



HỢP PHẦN 4

# DỊCH VỤ XÃ HỘI

**Gói Dịch vụ Thiết yếu dành cho  
Phụ nữ và Trẻ em gái bị bạo lực**

*Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng*







# HỢP PHẦN 4

Dịch vụ xã hội

## Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần

Hợp phần 1. Tổng quan và Giới thiệu	Hợp phần 2. Y tế	Hợp phần 3. Tư pháp và Hành pháp	Hợp phần 4. Dịch vụ xã hội	Hợp phần 5. Điều phối và quản trị điều phối
<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu về Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Bối cảnh 1.3 Mục đích và phạm vi 1.4 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ y tế thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ xã hội thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Bối cảnh 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các hành động cần thiết để điều phối và quản trị điều phối</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>
<p><b>Chương 2</b> Những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố nền tảng</p> <p>2.1 Nguyên tắc 2.2 Những đặc điểm chung của các dịch vụ thiết yếu 2.3 Những yếu tố nền tảng</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ y tế thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ xã hội thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung</p>
<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn sử dụng công cụ này</p> <p>3.1 Khuôn khổ hướng dẫn của các dịch vụ thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ y tế thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ xã hội thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các hành động điều phối và quản trị điều phối thiết yếu</p> <p>3.1. Hướng dẫn công tác điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia 3.2. Hướng dẫn điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp địa phương</p>
<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>

# LỜI CẢM ƠN

**Bộ tài liệu hướng dẫn này sẽ không thể xây dựng được nếu thiếu:**

Sự dũng cảm của rất nhiều phụ nữ từng bị bạo lực và đã lên tiếng về những trải nghiệm của mình, và các nhà hoạt động, đặc biệt là các tổ chức trên toàn cầu, những người đã tích cực vận động đưa ra Gói dịch vụ phù hợp, và tích cực hỗ trợ phụ nữ là đối tượng bị bạo lực.

Nỗ lực của các chính phủ với những hành động nhằm chấm dứt bạo lực với phụ nữ thông qua các cải cách pháp luật, sáng kiến về chính sách, và thực hiện các chương trình phòng ngừa và ứng phó bạo lực.

Các nhà tài trợ chính cho Chương trình chung của Liên Hợp Quốc về Gói dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, bao gồm chính phủ Australia và Tây Ban Nha.

Các nhà hoạt động thực tế ở nhiều lĩnh vực khác nhau, các nhà nghiên cứu, đại diện các chính phủ đã có mặt và tham gia tất cả các hội thảo Tham vấn Kỹ thuật cấp toàn cầu về chương trình này (thông tin chi tiết về đại biểu tham dự có thể xem tại [www.endvawnow.org](http://www.endvawnow.org), phần Dịch vụ thiết yếu).

Cam kết liên tục của Liên Hợp Quốc về việc xây dựng các chương trình và hành động ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ. Các cơ quan của Liên Hợp Quốc tham gia hỗ trợ việc điều chỉnh và/hoặc xây dựng các hướng dẫn này đã chia sẻ thời gian và kiến thức của mình để bảo đảm tiếp tục cải thiện việc cung cấp các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Xin cảm ơn đại diện các cơ quan sau vì sự cam kết và ý kiến đóng góp: Tania Farha và Riet Groenen (UN Women), Upala Devi và Luis Mora (UNFPA), Claudia Garcia Moreno và Avni Amin (WHO), Suki Beavers, Niki Palmer và Charles Chauvel (UNDP) và Claudia Baroni và Sven Pfeiffer (UNODC).

Các chuyên gia tư vấn là Bà Eileen Skinnider và Bà Janice Watt đã giúp tổng hợp và điều chỉnh toàn bộ các hướng dẫn được xây dựng cho bộ tài liệu này.



# MỤC LỤC

---

<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU</b>	<b>6</b>
<b>1.1 GIỚI THIỆU</b>	<b>6</b>
<b>1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI</b>	<b>6</b>
<b>1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ</b>	<b>7</b>

---

<b>CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU</b>	<b>9</b>
<b>2.1 KHUÔN KHỔ CHUNG</b>	<b>9</b>
<b>2.2 NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU</b>	<b>11</b>

---

<b>CHƯƠNG 3. HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU</b>	<b>12</b>
<b>3.1 HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU</b>	<b>12</b>
<b>3.2 HƯỚNG DẪN VỀ NHỮNG YẾU TỐ NỀN TẢNG CỦA CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU</b>	<b>18</b>

---

<b>CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>20</b>
--	-----------

## CHƯƠNG 1.

# GIỚI THIỆU

### 1.1

## GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

Hướng dẫn về **các dịch vụ xã hội thiết yếu** nhằm cung cấp chỉ dẫn cho việc thiết kế, thực hiện và rà soát chất lượng của những dịch vụ xã hội cho phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân của bất kỳ hình thức bạo lực trên cơ sở giới nào. Hướng dẫn này được xây dựng với trọng tâm hướng tới các nước có thu nhập thấp và trung bình trong các bối cảnh ổn định, nhưng cũng có thể áp dụng với các nước có thu nhập cao.

Các hướng dẫn này là một phần của **Gói dịch vụ thiết yếu** nhằm mục đích cung cấp cho tất cả phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới sự tiếp cận tốt hơn với các dịch vụ đa lĩnh vực, có điều phối và có chất lượng.

Gói dịch vụ thiết yếu phản ánh những yếu tố cốt lõi của các ứng phó đa ngành, có điều phối dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực và bao gồm hướng dẫn cho các dịch vụ y tế, các dịch vụ tư pháp và ngăn chặn, cơ chế điều phối và quản trị cũng như các dịch vụ trong lĩnh vực xã hội.

Hướng dẫn cho các dịch vụ xã hội thiết yếu cần được đọc chung với Hợp phần 1: Tổng quan và Giới thiệu, trong đó chỉ ra những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố cốt lõi được áp dụng trong mọi dịch vụ thiết yếu. Hướng dẫn này cũng bổ sung cho hướng dẫn về dịch vụ y tế (Hợp phần 2), dịch vụ tư pháp và hành pháp (Hợp phần 3), và điều phối và quản trị việc điều phối (Hợp phần 5).

### 1.2

## MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI CỦA HƯỚNG DẪN

Hướng dẫn này được xây dựng nhằm mục đích tạo ra một công cụ thiết thực giúp các quốc gia thực hiện được những cam kết quốc tế sâu rộng của mình về xoá bỏ và ngăn ngừa bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái. Hướng dẫn này nhằm mục đích hướng dẫn việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu cho mọi phụ nữ và trẻ em gái trong nhiều bối cảnh và tình huống khác nhau.

