



หมวดที่ 4

บริการ ทางสังคม

ชุดบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิง
ที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง
องค์ประกอบหลักและแนวทางที่มีคุณภาพ



เอกสารฉบับภาษาไทยของชุดคู่มือบริการจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงนี้ได้รับการสนับสนุนจากองค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ภายใต้โครงการปลอดภัยและยุติธรรม: ทำให้สิทธิและโอกาสของแรงงานข้ามชาติหญิงในภูมิภาคอาเซียนเป็นจริง ที่ได้รับการสนับสนุนจากสหภาพยุโรปอันเป็นส่วนหนึ่งของสปอตไลท์อินิซิเอทีฟ เพื่อจัดความรุนแรงต่อเด็กหญิงและผู้หญิง



หมวดที่ 4

บริการทางสังคม

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแนวปฏิบัติฉบับนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากปราศจาก

ความกล้าหาญของผู้หญิงจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง และได้บอกเล่าประสบการณ์ของตนเอง และของเหล่านักธรรมรงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรผู้หญิงที่กระจายอยู่ทั่วโลก ที่ได้เรียกร้องให้มีการบริการและความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง

ความพยายามของรัฐบาลประเทศต่างๆ ที่จะดำเนินการเพื่อยุติปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปกฎหมาย การดำเนินการทางนโยบาย และการดำเนินโครงการด้านการป้องกันและแก้ไขต่างๆ

ผู้สนับสนุนหลักของโครงการร่วมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง (UN Joint Programme on Essential Services for Women and Girls Subject to Violence) ซึ่งได้แก่ รัฐบาลประเทศออสเตรเลียและประเทศสเปน

ผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายหน่วยงาน นักวิจัย ตัวแทนรัฐบาลที่ได้เข้าร่วมและมีส่วนร่วมในประชุมให้คำปรึกษาทางเทคนิคระดับสากลว่าด้วยการตอบสนองต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงของภาคบริการสังคม (Global Technical Consultations on the Social Services Sector's Response to Violence Against Women and Girls) ซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาแนวทางปฏิบัติพร้อมทั้งเครื่องมือลำดับต่อมาและคำแนะนำ (ดูรายละเอียดของผู้เข้าร่วมโครงการได้จาก www.endvawnow.org โดยคลิกที่คำว่า Essential Services)

พันธสัญญาที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องในระบบขององค์การสหประชาชาติที่จะพัฒนาโครงการและปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาคความรุนแรงต่อผู้หญิง หน่วยงานต่างๆ ขององค์การสหประชาชาติที่มีส่วนร่วมในการช่วยปรับแก้และ/หรือพัฒนาแนวปฏิบัตินี้ได้ใช้เวลาและแบ่งปันความรู้เพื่อให้แน่ใจว่าเราจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง เราขอขอบคุณผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ สำหรับพันธสัญญาและข้อมูลที่มีมอบให้ ได้แก่ Tania Farha และ Riet Groenen (UN Women) Luis Mora และ Upala Devi (UNFPA) พร้อมทั้งการเข้าร่วมงานและข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานจากองค์การ UNICEF ได้แก่ คุณ Theresa Kilbane คุณ Clarice Da Silva e Paula และคุณ Peter Gross

ที่ปรึกษาผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาและปรับปรุงแนวปฏิบัตินี้ ได้แก่ คุณ Janice Watt และคุณ Sue Finucane

สารบัญ

บทที่ 1: แนะนำบริการด้านสังคมที่จำเป็น	6
1.1 บทนำ	6
1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขต	7
1.3 ภาษาและอภิธานศัพท์	7
บทที่ 2: กรอบการดำเนินงานสำหรับชุดบริการที่จำเป็น	9
2.1 กรอบการดำเนินงานโดยรวม	9
2.2 ลักษณะเฉพาะของกรอบการดำเนินงานบริการด้านสังคมที่จำเป็น	11
บทที่ 3: แนวทางการให้บริการด้านสังคมที่จำเป็น	12
3.1 แนวปฏิบัติสำหรับการบริการด้านสังคมที่จำเป็น	12
3.2 แนวปฏิบัติสำหรับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อการบริการด้านสังคมที่จำเป็นโดยเฉพาะ	18
บทที่ 4: เครื่องมือและทรัพยากร	20

บทที่ 1

แนะนำบริการด้าน สังคมที่จำเป็น

1.1 บทนำ

แนวปฏิบัติในการบริการด้านสังคมที่จำเป็นนี้จะนำเสนอแนวทางในการออกแบบ ดำเนินการ และทบทวนความช่วยเหลือด้านบริการทางสังคมที่มีคุณภาพสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศในทุกรูปแบบ แนวปฏิบัตินี้มุ่งเน้นประเทศที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางที่มีความมั่นคง และสามารถนำไปปรับใช้กับประเทศที่มีรายได้สูงได้

แนวปฏิบัตินี้เป็นส่วนหนึ่งของชุดบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงซึ่งต้องการที่จะให้ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศเข้าถึงบริการที่มีการประสานระหว่างหลากหลายหน่วยงานและที่มีคุณภาพได้มากขึ้น

ชุดบริการที่จำเป็นสะท้อนให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง รวมถึงแนวปฏิบัติสำหรับบริการสุขภาพ งานยุติธรรมและกิจการตำรวจ กลไกการประสานงานและการกำกับดูแล และบริการในภาคส่วนด้านสังคม

แนวปฏิบัติสำหรับการบริการด้านสังคมที่จำเป็นนี้ ควรศึกษาควบคู่ไปกับหมวดที่ 1: ภาพรวมและบทนำ ซึ่งเอ่ยถึงหลักการคุณลักษณะร่วม และองค์ประกอบพื้นฐานของบริการที่จำเป็นทุกชนิด แนวปฏิบัตินี้ยังคงเป็นส่วนเสริมให้กับแนวปฏิบัติด้านบริการสุขภาพ (หมวดที่ 2) หน่วยงานด้านกิจการตำรวจและงานยุติธรรม (หมวดที่ 3) และการประสานงานและการกำกับดูแลการประสานงาน (หมวดที่ 5)

บริการทางสังคมที่มีคุณภาพ

การให้บริการทางสังคมที่มีคุณภาพนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของการให้ความช่วยเหลือแบบประสานกันหลาย

ภาคส่วนแก่ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง บริการทางสังคมประกอบด้วยบริการชุดหนึ่งซึ่งจำเป็นในการส่งเสริมสิทธิ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบกับความรุนแรง ได้แก่ ข้อมูลในภาวะวิกฤติและโทรศัพท์สายด่วนที่พักที่ปลอดภัย คำแนะนำและข้อมูลด้านกฎหมายและสิทธิ งานวิจัยและการปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าวิธีการให้บริการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการ¹

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้คงความปลอดภัยของผู้หญิงและเด็กหญิงไว้ได้ ก็คือความเข้าใจธรรมชาติทางเพศสภาพของความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง และให้บริการภายใต้ธรรมเนียมปฏิบัติของการเพิ่มศักยภาพผู้หญิง รวมถึงการให้หลักประกันว่า บริการนี้จะมุ่งเน้นที่ผู้หญิง เป็นมิตรกับเด็ก ไม่มีการค้าทานิ และช่วยให้ผู้หญิงและเด็กได้พิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่และสนับสนุนการตัดสินใจของพวกเขา

