

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu, cod 8899 CZ-VD-LTP

Definiție și misiune

Serviciile de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu, denumite în continuare linii telefonice de urgență sunt organizate ca centre de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică urgență (help-line).

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) sunt servicii specializate care acordă, în principal, asistență primară de specialitate de natură psihologică și juridică și suportul necesar victimelor oricăror forme de violență domestică. Furnizarea serviciilor de către aceste centre se realizează în mod gratuit.

Activitatea liniilor telefonice de urgență se desfășoară permanent, 24 h/24 h, 7 zile din 7.

Principii directoare

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

- Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente.
- Abordarea comprehensivă a violenței domestice și a violenței împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice.
- Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței domestice.
- Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice.
- Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor care țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile centrului.
- Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Beneficiarii

- potențiale victime/victimele violenței domestice, ale traficului de persoane, respectiv, ale discriminării de gen sau a discriminării multiple;
- părinți sau alți membrii și familiei;
- persoane din categoria rudelor/afinilor care au cunoștință despre o situație de violență domestică;
- vecini sau persoane din rețeaua socială a familiei;

- martori;
- profesioniști din diferite domenii de activitate care interacționează cu victimele violenței domestice: personal medico-sanitar (medicul de familie, asistentul medical comunitar etc.) psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice, polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

Linia telefonică de urgență nu este destinată în mod exclusiv persoanelor care trec sau au trecut printr-o situație de violență domestică, ci și persoanelor care doresc informații și consiliere în legătură cu măsurile legale de sprijin și de protecție a victimelor violenței domestice, servicii sociale, instituții abilitate etc.

Beneficiarii primesc informare cu privire la prevenirea și combaterea violenței domestice, consiliere primară de natură psihologică și juridică, informare în legătură cu măsuri de asistență socială, orientare și îndrumare către instituții/servicii specializate în funcție de nevoile identificate.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

STANDARD 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivelul comunității.

Rezultate așteptate: Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de violență domestică.

S1.1. Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul realizează materiale informative destinate beneficiarilor, profesioniștilor și membrilor comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.

Materialele informative pot cuprinde: informații cu caracter general referitoare la dimensiunea și consecințele violenței domestice și a violenței împotriva femeii, informații despre modalitățile de intervenție, măsuri de protecție pentru victime, informații despre serviciile de tip centre de găzduire și de zi disponibile victimelor, servicii destinate agresorilor, datele de contact ale instituțiilor care pot interveni (direcția generală de asistență socială și protecția copilului, serviciul public de asistență socială, poliție, spital, serviciu de medicină legală, instanța de judecată și parchet), programele de voluntariat disponibile, campanii etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie etc.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul furnizorului/centrului.

S1.2. Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul sprijină realizarea anuală de campanii de informare, comunicare și educare a comunității cu privire la problematica prevenirii și combaterii violenței domestice.

Centrul/furnizorul documentează materialele prezentate publicului din surse științifice și credibile, oferă informații actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului țintă. Materialele informative respectă legislația în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul protecției vieții și siguranței victimei, principiul nediscriminării și pe cel al egalității de șanse între femei și bărbați). Campaniile de informare pot viza atât populația generală cât și grupuri specifice.

Im: Materialele informative prezentate în cadrul campaniilor de informare respectă legislația în vigoare.

S1.3. Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile din comunitate pentru beneficiari, din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție.

În acest scop, centrul păstrează o evidență actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de județ, precum și o evidență a unor instituții ce pot interveni în cazuri de violență domestică.

Im: La sediul centrului există o evidență a furnizorilor de servicii specializate și instituții abilitate.

MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ

STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI IMEDIAT

Consilierii Liniei telefonice de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice evaluează nevoile imediate ale beneficiarilor și potențialul de risc privind situația de violență.

Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze Linia telefonică de urgență (help-line).

S1.1. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației.

Toate suspiciunile sau situațiile de violență domestică pot face obiectul unei semnalări la Linia telefonică de urgență.

Im: Orice semnalare la Linia telefonică de urgență este evaluată și verificată cu promptitudine de către consilierii liniei telefonice.

S1.2. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență completează Fișa de identificare a incidentului.

Fișa de identificare a incidentului se printează în două exemplare și se păstrează în vederea arhivării în dosarul serviciului/furnizorului și în dosarul cu documentație al consilierului care preia apelul.

Im: Fișa de identificare a incidentului se arhivează conform legislației în vigoare.

