة بين الوكالات؟

فيما يلي ملخّص لكيفيّة ربط أنظمة إدارة الإحالة بأدوات الإحالة المشتركة بين الوكالات:

- إرشادات الحدّ الأدنى من معايير الإحالة: يجب على جميع الشرّكاء، سواء كانوا يستخدمون نظام إدارة الإحالة أم لا، الالتزام بالمعايير الأدنى للإحالة المشتركة بين الوكالات، والتّأكّد من احترام المبادئ الهامّة بما في ذلك السّريّة والموافقة المستنيرة وحماية البيانات طوال عمليّة الإحالة. علاوة على ذلك، يجب أن تلتزم الوكالات بالأدوار والمسؤوليّات الموضّحة في الحد الأدنى من معايير الإحالة بالإضافة إلى التّوقيت المناسب لتقديم التّغذية الراجعة والاستجابة للإحالات.
- أنموذج الإحالة: يجب على الشّركاء الّذين يستخدمون أنظمة إدارة الإحالة تسجيل الإحالة على النّظام باستخدام نفس البيانات الّتي تمّ تسجيلها في أنموذج الإحالة. يضمن ذلك أن جميع الشركاء غير المرتبطين بنظام إدارة الإحالة والّذي يستخدمونه يحصلون على المعلومات المطلوبة نفسها للحدّ من التّأخير، وتجنّب طلب المعلومات مرارًا وتكرارًا من المستفيد وتسهيل الإحالات بين الشّركاء إذا لزم الأمر في وقت لاحق.
- يمكن دمج مخطّط الخدمة عبر الإنترنت في نظام إدارة الإحالة الّذي تستخدمه الوكالة (كنظام إدارة الإحالة ونظام معلومات مساعدة اللّاجئين، إلخ). إذا استخدم الشّركاء مخطّط خدمة واحد فقط، فسيحصلون على معلومات محدّثة ودقيقة ومصادق عليها من قبل منسّقي القطاعات ويستخدمونها لإجراء الإحالات. ولا يُطلب من الشّركاء الإبلاغ عن خدماتهم ومساعدتهم مرّات عديدة.
- تمّ الإبلاغ عن منصّة مراقبة الإحالة من قبل نظام إدارة الإحالة ونظام معلومات مساعدة اللّاجئين بالإضافة إلى أنظمة إدارة الإحالة للوكالات الأخرى. تقوم نقطة اتّصال ونظام معلومات مساعدة اللّاجئين حاليًّا بالإبلاغ عن المجموع الإجماليّ للإحالات إلى النّظام الأساسيّ (يمكن للشّركاء اختيار القيام بذلك بأنفسهم إذا رغبوا في ذلك في أيّ وقت). يقوم شركاء نظام إدارة الإحالة بالإبلاغ عن أنفسهم مباشرة في النّظام الأساسيّ. في كلتي الحالتين، تسهّل أنظمة إدارة الإحالة على الشّركاء الإبلاغ في منصّة مراقبة الإحالة لأنّها تدعم تحليل الاتّجاه.

6- هل يمكننا استخدام أنظمة إدارة إحالات متعدّدة في الوقت نفسه؟

يستخدم الشّركاء في المجال الإنسانيّ أنظمة مختلفة لإدارة الإحالات في لبنان . هذا يعني أنّه على الرّغم من تمتّع الشّريك بنظامه الأساسيّ الخاصّ به بناءً على احتياجاته، فقد يحتاج أيضًا إلى استخدام أنظمة إدارة الإحالة الأخرى لمشاركة الإحالات مع الوكالات الّتي لا تستخدم نفس النّظام.

7- إذا كنّا نستخدم نظام إدارة الإحالة، فهل نحتاج إلى استخدام أنموذج الإحالة المشتركة بين الوكالات؟

يجب تضمين أنموذج الإحالة في نظام إدارة الإحالة، لذلك، بدلًا من ملء أنموذج الإحالة يدويًّا أو عبر مستند "وورد" وإرساله عبر البريد الإلكترونيّ، يمكن إستكمال الأنموذج في نظام إدارة الإحالة مباشرةً وإرساله إلى شريك آخر مباشرة من خلال النّظام. بقدر الإمكان، يجب ملاءمة الأنموذج المستخدم في نظام إدارة الإحالة مع أنموذج الإحالة المشتركة بين الوكالات. لذلك يجمع الشّركاء المعلومات نفسها. يساعد ذلك أيضًا الشّركاء الّذين لا يستخدمون نفس نظام إدارة الإحالة.

نظرة عامّة موجزة عن نظاميّ إدارة الإحالة: "نظام إدارة الإحالة" و"نظام معلومات مساعدة اللّاجئين"

نظام معلومات مساعدة اللّاجئين

- **الهدف:**

إنّ نظام معلومات مساعدة اللّاجئين هو عبارة عن منصّة مشتركة بين الوكالات وعبر القطاعات مستخدمة عالميًّا طوّرتها مفوضيّة الأمم المتّحدة لشؤون اللّاجئين عام 2013، هدفها الأساسيّ هو تسهيل الاستجابة الإنسانيّة لوكالات الأمم المتّحدة والشّركاء في مختلف البلدان، بما في ذلك لبنان، وسوريا والأردن وليبيا وأوكرانيا من بين دول أخرى. يحقّق هذا النّظام من خلال:

أ) توفير فرصة الحصول على المعلومات الحيويّة عن الأسر المتضرّرة، مقروءة مباشرة من قاعدة البيانات العالميّة للّاجئين.

ب) تعزيز تنسيق الخدمات/ المساعدة بين الجهات الفاعلة في المجال الإنسانيّ، بناءً على تقييمات الضّعف المتاحة ودرجات العجز الاقتصاديّ، بهدف تجنّب الازدواجيّة، وبالتّالي توسيع المساعدة في نهاية المطاف إلى أكبر عدد من الأفراد والأسر.

ج) تمكين تتبّع الإحالة وإدارتها، وهي وظيفة تمّ دمجها منذ عام 2016. استنادًا إلى إرشادات الإحالة المشتركة بين الوكالات الحاليّة ورسم خرائط الخدمة، يضمن هذا النّظام إحالة الأفراد المتأثّرين الّذين يطلبون المساعدة لحلّ مشكلة ما (الحماية، الصّحّة، والمساعدة الأساسيّة، والتّعليم، إلخ.) من القطاع/ الخدمة المناسبة، بطريقة آمنة ومنهجيّة، ويتلقّون الاستجابة في الوقت المناسب. يتيح هذا النّظام لمستخدميه طريقة سهلة وسريعة لإرسال الإحالات واستقبالها، فضلًا عن تقوية قدرتهم على الحصول على إشراف/ مراقبة أفضل لإحالاتهم والإجراءات المتّخذة بشأنها بطريقة سريّة وفعّالة.

ما الّذي يمكن فعله ضمن نظام معلومات مساعدة اللّاجئين؟

يقدّم هذا النّظام لمستخدميه نظامًا أساسيًّا آمنًا للغاية على الإنترنت لإدارة الإحالات بكفاءة، والأنشطة الأخرى المرتبطة/ التّكميليّة من أيّ مكان. من خلال وظائفه الرّئيسة، يعمل هاذ النّظام كمتجر شامل لمستخدميه، ممّا يمكّنهم من أداء الأنشطة المختلفة بسلاسة جنبًا إلى جنب مع الإحالات من خلال نظام موحّد. تشمل هذه الميّزات على سبيل المثال لا الحصر:

أ) إرسال الإحالات عبر الوكالات واستقبالها، بشكل أنموذج الإحالة الرّقميّ المشترك بين الوكالات، وأتمتة إخطارات/ رسائل التّذكير بالبريد الإلكترونيّ للإحالات الّتي بدأت لأمر ضروريّ.

ب) تتبّع الإحالات وحالتها والإجراءات المتّخذة بشأنها/ الخدمات المقدّمة، بشكل فرديّ وجماعيّ، بطريقة آمنة، أي أنّ الحصول على معلومات الإحالة قابل للتّخصيص من قبل الوكالة والمستخدم.

ج) الحصول على المعلومات الحيويّة والمساعدة والإحالة/ الملخّص/ التّاريخ لكلّ فرد/ حالة من أجل استجابة أكثر فعاليّة، ولتجنّب تكرار الإحالات و/ أو تقديم الخدمة.

د) استخراج معلومات الإحالة الأفراد/ الأسر، إذا لزم الأمر، بتنسيق قابل للتّخصيص لاحتياجات الوكالات، بما في ذلك التّشغيل الآليّ إذا كان مفضّلًا، بأشكال مختلفة بما في ذلك "مايكروسوفت إكسيل".

هـ) إنشاء تقارير إحصائيّة وتحليليّة لغرض المراقبة وإعداد التّقارير وإدارة الأداء، في أشكال مختلفة بما في ذلك لوحات معلومات "مايكروسوفت باور بي أي" الحيّة والتّفاعليّة، والّتي تقدّم اتّجاهات السّكّان والتّحليل القائم على الأدلّة للتّحقّق من صحّة/ تحسين استجابات مسارات الإحالة الحاليّة والإنسانيّة.

