

## المعايير الدنيا للإحالة بين الوكالات

في الكثير من الأحيان، يصادف الموظفون في المنظّمات وجهات الاتّصال في المجتمع أفرادًا من اللاّجئين 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 التي تربط الأشخاص بالخدمات و المساعدات التي يحتاجون إليها. ويمكنهم تحقيق ذلك من خلال تأمين الاتّصال المباشر بين الأشخاص ومقدّمي الخدمات ذات الصّلة أو من خلال إعلام الأشخاص عن كفيّة السّعي للحصول على الخدمات بأنفسهم.

يهدف هذا الدليل التوجيهي إلى تعزيز فهم ونهج متنسق 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 عملية 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 عملية يطلب فيها الفرد المساعدة من مقدّم الخدمات المعني بنفسه، إمّا شخصيًا أو عبر الهاتف.

### ما هي المبادئ التوجيهيّة؟

#### احترام السريّة

- مشاركة المعلومات المفضّح عنها فقط، وعدم إتاحة الوصول إليها إلاّ بعد الحصول على الموافقة المُستتيرة 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 المُستتيرة

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

### عدم رفع التوقعات والآمال

- شرح خطوات عملية الإحالة والإطار الزمني المتوقع 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 مهمًا بشكل خاص بالنسبة إلى الأشخاص الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

### إيلاء الأولوية لسلامة الفرد وأمنه

- النظر في المخاطر التي قد يواجهها الشخص المعني أثناء الوصول إلى الخدمة أو المساعدة، والإبلاغ عنها.

## عملية الإحالة

### جهة تنسيق الإحالة

### موظفو الخطّ الأمامي



## التحديد الآمن

### 1. التحديد الآمن للفرد/الأُسرة المعيشية

- التعريف عن نفسك ودورك ومنظمتك.
- إيلاء الأولوية لسلامة الشخص الآخر وأمنه.
- العثور على مكان آمن وسري وهادئ للتكلم مع الشخص المعني.
- الاستماع بفعالية/الإصغاء الفعال 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 الاطلاع 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 يتعين 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 عملية الحصول على موافقة مستنيرة ثلاثة عناصر رئيسية:
  1. إعلام الشخص عن كلّ المعلومات والخيارات الممكنة بطريقة واضحة ومفهومة؛
  2. تحديد ما إذا كان يستطيع الشخص استيعاب هذه المعلومات و/أو فهم قراراته؛
  3. التأكد من أن قرارات الشخص طوعية ولم تُفرض عليه من قبل الآخرين (أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية أو حتّى مقدمي الخدمات).
- يجب أن يفترض الموظفون والعمال دائماً أن الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ومن مشاكل في الصحة العقلية مؤهلون لإعطاء موافقتهم المستنيرة بكلّ استقلالية. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول الموافقة المستنيرة في الملحق 2.
- لا تُجرى الإحالة في حال لم يتم الحصول على الموافقة المستنيرة، بل يُوضّح للشخص المعني كيفية الوصول إلى الخدمة إذا غير رأيه في وقت لاحق.

## إدارة الإحالات

### 4. إكمال استمارة الإحالة بين الوكالات

- الحصول على الحد 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 الخاصة.

إحالة متوسطة/متدنية الخطورة (عادية):	إحالة عالية الخطورة (مستعجلة):	
احتمال وجود خطر جسيم يُهدد السلامة الشخصية، ويتطلب تدخلاً سريعاً في غضون 1-14 يوماً.	خطر جسيم ووشيك يُهدد السلامة الشخصية (حالة تُهدد حياة الشخص)، ويتطلب تدخلاً فورياً في إطار زمني يتراوح بين 1-48 ساعة.	تصنيف

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

- إرسال رسالة إلكترونية تتضمن استمارة الإحالة بين الوكالات إلى مقدم الخدمات المعني، على النحو المبين في خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات.
- بالنسبة إلى الإحالات المستعجلة/الطارئة (الحالات العالية الخطورة)، يجب إرسال الإحالة في غضون 12 ساعة من تحديد الحالة. يمكن الاتصال بمقدم الخدمات عبر الهاتف أو شخصياً لتعجيل الرد، وإرسال رسالة إلكترونية في وقت لاحق مع استمارة الإحالة المرفقة.
- بالنسبة إلى الإحالات العادية (الحالات المتوسطة/المتدنية الخطورة)، يجب إرسال الإحالة في غضون 48 ساعة من تحديد الحالة.
- بالنسبة إلى الإحالات المقدمة إلى وكالات إدارة الحالات، يجب أن تكون استمارة الإحالة بين الوكالات محمية بكلمة مرور. وتُرسل كلمة المرور برسالة إلكترونية أخرى أو عبر الهاتف.
- بالنسبة إلى الحالات المعقدة، يُرجى طلب الدعم من المشرف عليك أو من متخصص معني بإجراءات الحماية. يجب احترام السرية وعدم استخدام معلومات تعريفية عند التكلّم عن الإحالة.

