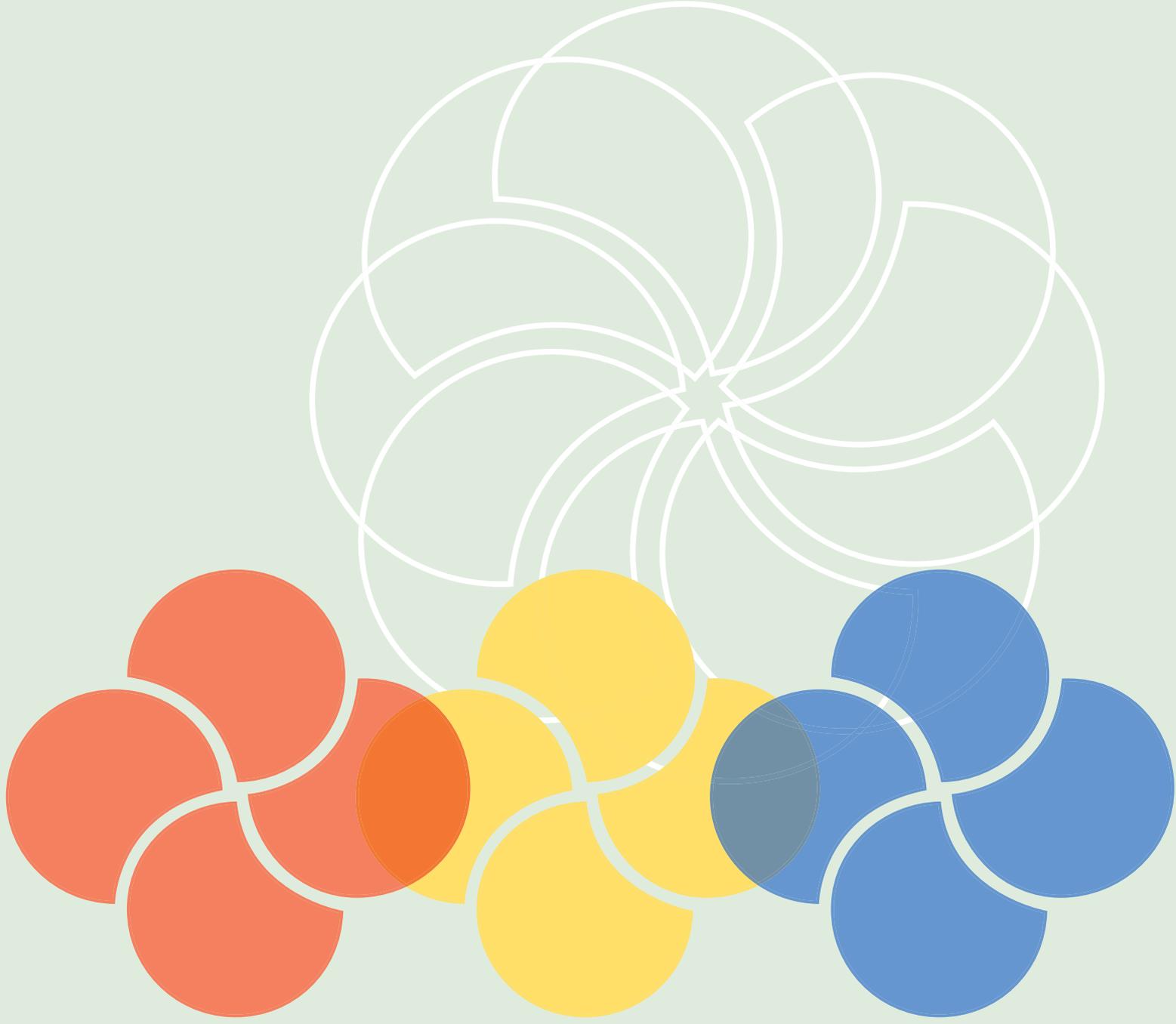
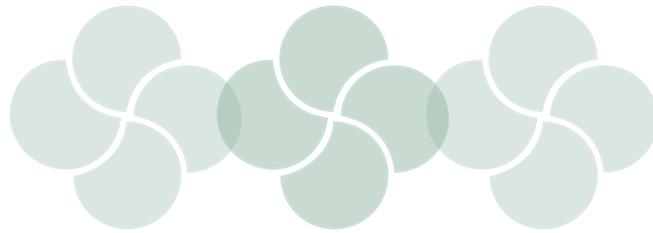


جودة الرعاية المرتبطة بالمعلومات
والخدمات الخاصة بمنع الحمل
استناداً إلى معايير حقوق الإنسان:
قائمة مرجعية لمقدمي الرعاية الصحية



جودة الرعاية المرتبطة بالمعلومات والخدمات
الخاصة بمنع الحمل
استناداً إلى معايير حقوق الإنسان:
قائمة مرجعية لمقدمي الرعاية الصحية



بيانات الفهرسة أثناء النشر

منظمة الصحة العالمية. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط
جودة الرعاية المرتبطة بالمعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل استناداً إلى معايير حقوق الإنسان: قائمة مرجعية لمقدمي الرعاية الصحية /
منظمة الصحة العالمية. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط
ص.

صدرت الطبعة الإنجليزية في جنيف 2017 (ISBN: 978-92-4-151209-1)

1. منع الحمل - مواصفات 2. جودة الرعاية الصحية 3. خدمات الصحة الإنجابية 4. حقوق الإنسان - مواصفات 5. وسائل منع الحمل
6. قائمة مرجعية أ. العنوان ب. المكتب الإقليمي لشرق المتوسط
(تصنيف المكتبة الطبية القومية: WP 630) (ISBN: 978-92-9274-529-5)
(متاح على شبكة الإنترنت) (ISBN: 978-92-9274-530-1)
صدر هذا المنشور في الأصل بالرقم الدولي الموحد: 978-92-9022-220-0، 978-92-9022-221-7

© منظمة الصحة العالمية 2018

بعض الحقوق محفوظة. هذا المصنف متاح بمقتضى ترخيص المشاع الإبداعي "نسب المصنف - غير تجاري - المشاركة بالمثل 3.0 لفائدة المنظمات الحكومية الدولية". (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/; IGO licence 3.0)

وبمقتضى هذا الترخيص يجوز أن تنسخوا المصنف وتعيدوا توزيعه وتحوروه للأغراض غير التجارية، وذلك شريطة أن يتم اقتباس المصنف على النحو الملائم. ولا ينبغي في أي استخدام لهذا المصنف الإيحاء بأن المنظمة (WHO) تعتمد أي منظمة أو منتجات أو خدمات محددة. ولا يُسمح باستخدام شعار المنظمة (WHO). وإذا قمتم بتعديل المصنف فيجب عندئذ أن تحصلوا على ترخيص لمصنّفكم بمقتضى نفس ترخيص المشاع الإبداعي (Creative Commons licence) أو ترخيص يعادله. وإذا قمتم بترجمة المصنف فينبغي أن تدرجوا بيان إخلاء المسؤولية التالي مع الاقتباس المقترح: "هذه الترجمة ليست من إعداد منظمة الصحة العالمية (المنظمة (WHO)). والمنظمة (WHO) غير مسؤولة عن محتوى هذه الترجمة أو دقتها. ويجب أن يكون إصدار الأصل الإنكليزي هو الإصدار الملزم وذو الحجية."

ويجب أن تتم أية وساطة فيما يتعلق بالمنازعات التي تنشأ في إطار هذا الترخيص وفقاً لقواعد الوساطة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية.

الاقتباس المقترح [العنوان]، القاهرة: المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط؛ 2018. الترخيص IGO 3.0 BY-NC-SA.

المبيعات والحقوق والترخيص. لشراء مطبوعات المنظمة (WHO) انظر الرابط <http://apps.who.int/bookorders>. ولتقديم طلبات الاستخدام التجاري والاستفسارات الخاصة بالحقوق والترخيص انظر الرابط <http://www.who.int/about/licensing>.

مواد الطرف الثالث. إذا كنتم ترغبون في إعادة استخدام مواد واردة في هذا المصنف ومنسوبة إلى طرف ثالث، مثل الجداول أو الأشكال أو الصور فإنكم تتحملون مسؤولية تحديد ما إذا كان يلزم الحصول على إذن لإعادة الاستخدام هذه أم لا، وعن الحصول على الإذن من صاحب حقوق المؤلف. ويتحمل المستخدم وحده أية مخاطر لحدوث مطالبات نتيجة انتهاك أي عنصر يملكه طرف ثالث في المصنف.

بيانات عامة لإخلاء المسؤولية. التسميات المستعملة في هذا المطبوع، وطريقة عرض المواد الواردة فيه، لا تعبر ضمناً عن رأي أي من جانب المنظمة (WHO) بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو أرض أو مدينة أو منطقة أو لسلطات أي منها أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل بشأنها.

كما أن ذكر شركات محددة أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات والمنتجات معتمدة أو موصى بها من جانب المنظمة (WHO)، تفضيلاً لها على سواها مما يماثلها في الطابع ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بالأحرف الاستهلاكية (في النص الإنكليزي).

وقد اتخذت المنظمة (WHO) كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من المعلومات الواردة في هذا المطبوع. ومع ذلك فإن المواد المنشورة تُوزع دون أي ضمان من أي نوع، سواء أكان بشكل صريح أم بشكل ضمني. والقارئ هو المسؤول عن تفسير واستعمال المواد. والمنظمة (WHO) ليست مسؤولة بأي حال عن الأضرار التي قد تترتب على استعمالها.