أي جنسيّات مشمولة في نظام معلومات مساعدة اللّاجئين؟

إحالات الأفراد/ الأسر المتضرّرة، المعروفة أو غير المعروفة للمفوضيّة، على سبيل المثال، السّوريّين والأشخاص المعنيّين من جنسيات أخرى (عراقيّون، إثيوبيّون، سودانيّون، إلخ) وعائلاتهم (بما في ذلك اللّبنانيّين والفلسطينيّين) يتمّ تتبّعها وإدارتها من خلال هذا النّظام عبر الوكالات في لبنان.

كيف يمكن الانضمام إلى نظام معلومات مساعدة اللّاجئين؟

للانضمام إلى هذا النّظام، فيما يلي دليل تفصيليّ يمكن اتّباعه:

1- **اتّصلوا بنا** - تواصل معنا من خلال نقاط الاتّصال التّابعة لنا، ديانا الهبر عبر elhabr@unhcr.org و/ أو رافي كوزودجيان عبر kouzoudj@unhcr.org .

2- **الإطار** - مناقشة اهتمامات وكالتكم ونطاق العمل داخل هذا النّظام خلال اجتماع لإنشاء إطار عمل.

3- **اتّفاقيّة مشاركة البيانات** – هذه الاتّفاقيّة الّتي تحدّد الوصول التّفصيليّ لوكالتكم إلى هذا النّظام.
4- **الحصول على البيانات** - منح مستخدمي الوكالة حقّ الحصول على بيانات هذا النّظام، وفقًا للاتّفاقيّة، وهو مصمّم خصيصًا لدور كلّ مستخدم داخل وكالته.
5- **العمل/ التّدريب** - تقديم تدريب من فريقنا إلى مستخدمي هذا النّظام بالوكالة، مصحوبًا بحزمة تدريب ودليل لاستخدامه.
6- **دعم النّظام** - الاستمتاع بالدّعم المستمرّ من "فريق دعم هذا النّظام" المتاح من بُعد أو حضوريًّا لمساعدة مستخدمي وكالتكم في النّظام في جميع الأوقات.

كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول نظام معلومات مساعدة اللّاجئين؟

لمزيد من المعلومات حول هذا النّظام، يرجى زيارة موقع https://ialebanon.unhcr.org/#ReportingTools أو التّواصل معنا عبر البريد الالكترونيّ: elhabr@unhcr.org و/ أو kouzoudj@unhcr.org

نظام إدارة معلومات الإحالة

- **الهدف:**

إنّ نظام إدارة معلومات الإحالة هو نظام إدارة معلومات إحالة شامل متعدّد القطاعات يساعد أكثر من 110 منظّمة محليّة ودوليّة ووكالات الأمم المتّحدة في إرسال الإحالات واستقبالها ورصدها بأمان. إنّ الهدف الرّئيس هو ربط الجهات الفاعلة الإنسانيّة لدعم السّكّان المتضرّرين من الأزمات في تلبية احتياجاتهم من خلال الحصول على الخدمات في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة. كاستجابة للتّحديّات الّتي تمّ تحديدها في لبنان والّتي تضمّنت الخدمات المتكرّرة، بينما لا تزال ثمّة فجوات رئيسة في الاستجابة، جنبًا إلى جنب مع الإحالات وقواعد البيانات المتعدّدة، تمّ تطوير هذا النّظام في عام 2017 بتمويل أوّل من المفوّضيّة الأوروبيّة للمساعدات الإنسانيّة والحماية المدنيّة. وساعد مانحون آخرون، كمكتب الأمم المتّحدة تنسيق الشّؤون الإنسانيّة، والوكالة الدّانماركيّة للتّنمية الدّوليّة، ومنظّمة اليونيسيف في تطوير النّظام وإطلاق أربعة إصدارات. يعمل هذا النّظام حاليًّا كمنصّة مشتركة لإرسال/ تلقّي/ مراقبة الإحالات عبر جميع القطاعات في الاستجابة في لبنان.

ما الّذي يمكن فعله ضمن نظام إدارة معلومات الإحالة؟

من خلال هذا النّظام، تستخدم الجهات الفاعلة الإنسانيّة نسخة إلكترونيّة تفاعليّة للإحالة بين الوكالات الّتي تقلّل من تكرار الخدمات، لإرسال الإحالات واستقبالها وتتبّعها عبر جميع القطاعات والفئات السّكّانيّة. يمكن للمستخدمين تحليل إحالاتهم من خلال لوحات المعلومات التّفاعليّة واستخراج البيانات الشّهريّة الّتي يمكن مشاركتها مع فرق البرنامج ومنصّات التّنسيق والجهات المانحة وأصحاب المصلحة الآخرين. يمكن استخدام ذلك لتقييم الأثر وتحديد الثّغرات البرمجيّة والاتّجاهات وتحسين الإحالات.

الميّزات الأكثر استخدامًا في هذا النّظام هي:

1) إرسال الإحالات واستقبالها عبر جميع القطاعات والفئات السّكّانيّة من خلال نسخة إلكترونيّة من أنموذج الإحالة المشترك بين الوكالات.
2) تتبّع وضع الإحالات ومراقبة الأداء العام لنقاط الاتّصال في إدارة الإحالات الخاصّة.
3) التّحقّق من معلومات المؤسّسات وإحالة الحالات باستخدام أداة تسجيل خرائط الخدمة الذّكيّة.
4) إنتاج لوحات معلومات قابلة للتّخصيص استنادًا إلى البيانات الحيّة الّتي قد تسمح لمنسّقي القطاعات والجهات المانحة والجهات الفاعلة الإنسانيّة الأخرى بإنتاج تحليل في الوقت الحقيقيّ حول الفجوات/ التّحديّات في المساعدة الإنسانيّة.

أي جنسيّات مشمولة في نظام إدارة معلومات الإحالة؟

يعتبر هذا النّظام وطنيًّا تمّ إنشاؤه لضمان مسارات إحالة فعّالة وخاضعة للمساءلة مع تعزيز فرصة الحصول على خدمات متعدّدة القطاعات لجميع الفئات السّكّانيّة الضّعيفة (بغض النّظر عن وضعها) في جميع المواقع في لبنان.

كيف يمكن الانضمام إلى نظام إدارة معلومات الإحالة؟

إنّ هذا النّظام عبارة عن منصّة مجّانيّة يمكن للمؤسّسات الانضمام إليها من خلال اتّباع خمس خطوات بسيطة:

.

1) التّعبير عن الاهتمام:
للتّعبير عن اهتمام الشّركاء بالانضمام إلى هذا النّظام يجب التّواصل مع فريقه إمّا من خلال الموقع الالكترونيّ: RIMS - DRC RIMS (referral-ims.org) أو من خلال التّواصل مع أحد أعضاء الفريق عبر البريد الالكترونيّ:
anastasia.mokdad@drc.ngo
أو abbas.sadaka@drc.ngo
أو mohammad.sallam@drc.ngo

2) تقييم النّظام:
سيقيّم المجلس الدانماركي الاحتياجات الرّئيسة لمؤسّستكم لبدء العمل مع هذا النّظام.
3) توقيع مذكّرة تفاهم
توقّع المنظّمة على مذكّرة تفاهم خاصّة بهذا النّظام والّتي تحتوي على اتفاقيّة مشاركة البيانات والّتي قد تكون مصمّمة وفقًا لاحتياجات المنظّمات.
4) تدريب نقاط الاتّصال:
استنادًا إلى التّقييم والاستشارات، سيجري المجلس الدانماركي تدريبًا لنقاط اتّصال الإحالات الّتي حدّدتها مؤسّستكم.
5) الحصول على البيانات:
يتمّ منح نقاط اتّصال الإحالات فرصة الحصول على بيانات هذا النّظام ودعوتها لاستكشاف جميع ميّزاته.

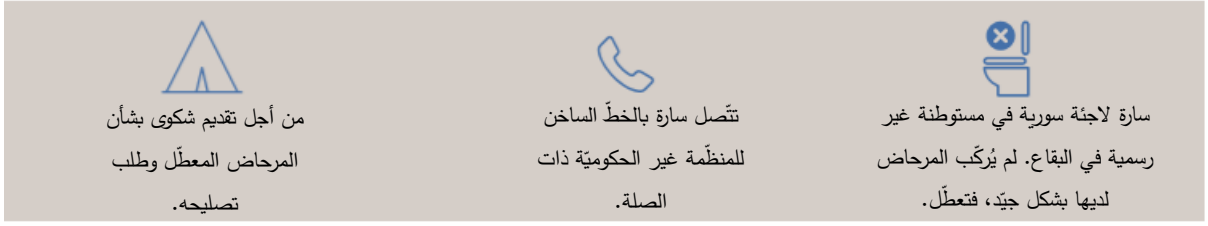
كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول نظام إدارة معلومات الإحالة ؟

للحصول على لمحة عامة حول هذا النّظام، يمكن زيارة موقع https://www.referral-ims.org/ أو التّواصع مع السّيّدة أناستازيا مقداد عبر البريد الالكترونيّ anastasia.mokdad@drc.ngo

ما الفرق بين "الشكوى" و"الإحالة الذاتيّة"؟

الشكوى هي تظلّم محدّد لأي شخص تأثّر سلبيًا بأفعال المنظّمة أو شخص يعتقد أنّ المنظّمة لم تنجح في الوفاء بالتزام محدّد. أمّا الإحالة الذاتيّة، فيمكن أن تحصل عندما يلجأ الفرد أو الأسرة المعيشيّة لطلب المساعدة مباشرة من مقدّم الخدمة، إمّا شخصيًا أو عبر الهاتف.

