



Ghid practic

privind principii feministe
de funcționare a
adăposturilor și aplicarea
standardelor de calitate
pentru serviciile
specializate de zi și
pentru victimele violenței
față de femei



Coaliția Națională
Viața fără Violență

 Federal Ministry
Labour, Social Affairs, Health,
Care and Consumer Protection
Republic of Austria

CUPRINS

MESAJ DE RECUNOȘTIȚĂ

I. INTRODUCERE

- SERVICIILE SPECIALIZATE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI FATĂ DE FEMEI ÎN REPUBLICA MOLDOVA
- SCOPUL ȘI OBIECTEVELE GHIDULUI

II. PARTEA GENERALĂ

STANDARDE DE CALITATE ÎN EUROPA PENTRU CENTRELE ȘI ADĂPOSTURILE DESTINATE FEMEILOR

- PREZENTARE GENERALĂ A LEGISLAȚIEI INTERNAȚIONALE DIN EUROPA CARE STABILEȘTE STANDARDE PENTRU SERVICIILE DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ DESTINATE FEMEILOR VICTIME ALE VIOLENȚEI
- STABILIREA UNUI LIMBAJ COMUN ÎN CEEA CE PRIVEȘTE SPRIJINUL SPECIALIZAT ȘI ROLUL ONG-URILOR DE FEMEI ÎN FURNIZAREA DE SERVICII
- PRINCIPII FUNDAMENTALE ÎN STABILIREA SPRIJINULUI SPECIALIZAT

- STANDARDE DE CALITATE ȘI BUNE PRACTICI ÎN ÎNFIINȚAREA ADĂPOSTURILOR PENTRU FEMEI
- STANDARDE DE CALITATE ȘI BUNE PRACTICI ÎN ÎNFIINȚAREA CENTRELOR PENTRU FEMEI
- STANDARDE DE CALITATE PENTRU SERVICIILE SPECIALIZATE DESTINATE FEMEILOR VICTIME ALE VIOLENȚEI SEXUALE

III. PARTEA SPECIALĂ: STANDARDE PENTRU SERVICIILE SPECIALIZATE DE ZI ȘI PRINCIPII FEMINISTE DE FUNCȚIONARE PENTRU CENTRELE DE PLASAMENT

STANDARDE DE CALITATE ÎN SERVICIILE SOCIALE

STANDARDE SERVICII SPECIALIZATE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI

- STANDARDUL 1. PREVENIRE, EDUCAȚIE ȘI IMPLICARE ÎN COMUNITATE
- STANDARDUL 2. ACCESAREA SERVICIILOR/ULUI
 - SERVICIUL SUPORT ȘI CONSILIERE PSIHOSOCIALĂ DE CRIZĂ ȘI PE TERMEN LUNG
 - SERVICIUL ASISTENȚĂ JURIDICĂ PRIMARĂ
 - SERVICIUL DE ASISTENȚĂ CĂTRE INDEPENDENȚA ECONOMICĂ, RECUPERARE ȘI AUTONOMIE

- STANDARD 3. MANAGEMENT DE CAZ
- STANDARD 4. MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE
- STANDARD 5. SPAȚIU ȘI CONDIȚII TEHNICE
- STANDARD 6.EVALUAREA IMPACTULUI ASISTENȚEI

PRINCIPII FEMINISTE DE FUNCȚIONARE A ADĂPOSTURILOR

- 4.1. OBIECTIVELE GENERALE ALE UNUI ADĂPOST
- 4.2. OBIECTIVELE SPECIFICE ALE UNUI ADĂPOST
- 4.3. PRINCIPIILE DE OPERARE ȘI FUNCȚIONARE
- 4.4. TIPURI DE SERVICII SPECIALIZATE OFERITE DE ADĂPOSTURI
- 4.6. BUNA GUVERNARE ȘI PERSONAL