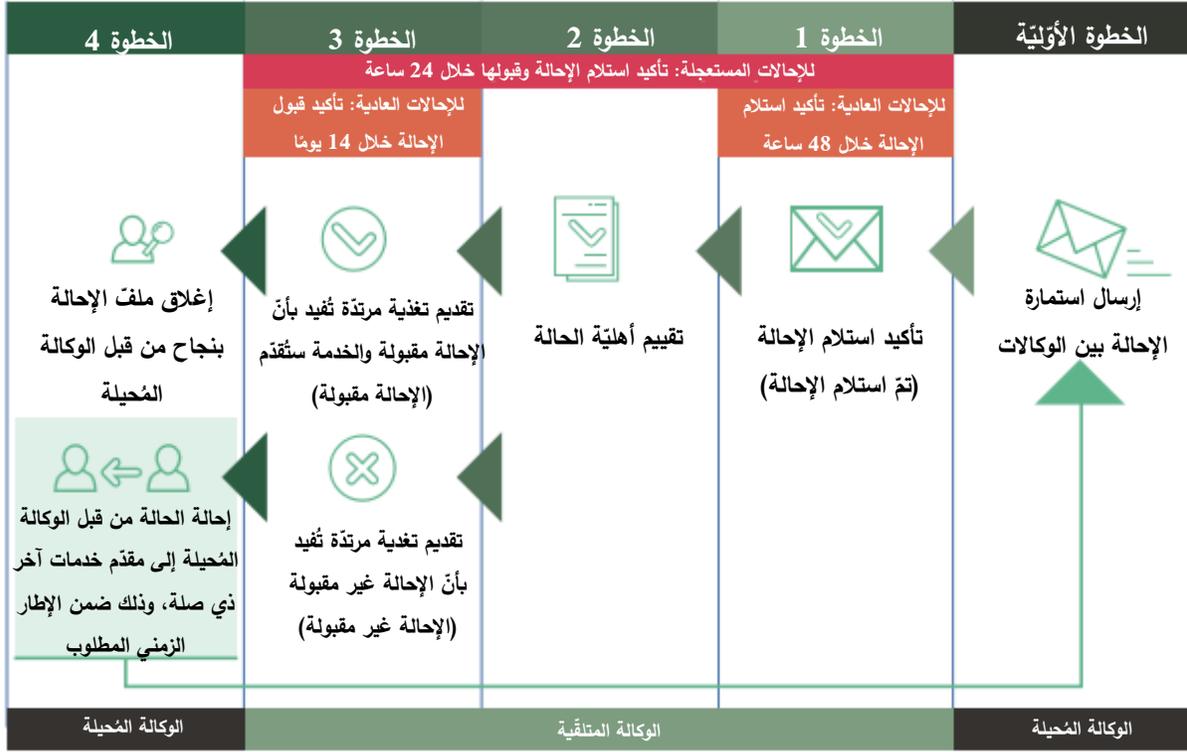
#### 6. تسجيل الإحالة المقّمة

- تسجيل المعلومات المتعلقة بالإحالة، بما فيها التغذية المرتدة من الوكالة التي تلقت الإحالة وإجراءات المتابعة المتخذة في نظام إدارة إحالات الأفراد (إذا توفّر) أو في ورقة تتبع إحالات الأفراد على برنامج Excel المحمية بكلمة مرور. يجب تتبع الإحالة إلى أن تُحدّد حالتها النهائية.

#### 7. متابعة حالة الإحالة

- يجب أن تبقى الوكالة المتلقية للإحالة الوكالة المحيلة على اطلاع على الإجراءات المتخذة ردًا على الإحالة، بما فيها تأكيد استلام الإحالة والإبلاغ عن نتائجها في خلال الإطار الزمني المطلوب وفقاً لمستوى الأولوية (مستعجلة/عادية).

### عملية الإحالة: الخطوات التي تتخذها الوكالة المتلقية للإحالة



- إذا لم يتم تلقي أي تغذية مرتدة، يُعتبر من مسؤولية الوكالة المحيلة متابعة الموضوع مع الوكالة المتلقية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصياً إلى أن تُعرف نتيجة الإحالة. في الحالات التي لا يتم تلقي أي تغذية مرتدة على الرغم من المتابعة، يجب أن تُرسل الوكالة المحيلة المعنية إلى مقدم خدمات آخر ضمن الإطار الزمني المتوقع للردّ (إحالات مستعجلة/عادية).
- تُعتبر الإحالات المرسلة إلى وكالات إدارة الحالات مقبولة ويُغلق ملفها بنجاح من قبل الوكالة المحيلة عند تأكيد استلام الإحالة. وما من حاجة إلى المتابعة في هذه الحالة.

\*يُعتبر من الممارسة الجيدة أن تبلغ الوكالة المتلقية الوكالة المحيلة بأنها قدّمت الخدمة المطلوبة، وذلك لأغراض المساءلة.

## تقديم التقارير عن الإحالات وتحليلها

## 8. تقديم التقارير عن اتجاهات الإحالات والاستجابة لها عبر منصة رصد الإحالات بين الوكالات

- تقديم التقارير عن إجمالي عدد الإحالات المنفذة على منصة رصد الإحالات بين الوكالات كل ثلاثة أشهر. يبين ذلك إجمالي عدد الإحالات المقدّمة بحسب المحافظة والقطاع وحالة الإحالة بعد انتهاء فترة تقديم التقارير. يمكن الاطلاع على التوجيهات المتعلقة بتقديم التقارير عن الإحالات بين الوكالات في الملحق 5.
- تقديم التقارير عن حالة الإحالات بحسب الفئات التالية:

حالة الإحالة	التعريف
لم يتم تلقي تغذية مرتدة	تم إرسال الإحالة، ولم تؤكد الوكالة المتلقية استلامها للإحالة.
تم استلام الإحالة	أكدت الوكالة المتلقية استلامها للإحالة.
الإحالة مقبولة	قدّمت الوكالة الملقية تغذية مرتدة تُفيد بأنّ الإحالة مقبولة والخدمة سنُقَدّم.
الإحالة غير مقبولة	قدّمت الوكالة المتلقية تغذية مرتدة تُفيد بأنّها لا تستطيع قبول الإحالة (ربما تم إجراء التقييم ولكنّ الفرد/الأسرة المعيشية لا يستوفيان المعايير، أو بلغت المظّمة غير الحكومية طاقتها القصوى، أو فقدّ الاتصال مع الفرد/الأسرة المعيشية).