1 ค้นหาคำได้ที่ <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-violence> และที่ Arango, D, et al, การแทรกแซงเพื่อป้องกันหรือลดความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง การทบทวนงานวรรณกรรมทั้งหลายอย่างเป็นระบบ ชุดงานวิจัยเรื่องเสียงและพลังในการปกครองตัวเองของผู้หญิง ค.ศ. 2014 ฉบับที่ 10 ธนาคารโลก (*Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: A Systematic Review Of Reviews Women's Voice and Agency Research Series, 2014, No.10, The World Bank*) และ ฉบับที่ 6 เดือนธันวาคม ค.ศ. 2006 (Issues No. 6 December 2006); บริการสำหรับผู้เสียหายของความรุนแรงทางเพศ ค้นหาความต้องการ การแทรกแซง และการให้บริการในออสเตรเลีย (Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia) โดย Jill Astbury ดูได้ที่ <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>

1.2

วัตถุประสงค์และขอบเขต

แนวทางปฏิบัตินี้ได้รับการออกแบบมาให้ เป็นเครื่องมือที่ปฏิบัติได้จริง เพื่อช่วยประเทศต่างๆ นำไปปฏิบัติตามพันธสัญญาาระหว่างประเทศที่ครอบคลุมเพื่อที่จะจัดและป้องกันความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง แนวปฏิบัตินี้ประสงค์ที่จะแนะนำแนวทางการให้บริการด้านสังคมที่จำเป็นแก่ผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคนทั้งหมดในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย

แนวปฏิบัตินี้ระบุข้อกำหนดขั้นต่ำชุดหนึ่งสำหรับชุดบริการทางสังคมที่จำเป็นพื้นฐาน ซึ่งก็ให้การรับมือที่มีคุณภาพด้วย

ขอบเขตของแนวปฏิบัติสำหรับการบริการทางสังคมที่จำเป็นนี้โดยมากก็คือบริการเพื่อผู้หญิงและเด็กหญิง ขณะที่แนวปฏิบัติอาจปรับใช้ได้กับความรุนแรงต่อผู้หญิงในรูปแบบอื่น

1.3

ภาษาและอภิธานศัพท์

การประสานงาน (Coordination) เป็นองค์ประกอบอันเป็นศูนย์กลางในการรับมือกับปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง เป้าหมายที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานสากลคือ การรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงนั้นจะต้องครอบคลุมครบวงจร เป็นสหวิชาชีพ มีการประสานงานกันเป็นระบบ และยั่งยืน การประสานงานเป็นกระบวนการที่กำกับโดยกฎหมายและนโยบาย และต้องมีความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพ และบุคลากรและสถาบันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการดำเนินการทางกฎหมาย นโยบาย ระเบียบการ และข้อตกลง รวมถึงการสื่อสารและความร่วมมือ เพื่อป้องกันและรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง การประสานงานมีทั้งในระดับประเทศระหว่างกระทรวงที่มีบทบาทในการแก้ปัญหาความรุนแรง และในระดับท้องถิ่นระหว่างผู้ให้บริการในพื้นที่ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และ ในบางประเทศ มีการประสานงานในระดับกลาง (intermediate) ระหว่างรัฐบาลในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลในระดับต่างๆ

องค์ประกอบหลัก (Core elements) คือ ลักษณะหรือส่วนประกอบของบริการที่จำเป็นซึ่งปรับเข้ากับบริบทต่างๆ และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

บริการที่จำเป็น (Essential Services) ได้แก่ ชุดบริการหลักที่จัดให้โดยหน่วยงานด้านสุขภาพ ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกิจการตำรวจ และด้านงานยุติธรรม อย่างน้อยที่สุด บริการเหล่านี้ต้อง

แต่ก็ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์ของผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศจากผู้ที่ไม่ใช่คู่ครอง รวมไปถึงความต้องการเฉพาะของคุณแม่ที่ยังเด็กและลูกๆ ของเธอด้วย ปัจจัยหลักอยู่ที่การรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง (และลูกๆ) หลังจากความรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว และดำเนินการแก้ไขตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณของความรุนแรง หรือเข้าไปแทรกแซงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงซ้ำอีก

แนวปฏิบัตินี้สมบูรณ์ได้ด้วยเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจขององค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ซึ่งนอกจากเหนือจากประเด็นที่หลากหลายอื่นๆ แล้ว ยังทำงานอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าเด็กทุกคนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปราศจากความรุนแรง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแนวปฏิบัติและวิธีการรับมือที่สำคัญสำหรับเด็กที่เป็นผู้เสียหายจากความรุนแรง

รับรองในสิทธิ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ

ความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ (Gender based violence) คือ “การกระทำรุนแรงใดๆ ที่มุ่งประสงค์ต่อผู้หญิงเพียงเพราะเหตุว่าเธอเป็นเพศหญิง หรือที่มีผลกระทบต่อผู้หญิงอย่างไม่สมควร”²

การบริหารการประสานงาน (Governance of coordination) มีสององค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบแรกคือการจัดทำกฎหมายและนโยบายที่จำเป็นเพื่อดำเนินงานและส่งเสริมการประสานงานให้บริการที่จำเป็นที่มุ่งจัดหรือตอบสนองปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง องค์ประกอบที่สอง คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียต้องมีสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติตามพันธกรณีในการตอบสนองซึ่งมีการประสานงานต่อความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง อีกทั้งมีการกำกับดูแล การติดตามและประเมินผลการตอบสนองที่ได้ มีประสานงานนั้น ซึ่งการบริหารจะต้องดำเนินไปทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

ความรุนแรงจากคู่ครอง (Intimate partner violence) เป็น “รูปแบบความรุนแรงที่เกิดมากที่สุดกับผู้หญิงทั่วโลก . . . และยังรวมถึงการกระทำอันเป็นการบังคับขู่ขู่ขู่ทางเพศ ทางจิตใจ และทางกายต่อผู้หญิงและวัยรุ่นหญิง ไม่ว่าจะมาจากคู่ครองคนปัจจุบันหรืออดีตคู่ครองโดยปราศจากความยินยอม

2 อนุสัญญาแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการยุติการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ (CEDAW) ข้อเสนอแนะทั่วไปหมายเลข 19 ย่อหน้า 6

ความรุนแรงทางกายภาพ ได้แก่ การเจตนาใช้กำลังบังคับ ความแข็งแรง หรืออาวุธเพื่อทำร้ายหรือทำให้ผู้หญิงได้รับบาดเจ็บ ความรุนแรงทางเพศประกอบด้วยการสัมผัสทางเพศที่ไม่เหมาะสม การบังคับให้ผู้หญิงมีเพศสัมพันธ์โดยปราศจากการยินยอม การพยายามมีเพศสัมพันธ์หรือได้มีเพศสัมพันธ์กับผู้หญิงที่ป่วย พิการ มีนเมา อยู่ใต้อาการกดขี่ หรืออยู่ใต้อิทธิพลของสิ่งมีนเมาหรือสารเสพติด ความรุนแรงทางจิตใจ ประกอบด้วย การควบคุมหรือโคดเคี้ยวผู้หญิง หรือทำให้เธอต้องเสื่อมเสียเกียรติหรือทำให้ได้รับความอับอาย ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ การปฏิเสธไม่ให้ผู้หญิงเข้าถึงและดำเนินการควบคุมทรัพยากรพื้นฐาน³

ทีมปฏิบัติการช่วยเหลือสหวิชาชีพ (Multi-disciplinary response teams) คือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเห็นชอบที่จะประสานความร่วมมือในการรับมือความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในชุมชน ทีมงานนี้เน้นการรับมือหรือแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพในแต่ละกรณีและอาจมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้วย