### Các dịch vụ xã hội có chất lượng

Việc cung cấp các dịch vụ xã hội có chất lượng cấu thành một bộ phận cốt lõi của những biện pháp ứng phó đa ngành, có sự điều phối dành cho phụ nữ và trẻ em gái là đối tượng bị bạo lực. Các dịch vụ xã hội bao gồm một loạt các dịch vụ có ý nghĩa quyết định trong việc hỗ trợ đảm bảo quyền, sự an toàn và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, bao gồm thông tin về khủng hoảng và đường dây trợ giúp, nơi ở an toàn, thông tin và tư vấn về quyền và pháp luật. Nghiên cứu và thực hành chỉ ra rằng cách thức mà các dịch vụ được cung cấp quyết định phần lớn đến hiệu quả của các dịch vụ này.<sup>1</sup>

Yếu tố căn bản trong việc duy trì an toàn của phụ nữ và trẻ em gái là sự hiểu biết về bản chất giới của bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, nguyên nhân và hậu quả của bạo lực, và cung cấp các dịch vụ trong khuôn khổ văn hoá trao quyền cho phụ nữ. Điều này bao gồm việc bảo đảm các dịch vụ lấy phụ nữ làm trung tâm, thân thiện với trẻ em, không đổ lỗi và hỗ trợ phụ nữ và trẻ em để họ có thể cân nhắc các lựa chọn sẵn có, và ủng hộ các quyết định của họ.

---

<sup>1</sup> <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v> Xem thêm: Arango, D, và cộng sự, Can thiệp để Ngăn ngừa Hay làm giảm bạo lực với Phụ nữ và trẻ em gái: Rà soát một cách có hệ thống các rà soát, Tiếng nói phụ nữ và Tập san nghiên cứu cơ quan, 2014, Số 10, Ngân hàng Thế giới, và Bản in số 6 tháng 12 năm 2006; Các dịch vụ cho nạn nhân/người từng bị tấn công tình dục. Xác định nhu cầu, can thiệp và cung cấp dịch vụ ở Australia Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

Các hướng dẫn xác định những yêu cầu tối thiểu cho các dịch vụ xã hội thiết yếu mà khi thực hiện phối hợp cùng nhau, các dịch vụ này sẽ đem lại việc ứng phó có chất lượng.

Phạm vi của các hướng dẫn cho các dịch vụ xã hội thiết yếu chủ yếu là những dịch vụ đáp ứng cho phụ nữ và trẻ em gái. Mặc dù có thể được áp dụng với cách hình thức bạo lực



khác nhằm vào phụ nữ nhưng các hướng dẫn này chủ yếu được xây dựng để có các ứng phó với phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục do người không phải chồng/bạn tình gây ra, bao gồm những nhu cầu cụ thể của trẻ em gái làm mẹ sớm và con của các em. Trọng tâm chủ yếu là ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái (và con của họ) sau khi bạo lực xảy ra và có

hành động khi thấy những dấu hiệu của bạo lực, hoặc can thiệp để ngăn ngừa bạo lực tái diễn.

Hướng dẫn được UNICEF bổ sung, hoàn thiện với việc bảo đảm mọi trẻ em được sống một cuộc sống không có bạo lực. Đã có những hướng dẫn và ứng phó quan trọng được xây dựng dành cho trẻ em là nạn nhân của bạo lực.

### 1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

**Điều phối** là yếu tố trung tâm của việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Đây là yêu cầu của các chuẩn mực quốc tế nhằm bảo đảm rằng sự ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái mang tính toàn diện, đa ngành, có sự điều phối, có hệ thống và bền vững. Đó là một quá trình được quản trị bởi luật pháp và chính sách. Nó bao gồm nỗ lực phối hợp của các nhóm và nhân sự trong nhiều lĩnh vực, cũng như các cơ quan từ tất cả các ngành liên quan nhằm triển khai các luật, chính sách, thủ tục và thoả thuận, đồng thời truyền thông và phối hợp để ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Việc điều phối được tiến hành ở cấp quốc gia giữa các bộ, ngành đóng vai trò giải quyết loại hình bạo lực này, và ở cấp địa phương giữa các nhà cung cấp dịch vụ ở địa phương, giữa các bên liên quan, và ở một số nước là ở các cấp trung gian của chính quyền giữa cấp quốc gia với cấp địa phương. Việc điều phối cũng được tiến hành giữa các cấp khác nhau của chính quyền.

**Các yếu tố cốt lõi** là những đặc điểm hoặc thành phần của các dịch vụ thiết yếu được áp dụng trong mọi hoàn cảnh và bảo đảm sự vận hành hiệu quả của dịch vụ.

**Các dịch vụ thiết yếu** bao gồm một loạt những dịch vụ cốt lõi được cung cấp bởi các ngành y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp. Các dịch vụ ở mức tối thiểu cần bảo đảm các quyền, sự an toàn và sức khoẻ của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới.<sup>2</sup>

**Bạo lực trên cơ sở giới** là “mọi hành vi bạo lực nhằm vào cá nhân phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc hành vi bạo lực có tác động lớn đến phụ nữ nói chung”.

**Quản trị điều phối** gồm hai cấu phần chính. Cấu phần thứ nhất là việc xây dựng các luật và chính sách cần thiết để thực hiện và hỗ trợ việc điều phối các Dịch vụ thiết yếu nhằm xoá bỏ và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Cấu phần thứ hai là quá trình yêu cầu các bên liên quan thực hiện trách nhiệm giải trình đối với việc thực thi nghĩa vụ của mình trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, và quá trình kiểm tra, giám sát và đánh giá thường xuyên việc ứng phó đó. Việc quản trị được tiến hành cả ở cấp quốc gia và cấp địa phương.

**Bạo lực do chồng/bạn tình** gây ra là “hình thức bạo lực phổ biến nhất mà phụ nữ trên toàn cầu từng bị trải qua ... và bao gồm các hành vi mang tính cưỡng bức về tình dục, tâm lý và thể chất nhằm vào phụ nữ trưởng thành và vị thành niên bởi chồng/bạn tình hiện tại hoặc chồng/bạn tình cũ mà không có sự đồng ý của người phụ nữ. Bạo lực thể chất bao gồm việc sử dụng vũ lực, sức mạnh thể chất hoặc vũ khí để gây hại hoặc thương tổn cho phụ nữ. Bạo lực tình dục bao gồm việc tiếp xúc tình dục mang tính cưỡng bức, buộc phụ nữ tham gia vào hành vi tình dục trái mong muốn, và cố tình có hành vi tình dục hoặc đã thực hiện hành vi tình dục với phụ nữ đang bị ốm, bị khuyết tật, phụ nữ chịu áp lực hoặc dưới tác dụng của rượu hoặc các chất gây nghiện khác. Bạo lực tâm lý bao gồm việc kiểm soát hoặc cô lập người phụ nữ, lăng mạ hoặc sỉ nhục người đó. Bạo lực kinh tế bao gồm việc không cho phụ nữ tiếp cận và kiểm soát các nguồn lực cơ bản.”<sup>3</sup>

<sup>2</sup> CEDAW, Khuyến nghị chung số 19, đoạn 6.

