

Terms of Reference (ToR) Provision of Mental Health & Psychosocial Support (PSS) Services SOLIDARITÉS INTERNATIONAL – Syria تقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي منظمة التضامن الدولية- سوريا

1. Background

SOLIDARITÉS INTERNATIONAL (SI) is an international humanitarian organization operating in Syria, delivering life-saving assistance across multiple sectors and locations.

In line with its Duty of Care commitment, SI seeks to strengthen staff well-being by ensuring access to confidential, professional, and accessible Mental Health and Psychosocial Support (PSS) services.

Given the evolving operational context, increased workload, and exposure to stress factors, SI aims to establish a framework agreement with qualified PSS service provider(s) capable of delivering support both in-person and remotely across Syria.

تُعدّ منظمة التضامن الدولية منظمة إنسانية دولية تعمل في سوريا، وتقدّم المساعدات المنقذة للحياة عبر قطاعات ومواقع متعددة. وفي إطار التزامها بواجب الرعاية، تسعى منظمة التضامن الدولية إلى تعزيز رفاهية الموظفين من خلال ضمان حصولهم على خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي السريّة والمهنيّة والمتاحة. ونظراً للسياق العمليّ المتسارع، وزيادة ضغط العمل، والتعرض لعوامل التوتر، تهدف المنظمة إلى وضع اتفاقية إطار عمل مع مزود (أو مزودي) خدمات دعم نفسي واجتماعي مؤهلين، قادرين على تقديم الدعم حضورياً وعن بُعد في جميع أنحاء سوريا.

2. Objective of the Assignment **هدف التكليف**

The objective is to identify and contract one or more qualified PSS service providers to deliver structured and ad-hoc mental health and psychosocial support services to SI Syria staff.

SI reserves the right to contract multiple providers to ensure accessibility, diversity, and continuity of care across all operational areas.

الهدف هو تحديد والتعاقد مع واحد أو أكثر من مزودي خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المؤهلين لتقديم خدمات دعم نفسي واجتماعي بشكل منظم ومخصص لموظفي منظمة "التضامن الدولية" في سوريا. وتحتفظ المنظمة بالحق في التعاقد مع عدة مزودين لضمان سهولة الوصول، والتنوع، واستمرارية الخدمة في جميع مناطق العمليات.

3. Scope of Services

3. نطاق الخدمات

The selected provider(s) will be expected to deliver the following services:

3.1. Individual Support

- Confidential one-on-one counseling sessions (in-person and/or remote)
- Psychological assessment and follow-up sessions
- Crisis intervention (when needed)

3.2. Group Support

- Group sessions on stress management, burnout prevention, resilience
- Psychoeducation sessions (e.g., coping mechanisms, trauma awareness)

3.3. Organizational Support

- Advising HR on staff well-being trends (without breaching confidentiality)

- Supporting critical incident response when required
- Providing recommendations for improving staff well-being

3.4. Modality

- Services should be available:
 - In-person (where feasible)
 - Remote (phone / online platforms)
- Flexibility to cover multiple locations within Syria

يتوقع من مزود (أو مزودي) الخدمات المختارين تقديم الخدمات التالية :

3.1 الدعم الفردي :

- جلسات استشارية فردية سرية (حضورياً و/أو عن بُعد) .
- جلسات التقييم النفسي والمتابعة .
- التدخل في الأزمات (عند الحاجة) .

3.2 الدعم الجماعي :

- جلسات جماعية حول إدارة التوتر، والوقاية من الاحتراق الوظيفي، والمرونة النفسية .
- جلسات التثقيف النفسي (مثل: آليات التكيف، والوعي بالصدمة النفسية) .

3.3 الدعم التنظيمي :

- تقديم المشورة لقسم الموارد البشرية حول اتجاهات رفاهية الموظفين (دون الإخلال بمبدأ السرية) .
- دعم الاستجابة للحوادث الحساسة عند الاقتضاء .
- تقديم توصيات لتحسين رفاهية الموظفين .

3.4 آلية التنفيذ

- يجب أن تتوفر الخدمات وفقاً لما يلي :
- حضورياً (وجهاً لوجه، حيثما كان ذلك ممكناً) .
- عن بُعد (عبر الهاتف أو المنصات الإلكترونية) .
- المرونة في تغطية مواقع متعددة داخل سوريا

4. Target Population

4. الفئة المستهدفة

- SI national staff across all bases (areas) within the Syria Arab Republic
- Staff working in high-stress and emergency response environments
 - موظفو المنظمة المحليون في جميع المكاتب (المناطق) داخل الجمهورية العربية السورية .
 - الموظفون العاملون في بيئات عالية التوتر والاستجابة للطوارئ .