المحتويات

د	شكر وتقدير
1	الملخص التنفيذي
2	مقدمة
2	جودة الرعاية استناداً إلى حقوق الإنسان
4	الجدول 1. معايير حقوق الإنسان فيما يتعلق بتنفيذ البرنامج
4	العلاقة بين النهج القائم على حقوق الإنسان وأطر جودة الرعاية
6	إرساء الروابط مع الموارد والمبادرات الأخرى بشأن جودة الرعاية
6	كيف تُستَخدم القائمة المرجعية
8	1. احترام خصوصية المستخدمين وضمان السرية
8	1.1 استقلال عملية اتخاذ القرار والسرية
9	نقاط العمل الخاصة باستقلال عملية اتخاذ القرار والسرية
9	2.1 السلامة الجسدية وأماكن خاصة للمشورات والفحص
10	نقاط العمل بشأن السلامة الجسدية والأماكن الخاصة
11	2. اختيار وسائل منع الحمل
11	1.2 ضمان تقديم معلومات دقيقة لا تتسم بالتحيز
12	نقاط العمل لضمان تقديم معلومات دقيقة لا تتسم بالتحيز
12	2.2 ضمان تقديم المشورة والتفاعل مع المستخدمين دون إصدار أحكام عليهم وعلى نحو يتسم بالاحترام
13	نقاط العمل بشأن ضمان تقديم المشورة دون إصدار أحكام وعلى نحو يتسم بالاحترام
13	3.2 ضمان توفير مجموعة من وسائل منع الحمل
13	نقاط العمل بشأن ضمان توافر مجموعة من وسائل منع الحمل
15	3. تعزيز خدمات متاحة ومقبولة
15	نقاط العمل بشأن تعزيز خدمة متاحة ومقبولة
16	4. مشاركة المستخدمين في تحسين الخدمات
16	نقاط العمل بشأن مشاركة المستخدمين
17	5. تعزيز استمرارية الرعاية والمتابعة، مع ضمان كفاءتك الشخصية
18	نقاط العمل بشأن استمرارية الرعاية
19	المراجع

شكر وتقدير

بدأ العمل على هذه القائمة المرجعية والتنسيق بشأنها بواسطة جيمس كيارى (إدارة شؤون الصحة والبحوث الإنجابية، منظمة الصحة العالمية).

وقام كل من راجات خُصلة (منظمة الصحة العالمية) ومُعظّم علي (منظمة الصحة العالمية) بمراجعة البيانات وإعداد المحتوى التقني للقائمة المرجعية، وأعد الوثيقة النهائية كل من راجات خُصلة (منظمة الصحة العالمية) ومُعظّم علي (منظمة الصحة العالمية) وجين كوتينغام (مستشارة مستقلة).

وأسهّم فريق استشاري من الخبراء في وضع المنهجية والتحليل الواردين في القائمة المرجعية. وضم هذا الفريق: بروجستين موغانيزي (جامعة موهيمبيلي للعلوم الصحية والعلوم المتصلة بها، تزانيا)؛ وشارون فون (جامعة ويتس، جنوب أفريقيا)؛ وأدريان غرمين (مركز صحة المرأة الدولي، الولايات المتحدة الأمريكية)؛ وآنرود جين (مجلس السكان، الولايات المتحدة الأمريكية)؛ ولورا لاسكي (صندوق الأمم المتحدة للسكان)؛ وجوديث بروس (مجلس السكان، الولايات المتحدة الأمريكية)؛ وأيان أسكو (منظمة الصحة العالمية)؛ وريتا كولومبيا (صندوق الأمم المتحدة للسكان)؛ وساندرا جوردان (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية)؛ وبث شلاكتر (مبادرة تنظيم الأسرة 2020)؛ وأزجي تانكالب (منظمة الصحة العالمية)؛ ولبيل ساي (منظمة الصحة العالمية).

كما ساهمت مجموعة أخرى من الخبراء في المنهجية والتحليل. ونوجه لهم جميعاً الشكر على هذه الإسهامات، وهم: روبين بروور، وأوديل فندا، ولورا فيرغسون، وكريستينا زامباس، وتشيلسا ريكر، وفرانسيه أوداوا، ولوسياندا أوهانلون، وفطيم تول، وليوبولد أودروجو، وأوليف سانتومبوي-موغيزا، وبتروس ستاين، وريتا كبرا، وتيوبوستا كابوتوني، وتايو أويليد، وجويس لافوسا، وفكتوريا بويدل.

وقدمت مؤسسة بيل وميليندا غيتس (Bill and Melinda Gates Foundation) الدعم للعمل على هذه القائمة المرجعية.

الملخص التنفيذي

لا تزال الحاجة لوسائل منع الحمل غير ملبأة إلى درجة كبيرة في عدة أوساط، وتصل عدم تلبية هذه الحاجة إلى أعلى معدلاتها فيما بين الفئات السكانية الأكثر احتياجاً لها في المجتمع، وتشمل: المراهقين، والفقراء، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية والأحياء الحضرية الفقيرة، والأشخاص المتعاشين مع فيروس نقص المناعة البشرية، والأشخاص النازحين داخلياً. وتشير أحدث التقديرات إلى أن 225 مليون امرأة لديها احتياجات غير ملبأة من وسائل منع الحمل الحديثة، وتكون هذه الاحتياجات على أشدها في الحالات التي يصل فيها خطر وفيات الأمهات إلى ذروته.

وهناك إدراك متزايد لأهمية تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها فيما يتعلق بالخدمات والبرامج الخاصة بمنع الحمل، وذلك في سبيل التصدي لهذا التحدي. إلا أنه وعلى الرغم من كل هذه الجهود المبذولة، لا تُدرج حقوق الإنسان عادةً بصورة صريحة في تصميم تلك الخدمات وتنفيذها والإشراف عليها. ومن ضمن التحديات الرئيسية تحديد كيفية دعم مقدمي الرعاية الصحية ومديري المرافق الصحية عند نقطة تقديم الخدمة لضمان تطبيقهم لمختلف أوجه حقوق الإنسان في توفير خدمات منع الحمل، ويكون ذلك عادةً في المناطق القليلة الموارد في الواقع. وتعتبر نقطة تقديم الخدمة هي أكثر نقاط الاتصال المباشرة حيث قد تظهر حالات محتملة لانتهاك/ إغفال الحقوق، مما قد يتطلب إيلاء اهتمام خاص. وتغطي القائمة المرجعية خمس كفاءات يتعين توافرها لدى مقدمي الرعاية الصحية لتحقيق جودة الرعاية في المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل، بما في ذلك: احترام خصوصية المستخدمين، وضمان التزام السرية، وإتاحة خيارات مختلفة، وتوفير الخدمات التي يمكن الوصول إليها وقبولها، ومشاركة المستخدمين في تحسين الخدمات وتعزيز استمرارية الرعاية ومتابعتها.

وتنص المعاهدات الدولية والإقليمية المعنية بحقوق الإنسان وكذلك الدساتير والقوانين الوطنية على ضمانات تتعلق تحديداً بالحصول على المعلومات والسلع والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وبالإضافة إلى ذلك، شهدت العقود القليلة الماضية قيام الهيئات الدولية والإقليمية والوطنية التشريعية والمعنية بحقوق الإنسان بتطبيق حقوق الإنسان بشكل متزايد في توفير المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وتوصي تلك الهيئات باتخاذ مجموعة من الإجراءات، من بينها أن تضمن الدول حصول المواطنين على المعلومات والخدمات الخاصة بالصحة الجنسية والإنجابية في الوقت المناسب وبأسعار معقولة، بما في ذلك وسائل منع الحمل، على أن تُقدم تلك المعلومات والخدمات على نحو يضمن اتخاذ قرارات مستنيرة، واحترام الكرامة والاستقلالية والخصوصية والسرية، مع مراعاة احتياجات الأفراد ورؤاهم المختلفة.

وتقدم هذه الوثيقة قائمة مرجعية سهلة الاستخدام مُعدة خصيصاً لمقدمي الرعاية الصحية على مستوى الرعاية الصحية الأولية الذين يشاركون في تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل بصورة مباشرة. وهي مكتملة لمبادئ منظمة الصحة العالمية التوجيهية بشأن ضمان مراعاة حقوق الإنسان في توفير المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل: الإرشادات والتوصيات، والدليل التنفيذي الذي نُشر بالاشتراك مع صندوق الأمم المتحدة للسكان في عام 2015. وتؤسس القائمة المرجعية أيضاً على الوثيقة التي تعرض رؤية منظمة الصحة العالمية بشأن معايير تحسين نوعية رعاية الأم والوليد، وعلى أعمالها الجارية حالياً تحت مبادرة الجودة والإنصاف والكرامة. وينبغي قراءة القائمة المرجعية جنباً إلى جنب مع الإرشادات الأخرى الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والشركاء الآخرين.

مقدمة

الخدمات الخاصة بمنع الحمل واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين جودة تطبيق حقوق الإنسان. ويكون التركيز على المجالات التي يجب على مقدمي الرعاية داخل نطاق سلطاتهم ضمان توفيرها أو تحسينها لمستخدمي الخدمات والمرافق ولهم أنفسهم. وتتضمن تلك المجالات وتؤسس على الأبعاد المهمة لضمان الجودة في البيئة المباشرة لمركز الصحة أو العيادة، وكل الأبعاد المرتبطة بمهاراتهم ومعارفهم وكفاءتهم ومواقفهم وسلوكهم.

وتقدم هذه الوثيقة قائمة مرجعية موجهة بصفة خاصة إلى مقدمي الرعاية الصحية على مستوى الرعاية الصحية الأولية الذين يشاركون بصورة مباشرة في تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وقد يكونون متواجدين في عيادات تنظيم الأسرة المستقلة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بوجه أعم، أو في سياق تقديم خدمات فيروس نقص المناعة البشرية/العدوى المنقولة جنسياً أو في مجال صحة الأم والطفل. وقد يختلف السياق من بلد إلى آخر، ولكن أساسيات ضمان جودة الرعاية في توفير المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل والمتصلة في معايير حقوق الإنسان تظل كما هي دون تغيير. وينبغي قراءة القائمة المرجعية جنباً إلى جنب مع الإرشادات الأخرى الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والشركاء الآخرين.