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

## هل تستوفي منظمتك المعايير الدنيا للإحالة؟

نعم  كلاً

- إطار العمل - وضعت المنظمة نظاماً رسمياً لتنفيذ إحالات آمنة ومنسقة وخاضعة للمساءلة.
  - o وضعت المنظمة إجراءات تشغيل موحدة للإحالات.
  - o تُحال احتياجات الفرد/الأسرة المعيشية الخارجة عن نطاق عمل المنظمة إلى جهة تقديم خدمات ذات صلة تتمتع بالخبرة والولاية المطلوبتين على النحو المبين في خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات.
  - o يحصل كل الموظفین العاملين ضمن البرامج على التوجيه اللازم الذي يتعلّق بإجراءات التشغيل الموحدة، وتُعيّن الأدوار الإداريّة وتُعمّم.
  - o تُحدّث المنظمة بانتظام خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات، لتُبيّن خدماتها ومساعداتها بدقة.
  - o تُقدّم المنظمة تقارير عن إجمالي عدد الإحالات التي أجزتها كل ثلاثة أشهر (ربع سنة) من خلال منصة رصد الإحالات بين الوكالات.
- التحديد الآمن - تُحدّد الاحتياجات التي لم تُلبّ بعد بطريقة آمنة وسريّة، وتُقدّم المعلومات بشأن الخدمات المتاحة، ويتم الحصول على الموافقة المستنيرة.
  - o يتلقّى جميع الموظفین التدريب اللازم في ما يتعلّق بالتحديد الآمن وبروتوكولات الإحالة، على النحو المحدّد في المعايير الدنيا للإحالة بين الوكالات ووفقاً للمبادئ التوجيهيّة.
  - o يتمتّع جميع الموظفین بإمكانية الوصول إلى خريطة/نظام الخدمات المشتركة بين القطاعات وورقة المعلومات وغيرها من مواد المعلومات ذات الصلة، ليتمكّنوا من إطلاع الأشخاص المعنّيين على الخدمات والمساعدات المتاحة وكيفية الوصول إليها وعلى المخاطر المحتملة.
  - o لا تُنفذ 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 وأنيّة ودقيقة وقابلة للمساءلة.
  - o تُحدّد جهات الاتّصال المعنّية بالإحالات من أجل تولّي عمليّات الإحالة.
  - o تُدرّب جهات الاتّصال المعنّية 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 يُعيّن الموظفون المعنيون ويُدرّبون على تحديث خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات عن طريق تزويدها بمعلومات حول الخدمات والمساعدات التي تقدّمها المنظّمة، بما فيها تلك المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدّة.

• **تقديم التقارير – تحلّل اتجاهات الإحالات وتناقش لتحديد الثغرات ومجالات التعلّم والتكيف.**

o يُعيّن الموظفون المعنيون ويُدرّبون على تقديم التقارير عن الإحالات على منصّة رصد الإحالات بين الوكالات، بما يتماشى مع الفئات المختلفة لحالة الإحالات.

o تُحلّل بيانات واتّجاهات الإحالات غير التعريفية وتُناقش بصورة جماعية للتأثير على فعالية الإحالات ودعم الحلول القائمة على الأدلّة لمواجهة العقبات والثغرات في مجال تقديم الخدمات.

• **حماية البيانات – تحترم حقوق حماية بيانات الأفراد وتحظى المعلومات التعريفية بالحماية الضرورية.**

o يُوقّع الموظفون الذين يتعاملون مع بيانات الإحالات وملفات التخزين على اتّفاق حماية البيانات.

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

o تكون استمارات الإحالة بين الوكالات المرسله بهدف إدارة الحالات محمية بكلمة مرور. وتُرسل كلمات المرور في رسالة إلكترونية أخرى أو في رسالة نصية قصيرة إلى جهة الاتّصال المعينة.

o تُخزّن المعلومات التعريفية في خزانة مزودة بأقفال، أو على حاسوب يُقفل عندما لا يكون مشغلاً.

o 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 المكلف بها المنظّمة.

o يُبلّغ الموظفون 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 تفسيراً 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: منصة رصد الإحالات بين الوكالات

### الملحق 1: الأسئلة المتداولة

#### ما هو نظام إدارة إحالات الأفراد؟

يوفر نظام إدارة إحالات الأفراد منصة مشتركة للمنظمات تهدف إلى تسهيل إحالات الأفراد وتتبعها ومتابعتها ورصدها، كما يُسهّل استخلاص بيانات الإحالات وتحليلها. وتشمل بعض الأمثلة في لبنان نظام إدارة المعلومات المتعلقة بالإحالات (RIMS)، الذي طوّره المجلس الدنماركي للاجئين (DRC) في 2017، ونظام معلومات مساعدة اللاجئين (RAIS)، الذي طوّره وتستخدمه مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR) وعدد من شركائها.

يمكن أن تستخدم المنظمات التي لا تملك أي نظام لإدارة إحالات الأفراد ورقة تتبّع إحالات الأفراد المُعدّة يدويًا على برنامج Excel لتسهيل تتبّع إحالات الأفراد ومتابعتها ورصدها. يمكن تقديم التقارير عن الإحالات غير التعريفية وتحليلها من خلال استخلاص هذه البيانات يدويًا. يمكن الاطلاع على مثل على ذلك في الملحق 6.

#### ما دور فريق التنسيق بين الوكالات في عمليات الإحالة؟

لا يشارك فريق التنسيق بين الوكالات مباشرة في إدارة إحالات الأفراد/الأسر المعيشية، بل يشجّع المنظمات على استخدام نظام إدارة إحالات الأفراد الذي يسمح لها بتسجيل الإحالات ورصدها ومتابعتها على أفضل نحو. ويتمثل دوره في إيجاد بيئة تُسهّل عملية الإحالة بين الوكالات وتُعزّز المساءلة تجاه السكان المتضررين، من خلال:

- وضع المعايير الدنيا للإحالة بين الوكالات، ومراجعتها بانتظام، وتعزيز الامتثال لها؛
- التأكد من إمكانية الوصول إلى معلومات دقيقة ومحدّثة بشأن الخدمات والمساعدات المتاحة في كلّ القطاعات والمناطق من أجل تسهيل عملية الإحالة؛
- إجراء تحليل جماعي لاتجاهات الإحالات من أجل تعزيز المساءلة في مجال الإحالات وتوفير المعلومات للتعلّم المشترك بين القطاعات ولتكيف البرامج.

## ما الفرق بين "حالة" الفرد/الأسرة المعيشية و"شاغل" على مستوى المجتمع؟

يمكن أن تتعلّق الإحالة بـ"حالة فرد/أسرة معيشية" أو بـ"شاغل محدد على مستوى المجتمع المحلي".

تتمثّل "الحالة" في فرد/أسرة معيشية كانت أو لا تزال تتضرّر وتتأثّر بأفعال أو ظروف زادت من حالة ضعفها. ويتمثّل "الشاغل" على مستوى المجتمع المحلي" في مسألة عامّة تزيد من ضعف المجتمع ككل. وتتبع هذه الشواغل من مجموعة من العوامل التي تساهم في زيادة الضعف في المجتمع. ويقوم بعض مقدّمي الخدمات بالاستجابة للحالات على مستوى الفرد والأسرة المعيشية فقط، فيما يستجيب البعض الآخر للشواغل على مستوى المجتمع المحلي.