5. Duration of the Assignment

5. مدة التكليف

- Initial contract duration: [e.g., 6 months]
- Possibility of extension based on performance and organizational needs
 - مدة العقد الأولية: [6 أشهر على سبيل المثال] .
 - إمكانية التمديد بناءً على الأداء والاحتياجات التنظيمية .

6. Deliverables

The service provider is expected to:

- Deliver agreed number of sessions (individual/group)
- Maintain anonymized service utilization reports (monthly/quarterly)
- Provide general trend analysis (without breaching confidentiality)
- Ensure timely response to urgent cases

يُتوقع من مزود الخدمة :

- تقديم العدد المتفق عليه من الجلسات (الفردية/الجماعية) .
- إعداد تقارير دورية (شهرية/ربع سنوية) حول استخدام الخدمة مع الحفاظ على سرية الهوية .
- تقديم تحليل عام للتوجهات (دون انتهاك السرية) .
- ضمان الاستجابة السريعة للحالات العاجلة .

7. Confidentiality & Ethical Standards

7. السرية والمعايير الأخلاقية

- Strict confidentiality must be maintained at all times
- No personal data or session details to be shared with SI or any other party
- Compliance with internationally recognized psychological ethics standards
- Signed confidentiality agreement required

- يجب الحفاظ على السرية التامة في جميع الأوقات .
- لا يجوز مشاركة أي بيانات شخصية أو تفاصيل الجلسات مع المنظمة أو أي طرف آخر .
- الامتثال لمعايير الأخلاقيات النفسية المعترف بها دولياً .
- يُشترط توقيع اتفاقية عدم إفصاح (اتفاقية سرية) .

8. Provider Requirements / Eligibility Criteria

8. متطلبات المزود/معايير الأهلية

8.1. Technical Qualifications

- Licensed psychologist / psychiatrist / certified counselor
- Minimum 3–5 years of relevant experience
- Proven experience in humanitarian or high-stress environments (preferred)

8.2. Organizational Capacity

- Ability to provide services in Arabic (mandatory) and English (preferred)
- Capacity to deliver both in-person and remote sessions
- Gender diversity within provider team (preferred)

8.3. Contextual Understanding

- Familiarity with Syrian context and cultural sensitivities
- Experience working with NGOs or similar organizations is an asset

المؤهلات الفنية :

- أخصائي نفسي مرخص / طبيب نفسي / مستشار معتمد .
- خبرة لا تقل عن 3-5 سنوات في المجال ذي الصلة .
- خبرة مثبتة في العمل في البيئات الإنسانية أو عالية الضغط (يفضل) .

القدرة التنظيمية :

- القدرة على تقديم الخدمات باللغة العربية (الزامي) والإنجليزية (يفضل) .
- القدرة على تقديم الجلسات حضورياً (وجهاً لوجه) وعن بُعد .
- التنوع بين الجنسين ضمن فريق العمل (يفضل) .

الفهم السياقي :

الإلمام بالسياق السوري والحساسيات الثقافية .
تعتبر الخبرة في العمل مع المنظمات غير الحكومية أو المنظمات المماثلة ميزة إضافية .

9. Selection Criteria

9. معايير الاختيار

Proposals will be evaluated based on:

Criteria	Weight
Technical expertise & qualifications (academic background, certifications, languages, etc..)	20%
Relevant experience (in same field, with other NGOs, etc..)	20%
Service delivery approach & methodology (in-person, remote, online platform experience, etc..)	15%
Geographic coverage & accessibility (ability to travel, which areas, etc..)	15%
Financial proposal in New Syrian Pound currency per individual/group session Including estimated travel expenses per day for afore-mentioned operational areas when required	30%

*Financial evaluation will be considered in conjunction with minimum technical quality thresholds. Proposals scoring below [70%] in technical evaluation will not be considered regardless of financial competitiveness.

سيتم تقييم المقترحات بناءً على :

المعيار	الوزن
الخبرة الفنية والمؤهلات (الخلفية الأكاديمية، الشهادات، اللغات، إلخ)	20%
الخبرة ذات الصلة (في نفس المجال، مع منظمات غير حكومية أخرى، إلخ)	20%
طريقة ومنهجية تقديم الخدمة (حضورياً، عن بُعد، الخبرة في المنصات الإلكترونية، إلخ)	15%
التغطية الجغرافية وإمكانية الوصول (القدرة على السفر، المناطق المغطاة، إلخ)	15%
المقترح المالي بالليرة السورية الجديدة لكل جلسة (فردية/جماعية)، شاملاً تكاليف السفر التقديرية اليومية لمناطق العمليات المذكورة عند الاقتضاء	30%

سيتم أخذ التقييم المالي في الاعتبار بالتزامن مع الحد الأدنى من معايير الجودة الفنية. المقترحات التي تحصل على أقل من [70%] في التقييم الفني لن يتم النظر فيها بغض النظر عن تنافسيتها المالية .