جودة الرعاية استناداً إلى حقوق الإنسان

تشكل جودة الرعاية جزءاً حيوياً ومقبولاً من أي خدمات خاصة بمنع الحمل. ولقد تم إلقاء الضوء على عناصر جودة الرعاية لتحقيق جودة عالية في مجال تنظيم الأسرة من خلال إطار فهم عناصر تقديم خدمات تنظيم الأسرة الذي وضعت كل من جوديث بروس وأنرود جين ضمن أوراقهما البحثية لعامي 1990 و1992. وتشير الدراسات إلى أنه حيثما يشعر الأشخاص بأنهم يتلقون رعاية على درجة جيدة من الجودة، يتزايد استخدام وسائل منع الحمل، كما أن تحقيق معايير أعلى من الجودة من شأنه أن يحسن من فاعلية خدمات الصحة الجنسية والإنجابية ويشجع الناس على استخدام هذه الخدمات.² وتختلف طريقة إدراك جودة الرعاية وكيفية تصورها باختلاف المناطق، إلا أنه من المرجح وجود منافع لضمان جودة الرعاية من حيث السلامة النفسية الشخصية للأفراد وللمجتمعات التي يعيشون فيها.³ كما ستختلف طريقة تصور جودة الرعاية باختلاف العملاء، فمثلاً ستختلف احتياجات الجودة وكيفية تصورها بالنسبة لعميل نشط جنسياً في السابعة عشر من العمر في منطقة ريفية عن تلك

يوجد زخم متزايد لضمان تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها في الخدمات والبرامج الخاصة بمنع الحمل. وعلى الرغم من هذه الجهود، لا تُدرج حقوق الإنسان عادةً بصورة صريحة في تصميم الخدمات وتنفيذها والإشراف عليها. ونتيجة لذلك، تظل الحاجة غير الملباة لمنع الحمل مرتفعة بصورة هائلة، لا سيما فيما بين الفئات الأكثر احتياجاً لها مثل الفتيات المراهقات.¹ ومن ضمن التحديات الرئيسية تحديد كيفية دعم مقدمي الرعاية الصحية ومديري المرافق الصحية عند نقطة تقديم الخدمة لضمان مراعاة حقوق الإنسان للمستخدمين، ويكون ذلك عادةً في المناطق القليلة الموارد. وتُعتبر نقطة تقديم الخدمة هي أكثر نقاط الاتصال المباشرة حيث قد تظهر حالات محتملة لانتهاك/إغفال الحقوق، مما قد يتطلب إيلاء اهتمام خاص.

قامت منظمة الصحة العالمية عام 2014 في سبيل إرشاد الدول الأعضاء بنشر المبادئ التوجيهية بشأن ضمان مراعاة حقوق الإنسان في توفير المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل؛ الإرشادات والتوصيات. (1) وتضم المبادئ التوجيهية، التي وُضعت وفقاً لمعايير منظمة الصحة العالمية، 24 توصية تم تجميعها بحيث تعكس تسعاً من مبادئ ومعايير حقوق الإنسان. وبما أن هذه المبادئ التوجيهية تخاطب راسمي السياسات والمديرين ومقدمي الرعاية وغيرهم من أصحاب المصلحة، فإنها لا تنص على تفاصيل كيفية تنفيذ هذه التوصيات.

وفي عام 2015، نشرت منظمة الصحة العالمية بالاشتراك مع صندوق الأمم المتحدة للسكان وثيقة مرافقة: ضمان مراعاة حقوق الإنسان في توفير الخدمات الخاصة بمنع الحمل: الدليل التنفيذي (2). ويعرض هذا الدليل الحد الأدنى من الإجراءات التي يمكن القيام بها على مختلف مستويات النظام الصحي، علاوة على تقديم عدة أمثلة بشأن كيفية تنفيذ التوصيات الواردة في مبادئ منظمة الصحة العالمية التوجيهية لعام 2014. وهو يخاطب راسمي السياسات ومديري البرامج من المستوى المتوسط المشاركين في تقديم الخدمات الخاصة بتنظيم الأسرة في كل الأوساط.

وانطلاقاً من ذلك، قامت منظمة الصحة العالمية بوضع قائمة مرجعية لدعم مقدمي الرعاية الصحية لضمان مراعاة حقوق الإنسان من خلال ضمان جودة الرعاية عند نقطة تقديم الخدمة. وتعرض القائمة المرجعية مجموعة من الأسئلة والاعتبارات لإرشاد مقدمي الرعاية الصحية أثناء تقييم جودة الرعاية في سياق

² Leisher SH, Sprockett A, Longfield K, and Montagu D (eds.) (2016). Quality Measurement in Family Planning: Past, Present, Future: Papers from the Bellagio Meeting on Family Planning Quality, October 2015. Oakland, CA: Metrics for Management.

³ J Bruce. Fundamental Elements of Quality of Care: A Simple Framework. Studies in Family Planning (1990)

¹ معهد غونتاخر (Gutmacher) حقائق حول الصحة الجنسية والإنجابية للمراهقات في العالم النامي. 2015.

وضمناً لتحقيق جودة الرعاية في المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل استناداً إلى معايير حقوق الإنسان، يجب استيفاء ثلاث مجموعات من المتطلبات:

1. يجب تطبيق نظام صحي فاعل، له ميزانية، وسياسات وبروتوكولات داعمة وواضحة، وبنيات تحتية فعلية كافية - عيادات أو مراكز صحية فعلية منظمة على نحو يحقق الالتزام بمعايير الرعاية - ومناهج تدريبية، وإشراف، ومعدات وإمدادات، ومعلومات يمكن الإطلاع عليها، وآلية مرجعية فيما بين الخدمات.
2. توافر مقدمي رعاية صحية يتمتعون بالكفاءة التقنية ويتقاضون أجراً نظير عملهم ويتمتعون بالحماية ولا تقتصر الكفاءة التقنية فقط على تنفيذ الإجراءات وتقديم المعلومات الخاصة بوسائل منع الحمل، ولكنها تتضمن أيضاً إرساء واستخدام مهارات التواصل الشخصية ومهارات تقديم المشورة على نحو يتسم بالفعالية والاحترام. ويجب أن يكون مقدمو الخدمة مُدرّبين تدريباً جيداً على عرض طرق مختلفة للعملاء حسب الاقتضاء، مع شعورهم بالارتياح أثناء قيامهم بذلك.
3. رضا المستخدمين عن المعلومات والخدمات التي يتلقونها.

ونظراً للتركيز على التنفيذ، صُممت القائمة المرجعية لتتضمن الفئات التي تُستخدم عادةً عند تقديم الرعاية الصحية الأولية وتقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وبالنسبة على فئات البرمجة المقبولة وعلى مبادئ الحقوق التي يُسترسد بها في تحديد معايير جودة الرعاية، ستساعد هذه القائمة المرجعية مقدمي الخدمة على تحسين جودة الرعاية في مرافقهم استناداً إلى معايير حقوق الإنسان.

ويتمثل الغرض من القائمة المرجعية في إجراء تقييم ذاتي يديره مقدمو الرعاية الصحية أنفسهم لتقييم الثغرات في تقديم خدمات منع الحمل على درجة عالية من الجودة واتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين جودة الرعاية.

الخاصة بسيدة أمر لطفلين. وتتطلب هذه الفروق الدقيقة أن يعمل مقدمو الخدمة على ضمان تقديمها على نحو فيه استجابة للاحتياجات الخاصة بنطاق متنوع من الأشخاص الذين يريدون الحصول على وسائل منع الحمل.

تُعتبر جودة الرعاية في الخدمات الصحية عنصراً رئيسياً للحق في الصحة (التعليق العام رقم 14 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية)، كما أنها عنصراً أساسياً لضمان احترام حقوق الإنسان وحمايتها والوفاء بها أثناء تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وتتضمن عناصر جودة الرعاية: إمكانية الاختيار فيما بين مجموعة واسعة من وسائل منع الحمل؛ وتوافر المعلومات المسندة بالبيانات بشأن فعالية مختلف الوسائل ومخاطرها ومنافعها؛ ووجود عاملين صحيين يتمتعون بالكفاءة التقنية؛ وإقامة علاقات يسودها الاحترام بين مقدم الخدمة ومستخدميها، مع حماية الخصوصية والسرية؛ وتوفير مجموعة من الخدمات الملائمة (بما في ذلك المتابعة) المتاحة في نفس المنطقة المحلية.

ويُعتبر مبدأ الاستقلالية، الذي يمكن ترجمته إلى عملية صنع قرار حرة ومسبقة وتامة ومستنيرة، مسألة محورية في الأخلاقيات الطبية، كما أنه مجسد في قانون حقوق الإنسان. وحتى يتمكن أي فرد من اتخاذ قرار مستنير بشأن تدابير وسائل منع الحمل المأمونة التي يمكن الاعتماد عليها، ينبغي أن تتوافر معلومات شاملة ومشورات ودعم للجميع، بمن فيهم المراهقون، والأشخاص المصابون بالعجز، والسكان الأصليين، والأقليات العرقية، والمهاجرون، والأشخاص المتعايشون مع فيروس نقص المناعة البشرية، وغيرهم. ويتطلب الوفاء بحقوق الإنسان التزام كل مرافق الرعاية الصحية والسلع والخدمات بالأخلاقيات الطبية وأن تكون مقبولة وملائمة من الناحية الثقافية وتراعي الفوارق بين الجنسين ومتطلبات دورة الحياة. ويجب أن تُصمم السياسات والبرامج على نحو يحترم السرية ويعمل على تحسين الحالة الصحية للأشخاص المعنيين.