ANEXE

CADRUL NORMATIV

BIBLIOGRAFIE

Mesaj de recunoștință

Echipa de experți:

Veronica Teleucă, coordonatoarea Coaliției Naționale
”Viața fără Violență”

Ina Grădinaru, psihologă, directoarea Asociației
Obștești ”Artemida”, organizație membră a Coaliției

Daniela Josanu, juristă, Coordonatoarea Serviciului
Juridic Centrul de Drept al Femeilor, organizație
membră a Coaliției

Tatiana Timotin, consilieră vocațională Centrul de
Drept al Femeilor, organizație membră a Coaliției

Mariana Buruiană, directoarea Asociației Obștești
”Impact”

La elaborarea acestui Ghid au contribuit și:

Victoria Lungu, directoarea organizației ”Ophelia”,

Ludmila Popovici, directoarea organizației ”Memoria”

Natalia Savcina, directoarea organizației ”Memoria”

Alina Cebotari, directoarea organizației ”Femei pentru
Femei”

Daniela Dabija, psihologă, organizația ”La Strada”

Alexandr Donos, directorul organizației Centrul
Național de Formare, Asistență și Consiliere.

I. INTRODUCERE

I.1. SERVICIILE SPECIALIZATE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI FAȚĂ DE FEMEI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

În Republica Moldova, aproximativ 71 % din femei pe parcursul vieții au trecut printr-o formă a violenței. Violența psihologică este cea mai răspândită formă de violență, 71%, urmată de violența fizică - 33%, ceea ce este cu mult peste media țărilor UE. Mai mult de jumătate (55%) dintre femeile din Republica Moldova, de patru ori mai multe decât în UE (14%), consideră violența domestică o chestiune privată care trebuie rezolvată în familie. În fiecare an, în Republica Moldova, anual aproximativ 40 de femei sunt ucise de (foști) parteneri sau de alți membri ai familiei.

Pentru fetele și femeile care se confruntă cu diferite cazuri de violență în familie și în afara ei, accesul la servicii specializate, urgente și pe termen lung, bazate pe abordarea centrată pe victimă, este esențial pentru a căpăta încredere că pot să iasă dintr-o relație abuzivă și că pot beneficia de protecție și sprijinul pe termen scurt și lung.

1 https://www.osce.org/files/f/documents/e/f/425867_0.pdf

Potrivit cercetării „Factorii culturali, sociali și economici care descurajează sau încurajează femeile să vorbească despre violență și să iasă din abuz”, elaborate de Coaliția Națională ”Viața fără violență” în 2024, femeile n-au curajul să vorbească despre violență și să raporteze abuzurile atunci când violența a durat mult timp (39 %), violența a fost îndreptată împotriva copiilor (38%); când a început să aibă tulburări de sănătate (39 %) și când violența a devenit foarte gravă (36 %).

Participantele la cercetare au menționat că cele mai solicitate și necesare servicii sunt: asistența psihologică (aproape 90%) , asistența juridică, primară și calificată (76%), adăposturi (74%) și asistență socială (aproximativ 65%).

În Republica Moldova, cadrul legal și instituțional privind serviciile specializate s - a dezvoltat treptat dar în continuare sunt multe provocări și curențe legate de disponibilitatea, accesibilitatea, insuficiența și calitatea serviciilor, precum și de finanțarea și cooperarea dintre autorități, instituții publice și organizații.

Serviciile de zi și de adăpost sunt oferite de instituții publice și organizații non-guvernamentale. O bună parte din centrele de plasament, numite centre maternale sau centre pentru reabilitarea victimelor violenței inițial s-au creat și dezvoltat pentru a oferi servicii victimelor traficului de ființe umane și/sau cuplurilor mamă – copil sau familiilor aflate în dificultate (risc de abandon, violență în familie, lipsa unui loc de trai, etc.)