ความรุนแรงทางเพศจากผู้ไม่ใช่คู่ครอง (Non-partner sexual violence) หมายถึง “ความรุนแรงที่เกิดจากญาติ เพื่อน คนรู้จัก เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน หรือคนแปลกหน้า”⁴ ซึ่งหมายรวมถึงการบังคับให้มามีเพศสัมพันธ์โดยไม่สมัครใจ การถูกคุกคามทางเพศ และการกระทำความรุนแรงทางเพศต่อผู้หญิงและเด็กหญิงโดยผู้กระทำความผิดที่รู้จักกัน ทั้งในพื้นที่สาธารณะ ในโรงเรียน ในที่ทำงาน และในชุมชน

แนวทางคุณภาพ (Quality guidelines) ส่งเสริมการดำเนินงานและการนำองค์ประกอบหลักของบริการที่จำเป็นไปปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบริการจะมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่เพียงพอต่อการสนองตอบต่อความต้องการของผู้หญิงและเด็กหญิง แนวทางคุณภาพ แนะนำ “วิธีการ (how to)” สำหรับบริการที่ดำเนินการโดยยึดหลักการสิทธิมนุษยชน ความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม และการส่งเสริมพลังแก่สตรี แนวทางดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานและเป็นส่วนเสริมมาตรฐานสากล และสะท้อนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้รับการยอมรับในการรับมือปัญหาความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ

ภาคบริการสังคม (Social services sector) ให้ความช่วยเหลือในแบบต่างๆ เพื่อปรับปรุงสวัสดิภาพโดยทั่วไปและเสริมสร้างพลังให้แก่กลุ่มประชาชนเฉพาะในสังคม บริการเหล่านี้อาจจะเป็นบริการทั่วไป หรือเป็นบริการที่มุ่งเน้นปัญหาเฉพาะด้าน เช่น การช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง บริการด้านสังคมสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงนี้ประกอบด้วยบริการที่จัดให้หรือสนับสนุนโดยรัฐ (เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปว่า บริการสาธารณะ public services หรือจัดให้โดยภาคประชาสังคมหรือ

ชุมชน รวมถึงองค์กรพัฒนาภาคเอกชนและองค์กรที่ตั้งขึ้นบนฐานความเชื่ออื่นๆ

บริการสังคม (Social services) เป็นการรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงที่มุ่งไปที่ผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงบริการนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบสามารถฟื้นฟูเยียวยาจากความรุนแรง การเพิ่มพลังและป้องกันการเกิดความรุนแรงซ้ำ ในบางสถานการณ์ทำงานกับสังคมบางกลุ่มหรือกับชุมชนในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือการรับรู้เกี่ยวกับความรุนแรง สิ่งนี้รวมถึงและไม่จำกัดเฉพาะการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสังคม การช่วยเหลือด้านการเงิน การให้ข้อมูลด้านวิกฤติ (crisis information) สถานพักพิงที่ปลอดภัย และบริการทางกฎหมายและทนาย (legal and advocacy services) การจัดหาที่อยู่อาศัย การจ้างงาน และอื่นๆ สำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) คือองค์กรภาครัฐและภาคประชาสังคมที่มีบทบาทในการแก้ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในทุกระดับของรัฐและประชาสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยังรวมถึงผู้ได้รับผลกระทบและผู้รอดชีวิตและตัวแทน บริการด้านสังคม ภาคบริการสาธารณสุข ผู้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา หน่วยงานคุ้มครองเด็ก และภาคการศึกษา

ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง (Victim / survivor) หมายถึงผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบ หรือกำลังได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ เพื่อเป็นการสะท้อนถึงคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในกระบวนการทางกฎหมาย และ องค์กร ของผู้หญิงและเด็กหญิงเหล่านี้ในการแสวงหาบริการที่จำเป็น⁵

ความรุนแรงต่อผู้หญิง (Violence against women หรือ VAW) หมายถึง “การกระทำความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศใดๆ ที่ก่อให้เกิดหรือที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายทางกาย ทางเพศ หรือทางจิตใจ หรือทำให้ผู้หญิงต้องทุกข์ทรมาน รวมทั้งการข่มขู่ว่าจะทำการเช่นนั้น การบังคับขู่เข็ญหรือการบังคับให้ปราศจากอิสรภาพ (arbitrary deprivation of liberty) ในที่สาธารณะหรือส่วนตัว⁶

5 องค์กรสหประชาชาติ (2006) รายงานเจาะลึกของเลขาธิการใหญ่แห่งสหประชาชาติเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิง (United Nations (2006) Secretary-General’s In-depth Study on Violence Against Women A/61/122/Add.1) กล่าวถึงการอภิปรายที่ยังไม่มีข้อสรุป ถึงคำว่าเหยื่อ และ ผู้เสียหาย บางหน่วยงานบอกว่า ไม่ควรใช้คำว่า “เหยื่อ” เพราะคำนี้มีนัยยะถึงการไม่ได้ตอบ ความอ่อนแอ และความเปราะบางโดยธรรมชาติ คำนี้ไม่ได้ตระหนักถึงความเป็นจริงที่ผู้หญิงมีความแกร่ง (resilience) และพลังในการดูแลตัวเอง (agency) ส่วนบางหน่วยงานเห็นว่า “ผู้เสียหาย” นั้นเป็นคำที่มีปัญหา เพราะไม่มีนัยยะของการที่ผู้หญิงต้องตกเป็นเหยื่อในฐานะที่เป็นเป้าหมายของอาชญากรรมด้านความรุนแรง ดังนั้นคู่มือนี้จึงใช้คำว่า “เหยื่อ/ผู้เสียหาย (victim/survivor)” ควบคู่กัน

6 ปฏิญญาว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อผู้หญิง มาตราที่ 1

3 รายงานของเลขาธิการใหญ่แห่งสหประชาชาติ ดังที่กล่าวในเชิงวรรคที่ 1 ย่อหน้า 111- 112

4 Ibid. ย่อหน้า 128

บทที่ 2

กรอบการดำเนินงานสำหรับ ชุดบริการที่จำเป็น

2.1

กรอบการดำเนินงานโดยรวม

กรอบแนวทางในการให้บริการที่จำเป็นที่มีคุณภาพนั้นมีส่วนประกอบที่เชื่อมโยงกัน 4 ส่วน ดังนี้

- **หลักการ (Principles)** ที่เป็นฐานในการให้บริการที่จำเป็นทุกชนิด
- **คุณลักษณะร่วม (Common characteristics)** ซึ่งอธิบายถึงกิจกรรมและแนวทางต่างๆ ที่เหมือนกันในทุกภาคส่วน และสนับสนุนการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

- **บริการที่จำเป็น (Essential service)** ซึ่งกำหนดบริการตามกฎหมายขั้นพื้นฐานเพื่อรักษาสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้หญิงหรือเด็กหญิงวัยรุ่นที่ประสบความรุนแรงจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศที่ไม่ใช่จากคู่ครอง
- **องค์ประกอบพื้นฐาน (Foundational elements)** ซึ่งจำเป็นต้องมีเพื่อช่วยในการจัดบริการที่มีคุณภาพที่เชื่อมโยงการบริการที่จำเป็นและการปฏิบัติการในทุกด้าน

ชุดบริการที่จำเป็นพื้นฐาน: ตารางแสดงกรอบการดำเนินงานโดยรวม

หลักการ (Principles)	แนวทางที่มีสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐาน	ส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและสร้างพลังให้กับแก่ผู้หญิงมุ่งศักยภาพให้ผู้หญิง	เหมาะสมและละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและความสัมพันธ์
	แนวทางที่มีผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเป็นศูนย์กลาง	ความปลอดภัยสำคัญสูงสุด	การเอาผิดต่อผู้กระทำผิด