الحالة (على مستوى الفرد/الأسرة المعيشية)	الشاغل (على مستوى المجتمع)	
الشخص أو الأسرة المعيشية الأكثر تضرراً من فعل أو ظرف معين (في حالات تختلف عن العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي) و/أو شخص قريب من الفرد الأشد تضرراً من الفعل أو الظرف.	القادة في المجتمع المحلي، الفرد أو المجموعة، الجهات الأخرى التي تقدّم الخدمات.	يتم الإبلاغ عنها من قبل
تقول إحدى النساء: "إنّ طفلي حديث الولادة مريض جداً، وقد مضى أكثر من ثلاثة أيام على مرضه ويعاني من الإسهال ويرفض كل أنواع الغذاء. قد يُعزى ذلك إلى المياه التي أستخدمها لتحضير الحليب الصناعي له، ولكنني لا أملك خياراً آخر."	يقول أحد القادة في المجتمع المحلي: "إنّ أطفال كثيرين في المنطقة يصابون بالمرض والإسهال، ويُعزى ذلك على الأرجح إلى مصدر ملوث للمياه."	طبيعة الإبلاغ
تقديم معلومات لهذه الامرأة عن خدمات الرعاية الصحية المتوفرة في المنطقة، وبعد الحصول على موافقتها المستتيرة، إحالة الحالة إلى الخدمات ذات الصلة.	نقل هذه المعلومات ذات الصلة بالشواغل المتعلقة بالحماية إلى جهة التنسيق التي تتواصل مع مقدّمي خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية في المنطقة.	الدعم المناسب

## ما الفرق بين "الشكوى" و"الإحالة الذاتية"؟

الشكوى هي تظلم محدد لأي شخص تأثّر سلبياً بأفعال المنظمة أو شخص يعتقد أنّ المنظمة لم تنجح في الوفاء بالتزام محدد. أمّا الإحالة الذاتية، فيمكن أن تحصل عندما يلجأ الفرد أو الأسرة المعيشية لطلب المساعدة مباشرة من مقدّم الخدمة، إمّا شخصياً أو عبر الهاتف.

يمكن أن تحصل الشكوى والإحالة الذاتية في الوقت نفسه. قد تُؤدّي الشكوى إلى إحالة، ولكن يمكن ألا ينتج عنها إحالة في جميع الأوقات إذا لم يعبر الفرد عن الحاجة إلى خدمة معينة أو يطلب هذه الخدمة.



من أجل تقديم شكوى بشأن  
المرحاض المعطل وطلب  
تصليحه.



تتصل سارة بالخط الساخن  
للمنظمة غير الحكومية ذات  
الصلة.



سارة لاجئة سورية في مستوطنة غير  
رسمية في البقاع. لم يُركب المرحاض  
لديها بشكل جيد، فتعطل.

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

## الملحق 2: توجيهات بشأن الموافقة المستنيرة

قبل إجراء الإحالة، يجب الحصول على موافقة مستنيرة شفوية أو خطية للشروع في أي عملية إحالة محتملة لفرد أو أسرة معيشية أو لتسجيل أي معلومات متعلقة بها. يُفضل، في الحالات الحساسة، الحصول على موافقة خطية ضمن استمارة الإحالة بين الوكالات.

بالنسبة إلى البالغين: تُعتبر الموافقة المستنيرة موافقة طوعية لفرد يتمتع بالأهلية القانونية لإعطائها. ولكي يتمكن هذا الفرد من إعطاء الموافقة المستنيرة، يجب أن يتمتع بالأهلية والنضج الضروريين لفهم الخدمات المقدّمة ونتائج قراراته.

ويهدف 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 بأنك قد تحتاج إلى مشاركة معلوماته مع الغير من أجل توفير الخدمة له.
- إطلاع على المخاطر المحتملة التي قد يواجهها للوصول إلى الخدمة (أي الحواجز في الطريق).
- شرح الخطوات التالية في عملية الإحالة، وتوضيح حقّ الفرد في رفض أي قسم من الخدمة في أي وقت.

مرحبًا، اسمي لورا

أعمل كمساعدة في مجال الخدمات المتعلقة بالمأوى] في منظمة/وكالة [اكتب اسم المنظمة/الوكالة]. كيف يمكنني مساعدتك؟ بناءً على المعلومات التي أعطيتني إياها، أرى أنك قد تستفيد من الخدمات التي تقدّمها [اكتب اسم المنظمة/الوكالة]. إذا كنت ترغبين في ذلك، يُمكنني التّواصل مع هذه الجهة مقدّمة الخدمات وأطلب منها التّواصل معك. فتخصّ هذه المنظمة/الوكالة في دعم الأفراد في عملية تسجيل أطفالهم حديثي الولادة. لا أستطيع أن أعدك بأنّها ستمكّن من حلّ مشكلتك، ولكنّها ستستطيع حتمًا فهم ظروفك وإعلامك بالتّحديد عن الخدمات التي تقدّمها. وهكذا، ستمكّنين 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 والطريقة الفضلى للتّواصل معك (مثلاً، رقم الهاتف والوقت المناسب للاتّصال) ونوع الخدمات التي تحتاجين إليها. وستقوم الجهة باستخدام هذه المعلومات فقط للتّواصل معك ولن تشاركها مع أيّ جهة أخرى قبل الحصول على موافقتك الصريحة. بالإضافة إلى ذلك، لن ننصّل بأيّ من أفراد أسرتك أو أصدقائك ولن نشارك أيّة معلومات مع جهات أخرى تقدّم الخدمات إلّا بعد الحصول على إذنك. سيبقى اسمك وتفاصيلك الشخصية سرّية.

إذا قرّرت البدء بالإحالة، سأقوم اليوم بالاتّصال بالمنظمة/الوكالة ومن المفترض أن يتصل بك أحد موظفيها في الأيام القليلة القادمة لتقييم كيف يستطيع تقديم الدّعم لك.