يمكن أن تحصل الشكوى والإحالة الذاتيّة في الوقت نفسه. قد تؤدّي الشكوى إلى إحالة، ولكن يمكن ألّا ينتج عنها إحالة في جميع الأوقات إذا لم يعبّر الفرد عن الحاجة إلى خدمة معينة أو يطلب هذه الخدمة.



للاطلاع على المزيد من المعلومات حول الشكاوى، يُرجى الاطلاع على المعايير الدنيا بين الوكالات المتعلّقة بتقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة في لبنان.

الملحق 2: توجيهات بشأن الموافقة المستنيرة

قبل إجراء الإحالة، يجب الحصول على موافقة مستنيرة شفهية أو خطيّة للشروع في أي عملية إحالة محتملة لفرد أو أسرة معيشيّة أو لتسجيل أي معلومات متعلّقة بها. يُفضّل، في الحالات الحسّاسة، الحصول على موافقة خطيّة ضمن استمارة الإحالة بين الوكالات.

بالنسبة إلى البالغين: تُعتبر الموافقة المستنيرة موافقة طوعية لفرد يتمتّع بالأهليّة القانونيّة لإعطائها. ولكي يتمكّن هذا الفرد من إعطاء الموافقة المستنيرة، يجب أن يتمتّع بالأهلية والنضج الضروريّين لفهم الخدمات المقدّمة ونتائج قراراته.

وبهدف الحصول على الموافقة، يجب القيام بما يلي:

- توفير معلومات صادقة وكاملة حول خيارات الإحالة المحتملة المتوفّرة للفرد. ويعني ذلك مشاركة المعلومات بشأن الخدمات التي تعرفها فحسب، بناء على خريطة خدمات محدّثة، وشرح ما يمكن للخدمة أن تفعله وما لا يمكن أن تفعله.
- إبلاغ الفرد بأنّك قد تحتاج إلى مشاركة معلوماته مع الغير من أجل توفير الخدمة له.
- إطلاعه على المخاطر المحتملة التي قد يواجهها للوصول إلى الخدمة (أي الحواجز في الطريق).
- شرح الخطوات التالية في عمليّة الإحالة، وتوضيح حقّ الفرد في رفض أي قسم من الخدمة في أي وقت.

مرحبًا، اسمي لورا

أعمل كـ[مساعدة في مجال الخدمات المتعلّقة بالمأوى] في منظمة/وكالة [اكتب اسم المنظّمة/الوكالة]. كيف يمكنني مساعدتك؟

بناءً على المعلومات الّتي أعطيتني إيّاها، أرى أنّك قد تستفيدين من الخدمات الّتي تقدّمها [اكتب اسم المنظمة/الوكالة]. إذا كنت ترغبين في ذلك، يُمكنني التّواصل مع هذه الجهة مقدّمة الخدمات وأطلب منها التّواصل معك. فتختصّ هذه المنظّمة/الوكالة في دعم الأفراد في عمليّة تسجيل أطفالهم حديثي الولادة. لا أستطيع أن أعدك بأنّها ستتمكّن من حلّ مشكلتك، ولكنّها ستستطيع حتمًا فهم ظروفك وإعلامك بالتّحديد عن الخدمات الّتي تقدّمها. وهكذا، ستتمكّنين من تحديد ما إذا كنت مهتمة بالاستفادة من خدماتها أو لا.

لن أشارك أيّة معلومات مع الجهة مقدّمة الخدمات سوى اسمك ونوعك الجنسي وعمرك ومنطقة سكنك والطّريقة الفضلى للتّواصل معك (مثلًا، رقم الهاتف والوقت المناسب للاتّصال) ونوع الخدمات الّتي تحتاجين إليها. وستقوم الجهة باستخدام هذه المعلومات فقط للتّواصل معك ولن تشاركها مع أي جهة أخرى قبل الحصول على موافقتك الصريحة. بالإضافة إلى ذلك، لن نتّصل بأيّ من أفراد أسرتك أو أصدقائك ولن نشارك أية معلومات مع جهات أخرى تقدّم الخدمات إلّا بعد الحصول على إذنك. سيبقى اسمك وتفاصيلك الشّخصيّة سرّيّة.

إذا قرّرت البدء بالإحالة، سأقوم اليوم بالاتّصال بالمنظّمة/الوكالة ومن المفترض أن يتصّل بك أحد موظّفيها في الأيّام القليلة القادمة لتقييم كيف يستطيع تقديم الدّعم لك.

يرجى التّذكّر دومًا أنّ مشاركتك في الخدمات قرارٌ طوعي وحرّ. يُمكنك طرح الأسئلة في أيّ وقت كان كما وأنّك تستطيعين أن تقرّري، متى تريدين، أنّك لم تعودي ترغبين في الاستفادة من الخدمات. وبالطّبع، لن تنجم عن قرارك أيّة عواقب سلبيّة.

هل لديك أيّة أسئلة حول عمليّة الإحالة؟ وهل ترغبين في أن أقوم بإحالتك إلى الجهة مقدّمة الخدمات؟

بالنسبة إلى القاصرين (دون الـ18 من العمر): القبول المستنير للقاصرين (دون الـ18 من العمر) هو الرّغبة الصّريحة للطّفل في المشاركة في الخدمات. بالنسبة إلى الأطفال الأصغر سنًّا الذين يُعتبرون أصغر من أن يعطوا الموافقة المستنيرة ولكنّهم يبلغون من العمر ما يكفي لفهم الخدمات والقبول بالمشاركة فيها، يجب الحصول على القبول المستنير منهم.

يُعطي عادة مقدّم الرعاية الرئيسي الموافقة المستنيرة، بالإضافة إلى القبول المستنير للأطفال الأصغر سنًّا، والموافقة المستنيرة للأطفال الذين تتجاوز أعمارهم 12 سنة. لكن، في الحالات التي لا يُعتبر مناسبًا إشراك أحد الوالدين أو مقدّم الرعاية الرئيسي (في حالات سوء المعاملة)، يجب الحصول على القبول المستنير من الطفل الأصغر سنًّا من دون إشراك الوالد أو مقدّم الرعاية الرئيسي.

الفئة العمرية	تورّط مقدّم الرعاية في سوء المعاملة	نوع الإذن المطلوب قبل إجراء الإحالة
5-0	كلّا	الموافقة المستنيرة من مقدّم الرعاية
5-0	نعم	لا حاجة إلى الحصول على موافقة/قبول – البدء بالإحالة
11-6	كلّا	القبول المستنير من الطفل + الموافقة المستنيرة من مقدّم الرعاية
11-6	نعم	القبول المستنير من الطفل + الموافقة المستنيرة من مقدّم الرعاية الموثوق إذا كان متوفّرًا
18-12	كلّا	الموافقة المستنيرة من الطفل ومقدّم الرعاية
18-12	نعم	الموافقة المستنيرة من الطفل

مرحبًا، اسمي لورا

أعمل كـ[مساعدة في مجال الخدمات المتعلّقة بالمأوى] في منظمة/وكالة [اكتب اسم المنظّمة/الوكالة].

كم كنت شجاعًا لتقرّر أن تتحدّث إليّ اليوم. وإنّني أهتمّ لأمرك ولكلّ ما حدث معك، وأريد أن أحميك وأبقيك بأمان. أعرف بعض العمّال المختصّين في مساعدة الأطفال الّذين يعانون من صعوبات، ويُطلق عليم اسم المرشدين الاجتماعيّين أو أخصّائي الحالات الإفراديّة. أودّ الاتّصال بأحدهم لأسئله ما إذا كان يستطيع مساعدتنا.

ولن يخبر هذا الأخصّائي/المرشد أيّ شخص آخر عن الّذي أقوله له. وفي حال أراد التّكلّم مع أيّ شخص آخر، سيسألك ويأخذ إذنك.

فهل هناك أي مانع أن أتّصل بالمرشد الاجتماعي/أخصّائي الحالات الإفراديّة الآن؟

ملاحظة بشأن الموافقة المستنيرة للأشخاص الذين يعانون من إعاقة أو مشاكل في الصحّة العقليّة

يجب أن يفترض الموظّفون والعمّال دائمًا أنّ الأشخاص الّذين يعانون من إعاقة ومشاكل في الصحّة العقليّة مؤهّلون لإعطاء موافقتهم المستنيرة بكلّ استقلاليّة. ويجب سؤال الشّخص عمّا إذا يريد الدّعم في اتّخاذ قراره الواعي. ولكن، عندما يكون التّواصل صعبًا، ينبغي على الموظّف أو العامل أن يحاول تكييف مستوى التّواصل والوسائل المعتمدة في التّواصل بغية ضمان أنّ الشّخص يعطي موافقته المستنيرة على خدمات إدارة الحالات، أو يرفضها بكلّ وعي. كذلك، يمكن للموظّفين

أن يتّصلوا بمقدّم خدمات متخصّص أو بمنظّمة للأشخاص ذوي الإعاقة لطلب الدعم في كيفيّة التواصل مع الشخص بفعالية، إذا لزم الأمر، ولكن يجب ألّا يكشفوا عن أي معلومات تعريفيّة.