คุณลักษณะร่วม (Common Characteristics)	ความพร้อมให้บริการ	การเข้าถึงได้
	การปรับให้เหมาะสม	ความเหมาะสม
	ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรก	ความยินยอมภายหลังการได้รับการบอกกล่าวและการรักษาความลับ
	การเก็บข้อมูลและจัดการข้อมูลสารสนเทศ	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
	การเชื่อมโยงทุกภาคส่วนและหน่วยงานต่างๆ ผ่านการส่งต่อและประสานงาน	

บริการและปฏิบัติที่จำเป็น Essential services and actions	สุขภาพ	งานยุติธรรมและงานรักษากฎหมาย	การบริการด้านสังคม
	<ol style="list-style-type: none"> 1. การระบุผู้เสียหายจากความรุนแรงโดยผู้ครอง 2. การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น 3. การเยียวยาบาดแผลและการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน 4. การตรวจสอบและให้การรักษากรณีประทุษร้ายทางเพศ 5. การประเมินและรักษาด้านสุขภาพจิต 6. การจัดเตรียมเอกสารทางนิติวิทยาศาสตร์ (medico-legal) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การป้องกัน 2. การติดต่อขั้นต้น 3. การประเมิน / การสืบสวนสอบสวน 4. กระบวนการก่อนพิจารณาคดี 5. กระบวนการพิจารณาคดี 6. การแสดงความรับผิดชอบของผู้กระทำผิดและการชดเชยความเสียหาย 7. กระบวนการหลังการพิจารณาคดี 8. ความปลอดภัยและการคุ้มครอง 9. ความช่วยเหลือและการสนับสนุน 10. การสื่อสารและข้อมูล 11. การประสานงานในกระบวนการยุติธรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลวิกฤติ (Crisis information) 2. การให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติ 3. สายด่วนช่วยเหลือ 4. การจัดที่พักที่ปลอดภัย 5. การช่วยเหลือด้านวัตถุและการเงิน 6. การจัดทำ เรียงกิน หรือทดแทนเอกสารประจำตัว 7. ข้อมูลด้านกฎหมายและสิทธิคำปรึกษาและการว่าความให้รวมทั้งในระบบกฎหมายพหุภาค 8. การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้านจิตวิทยาสังคม 9. การช่วยเหลือที่มีผู้หญิงเป็นศูนย์กลาง 10. การบริการสำหรับเด็กที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง 11. ข้อมูลชุมชน การศึกษา และการเข้าถึงชุมชน 12. การช่วยเหลือให้มีอิสระทางเศรษฐกิจ การฟื้นฟู และพึ่งตนเองได้

การประสานงานและการบริหารการประสานงาน Coordination and governance of coordination

ระดับชาติ: ปฏิบัติที่จำเป็น	ระดับท้องถิ่น: ปฏิบัติที่จำเป็น
<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำกฎหมายและนโยบาย 2. การจัดสรรและกระจายทรัพยากร 3. การสร้างมาตรฐานในการตอบสนองแก้ไขปัญหในระดับท้องถิ่น 4. แนวทางที่ครอบคลุมเพื่อการตอบสนอง 5. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้กำหนดนโยบาย และผู้มีอำนาจตัดสินใจต่อการตอบสนองต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง 6. การติดตามและประเมินผลในระดับชาติและระดับท้องถิ่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำโครงสร้างอย่างเป็นทางการสำหรับการประสานงานและการบริหารการประสานงาน ในระดับท้องถิ่น 2. การดำเนินงานการประสานงานและการบริหารการประสานงาน

องค์ประกอบพื้นฐาน	บทบัญญัติของกฎหมายและกรอบกฎหมายที่ครอบคลุม	การบริหาร การกำกับดูแล และการตรวจสอบ	ทรัพยากรและการเงิน
	การอบรมและพัฒนาบุคลากร	นโยบายและแนวปฏิบัติที่ละเอียดอ่อนต่อเพศสภาพ	การติดตามและประเมินผล

2.2

ลักษณะเฉพาะของกรอบการดำเนินงานบริการด้านสังคมที่จำเป็น

งานบริการด้านสังคมที่จำเป็นมีการสร้างฐานสนับสนุนจากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่มีการประยุกต์ใช้เป็นการเฉพาะกับบริการทางสังคม ดังนี้

- การส่งต่อ
- การประเมินและการจัดการความเสี่ยง
- เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และการพัฒนาทีมงาน
- การประสานระบบและสำนักรับผิดชอบ

แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์ประกอบพื้นฐานนี้ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 3.2

บทที่ 3

แนวทางการให้บริการด้านสังคมที่จำเป็น

3.1

แนวปฏิบัติสำหรับการบริการด้านสังคมที่จำเป็น

บริการที่จำเป็น : 1. ข้อมูลภาวะวิกฤติ

การที่ผู้หญิงและเด็กหญิงที่เคยประสบหรือกำลังประสบกับความรุนแรงทางร่างกาย ทางเพศ และความรุนแรงในรูปแบบอื่น เข้าถึงข้อมูลภาวะวิกฤติที่ชัดเจนและถูกต้องได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเธอจะอยู่ที่ไหน ไม่ว่าจะเป็นในเวลากลางวันหรือกลางคืนนั้น สำคัญมาก เพราะจะช่วยให้เธอได้รับบริการซึ่งเอื้อต่อความปลอดภัยของเธอ

ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤตินั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้หญิงและเด็กหญิง ขอบเขตประเภทและลักษณะของบริการที่มีอยู่ การให้ข้อมูลจะต้องเป็นไปอย่างไม่มีการตำหนิ ไม่ตัดสิน ข้อมูลเหล่านั้นจะต้องเอื้อให้ผู้หญิงและเด็กหญิงพิจารณาประเภทและทางเลือกที่มีอยู่ และเลือกด้วยตนเองได้ ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงจะต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤติเช่นเดียวกับครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน บริการด้านสุขภาพและตำรวจ ซึ่งอาจมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงให้เข้าถึงบริการต่างๆ อย่างปลอดภัยตามแต่การตัดสินใจ

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
1.1 เนื้อหาของข้อมูล	<ul style="list-style-type: none">• ต้องให้แน่ใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤตินั้นชัดเจน กระชับ และถูกต้อง• ต้องให้แน่ใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤติระบุและอ้างถึงชุดบริการต่างๆ ที่มีอยู่ให้กับผู้หญิงและเด็กหญิง
1.2 การเตรียมข้อมูล	<ul style="list-style-type: none">• ต้องให้แน่ใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะวิกฤติแพร่หลายไปในวงกว้าง และผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคนสามารถเข้าถึงได้• ต้องให้แน่ใจว่า นำเสนอข้อมูลในรูปแบบแตกต่างกันเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มคนต่อไปนี้<ul style="list-style-type: none">• ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ทุกข์ทรมานจากการเลือกปฏิบัติหลายรูปแบบ• ผู้หญิงและเด็กหญิงพิการ• เด็กๆ• ต้องให้แน่ใจว่า จะเผยแพร่ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมออกไปในวงกว้าง โดยผ่านสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่หลากหลายทั่วทั้งภูมิภาคและทั่วประเทศ

บริการที่จำเป็น : 2. การให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติ

การให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤตินั้นจำเป็นต่อการช่วยให้ผู้หญิงและเด็กหญิงได้รับความปลอดภัยในทันทีทันใด เข้าใจประสบการณ์ของพวกเขา ยืนยันสิทธิของพวกเขา และบรรเทาความรู้สึกผิดและความอาย