<sup>3</sup> Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, chú thích 1 đã dẫn ở trên, đoạn 111-112.

**Các nhóm ứng phó đa ngành** là các nhóm gồm các bên liên quan thống nhất cùng làm việc trên cơ sở có sự điều phối để ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái trong cộng đồng. Các nhóm này tập trung vào việc bảo đảm các biện pháp ứng phó có hiệu quả đối với các trường hợp riêng lẻ và có thể đóng góp vào quá trình xây dựng chính sách.

**Bạo lực tình dục không phải do chồng/bạn tình gây ra** chỉ “bạo lực gây ra bởi một người họ hàng, bạn, người quen, hàng xóm, đồng nghiệp hoặc người lạ”.<sup>4</sup> Nó bao gồm việc bị ép buộc thực hiện bất kỳ hành vi tình dục không mong muốn nào, quấy rối tình dục và bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, thường là bởi một người mà họ có quen biết, bao gồm ở nơi công cộng, trường học, nơi làm việc và trong cộng đồng.

**Hướng dẫn về chất lượng** hỗ trợ việc cung cấp và thực hiện các yếu tố cốt lõi của các dịch vụ thiết yếu nhằm bảo đảm các dịch vụ có hiệu quả và đủ chất lượng để đáp ứng nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái. Hướng dẫn về chất lượng đưa ra chỉ dẫn về “cách thức” cung cấp dịch vụ trên cơ sở cách tiếp cận dựa trên quyền con người, nhạy cảm văn hoá và tăng quyền năng cho phụ nữ. Các hướng dẫn này được xây dựng dựa trên và bổ sung cho các tiêu chuẩn quốc tế và phản ánh những cách làm hay nhất được ghi nhận trong việc ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới.

**Lĩnh vực dịch vụ xã hội** cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nhằm cải thiện an sinh nói chung và trao quyền cho một nhóm dân số cụ thể trong xã hội. Đó có thể là những dịch vụ chung hoặc các biện pháp ứng phó hướng tới đối tượng và vấn đề cụ thể; ví dụ các biện pháp ứng phó dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực bao gồm các dịch vụ được chính phủ cung cấp hoặc cấp ngân sách (do đó được gọi là các dịch vụ công) hoặc được cung cấp bởi các tổ chức cộng đồng hoặc các tổ chức xã hội dân sự, bao gồm các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức tôn giáo.

**Các dịch vụ xã hội** ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái tập trung vào nạn nhân/người trải qua bạo lực. Các dịch vụ xã hội đóng vai trò không thể thiếu trong

việc giúp phụ nữ phục hồi sau khi bị bạo lực, tăng quyền năng cho họ và ngăn ngừa bạo lực tái diễn, và trong một số trường hợp, các dịch vụ này còn kết hợp cùng với các cấu phần cụ thể khác của xã hội hoặc cộng đồng làm thay đổi thái độ và quan niệm về bạo lực. Các dịch vụ xã hội bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở việc cung cấp tư vấn tâm lý-xã hội, hỗ trợ tài chính, thông tin về khủng hoảng, nơi trú ẩn an toàn, dịch vụ pháp lý và vận động, hỗ trợ về nơi ở và việc làm, v.v. dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.

**Các bên liên quan** là tất cả các tổ chức và cơ quan của chính phủ và xã hội dân sự đóng vai trò trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái ở các cấp của chính phủ và xã hội dân sự. Các bên liên quan chính bao gồm nạn nhân, người trải qua bạo lực và người đại diện cho họ, các dịch vụ xã hội, ngành y tế, người trợ giúp pháp lý, cảnh sát, công tố viên, thẩm phán, cơ quan bảo vệ trẻ em, ngành giáo dục, cùng các ngành khác.

**Nạn nhân/người trải qua bạo lực** chỉ những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới là thuật ngữ dùng trong quá trình pháp lý cũng như vai trò tác nhân của những phụ nữ và trẻ em gái này trong việc tìm kiếm các dịch vụ thiết yếu.<sup>5</sup>

**Bạo lực với phụ nữ** là “mọi hành vi bạo lực trên cơ sở giới dẫn đến hoặc có thể dẫn đến sự tổn hại về thể chất, tình dục hoặc tâm lý hoặc sự đau khổ cho phụ nữ kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng đoạt hoặc tước đoạt vô cớ tự do của phụ nữ, cho dù diễn ra trong đời sống công cộng hoặc riêng tư.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, chú thích số 1 đã dẫn ở trên, lưu ý về những tranh luận đang tiếp diễn xung quanh việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và không thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ “người trải qua bạo lực” là có vấn đề vì nó phủ nhận cảm giác bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng thuật ngữ “nạn nhân/người bị bạo lực”.

<sup>6</sup> Tuyên bố về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).

<sup>4</sup> Sdd, đoạn 128

## CHƯƠNG 2.

# KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

### 2.1

#### KHUÔN KHỔ CHUNG

Khuôn khổ cho các hướng dẫn đối với việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu có chất lượng bao gồm bốn thành phần gắn kết với nhau:

- **Các nguyên tắc** làm nền tảng cho việc cung cấp tất cả các dịch vụ thiết yếu.
- **Các đặc tính chung** mô tả một loạt các hoạt động và phương pháp tiếp cận chung trong mọi lĩnh vực và hỗ trợ quá trình vận hành và cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả.
- **Các dịch vụ thiết yếu** đề ra mức tối thiểu tuyệt đối của các dịch vụ được yêu cầu nhằm bảo đảm quyền con người, an toàn và hạnh phúc của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực bởi bạn tình hoặc bạo lực tình dục bởi người không phải bạn tình.
- **Các yếu tố nền tảng** cần có sẵn để hỗ trợ cho việc cung cấp được các dịch vụ và hành động thiết yếu có chất lượng.

