

الألوية	
<input type="checkbox"/> حالة طارئة (خلال ٢٤ ساعة)	<input type="checkbox"/> حالة عاجلة (خلال ٧٢ ساعة) <input type="checkbox"/> حالة عادية (خلال أسبوعين)
البيانات الحيوية / المعلومات العامة	
الاسم ( أو رقم الحالة اذا كانت الحالة سرية):	تاريخ الميلاد :
الجنس:	الإعاقة (اذا كانت وجدت):
رقم البطاقة الشخصية:	رقم بطاقة اللجوء الخاصة بالمفوضية السامية (إن كان لاجئ):
العنوان رقم ١: (الشارع/ الحارة):	
العنوان ٢: (العزلة/ المديرية/ المحافظة):	
رقم التلفون	حجم الأسرة:
إذا كان العميل قاصرا (اقل من ١٨ سنة):	
اسم مقدم الرعاية الأساسي/ العائل الرئيسي:	علاقته بالطفل:
معلومات التواصل مع مقدم الرعاية/العائل:	هل الطفل منفصل عن ذويه او غير مصحوب بذويه؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
تم إبلاغ مقدم الرعاية/العائل عن الإحالة؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> (اذا كانت الإجابة لا وضح)	
ملاحظة خاصة/ احتياجات محددة:	
أسباب الإحالة (وضح أسباب إحالة الحالة مع تقديم أي ملاحظات مؤيدة لذلك إن وجدت، استخدم ورق إضافية إذا لزم الأمر؟)	
الخدمات المطلوبة	
<input type="checkbox"/> الدعم النفسي الاجتماعي والصحة العقلية	<input type="checkbox"/> مواد الإغاثة الأساسية (غير الغذائية)
<input type="checkbox"/> دعم الطفل/ ترتيبات الرعاية.	<input type="checkbox"/> مساعدات نقدية
<input type="checkbox"/> البحث عن الأسرة /إعادة لم شمل الأسرة	<input type="checkbox"/> صحية/ طبية / تغذية
<input type="checkbox"/> خدمات متعلقة بالمرأة	<input type="checkbox"/> الأمن الغذائي
<input type="checkbox"/> الأشخاص ذو الإعاقات	<input type="checkbox"/> المأوى
<input type="checkbox"/> المساعدة القانونية	<input type="checkbox"/> توفير اسباب المعيشة/ التعليم
<input type="checkbox"/> السلامة الجسدية والأمن على سبيل المثال: توفير مأوى آمن.	<input type="checkbox"/> غيره
من فضلك وضح أي خدمات مطلوبة أو أي خدمات مقدمة مسبقاً:	
الموافقة على نشر المعلومات ( اقرأ مع العميل/ مقدم الرعاية ثم اجب على أي سؤال قبل توقيعه/توقيعها أدناه)	
أنا، _____ ( الحروف الأولى للشخص المعنى) أفهم بان الغرض من إحالة هذه المعلومات وكشفها لـ _____ (اسم الوكالة المحال اليها) هو ضمان السلامة واستمرار الرعاية بين مقدمي الخدمات الذين يلتمسون خدمة هذه الأسرة. حيث أن مقدم الخدمة الوكالة منفذه الإحالة) وضحت لي مسبقا ماهية إجراء الإحالة وذكرت بالضبط المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها وبالتوقيع على هذه الاستمارة فأبني أفوض بتبادل المعلومات.	
التوقيع ( أو توقيع مقدم الرعاية/العائل إذا كان الطفل قاصرا):	التاريخ:
اسم الوكالة التي قامت بالإحالة:	اسم الوكالة المحال اليها الحالة
الاسم:	الاسم:
الموقع/ الوكالة:	الموقع/ الوكالة:
معلومات التواصل:	معلومات التواصل:
تاريخ الإحالة:	تم التسليم عبر: <input type="checkbox"/> الهاتف( الحالات الطارئة فقط) <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني ( تكون محمية) <input type="checkbox"/> شخصيا ( ظرف مختوم) :
هل هناك أي قيود على التواصل أو الإحالة؟	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم (حدد بعضها منها أو جميعها) _____