يرجى التّدكّر دومًا أنّ مشاركتك في الخدمات قرارٌ طوعي وحرّ. يُمكنك طرح الأسئلة في أيّ وقت كان كما وأنك تستطيعين أن تقرّري، متى تريدين، أنك لم تعودي ترغبين في الاستعادة من الخدمات. وبالطّبع، لن تتجم عن قرارك أيّة عواقب سلبية. 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 المستتير للقاصرين (دون الـ18 من العمر) هو الرّغبة الصّريحة للطفّل في المشاركة في الخدمات. بالنسبة إلى الأطفال الأصغر سنًا الذين يُعتبرون أصغر من أن يعطوا الموافقة المستتيرة ولكتّهم يبلغون من العمر ما يكفي لفهم الخدمات والقبول بالمشاركة فيها، يجب الحصول على القبول المستتير منهم. يُعطي عادة مقدّم الرعاية الرئيسي الموافقة المستتيرة، بالإضافة إلى القبول المستتير للأطفال الأصغر سنًا، والموافقة المستتيرة 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 المستتير من الطفل الأصغر سنًا من دون إشراك الوالد أو مقدّم الرعاية الرئيسي.

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

مرحبًا، اسمي لورا

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

كم كنت شجاعًا لتقرر أن تتحدّث إليّ اليوم. وإنّني أهتمّ لأمرك ولكلّ ما حدث معك، وأريد أن أحملك وأبقيك بأمان. أعرف بعض العمّال المختصّين في مساعدة الأطفال الذين يعانون من صعوبات، ويُطلق عليهم اسم المرشدين الاجتماعيين أو أخصائي الحالات الإفرادية. أودّ الاتصال بأحدهم لأسئله ما إذا كان يستطيع مساعدتنا.

ولن يخبر هذا الأخصائي/المرشد أيّ شخص آخر عن الذي أقوله له. وفي حال أراد التكلّم مع أيّ شخص آخر، سيسألك ويأخذ إنذرك.

فهل هناك أيّ مانع أن أتصل بالمرشد الاجتماعي/أخصائي الحالات الإفرادية الآن؟

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

يجب أن يفترض الموظّفون والعمّال دائماً أنّ الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ومشاكل في الصّحة العقليّة مؤهّلون لإعطاء موافقتهم المستنيرة بكلّ استقلاليّة. ويجب سؤال الشّخص عمّا إذا يريد الدّعم في اتّخاذ قراره الواعي. ولكن، عندما يكون التّواصل صعباً، 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 متخصصّ أو بمنظّمة للأشخاص ذوي الإعاقة لطلب الدعم في كفيّة التّواصل مع الشّخص بفعالية، إذا لزم الأمر، ولكن يجب ألاّ يكشفوا عن أيّ معلومات تعريفية.

### تتألف عمليّة الحصول على موافقة مستنيرة من ثلاثة عناصر رئيسية:

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

من المهمّ إدراك أنّ الأهلية ليست ثابتة. فإذا تغيّرت أهلية الشّخص وأصبح قادراً على إعطاء موافقته على الخدمات، تكون الأولويّة لقرار الشّخص المعني. كذلك، يمكن أن يتغيّر مستوى فهم الشّخص للمعلومات بحسب طريقة نقلها إليه. يجب إشراك الشّخص في عمليّة تحديد وسيلة التّواصل المناسبة له؛ وتوفير المعلومات بطريقة يمكن أن يفهمها (مثل الصور، الرموز، لغة الإشارات، الإيماءات). عندما يكون مناسباً، يجب إشراك الأشخاص الآخرين الذين يعرفون الشّخص المعني على أفضل نحو، مثل مقدّم الرّعاية، للحصول على المعلومات أو لتسهيل قدرة الشّخص على الفهم والتّواصل. تجدر الإشارة إلى أنّه يمكن لمقدّم الرّعاية أن يقدّموا دعماً قيماً في عمليّة اتّخاذ القرارات، غير أنّهم نادراً ما يُسمح لهم قانوناً بالموافقة على العلاج أو رفضه بالنيابة عن الشّخص المعني.

تشير أهلية الشخص لإعطاء الموافقة إلى قدرته على فهم فوائد المساعدة المقترحة وأخطارها والخيارات البديلة المتوفرة وعلى اتخاذ قرار (في هذه النقطة الزمنية المحددة). وتعتبر هذه الأهلية خاصة بكل سؤال أو قرار ، لذا يتعين توثيقها في كل مرة يتخذ فيها الفرد قراراً.

الملحق 3: استمارة الإحالة بين الوكالات

Priority الأولوية	Date of Identification تمت الإحالة عبر	Referral Date تاريخ الإحالة
<p><i>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.</i></p> <p>تحديد أولوية الحالة حتى تعرف منظمة الاستلام الإطار الزمني للرد. خذ بعين الاعتبار إذا كانت هناك مؤشرات على خطر فوري على السلامة الشخصية كما عبر عنها الشخص المحال</p>		
<p><input type="checkbox"/> 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</p> <p><input type="checkbox"/> 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</p>		
<p><b>Referred By</b> الإحالة من</p> <p><i>Insert the contact information for the referring agency.</i> أدخل معلومات الاتصال الخاصة بمنظمة الإحالة.</p>	<p><b>Referred To</b> الإحالة إلى</p> <p><i>Insert the contact information of the agency you are referring to</i> أدخل معلومات الاتصال الخاصة بالمنظمة التي تقوم بالتحويل إليها</p>	

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

<b>Case Information (only include if consent has been obtained)</b> معلومات الحالة (فقط بعد موافقة الشخص)	
<i>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.</i> 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	
Name: الإسم Address: العنوان	UNHCR Case Number: رقم الملف لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

Phone (indicate the owner of the number in case the phone does not belong to the individual): رقم الهاتف (مع تحديد صاحب الرقم)	Age: العمر Sex: [F] [M] الجنس [انثى] أو [ذكر]
---	--

**Caregiver information (when case is a minor (below 18 years) / for adults who usually have a caregiver such as some elderly, person with disability and person with serious medical condition)**

إذا كان الشخص قاصراً (عمره أقل من 18 سنة) البالغ لديه مقدم رعاية خاصة كالمسنين، أو الشخص ذو الإعاقة أو حالة طبية حرجية)

**Name of Caregiver:**

اسم مقدم (ة) الرعاية

**Relationship to Child/Adult:**

صلة القرابة بالطفل (ة) البالغ

**Address:**

العنوان

**Phone:**

رقم الهاتف

**Caregiver informed of the referral?**  Yes  No (If

no, explain)

هل تم تبليغ مقدم (ة) الرعاية عن هذه الإحالة؟ نعم كلا (إذا كان الجواب

كلا، الرجاء الشرح)

**Needs for specific services and assistance**

الإحتياجات الخاصة

*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 جسدياً، وما إلى ذلك

**SGBV (Prevention and response including safe spaces and psychosocial support).** This can include survivor/ at risk of physical and/or psychological violence, abuse or neglect, exploitation, early marriage, tracking.