#### Gói dịch vụ thiết yếu: Sơ đồ khuôn khổ tổng thể

Nguyên tắc	Cách tiếp cận dựa trên quyền	Thúc đẩy bình đẳng giới và tăng quyền năng cho phụ nữ	Nhạy cảm và phù hợp với lứa tuổi và văn hoá
	Cách tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm	An toàn là tối thượng	Trách nhiệm của người gây ra bạo lực
Các đặc tính chung	Sẵn có	Dễ tiếp cận	
	Có thể điều chỉnh được	Thích hợp	
	Ưu tiên sự an toàn	Sự đồng thuận trên cơ sở được cung cấp thông tin và có tính bảo mật	
	Thu thập dữ liệu và quản lý thông tin	Truyền thông hiệu quả	
	Kết nối với các ngành và cơ quan khác thông qua cơ chế chuyển gửi và điều phối		

	Y tế	Tư pháp và Ngăn chặn	Dịch vụ xã hội
Các dịch vụ và hành động thiết yếu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Xác định người trải qua bạo lực do chồng/ bạn tình gây ra</li> <li>Trợ giúp ban đầu</li> <li>Chăm sóc vết thương và điều trị y tế khẩn cấp</li> <li>Kiểm tra và điều trị trong trường hợp bị tấn công tình dục</li> <li>Đánh giá sức khỏe tâm thần</li> <li>Điều trị sức khỏe tâm thần</li> <li>Lập hồ sơ (pháp y)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ngăn ngừa</li> <li>Tiếp xúc ban đầu</li> <li>Đánh giá/điều tra</li> <li>Quá trình trước khi xét xử</li> <li>Quá trình xét xử</li> <li>Trách nhiệm của thủ phạm và đền bù</li> <li>Quá trình sau khi xét xử</li> <li>An toàn và bảo vệ</li> <li>Giúp đỡ và hỗ trợ</li> <li>Truyền thông và thông tin</li> <li>Điều phối trong lĩnh vực tư pháp</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Thông tin khủng hoảng</li> <li>Tư vấn khủng hoảng</li> <li>Đường dây hỗ trợ</li> <li>Nơi trú ẩn an toàn</li> <li>Hỗ trợ vật chất và tài chính</li> <li>Làm mới, phục hồi, thay thế giấy tờ tùy thân</li> <li>Thông tin, tư vấn và đại diện về pháp lý và quyền, bao gồm trong các hệ thống pháp lý đa kênh</li> <li>Hỗ trợ và tư vấn tâm lý-xã hội</li> <li>Sự hỗ trợ lấy phụ nữ làm trung tâm.</li> <li>Dịch vụ dành cho mọi trẻ em chịu tác động của bạo lực</li> <li>Thông tin, giáo dục và khuyến khích sự tham gia của cộng đồng</li> <li>Hỗ trợ hướng tới sự độc lập, phục hồi và tự chủ về kinh tế</li> </ol>

### Điều phối và quản trị điều phối

Cấp độ quốc gia: Những hành động thiết yếu	Cấp độ địa phương: Những hành động thiết yếu
<ol style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng luật và chính sách</li> <li>Bố trí và phân bổ nguồn lực</li> <li>Đặt ra tiêu chuẩn cho việc thiết lập những ứng phó đồng bộ ở cấp địa phương</li> <li>Cách tiếp cận toàn diện với những ứng phó có điều phối</li> <li>Hỗ trợ xây dựng năng lực cho người làm chính sách và những người ra quyết định khác về những ứng phó có sự điều phối với bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái</li> <li>Theo dõi và đánh giá sự điều phối ở cấp độ quốc gia và địa phương.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng cơ chế chính thức cho việc điều phối và quản trị điều phối ở cấp độ địa phương</li> <li>Thực hiện việc điều phối và quản trị điều phối</li> </ol>

Các yếu tố nền tảng	Khuôn khổ lập pháp và pháp lý toàn diện	Giám sát việc quản trị và trách nhiệm giải trình	Nguồn lực và tài chính
	Đào tạo và xây dựng đội ngũ	Chính sách và thực hành nhạy cảm giới	Theo dõi và đánh giá

## 2.2

### NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

Các dịch vụ xã hội thiết yếu cũng được xây dựng trên cơ sở các yếu tố nền tảng được áp dụng riêng cho các dịch vụ này, bao gồm:

- Chuyển tuyến/chuyển gửi
- Đánh giá và quản lý rủi ro
- Nhân viên được đào tạo phù hợp và việc xây dựng đội ngũ
- Điều phối hệ thống và trách nhiệm giải trình

Các hướng dẫn cho các yếu tố cơ bản trên đây được nêu trong Mục 3.2.

## CHƯƠNG 3.

# HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

### 3.1

## HƯỚNG DẪN ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

### DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 1. THÔNG TIN KHỦNG HOẢNG

Việc tiếp cận thông tin khủng hoảng một cách kịp thời, rõ ràng và chính xác của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng hoặc đang trải qua bạo lực thể chất, tình dục hoặc các hình thức bạo lực khác, dù người đó đang ở đâu, vào bất kỳ thời gian nào, ngày hay đêm, có ý nghĩa quyết định trong việc hỗ trợ người đó tiếp cận các dịch vụ giúp bảo đảm an toàn cho họ.

Thông tin khủng hoảng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái, phạm vi và bản chất của các dịch vụ sẵn có, và được cung cấp theo cách thức không đổ lỗi và không phán xét. Thông tin cần sẵn có theo cách thức cho phép phụ nữ và trẻ em gái cân nhắc phạm vi và những lựa chọn mà họ có, và đưa ra lựa chọn của mình. Thông tin khủng hoảng cần sẵn có cho những phụ nữ và trẻ em trải qua bạo lực, và cho gia đình, bạn bè, đồng nghiệp của họ, cho cảnh sát và nhà cung cấp dịch vụ y tế, những người có thể đóng vai trò trong việc hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận các dịch vụ một cách an toàn, nếu họ lựa chọn như vậy.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Nội dung thông tin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm thông tin khủng hoảng rõ ràng, súc tích và chính xác.</li><li>• Bảo đảm rằng thông tin khủng hoảng xác định và giới thiệu những dịch vụ hiện có sẵn cho phụ nữ và trẻ em.</li></ul>
1.2 Việc cung cấp thông tin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng thông tin khủng hoảng có sẵn và dễ tiếp cận đối với phụ nữ và trẻ em.</li><li>• Bảo đảm rằng thông tin được cung cấp dưới nhiều hình thức khác nhau và phù hợp với:<ul style="list-style-type: none"><li>• Phụ nữ và trẻ em bị nhiều hình thức phân biệt đối xử khác nhau.</li><li>• Phụ nữ và trẻ em khuyết tật.</li><li>• Trẻ em.</li></ul></li><li>• Bảo đảm sự phân bố rộng rãi các thông tin nhạy cảm về văn hoá thông qua các phương tiện truyền thông đa dạng và phù hợp, ở nhiều địa điểm và bối cảnh khác nhau trong toàn bộ khu vực/quốc gia.</li></ul>

## DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 2. TƯ VẤN KHỦNG HOẢNG

Tư vấn khủng hoảng có vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái để họ được an toàn ngay lập tức, lý giải trải nghiệm của họ, tái khẳng định các quyền của họ và làm giảm cảm giác có lỗi và xấu hổ.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
2.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp dịch vụ tư vấn khủng hoảng miễn phí.</li><li>• Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được lắng nghe và tin tưởng.</li><li>• Bảo đảm cung cấp cho phụ nữ và trẻ em gái các lựa chọn, bao gồm:<ul style="list-style-type: none"><li>• Khả năng tiếp cận ngay lập tức nơi ở an toàn và được bảo vệ.</li><li>• Khả năng tiếp cận ngay lập tức các dịch vụ khẩn cấp và dịch vụ y tế an toàn như bệnh viện.<sup>7</sup></li><li>• Khả năng tiếp tục liên hệ với dịch vụ, ngay cả khi người đó quyết định không sử dụng lựa chọn nào được đưa ra.</li></ul></li><li>• Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được hỗ trợ để đưa ra lựa chọn trên cơ sở có đủ thông tin.</li></ul>
2.2 Phù hợp	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng việc tư vấn khủng hoảng phù hợp với các hình thức bạo lực khác nhau mà phụ nữ/trẻ em gái từng trải qua.</li></ul>
2.3 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp dịch vụ tư vấn khủng hoảng thông qua một loạt các biện pháp bao gồm gặp trực tiếp, qua điện thoại cố định, qua điện thoại di động, qua email.</li><li>• Bảo đảm rằng dịch vụ tư vấn khủng hoảng được cung cấp ở nhiều địa điểm và trong nhiều bối cảnh khác nhau.</li></ul>

## DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 3. ĐƯỜNG DÂY HỖ TRỢ

Đường dây hỗ trợ cung cấp sự kết nối thiết yếu tới thông tin, các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ cho phụ nữ và trẻ em gái trải qua bạo lực. Các đường dây hỗ trợ vận hành độc lập, nhưng song song với các đường dây hỗ trợ của các cơ quan thực thi pháp luật và các đường dây hỗ trợ khẩn cấp khác.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
3.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại miễn phí.</li><li>• Cung cấp đường dây hỗ trợ, tốt nhất là 24/7, hoặc tối thiểu là 4 giờ mỗi ngày, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ.</li><li>• Bảo đảm rằng nhân viên trả lời điện thoại có kiến thức, kỹ năng phù hợp và được tập huấn đầy đủ.</li><li>• Bảo đảm rằng đường dây hỗ trợ có kết nối với các dịch vụ xã hội khác, cũng như các dịch vụ y tế và tư pháp để ứng phó với hoàn cảnh cụ thể của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Bảo đảm rằng đường dây hỗ trợ có khả năng tiếp cận các nguồn lực khi thiết yếu để bảo đảm an toàn cho phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm:<ul style="list-style-type: none"><li>• Hỗ trợ việc di chuyển khẩn cấp phụ nữ và trẻ em gái đến nơi ở an toàn, bất kể họ đang ở đâu.</li><li>• Cung cấp ngay lập tức vật dụng cá nhân và chăm sóc sức khỏe cơ bản bao gồm quần áo và thực phẩm một cách trực tiếp hoặc thông qua các dịch vụ ở địa phương.</li><li>• Kết nối với các ứng phó tư pháp cấp thiết và phù hợp, khi được yêu cầu hoặc khi thiết yếu.</li></ul></li></ul>
3.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng thông tin về dịch vụ và giờ hoạt động được thông báo một cách rõ ràng và chính xác qua các kênh phù hợp.</li><li>• Bảo đảm rằng dịch vụ điện thoại có thể tiếp cận được qua điện thoại di động.</li></ul>

<sup>7</sup> Xem: Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục với phụ nữ. Hướng dẫn Chính sách và Lâm sàng của WHO ([http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1)) và các hướng dẫn hỗ trợ cho người thực hiện – một phần của Chương trình chung này [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO\\_RHR\\_14.26\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1)

#### DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 4. NƠI TRÚ ẨN AN TOÀN

Nhiều phụ nữ và trẻ em gái cần phải rời khỏi nơi sinh sống ngay lập tức để đảm bảo an toàn. Việc tiếp cận kịp thời đến nơi trú ẩn an toàn, nhà tạm lánh dành cho phụ nữ hoặc các không gian an toàn khác có thể đem lại ngay lập tức lựa chọn về nơi trú ẩn an toàn và có an ninh. Vượt lên trên việc có nơi trú ẩn an toàn khẩn cấp, phụ nữ và trẻ em gái có thể cần hỗ trợ để đảm bảo có nơi trú ẩn an toàn trong trung và dài hạn.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
4.1 Nhà an toàn, nơi lưu trú, và nơi trú ẩn cho phụ nữ	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp nơi lưu trú khẩn cấp an toàn và bảo đảm an ninh cho đến khi mối đe dọa trực tiếp đã được loại bỏ.</li><li>Bảo đảm có các biện pháp an ninh, bao gồm:<ul style="list-style-type: none"><li>Địa điểm bí mật. (nếu có thể được)</li><li>Nhân viên an ninh.</li><li>Hệ thống an ninh.</li></ul></li><li>Bảo đảm có quy tắc tiếp cận đối với người ra vào nơi lưu trú an toàn.</li><li>Đáp ứng miễn phí các nhu cầu ăn ở.</li><li>Bảo đảm có quy tắc đối với trẻ em không có người đi cùng, bao gồm hình thức chăm sóc thay thế trong dài hạn khi cần thiết và nếu thích hợp, phù hợp với luật pháp hiện hành của quốc gia và các tiêu chuẩn quốc tế.</li><li>Bảo đảm rằng nơi lưu trú dễ tiếp cận đối với phụ nữ và trẻ em gái khuyết tật.</li></ul>
4.2 Có trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp không gian trong phạm vi nơi cư trú đảm bảo sự riêng tư và bí mật cho phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>Bảo đảm rằng nơi lưu trú đáp ứng những nhu cầu của trẻ em và thân thiện với trẻ em.</li><li>Cung cấp bản đánh giá về những nhu cầu cấp thiết.</li><li>Xây dựng kế hoạch hỗ trợ riêng cho mỗi phụ nữ/trẻ em, trên cơ sở tham vấn ý kiến của họ.</li></ul>

#### DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 5. HỖ TRỢ VẬT CHẤT VÀ TÀI CHÍNH

Trong giai đoạn khủng hoảng cấp bách, cần giả định rằng phụ nữ và trẻ em gái không có hoặc có rất ít khả năng tiếp cận nguồn lực vật chất. Hỗ trợ vật chất và tài chính bao gồm sự hỗ trợ và nguồn lực cho phép tiếp cận thông tin và tư vấn về khủng hoảng, nơi lưu trú an toàn và thực phẩm.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
5.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ tiếp cận những dịch vụ đáp ứng nhu cầu cơ bản cấp thiết của cá nhân mỗi phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm di chuyển khẩn cấp, thực phẩm, nơi lưu trú an toàn miễn phí.</li><li>Bảo đảm rằng sự hỗ trợ đáp ứng nhu cầu của từng trẻ em.</li><li>Cung cấp hỗ trợ vật chất và phi tài chính như vật dụng cá nhân và chăm sóc sức khoẻ cơ bản.</li><li>Tạo điều kiện tiếp cận an sinh xã hội như trợ cấp tiền mặt nếu có, và có thể tiếp cận trong thời gian ngắn.</li></ul>
5.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>Bảo đảm có những cách thức cho phép phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận hỗ trợ vật chất và tài chính một cách an toàn.</li></ul>

#### DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 6. LÀM MỚI, KHÔI PHỤC VÀ THAY THẾ GIẤY TỜ TÙY THÂN

Giấy tờ tùy thân bao gồm những giấy tờ mà phụ nữ và trẻ em gái cần có để có thể đi lại, duy trì hoặc tìm việc làm, tiếp cận phúc lợi và các dịch vụ xã hội khác của chính phủ, tiếp cận tài khoản ngân hàng, v.v. Nhiều phụ nữ và trẻ em gái trải qua bạo lực phải bỏ trốn, không thể mang theo những giấy tờ này, do đó, để được an toàn, có thể cần làm mới, khôi phục hoặc thay thế giấy tờ tùy thân cho họ.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
6.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái làm mới hoặc khôi phục giấy tờ tùy thân phù hợp với quy định pháp luật của địa phương hoặc quy tắc quốc tế khi cần thiết.</li><li>Liên hệ với dịch vụ ngoại giao/lãnh sự thích hợp khi cần thiết.</li><li>Hỗ trợ miễn phí việc làm mới, khôi phục và thay thế giấy tờ tùy thân.</li></ul>



## DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 7. THÔNG TIN, TƯ VẤN VÀ ĐẠI DIỆN VỀ PHÁP LÝ VÀ QUYỀN TRONG CÁC HỆ THỐNG PHÁP LÝ ĐA KÊNH

Nhiều phụ nữ và trẻ em gái có thể có hiểu biết hạn chế về quyền và những lựa chọn mà họ có. Thông tin chính xác và kịp thời về các vấn đề như ly hôn/luật gia đình, quyền nuôi con, giám hộ, tình trạng nhập cư và hỗ trợ trong việc định hướng những ứng phó tư pháp và hành pháp có vai trò quan trọng trong việc bảo đảm an toàn của phụ nữ và trẻ em gái.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
7.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp thông tin cho phụ nữ và trẻ em gái về quyền của họ.</li><li>Cung cấp thông tin chính xác và rõ ràng về:<ul style="list-style-type: none"><li>Các biện pháp an ninh sẵn có có thể ngăn ngừa bạo lực do thủ phạm bị cáo buộc gây ra.</li><li>Thủ tục và lộ trình thời gian liên quan đến giải pháp tư pháp truyền thống hoặc giải pháp tư pháp của nhà nước.</li><li>Sự hỗ trợ khi tiến trình pháp lý chính thức hoặc biện pháp khắc phục được khởi động.</li></ul></li><li>Đảm bảo thông tin và việc tư vấn bao gồm việc chuyển gửi/giới thiệu tới các dịch vụ thiết yếu được thống nhất và có sự đồng thuận của phụ nữ/trẻ em gái.</li><li>Cung cấp miễn phí thông tin pháp lý và thông tin về các quyền, tư vấn và đại diện.</li><li>Vận động và đại diện pháp lý cho phụ nữ và trẻ em gái, khi họ lựa chọn như vậy.</li><li>Ghi lại toàn bộ nội dung tư vấn pháp lý để hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái trong những hành động tiếp theo của họ.</li></ul>
7.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp thông tin, tư vấn và đại diện một cách kịp thời về các lựa chọn để hỗ trợ bảo đảm an toàn ngay lập tức cho phụ nữ và trẻ em gái, ví dụ như lệnh cấm thủ phạm đến gần.</li><li>Cung cấp thông tin bằng văn bản (và bằng ngôn ngữ mà phụ nữ/trẻ em gái có thể hiểu được), bằng lời nói và/hoặc bằng hình thức mà người đó quen thuộc.</li><li>Cung cấp thông tin và tư vấn phù hợp với sự sẵn sàng của phụ nữ và trẻ em gái, nghĩa là vào thời gian và ở địa điểm phù hợp với phụ nữ/trẻ em gái.</li></ul>

## DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 8. HỖ TRỢ VÀ TƯ VẤN TÂM LÝ – XÃ HỘI

Tư vấn của chuyên gia có thể giúp cải thiện một cách đáng kể sức khỏe của phụ nữ và trẻ em gái, qua đó cải thiện khả năng tiếp cận giáo dục và việc làm của họ

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
8.1 Tư vấn cá nhân và theo nhóm	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp dịch vụ tư vấn cá nhân và theo nhóm tùy theo điều kiện cho phù hợp, thực hiện bởi chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về tư vấn cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.</li><li>Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được tiếp cận đủ số lượng tối thiểu các buổi tư vấn/hỗ trợ.</li><li>Cần nhắc cung cấp hỗ trợ theo nhóm đồng đẳng.</li><li>Bảo đảm rằng việc tư vấn dựa trên thông tin về trải nghiệm bạo lực.</li><li>Bảo đảm rằng việc tư vấn dựa trên nguyên tắc của quyền con người và nhạy cảm về văn hoá.</li></ul>
8.2 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>Cung cấp dịch vụ hỗ trợ/tư vấn miễn phí.</li><li>Cung cấp lựa chọn di chuyển để hỗ trợ phụ nữ trong việc tham gia các buổi tư vấn.</li><li>Cung cấp dịch vụ tư vấn vào thời gian thích hợp với phụ nữ/trẻ em gái.</li></ul>

## **DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 9. THỰC HIỆN HỖ TRỢ LẤY PHỤ NỮ LÀM TRUNG TÂM**

Việc định hướng các dịch vụ, lựa chọn và quyết định có thể là một việc khó khăn, làm nản chí phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực do bạn tình hoặc bạo lực tình dục không phải do bạn tình gây ra. Sự hỗ trợ chuyên nghiệp của các nhân viên được đào tạo có thể giúp phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận những dịch vụ phù hợp nhất và đưa ra những quyết định trên cơ sở có đủ thông tin mà sẽ mang lại cơ hội tốt nhất để họ có thể bảo đảm an toàn cho bản thân, tăng quyền năng cho họ và giúp họ thực hiện các quyền của mình.

<b>YẾU TỐ CỐT LÕI</b>	<b>HƯỚNG DẪN</b>
9.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng sự hỗ trợ lấy phụ nữ và trẻ em làm trung tâm luôn sẵn có cho phụ nữ và trẻ em gái trong suốt quá trình tham gia vào hệ thống.</li><li>• Bảo đảm rằng nhân viên được đào tạo để thay mặt và đại diện cho lợi ích của phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Bảo đảm rằng nhân viên tôn trọng mong muốn mà phụ nữ và trẻ em gái thể hiện ra và quyết định của họ.</li><li>• Bảo đảm rằng mọi việc đại diện cho phụ nữ và trẻ em gái được thực hiện với sự đồng thuận rõ ràng và trên cơ sở có đủ thông tin cho phụ nữ và trẻ em gái.</li></ul>

## **DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 10. DỊCH VỤ DÀNH CHO MỌI TRẺ EM BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI BẠO LỰC**

Ảnh hưởng của việc trải nghiệm bạo lực một cách trực tiếp hoặc gián tiếp có thể có tác động huỷ hoại đối với trẻ em. Trẻ em có quyền tiếp cận các dịch vụ phù hợp, nhạy cảm và thân thiện với trẻ em.