الجدول 1. معايير حقوق الإنسان فيما يتعلق بتنفيذ البرنامج

التدابير	النتائج المرتبطة بالحقوق (أمثلة)	معايير حقوق الإنسان على النحو المحدد في إرشادات منظمة الصحة العالمية	فئة تنفيذ البرنامج
تكاليف وسائل منع الحمل؛ استعمال وسائل منع الحمل بواسطة مستخدمين جدد؛ استخدام المراهقين لوسائل منع الحمل.	المساواة في إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات الخاصة بمنع الحمل	1. عدم التمييز	1. ضمان إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات للجميع
الجمع بين أكثر من وسيلة من وسائل منع الحمل؛ انتشار استخدام وسائل منع الحمل الحديثة؛ المرافق المتاحة؛ مخزون السلع؛ قدرات مقدمي الخدمة؛ الأموال المخصصة في الميزانية لتنظيم الأسرة	الجمع بين أكثر من وسيلة من وسائل منع الحمل؛ انتشار استخدام وسائل منع الحمل الحديثة؛ المرافق المتاحة؛ مخزون السلع؛ قدرات مقدمي الخدمة؛ الأموال المخصصة في الميزانية لتنظيم الأسرة	2. إتاحة المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل	2. السلع واللوجستيات والمشتريات
تكاليف وسائل منع الحمل؛ المسافة اللازمة لبلوغ الخدمات؛ انتشار وسائل منع الحمل الحديثة؛ استعمال وسائل منع الحمل بواسطة مستخدمين جدد؛ استخدام المراهقين لوسائل منع الحمل	تكاليف وسائل منع الحمل؛ المسافة اللازمة لبلوغ الخدمات؛ انتشار وسائل منع الحمل الحديثة؛ استعمال وسائل منع الحمل بواسطة مستخدمين جدد؛ استخدام المراهقين لوسائل منع الحمل	3. إمكانية إتاحة (الوصول إلى) المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل	3. تنظيم المرافق الصحية؛ التوعية؛ الدمج
درجة رضا العملاء؛ مدى استبقاء العملاء؛ الإحالات المباشرة؛ المستخدمون الجدد؛ درجة رضا مقدمي الخدمة؛ مدى استبقاء مقدمي الخدمة؛ ثقة المجتمع المحلي في البرنامج؛ الطلب على الخدمات	درجة رضا العملاء؛ مدى استبقاء العملاء؛ الإحالات المباشرة؛ المستخدمون الجدد؛ درجة رضا مقدمي الخدمة؛ مدى استبقاء مقدمي الخدمة؛ ثقة المجتمع المحلي في البرنامج؛ الطلب على الخدمات	4. مقبولة المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل 5. جودة المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل 6. عملية اتخاذ قرارات مستنيرة عن علم 7. الخصوصية والسرية	4. جودة الرعاية
معلومات شاملة مسندة ببيانات عالية الجودة بشأن الحياة الجنسية والصحة الجنسية والإنجابية	معلومات شاملة مسندة ببيانات عالية الجودة بشأن الحياة الجنسية والصحة الجنسية والإنجابية	التربية الجنسية الشاملة (تحت "الإتاحة" وإمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات))	5. التربية الجنسية الشاملة
وسائل منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل والإجهاض في حالات الطوارئ	وسائل منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل والإجهاض في حالات الطوارئ	أوساط الأزمت (تحت "الإتاحة" وإمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات)	6. السياق الإنساني
آليات مشاركة المرأة	آليات مشاركة المرأة	8. المشاركة	7. المشاركة بواسطة المستخدمين المحتملين والفعلين
التعويض وسبل الانتصاف	التعويض وسبل الانتصاف	9. المساءلة	8. المساءلة بالنسبة لمستخدمي الخدمات

بالصحة الجنسية والإنجابية في الوقت المناسب وبأسعار معقولة، بما في ذلك وسائل منع الحمل، على أن تُقدّم تلك المعلومات والخدمات على نحو يضمن اتخاذ قرارات مستنيرة، واحترام الكرامة والاستقلالية والخصوصية والسرية، مع مراعاة احتياجات الأفراد ورؤاهم المختلفة.

وفي سبيل الإسراع بوتيرة التقدم المحرز نحو بلوغ أهداف وغايات التنمية الدولية في مجال الصحة الجنسية والإنجابية،

العلاقة بين النهج القائم على حقوق الإنسان وأطر جودة الرعاية

توفر المعاهدات الدولية والإقليمية المعنية بحقوق الإنسان، والداستير والقوانين الوطنية ضمانات مرتبطة تحديداً بالمعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وتوصي تلك الهيئات باتخاذ مجموعة من الإجراءات، من بينها أن تضمن الدول حصول المواطنين على المعلومات والخدمات الخاصة

ويلقي الرسم البياني أدناه الضوء على مدى تقارب التداخل بين النهجين، حيث يعتمدان على بعضهما البعض ويعزز كل منهما الآخر. وفي الوقت الذي يعزز فيه النهج القائم على حقوق الإنسان النهج القائم على جودة الرعاية من خلال إضافة بعض العناصر مثل عدم التمييز والمساءلة، فإن النهج القائم على جودة الرعاية يؤكد أهمية وضع المستخدم وتجربته في الحصول على الرعاية في صلب عملية تقديم المعلومات والخدمات. وتعزز مفاهيم حقوق الإنسان وجودة الرعاية بعضها البعض بصورة متبادلة، وينبغي تنفيذها على نحو متكامل. ومن المرجح أن ينتج عن السياسات والبرامج والتدخلات التي يتم تبنيها لتحقيق جودة الرعاية استناداً إلى اعتبارات حقوق الإنسان حصائل أكثر استدامة. وتعد هذه القائمة المرجعية محاولة مبدئية لتحقيق هذا التكامل في تقديم الخدمات والمعلومات الخاصة بمنع الحمل على مستوى المرافق الصحية.

وخاصة للإسهام في الوفاء بالاحتياجات غير الملباة من المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل، فإن منظمة الصحة العالمية قد وضعت مبادئ توجيهية بشأن ضمان مراعاة حقوق الإنسان أثناء تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل (2014).

ويتطلب الوفاء بحقوق الإنسان أن تكون مرافق الرعاية الصحية والسلع والخدمات ملائمة من الناحيتين العلمية والطبية وعلى درجة عالية من الجودة. وعليه، يتضح أن كل من جودة الرعاية وحقوق الإنسان نهجان مترابطان بصورة جوهرية. وبدون ضمان جودة الرعاية، لا يمكن بلوغ نهج قائم على الحقوق. وبالمثل، فإنه لا يمكن للبرامج تحقيق جودة الرعاية دون ضمان مراعاة حقوق الإنسان الخاصة بالعملاء.

رسم بياني: العلاقة بين جودة الرعاية وحقوق الإنسان



إرساء الروابط مع الموارد والمبادرات الأخرى بشأن جودة الرعاية

لقد وُضعت هذه القائمة المرجعية مع العلم بأن التفاعلات عند نقطة تقديم الخدمة تتشكل بواسطة السياسة الأوسع نطاقاً وبرامج النظام الصحي المحيط التي تؤثر على قدرة الفرد على الحصول على المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. وكما هو موضح في ضمان مراعاة حقوق الإنسان في توفير الخدمات الخاصة بمنع الحمل: الدليل التنفيذي، فإنه من الضروري تقييم حواجز الأنظمة الأوسع نطاقاً فيما وراء نقطة تقديم الخدمة لضمان اتخاذ قرارات تامة وحرّة ومستنيرة بشأن منع الحمل، مما يؤدي بدوره إلى الوصول لحلول أكثر فعالية.

ولقد عكفت منظمات أخرى على وضع أدوات مكملّة لفحص النظام الأوسع نطاقاً. فعلى مستوى المرافق، قام مشروع إيفيدنس (Evidence Project) ومجموعة بالاديوم (Palladium Group) ومجموعة من الاستشاريين الخبراء بوضع أدوات قياس لنهج تنظيم الأسرة استناداً إلى الحقوق (RBFP)، وهي عبارة عن أدوات اختبار لتطوير مؤشر قياس مدى تقديم خدمة تنظيم الأسرة استناداً إلى الحقوق (RBFP SD) لقياس مدى تأهب المرافق، كل على حدة، لتنفيذ نهج تنظيم الأسرة استناداً إلى الحقوق وحصائل التدخلات. ويبيّن مؤشر قياس مدى تقديم خدمة تنظيم الأسرة استناداً إلى الحقوق (RBFP SD) على نهج ضمان الجودة، كما أنه يقوم باستخراج وتجميع بيانات القياس من عمليات المراجعة الخاصة بالمرافق، ومقابلات مقدمي الخدمة، وملاحظات مقدمي الخدمة - العملاء، ومقابلات الخروج الخاصة بالعملاء. ويمكن لأي منظمة أن تستخدم هذا المؤشر مع مجموعة من التدخلات لتقديم تقييم خاص بكل مرفق لتحسين الجودة بصورة مستمرة.

وتوجد بعض الأدوات المكملّة التي يتم وضعها لدعم مقدمي الرعاية الصحية والمبرمجين من أجل تفعيل النهج المستندة إلى الحقوق. ويتضمن ذلك وضع قياسات مشتركة لجودة تنظيم الأسرة من خلال مقياس الإدارة. وتوجد أيضاً برامج تدريبية لمقدمي الرعاية الصحية في النهج المستندة إلى الحقوق، كما تعكف مجموعة بالاديوم (Palladium Group) على وضع قائمة مرجعية للمشرفين لدعم مقدمي الرعاية الصحية المُدرّبين، ويتم حالياً تجربتها في نيجيريا وأوغندا.