STANDARD 2 ASISTAREA ȘI CONSILIEREA TELEFONICĂ

Consilierii Liniei telefonice de urgență asigură beneficiarilor asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de urgență și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată.

S2.1. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență furnizează informații adecvate nevoilor apelanților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate.

Consilierii oferă informații cu privire la acțiunile pe care victima le poate întreprinde, în conformitate cu specificațiile aferente tipului de agresiune descris și cu aspectele individualizate relatate de către apelant, informații despre demersurile pe care serviciul social le va efectua prin referirea cazurilor către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului/serviciile publice de asistență socială și inspectoratele de poliție teritoriale, informații generale despre bagajul de urgență al victimei, ordinul de protecție, certificatul medico-legal, serviciile sociale din domeniu.

În funcție de particularitatea cazului, consilierii sesizează și/sau înaintează cazul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului și/sau inspectoratelor de poliție teritoriale cu privire la situația semnalată, prin adrese scrise/fișa de semnalare care trebuie să cuprindă datele de identificare ale victimei, numărul de telefon, situația în care se află victima la momentul sesizării.

Pentru cazurile cu minori se vor contacta mai întâi direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului.

Consilierii pot colabora cu membrii Echipei intersectoriale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, care sunt înființate pe lângă direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene/ale sectoarelor municipiului București. Echipa intersectorială are în componența sa câte un reprezentant al poliției, jandarmeriei, direcției de sănătate publică, al compartimentului violenței în familie din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului, al unităților pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, al organizațiilor neguvernamentale active în domeniu, precum și al altor instituții cu atribuții în domeniu.

Im: Consilierul este obligat să adapteze conținutul informațiilor în funcție de discuția cu apelantul, ordinea de furnizare a informațiilor nefiind de strictă aplicare. Nu se comunică, sub nicio formă, informații referitoare la adresele sau numerele de telefon ale serviciilor sociale în regim rezidențial destinate victimelor violenței domestice, numele, prenumele și numerele de

telefon ale consilierilor sau ale voluntarilor din cadrul Liniei telefonice de urgență și nici informații cu caracter personal cu privire la beneficiari.

S2.2. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează tehnici specifice de comunicare și consiliere, care sunt documentate.

Im: Vor fi respectate principiile și procedurile privind asigurarea protecției victimelor, cât și a consilierilor.

S2.3. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență desfășoară activități de asistență și consiliere a victimelor pentru depășirea unei situații de criză.

Vor fi identificate așteptările victimei, se discută despre posibilitatea de intervenție, durata și dificultatea procesului și se obține acordul de comunicare a adreselor.

Victima va fi informată și despre implicațiile presupuse în funcție de specificul situației proprii, respectiv prezentarea la serviciul medical de urgență, susținerea reclamației în fața autorităților, necesitatea implicării prin depunerea unei plângeri la secția de poliție, obținerea certificatului medico-legal, completarea și depunerea cererii de emitere a unui ordin de protecție, obligația de a nu comunica datele centrelor de găzduire/centrelor de zi.

Im: Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depășirea unei situații de criză.

S2.4. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează pentru situațiile de urgență un set de întrebări cheie în vederea determinării gravității cazului la momentul efectuării apelului sau, după caz, îndrumă victima către numărul unic de urgență 112.

Situațiile de risc necesită intervenție imediată și trebuie semnalate imediat la linia de urgență 112, urmând ca acestea să fie verificate și evaluate cu promptitudine.

Prin situații de risc se înțeleg acele situații care presupun un pericol iminent pentru victimă (periclitează viața, sănătatea sau securitatea și integritatea victimei și, după caz, a copiilor săi).

Cazurile de urgență (determinate pe baza setului unic de întrebări cheie) vor fi îndrumate să sune de urgență la numărul unic de urgență 112. În cazul în care victima sună în timpul comiterii agresiunii, consilierul o va consilia să închidă și să sune de urgență la 112, urmând să revină cu apel după încetarea agresiunii. Această informare se realizează calm și clar, prin repetarea de două ori de către consilieri.

Im: Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depășirea situației de risc.

S2.5 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor.

Orice informație primită de la victimă pe parcursul furnizării de informații sau de servicii este confidențială, la fel și datele cu caracter personal ale acesteia.

Im: Vor fi respectate cu strictețe prevederile legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

MODUL III ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

STANDARD 1 PERMANENȚA SERVICIULUI

Linia telefonică de urgență este disponibilă permanent, 24 de ore/zi, 7 zile din 7, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, iar apelurile sunt gratuite pentru beneficiari.