3 <https://stopviolenta.md/publicatii/>

Marea majoritate până în prezent oferă servicii pentru o categorie mai largă de femei aflate în dificultate, nu doar pentru victimele violenței și sunt create de autoritățile publice centrale sau locale sau de misiuni religioase. (anexa nr. 1 privind centrele de plasament).

Centrele maternale sunt înființate și funcționează în conformitate cu Hotărârea nr. 129 din 22 februarie 2010 și Hotărârea nr. 1200 din 23 decembrie 2010, prin care au fost aprobate Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie.⁴ Instituțiile publice oferă servicii de plasament, servicii psiho-sociale, consiliere juridică primară, consiliere vocațională și alte servicii în colaborare cu alte autorități și instituții publice și organizații non-guvernamentale femeilor din raza localității sau la nivel regional și național. Femeile ajung la centrele de plasament fiind referite de către autorități, în baza unui demers.

Centrele de zi sau de plasament sau serviciile oferite de organizațiile non-guvernamentale au apărut toate având la bază principii feministe de răspuns, și anume, de a dezvolta și oferi spații în care femeile se simt în siguranță să vorbească despre ceea ce li s-a întâmplat, sunt crezute și respectate și prin aceasta sunt capabile și încurajate să-și exploreze opțiunile și să ia decizii. Din această perspectivă, toate aceste tipuri de suport trebuie să fie disponibile și gratuite, oferit necondiționat fără a depinde de faptul dacă femeia se adresează în sistemul de justiție.

Hotărârea Guvernului nr. 1019 din 2 septembrie 2008

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=333826&lang=1>

de 60 % sunt oferite de către organizațiile non-guvernamentale care întâmpină o serie de provocări legate de: finanțare insuficientă, locuri limitate, accesibilitate redusă pentru femeile cu multiple vulnerabilități și un suport limitat din partea autorităților și finanțatorilor de a sprijini prestarea de servicii pe termen lung. Acest lucru se întâmplă în ciuda faptului că este un lucru cunoscut că violența are consecințe pe termen lung pentru femei și pentru copii acesteia cum ar fi vătămare fizică și dizabilități; probleme de sănătate mintală pe termen lung, inclusiv autovătămare și sinucidere; constrângeri socio-economice; și excluziunea socială, pierderea capacității de muncă, afectarea relațiilor persoanele și sociale.

Potrivit legislației, prestatorii de servicii sociale pentru victimele violenței în familie în Republica Moldova trebuie să fie acreditați. Acreditarea este reglementată de mai multe acte normative și proceduri. Acreditarea se face în baza Legii nr. 129 din 08.06.2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și a Hotărârii de Guvern nr. 95 din 07.02.2014 privind procedura de acreditare. Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale (CNAPSS) este responsabil pentru evaluarea și acreditarea prestatorilor de servicii sociale. Acesta emite certificate de acreditare valabile pe o perioadă de 5 ani. Prestatorii de servicii sociale trebuie să respecte standardele minime de calitate stabilite prin ordinul ministrului muncii, solidarității sociale și familiei. Aceste standarde sunt esențiale pentru asigurarea unui nivel adecvat de servicii pentru victimele violenței în familie. Procedura de acreditare include evaluarea documentației prezentate de prestator, vizite de evaluare la fața locului și raportul final de evaluare.

<https://cnapss.gov.md/storage/files/document/attachments/Decizia%20346.pdf>

I.2. SERVICIILE SPECIALIZATE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI FAȚĂ DE FEMEI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Ghidul privind principiile feministe de funcționare a adăposturilor și standarde de calitate pentru serviciile specializate de zi destinate victimelor violenței față de femeia fost elaborat de organizațiile membre ale Coaliției Naționale "Viața fără violență" care oferă servicii specializate femeilor afectate de violență. Fiecare organizație prestează o gamă mai mare sau mai îngustă de servicii, în dependență de resursele disponibile și colaborează cu alte organizații Coaliție și organizații/instituții publice pentru a acoperi nevoile victimelor. Fiecare organizație are proceduri și procese interne de lucru proprii, dezvoltate în timp. Chiar dacă, procesele și modelele de lucru sunt mai mult sau mai puțin uniforme, la nivel de Coaliție, nu există o abordare unică, cu modele și proceduri de bază și minime, agreate de către toate organizațiile din Coaliție.