<b>YẾU TỐ CỐT LÕI</b>	<b>HƯỚNG DẪN</b>
10.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp tư vấn dựa trên quyền và lấy trẻ em làm trung tâm và hỗ trợ tâm lý-xã hội.</li><li>• Bảo đảm có kế hoạch chăm sóc riêng cho mỗi trẻ em.</li><li>• Cung cấp miễn phí dịch vụ cho trẻ em.</li><li>• Trợ giúp tiếp cận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc thay thế lâu dài, nếu cần thiết, dù có hoặc không có cha mẹ/người chăm sóc, phù hợp với Hướng dẫn về dịch vụ chăm sóc thay thế cho trẻ em.</li><li>• Trợ giúp tiếp cận dịch vụ đại diện cho trẻ em, khi cần thiết, ví dụ như người giám hộ (theo pháp luật) nếu trẻ em không có người lớn đi cùng.</li><li>• Bảo đảm việc chuyển gửi kịp thời và trợ giúp cho các dịch vụ thiết yếu, ví dụ như bảo vệ trẻ em để giải quyết các vấn đề liên quan đến giám hộ, chăm sóc sức khỏe và giáo dục.</li></ul>
10.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp các dịch vụ phù hợp, nhạy cảm, thân thiện với trẻ em và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.</li><li>• Đảm bảo nhân viên được tập huấn về các thủ tục có sự nhạy cảm và thân thiện với trẻ em.</li></ul>

## **DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 11. THÔNG TIN CHO CỘNG ĐỒNG, GIÁO DỤC VÀ KHUYẾN KHÍCH SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG**

Các tổ chức xã hội dân sự, các nhóm phụ nữ, lãnh đạo cộng đồng và lãnh đạo tôn giáo thường đóng vai trò chủ chốt trong việc huy động nỗ lực của cộng đồng nhằm nâng cao nhận thức về sự phổ biến của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, cũng như vai trò của cộng đồng trong việc ngăn ngừa bạo lực.

<b>YẾU TỐ CỐT LÕI</b>	<b>HƯỚNG DẪN</b>
11.1 Thông tin cho cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng thông tin cho cộng đồng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái và những dịch vụ sẵn có để hỗ trợ họ.</li><li>• Ít nhất thì thông tin cho cộng đồng cần chỉ rõ:<ul style="list-style-type: none"><li>• Có thể tìm trợ giúp ở đâu.</li><li>• Những dịch vụ nào có sẵn và làm thế nào để tiếp cận được các dịch vụ này.</li><li>• Có thể trông đợi gì, bao gồm vai trò, trách nhiệm, sự bảo mật.</li></ul></li><li>• Bảo đảm rằng thông tin cho cộng đồng được xây dựng và phổ biến dưới nhiều hình thức khác nhau, ở nhiều nơi khác nhau và theo cách thức nhạy cảm và phù hợp với văn hóa. Ví dụ, thông tin cần:<ul style="list-style-type: none"><li>• Sẵn có bằng ngôn ngữ địa phương.</li><li>• Có cả phần trình bày bằng hình ảnh.</li></ul></li></ul>
11.2 Giáo dục và huy động cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng việc giáo dục cộng đồng được thực hiện thường xuyên và chính xác.</li><li>• Bảo đảm rằng việc giáo dục cộng đồng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái</li><li>• Hướng tới các nhóm đối tượng cụ thể như lãnh đạo cộng đồng/lãnh đạo tôn giáo và người cao tuổi để hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ.</li><li>• Có các đào tạo phù hợp cho những nam giới vận động cho quyền con người của phụ nữ để họ đóng vai trò hình mẫu và vai trò hỗ trợ.</li><li>• Phối hợp với gia đình để bảo đảm sự hỗ trợ và tiếp cận các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái</li><li>• Phối hợp với các hội ở địa phương, giới truyền thông, trường học, câu lạc bộ thể thao ở cộng đồng để xây dựng các thông điệp giáo dục cộng đồng và chiến lược phổ biến những thông điệp đó.</li><li>• Xây dựng những quy tắc rõ ràng để hỗ trợ cho sự an toàn của phụ nữ khi họ có thể được báo chí liên lạc để kể lại câu chuyện của mình.</li></ul>
11.3 Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các dịch vụ cần xác định những nhóm khó tiếp cận và dễ bị tổn thương, và tìm hiểu nhu cầu cụ thể của họ.</li><li>• Xây dựng thông tin cho cộng đồng và giáo dục cộng đồng phù hợp với nhu cầu cụ thể của các nhóm khó tiếp cận, dễ bị tổn thương và yếu thế.</li><li>• Chuyển tải thông tin cho cộng đồng và giáo dục cộng đồng theo cách thức phù hợp với các nhóm khó tiếp cận, dễ bị tổn thương và yếu thế.</li></ul>

## **DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 12. HỖ TRỢ ĐỂ ĐỘC LẬP, PHỤC HỒI VÀ TỰ CHỦ VỀ KINH TẾ**

Trải nghiệm bạo lực để lại hậu quả lâu dài về sức khỏe và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái, và có ảnh hưởng lớn đến khả năng tham gia một cách đầy đủ vào xã hội. Phụ nữ và trẻ em gái có thể cần được hỗ trợ trong dài hạn để giúp cho quá trình phục hồi và giúp họ có được một cuộc sống tốt đẹp.

<b>YẾU TỐ CỐT LÕI</b>	<b>HƯỚNG DẪN</b>
12.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp sự hỗ trợ lâu dài để phục hồi toàn diện trong thời gian tối thiểu 6 tháng.</li><li>• Trợ giúp tiếp cận hỗ trợ về thu nhập và bảo vệ xã hội khi cần thiết.</li><li>• Trợ giúp tiếp cận dịch vụ dạy nghề.</li><li>• Cung cấp khả năng tiếp cận các cơ hội tạo thu nhập như đầu tư ban đầu cho việc khởi nghiệp kinh doanh.</li></ul>
12.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái tái hòa nhập một cách an toàn với cộng đồng, khi phù hợp, tùy theo nguyện vọng và nhu cầu của họ.</li></ul>