وإلى جانب أدوات دعم مقدمي الرعاية الصحية والمبرمجين، بدأ يظهر جيل جديد من أدوات قياس رضا العملاء. وتؤسس هذه الأدوات على الاستقصاءات المعنية بقياس رضا العملاء عن الجودة وتعمل على تطويرها لتقييم بعض المسائل مثل الاستقلالية وعدم التمييز، وغيرها. ولقد وضعت إدارة الصحة العالمية والسكان، كلية هارفارد للصحة العمومية، ضمن مقياس

المشورة بشأن منع الحمل على أساس العميل، قياس مُركب جديد لاختيارات منع الحمل القائمة على قرارات طوعية مستنيرة، وذلك في سياق التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة.

كيف تُستخدم القائمة المرجعية

يغطي هذا الدليل خمس كفاءات يتعين توافرها لدى مقدمي الرعاية الصحية لتحقيق جودة الرعاية في المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل. واستناداً إلى معايير حقوق الإنسان وبيانات الصحة العمومية المتاحة، تتلخص هذه الكفاءات فيما يلي:

1. احترام خصوصية المستخدمين وضمان السرية.
 - 1.1 استقلال عملية اتخاذ القرار والسرية
 - 2.1 السلامة الجسدية وتوافر أماكن خاصة للمشورات والفحص
 2. اختيار وسائل منع الحمل
 - 1.2 ضمان تقديم معلومات دقيقة لا تتسم بالتحيز
 - 2.2 ضمان تقديم المشورة والتفاعل مع المستخدمين دون إصدار أحكام عليهم وعلى نحو قائم على الاحترام
 - 3.2 ضمان توفير مجموعة من وسائل منع الحمل
 3. تعزيز خدمات متاحة ومقبولة
 4. مشاركة المستخدمين في تحسين الخدمات
 5. تعزيز استمرارية الرعاية والمتابعة، مع ضمان كفاءة تك الشخصية.

الإجابات عن الأسئلة.

يُعرض الدليل في صورة قائمة مرجعية مكونة من أسئلة موجهة لمقدمي الخدمة من الأفراد. وعلى مقدمي الخدمة أن يحاولوا تقديم إجابة عن كل سؤال من الأسئلة، كل على قدر استطاعته. وخلال المرحلة التجريبية، تم اختبار القائمة المرجعية كأداة تُدار ذاتياً، وتُدار أيضاً من خلال الشخص الذي يعقد المقابلة. ونظراً لبعض المسائل المتعلقة باللغة واعتبارات أخرى في بعض الأوساط، قد لا يُجدي تطبيق الإدارة الذاتية، مما يتطلب إدارة الأداة بواسطة الشخص الذي يعقد المقابلة.

ولكل سؤال مقياس للإجابة من 1 إلى 5، ويجب على مقدمي الخدمة أن يحاولوا الإجابة عن الأسئلة وتحديد الدرجة بناءً على معرفتهم ونمط تقديمهم الحالي للخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق في الوقت الراهن. والدرجة 1 تعني «غير موافق بشدة»، بينما الدرجة 5 تعني «أوافق بشدة». أما الدرجات التي تزيد عن 3، فتعني الحاجة إلى إجراء سريع (بناءً على الخطوات المُقترحة أدناه)، بينما الدرجات الأقل من 3 تعني جودة مستوى تأهب المرفق لضمان الجودة مع بعض إجراءات المتابعة اللازمة.

التحليل:

لأغراض التحليل، تمنح درجة واحدة (1) للإجابة بـ «غير موافق بشدة»، ودرجتين (2) للإجابة بـ «غير موافق»، وثلاث درجات (3) للإجابة بـ «غير متأكد»، وأربع درجات (4) للإجابة بـ «موافق»، وخمس درجات (5) للإجابة بـ «أوافق بشدة» على التوالي. وبعد الانتهاء من الإجابة عن الاستبيان، يمكن تحليل كل بند على حدة، أو يمكن في بعض الحالات تجميع الإجابات عن بعض البنود لوضع درجة لمجموعة من البنود. ويمكن تطبيق القائمة المرجعية في مختلف الأوقات وتحليل الدرجات ومراجعتها لمقارنة التغيير الذي لحق بدرجة تأهب المرفق وتقييمه لضمان جودة الرعاية في الخدمات الخاصة بمنع الحمل.

تطبيق النتائج:

لمقدمي الخدمة من الأفراد. ويمكن إقامة حلقات العمل بصورة منتظمة كل 6 أشهر أو 12 شهراً. حلقات عمل مع مستخدمي الخدمة: يمكن أيضاً استخدام المعلومات المستقاة من القائمة المرجعية في حلقات عمل غير رسمية مع مستخدمي الخدمة. وسيطلب ذلك إجراء تخطيط بعناية لضمان تعزيز مناخ لتبادل الأفكار بصورة حقيقية فيما بين النظراء. أداة التقييم الممكنة: يمكن استخدام القائمة المرجعية والدرجات كأداة تقييم، ولكن فقط من خلال عملية يقوم فيها مقدم الخدمة ومشرفه/ مشرفته بمناقشة درجات القائمة المرجعية مسبقاً للوصول إلى فهم مشترك بشأن الغرض منها وكيفية إدخال تحسينات عليها. ولكن يُرجى أن تتذكر دوماً أن الغرض الرئيسي من هذه القائمة المرجعية هو المساعدة في تحسين الخدمات، وغير مقصود منها استخدامها كأداة تقييم في المقام الأول، ولم يكن الغرض منها نهائياً استخدامها كأساس لنهج تآديبي أو عقابي.

- مقدمو الخدمة من الأفراد: عقب كل جزء، توجد مجموعة من نقاط العمل التي تم تجميعها لتوجيه مقدم/مقدمة الخدمة نحو إدخال تحسينات على نهج/نهجها في تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل على نحو يتسم بالجودة، وكذلك على بيئة تقديم الخدمات ككل.
- حلقات عمل مع مقدمي الخدمة: يمكن استخدام النتائج التي يتم الحصول عليها من تدريب القائمة المرجعية كأساس لإجراء مناقشة فيما بين مقدمي الخدمة من نفس المركز الصحي أو العيادة، أو على مستوى كل الخدمات - إذا كان ذلك عملياً من حيث الموقع الجغرافي. ويمكن تنظيم حلقة عمل غير رسمية يقوم فيها فريق من مقدمي الخدمة بدراسة الدرجات معاً، ثم مناقشة سبل إدخال تحسينات على مستوى الخدمة ككل، بما يوفر الدعم المستمر

1. احترام خصوصية المستخدمين وضمان السرية

1.1 استقلال عملية اتخاذ القرار والسرية

على مقدمي الرعاية الصحية الالتزام بالحفاظ على سرية المعلومات الصحية الشخصية وضمان قيام المرضى باتخاذ قرارات مستقلة، دون تدخل غير مرغوب فيه من الآخرين، بمن فيهم أفراد الأسرة. كما يجب أيضاً على مقدمي الخدمة وغيرهم ممن يمكنهم الإطلاع على المعلومات الطبية والشخصية الأخرى ضمان عدم مشاركة المعلومات الشخصية مع أي طرف آخر، بمن فيهم عشراء المستخدمين وأسرههم أو أصدقاؤهم، دون موافقة المستخدم التامة عن علم على ذلك.

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقدير الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
1.1.1 أ. أشعر بالراحة لتقديم كل المعلومات الضرورية حتى يستطيع المستخدم اتخاذ قرار طوعي عن علم.						
1.1.1 ب. أوضح أن المستخدم له حق الحصول على المشورة والخدمات في سرية، في غير حضور أفراد الأسرة.						
1.1.1 ج. أؤكد بوضوح للمستخدم على سرية كل المعلومات التي تقدمها والتشخيص الطبي والمآل المتوقع لحالتها، إلى ما غير ذلك، حتى بالنسبة لأفراد أسرتها، ما لم تآذن صراحة بالإفصاح عن هذه المعلومات.						
1.1.1 د. أوضح للمستخدم ما ستضمنه المشورة (بما في ذلك طرح أسئلة شخصية) والفحص، وأطلب الحصول على موافقته قبل الاستمرار.						
1.1.1 هـ. إذا كان أحد أفراد الأسرة متواجداً، أضع في الاعتبار عدم طرح الأسئلة الشخصية أو لا أقوم بذلك حتى يكون المستخدم بمفرده (خاصة في حالة عرض التشخيص).						
1.1.1 و. بعد الانتهاء من إطلاع المستخدم على كل المعلومات، أكون متيقناً بقدر معرفتي، بأنه/أنها سيقوم/ستقوم باتخاذ القرار طوعياً دون تأثير من الآخرين.						
1.1.1 ز. أحتفظ بالملاحظات الخاصة بالحالات في مكان أمين في المرفق، حتى لا يستطيع المهنيون من العاملين في غير مجال الرعاية الصحية الإطلاع عليها.						
1.1.1 ح. يوجد مشاركة للمعلومات، بما في ذلك مشاركة السجلات الطبية فيما بين مقدمي الخدمة.						
1.1.1 ط. يُراعى الحفاظ على السرية في عملية نقل المعلومات						

نقاط العمل الخاصة باستقلال عملية اتخاذ القرار

والسرية:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.

مقدمي الخدمة أو إتاحتها لهم.