Ghidul a fost elaborat de o echipă de specialiști din cadrul organizațiilor membre care prestează servicii victimelor violenței, femei și copii în câteva etape:

- Consultarea standardelor internaționale și naționale privind serviciile specializate existente, resurselor disponibile, inclusiv resursele elaborate de organizațiile membre, menționate în bibliografie.
- Participarea la workshop-uri și sesiuni de instruire cu experte internaționale privind principiile feministe în acordarea asistenței specializate;
- Elaborarea Ghidului și consultarea acestuia cu organizațiile membre, cu grupuri de femei supraviețuitoare și femei care aparțin diferitor grupuri vulnerabile, inclusiv la nivel local;
- Definitivarea Ghidului conform comentariilor și validarea de către organizațiile membre.

OBIECTIVELE SPECIFICE ALE ACESTUI GHID SUNT:

- Pentru a avea o înțelegere și abordare comună, bazată pe principiile de lucru și standardele Convenției de la Istanbul, WAVE și pe experiența și expertiza proprie pentru a asigura o mai bună coordonare a cazurilor comune;
- De a avea clarificată definiția și conținutul serviciilor specializate de urgență și pe termen lung;
- Pentru a avea o înțelegere și principii unice de planificare, organizare și furnizare de servicii și a oferi asistență practică celor care planifică crearea dezvoltarea și extinderea serviciilor din perspectiva organizațiilor pentru femei prestatoare de servicii specializate.
- Pentru a evalua calitatea și impactul serviciilor prestate, inclusiv în baza nivelului de satisfacție a victimelor violenței care au beneficiat de serviciile organizațiilor;
- Pentru coordonarea și colaborarea între diferite instituții și organizații implicate în acest domeniu și creșterea calității intervențiilor.
- Pentru a stabili un acord comun și așteptări măsurabile cu privire la standardele minime de calitate, pentru definirea criteriilor și procedurilor clare pentru furnizarea de servicii, inclusiv de consiliere, protecție și suport;
- Pentru asigurarea unui răspuns adecvat și eficient în cadrul serviciilor prestate în scopul protejării și sprijinirii victimelor și prevenirii violenței în viitor.

6 Coaliția Națională este organizație membră a Rețelei Europene a organizațiilor împotriva violenței (WAVE) din 2018.

- Pentru a spori responsabilitatea în rândul tuturor părților interesate și implicate în protejarea drepturilor și siguranței victimelor cum ar fi, confidențialitatea informațiilor, proceduri de protecție împotriva revictimizării, etc.
- Pentru a instrui personalul implicat și formarea de competențe necesare pentru personalul care lucrează cu victimele violenței în baza cerințelor privind competențele și cunoștințele necesare;
- Pentru a desfășura activități de advocacy și de îmbunătățire a cadrului normativ și politicile publice;
- Pentru a monitoriza, evalua continuu și îmbunătăți serviciile și a dezvolta cultura calității și a responsabilității în prestarea de servicii.

GHIDUL POATE FI UTILIZATE DE MAI MULTE INSTITUȚII ȘI ORGANIZAȚII IMPLICATE ÎN PREVENIREA ȘI COMBĂTEREA VIOLENȚEI:

- Agenția Națională pentru Prevenirea și Combaterea Violenței față de femei și violenței în familie în calitate de instituție care coordonează și sprijină implementarea politicilor de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și a violenței în familie și implicit având și funcția de propune Guvernului crearea centrelor/serviciilor de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și a centrelor care să răspundă nevoilor specifice ale victimelor și să contribuie la reducerea violenței.
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale care este responsabil de operaționalizarea și finanțarea centrelor de criză și adăposturi pentru victimele violenței în familie, centre de zi .

