

Core
Humanitarian
Standard

GÆÐAVIÐMIÐ Í MANNÚÐARSTARFI

2024 útgáfa

Inngangur	02
-----------	----

Skuldbindingarnar níu	04
-----------------------	----

Fólk og samfélög í neyð...

1. geta sótt rétt sinn og tekið þátt í ákvörðunum og aðgerðum sem hafa áhrif á þau.	06
2. fá tímanlega og skilvirka aðstoð í samræmi við þarfir og forgangsröðun.	07
3. eru betur undirbúin fyrir yfirvofandi krísur og búa yfir meiri seiglu.	08
4. fá þjónustu sem veldur hvorki fólki né umhverfi skaða.	09
5. geta með öruggum hætti sent inn ábendingar og kvartanir sem brugðist er við.	10
6. hafa aðgang að samhæfðri og samþættri þjónustu.	11
7. fá þjónustu sem byggir á stöðugum umbótum í samræmi við endurgjöf.	12
8. eiga í samskiptum sem endurspeгла virðingu, hæfni og faglega stjórnun.	13
9. mega gera ráð fyrir að aðföngum sé stýrt með ábyrgum og siðlegum hætti.	14

Orðalisti	16
-----------	----

© Allur réttur áskilinn. Staðallinn Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) er aðgengilegur fyrir öll. Öll hlutaðeigandi eru hvött til að nota hann og tileinka sér hann. Höfundarréttur liggur hjá CHS Alliance, Groupe URD og Sphere. Þetta er óformleg þýðing á upprunalegu útgáfu skjalsins á ensku. Útgáfa þessi var þýdd að frumkvæði Rauða krossins á Íslandi. Ábyrgðaraðilar CHS þakka þeim fyrir þýðinguna en geta jafnframt ekki ábyrgst gæði eða nákvæmni þýðingarinnar.

Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (Core Humanitarian Standards) leggja upp með níu skuldbindingar sem tryggja að sú aðstoð sem félög/samtök veita fólki og samfélögum í neyð standi vörð um réttindi og reisn þeirra og efli fólk til að vinna að lausnum á þeim áskorunum sem þau standa frammi fyrir.

Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) er alþjóðlegur og mælanlegur staðall. Staðallinn styður við samskipti sem byggja á jafningjagrunni og samvinnu fólks og samfélags og þeirra sem veita þeim aðstoð og þjónustu. Staðlinum er ætlað að taka á valdaójafnvægi. Staðallinn má nota í öllum aðstæðum þar sem þjónusta og aðstoð við fólk og samfélög í neyð á sér stað. Hann má nota sem viðmið til að:

- Fólk og samfélög geti dregið þau sem veita þeim stuðning til ábyrgðar.
- Efla gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi.
- Meta og staðfesta frammistöðu mannúðarsamtaka og sýna fram á umbætur í þágu gæðaviðmiðanna (CHS).
- Stuðla að samtakamætti þegar kemur að því að tryggja gæði og ábyrgð.

Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) byggja á alþjóðlegum mannúðargildum sem eru; mannúð, hlutleysi, óhlutrægni og sjálfstæði. Þau eru byggð á Sphere Humanitarian Charter (www.spherestandards.org), sem tekur á rétti fólks til að lifa með reisn, rétti þeirra á aðstoð og þjónustu og rétti þeirra til verndar og öryggis. Mannúðarsamtök eru hvött til að nota Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) samhliða lágmarksviðmiðum Sphere staðalsins og annarra staðla sem eiga við um mannúðarstörf.

Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) gera ráð fyrir að ríki og önnur viðeigandi stjórnvöld beri meginábyrgð á því að vernda og styðja þau sem búa við hamfaraástand eða jaðarsetningu.












Skuldbindingarnar níu lýsa því sem fólk og samfélög í neyð mega búast við þegar þau fá aðstoð frá mannúðarsamtökum. Skuldbindingarnar styðja hver við aðra og eru ómissandi þættir í staðlinum sem heild. Hverri skuldbindingu fylgja kröfur sem segja til um þá þætti sem þarf að uppfylla svo hægt sé að standa við skuldbindinguna gagnvart fólki og samfélögum.

Að nota Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS)

Til að hægt sé að standa við skuldbindingarnar níu og þær kröfur sem þeim fylgja þurfa mannúðarsamtök að tryggja nauðsynlegan stuðning og vinna kerfisbundið að innleiðingu þeirra. Það þýðir að á öllum stigum og starfssviðum sé til staðar menning þar sem áhersla er lögð á gæði og ábyrgð í gildum, starfsháttum, vinnulagi og samskiptum. Starfshættir og vinnulag mannúðarsamtaka taka mið af stefnu þeirra, markmiðum, grunngildum, samhengi, verkefnum og tengslum við samfélagið sem þau starfa í.