تتألّف عمليّة الحصول على موافقة مستنيرة من ثلاثة عناصر رئيسيّة:

1. إعلام الشّخص عن كلّ المعلومات والخيارات الممكنة بطريقة واضحة ومفهومة؛
2. تحديد ما إذا كان يستطيع الشخص استيعاب هذه المعلومات و/أو فهم قراراته؛
3. التّأكّد من أنّ قرارات الشّخص طوعيّة ولم تُفرَض عليه من قبل الآخرين (أفراد الأسرة أو مقدّمي الرّعاية أو حتّى مقدّمي الخدمات).

من المهمّ إدراك أنّ الأهليّة ليست ثابتة. فإذا تغيّرت أهليّة الشخص وأصبح قادرًا على إعطاء موافقته على الخدمات، تكون الأولويّة لقرار الشخص المعني. **كذلك، يمكن أن يتغيّر مستوى فهم الشخص للمعلومات بحسب طريقة نقلها إليه.** يجب إشراك الشخص في عمليّة تحديد وسيلة التواصل المناسبة له؛ وتوفير المعلومات بطريقة يمكن أن يفهمها (مثل الصور، الرموز، لغة الإشارات، الإيماءات). **عندما يكون مناسبًا، يجب إشراك الأشخاص الآخرين الذين يعرفون الشخص المعني على أفضل نحو**، مثل مقدّم الرعاية، للحصول على المعلومات أو لتسهيل قدرة الشخص على الفهم والتواصل. تجدر الإشارة إلى أنّه يمكن لمقدّمي الرعاية أن يقدّموا دعمًا قيّمًا في عمليّة اتّخاذ القرارات، غير أنّهم نادرًا ما يُسمح لهم قانونًا بالموافقة على العلاج أو رفضه بالنيابة عن الشخص المعني.

الأهليّة للموافقة
تشير أهليّة الشّخص لإعطاء الموافقة إلى قدرته على فهم فوائد المساعدة المقترحة وأخطارها والخيارات البديلة المتوفّرة وعلى اتّخاذ قرار (في هذه النّقطة الزّمنيّة المحدّدة). وتُعتبَر هذه الأهليّة خاصّةً بكلّ سؤال أو قرار، لذا يتعيّن توثيقها في كلّ مرّة يتّخذ فيها الفرد قرارًا.

Inter-Agency Coordination Lebanon

الملحق 3: استمارة الإحالة بين الوكالات

Referral Date تاريخ الإحالة	Date of Identification تمت الإحالة عبر	Priority الأولوية
Indicate the priority of the case so the receiving agency knows the timeframe to respond. Consider if there are indications of immediate risk to personal safety as expressed by the person being referred. تحديد أولوية الحالة حتى تعرف منظمة الاستلام الإطار الزمني للرد. خذ بعين اللإعتبار إذا كانت هناك مؤشرات على خطر فوري على السلامة الشخصية كما عبر عنها الشخص المحال		
		☐ Fast-track (high risk) - serious imminent risk to personal safety (life-threatening situation) requiring immediate intervention within 1-48 hours الإحالات الطارئة- خطر وشيك على السلامة الشخصية (حالة مهددة للحياة) تتطلب التدخل الفوري خلال 1-48 ساعة ☐ Regular (medium/low risk) - likelihood of serious risk to personal safety requiring speedy intervention within 1-14 days الإحالات العادية (متوسطة / منخفضة المخاطر) - احتمال حدوث مخاطر خطيرة على السلامة الشخصية تتطلب التدخل السريع في غضون 1-14 يومًا

Referred To الإحالة إلى	Referred By الإحالة من

Insert the contact information for the referring agency. أدخل معلومات الاتصال الخاصة بمنظمة الإحالة.	*Insert the contact information of the agency you are referring to* أدخل معلومات الاتصال الخاصة بالمنظمة التي تقوم بالتحويل اليها
Sector: القطاع Agency/Center: المنظمة/المركز Location: المنطقة Focal Point Name: جهة الاتصال Email: البريد الإلكتروني Phone: رقم الهاتف	Sector: القطاع Agency/Center: المنظمة/المركز Location: المنطقة Focal Point Name: جهة الاتصال Email: البريد الإلكتروني Phone: رقم الهاتف

Case Information (only include if consent has been obtained)
معلومات الحالة (فقط بعد موافقة الشخص)

Insert the basic biodata and contact information which is needed for the case to access the required service. Check the IS Service Mapping to see whether additional information requirements are needed to access the service.

أدخل البيانات البيولوجية ومعلومات الاتصال اللازمة للحالة للوصول إلى الخدمة المطلوبة. تحقق من خدمة نظام الإحالة لمعرفة ما إذا كانت هناك حاجة إلى معلومات إضافية للوصول إلى الخدمة

For Gender-based violence survivors, please do not ask questions or interview the person, just report what was disclosed to you and share information on a need-to-know basis with only the dedicated referral focal point and please add a code instead of the name of the survivor on the referral form to limit sharing of individual/ identifiable data

بالنسبة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي ، يرجى عدم طرح أسئلة أو إجراء مقابلة مع الشخص ، فقط قم بالإبلاغ عما تم الكشف عنه لك وشارك المعلومات على أساس الحاجة إلى المعرفة مع الجهة المخصصة للإحالة فقط ، ويرجى إضافة رمز بدلاً من اسم الناجي في نموذج الإحالة للحد من مشاركة البيانات الفردية / التي يمكن التعرف عليها

Inter-Agency Coordination Lebanon

Name: الإسم **Address:** العنوان **Phone** رقم الهاتف **Phone belongs to Whom** صاحب الرقم **Preferred method of contact:** الطريقة المفضلة للإتصال **Preferred date/time for contact:** الوقت والتاريخ للإتصال	**UNHCR Case Number:** رقم الملف لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين **Age:** العمر **Gender: F/M/Other** الجندر:مرأةارجل\متنوغ **Disability: Y/N** احتياجات خاصة: نعم\لا **Nationality:** الجنسية

Caregiver information (when case is a child (below 18 years) **معلومات عن مقدم الرعاية اذا كان الشخص قاصراً(عمره أقل من 18 سنة)**
Name of Caregiver: اسم مقدم(ة) الرعاية **Relationship to Child:** صلة القرابة بالطفل(ة) **Address:** العنوان **Phone:** رقم الهاتف

Caregiver informed of the referral? ☐ **Yes** ☐ **No (If no, explain)**

هل تم تبليغ مقدم(ة) الرعاية عن هذهِ الإحالة؟ نعم كلا (اذا كان الجواب كلا، الرجاء الشرح)

Involvement of parents is crucial but in cases where perpetrators are from the family, involvement needs to be informed by the best interests of the child.

.إن مشاركة الوالدين أمرًا بالغ الأهمية ، ولكن في الحالات التي يكون فيها الجاني من الأسرة ، يجب أن تحديد المشاركة حسب مصالح الطفل الفضلى

Need for specific services and assistance
الحاجة لخدمات ومساعدات محددة

Indicate the service/s which you are referring for. Please refer to the IS Service Mapping to ensure the service is available and the case meets the eligibility requirements for the service.
حدد الخدمة\ التي تشير إليها . يرجى الرجوع إلى نظام الإحالة للتأكد من أن الخدمة متاحة وأن الحالة تفي بمتطلبات الأهلية للخدمة .

☐ **Child Protection:** This can include children with specific needs, survivors of/ children at risk of abuse, neglect or violence, children taking care of siblings alone, child head of household, separated or unaccompanied children, children at risk of/early marriage, children engaged in the worst form of child labour – e.g., street-based, exploitative or physically dangerous work.

حماية الطفل: يمكن أن تشمل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ناجين / أو المعرضين للإساءة أو الإهمال/العنف ، المسؤولين عن رعاية أشقائهم من دون وصي، رب(ة) الأسرة، المنفصلين عن الأهل البيولوجيين/ غير المصحوبين من قبل وصي قانوني، المستخدمين في أسوأ أشكال عمالة الأطفال والمعرضين لخطر الزواج المبكر- على سبيل المثال: عمل الأطفال في الشوارع، والعمل الاستغلالي، والعمل الخطير جسديا، وما إلى ذلك

☐ **GBV**: Gender-based violence (prevention and response services such as case management, specialized referrals to health, psychosocial services as well as access to safe shelter for physical protection, etc.): survivors of rape, sexual and physical assault, emotional abuse, forced/ child marriage, exploitation, trafficking and other rights abuse based on the sexual orientation and/ or gender identity of a person. The survivor's consent is required prior to any referral.