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
2.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">• ให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย• ต้องให้แน่ใจว่า มีผู้รับฟังและเชื่อใจในสิ่งที่ผู้หญิงและเด็กหญิงบอกกล่าว• ต้องให้แน่ใจว่า นำเสนอทางเลือกหลายทางให้กับผู้หญิงและเด็กหญิง ได้แก่

	<ul style="list-style-type: none"> • การเข้าถึงที่พักที่ปลอดภัยและมั่นคงในทันทีทันใด • การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินปลอดภัย เช่น โรงพยาบาล ในทันทีทันใด⁷ • ความสามารถในการติดต่อบริการ แม้ว่าเธอจะไม่เลือกทางใดเลยที่นำเสนอไป • ต้องให้แน่ใจว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงได้รับการสนับสนุนให้เลือกโดยได้รับการบอกกล่าว (informed choice)
2.2 ความเกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องให้แน่ใจว่า การให้คำปรึกษานั้นเหมาะกับรูปแบบความรุนแรงที่ผู้หญิงและเด็กหญิงประสบมา
2.3 การเข้าถึง	<ul style="list-style-type: none"> • ให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติด้วยวิธีต่างๆ ทั้งเป็นการส่วนบุคคล การปรึกษาทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์มือถือ และทางอีเมล • ต้องให้แน่ใจว่า มีการให้คำปรึกษาภาวะวิกฤติในหลากหลายพื้นที่และในสภาพแวดล้อมต่างๆ

บริการที่จำเป็น : 3. สายด่วน

โทรศัพท์สายด่วนเป็นจุดเชื่อมผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงเข้ากับข้อมูล การให้คำปรึกษา และบริการให้ความช่วยเหลือ โทรศัพท์สายด่วนนี้แยกกันกับโทรศัพท์สายด่วนของการบังคับใช้กฎหมายและเรื่องฉุกเฉินอื่นๆ แต่ก็ทำงานควบคู่กันไป

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
3.1 ความพร้อมในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วนที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือหมายเลขโทรฟรี • จัดให้มีโทรศัพท์สายด่วน 24 ชั่วโมงต่อวัน เจ็ดวันต่อสัปดาห์ หรืออย่างต่ำ 4 ชั่วโมงต่อวัน รวมวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดราชการด้วย • ต้องให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์มีความรู้และความเชี่ยวชาญที่เหมาะสม และได้รับการฝึกอบรมมาพอสมควร • ต้องให้แน่ใจว่า สายด่วนมีขั้นตอนวิธีการที่เชื่อมโยงเข้ากับบริการด้านสังคมอื่นๆ และบริการด้านสาธารณสุขและกระบวนการยุติธรรม เพื่อรับมือกับสถานการณ์ส่วนบุคคลของผู้หญิงและเด็กหญิงแต่ละราย • ต้องให้แน่ใจว่า สายด่วนมีการเข้าถึงทรัพยากรได้ถ้าจำเป็น เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยของผู้หญิงและเด็กหญิง รวมถึง • เพื่อสนับสนุนการเคลื่อนย้ายผู้หญิงและเด็กหญิงแบบฉุกเฉินไปยังสถานที่ปลอดภัย ไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด • จัดหาของใช้ส่วนตัวและอุปกรณ์ดูแลสุขภาพ รวมถึงอาหารและเสื้อผ้า ให้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะจัดให้โดยตรง หรือผ่านหน่วยบริการท้องถิ่น • เชื่อมต่อกับความช่วยเหลือด้านกระบวนการยุติธรรมที่เหมาะสมและทันท่วงที เมื่อได้รับการร้องขอ หรือเมื่อจำเป็น
3.2 การเข้าถึงได้	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องให้แน่ใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและเวลาในการให้บริการได้รับการประกาศ/สื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างชัดเจนและถูกต้อง • ต้องให้แน่ใจว่า สามารถใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อบริการทางโทรศัพท์นั้นได้

7 ดู การตอบสนองต่อความรุนแรงโดยคู่ครองและความรุนแรงทางเพศต่อผู้หญิง แนวทางด้านนโยบายและงานคลินิกขององค์กรอนามัยโลก (*Responding to intimate partner and sexual violence against women, World Health Organization Policy and Clinical Guidelines*) ค้นหาได้ที่ http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1 และวิธีการเชิงคลินิกสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของโครงการร่วมฯ (Joint Programme) ค้นหาได้ที่ http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

บริการที่จำเป็น : 4. ที่พักที่ปลอดภัย

ผู้หญิงและเด็กหญิงจำนวนมากต้องออกจากที่อยู่อาศัยที่มีอยู่อย่างเร่งด่วนเพื่อความปลอดภัย การเข้าถึงบ้านพัก ศูนย์ลี้ภัย ที่พักพิงของผู้หญิง หรือพื้นที่ปลอดภัยอย่างอื่นทางที่จะให้ตัวเลือกด้านที่พักอาศัยฉุกเฉินที่มั่นคงและปลอดภัย นอกจากสถานที่หลบภัยแล้ว ผู้หญิงและเด็กหญิงอาจต้องการความช่วยเหลือในการหาที่พักที่ปลอดภัยในระยะกลางถึงระยะยาว

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
4.1 ที่หลบภัย ศูนย์ลี้ภัย ที่พักพิงของผู้หญิง	<ul style="list-style-type: none"> • จัดหาที่พักฉุกเฉินที่ปลอดภัยและมั่นคง จนกว่าการคุกคามเฉพาะหน้านั้นจะหมดไป • รับประกันว่ามีมาตรการความปลอดภัย อันได้แก่ • สถานที่ที่เป็นความลับ (เท่าที่จะเป็นไปได้) • บุคลากรรักษาความปลอดภัย • ระบบรักษาความปลอดภัย • ต้องให้แน่ใจว่า จะมีกฎเกณฑ์ในการเข้า-ออกสถานที่พักหลบภัยนั้น • จัดหาที่พักขั้นพื้นฐานให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย • ต้องให้แน่ใจว่า จะมีข้อปฏิบัติสำหรับเด็กที่อยู่ลำพัง รวมถึงการเลี้ยงดูทดแทนในระยะยาวหากจำเป็นและเหมาะสม โดยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกฎหมายระดับประเทศ และมาตรฐานสากลที่มีอยู่ • ต้องให้แน่ใจว่า สถานที่พักนั้นสะดวกสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่พิการ
4.2 การรับมือ	<ul style="list-style-type: none"> • จัดพื้นที่ในสถานที่พักให้ผู้หญิงและเด็กหญิงมีความเป็นส่วนตัวและเป็นความลับ • ต้องให้แน่ใจว่า สถานที่พักนั้นตอบสนองความต้องการของเด็ก และเป็นมิตรกับเด็ก • ประเมินความต้องการเจ็บป่วย • พัฒนาแผนการช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงเป็นรายบุคคล โดยปรึกษากับพวกเขาด้วย

บริการที่จำเป็น : 5. ความช่วยเหลือด้านวัตถุและการเงิน

ในช่วงภาวะวิกฤติเร่งด่วน เราต้องถือว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงเข้าไม่ถึงทรัพยากรทางวัตถุหรือเข้าถึงได้น้อย ความช่วยเหลือทางวัตถุและการเงิน รวมถึงความช่วยเหลือและทรัพยากรที่จะช่วยให้เข้าถึงข้อมูลภาวะวิกฤติและการให้คำปรึกษา สถานที่พักหลบภัย และอาหาร