Fólk og samfélög í neyð...

-  1 geta sótt rétt sinn og tekið þátt í ákvörðunum og aðgerðum sem hafa áhrif á þau.
-  2 fá tímanlega og skilvirka aðstoð í samræmi við þarfir og forgangsroðun.
-  3 eru betur undirbúin fyrir yfirvofandi krísur og búa yfir meiri seiglu.
-  4 fá þjónustu sem veldur hvorki fólki né umhverfi skaða.
-  5 geta með öruggum hætti sent inn ábendingar og kvartanir sem brugðist er við.
-  6 hafa aðgang að samhfæðri og samþættri þjónustu.
-  7 fá þjónustu sem byggir á stöðugum umbótum í samræmi við endurgjöf.
-  8 eiga í samskiptum sem endurspeglar virðingu, hæfni og faglega stjórnun.
-  9 mega gera ráð fyrir að aðföngum sé stýrt með ábyrgum og siðlegum hætti.



Skuldbinding 1

Fólk og samfélög í neyð geta sótt rétt sinn og tekið þátt í ákvörðunum og aðgerðum sem hafa áhrif á þau.

Kröfur:



- 1.1 Tryggja samþættingu fjölbreytni, jöfnuðar og inngildingar við þjónustu og starf félagsins/samtakanna með fólki og samfélögum, með sérstaka áherslu á þau sem standa höllum fæti.
- 1.2 Deila upplýsingum með reglubundnum og tímanlegum hætti til fólks og samfélaga, þar á meðal um réttindi þeirra varðandi þjónustu og aðstoð sem stendur þeim til boða.
- 1.3 Eiga í samskiptum sem eru á viðeigandi tungumáli, eru aðgengileg, skiljanleg, endurspeglar virðingu og taka mið af aðstæðum fólks og samfélaga.
- 1.4 Tryggja þátttöku og aðkomu fólks að ákvörðunum og aðgerðum sem snerta þau og taka mið af því sem hentar fólki og samfélögum hverju sinni.
- 1.5 Samskipti og kynningarefni í þágu fólks og samfélaga, þar með talið efni sem notað er í málsvarastarfi eða fjárflyunartilgangi grundvallast á upplýstu samþykki, er rétt og nákvæmt, siðlegt, endurspeglar virðingu og varðveitir reisn þeirra.
- 1.6 Tryggja að upplýsingaflæði sé gagnsætt og samræmt þvert á félagið eða samtökin þar sem þátttaka fólks og samfélaga í ákvörðunum sem snerta þau skiptir raunverulega máli.

Skuldbinding 2

Fólk og samfélög í neyð fá tímanlega og skilvirka aðstoð í samræmi við þarfir og forgangsröðun.

Kröfur:



- 2.1 Skipuleggja og innleiða verkefni sem byggja á og taka mið af staðbundinni þekkingu, getu og úrræðum.
- 2.2 Forsendur og viðmið sem notuð eru til að skilgreina verkefni og markhópa sem félagið/samtökin styðja við eru sanngjörn, hlutlaus og gagnsæ.
- 2.3 Fylgja eftir verkefnum og aðlaga þau til að tryggja tímanlega og aðgengilega þjónustu sem tekur á brýnustu þörfum fólks og samfélaga.
- 2.4 Nota viðurkennd og fagleg vinnubrögð í starfi með fólki og samfélögum.
- 2.5 Þörfum og kröfum sem ekki er hægt að verða við er vísað til viðeigandi aðila sem hafa þekkingu og hæfni til að takast á við úrlausnarefnið.
- 2.6 Tryggja að aðstoð og þjónusta grundvallist á menningarnæmi, skilningi á aðstæðum, ólíkri getu, veikleikum, þörfum og áhættuþáttum sem fólk og samfélög standa frammi fyrir, með sérstakri áherslu á þau sem standa höllum fæti.

Skuldbinding 3

Fólk og samfélög í neyð eru betur undirbúin fyrir yfirvofandi krísur og búa yfir meiri seiglu.

Kröfur:



3.1

Styðja við aðgerðir og verkefni sem leidd eru af nærsamfélaginu til að efla seiglu fólks og samfélaga.

3.2

Styðja við úrræði í nærsamfélaginu sem snúa að neyðarvörnum og áhættustýringu vegna hamfara.