Rezultate așteptate: Membrii comunității au acces permanent la linia telefonică de urgență, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.

S1.1. Coordonatorul liniei telefonice de urgență are responsabilitatea ca misiunea serviciului să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului cât și în comunitate.

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu sunt servicii specializate care acordă în principal asistență de specialitate gratuită, consiliere și suport necesar victimelor oricăror forme de violență.

Im: Misiunea serviciului este mediatizată la nivelul comunității locale/județene.

S1.2. Linia telefonică de urgență are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității.

Im: Regulamentul de ordine interioară sau normele interne de funcționare sunt avizate de coordonatorul serviciului și aduse la cunoștința întregului personal.

S1.3. Permanența serviciului este asigurată de consilieri. Activitatea acestora este programată pe ture de către coordonatorul serviciului, astfel încât să fie asigurată permanența. Consilierul poate fi însoțit și de un voluntar.

Im: Prevederile regulamentelor și ale procedurilor și normelor interne vor fi respectate cu strictețe de către toți angajații.

S1.4. Furnizorul serviciului se asigură că apelul este gratuit pentru toți beneficiarii care apelează linia telefonică de urgență (help-line).

Im: Serviciul oferit beneficiarilor este gratuit.

S1.5. Toți consilierii și voluntarii semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre beneficiarii serviciului.

Im: Vor fi respectate principiile și procedurile privind asigurarea protecției victimelor, adecvată situației și nevoilor acestora.

S1.6. Activitatea Liniei telefonice de urgență se întrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice.

În situația întreruperii activității ca urmare a unor avarii ale rețelei telefonice, furnizorul de servicii este obligat să găsească o altă modalitate temporară de receptare rapidă a semnalărilor din comunitate cu privire la situațiile urgente.

Im: Se va asigura permanența pentru receptarea situațiilor urgente.

STANDARD 2 LOCAȚIA, RESURSELE FINANCIARE ȘI BAZA MATERIALĂ

Linia telefonică de urgență dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat și pentru a semnaliza situațiile de violență domestică.

S2.1. Linia telefonică de urgență funcționează într-un spațiu special amenajat în care nu au acces beneficiarii. Locația centrului nu va fi cunoscută de publicul larg.

Im: Confidențialitatea locației presupune contactul beneficiarilor doar prin intermediul liniei telefonice.

S2.2. Fondurile alocate serviciului social de către furnizorul de servicii sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii acestuia și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii.

Im: Fondurile alocate vor asigura gratuitatea pentru beneficiari.

S2.3. Linia telefonică de urgență dispune de o bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură de lucru.

Baza materială minimă este asigurată și cuprinde: un aparat telefonic tip centrală telefonică, căști cu microfon, adaptor pentru aparatul telefonic, calculator și aplicații pentru accesarea rapidă a bazei de date și redactarea fișelor de identificare a incidentelor, birou, scaun ergonomic, fotoliu canapea, fișet pentru arhivarea documentației pe suport de hârtie.

Im: Baza materială minimă asigură funcționarea permanentă și în condiții optime a serviciului social.

S2.4. Linia telefonică de urgență organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari.

Im: Baza de date asigură confidențialitatea informațiilor conform legislației în vigoare.

S2.5. Înregistrarea și monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt fișa de identificare a incidentului/apelului, fișa pentru apeluri mute/greșite, fișa de semnalare și registrul de apeluri/centralizator.

Im: Documentele serviciului social se păstrează și se arhivează conform legislației în vigoare.

S2.6. Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul serviciului înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită sau apelare repetată, permițând o abordare unitară și coerentă.

Im: Se va asigura continuitatea și abordarea unitară și coerentă a apelurilor.

S2.7. Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea și analiza apelurilor are loc lunar și anual sub forma unor rapoarte pe care le avizează.

Im: Rapoartele sunt avizate de către coordonatorul serviciului social.

MODULUL IV RESURSE UMANE

STANDARD 1 RECRUTAREA ȘI ANGAJAREA

Personalul serviciului social este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor serviciului.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat.

S1.1. Furnizorul serviciului social este obligat să angajeze personal calificat care să corespundă nevoilor serviciului.

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare și funcționare a serviciului, conform [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

S1.2. Personalul liniei telefonice de urgență este reprezentat de consilieri, absolvenți de studii superioare de specialitate.

Coordonatorul și personalul liniei telefonice de urgență este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Im: Centrul dispune de personal cu respectarea prevederilor în vigoare.