10. Payment Modality

10. آلية الدفع

- Payment will be based on the actual number of sessions conducted (individual and/or group), as validated by SI.
- The service provider shall submit a monthly invoice detailing the sessions delivered, including type of session (individual/group), modality (in-person/remote), and dates.
- Payments may be structured under a monthly service arrangement, depending on the agreed contractual terms.
- Any travel costs, where applicable and pre-approved by SI, should be clearly itemized and supported.
- A detailed financial proposal must be submitted by the provider, including:
 - Cost per individual session (in-person)
 - Cost per individual session (remote)
 - Cost per group session
 - Any applicable travel or additional service costs

- يتم صرف الدفعات بناءً على العدد الفعلي للجلسات المنفذة (سواء كانت فردية و/أو جماعية)، وفقاً لما يتم اعتماده من قبل منظمة التضامن الدولية .
- يلتزم مزود الخدمة بتقديم فاتورة شهرية تفصيلية بالجلسات التي تم تقديمها، على أن تتضمن نوع الجلسة (فردية/جماعية)، وآلية التنفيذ (حضورياً/عن بُعد)، والتواريخ.
- يجوز تنظيم الدفعات بموجب جدول خدمات شهري، وذلك حسب الشروط التعاقدية المتفق عليها.
- يجب إدراج أي تكاليف سفر - في حال حدوثها والحصول على موافقة مسبقة عليها من المنظمة - كبنء مستقل وواضح مع تقديم الوثائق الداعمة لها.
- يجب على مزود الخدمة تقديم مقترح مالي مفصل يتضمن ما يلي:
 - ✓ تكلفة الجلسة الفردية (حضورياً).
 - ✓ تكلفة الجلسة الفردية (عن بُعد).
 - ✓ تكلفة الجلسة الجماعية.
 - ✓ أي تكاليف سفر أو تكاليف خدمات إضافية أخرى قد تنطبق.

11. Application Requirements

11. متطلبات التقديم

Interested providers should submit:

- Technical proposal (approach, methodology, services offered)
- Financial proposal (rate per session / package)
- CV(s) of key personnel
- Copies of certifications/licenses
- References (minimum 2)

- يجب على الأطراف المهمة تقديم :
 - المقترح الفني (طريقة تقديم الخدمة، المنهجية، الخدمات المقدمة) .
 - المقترح المالي (سعر الجلسة / الباقة) .
 - السير الذاتية للكوادر الأساسية .
 - نسخ من الشهادات والتراخيص .
 - مرجعين مهنيين على الأقل.

12.Coordination & Reporting

12. التنسيق واعداد التقارير

- The provider will coordinate primarily with:
 - HR Department (lead)
 - In coordination with Admin/Logistics when needed
- Regular follow-up meetings may be scheduled to review service delivery

سيكون تنسيق مزود الخدمة بشكل أساسي مع:
1. قسم الموارد البشرية (الجهة الأساسية)
2. بالتنسيق مع قسم الإدارة والخدمات اللوجستية عند الحاجة
يجوز جدولة اجتماعات متابعة دورية لمراجعة مستوى تقديم الخدمة

13.Location of Services

13. مواقع الخدمات

- Syria (multi-location), including without being limited to:
 - South (Damascus)
 - North-West Syria (Aleppo, Hama)
 - North-East Syria (Raqqa, Al Hassakeh)
 - Other operational areas when applicable
- Remote support must be ensured where physical access is not possible

تغطي الخدمات مناطق متعددة في سوريا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
• الجنوب (دمشق).
• شمال غرب سوريا (حلب، حماة).
• شمال شرق سوريا (الرققة، الحسكة).
مناطق العمليات الأخرى عند الاقتضاء، مع ضمان الدعم عن بُعد في حال تعذر الوصول الفعلي.

14.Safeguarding & Do No Harm

14. الحماية وعدم الحاق الضرر

The provider must:

- Respect SI safeguarding policies
- Ensure services are delivered in a culturally sensitive manner
- Avoid any harm or psychological risk to staff

يجب على المزود:
• احترام سياسات الحماية الخاصة بالمنظمة.
• ضمان تقديم الخدمات بطريقة مؤمنة ثقافياً.
• تجنب أي ضرر أو مخاطر نفسية على الموظفين.