3.3

Skipuleggja og innleiða verkefni sem vinna að jákvæðum áhrifum til langframa á líf og lífsviðurværi fólks, sem og efnahag og umhverfi samfélagsins.

3.4

Styðja eignarhald og ákvarðanatöku nærsamfélagsins frá upphafi starfs í þágu fólks og samfélaga.

3.5

Tryggja að þjónusta og verkefni efla ákvarðanir og aðgerðir sem leiddar eru af nærsamfélaginu.

Skuldbinding 4

Fólk og samfélög í neyð fá þjónustu sem veldur hvorki fólki né umhverfi skaða.

Kröfur:



4.1

Greina, fyrirbyggja, draga úr og mæta hugsanlegum og raunverulega neikvæðum áhrifum verkefna með fólki og samfélögum.

4.2

Greina, fyrirbyggja, draga úr og mæta hugsanlegum og raunverulega neikvæðum áhrifum verkefna á umhverfið.

4.3

Tryggja örugga, siðlega og nytsamlega gagna- og upplýsingastjórnun sem samræmist persónuvernd til að lágmarka áhættu fyrir fólk og samfélög.

4.4

Vinna kerfisbundið að því að tryggja að félagið/samtökin vinni með þeim hætti að þau verndi öryggi, réttindi og reisn fólks og samfélaga og að komið sé í veg fyrir misbeitingu og misneytingu, þ.m.t. kynferðisofbeldi, misnotkun og áreitni af hálfu starfsfólks og sjálfboðaliða.

4.5

Vinna kerfisbundið að því að lágmarka neikvæð umhverfisáhrif af starfsemi félagsins/samtakanna og að starfið sé í samræmi við viðurkennd og fagleg vinnubrögð.

Skuldbinding 5

Fólk og samfélög í neyð geta með öruggum hætti sent inn ábendingar og kvartanir sem brugðist er við.

Kröfur:



5.1

Skipuleggja og innleiða öruggar, aðgengilegar og viðeigandi leiðir fyrir alla hópa samfélagsins til að veita endurgjöf og senda inn ábendingar og kvartanir í samræmi við fagleg vinnubrögð.

5.2

Hafa reglubundið eftirlit með því að fólk og samfélög skilji hvernig ætlast er til að starfsfólk og sjálfbóðaliðar fyrirbyggi og bregðist við skaðlegri hegðun, þ.m.t. kynferðislegri misbeitingu og misnotkun og áreitni.

5.3

Hafa reglubundið eftirlit með því að fólk, samfélög og aðrir hlutaðeigandi skilji hvernig eigi að senda inn ábendingar og kvartanir og hvernig sé tekið á þeim.

5.4

Stýra, rannsaka, taka á og eftir atvikum vísa ábendingum áfram í samræmi við viðurkennd fagleg vinnubrögð.

5.5

Beita þolendamiðaðri nálgun til að rannsaka og taka á ábendingum og kvörtunum er varða misferli, þ.m.t. kynferðislegri misbeitingu, misnotkun og áreitni.

5.6

Vinna kerfisbundið að því að tryggja að tekið sé vel á móti ábendingum og kvörtunum og að brugðist sé við þeim tímanlega og með viðeigandi hætti.

Skuldbinding 6

Fólk og samfélög í neyð hafa aðgang að samhæfðri og samþættri þjónustu.

Kröfur:



6.1

Tryggja að starfsemi félagsins/samtakanna sé í samræmi við og styðji við úrræði og starf í nærsamfélaginu.

6.2

Styðja samstarfsaðila til dáða í skuldbindingum sínum við faglegt starf, gæði og ábyrgð gagnvart fólki og samfélögum í allri sinni starfsemi.

6.3

Meta með reglubundnum hætti gæði og áhrif af vinnu með samstarfsaðilum og gera viðeigandi úrbætur ef þurfa þykir.

6.4

Vinna kerfisbundið að því að tryggja að samvinna og samstarf byggist á jafnræði í ákvarðanatöku, ábyrgri notkun bjarga og að borin sé virðing fyrir styrkleikum, hlutverki og ábyrgð hvers samstarfsaðila.

Skuldbinding 7

Fólk og samfélög í neyð fá þjónustu sem byggir á stöðugum umbótum í samræmi við endurgjöf.



7.1

Kröfur:

Hlusta á og svara endurgjöf frá fólki og samfélögum er varðar félagið/samtökin og starfsemi þeirra.

7.2

Safna aðgreindum gögnum sem endurspeгла fjölbreytni fólks og samfélaga og nýtast við ákvarðanatöku án þess að valda óþægindum eða áreitni.