## ملاحظات إرشادية حول استمارة الإحالة بين المنظمات /الوكالات<sup>1</sup>

### ما المقصود بالإحالة بين الوكالات/المنظمات؟

يمكن أن يواجه أفراد السكان المتضررين من الصراع سلسلة واسعة من القضايا تتجاوز تلك القضايا التي تستطيع الوكالات التي تتصل بهم مباشرة على معالجتها. حيث تستطيع المنظمات تحديد القضايا على المستوى الفردي والمجتمعي والتي لم يتم تغطيتها مباشرة من خلال برامجهم أو المهام الموكلة اليهم. ويعتبر الموظفين والعاملين في الخطوط الأمامية وأعضاء المجتمع مصادر معلومات للخدمات المتاحة ويمكنهم مساعدة الأشخاص المعنيين في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها. وتعرف الإحالة بأنها عملية توجيه للعميل إلى مقدم خدمة آخر نظراً لاحتياج العميل/ العميلة للمساعدة الواقعة خارج نطاق خبرة مقدم الخدمة الحالي أو خارج مجال عمله. ويمكن تقديم الإحالة لمجموعة مختلفة من الخدمات على سبيل المثال: الصحة والأنشطة النفسية الاجتماعية وخدمات الحماية والتغذية والتعليم والمأوى والمساعدات المادية أو النقدية والمعافاة الجسدية و المركز المجتمعي و/أو وكالة الخدمات الاجتماعية.

### المبادئ التوجيهية لعمليات الإحالة بين الوكالات /المنظمات

وحتى لا تلحق الإحالة الضرر بالأفراد/ المجتمع المحتاج للمساعدة تحتاج الإحالة لاحترام المبادئ التالية في كل الأوقات:

**السرية:** يتطلب مبدئ السرية من جميع الموظفين والعاملين في الخطوط الأمامية و المتطوعين وأفراد المجتمع حماية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها أو التي تم جمعها والمتعلقة بالأشخاص وكذا ضمان إمكانية وصول طرف ثالث للمعلومات ( أي مقدمي الخدمة) فقط في حال الحصول على إذن صريح من الأشخاص. وهذا يتضمن التأكد من أن جمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها حول حالات الأشخاص تتم بطريقة آمنة ووفقاً لسياسات حماية البيانات المتفق عليها. من حق الشخص أن يقرر هل يتم الإفصاح عن المعلومات الخاصة بحالته وطريقة الإفصاح وزمنها ولمن يتم الإفصاح عنها. ينبغي على الموظفين الامتناع عن الكشف عن أسماء الأشخاص أو تحديد أي معلومات محددة لأي شخص غير مشترك مباشرة في تقديم الخدمات- بدون موافقة صريحة- كما يجب عليهم عدم مناقشة حالة الأشخاص مع الأسر والأصدقاء والزلاء بأي حال من الأحوال. ويعتبر عدم احترام مبدئ السرية انتهاك لمدونة السلوك المطبقة على كل منظمة.

**الموافقة:** تتم عمليات الإحالة فقط بمجرد تقديم الأشخاص لموافقة مسبقة وله الحق في حصر المعلومات التي يرغب/ ترغب في الإفصاح عنها والأشخاص الذين سيتم مشاركتها معهم.

**احترام الفرد:** دورك كموظف أو كشریک أو كمتطوع هو تقديم المعلومات عن الخدمات المتوفرة حتى يتمكنوا من الاختيار المسبق بحرية. وبأي حالاً من الأحوال ينبغي عليك عدم تقديم الاستشارة أو الضغط على الأفراد بشأن الحصول على خدمة أخرى. لا بد لك من احترام كرامتهم وقدراتهم على اتخاذ القرار وتفضيلاتهم، ويفترض بك عدم التعبير عن رأيك أو أن تمرر قرار او تلوم الشخص.