4.1.1 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

2.1 السلامة الجسدية وأماكن خاصة للمشورات والفحص

وجود أماكن خاصة لكل من الفحص والمشورة أمر مهم لضمان الخصوصية والسرية. وتسمح السلامة الجسدية أو الخصوصية للمستخدمين بقبول أو رفض الفحص أو العلاج. ولكن حتى مع إعطاء الإذن، يلزم توفير الحماية الدقيقة من أي اتصال جسدي أو كشف الجسد دون ضرورة أو على نحو يسبب الإحراج. ويجب أن تصمم المرافق والخدمات بحيث توفر الخصوصية والسرية. وذلك معناه على الأقل وجود مكان منفصل غير مكشوف ومقاعد للجلوس في أماكن تقديم المشورة، مع وجود أحكام خاصة للمراهقين.

1.1.1 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً) تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول الصحة الجنسية والإنجابية وحقوق الإنسان).

2.1.1 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام نتائج القائمة المرجعية كأساس لعقد حلقة عمل لمناقشة جودة الرعاية وحقوق الإنسان، خاصة الجوانب المتعلقة بالخصوصية والسرية والتي تم عرضها هنا.

3.1.1 ناقش مع الزملاء كيف يتم الحفاظ على السرية والخصوصية في الخدمة، وإذا كان هناك طرق لتحسين الضمانات خاصة في بعض الحالات التي تتم فيها مشاركة الملاحظات الخاصة بالحالة مع كل

أُسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقدير الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
2.1 أ يوجد في المرفق حيث أُعمل غرف منفصلة للانتظار، خاصة للشباب						
2.1 ب أتأكد من أن الآخرين لا يمكنهم رؤية ما يجري في غرف المشورة أو الاستماع إلى ما يدور فيها						
2.1 ج أتأكد من أن الآخرين لا يمكنهم رؤية ما يجري في غرف الفحص أو الاستماع إلى ما يدور فيها						
2.1 د أستخدم غرفة منفصلة للتساور والمشورة، ويشمل ذلك عملية الإفصاح والمناقشات التي تجري مع المستخدمين الذين أشك في تعرضهم لعنف العشير						
2.1 هـ عند فحص أحد المستخدمين، أتأكد من أن مكان الفحص في غرفة منفصلة أو مغطى بالستائر للحيلولة دون شعور العميل بأن طريقة الكشف عليه قد سببت له الحرج						
2.1 و يُجرى الفحص بناء على موافقة صريحة من المستخدم، على أن يوضع في الاعتبار الحيلولة دون شعوره بالحرج						
2.1 ز متاح مقدمو الخدمة من الجنسين الذكور والإناث						
2.1 ح يمكن للمستخدمين طلب مقدم خدمة من نفس الجنس						

نقاط العمل بشأن السلامة الجسدية والأماكن

الخاصة:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

1.2.1 اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.

2.2.1 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً) تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول الصحة الجنسية والإنجابية وحقوق الإنسان).

3.2.1 اطلب من مشرفك أو الشخص المعني توفير مقاعد وستائر للفصل بين مختلف المساحات إن لم تكن موجودة بالفعل.

4.2.1 ناقش مع زملائك كيفية تعديل طريقة تنظيم المرفق بحيث يتم تحسين الأماكن المخصصة للانتظار والمشورة لحماية الخصوصية والسرية بقدر الإمكان.

5.2.1 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام نتائج القائمة المرجعية كأساس لعقد حلقة عمل لمناقشة جودة الرعاية وحقوق الإنسان، مع إيلاء اهتمام خاص لاعتبارات المساحة المادية والخصوصية باستخدام الأسئلة الواردة في القائمة المرجعية.

6.2.1 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

2. اختيار وسائل منع الحمل

1.2 ضمان تقديم معلومات دقيقة لا تتسم بالتحيز

لاتخاذ قرار مستنير عن علم بشأن استخدام وسائل منع الحمل، يحق للأفراد تلقي معلومات دقيقة مسندة بالبيانات، من خلال استخدام المصطلحات واللغة والطرق ذات الصلة والتي يمكن استيعابها بسهولة. ويجب على مقدمي الرعاية الصحية أن يعملوا على شعور العميل بالراحة، وعلى ضمان تقديم المعلومات بلغة وطريقة مفهومتين للعميل، وأن يتاح للعميل خيار المتابعة، حسب الاقتضاء. وعليه، يجب أن تشمل المعلومات التي تعطيها للمستخدمين على سبيل المثال تفاصيلاً بشأن السلامة والفعالية، بما في ذلك الآثار الجانبية والمزايا لمختلف طرق منع الحمل المتاحة سواء في المركز حيث تعمل أو من خلال الإحالة إلى مركز آخر. ويجب أن تتأكد أيضاً من أن العميل يدرك وجود ملجأ (سبل مساعدة) له/لها يستطيع/تستطيع الرجوع إليه في حالة المتابعة أو لأي سبب آخر ذي صلة. ويجب أيضاً أن تؤكد للعملاء الحفاظ على سرية كافة المعلومات المقدمة وكذلك التفاصيل المرتبطة باختيار طرق منع الحمل.

أُسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
1.1.2 أ. لقد قدمت/أقدم للمستخدمين معلومات كافية لمساعدتهم في إدراك توقعاتهم بخصوص الخدمة، ولمساعدتهم في معرفة حقوقهم، بما في ذلك تلك المتعلقة بالخصوصية والسرية.						
1.1.2 ب. لقد قدمت/أقدم معلومات شاملة ودقيقة ولا تتسم بالانحياز (شفهياً) إلى المستخدمين.						
1.1.2 ج. لقد قدمت/أقدم معلومات شاملة ودقيقة ولا تتسم بالانحياز (ككتابياً) إلى المستخدمين.						
1.1.2 د. ويتضمن ذلك معلومات بشأن:						
1. مخاطر الآثار الجانبية) ومزايا مختلف وسائل منع الحمل المتاحة في مرفق تقديم الخدمة، بما في ذلك منع الحمل في حالات الطوارئ وتلك التي يمكن الإحالة بشأنها.						
2. الحماية من فيروس نقص المناعة البشرية والعدوى المنقولة جنسياً						
3. أين ومتى يمكن الحصول على وسائل منع الحمل وما هي متطلبات ذلك.						
4. سلامة التحول من طريقة إلى أخرى						
1.2 هـ. بمجرد اختيار طريقة معينة، أطلع المستخدم/المستخدمة على معلومات بشأن:						
1. كيف يمكن إدارة الآثار الجانبية؟						
2. ماذا يحدث في حالة تقوية تعاطي حبوب منع الحمل في وقتها؟						
3. ماذا يحدث لو كُسر العازل؟						
4. ماذا يحدث في حالة تأخر الدورة الشهرية؟						
5. أين/كيف يمكن إزالة وسائل منع الحمل ممتدة المفعول (اللولب النحاسي الرحمي أو غرائس منع الحمل)؟						
6. متى يجب الحضور لزيارة المتابعة؟						

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
سبل المساعدة المتاحة (وسائل منع الحمل الموجودة في المخزن)						
1.2. و توجد معلومات ومواد مكتوبة بشأن مختلف طرق منع الحمل، بحيث يستطيع المستخدمون أخذها للإطلاع عليها في المنزل (تُحرر المعلومات باللغات الرئيسية للمستخدم).						
1.2. يُقدم إلى المستخدمين قائمة بمختلف الخدمات المتوافرة ضمن الخدمات الصحية وأسعارها						

2.2 ضمان تقديم المشورة والتفاعل مع المستخدمين دون إصدار أحكام عليهم وعلى نحو يتسم بالاحترام

يحق لكل الأشخاص الذين يأتون لتلقي الخدمة الصحية مقابلتهم ومعاملتهم على قدم المساواة. ويعني ذلك ضرورة أن تتم معاملة الجميع بنفس الطريقة دونما اعتبار لاختلاف العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو المنشأ الوطني أو الاجتماعي أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية. ويتمتع الأشخاص من المراهقين أو غير المتزوجين أو ممن لديهم إعاقة بدنية أو ذهنية أو الفقراء بنفس الحقوق في الحصول على الخدمات، مثلهم مثل أي شخص آخر. وتحتاج هذه الفئات غالباً إلى الحصول على خدمات أكثر من غيرهم. ولا ينبغي أن تختلف جودة الرعاية بسبب أي من السمات الشخصية للمستخدمين (بما في ذلك محل الإقامة أو الحالة الصحية أو الموقف التأميني أو تعاطي المخدرات أو العمل بالجنس). ويجب أن تتسم تفاعلاتك ومشوراتك مع مختلف المستخدمين بالاحترام، كما ينبغي أن تحافظ على التواصل بالعين مع العميل ليشعر بالراحة، ويجب تقديم المعلومات المصممة خصيصاً وفقاً لظروفهم واحتياجاتهم ورغباتهم. وينبغي أن تحرص على تقديم المعلومات والمشورة دون إصدار أحكام وبشكل غير قسري، وذلك لتيسير اتخاذ قرارات تامة وحررة ومستنيرة وطوعية ومعززة. وينبغي أيضاً أن تشرح للعميل الملجأ (سبل المساعدة) الذي يمكن الرجوع إليه في حالة المتابعة أو لأي سبب آخر.