7.3

Nota gögn úr úttektum, ábendingum, kvörtunum og rýni til ákvarðanatöku til að betrubæta verkefni og starfshætti félagsins/samtakanna.

7.4

Deila greiningum, lærdómi og umbótum með þeim sem nota þjónustuna og öðrum hlutaðeigandi.

7.5

Vinna kerfisbundið að því að tryggja stöðugar umbætur í verkefnum og vinnubrögðum til að efla gæði og ábyrgð.

Skuldbinding 8

Fólk og samfélög í neyð eiga í samskiptum sem endurspeгла virðingu, hæfni og faglega stjórnun.



8.1

Kröfur:

Stjórnendur, starfsfólk og sjálfboðaliðar sýna jákvætt fordæmi og stuðla að gæðum og ábyrgð í vinnustaðamenningu.

8.2

Öruggu og opnu vinnuumhverfi er viðhaldið þar sem gripid er til aðgerða til að vernda öryggi, velferð og reish alls starfsfólks og sjálfboðaliða.

8.3

Tryggja að allt starfsfólk og sjálfboðaliðar fái nauðsynlegan stuðning og hafi hæfnina til að sinna starfi sínu og hlutverki með áhrifaríkum og ábyrgum hætti.

8.4

Tryggja að allt starfsfólk og sjálfboðaliðar skilji og fari eftir siðareglum sem hafa það sem lágmarksviðmið að leggja bann við allri misbeitingu, ofbeldi, misnotkun, áreitni eða mismunun gegn fólki eða misnotkun á þjörgum.

8.5

Tryggja að starfsfólk og sjálfboðaliðar geti í trúnaði tilkynnt áhyggjur eða misferli með öruggum og aðgengilegum hætti og notið verndar gerist þess þörf.

8.6

Grípa tímanlega til viðeigandi aðgerða til að taka á misferli af hálfu starfsfólks eða sjálfboðaliða í samræmi við viðurkennd fagleg vinnubrögð.

8.7

Vinna kerfisbundið að því að tryggja að mannauðnum sé stýrt með áhrifaríkum, sanngjörnum og gagnsæjum hætti og í samræmi við viðurkennd fagleg vinnubrögð.

Skuldbinding 9

Fólk og samfélög í neyð mega gera ráð fyrir að aðföngum sé stýrt með ábyrgum og siðlegum hætti.



Kröfur:

- 9.1 Tryggja að til staðar séu viðeigandi geta og aðföng svo félagið/samtökin geti staðið við skuldbindingar sínar.
- 9.2 Stýra fjármagni með áreiðanlegum og ábyrgum hætti í samræmi við viðurkennd fagleg vinnubrögð.
- 9.3 Tryggja að fjáröflun, virkjun aðfanga og sjóðsstýring sé siðleg og stangist ekki á við skuldbindingar og gildi félagsins/samtakanna.
- 9.4 Stýra og nota aðföng til að ná fram tilætluðum árangri, lágmarka soun og neikvæð áhrif á umhverfið.
- 9.5 Skilgreina, fyrirbyggja og stýra áhættu í allri starfsemi félagsins/samtakanna, þ.m.t. hættu á spillingu, svikum og misnotkun á aðföngum og hagsmunarárekstrum og grípa til viðeigandi ráðstafana ef slíkt kemur upp.
- 9.6 Vinna kerfisbundið að því að tryggja að aðföngum sé stýrt með árangursríkum, skilvirkum og siðlegum hætti.

Skilmálar varðandi notkun Gæðaviðmiða í mannúðarstarfi (CHS)

Hver sá einstaklingur, félag eða samtök sem aðstoðar og þjónustar fólk og samfélög í neyð eru hvött til að tileinka sér Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) og hafa leyfi til að fullyrða eftirfarandi: „Við erum að vinna að innleiðingu Gæðaviðmiða í mannúðarstarfi“. Aðrar fullyrðingar varðandi samræmi við viðmiðin mega einungis koma fram að undangengnu formlegu vottunarferli á vegum CHS Alliance.

ORÐASAFN

Eftirfarandi skilgreiningar eiga við hér:

Aðföng: þær þjargir sem félagið/samtökin þurfa til að sinna ætluarverki sínu, þar á meðal náttúrulegar þjargir, mannauðstengdar, fjárhagslegar, eignir, tæknilegar þjargir og þekking.

Aðstoð eða þjónusta: vinna eða aðgerðir sem félagið/samtökin inna af hendi í þágu fólks og samfélaga til að ná markmiðum sínum, mæta þörfum eða takast á við áskoranir.