## 3.2

# HƯỚNG DẪN VỀ NHỮNG YẾU TỐ NỀN TẢNG CỦA CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

CHUYỂN GỬI	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Lộ trình chuyển tuyến giúp cho phụ nữ và trẻ em gái nhận được dịch vụ hỗ trợ phù hợp một cách kịp thời.</p> <p>Quá trình chuyển tuyến cần tích hợp các tiêu chuẩn trên cơ sở có sự đồng thuận.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các dịch vụ có những quy tắc và sự thống nhất về quy trình chuyển tuyến với các dịch vụ xã hội, y tế và tư pháp có liên quan, bao gồm trách nhiệm rõ ràng của mỗi dịch vụ.</li><li>• Các thủ tục về chia sẻ thông tin giữa các dịch vụ phải nhất quán, nhân viên của các cơ quan hiểu biết thủ tục đó và thủ tục được thông tin một cách rõ ràng cho phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Các dịch vụ có cơ chế điều phối và theo dõi hiệu quả quá trình chuyển gửi.</li><li>• Các dịch vụ chuyển gửi đến dịch vụ dành riêng cho trẻ em nếu cần thiết và phù hợp.</li></ul>

  

ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Phụ nữ và trẻ em gái phải đối mặt với nhiều rủi ro đối với sự an toàn trước mắt và lâu dài của họ. Những rủi ro này sẽ tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.</p> <p>Đánh giá và quản lý rủi ro có thể giúp làm giảm mức độ rủi ro. Thực hành tốt nhất về đánh giá và quản lý rủi ro bao gồm cách tiếp cận thống nhất và có sự điều phối bên trong và giữa các hệ thống dịch vụ xã hội, y tế và tư pháp.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các dịch vụ sử dụng các công cụ đánh giá và quản lý rủi ro được xây dựng riêng để ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục do người không phải là chồng/ bạn tình gây ra.</li><li>• Các dịch vụ đánh giá một cách thường xuyên và thống nhất về rủi ro cá nhân của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Các dịch vụ sử dụng những lựa chọn quản lý rủi ro, giải pháp và biện pháp an toàn để hỗ trợ cho sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Phụ nữ và trẻ em gái nhận được một kế hoạch dành riêng cho cá nhân, dựa trên những điểm mạnh, bao gồm những chiến lược để quản lý rủi ro.</li><li>• Các dịch vụ phối hợp với các cơ quan khác bao gồm các dịch vụ tư pháp và y tế để điều phối những cách tiếp cận và quản lý rủi ro khác nhau.</li></ul>

  

NHÂN VIÊN ĐƯỢC ĐÀO TẠO PHÙ HỢP VÀ PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự nguyên cần có các kỹ năng và kiến thức chuyên môn để ứng phó một cách hợp lý với các trường hợp phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.</p> <p>Các nhân viên đặt ra yêu cầu về cơ hội xây dựng kỹ năng và chuyên môn để đảm bảo các kỹ năng và kiến thức của mình là cập nhật.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết về tỷ lệ, bản chất, và nguyên nhân của bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết và kinh nghiệm trong việc có các ứng phó dựa trên những 'kinh nghiệm tốt' trong việc ứng phó đối với phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.</li><li>• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết về các biện pháp ứng phó nhạy cảm với trẻ em và phù hợp đối với trẻ em bị bạo lực.</li><li>• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện được sự hướng dẫn và đào tạo cũng như thường xuyên được nâng cao chuyên môn.</li><li>• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện nhận được sự hỗ trợ và giám sát một cách thường xuyên.</li><li>• Các chương trình đào tạo bao gồm các mô-đun về việc tự chăm sóc bản thân cho nhân viên và tình nguyện viên.</li><li>• Các dịch vụ cung tạo ra môi trường làm việc tôn trọng, hỗ trợ và an toàn.</li></ul>

## ĐIỀU PHỐI VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH CỦA HỆ THỐNG

Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Một cách tiếp cận xuyên suốt, đa ngành hoặc đa kênh đối với việc cung cấp dịch vụ tập hợp một loạt các ngành dịch vụ và tổ chức có những mục tiêu chung trong việc cung cấp các ứng phó có sự điều phối tốt hơn đối với bạo lực với phụ nữ và bảo vệ trẻ em.</p> <p>Các dịch vụ xã hội cần phối hợp với các dịch vụ y tế và tư pháp để cung cấp các ứng phó có chất lượng cho phụ nữ và trẻ em gái. Các dịch vụ xã hội có trách nhiệm và cần giải trình với hệ thống dịch vụ lớn hơn này.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các dịch vụ hoạt động trên cơ sở phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau và song song với các dịch vụ xã hội, y tế, tư pháp và hành pháp.</li><li>• Các dịch vụ xây dựng và thường xuyên rà soát các quy tắc, bản ghi nhớ và thoả thuận ghi rõ vai trò và trách nhiệm của mỗi cơ quan.</li><li>• Các dịch vụ tìm kiếm sự tham gia của các dịch vụ xã hội khác, các cơ quan y tế và tư pháp trong việc xây dựng đội ngũ và đào tạo, cũng như giám sát và đánh giá các hoạt động.</li><li>• Tài liệu hóa các dịch vụ và vận động cho các quyền của phụ nữ và trẻ em gái, cũng như cải thiện mang tính hệ thống và nâng cao trách nhiệm giải trình.</li></ul>

## CHƯƠNG 4.

# CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

*Tránh xa Bạo lực: Hướng dẫn Thành lập và Vận hành Nơi trú ẩn an toàn cho Phụ nữ, 2004, Văn phòng điều phối WAVE, Mạng lưới nhà tạm trú dành cho phụ nữ Áo, Vienna*

Trung tâm chăm sóc trẻ em ở Scotland, *Hướng về phía trước: Thực hiện Hướng dẫn về Chăm sóc Thay thế cho Trẻ em 2012*, [http://www.unicef.org/protection/files/Moving\\_Forward\\_Implementing\\_the\\_Guidelines\\_English.pdf](http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf)

Trung tâm Tham vấn về Y tế và Các chủ đề liên quan (2012): *Hướng dẫn đạo đức về Tư vấn cho Phụ nữ Đối mặt với Bạo lực Gia đình. Ấn Độ.*

Phòng Phát triển Xã hội, Cộng hòa Nam Phi (2008): *'Nơi trú ẩn an toàn cho Nạn nhân của Bạo lực Gia đình: trong Tiêu chuẩn Tối thiểu về Cung cấp dịch vụ trong Trao quyền cho Nạn nhân.*

Thiết lập quy trình vận hành chuẩn về bạo lực trên cơ sở giới cho đáp ứng phòng ngừa đa ngành và liên cơ quan, và ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới trong các bối cảnh nhân đạo <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

*Hiệp hội chính quyền địa phương, Tổ chức Women's Aid và các cộng sự. (UK): Tiêu chuẩn và Dịch vụ' trong Tâm nhìn về Dịch vụ cho Trẻ em và Thanh niên chịu ảnh hưởng của Bạo lực Gia đình (tr.13)*

UN Women, Trung tâm Kiến thức Trực tuyến về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ và Trẻ em gái <http://www.endvawnow.org/en/>