نقاط العمل لضمان تقديم معلومات دقيقة لا تتسم بالتحيز:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

- 1.1.2 اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.
- 2.1.2 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً) تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول حقوق الإنسان).
- 3.1.2 اطلب من مشرفك أو الشخص المعني التعرف بصورة منتظمة على أحدث وسائل منع الحمل، ومزايا كل منها وآثارها الجانبية، بالإضافة إلى أي معلومات أخرى لازمة بحيث تستطيع تزويد المستخدمين بأحدث المعلومات.
- 4.1.2 ناقش مع زملائك كيفية استخدام وتقديم مختلف وسائل منع الحمل المقدمة في مرفق تقديم الخدمة، واقترح طرق للبقاء على علم بأحدث المعلومات بشأن وسائل منع الحمل الجديدة.
- 5.1.2 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء مناقشة نتائج القائمة المرجعية في حلقة عمل بحيث يستطيع مقدمو الخدمة الإطلاع على أحدث المعلومات بشأن وسائل منع الحمل.
- 6.1.2 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

⁴ التعليق العام رقم 20 (اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الدورة 42): عدم التمييز في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية - المادة 2، الفقرة 2، من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. جنيف: المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة؛ 2009 (<http://daccess-dds-ny.un.org/>) (PDF/G0943405.pdf/05/434/doc/ UNDOC/GEN/G09

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
2.2. أ أشعر بالراحة إزاء تقديم المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل إلى:						
1. المراهقين (المتزوجين وغير المتزوجين)						
2. المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية						
3. العاملين بالجنس						
4. المعاقين						
5. أصحاب الدخل المنخفض أو الذين ليس لديهم دخل على الإطلاق						
6. الأشخاص الذين ينتمون إلى بلد أو مجتمع آخر أو مجموعة عرقية أخرى						
7. المهاجرين واللاجئين						
2.2. ب. أحرز اختياراتهم، حتى وإن كنت أختلف معهم						

وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

3.2 ضمان توفير مجموعة من وسائل منع الحمل

يحق لكل شخص إمكانية الوصول إلى أوسع نطاق ممكن لوسائل منع الحمل، بحيث يوضع في الاعتبار احتياجاتهم وتفضيلاتهم المتغيرة، وكذلك حاجتهم إلى تغيير وسائل منع الحمل التي يستخدمونها عبر حياتهم الإنجابية. وتتضمن القدرة على الاختيار أيضاً القدرة على تحمل تكاليف وسيلة منع الحمل، مما يتطلب منك كمقدم للرعاية الصحية دعم اختيار كل مستخدم واحترامه.

يتضمن أوسع نطاق ممكن لوسائل منع الحمل تلك الوسائل التي تعمل بطرق مختلفة مثل: العوازل الذكرية والأثوية، ووسائل منع الحمل في حالات الطوارئ، والوسائل الهرمونية قصيرة المفعول (حبوب منع الحمل والحقن والحلقة المهبلية)، ووسائل منع الحمل العكسية ممتدة المفعول (غرائس منع الحمل واللولب النحاسي) والوسائل الدائمة (تعقيم الذكور والإناث).

نقاط العمل بشأن ضمان توافر مجموعة من وسائل منع الحمل:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

1.3.2 أخبر مشرفك أو الزملاء الآخرين المعنيين أن إضافة وسائل منع الحمل لمجموعة الوسائل المعروضة في مرفق تقديم الخدمة سيعمل على تحسين إمكانية حصول المستخدمين عليها.

نقاط العمل بشأن ضمان تقديم المشورة دون إصدار أحكام وعلى نحو يتسم بالاحترام:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

1.2.2 اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.

2.2.2 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً) تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول الصحة الجنسية والإنجابية وحقوق الإنسان).

3.2.2 اقترح على مشرفك أو الشخص المعني الاستفاضة في شرح ميثاق عدم التمييز، الذي يمكن وضعه على حائط العيادة لضمان إطلاع كل المستخدمين -أيّاً كانوا- على المعلومات والخدمات الخاصة بمنع الحمل، وضمان إدراك كل من المستخدمين ومقدمي الخدمة لذلك.

4.2.2 ناقش مع الزملاء مختلف أنواع الأشخاص الذي يأتون لتلقي الخدمات وكيف يمكن ضمان معاملة الجميع باحترام والحفاظ على كرامتهم.

5.2.2 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام نتائج القائمة المرجعية في حلقة عمل لمناقشة كيف يمكن لجميع مقدمي الخدمة ضمان عدم قيامهم - عن علم أو عن غير علم - بممارسة التمييز ضد أي مستخدم يأتي للحصول على خدمة.

6.2.2 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين

5.3.2 اقترح على مشرفك استخدام نتائج القائمة المرجعية كأساس لحلقة عمل لمناقشة كيفية تحسين توافر وسائل منع الحمل في مرفق تقديم الخدمة لضمان الإمداد بصورة منتظمة ومستمرة، وكيفية تغطية التكاليف لغير القادرين.

6.3.2 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

2.3.2 استعرض مع مشرفك وباقي العاملين سبل تحسين شراء وسائل منع الحمل وتخزينها وتبعتها.

3.3.2 اطلب من مشرفك أو الشخص المعني معلومات بشأن الإحالة إلى مراكز أو خدمات أخرى حيث يستطيع المستخدمون الحصول على الوسائل غير المتاحة في المركز حيث تعمل.

4.3.2 ناقش مع الزملاء الطرق التي تستطيع استخدامها من أجل (أ) التيقن من حاجة المستخدم إلى مساعدة مالية لمنع الحمل، و(ب) التأكد من أن الأشخاص غير القادرين على سداد التكلفة - خاصة المراهقين - بإمكانهم الحصول على وسائل منع الحمل.

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
3.2.1 وسائل منع الحمل التالية متاحة ضمن خدمات المرفق حيث أعمل:						
1. العوازل الذكرية						
2. العوازل الأنثوية						
3. وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ						
4. الوسائل الهرمونية قصيرة المفعول (حبوب منع الحمل والحقن والحلقة المهبلية)						
5. وسائل منع الحمل العكسية ممتدة المفعول (غرائس منع الحمل واللولب النحاسي)						
6. الوسائل الدائمة (تعقيم الذكور والإناث)						
3.2.2 ب. وسائل منع الحمل: (على النحو الذي يسمح بالاحتفاظ دوماً بإمدادات من مختلف الوسائل لعرضها على المستخدمين)						
1. يتم شراؤها						
2. يتم تخزينها						
3. يتم تبعتها						
3.2.2 ج. إذا لم تكن متوفرة، بإمكانك إحالة المستخدمين إلى مرفق تقديم الخدمات حيث تتوفر تلك الوسائل.						
3.2.2 د. تتعلق المخاوف بإمكانية تحمل التكلفة فيما يتعلق باختيار المستخدم لوسيلة الحمل						
3.2 هـ. أضع في الاعتبار إمكانية تحمل التكلفة للفئات السكانية الرئيسية، والتي تتضمن						
1. المراهقين						
2. النساء اللاتي يكن في علاقات يشوبها العنف						
3.2.2 و. أستطيع التيقن مما إذا كان المستخدم بحاجة إلى مساعدة مالية للحصول على وسيلة منع الحمل (وخدمات الصحة الجنسية والإنجابية الأخرى)						

3. تعزيز خدمات متاحة ومقبولة

يعتبر الحق في إتاحة المرافق الصحية والسلع والخدمات أمر أساسي للوفاء بالحق في جودة الرعاية.⁵ ويتضمن النقاط المذكورة أعلاه بشأن إتاحة المعلومات وسهولة فهمها لكل الأفراد، وضمان إمكانية تحمل تكلفة الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، من المهم أن يشعر مستخدم الخدمات بالراحة في مرفق تقديم الخدمات، ويجب أن تتسم هذه الخدمات بالبساطة وبسهولة البحث فيها والإطلاع عليها لمختلف الأشخاص. وقد تقع بعض هذه الأمور ضمن نطاق سلطة إدارة المرفق، ولكن بوصفك مقدم الرعاية الصحية، يمكن أن تفكر في بعض الإجراءات التي تستطيع اتخاذها لضمان الوفاء بها.

أُسئلة رئيسية:	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)				
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.					
3.أ	توجد علامات إرشادية بالقرب من موقع تقديم الخدمة لتوجيه المستخدمين أثناء عملية الحصول على الخدمة				
3.ب	مواعيد العمل مناسبة للعملاء، خاصة النساء والفتيات من الفئات السكانية الرئيسية، ومن ضمنها المراهقات				
3.ج	توجد علامات إرشادية واضحة بشأن الأيام والمواعيد المتاحة خلالها الخدمات				
3.د	يوجد على الغرف لوحات بحيث يعرف العملاء بسهولة إلى أين يتوجهون				
3.هـ	توجد مقاعد بسيطة وأماكن انتظار للمستخدمين لحمايتهم من حرارة الشمس والرياح والأمطار				
3.و	يوجد مكتب استقبال في المرفق للمساعدة في تقديم معلومات للعملاء وتوجيههم				
3.ز	يوجد مكان خاص حيث يستطيع العاملون الحصول على قسط من الراحة وإجراء المناقشات				

نقاط العمل بشأن تعزيز خدمة متاحة ومقبولة:

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

- اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.
- استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول حقوق الإنسان).
- اقترح على مشرفك أو الشخص المعني وضع علامات إرشادية بالقرب من الخدمة لتوضيح أين/كيف يمكن الوصول إليها، وإمكانية تغيير مواعيد فتح العيادة لخدمة الفئات السكانية الرئيسية.

4.3 ناقش مع الزملاء كيفية تعديل مواعيد العمل بالعبادة لضمان تمكن الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحصول على الخدمات من الوصول إليها.

5.3 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام نتائج القائمة المرجعية كأساس لعقد حلقة عمل لمناقشة كيفية جعل الخدمات متاحة مادياً بصورة أكبر للمستخدمين الحاليين والمحتملين، وذلك في ضوء الأسئلة المطروحة أعلاه.

6.3 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

⁵ التعليق العام رقم 14 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (CESCR) وفقاً للقانون الدولي لحقوق الإنسان، على البلدان أن تضمن إتاحة مرافق الرعاية الصحية والسلع والخدمات للجميع. ويشمل ذلك الإتاحة المادية والاقتصادية، علاوة على إتاحة المعلومات وإمكانية الوصول إليها.