Ábyrgð: þar sem vald er notað með ábyrgum hætti og ólíkir haghafar geta dregið félagið/samtökin til ábyrgðar hvað varðar þá þjónustu. Ábyrgð felur í sér að fólk og samfélög séu höfð í fyrirrúmi í allri ákvarðanatöku sem snertir þau, líkt og kemur fram í skuldbindingunum níu í Gæðaviðmiðunum (CHS).

Ferli: aðgerðir, töl og aðföng sem þarf til að klára verkefni eða ná markmiði með samræmdum og skilvirkum hætti. Þetta getur verið formlegt eða óformlegt og veltur á aðstæðum og þáttum eins og stærð og getu félagsins/samtakanna.

Félag/samtök: eining sem hefur nægar þjargir og hefur skuldbundið sig til að innleiða og vinna eftir Gæðaviðmiðunum níu (CHS). Þetta nær yfir en takmarkast ekki við borgaraleg samtök, óhagnaðardrífín samtök, einkafyrirtæki, opinbert stjórnvald, alþjóðlegar stofnanir, fjölþjóðasamvinnu eða aðrar einingar sem vinna staðbundið, á landsvísu eða heimsvísu.

Fjölbreytni: fjölbreytileiki meðal fólks með tilliti til sjálfsmyndar, bakgrunns, reynslu, sjónarhorna og persónueinkenna. Þetta geta verið þættir eins og kynþáttur, þjóðerni, kyn, aldur, kynhneigð, félags- og efnahagsleg staða, geta, fötun, trúarskoðanir og menningarlegur bakgrunnur.

Fólk og samfélög í neyð: allar konur, karlar, kvár, stúlkur, drengir og stálp með ólíkar þarfir, getu og veikleika sem verða fyrir áhrifum af hamfaraástandi, átökum, fátækt eða öðrum krísum og áskorunum.

Gæði: þættir sem tryggja að stuðningurinn sem fólki og samfélögum býðst mæti beinum og óbeinum þörfum og væntingum þeirra og virðir reisn þeirra.

Inngilding: markviss og virk viðleitni til að skapa umhverfi og starfshætti sem virða, meta og styðja við fulla þátttöku einstaklinga með fjölbreyttan bakgrunn og sjálfsmynd.

Jaðarsettustu einstaklingarnir: einstaklingur sem er í einhverju samhengi í hættu á að verða fyrir mismunun vegna sjálfsmyndar sinnar, bakgrunns, reynslu, sjónarmiða eða persónueinkenna.

Jöfnuður: lýsir því þegar komið er fram við einstaklinga og hópa á sanngjarnan hátt í samræmi við þarfir þeirra.

Kerfisbundin innleiðing: skipulagðar og kerfisbundnar aðferðir sem félagið/samtökin tileinka sér til að ná markmiðum sínum. Þeim er fylgt með samræmdum hætti þvert á starfsemina, byggja á bestu mögulegu vinnubrögðum og eru sniðin að þörfum hennar.

Réttindi: réttur fólks til að lifa með reisn, réttur til aðstoðar og þjónustu og réttur til verndar og öryggis eins og lýst er í Humanitarian Charter.

Seigla: geta einstaklings eða samfélags í neyð til að streitast á móti, læra af, aðlagast og jafna sig á áhrifum áfalla með tímanlegum og skilvirkum hætti.

Starfsfólk og sjálfsboðaliðar: skilgreindur fulltrúi/ar félagsins/samtakanna hverju sinni, þar með talið stjórnarfolk og stjórnendur, tímabundið eða fastráðið starfsfólk og ráðgjafar.

Tryggja: gefur til kynna að til staðar sé yfirsýn, eftirlit og stjórnun sem tryggir að félagið/samtökin standi við skuldbindingar sínar.

Þátttaka: það ferli og aðgerðir sem gefa fólki og samfélögum tækifæri til virkrar þátttöku í ákvarðanatöku sem varðar þau. Ef þátttakan á að hafa þýðingu felur hún í sér aðkomu allra hópa, líka þeirra allra viðkvæmustu og jaðarsettustu og er skipulögð þannig að hún taki mið af þörfum og kröfum þeirra sem taka þátt. Öllum er frjálst að taka þátt og þátttaka er valkvæð.

Gæðaviðmið í mannúðarstarfi (CHS) leggja upp með níu skuldbindingar til að tryggja að félagið/samtökin styðji við fólk og samfélög í neyð með þeim hætti að réttindi þeirra og reisin séu virt og að þau gegni lykilhlutverki í ákvarðanatöku og lausnum sem snerta þau.

ISBN: 978-9979-62-116-4

chs@chsalliance.org

www.corehumanitarianstandard.org