العنف المبني على أساس النوع االجتماعي (خدمات الوقاية والاستجابة للعنف المبني على أساس النوع االجتماعي كإدارة الحالة، إحالة إلى خدمات صحية متخصصة، خدمات نفسية-اجتماعية بالإضافة للوصول إلى مسكن آمن للحماية الجسدية، الخ): الناجون من الاغتصاب ، الاعتداء الجنسي والجسدي

، الإيذاء العاطفي ، الزواج القسري / زواج الأطفال ، الاستغلال ، والاتجار وغيرها من انتهاكات الحقوق على أساس التوجه الجنسي و / أو الهوية الجنسية للشخص.
موافقة الناجي\ة مطلوبة قبل أي إحالة.

☐ **Legal:** This includes legal counselling, assistance and representation as well as group legal awareness sessions for issues related to civil documentation, legal residency, housing land and property issues including eviction, issues relating to child protection and GBV survivors, risk of arrest/detention and risk of deportation

قانونية: يشمل الاستشارة القانونية والمساعدة والتمثيل القانوني بالإضافة إلى جلسات التوعية القانونية الجماعية للقضايا المتعلقة بالوثائق المدنية والإقامة القانونية وقضايا الإسكان والممتلكات بما في ذلك الإخلاء والمسائل المتعلقة بحماية الطفل والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وخطر الاعتقال / الاحتجاز وخطر التعرض للترحيل

☐ **Protection:** This includes protection case management for persons at heightened risk including risk of violence, exploitation and deliberate deprivation and for cases which fall outside of child protection and GBV case management services (i.e., for children at risk or GBV survivors). It includes specialised rehabilitation services for older persons and person with disabilities, psychosocial support, protection cash and community-based protection.

الحماية: تشمل إدارة الحالة للأشخاص المعرضين لمخاطر متزايدة بما في ذلك مخاطر العنف والاستغلال والحرمان المتعمد والتي تقع خارج نطاق حماية الطفل وخدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (مثل مخاطر الإخلاء والحوادث الأمنية والاستغلال والإساءة والإهمال)وتشمل خدمات إعادة التأهيل المتخصصة لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والدعم النفسي والاجتماعي والمساعدات النقدية في قطاع الحماية والحماية المجتمعية.

☐ **Basic Assistance:** This can include:
Complaints and support needs related to lost/exceeded PIN, lost cardmistreatment by bank staff, card malfunction, concerns related to exclusion from cash/food, persons in need of CoreRelief Items/Non-Food Items (referrals are not accepted for multi-purpose cash)

- Cash Assistance: This can include socio-economically vulnerable families, not already receiving regular cash assistance, in need of support to meet their basic needs.
- In-kind Assistance: This can include families who have lost key assets (mattresses, blankets, clothing, heaters) due to floods, fires, evictions or other similar emergencies.

المساعدة الأساسية/المساعدة الغذائية: يمكن أن تشمل ارقام التعريف الشخصي المفقودة، البطاقة المفقودة، سوء المعاملة من قبل موظفي البنك، عطل في البطاقة، المخاوف المتعلقة بالاستبعاد من المساعدة النقدية/الغذائية، في حاجة إلى مواد الإغاثة الأساسية / المواد غير الغذائية.(لا يتم قبول الإحالات للمساعدات النقدية المتعددة الأغراض)

مساعدة نقدية: يمكن أن يشمل ذلك الأسر الضعيفة اجتماعيًا واقتصاديًا ، والتي لا تتلقى مساعدات نقدية منتظمة ، وتحتاج إلى دعم لتلبية احتياجاتها الأساس
مساعدة عينية: يمكن أن يشمل ذلك العائلات التي فقدت ممتلكاتها الرئيسية (الفرش والبطانيات والملابس والمدافئ) بسبب الفيضانات أو الحرائق أو عمليات الإخلاء أو حالات الطوارئ المماثلة الأخرى

Inter-Agency Coordination Lebanon

☐ **Food Security and Agriculture:** This can include lost PIN, lost card, mistreatment by bank staff, card malfunctioning, concerns related to exclusion from cash/food; it can also include most vulnerable individuals or households (a) willing to enrol in short term vocational trainings (b) willing to engage in agricultural seasonal/casual labour. For non-Lebanese terms and conditions apply as per the Lebanese laws, rules & regulations. Syrians are limited to work in the sectors specified by MOL decisions.

الأمن الغذائي والزراعة: يمكن أن يشمل ذلك فقدان رقم التعريف الشخصي ، أو البطاقة المفقودة ، أو سوء المعاملة من قبل موظفي البنك ، أو خلل في البطاقة ، الحالات المتعلقة بالاستبعاد من النقد / الغذاء ؛ يمكن أن يشمل أيضًا الأفراد أو الأسر الأكثر ضعفًا (أ) الراغبين في الالتحاق بالتدريب المهني القصير المدى (ب) الراغبين في العمل الزراعي الموسمي/ العرضي. تطبق الشروط والأحكام على غير اللبنانيين حسب القوانين والقواعد اللبنانية. يقتصر العمل في السوريين القطاعات التي تحددها قرارات وزارة العمل.

☐ **Health:** It can include individuals in need of specialized mental health services and individuals in need of hospital care (not otherwise covered by UNHCR/NEXtCARE).

الصحة: يمكن أن تشمل الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة والأفراد الذين يحتاجون إلى الرعاية في المستشفيات (الذين لا تشملهم تغطية من قبل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين/ NEXtCARE).

☐ **Nutrition:** It can include Pregnant or lactating women, children under 5 years old, adolescent girls who have limited access to dietary diverse food and living in vulnerable conditions with deprived wash services). It will also include caregivers requesting formula milk for their children.

الغذاء: يمكن أن يشمل الأفراد أو الأسر الأكثر ضعفًا التي تشمل النساء الحوامل أو المرضعات، والأطفال دون سن الخمس سنوات، والفتيات المراهقات الأكثر فقرا اللذين لا يتناولون أغذية متنوعة أو يبدون نحيفات او يفتقدون لخدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وسيشمل أيضًا مقدمي الرعاية الذين يطلبون الحليب الاصطناعي لأطفالهم.

☐ **Education:** It can include a child not attending school or at risk of dropping out from school, or community learning spaces, rejected enrolment of child by public school. It also includes children and youth who have special needs in need for learning support or referral to specialized services.

التعليم: يمكن أن يشمل الطفل الذي لا يذهب إلى المدرسة أو المعرض لخطر ترك المدرسة، أو مساحات التعلم المجتمعية، والإبلاغ عن العقاب البدني / الإساءة البدنية أو اللفظية من قبل المعلمين أو أقرانهم في المدارس العامة، ورفض تسجيل الأطفال في المدارس الحكومية. ويشمل أيضا الأطفال والشباب ذوي الاحتياجات الخاصة أو المحتاجين إلى دعم تعليمي أو إحالة إلى الخدمات المتخصصة.

Inter-Agency Coordination Lebanon

☐ **Shelter:** It can include new arrivals/homeless/eviction cases with no shelter, bad shelter conditions in informal settlements, residential and **non**-residential structures, heavy flooding/inundation in informal settlements and destroyed shelters due to fire or natural hazards.

المأوى: يمكن أن يشمل الوافدين الجدد / المشردين / حالات الإخلاء من دون مأوى، وظروف المأوى السيئة في المستوطنات غير الرسمية، والمباني السكنية وغير السكنية، والفيضانات / الغمر الشديد في المستوطنات غير الرسمية، والملاجىء المدمرة بسبب الحريق أو الأخطار الطبيعية.

☐ **Social Stability**: it can include vulnerable Lebanese and non-Lebanese youth at risk of marginalization. "Youth" refers to adolescents and young adults between 15-24 willing to engage in the below types of activities. Strong focus is on female.
1-**Training on life skills, conflict resolution and healthy lifestyles** -these trainings are different from the ones under the Livelihoods sector that provide vocational trainings (VT) leading to employment, but they can complement Livelihoods VTs in one package.
2-**Youth-led initiatives**: are projects targeting groups of Lebanese and non-Lebanese youth to promote community campaigns, conflict mitigation, volunteerism, through activities to mitigate tensions, facilitate inter-community outreach and/or prevent youth marginalization in coordination with local municipalities/institutions (i.e. Peacebuilding committees: structures gathering youth, Summer camps, Sport clubs/activities.