S1.3. Coordonatorul liniei telefonice de urgență trebuie să aibă studii superioare potrivit legislației în vigoare.

Candidații pentru ocuparea funcției de conducere/coordonator trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență și învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

Im: Furnizorul serviciului social are obligația de a recruta și angaja coordonatorul serviciului social conform legislației în vigoare.

STANDARD 2 PREGĂTIREA ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Resursele umane ale liniei telefonice de urgență sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.

Rezultate așteptate: Membrii comunității beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.

S2.1. Personalul trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime de calitate. Stabilirea numărului minim de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului și se revizuieste cel puțin anual.

În stabilirea numărului minim de personal se ține cont de prevederile standardelor minime obligatorii referitoare la organizarea turelor astfel încât să se asigure permanența serviciului social.

Im: Coordonatorul centrului trebuie să asigure organizarea turelor pentru permanența serviciului și să respecte legislația în vigoare.

S2.2. La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, fiecare angajat și voluntar, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul furnizorului serviciului social.

Im: Serviciul social elaborează și aplică un plan de formare pentru angajații proprii.

S2.3. Formarea profesională continuă a personalului de specialitate, inclusiv a voluntarilor, va fi promovată de furnizorul serviciului social și sprijinită de către coordonatorul serviciului.

Im: Planul de formare profesională este disponibil la sediul serviciului social/furnizorului.

S2.4. Linia telefonică de urgență dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate.

Coordonatorul serviciului are obligația de a asigura supervizarea personalului de specialitate și a voluntarilor. Furnizorul serviciului social are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului serviciului.

Supervizarea este asigurată de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experiență de cel puțin 2 ani în servicii sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, conform legislației în vigoare.

Im: Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru toți beneficiarii.

MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul asigură condiții de siguranță, confort și confidențialitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Activitățile se realizează într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță, confort și confidențialitate.

Centrul stabilește în regulamentul de ordine interioară și în regulamentul de organizare și funcționare condițiile de siguranță, confort și confidențialitate.

Im: Centrul asigură siguranță, confort și confidențialitate pentru personal potrivit regulamentului de ordine interioară și regulamentului de organizare și funcționare.

S1.2. Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.

Spațiile sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Im: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort personalului.

STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Serviciul social organizat ca centru de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu dispune de spații igienico-sanitare adecvate.

Rezultate așteptate: Personalul centrului beneficiază de spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1. Centrul deține grupuri sanitare adecvate personalului, în conformitate cu legislația în vigoare.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Im: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

Secțiunea 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu trebuie să îndeplinească un punctaj de 33 puncte.

Fișa de autoevaluare pentru **serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu** se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU SERVICIILE SOCIALE ORGANIZATE CA SERVICII DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE DE TIP LINIE TELEFONICĂ DE URGENȚĂ (HELP-LINE) CU PROGRAM CONTINUU

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (33 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA (Standard 1)			
STANDARD 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivelul comunității. Rezultate așteptate: Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de violență domestică.			
S1.1 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul realizează materiale promoționale destinate beneficiarilor, profesioniștilor și membrilor comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.	1		
S1.2 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul sprijină realizarea anuală de campanii de informare, comunicare și educare a comunității cu privire la problematica prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
S1.3 Linia telefonică de urgență/furnizorul își organizează o bază	1		

de date cu informații utile despre serviciile din comunitate pentru beneficiari, din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție.			
MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI IMEDIAT	TOTAL: 2	TOTAL:	
Consilierii Liniei telefonice de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice evaluează nevoile imediate ale beneficiarilor și potențialul de risc privind situația de violență.			
Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze Linia telefonică de urgență (help-line).			
S1.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației.	1		
S1.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență completează Fișa de identificare a incidentului.	1		
STANDARD 2 ASISTAREA ȘI CONSILIEREA TELEFONICĂ	TOTAL: 5	TOTAL:	
Consilierii Liniei telefonice de urgență asigură beneficiarilor asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de urgență și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate.			
Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată.			
S2.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență	1		

furnizează informații adecvate nevoilor apelanților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate.			
S2.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează tehnici specifice de comunicare și consiliere, care sunt documentate.	1		
S2.3 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență desfășoară activități de asistență și consiliere a victimelor pentru depășirea unei situații de criză.	1		
S2.4 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează pentru situațiile de urgență un set de întrebări cheie în vederea determinării gravității cazului la momentul efectuării apelului și, după caz, îndrumă victima către numărul unic de urgență 112.	1		
S2.5 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor.	1		
MODULUL III ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 PERMANENȚA SERVICIULUI Linia telefonică de urgență este disponibilă permanent, 24 de ore/zi, 7 zile din 7, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, iar apelul este gratuit pentru beneficiari. Rezultate așteptate: Membrii comunității au acces permanent la linia telefonică de urgență, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Coordonatorul liniei telefonice de urgență are responsabilitatea ca misiunea serviciului să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului cât și în comunitate.	1		