4. مشاركة المستخدمين في تحسين الخدمات

يمكن عادةً تحسين جودة الخدمات استناداً إلى تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. ومقدم الرعاية الصحية، ينبغي أن تشجع المستخدمين على التعبير عن آرائهم وتقديم تعليقاتهم سواء مباشرةً أو عن طريق إجراء استقصاء لاستطلاع رأي العملاء. وينبغي إطلاع المستخدمين على آلية تقديم الشكاوى في حالات الادعاء بإساءة المعاملة. كما ينبغي أن يتلقى المستخدمون الرد على رأيهم وشكواهم في وقت مناسب وعلى نحو يتسم بالاحترام.

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
4.أ تقدم الخدمات بطريقة تشاركية، حيث يمكن أن يقدم المستخدم مداخلته ويعبر عن رأيه.						
4.ب يتم إطلاع المستخدمين على آليات تقديم الاقتراحات الرسمية						
4.ج تقدم للعملاء استقصاءات لاستطلاع الرأي، ويتم إخبارهم بكيفية استخدام هذه الاستقصاءات لتحسين الخدمات.						
4.د يتم إطلاع المستخدمين على إمكانيات المتابعة المحلية						

نقاط العمل بشأن مشاركة المستخدمين:

5.4 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام نتائج القائمة المرجعية كأساس لعقد حلقة عمل مع المستخدمين لمناقشة كيفية جعل الخدمة أكثر سهولة في الاستخدام لكل من المستخدم ومقدم الرعاية.

6.4 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

1.4 اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.

2.4 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً) تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول الصحة الجنسية والإنجابية وحقوق الإنسان).

3.4 اقترح على مشرفك أو أي شخص آخر معني ضرورة أن يحرص مقدمو الخدمة في المرفق على ضمان قيام المستخدمين بالتعبير عن آرائهم وتقديم تعليقاتهم بشأن الخدمة.

4.4 ناقش مع الزملاء كيفية جعل الخدمة أكثر سهولة في الاستخدام في ضوء الأسئلة المذكورة أعلاه.

5. تعزيز استمرارية الرعاية والمتابعة، مع ضمان كفاءتك الشخصية

استمرارية الرعاية تعني جودة الرعاية المستمرة مع مرور الوقت.⁶ ويمكن النظر إلى استمرارية الرعاية من منظور كل من المريض ومقدم الخدمة. ويتضمن ذلك إيلاء أولوية لمتابعة تدبير الآثار الجانبية العكسية المحتملة لوسائل منع الحمل (خاصة الوسائل الهرمونية)، والتي تمثل أحد الأسباب الرئيسية وراء عدم الاستمرار في استخدام وسيلة معينة أو التحول لاستخدام وسيلة أخرى أقل فاعلية. وتضمن استمرارية الرعاية أيضاً تكوين علاقة مستمرة قائمة على الاحترام مع شخص محدد من العاملين المهنيين في مجال الرعاية الصحية، كما تضمن توفير خدمات متكاملة ومنسقة، علاوة على تقاسم المعلومات فيما بين مقدمي الخدمة.

يجب استكمال السجلات الطبية والصحية للعملاء على النحو الملائم بالمعلومات الضرورية لاستمرارية الرعاية. ويجب عرض وتوفير الإحالات الملائمة عند عدم توافر وسائل منع الحمل في الموقع (انظر الأقسام السابقة). كما يجب تعريف العملاء إذا كان ينبغي عليهم العودة لرعاية المتابعة الروتينية ومتى، حتى عند استخدام وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ، ويجب إخبارهم بأنهم يمكنهم العودة في أي وقت إذا كان لديهم أسئلة أو مخاوف معينة. ويجب تحديد مواعيد زيارات المتابعة في أوقات مناسبة للعميل. وفي حالة ما إذا كان العملاء يضطرون للسفر لمسافة طويلة للوصول إلى نقطة تقديم الخدمة لإجراء جراحة مثل التعقيم الأثوي أو الذكري، ينبغي أن يقال لهم أين يمكن الحصول على الرعاية للمتابعة في مكان أقرب لمحل سكنهم، إذا كان ذلك متوافقاً.

أسئلة رئيسية:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	التعليقات ونقاط العمل (حسب الاقتضاء لأغراض الشرح)
ضع علامة (X) حسب قدر معرفتك وما تقوم به حالياً لتقديم الخدمات الخاصة بمنع الحمل في المرفق.						
5.أ توجد إمكانية مقابلة نفس مقدم الخدمة في الزيارات المستقبلية، إذا طلب العميل ذلك.						
5.ب أحافظ على دقة وسرية سجلات العملاء، وتشمل ما يلي: (من أجل تقديم رعاية مستمرة ومتابعة)						
1. بيانات الاتصال						
2. التاريخ الطبي						
3. اختيار وسيلة منع الحمل واستخدامها						
4. استخدام أي من خدمات الصحة الجنسية والإنجابية الأخرى						
5.ج أحصل على إشراف على عملي وتقييم له بصفة منتظمة.						
5.د أتلقى تدريباً مستمراً لتطوير مهاراتي ومعارفي.						
5.هـ أتلقى الدعم من الزملاء والمشرفين الآخرين.						
5.و أشعر أنني أتمتع بالمهارات التقنية اللازمة لتقديم خدمات منع الحمل المأمونة، بما في ذلك المهارات المطلوبة (إذا كان ذلك له علاقة بالخدمة المقدمة) لإزالة غرثس منع الحمل واللولب النحاسي الرحمي عند الطلب، وإجراء تعقيم ذكري أو أثوي.						
5.ز أشعر أنه باستطاعتي تقديم معلومات بشأن خدمات الصحة الجنسية والإنجابية، ويشمل ذلك:						
1. رعاية الأم						
2. رعاية ماهرة في حالات الولادة						
3. الإجهاض الآمن						
4. مكافحة العدوى المنقولة جنسياً وتشخيصها وعلاجها						
5. الوقاية من العنف ضد النساء والفتيات، وكذلك تقديم الخدمات والإحالة للناجيات من العنف						
5.ح أدرك اللوائح الخاصة بالاعتراض الضميري وألتزم بها، أي إذا كان عرض وسيلة معينة لمنع الحمل يمثل مشكلة بالنسبة لي، أحيل دوماً المستخدمين إلى مقدم خدمة آخر وأقدم لهم معلومات بشأن كيفية الوصول إليه.						

⁶ عرّفت منظمة الصحة العالمية استمرارية الرعاية على المدى القصير والطويل. ويُقصد بها قدرة الخدمات على تقديم تدخلات إما تكون متسقة على المدى القصير داخل فرق العمل وفيما بينها (استمرارية قطاعية أو أفقية)، أو تكون عبارة عن سلسلة متصلة من الاتصالات على المدى الطويل (استمرارية طولية)، الصحة الإنجابية والجنسية، منظمة الصحة العالمية - الكفاءات الأساسية في مجال الرعاية الصحية الأولية WHO Sexual and Reproductive Health-Core Competencies in Primary Health Care (last visited 22 September 2015).

نقاط العمل بشأن استمرارية الرعاية

إذا لم تستطع الإجابة عن أي من هذه الأسئلة، أو إذا كانت إجابتك عنها بـ «لا»، فستجد فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين الوضع.

- 1.5 اطلب من مشرفك أو أي زميل آخر الحصول على مزيد من التدريب و/أو الإرشادات.
- 2.5 استعرض إمكانيات التدريب الأخرى (فمثلاً تعقد المنظمات غير الحكومية في بعض البلدان تدريبات حول حقوق الإنسان).
- 3.5 اطلب من مشرفك أو الشخص المعني الإطلاع على سياسة العيادة بشأن الاعتراض الضميري.
- 4.5 ناقش مع الزملاء كيفية القيام بالإشراف والتقييم على نحو تشاركي غير عقابي.
- 5.5 اقترح على مشرفك و/أو الزملاء استخدام

نتائج القائمة المرجعية كأساس لعقد حلقة عمل لمناقشة كيفية إتاحة الفرصة أمام مقدمي الرعاية للوصول إلى التدريبات الجارية، بما في ذلك التدريب بشأن إزالة غرسات منع الحمل واللولب النحاسي الرحمي، ومختلف جوانب مسائل الصحة الجنسية والإنجابية الأخرى مثل العدوى المنقولة جنسياً، والخدمات المتعلقة بصحة الأم، والخدمات المتعلقة بالإجهاض والوقاية من العنف ضد المرأة، وبشأن الاحتفاظ بسجلات دقيقة وسريّة.

6.5 إذا لم يكن يتم بالفعل من وقت إلى آخر إجراء استبيان عن رضا العملاء، اقترح على مشرفك والآخرين القيام بذلك لمعرفة تجربة المستخدمين وآرائهم بشأن الخدمة. وتأكد من القيام بذلك دون الإفصاح عن الهوية أو الاسم.

أحسنّت. لقد وصلت إلى نهاية القائمة المرجعية. وأنت الآن في سبيلك إلى تحسين جودة الرعاية على أساس مبادئ حقوق الإنسان.

المراجع

- (1) WHO. Ensuring human rights in the provision of contraceptive information and services: Guidance and recommendations. Geneva: World Health Organization; 2014.
- (2) WHO. Ensuring human rights within contraceptive service delivery: implementation guide. Geneva and New York: World Health Organization and UNFPA; 2015.
- (3) Bruce J. Fundamental elements of the quality of care: a simple framework. Stud Fam Plann 1990;21:6191-.

منظمة
الصحة العالمية



المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

منظمة الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط
شارع منظمة الصحة العالمية (امتداد عبد الرزاق السنهوري)
ص ب ٧٦٠٨
مدينة نصر
القاهرة ١١٣٧١
جمهورية مصر العربية