الاستقرار الاجتماعي: يمكن أن تشمل الشباب اللبنانيين وغير اللبنانيين المعرضين لخطر التهميش. يشير مصطلح "الشباب" إلى المراهقين والشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 24 عامًا وعلى استعداد للمشاركة في الأنواع التالية من الأنشطة:

التدريب على المهارات الحياتية وحل النزاعات وأنماط الحياة الصحية. ملاحظة: هذه التدريبات ليست تدريبات مهنية لسبل العيش التي تؤدي عادة إلى التوظيف ، على الرغم من أنه يمكن تقديمها بالتوازي لكنها مختلفة وتندرج تحت قطاع الاستقرار الاجتماعي

المبادرات التي يقودها الشباب: المبادرات الشبابية هي مشاريع تستهدف وتشارك مجموعات من الشباب اللبنانيين وغير اللبنانيين وتعزز الحملات المجتمعية وتخفيف حدة النزاعات والتطوع والتسامح والمشاركة المدنية (هذه المبادرة للبنانيين فقط) من خلال سلسلة من الأنشطة من أجل تخفيف التوترات ، وتسهيل التواصل بين المجتمعات و / أو منع تهميش الشباب بالتنسيق مع البلديات / المؤسسات المحلية (على سبيل المثال ، لجان بناء السلام التي تجمع الشباب ، والمخيمات الصيفية ، والنوادي / الأنشطة الرياضية

☐ **Livelihoods:** this includes business owners in need of capacity building services (financial literacy, savings, loans, in-kind and cash grants) or vulnerable individuals (Lebanese and non-Lebanese) (a) in need of temporary income (willing to engage in Labor Intensive Projects) (b) capacity and skills building to increase employability (willing to enroll in short term vocational trainings) (c) for non-Lebanese terms and conditions apply as per the Lebanese laws, rules & regulations. Syrians are limited to work in the sectors specified by MOL decisions. Strong focus is on Women and Youth.

سبل العيش: يمكن أن تشمل أصحاب العمل المحتاجين إلى خدمات بناء القدرات (الالمام بالأمور المالية، الإدخار والقروض، المساعدات العينية و المادية) أو الأفراد (لبنانيين و غير اللبنانيين) (أ) المحتاجين إلى دخل مؤقّت (لديهم الاستعداد للمشاركة في مشاريع العمل المكثّفة) (ب) لديهم الحاجة لبناء القدرات و المهارات لزيادة

فرصهم في الحصول على عمل (المستعدين للتسجيل في دورات تدريبية مهنية قصيرة المدى) (ج) تطبق الشروط والأحكام بالنسبة لغير اللبنانيين بحسب القوانين، القواعد، والأنظمة اللبنانية. على سبيل المثال يقتصر عمل السوريين على القطاعات الذي تحددها قرارات وزارة العمل. يجب أن يكون التركيز على النساء والشباب.

☐ **Water, sanitation and hygiene:** Only in informal settlements it can include rehabilitation or the construction of latrines, construction of grey water system, de-sludging services, water trucking requests and the distribution of hygiene kit, drainage kit, garbage bins, and water tank. In informal settlements and urban areas, it can include requests for hygiene promotion sessions.

المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية: فقط في المخيمات ويمكن أن تشمل إعادة التأهيل أو بناء المراحيض ، بناء نظام المياه المبتذلة ، خدمات إزالة الرواسب ، طلبات نقل المياه بالشاحنات وتوزيع أدوات النظافة ، مجموعة الصرف الصحي ، صناديق القمامة ، وخزان المياه . أما في المخيمات والأحياء ، يمكن أن تتضمن طلبات لجلسات تعزيز النظافة.

Consent to Release Information
الموافقة على مشاركة المعلومات

Read the disclosure with the individual. Inform the individual how his/her data will be used by the service provider and answer any questions s/he might have before s/he signs the disclosure. For children under 18 years where the caregiver may be implicated in the abuse informed assent should be sought instead.

Explain to the individual that s/he has the right to request that his/her information not be documented and can request retrieval of the information at any time. S/he has the right to refuse to answer any questions they prefer not to and the right to ask questions or for explanations about the referral process at any time.

اقرأ الكشف مع الفرد. أخبر الفرد بكيفية استخدام بياناته من قبل مقدم الخدمة وأجب عن أي أسئلة قد تكون لديه قبل أن يوقع الكشف. بالنسبة للأطفال دون سن 18 عامًا حيث قد يكون مقدم الرعاية متورطًا في الإستغلال يجب أن يتم تطبيق الموافقة المستنيرة بدلاً من ذلك.

وضح للفرد أنه يحق له طلب عدم توثيق معلوماته ويمكنه طلب استرداد المعلومات في أي وقت.و له/ا الحق في رفض الإجابة على أي أسئلة يفضلون عدم الإجابة عليها ، كما يحق له/ا طرح أسئلة أو توضيحات حول عملية الإحالة في أي وقت.

I _____ (person of concern name), acknowledge that the service provider, _____(service provider name) has clearly explained the procedure of the referral to me and has listed the exact information that is to be disclosed. I understand that my information will be treated with confidentiality and respect and will only be shared as needed to provide assistance and may be used for purposes of humanitarian analysis. By signing this form, I authorize this exchange of information to the specified service provider/s for the specific purpose of providing assistance to my family and/or myself.

أنا _____ (اسم الشخص المعني) ، أقر بأن مقدم الخدمة ، _____ (اسم مقدم الخدمة) قد شرح بوضوح الإجراء الخاص بالإحالة إلي وأدرج المعلومات الدقيقة التي سيتم الكشف عنها. أفهم أنه سيتم التعامل مع معلوماتي بسرية واحترام ولن يتم مشاركتها إلا عند الحاجة لتقديم المساعدة ويمكن استخدامها لأغراض التحليل. من خلال التوقيع على هذا النموذج ، أصرح بتبادل المعلومات هذه لمقدم / مقدمي الخدمة المحددين لغرض محدد هو تقديم المساعدة لعائلتي و / أو لنفسي.

Inter-Agency Coordination Lebanon

Signature of Client:
توقيع العميل

Date:
التاريخ

Checklist of Referral
تفاصيل الإحالة

Check that you have considered all aspects of conducting a safe referral prior to sending the referral.

تحقق من أنك قد درست جميع جوانب إجراء إحالة آمنة قبل إرسال الإحالة.

Individual is informed of available service options and consents to go ahead with the referral? ☐ Yes ☐ No (If no, explain)_____

هل تم ابلاغ الشخص بالإحالة؟ نعم☐ كلا (اذا كان الجواب كلا، الرجاء الشرح) _____☐

Individual has signed consent to release information. ☐ Yes ☐ No (If no, explain) Hotline Referral _____

هل وقع(ت) الشخص الموافقة على مشاركة المعلومات؟ نعم☐ كلا (اذا كان الجواب كلا، الرجاء الشرح) _____☐

Any contact preferences? ☐ Yes ☐ No (If yes, explain) _____

أي تفضيلات اتصال؟ نعم كلا (اذا كان الجواب نعم، الرجاء الشرح) _____

Any risks or immediate safety concerns observed/expressed? ☐ Yes ☐ No (If yes, explain)_____

ملاحظة أو اخبار عن أي مخاطر أو مخاوف السلامة الفورية

ي تفضيلات اتصال؟ نعم كلا (اذا كان الجواب نعم، الرجاء الشرح) _____

الملحق 4: توجيهات بشأن تقديم التقارير | خريطة/نظام الخدمات المشتركة بين القطاعات

تهدف خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات في لبنان إلى تسهيل إحالات الأفراد، أو الأسر المعيشيّة، أو المجتمعات المعرّضة للخطر من مقدّم خدمات واحد إلى مقدّم خدمات آخر، بالإضافة إلى توفير لمحة عامّة عن الخدمات والمساعدات المتاحة في خطّة لبنان للاستجابة للأزمة (LCRP). وستشكّل هذه الأداة المنصّة الأساسيّة المُستخدَمة في القطاعات والمحافظات للحصول على المعلومات المتعلّقة بالخدمات والمساعدات المتوفّرة. وستستبدِل الممارسات الموجودة لجمع البيانات ومسارات الإحالة السّائدة.

وستُربط الخدمات والمساعدات الموفّرة بآليات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدة في المنظّمة للنساء والرجال والفتيات والفتيان المتضرّرين.

عمليّة التواصل

ستطلب المكاتب الميدانية من المنظمات والوكالات المنفِّذة تقديم التقارير/الإبلاغ عن الخدمات والمساعدات التي تقدّمها في نظام/ خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات. وسيكون منسّقو القطاعات الميدانيّون مسؤولين عن التواصل مع أعضاء القطاعات لتحديث خدماتهم في خريطة الخدمات والتأكّد من اكتمال المعلومات المتعلّقة بقطاعهم. يُرجى الاتّصال بمنسّق الخدمات لديكم لطرح أي استفسارات. وتجدر الإشارة إلى ضرورة إبقاء المعلومات مُحدّثة، وإجراء مراجعة منتظمة كلّ شهر.

توجيهات بشأن تقديم التقارير في ما يتعلّق بالخدمات والمساعدات

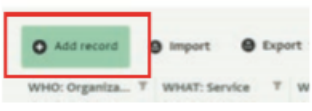
في ما يلي إرشادات لجهات الاتّصال المعنيّة بتقديم التقارير عن كيفية تسجيل الخدمات والمساعدات على منصّة خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات، الموجودة في برنامج Activity Info.

الجهات المعنيّة: جهات الاتّصال المعنيّة بتقديم التقارير – (جهات الاتّصال المعنيّة ببرنامج Activity Info، جهات الاتّصال المعنيّة بإدارة المعلومات)

التواتر: مرّة في الشهر.