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
5.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้ผู้หญิงและเด็กหญิงแต่ละคนได้รับสิ่งจำเป็นพื้นฐานรายบุคคลในทันที รวมไปถึงการเคลื่อนย้ายฉุกเฉิน อาหาร สถานที่พักหลบภัย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย • ประกันความช่วยเหลือที่จำเป็นให้กับเด็กเป็นรายบุคคล • ให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของและไม่ใช่เงิน เช่น อุปกรณ์ดูแลสุขภาพและของใช้ส่วนตัวพื้นฐาน • ทำให้ได้รับความคุ้มครองทางสังคม เช่น การโอนเงิน หากมีพร้อม ก็สามารถเข้าถึงได้ในระยะเวลาอันสั้น
5.2 การเข้าถึงได้	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้แน่ใจได้ว่า มีวิธีการมากมายที่ผู้หญิงและเด็กหญิงจะเข้าถึงความช่วยเหลือทางวัตถุและการเงินได้อย่างปลอดภัย

บริการที่จำเป็น : 6. การสร้างเอกสารแสดงตน การกู้เอกสารแสดงตนคืน และการทำเอกสารทดแทน

เอกสารแสดงตนจะทำให้ผู้หญิงและเด็กหญิงเดินทาง ทำงานหรือหางาน เข้าถึงบริการสังคมและสิทธิประโยชน์ที่รัฐมีให้ และเข้าถึงบัญชีธนาคาร และอื่นๆ เนื่องจากผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงจำนวนมากต้องหนีโดยไม่นำเอกสารเหล่านี้ติดตัวไป หากจะอยู่อย่างปลอดภัย พวกเขาอาจต้องการความช่วยเหลือในการสร้างเอกสารแสดงตนขึ้นมาใหม่ รวมถึงการกู้เอกสารคืน และการทำเอกสารทดแทน

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
6.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงในการสร้างอัตลักษณ์ขึ้นมาใหม่ ตามข้อกำหนดของกฎหมายท้องถิ่นหรือตามกฎหมายสากล หากจำเป็น ประสานกับหน่วยงานต่างประเทศ/สถานกงสุลที่เหมาะสม หากจำเป็น ให้ความช่วยเหลือในการสร้างใหม่ ภูมิลำเนา และทดแทนเอกสารแสดงตน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

บริการที่จำเป็น : 7. ข้อมูลและคำแนะนำด้านกฎหมายและสิทธิ และการเป็นตัวแทนโดยชอบธรรม รวมไปถึงในระบบกฎหมาย

ผู้หญิงและเด็กหญิงจำนวนมากมักจะมีความรู้จำกัดในเรื่องสิทธิของตนเองและทางเลือกต่างๆ ที่ตนมี ในการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับผู้หญิงและเด็ก จะต้องให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและทันเวลาที่ อาทิเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายหย่าร้าง/สมรส สิทธิในการดูแลเด็ก ความเป็นผู้ปกครอง สถานภาพการย้ายถิ่น และความช่วยเหลือเพื่อนำมาซึ่งการตอบสนองทางกระบวนการยุติธรรม

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
7.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลแก่ผู้หญิงและเด็กหญิงเกี่ยวกับสิทธิของพวกเธอ ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเที่ยงตรงเกี่ยวกับ <ul style="list-style-type: none"> มาตรการรักษาความปลอดภัยที่มีอยู่ ที่จะช่วยป้องกันอันตรายในอนาคตจากผู้กระทำผิดที่ถูกกล่าวหา ขั้นตอนและช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความยุติธรรมในระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น ให้ความช่วยเหลือ หากจำเป็นต้องดำเนินคดีทางกฎหมายหรือการเยียวยาอย่างเป็นทางการ ต้องให้แน่ใจว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงเห็นด้วยและยินยอมรับข้อมูลและคำแนะนำ รวมถึงการส่งต่อไปยังหน่วยบริการที่จำเป็น ให้ข้อมูลด้านกฎหมายและสิทธิ ผู้แทนโดยชอบธรรม และคำแนะนำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จัดหาผู้แทนโดยชอบธรรมและทนายความให้กับผู้หญิงและเด็กหญิงเมื่อพวกเขาต้องการให้ทำเช่นนั้น บันทึกคำแนะนำทางกฎหมายทั้งหมดเพื่อช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิง หากพวกเขาจะดำเนินการใดต่อไป
7.2 เข้าถึงได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ และการเป็นผู้แทนทางกฎหมายอย่างทันที่ทั้งที่เพื่อความปลอดภัยเฉพาะหน้าของผู้หญิงและเด็กหญิง เช่น ส่งให้ผู้กระทำความผิดอยู่ห่างจากเธอ ให้ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร (ในภาษาที่ผู้หญิงและเด็กหญิงเข้าใจ) ทางการพูดคุย และ/หรือในรูปแบบที่ผู้หญิงคุ้นเคย ให้ข้อมูลและคำแนะนำเมื่อผู้หญิงและเด็กหญิงพร้อม นั้นหมายความว่า ในช่วงเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิง

บริการที่จำเป็น : 8. ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาสังคม

การให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญสามารถปรับปรุงมุมมองทางสุขภาพ (Health Outlook) ของผู้หญิงและเด็กหญิง ซึ่งจะส่งผลให้พวกเขาเข้าถึงการศึกษาและการจ้างงานได้ดีขึ้น

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
8.1 การให้คำปรึกษารายบุคคลและเป็นกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> ให้คำปรึกษารายบุคคลหรือเป็นกลุ่มตามความเหมาะสม โดยมีอาชีพที่ผ่านการฝึกอบรมให้ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานกับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบกับความรุนแรง ต้องให้แน่ใจว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงได้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาอย่างน้อยตามกำหนดจำนวนขั้นต่ำ/ช่วงเวลาของการให้คำปรึกษา พิจารณาการให้ความช่วยเหลือแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ต้องแน่ใจว่า คำปรึกษาที่ได้รับนั้นมาจากประสบการณ์ของความรุนแรง

	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องให้แน่ใจว่า การให้คำปรึกษานั้นเป็นไปได้โดยมีพื้นฐานจากสิทธิมนุษยชนและมีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม
8.2 เข้าถึงได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> • ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย • จัดหาทางเลือกในการเดินทางเพื่อมาร่วมกิจกรรมให้กับผู้หญิง • จัดเวลาในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับผู้หญิงและเด็กหญิง

บริการที่จำเป็น : 9. ความช่วยเหลือโดยมีผู้หญิงเป็นศูนย์กลาง

หากผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศจากผู้ที่ไม่ใช่คู่ครองต้องการหาทางจัดการกับบริการอันหลากหลาย ทางเลือกที่มากมาย และการตัดสินใจต่างๆ นานาด้วยตนเอง คงจะนำหาคัดหวังมีใช้น้อย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วควรเป็นผู้ช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิง เพื่อให้พวกเขาเข้าถึงบริการที่เหมาะสมที่สุดและมีข้อมูลเพียงพอที่จะเลือกวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้พวกเขาปลอดภัย ได้รับการเสริมศักยภาพและรักษาสิทธิของพวกเขา

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
9.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องให้แน่ใจว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงได้รับความช่วยเหลือโดยมีผู้หญิงและเด็กหญิงเป็นศูนย์กลางตลอดเส้นทางทั้งระบบ • ต้องให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมมาให้ทำงานเพื่อผู้หญิงและเด็ก และเป็นตัวแทนปกป้องผลประโยชน์ของพวกเขา • ต้องให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่เคารพความต้องการและการตัดสินใจที่ผู้หญิงและเด็กหญิงแสดงออกมา • ต้องให้แน่ใจว่า การเป็นตัวแทนให้กับผู้หญิงและเด็กหญิงใดๆ เกิดขึ้นจากความยินยอมโดยแจ้งให้รับทราบผลกระทบอย่างชัดเจน

