Le cadre de « Disponibilité, accessibilité, acceptabilité et qualité (DAAQ) » est discuté d’habitude dans le contexte de soins de santé, mais c’est utile pour évaluer tous les types de services de la VBG et particulièrement pour identifier les barrières aux services qui ne sont pas immédiatement apparent.

**La disponibilité** se réfère à l’existence des services. Essentiellement, sont les services suffisants en termes de quantité et type ?

**L’accessibilité** comprend plusieurs composants, tels que :

L’accessibilité physique : Les installations sont-elles situées à une distance raisonnable ? Est-ce que le trajet à et de l’installation est sûr ? Existent-ils des autres formes de barrières physiques, tels que les gardes armés hors de l’installation ?

L’accessibilité financière : Comment est le service financé ? Est-ce que les utilisateurs-trices devraient payer des frais ? Dans ce cas, sont les frais raisonnables vu les circonstances / les moyens économiques des personnes qui ont besoin de ces types de soins ?

L’accessibilité bureaucratique/administrative : Y a-t-il des étapes de procédure qu’un-e survivant-e doivent terminer avant d’accéder aux certains services ? Par exemple, est-ce qu’il/elle doit signaler à la police avant qu’il/elle reçoit de traitement médical ? Est-ce que les installations sont ouvertes aux heures conviennent à l’horaire quotidien et hebdomadaire des membres de la communauté ?

L’accessibilité sociale : Les prestataires de services respectent-ils et pratiquent-ils la non-discrimination dans la fourniture des services ? Est-ce que certains groupes sont excluent des services à cause des barrières de langue ? Y a-t-il des médecins qui sont des femmes, des infirmières ou (si nécessaire) des interprètes qui sont des femmes ? Y a-t-il des problèmes de stigmatisation liées au fait qu’une personne soit vue dans ou autour d’un certain établissement ? Est-ce que d’autres responsabilités, telles que la garde d’enfants, la capacité de certaines personnes à accéder aux services ?

L’accessibilité d’information : Comment est-ce que l’information au sujet des services sont transmises à la communauté ? Est-ce que l’information est accessible aux personnes qui l’en besoin (c’est-à-dire est-elle disponible dans plusieurs langues) ? Y a-t-il des alternatives à l’information imprimée pour atteindre les membres de la communauté analphabètes ? Les informations personnelles sont-elles traitées de manière confidentielle ?

**L’accessibilité :** Est-ce que les services sont respectueux de la culture des individus, des minorités, des peuples et des communautés ? Sont-ils conçus pour respecter les normes éthiques et professionnelles pertinentes ? Est-ce que les prestataires de services respectent la confidentialité et le consentement éclairé ? Est-ce que les services sont sensibles au genre ? Y a-t-il des certaines caractéristiques des prestataires de services (genre, personnel international par rapport au personnel local, etc.) qui rend la communauté plus ou moins à l’aise pour accéder aux services ?

**La qualité :** Les prestataires de services possèdent-elles les compétences/la formation nécessaire ? Y a-t-il des suffisantes quantités de fournitures (drogues non-expirés, etc.) ? L’environnement est-il approprié ? Sont les installations sûres et sanitaires ? La qualité s’étend également à la manière dont les personnes sont traitées avant, pendant et après l’accès aux services.