**العنف المبني على أساس النوع الاجتماعي (خدمات الوقاية والاستجابة للعنف المبني على أساس النوع الاجتماعي):** يمكن أن يشمل الناجي(ة) / المعرض(ة) لخطر العنف الجسدي و / أو العنف النفسي، الإساءة أو الإهمال، الإستغلال، والزواج المبكر الخ.

**Legal:** This can include family members arrested / detained / at risk of deportation, or in need of mediation with landlord, employer, service provider or support for other legal issues (i.e. residency, birth or marriage registration).

**قانونية:** يمكن أن يشمل أفراد الأسرة الموقوفين / المعتقلين / الصادر بحقه(ا) أمر مغادرة، في حاجة إلى الوساطة مع مالك الأرض/البيت أو صاحب العمل أو مزود الخدمة أو الحاجة إلى الدعم الفردي في المسائل القانونية (أي تسجيل الإقامة أو الولادة أو الزواج).

**Protection:** This can include persons with specific needs, such as older person or person with disability or person with serious medical condition unable to care for self and/or lacking a caregiver, single parent caring for dependents (<18 years or adult who needs a caregiver), persons facing specific protection risks (e.g. risk of eviction, security incident or harassment).

**الحماية:** يمكن أن يشمل الشخصا الذين لديهم احتياجات خاصة كالمسنين، أو الشخص ذو الإعاقة الذي يفتقر إلى مقدم الرعاية و / أو غير قادر(ة) على رعاية نفسه، والأفراد الذين يواجهون مخاطر حماية معينة (مثل خطر الإبعاد، المضايقة من قبل أفراد المجتمع / السلطات، وغيرها).

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

**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)

**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 ضعفاً (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 السوربين 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).

**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 اللغوية 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.

**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، والملاجئ المدمرة بسبب الحريق أو الأخطار الطبيعية.

**Livelihoods:** it can include vulnerable Lebanese in needs of financial services (financial literacy, savings and loans) or vulnerable individuals or households (a) in need of financial literacy and savings (b) willing to enroll in short term vocational trainings (c) willing to engage in Labor Intensive Projects; 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 اللبنانيين المحتاجين إلى خدمات مالية (الإمام بالأمور المالية، الإيداع والقروض) أو الأفراد أو الأسر الضعيفة (أ) المحتاجين إلى الإمام بالأمور المالية والإدخار (ب) المستعدين للتسجيل في دورات تدريبية مهنية قصيرة المدى، (ج) المستعدين للانخراط في مشاريع العمل المكثفة؛ تطبق الشروط والأحكام بالنسبة لغير اللبنانيين بحسب القوانين، القواعد، والأنظمة اللبنانية. على سبيل المثال يقتصر عمل السوريين على القطاعات التي 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.

#### Case Narrative

##### وصف الحالة

*Describe the minimum information required by the receiving agency to be able to respond to the referral. This can include problem description, whether s/he receives other assistance, number in the household, etc. For referrals to SGBV, CP and Protection case management, do not provide details of the case or incident.*

*صف الحد الأدنى من المعلومات التي طلبها المنظمة المتلقية لتكون قادرة على الرد على الإحالة. يمكن أن يشمل ذلك وصف المشكلة ، سواء كان يتلقى مساعدة أخرى، عدد أفراد الأسرة. لا تقدم تفاصيل الحالة أو الحادث عن حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، حماية الطفل، ادارة الحالات.*

### 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 متورطاً في الإستهلال 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. وله الحق في رفض الإجابة على أي أسئلة يفضلون عدم الإجابة عليها ، كما يحق له 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.

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 إبلاغ الشخص بالإحالة؟ نعم  كلا (إذا 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 (إذا كان الجواب كلا، الرجاء الشرح)  \_\_\_\_\_

Any contact preferences?  Yes  No (If yes, explain) \_\_\_\_\_

أي تفضيلات اتصال؟ نعم  كلا (إذا 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 (إذا 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 المعيشية، أو المجتمعات المعرضة 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 والمحافظة للحصول على المعلومات المتعلّقة بالخدمات والمساعدات المتوفّرة. وستستبدل الممارسات الموجودة لجمع البيانات ومسارات الإحالة السائدة.

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

### عملية التواصل

ستطلب المكاتب الميدانية من المنظمات والوكالات المنفّذة تقديم التقارير/الإبلاغ عن الخدمات والمساعدات التي تقدّمها في نظام/ خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات. وسيكون منسّقو القطاعات الميدانيون مسؤولين عن التواصل مع أعضاء القطاعات لتحديث خدماتهم في خريطة الخدمات والتأكد من اكتمال المعلومات المتعلّقة بقطاعهم. يُرجى الاتّصال بمنسّق الخدمات لديكم لطرح أي استفسارات. وتجدر الإشارة إلى ضرورة إبقاء المعلومات محدّثة، 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.

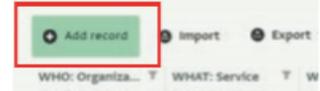
**المتطلّبات:** يتعيّن تعبئة كلّ المعلومات التي تحمل علامة "الزاميّة\*".

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 إلكترونية إلى المسؤول عن إدارة المعلومات في قطاعك على الصعيد الوطني أو الميداني لئُنشئ حسابًا لك.

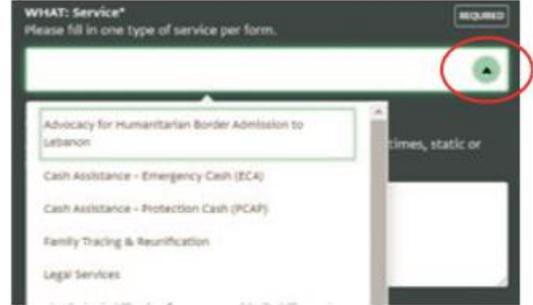
2. اختر المنطقة الجغرافية التي تقوم بتقديم التقارير عنها (مثل بيروت وجبل لبنان).
3. اختر القطاع المعني في تدخلك (مثل الحماية).
4. اختر الخدمة ذات الصلة (مثل خدمات الحماية).
5. اختر "ضف سجلًا".