บริการที่จำเป็น : 10. บริการสำหรับเด็กที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง

การประสบกับความรุนแรง ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ย่อมส่งผลกระทบต่อเด็ก เด็กๆ มีสิทธิในการเข้าถึงบริการที่เหมาะสมกับวัย อ่อนโยน และเป็นมิตรกับเด็ก

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
10.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ให้คำปรึกษาโดยให้เด็กเป็นศูนย์กลางและมีฐานมาจากสิทธิมนุษยชน และให้ความช่วยเหลือด้านจิตวิทยาสังคม • ต้องให้แน่ใจว่า มีแผนการดูแลเฉพาะบุคคลสำหรับเด็กแต่ละคน • ให้บริการแก่เด็กๆ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย • ช่วยให้เข้าถึงการเลี้ยงดูทดแทนทั้งแบบฉุกเฉินและในระยะยาวถ้าจำเป็น จะมีผู้ปกครองหรือผู้ดูแลหรือไม่ ก็แล้วแต่ความเหมาะสม ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการเลี้ยงดูทดแทนสำหรับเด็ก (Guideline of the Alternative Care of Children) • ช่วยให้เข้าถึงตัวแทนสำหรับเด็กเมื่อจำเป็น เช่น ผู้อุปถัมภ์ ในกรณีที่เด็กอยู่เพียงลำพัง • รับประกันการส่งต่อที่ทันท่วงที และช่วยให้เข้าถึงบริการที่จำเป็น เช่น ส่งต่อไปยังการคุ้มครองเด็กเพื่อจัดการกับประเด็นความเป็นผู้ดูแล (guardianship) การดูแลสุขภาพ และการศึกษา
10.2 เข้าถึงได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> • ให้บริการที่เหมาะสมกับวัย อ่อนโยนกับเด็ก เป็นมิตรกับเด็ก และเป็นไปตามมาตรฐานสากล • รับประกันว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่อ่อนโยนกับเด็กและเป็นมิตรกับเด็ก

บริการที่จำเป็น : 11. ข้อมูลชุมชน การศึกษา และการเข้าถึงชุมชน

องค์กรภาคประชาสังคม กลุ่มผู้หญิง ผู้นำทางศาสนาและผู้นำชุมชน มักจะมีบทบาทสำคัญในการระดมพลังชุมชนเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงที่มีอยู่มากมาย และบทบาทของชุมชนในการรับมือและป้องกันความรุนแรง

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
11.1 ข้อมูลชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ต้องแน่ใจว่าข้อมูลของชุมชนจะต้องประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้หญิงและเด็กหญิงและบริการหลากหลายที่มีไว้ช่วยเหลือพวกเขา อย่างน้อยที่สุด ข้อมูลชุมชนควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> สถานที่ที่ไปขอความช่วยเหลือได้ บริการที่มีอยู่และวิธีการเข้าถึงบริการเหล่านั้น สิ่งที่คาดหวัง รวมถึง บทบาท ความรับผิดชอบ การรักษาความลับ ต้องให้แน่ใจว่า ข้อมูลชุมชนจะได้รับการพัฒนาขึ้นมา และเผยแพร่ออกไปตามสถานที่ต่างๆ ในหลายรูปแบบ และเป็นข้อมูลที่เหมาะสมและละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลนั้นควรจะ <ul style="list-style-type: none"> เป็นภาษาท้องถิ่น มีภาพประกอบ
11.2 การเรียนรู้และระดมพลังชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> รับประกันว่า มีการจัดการเรียนรู้ในชุมชนเป็นประจำและถูกต้อง รับประกันว่า ในการให้การศึกษารเรียนรู้ของชุมชนนั้น มีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้หญิงและเด็กหญิง พุ่งเป้าไปที่กลุ่มเฉพาะ เช่น ผู้นำชุมชนและผู้นำศาสนา และกลุ่มผู้อาวุโส เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ให้การฝึกอบรมที่เหมาะสมแก่ผู้ชายที่สนับสนุนสิทธิมนุษยชนของผู้หญิง เพื่อให้พวกเขาเป็นต้นแบบและเป็นส่วนหนึ่งในระบบสนับสนุน (support system) ทำงานกับครอบครัว เพื่อประกันว่า ผู้หญิงและเด็กหญิงจะได้รับความช่วยเหลือ และสามารถเข้าถึงบริการได้ ทำงานกับสมาคมท้องถิ่น สื่อ โรงเรียน ชมรมกีฬาของชุมชน เพื่อปรับสารเรื่องการศึกษาชุมชน และเผยแพร่กลยุทธ์ พัฒนากฎเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อช่วยให้ผู้หญิงปลอดภัย เมื่อได้รับการติดต่อขอสัมภาษณ์จากสื่อ
11.3 การเข้าถึงชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> บริการควรจำแนกกลุ่มที่เข้าถึงยากและเปราะบาง และเข้าใจความต้องการเฉพาะของพวกเขา ปรับข้อมูลชุมชนและการให้การศึกษารเรียนรู้ให้เหมาะกับกลุ่มที่เข้าถึงยาก เปราะบาง และเป็นกลุ่มคนที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ให้ข้อมูลชุมชนและการศึกษาชุมชนแก่กลุ่มที่เข้าถึงยาก เปราะบาง และเป็นกลุ่มคนที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษด้วยวิธีที่เหมาะสม

บริการที่จำเป็น : 12. ความช่วยเหลือที่นำไปสู่อิสรภาพทางเศรษฐกิจ การฟื้นตัว และการพึ่งตนเอง

เป็นที่ทราบกันอยู่ว่า การประสบกับความรุนแรงส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้หญิงและเด็กหญิง และส่งผลต่อความสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมอย่างเต็มที่ ผู้หญิงและเด็กหญิงอาจต้องการความช่วยเหลือระยะยาวมากขึ้น เพื่อช่วยให้พวกเขาฟื้นฟูสภาพและใช้ชีวิตที่มีคุณค่าได้

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
12.1 ความพร้อมให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความช่วยเหลือที่ยั่งยืนอย่างต่ำ 6 เดือน เพื่อการฟื้นฟูสภาพแบบองค์รวม ช่วยให้เข้าถึงความช่วยเหลือด้านรายได้และการคุ้มครองทางสังคมเมื่อจำเป็น ช่วยให้เข้าถึงการฝึกอาชีพ ให้โอกาสเข้าถึงแหล่งรายได้ เช่น การให้ทุนตั้งต้นสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจ
12.2 เข้าถึงได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> ช่วยให้ผู้หญิงและเด็กหญิง รวมถึงเด็กๆ กลับคืนไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนได้อย่างปลอดภัยเมื่อเหมาะสม ดังเจตนารมณ์ของเธอ

3.2

แนวปฏิบัติสำหรับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อการบริการด้านสังคมที่จำเป็นโดยเฉพาะ