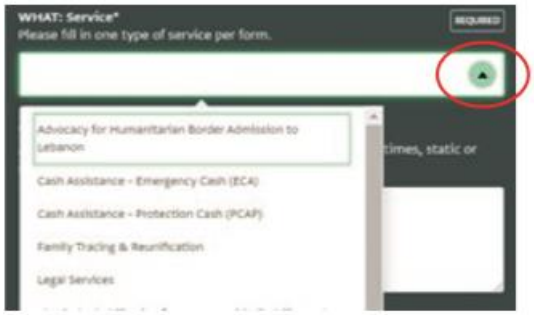
المتطلّبات: يتعيّن تعبئة كلّ المعلومات التي تحمل علامة "إلزاميّة*".

1. ادخل إلى موقع https://v4.activityinfo.org/، وثمّ إلى خريطة الخدمات في لبنان (Lebanon Service Mapping).
   أ. إذا لم تجد الصفحة، يُرجى الاتّصال بالمسؤول عن إدارة المعلومات في قطاعك على الصعيد الوطني أو الميداني.
   ب. إذا لم يكن لديك حساب، يُرجى إرسال رسالة الكترونية إلى المسؤول عن إدارة المعلومات في قطاعك على الصعيد الوطني أو الميداني ليُنشئ حسابًا لك.
2. اختر المنطقة الجغرافية التي تقوم بتقديم التقارير عنها (مثل بيروت وجبل لبنان).
3. اختر القطاع المعني في تدخّلك (مثل الحماية).
4. اختر الخدمة ذات الصلة (مثل خدمات الحماية).
5. اختر "ضف سجلًّا".



6. اختر منظّمتك من قائمة الخيارات المنسدلة.

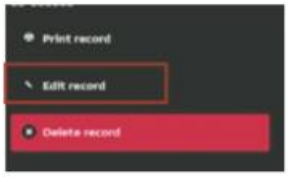
7. اختر الخدمة التي توفّرها من القائمة المنسدلة. يمكنك اختيار "نوع خدمة" واحد لكلّ نموذج. تكشف بعض الخيارات عن أسئلة إضافيّة يجب الإجابة عليها.



8. إملأ جميع الخانات "الإلزاميّة" الخاصّة بخدمتك، وانقر على "حفظ السجلّ" في أسفل الزاوية اليمنى/أعلى الزاوية اليمنى.

9. بعد حفظ السجلّ، يمكنك تعديله في ما بعد عن طريق تحديده والتأكّد من ظهوره باللون الأخضر. يفتح ذلك نافذة "سجلّ" إلى اليمين.

10. انتقل إلى الأسفل وانقر على "تعديل السجلّ". يمكنك أيضًا مراجعة محفوظات التعديلات التي أُجريت على هذا السجلّ عن طريق النقر على "المحفوظات".



توجيهات بشأن تقديم التقارير في ما يتعلّق بآليّات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة (من، ماذا، أين)

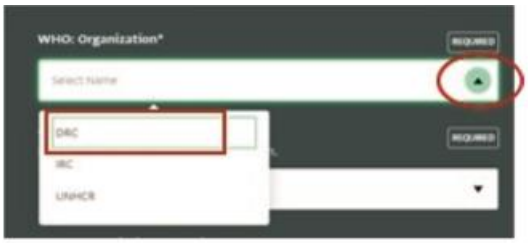
في ما يلي إرشادات لجهات الاتّصال المعنيّة بتقديم التقارير عن كيفية تسجيل آليّات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة الخاصّة بمنظمتك على منصة خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات على الإنترنت، الموجودة في برنامج Activity Info.

الجهات المعنيّة: جهات الاتّصال المعنيّة بتقديم التقارير– (جهات الاتّصال المعنيّة ببرنامج Activity Info – جهات الاتّصال المعنيّة بإدارة المعلومات).

التواتر: مرّة واحدة. وتُضاف إليه أي تغييرات عندما تحصل.

1. ادخل إلى https://v4.activityinfo.org/، وثمّ إلى خريطة الخدمات في لبنان.
2. اختر آليّات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة (من، ماذا، أين).
3. انقر على "ضف سجلًّا".

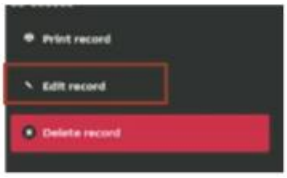
4. اختر منظّمتك من قائمة الخيارات المنسدلة.

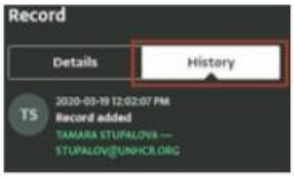


5. إملأ جميع الخانات "الإلزاميّة" الخاصّة بخدمتك، وانقر على "حفظ السجلّ" في أسفل الزاوية اليمنى/أعلى الزاوية اليمنى.

6. بعد حفظ السجلّ، يمكنك تعديله في ما بعد عن طريق تحديده والتأكّد من ظهوره باللون الأخضر. يفتح ذلك نافذة "سجلّ" إلى اليمين.

7. انتقل إلى الأسفل وانقر على "تعديل السجلّ". يمكنك أيضًا مراجعة محفوظات التعديلات التي أُجريت على هذا السجلّ عن طريق النقر على "المحفوظات".





لطرح أي أسئلة متعلّقة بالدعم التقني، يُرجى الاتّصال رافي كوزودجيان، kouzoudj@unhcr.org و/أو موظّف إدارة المعلومات على الصعيد الوطني أو الميداني.

الملحق 5: توجيهات بشأن تقديم التقارير | رصد الإحالات بين الوكالات

تهدف منصة رصد الإحالات بين الوكالات إلى تقديم لمحة عامّة عن ممارسات الإحالة بين مقدّمي الخدمات في لبنان، وتعزيز المساءلة في ما يتعلّق بالإحالات. وتستند إلى الممارسة الجيّدة لقطاع الحماية للطلب من جميع الشركاء بموجب خطّة لبنان للاستجابة للأزمة (LCRP) تقديم التقارير عن إجمالي عدد الإحالات المنفّذة، والقطاعات التي قُدّمت الإحالات إليها، وحالة هذه الإحالات كلّ ثلاثة أشهر. يُستكمل تحليل الإحالات الذي سيُجرى بالبيانات من أنظمة إحالات الأفراد RAIS وRIMS. وسينتج عن ذلك تحليل أكثر تفصيلًا لاتّجاهات الإحالات يساعد على فهم العوائق التي تعرقل تقديم المساعدة والثغرات المتعلّقة بنطاقها بشكل أفضل.

عمليّة التواصل

يُطلب من شركاء خطّة لبنان للاستجابة للأزمة تقديم التقارير على منصّة رصد الإحالات بين الوكالات كلّ ثلاثة أشهر. وتُقدِّم هذا الطلب فرق عمل القطاعات على الصعيد الوطني والميداني.

توجيهات بشأن تقديم التقارير في ما يتعلّق بالخدمات والمساعدات

تشرح هذه الإرشادات كيفية تقديم التقارير/الإبلاغ عن الإحالات المنفّذة في منصّة رصد الإحالات بين الوكالات، الموجودة في برنامج Activity Info.

الجهات المعنيّة: جهات الاتّصال المعنيّة بتقديم التقارير – (جهات الاتّصال المعنيّة ببرنامج Activity Info، جهات الاتّصال المعنيّة بإدارة المعلومات).

الإطار الزمني لتقديم التقارير: كلّ ثلاثة أشهر.

فترة تقديم التقارير	الموعد النهائي لتقديم التقارير	فترة تقديم التقارير
كانون الثاني، شباط، آذار (الربع 1)	7 نيسان 2023	لن تتمكّنوا من تقديم التقارير عن إحالات الربع الأوّل بعد انقضاء الموعد النهائي لذلك.
نيسان، أيّار، حزيران (الربع 2)	7 تموز 2023	
تموز، آب، أيلول (الربع 3)	8 تشرين الأوّل 2023	
تشرين الأوّل، تشرين الثاني، كانون الأوّل (الربع 4)	7 كانون الثاني 2023	

متطلّبات تقديم التقارير:

يتمّ الإبلاغ عن الحالة النهائية للإحالات المقدّمة في نهاية فترة تقديم التقارير التي تمتدّ على 3 أشهر. يوجد 4 فئات لحالة الإحالات، بما يتماشى مع المعايير الدنيا للإحالات:

لم يتمّ تلقّي تغذية مرتدّة	تمّ إرسال الإحالة، لم تؤكّد الوكالة المتلقيّة استلامها للإحالة.
تمّ استلام الإحالة	أكّدت الوكالة المتلقّية استلامها للإحالة.
الإحالة مقبولة	قدّمت الوكالة الملقّية تغذية مرتدّة تُفيد بأنّ الإحالة مقبولة والخدمة ستُقدّم.