<p>S1.2 Linia telefonică de urgență are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.3 Permanența serviciului este asigurată de consilieri. Activitatea acestora este programată pe ture de către coordonatorul serviciului, astfel încât să fie asigurată permanența. Consilierul poate fi însoțit de un voluntar.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.4 Furnizorul serviciului se asigură că apelarea este gratuită pentru toți beneficiarii care apelează linia telefonică de urgență (help-line).</p>	<p>1</p>		
<p>S1.5 Toți consilierii și voluntarii semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre beneficiarii serviciului.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.6 Activitatea Liniei telefonice de urgență se întrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice.</p>	<p>1</p>		
<p>STANDARD 2 LOCAȚIA, RESURSELE FINANCIARE ȘI BAZA MATERIALĂ Linia telefonică de urgență dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate. Rezultate așteptate: Beneficiarii din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat și pentru a semnala situațiile de violență domestică.</p>	<p>TOTAL: 7</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S2.1 Linia telefonică de urgență funcționează într-un spațiu special amenajat unde nu au acces beneficiarii. Locația centrului nu va fi cunoscută de publicul larg.</p>	<p>1</p>		

<p>S2.2 Fondurile alocate serviciului social de către furnizorul de servicii sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii acestuia și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.3 Linia telefonică de urgență dispune de o bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.4 Linia telefonică de urgență organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.5 Înregistrarea și monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt fișa de identificare a incidentului/apelului, fișa pentru apeluri mute/greșite, fișa de semnalare și registrul de mesaje/centralizator.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.6 Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul serviciului înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită sau apelare repetată, permițând o abordare unitară și coerentă.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.7 Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea și analiza apelurilor are loc lunar și anual sub forma unor rapoarte pe care le avizează.</p>	<p>1</p>		
<p>MODULUL IV RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)</p>			
<p>STANDARD 1 RECRUTAREA ȘI ANGAJAREA Personalul serviciului social este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în</p>	<p>TOTAL: 3</p>	<p>TOTAL:</p>	

<p>acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor serviciului. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat.</p>			
<p>S1.1 Furnizorul serviciului social este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii.</p>	1		
<p>S1.2 Personalul liniei telefonice de urgență este reprezentat de consilieri și trebuie să aibă studii superioare de specialitate.</p>	1		
<p>S1.3 Coordonatorul liniei telefonice de urgență trebuie să aibă studii superioare potrivit legislației în vigoare.</p>	1		
<p>STANDARD 2 PREGĂTIREA ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ Resursele umane ale liniei telefonice de urgență sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională. Rezultate așteptate: Membrii comunității beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatice și de comunicare.</p>	TOTAL: 4	TOTAL:	
<p>S2.1 Personalul trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime de calitate. Stabilirea numărului minim de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului și se revizuieste cel puțin anual.</p>	1		
<p>S2.2 La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, fiecare angajat și voluntar, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul furnizorului serviciului social.</p>	1		

<p>S2.3 Formarea profesională continuă a personalului de specialitate, inclusiv a voluntarilor, va fi promovată de furnizorul serviciului social și sprijinită de către coordonatorul serviciului.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.4 Linia telefonică de urgență dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate.</p>	<p>1</p>		
<p>MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI</p>			
<p>STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul asigură condiții de siguranță, confort și confidențialitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Activitățile se realizează într-un mediu accesibil și sigur.</p>	<p>TOTAL: 2</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță, confort și confidențialitate.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.</p>	<p>1</p>		
<p>STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE Serviciul social organizat ca centru de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu dispune de spații igienico-sanitare adecvate. Rezultate așteptate: Personalul centrului beneficiază de spații igienico-sanitare adecvate.</p>	<p>TOTAL: 1</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S2.1 Centrul deține grupuri sanitare adecvate personalului, în conformitate cu legislația în vigoare.</p>	<p>1</p>		
<p>PUNCTAJ TOTAL:</p>	<p>33</p>		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume)

Semnătură și ștampilă