การส่งต่อ	
คำอธิบาย	มาตรฐาน
<p>เส้นทางส่งต่อช่วยผู้หญิงและเด็กหญิงให้ได้รับบริการช่วยเหลือที่เหมาะสมและทันการณื</p> <p>กระบวนการส่งต่อต้องนำมาตรฐานความยินยอมภายหลังการแจ้งให้รับทราบผลกระทบมาใช้ด้วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริการต่างๆ มีกฎเกณฑ์และข้อตกลงในการส่งต่อกับบริการด้านสังคม สาธารณสุข และกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความรับผิดชอบที่ชัดเจนของแต่ละบริการ • ขั้นตอนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการส่งต่อระหว่างบริการต่างๆ นั้น จะต้องคงเส้นคงวา เป็นที่รู้จักกันในหมู่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และได้รับการสื่อสารไปยังผู้หญิงและเด็กหญิงอย่างแจ่มแจ้ง • บริการต่างๆ มีกลไกในการประสานงานและติดตามตรวจสอบประสิทธิภาพของกระบวนการส่งต่อ • บริการต่างๆ ส่งต่อไปยังบริการเฉพาะสำหรับเด็กได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม

การประเมินและการจัดการความเสี่ยง	
คำอธิบาย	มาตรฐาน
<p>ผู้หญิงและเด็กหญิงเผชิญกับความเสี่ยงที่คุกคามความปลอดภัยเฉพาะหน้าและความปลอดภัยต่อเนื่องของพวกเธอมากมาย ความเสี่ยงเหล่านี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์แวดล้อมเฉพาะบุคคลของผู้หญิงและเด็กหญิงแต่ละคน</p> <p>การประเมินและจัดการความเสี่ยงลดระดับความเสี่ยงได้ การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่ดีที่สุดคือ วิธีการที่คงเส้นคงวา และมีการร่วมมือกันภายในและประสานงานกันระหว่างระบบบริการด้านสังคม สาธารณสุข และกระบวนการยุติธรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • บริการต่างๆ ใช้เครื่องมือในการประเมินและจัดการความเสี่ยงที่พัฒนาขึ้นมาเป็นพิเศษสำหรับรับมือกับความรุนแรงที่เกิดจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศจากผู้ที่ไม่ใช่คู่ครอง • บริการต่างๆ ประเมินความเสี่ยงรายบุคคลให้กับผู้หญิงและเด็กหญิงแต่ละคนอย่างสม่ำเสมอและคงเส้นคงวา • บริการต่างๆ ใช้ทางเลือกในการจัดการความเสี่ยง ทางออก และมาตรการความปลอดภัยต่างๆ ไปช่วยให้ผู้หญิงและเด็กหญิงปลอดภัย • ผู้หญิงและเด็กหญิงได้รับแผนเฉพาะบุคคลที่ใช้จุดแข็งเป็นตัวกำหนด (strength-based) แผนนี้รวมเอากลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงไว้ด้วย • บริการต่างๆ ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ รวมถึงบริการด้านสาธารณสุขและกระบวนการยุติธรรม เพื่อประสานกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงเข้าด้วยกัน

เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมอย่างดีและการพัฒนาทีมงาน	
คำอธิบาย	มาตรฐาน
<p>เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครจะต้องมีความเชี่ยวชาญพิเศษและความรู้ เพื่อช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรงได้อย่างเหมาะสม</p> <p>เจ้าหน้าที่ต้องมีโอกาสเสริมสร้างความชำนาญและความเชี่ยวชาญพิเศษ และรับประกันว่าความรู้ของพวกเขาจะทันสมัยเสมอ</p>	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครเข้าใจว่า ความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงเกิดขึ้นทุกแห่งหน อีกทั้งยังเข้าใจธรรมชาติและสาเหตุของความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงอีกด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครแสดงให้เห็นว่า เข้าใจและมีประสบการณ์ในการรับมือกับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ประสบความรุนแรง เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครแสดงให้เห็นว่า เข้าใจวิธีการช่วยเหลือเด็กที่ประสบความรุนแรงที่เหมาะสมและละเอียดอ่อน เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครได้รับการฝึกอบรมทั้งก่อนทำงานและอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังได้รับการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ที่มีค่าตอบแทนและอาสาสมัครได้รับการสนับสนุนและการกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ หลักสูตรการดูแลตนเองสำหรับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร รวมอยู่ในโครงการฝึกอบรมด้วย บริการต่างๆ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เกื้อกูล และเต็มไปด้วยความเคารพ

การประสานงานระบบและสำนักับผิดชอบ	
คำอธิบาย	มาตรฐาน
<p>วิธีการเข้าถึงจุดมุ่งหมาย (systems approach) ในการให้บริการที่ประสานกันและประกอบด้วยหลายภาคส่วนนำมาซึ่งบริการที่หลากหลายและรวบรวมองค์กรต่างๆ ที่ประสงค์จะให้มีการร่วมมือร่วมกันในเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิงและการคุ้มครองเด็กมากขึ้น</p> <p>บริการด้านสังคมจะต้องทำงานควบคู่ไปกับบริการด้านสาธารณสุขและด้านความยุติธรรม เพื่อให้ความช่วยเหลือที่มีคุณภาพแก่ผู้หญิงและเด็กหญิง บริการด้านสังคมอยู่ภายใต้และต้องรายงานต่อระบบบริการที่กว้างขึ้นนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> บริการต่างๆ ดำเนินการในลักษณะที่ร่วมมือสนับสนุน และควบคู่ไปด้วยกันกับบริการอื่นๆ ทางด้านสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านกระบวนการยุติธรรม บริการต่างๆ พัฒนาพิธีการ บันทึกความเข้าใจ (MOU) และข้อตกลงซึ่งบันทึกบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยเอาไว้ชัดเจน และทบทวนเอกสารเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ บริการต่างๆ ต้องการให้บริการด้านสังคมอื่นๆ และหน่วยงานด้านสุขภาพและความยุติธรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและฝึกอบรมทีมงาน และร่วมกิจกรรมติดตามสังเกตและประเมินผล เอกสารและการสนับสนุนการบริการต่างๆ สำหรับสิทธิของผู้หญิงและเด็กหญิง และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบและสำนักับผิดชอบ

บทที่ 4

เครื่องมือและทรัพยากร

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge (ไปให้พ้นจากความรุนแรง แนวปฏิบัติ สำหรับการจัดตั้งและดำเนินงานสถานพักพิงสำหรับผู้หญิง), 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Vienna

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children 2012 (เดินไปข้างหน้า การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติว่าด้วยการดูแลทดแทนสำหรับเด็ก) ที่ http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Centre for Enquiry into Health and Allied Themes (2012): Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence, India (แนวปฏิบัติด้านจริยธรรมในการให้คำปรึกษาแก่ผู้หญิงที่ประสบกับความรุนแรงในครอบครัว ประเทศอินเดีย)

Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): 'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment ('สถานพักพิงสำหรับเหยื่อความรุนแรงในครอบครัว' ใน มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการให้บริการเพื่อสร้างพลังให้กับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ)

Establishing Gender-based Violence Standard Operating Procedures (SOPs) for multisectoral and inter-organisational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings (การจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติการมาตรฐานว่าด้วยความรุนแรงที่มีฐานทางเพศสภาพสำหรับการป้องกันและการตอบสนองในระดับพหุภาคีและข้ามองค์กร ต่อปัญหาความรุนแรงที่มีฐานทางเพศสภาพในบริบทงานเพื่อมนุษยธรรม) ที่ <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Interorganisational-Prevention-and-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): 'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence. ('มาตรฐานและบริการ' ใน วิสัยทัศน์เพื่อบริการสำหรับเด็กและเยาวชนที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว) (หน้า 13)

UN Women, Virtual Knowledge Centre to End Violence against Women and Girls (ศูนย์ความรู้เสมือนจริงเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง) <http://www.endvawnow.org/en/>