الإحالة غير مقبولة	قدّمت الوكالة المتلقّية تغذية مرتدّة تُفيد بأنّها لا تستطيع قبول الإحالة (ربما تمّ إجراء التقييم ولكنّ الفرد/الأسرة المعيشيّة لا يستوفيان المعايير، أو بلغت المنظّمة غير الحكوميّة طاقتها القصوى، أو فُقد الاتّصال مع الفرد/الأسرة المعيشيّة).

- **يُبلّغ عن عدد الإحالات المقدّمة وليس عن عدد الحالات**. ويعني ذلك أنّه إذا أُجريتَ إحالتين للحالة نفسها، ستُسجّل الإحالتين. مثلًا: إذا أجريت إحالة إلى الوكالة (أ) ولكنّها لم تتمكّن من قبول الإحالة، فقدّمت الإحالة إلى الوكالة (ب) وقبلت الإحالة، يجب الإبلاغ عنهما كإحالتين منفصلتين.
  - تُبلّغ الوكالة المُحيلة عن إحالة واحدة إلى (الوكالة أ) = الإحالة غير مقبولة
  - تُبلّغ الوكالة المُحيلة عن إحالة واحدة إلى (الوكالة ب) = الإحالة مقبولة

- **يمكن الإبلاغ عن الإحالة مرّة واحدة كّل ثلاثة أشهر فقط، بحسب حالتها الأخيرة عند الموعد النهائي لتقديم التقارير. ويكون ذلك في اليوم الخامس عشر من الشهر التالي.**
  - في 10 آذار، تمّ إجراء إحالة إلى الوكالة (أ)، ولكن لم يتمّ تلقّي أي تغذية مرتدّة بحلول الموعد النهائي لتقديم التقارير. فتُصنّف حالة الإحالة تحت فئة الإحالات التي "لم يتمّ تلقّي أي تغذية مرتدّة" بشأنها.
  - في 6 شباط، تمّ إجراء إحالة إلى الوكالة (ب)، وأكّدت الوكالة المتلقّية استلامها الإحالة في 10 شباط. وفي 20 شباط، أكّدت الوكالة المتلقّية قبولها للإحالة. يُبلّغ إذًا عن حالة الإحالة عند الموعد النهائي لتقديم التقارير وتُعتبر "الإحالة مقبولة"، وهي الحالة الأخيرة للإحالة التي ستُبلّغ في قاعدة البيانات.

- **يجب تسجيل الإحالات التي تُنفّذ في فترة تقديم التقارير فقط.**
  - تُسجّل الإحالة المُرسلة في 31 آذار في الربع الأوّل في 7 نيسان.
  - تُسجّل الإحالة المُرسلة في 2 نيسان في الربع الثاني في 7 تموز.

خطوات تقديم التقارير:

1. ادخل إلى https://v4.activityinfo.org/، وثمّ إلى قاعدة بيانات "تقديم التقارير المتعلّقة بقطاعات خطّة لبنان للاستجابة للأزمة 2020" (LCRP 2020 Sectors Reporting).
2. اختر 16-الإحالات بين الوكالات، وثمّ انقر على "الإحالات بين الوكالات".

3. اختر "ضف سجلًّا".

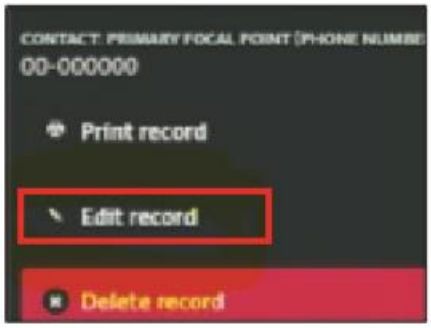
4. باستخدام قائمة الخيارات المنسدلة، اختر منظّمتك، والمحافظة التي تُقدّم التقارير عنها، وفترة تقديم التقارير. إنّك تُبلّغ عن الإحالات التي أُجريت في الأشهر الثلاثة الأخيرة. يجب أن تختار الشهر الذي تُبلّغ فيه والذي يمثّل الربع السابق (أي شهر نيسان للربع الأوّل وشهر تموز للربع الثاني).
يجب أن تملأ نموذجًا جديدًا لكلّ محافظة.

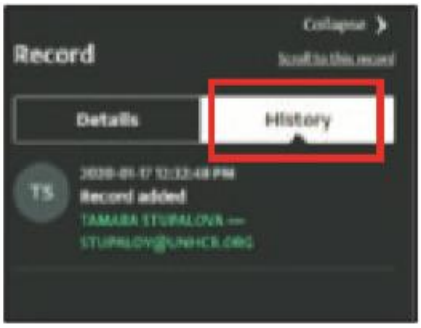
5. انقر على القطاع الذي تريد تقديم التقارير عن الإحالات إليه. ادخل إجمالي عدد الإحالات المنفّذة إلى هذا القطاع في المحافظة المعنية في الأشهر الثلاثة الأخيرة.
6. صنّف إجمالي عدد الإحالات بحسب حالتها في نهاية فترة تقديم التقارير. (31 آذار للربع الأوّل). يوجد 4 أنواع من حالات الإحالات:
   - لم يتمّ تلقّي تغذية مرتدّة
   - تمّ استلام الإحالة
   - الإحالة مقبولة
   - الإحالة غير مقبولة

   يجب التأكّد من أنّ الأرقام صحيحة: يجب أن يكون "إجمالي عدد الإحالات إلى قطاع المأوى" مجموع الإحالات الموجودة تحت فئات الحالات المختلفة، أي "لم يتمّ تلقيّ تغذية مرتدة" + "تمّ استلام الإحالة" + "الإحالة مقبولة" + "الإحالة غير مقبولة" = "الحماية = إجمالي عدد الإحالات".

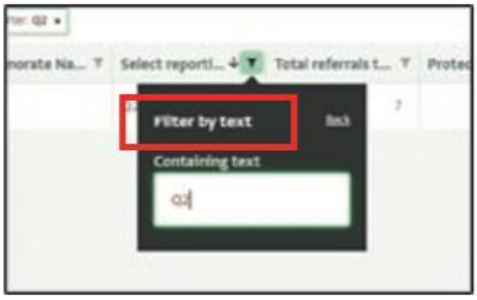
7. بعد القيام بذلك لكلّ القطاعات في محافظة محدّدة، انقر على "حفظ السجلّ" وأعد هذه العمليّة للمحافظات الأخرى.

8. بعد حفظ السجلّ، يمكنك تعديل أي سجلّ من خلال النقر على المعلومات التي أدخلتها. سيفتح ذلك قائمة إلى جهة اليمين. انتقل إلى الأسفل واختر "تعديل السجلّ". يمكنك أيضًا النقر على أي سجلّ، لمعرفة من عدّله ومتى، تحت "المحفوظات".





9. يمكنك استخدام أزرار "التصفية" لتصفية النتائج وعرض الإحالات المنفّذة في ربع محدّد أو محافظة محدّدة. مثلًا:

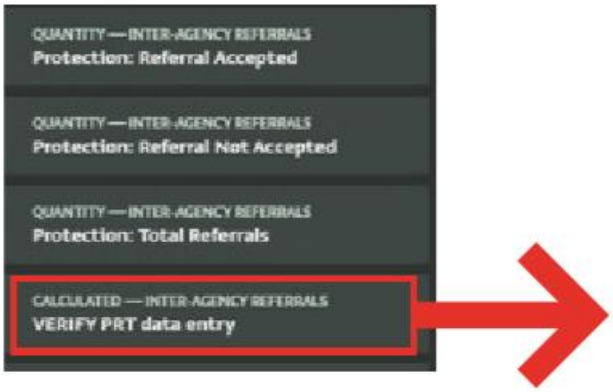


التحقّق من البيانات

كما ذُكر سابقًا، يجب أن يكون "إجمالي عدد الإحالات إلى قطاع المأوى" مجموع الإحالات الموجودة تحت فئات الحالات المختلفة، أي "لم يتمّ تلقيّ تغذية مرتدة" + "تمّ استلام الإحالة" + "الإحالة مقبولة" + "الإحالة غير مقبولة" = "الحماية = إجمالي عدد الإحالات".

1. يمكنك التحقّق من صحّة إدخال البيانات على النحو التالي:
2. انظر في "تحديد الأعمدة" في الشريط العلوي.

3. اسحب علامة تبويب "التحقّق من مدخلات الحماية" من "الأعمدة المتوفرة" في الجهة اليمنى (الأعمدة المحدّدة). ستبيّن الآن في طريقة عرض قاعدة البيانات.



4. ستتأكّد من أنّك أدخلت البيانات بشكل صحيح إذا كانت الحالة المبيّنة تحت هذه الخانة "صحيحة".

Protection: Ref...	Protection: Tot...	VERIFY PRT dat...
0	7	correct
7	4	incorrect

5. إذا كانت الحالة "غير صحيحة"، يُرجى العودة إلى صفحة تعديل السجلّ (باستخدام زر "تعديل السجلّ") للتأكّد من أنّ المجموع لكلّ قطاع صحيح.

لطرح المزيد من الأسئلة أو للحصول على المزيد من الدعم، يُرجى الاتّصال برشا عقيل، akil@unhcr.org و رافي كوزودجيان، kouzoudj@unhcr.org