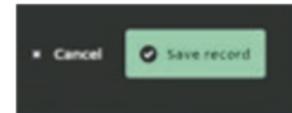
6. اختر منظمتك من قائمة الخيارات المنسدلة.



7. اختر الخدمة التي توفرها من القائمة المنسدلة. يمكنك اختيار "نوع خدمة" واحد لكل نموذج. تكشف بعض الخيارات عن أسئلة إضافية يجب الإجابة عليها.



8. إملأ جميع الخانات "الإلزامية" الخاصة بخدمتك، وانقر على "حفظ السجل" في أسفل الزاوية اليمنى/أعلى الزاوية اليمنى.



9. بعد حفظ السجل، يمكنك تعديله في ما بعد عن طريق تحديده والتأكد من ظهوره باللون الأخضر. يفتح ذلك نافذة "سجل" إلى اليمين.



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



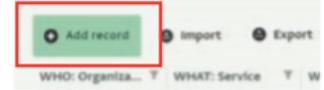
### توجيهات بشأن تقديم التقارير في ما يتعلق بآليات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدة (من، ماذا، أين)

في ما يلي إرشادات لجهات الاتصال المعنية بتقديم التقارير عن كيفية تسجيل آليات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدة الخاصة بمنظمتك على منصة خريطة الخدمات المشتركة بين القطاعات على الإنترنت، الموجودة في برنامج Activity Info.

**الجهات المعنية:** جهات الاتصال المعنية بتقديم التقارير – (جهات الاتصال المعنية ببرنامج Activity Info – جهات الاتصال المعنية بإدارة المعلومات).

**التواتر:** مرة واحدة. وتُضاف إليه أي تغييرات عندما تحصل.

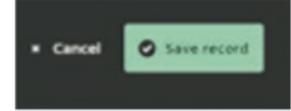
1. ادخل إلى <https://v4.activityinfo.org/>، وثم إلى خريطة الخدمات في لبنان.
2. اختر آليات تقديم الشكاوى والتغذية المرتدة (من، ماذا، أين).
3. انقر على "ضف سجلاً".



4. اختر منظمتك من قائمة الخيارات المنسدلة.



5. إملأ جميع الخانات "الإلزامية" الخاصة بخدمتك، وانقر على "حفظ السجل" في أسفل الزاوية اليمنى/أعلى الزاوية اليمنى.



6. بعد حفظ السجل، يمكنك تعديله في ما بعد عن طريق تحديده والتأكد من ظهوره باللون الأخضر. يفتح ذلك نافذة "سجل" إلى اليمين.

WHO: Organi...	WHO: Service	WHO: Case Ma...
DRC		

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



لنرحب بأي أسئلة متعلقة بالدعم التقني، يُرجى الاتصال بتمارا ستوبالوفا، [stupalov@unhcr.org](mailto:stupalov@unhcr.org) و/أو موظف 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 عامة عن ممارسات الإحالة بين مقدّمي الخدمات في لبنان، وتعزيز المساءلة في ما يتعلّق بالإحالات. وتستند إلى الممارسة الجيدة لقطاع الحماية للطلب من جميع الشركاء بموجب خطة لبنان للاستجابة للأزمة (LCRP) تقديم التقارير عن إجمالي عدد الإحالات المنفّذة، والقطاعات التي قُدمت الإحالات إليها، وحالة هذه الإحالات كلّ ثلاثة أشهر. يُستكمل تحليل الإحالات الذي سيجرى بالبيانات من أنظمة إحالات الأفراد RAIS و RIMS. وسينتج عن ذلك تحليل أكثر تفصيلاً لاتجاهات الإحالات يساعد على فهم العوائق التي تعرقل تقديم المساعدة والشعرات المتعلّقة بنطاقها بشكل أفضل.

### عملية التواصل

يُطلب من شركاء خطة لبنان للاستجابة للأزمة تقديم التقارير على منصة رصد الإحالات بين الوكالات كلّ ثلاثة أشهر. وتُقدّم 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 منصة رصد الإحالات بين الوكالات، الموجودة في برنامج Activity Info.

**الجهات المعنية:** جهات الاتصال المعنية بتقديم التقارير – (جهات الاتصال المعنية ببرنامج Activity Info، جهات الاتصال المعنية بإدارة المعلومات).

**الإطار الزمني لتقديم التقارير:** كلّ ثلاثة أشهر.

فترة تقديم التقارير	الموعد النهائي لتقديم التقارير	فترة تقديم التقارير
لن تتمكنوا من تقديم التقارير عن إحالات الربع الأول بعد انقضاء الموعد النهائي لذلك.	15 نيسان 2020	كانون الثاني، شباط، آذار (الربع 1)
	15 تموز 2020	نيسان، أيار، حزيران (الربع 2)
	15 تشرين الأول 2020	تموز، آب، أيلول (الربع 3)
	15 كانون الثاني 2021	تشرين الأول، تشرين الثاني، كانون الأول (الربع 4)

متطلبات تقديم التقارير:

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

لم يتم تلقي تغذية مرتدة	تم إرسال الإحالة، لم تؤكد الوكالة المتلقية استلامها للإحالة.
تم استلام الإحالة	أكدت الوكالة المتلقية استلامها للإحالة.
الإحالة مقبولة	قدّمت الوكالة المتلقية تغذية مرتدة تُفيد بأنّ الإحالة مقبولة والخدمة ستُقدّم.
الإحالة غير مقبولة	قدّمت الوكالة المتلقية تغذية مرتدة تُفيد بأنّها لا تستطيع قبول الإحالة (ربما تمّ إجراء التقييم ولكنّ الفرد/الأسرة المعيشية لا يستوفيان المعايير، أو بلغت المنظّمة غير الحكومية طاقتها القصوى، أو فقد الاتصال مع الفرد/الأسرة المعيشية).