**لا تقدم وعود أو توقعات:** فقط شاركهم المعلومات في حال- بناءً على رسم خرائط الخدمات- توفرها/وجودها. ولا يمكن لموظفي الوكالة المحلية للحالة أو للمتطوعين التابعين لها ضمان الحصول على الخدمات أو نتائج الإحالة أو جودة الخدمات وهذا يتطلب توضيح للمستفيدين. ومع ذلك يجب التوضيح أيضاً في حال وقوع أي مشكلة متعلقة بالحصول على الخدمات ويمكن للأشخاص طالبي الإحالة العودة لإبلاغ موظفي الوكالة المحلية لحالاتهم أو للمتطوعين التابعين لها كما يمكنهم طلب الدعم الإضافي.

**الآمن والسلامة:** يجب على موظفي المنظمات اتخاذ الإجراءات لضمان السلامة الجسدية والنفسية للأشخاص الذين عانوا من أو يتعرضون لخطر العنف أو الإساءة أو الاستغلال أو الإهمال. يجب أن تكون السلامة الجسدية للأشخاص أولى الأولويات على كل الإجراءات أو الإحالات الأخرى التي قد تتوفر. يجب الأخذ في الحسبان اعتبارات الأمن والسلامة عند تقديم خيارات الإحالة للأشخاص وللحد الذي يمكن فيه وبشكل عقلاني توقع معرفة موظفي الخطوط الأمامية بالمخاطر ذات الصلة.

### من الذي يستطيع استخدام استمارة الإحالة؟

الهدف من استمارة الإحالة هو استخدامها من قبل كل المنظمات الإنسانية العاملة مع الأشخاص المتضررين من الصراع بغرض تسهيل عمليات الإحالة بين الوكالات/المنظمات ومسارات الإحالة وكوسيلة لتوثيق الإحالات وفقاً للمعايير الدنيا. ويمكن لأي جهة مقدمة للخدمة استخدام استمارة الإحالة والدليل الإرشادي فعلى سبيل المثال يمكن استخدامها من قبل طبيب يعمل في مركز أساسي للرعاية الصحية يحيل طفل إلى أماكن ملائمة خاصة بالأطفال أو الي برنامج تغذية أو قيام مدير الحالة بإحالة العميل للتعافي الجسدي. كما يمكن استخدامها من قبل الأشخاص المقدمين للإسعافات النفسية الأولية بناء على دور الشخص/ مسؤولياته بعد الحدث المؤلم.

<sup>1</sup> مقتطفات أخذت من مجموعة مراجع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات/المنظمات حول الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في الحالات الطارئة، استمارة الإحالة بين الوكالات والملاحظات الإرشادية (٢٠١٧). -

## كيف يمكن لي أن أقوم بالإحالة؟

الخطوات المطلوبة للقيام بالإحالة الناجحة بصفة أساسية هي:

- ✓ حدد المشكلة- أي ما الذي يحتاجه العميل؟
- ✓ حدد المنظمة أو الوكالة التي يمكن أن تلبي هذه الاحتياجات على أكمل وجه. حدد الخدمات الأخرى وارسم خريطة بمقدمي الخدمات الآخرين الذين قد يكونوا قادرين على مساعدة العميل و/أو مقدم الرعاية في تلبية احتياجاته. يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات الأخرى في منطقتك الجغرافية من دليل الخدمات أو من تقارير رسم خريطة الأسئلة الرباعية 4WS أو من اجتماعات التنسيق.
- ✓ تواصل مع مقدم الخدمة من أجل التأكد من أهليته، وتواصل مسبقاً مع مقدمي الخدمة الآخرين لتكتشف أكثر عن معايير تقديمهم للخدمات ومعايير أهليتهم. مالم يتم القيام عموماً بالإحالة من النوع المحدد مع مقدم الخدمة. ويجب أن تشمل المعلومات المطلوبة ما يستلزمه برتوكول مقدم الخدمة الخاص بالإحالة وما إذا كانوا قادرين على مساعدة العميل أم لا.
- ✓ وضح للعميل طبيعة الإحالة وقدم له المعلومات حول الخدمات المتاحة كذلك وضح له و/أو لمقدم الرعاية الإحالة (على سبيل المثال ما هي الخدمات المقدمة؟ أين يقع عنوان مقدم الخدمة؟ وكيف يمكن للعميل الوصول إليه والحصول على الخدمات؟ ولماذا توصيه بالإحالة؟) تذكر دائماً بان العميل يمكنه اختيار عدم إحالته.
- ✓ قبول الوثيقة. إذا وافق العميل على الإحالة، قم بالحصول على القبول قبل تزويد الآخرين بمعلومات العميل مع الآخرين والاتفاق مع العميل عن ماهية المعلومات التي يمكن مشاركتها. يجب الحصول على موافقة الوالدين/العائل إذا كان العميل قاصراً.
- ✓ قم بالإحالة بتعبئة استمارة الإحالة بين الوكالات ثم تابع العميل والوكالة المستقبلة له لضمان نجاح الإحالة وتبادل المعلومات أينما تسمح موافقة العميل للقيام بذلك. وتتضمن مجالات المتابعة كلا من: هل حصل العميل على الخدمات المخطط لها؟ ماهي نتائج الإحالة؟ هل كان العميل و/أو مقدم الرعاية/العائل راضياً بعملية الإحالة والخدمات التي حصل عليها؟
- ✓ تخزين المعلومات والسرية: يجب الاحتفاظ بكل استمارات الإحالة وملفات الحالة في خزانات آمنة (مغلقة) لضمان تنفيذ عملية جمع المعلومات وإدارتها وتخزينها بطريقة آمنة وأخلاقية.

## كيف يمكن أن اعمل مع وكالات مختلفة لتنسيق عمليات الإحالة؟

يشمل تنفيذ نظام الإحالة بين الوكالات القيام بكلًا من الإجراءات التالية: (١) المصادقة على التوثيق الرسمي للإحالة (٢) الموافقة على المسارات والإجراءات والمعايير المحددة للإحالة (٣) تنفيذ تدريب للموظفين ذوي العلاقة بالإحالة حول كيفية استخدام التوثيق والمعايير والإجراءات و(٤) المشاركة في أنشطة التنسيق مثل رسم خريطة خدمات الأسئلة الرباعية 4WS، الاجتماعات الخاصة بالتنسيق وورش العمل المنعقدة بشأن الإحالة. ويمكن تنسيق هذه الخطوات من خلال الآليات الموجودة مثل مجموعات التنسيق بين الوكالات أو عبر الكتل / مجموعات العمل ذات العلاقة.

## رصد وتقييم عمليات الإحالة و استخدام أنظمة الإحالة

يمكن تتبع نجاح نظام الإحالة بين الوكالات/المنظمات باستخدام مؤشرات متنوعة بناء على احتياجات الوكالات للبيانات ولرفع التقارير. فعلى سبيل المثال -على الصعيد الأساسي- يمكن للوكالات الإبلاغ عن زيادة التعاون فيما بينها من خلال الموافقة على استخدام كافة وكالات التنسيق لاستمارة الإحالة مستشهدةً بذكر عدد الوكالات/المنظمات التي صادقت على الاستمارة والتزمت بتدريب موظفيها على استخدام هذه الاستمارة. وعلى صعيد أعلى- يمكن للوكالات تعقب الزيادة في قدرات موظفيها على القيام بالإحالات الناجحة من خلال تنفيذ اختبارات القبليّة والبعديّة والاختبارات المؤجلة البعديّة أو من خلال معرفة الإحالات الناجحة الموثقة من خلال تنفيذ إجراءات التتبع والجودة بين الوكالات/المنظمات.