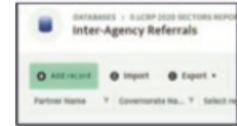
- يُبلّغ عن عدد الإحالات المقدّمة وليس عن عدد الحالات. ويعني ذلك أنّه إذا أُجريت إحالتين للحالة نفسها، ستُسجّل الإحالتين. مثلاً: إذا أُجريت إحالة إلى الوكالة (أ) ولكنها لم تتمكّن من قبول الإحالة، فقدّمت الإحالة إلى الوكالة (ب) وقبلت الإحالة، يجب الإبلاغ عنهما كإحالتين منفصلتين.
  - تُبلّغ الوكالة المُحيّلة عن إحالة واحدة إلى (الوكالة أ) = الإحالة غير مقبولة
  - تُبلّغ الوكالة المُحيّلة عن إحالة واحدة إلى (الوكالة ب) = الإحالة مقبولة
- يمكن الإبلاغ عن الإحالة مرّة واحدة كلّ 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 تلقي أي تغذية مرتدة بحلول الموعد النهائي لتقديم التقارير. فتُصنّف حالة الإحالة تحت فئة الإحالات التي "لم يتمّ تلقي أي تغذية مرتدة" بشأنها.
  - في 6 شباط، تمّ إجراء إحالة إلى الوكالة (ب)، وأكدت الوكالة المتلقية استلامها للإحالة في 10 شباط. وفي 20 شباط، أكدت الوكالة المتلقية قبولها للإحالة. يُبلّغ إذاً عن حالة الإحالة عند الموعد النهائي لتقديم التقارير وتُعتبر "الإحالة مقبولة"، وهي الحالة الأخيرة للإحالة التي ستُبلّغ في قاعدة البيانات.
- يجب تسجيل الإحالات التي تُنفذ في فترة تقديم التقارير فقط.
  - تُسجّل الإحالة المُرسلة في 31 آذار في الربع الأول في 15 نيسان.
  - تُسجّل الإحالة المُرسلة في 2 نيسان في الربع الثاني في 15 تموز.

## خطوات تقديم التقارير :

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



3. اختر "ضف سجلاً".



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



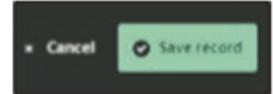
5. انقر على القطاع الذي تريد تقديم التقارير عن الإحالات إليه. ادخل إجمالي عدد الإحالات المنقّدة إلى هذا القطاع في المحافظة المعنية في الأشهر الثلاثة الأخيرة.
6. صنّف إجمالي عدد الإحالات بحسب حالتها في نهاية فترة تقديم التقارير. (31 آذار للربع الأول). يوجد 4 أنواع من حالات الإحالات:

- لم يتم تلقي تغذية مرتدة
- تم استلام الإحالة

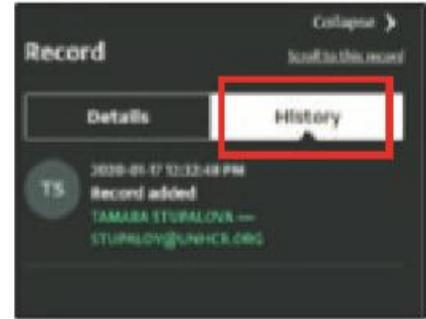
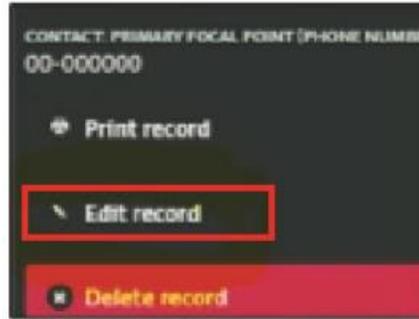
- الإحالة مقبولة
- الإحالة غير مقبولة

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

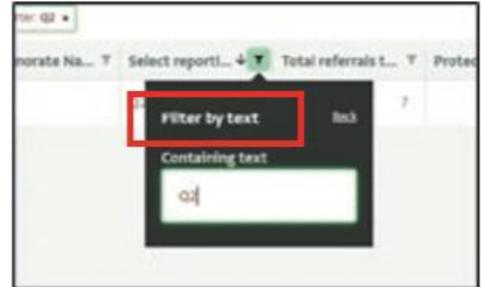
7. بعد القيام بذلك لكل القطاعات في محافظة محدّدة، انقر على "حفظ السجل" وأعد هذه العملية للمحافظات الأخرى.



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



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



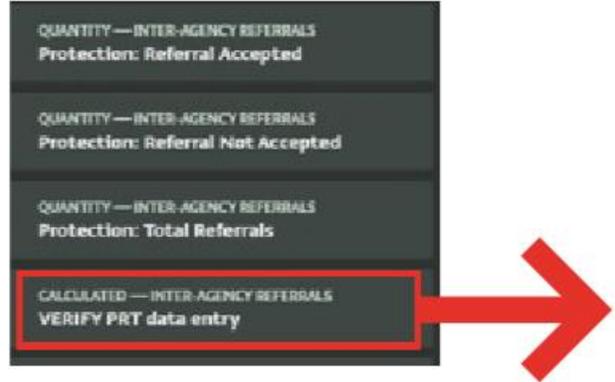
التحقّق من البيانات

كما ذكر سابقاً، يجب أن يكون إجمالي عدد الإحالات إلى قطاع المأوى "مجموع الإحالات الموجودة تحت فئات الحالات المختلفة، أي "لم يتم تلقي تغذية مرتدة" + "تم استلام الإحالة" + "الإحالة مقبولة" + "الإحالة غير مقبولة" = "الحماية = إجمالي عدد الإحالات".

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



3. اسحب علامة تبويب "التحقق من مدخلات الحماية" من "الأعمدة المتوفرة" في الجهة اليمنى (الأعمدة المحددة). ستبين الآن في طريقة عرض قاعدة البيانات.



4. ستأكد من أنك 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 السجل (باستخدام زر "تعديل السجل") للتأكد من أنّ المجموع لكل قطاع صحيح.

لنطرح المزيد من الأسئلة أو للحصول على المزيد من الدعم، يُرجى الاتصال برشا عقيل، [akil@unhcr.org](mailto:akil@unhcr.org) وتمارا ستوبالوف، [stupalov@unhcr.org](mailto:stupalov@unhcr.org).