- Ministerul Afacerilor Interne (MAI): În calitate de instituție responsabilă cu gestionarea sistemului de ordine și siguranță publică, MAI ar putea utiliza ghidurile pentru a stabili protocoale și proceduri în domeniul prevenirii și combaterii violenței,
- Ministerul Sănătății: Având în vedere aspectele de sănătate fizică și mentală implicate în violență, Ministerul Sănătății ar putea utiliza ghidul pentru a dezvolta programe de intervenție și pentru a forma personalul medical în recunoașterea și tratarea victimelor violenței.
- Ministerul Educației și Cercetării: În cadrul educației preventive și al formării profesionale, ghidul ar putea fi integrat în formarea cadrelor didactice pentru a crește conștientizarea și prevenirea violenței în școli și în comunitate.
- Organizații non-guvernamentale (ONG-uri) care pot folosi acest ghid pentru a-și dezvolta și extinde servicii, îmbunătăți practicile și pentru a-și evalua calitatea intervenției.
- Organizații internaționale și agenții de dezvoltare: Instituțiile internaționale și agențiile de dezvoltare care lucrează în R. Moldova pot oferi asistență tehnică pentru îmbunătățirea capacităților și competențelor profesioniștilor.
- Autorități Publice Locale de nivel I și II pentru a dezvolta și implementa inițiative și servicii de prevenire și combatere a violenței în familie și de sprijinire a victimelor. Utilizarea acestor Ghid poate contribui la creșterea calității intervențiilor și a serviciilor oferite victimelor violenței, precum și la coordonarea și colaborarea între diferitele entități implicate în acest domeniu.

Totodată, Ghidul este un document care vine să pună în aplicare la nivel național principiile tratatelor internaționale, în speță a Convenției de la Istanbul și Recomandările grupurilor de experți și se concentrează pe sprijinul necesar de urgență și pe termen lung și protecția victimelor, doua dintre obiectivele de bază a cadrului normativ național și internațional în domeniu. În acest context, statele membre sunt îndemnate să identifice și să aloce resursele necesare pentru a asigura calitatea și disponibilitate echitabilă a măsurilor de suport și protecție și astfel, Ghidul va putea fi folosit și ca un instrument de advocacy.

Grupul țintă include persoanele individuale, grupuri de inițiativă, organizații neguvernamentale care planifică să creeze servicii sau deja furnizează servicii. Beneficiarii direcți vor fi fetele și femeile expuse diverselor forme de violență și copiii lor.

Cu toate acestea, responsabilitatea de a oferi servicii pentru victimele violenței nu poate fi exclusiv a organizațiilor neguvernamentale. În Republica Moldova, sunt servicii destinate victimelor violenței în bază de gen și violenței în familie create și susținute de către autorități publice locale și centrale. Astfel, un alt grup țintă important al acestui manual include politicieni, autorități de toate nivelurile, parteneri de dezvoltare și /sau finanțatori privați. În cele din urmă, Manualul/ghidul este destinat să ofere reprezentanților grupurilor profesionale, jurnaliștilor și publicului informații suplimentare despre rolul și importanța standardelor minime de calitate .

TERMENI FOLOSIȚI:

- **Violență împotriva fetelor și femeilor** - o încălcare a drepturilor omului și o formă de discriminare împotriva femeilor și înseamnă toate acțiunile de violență de gen sau mai simplu spus, violența îndreptată asupra femeilor doar pentru că sunt femei, care rezultă în, sau care pot rezulta în, vătămarea sau suferință fizică, sexuală, psihologică sau economică, inclusiv amenințările cu asemenea acțiuni, coerciția (controlul) sau depravarea arbitrară de libertate, indiferent dacă survine în public sau în viața privată.
- **Violența în familie** - toate acțiunile de violență fizică, sexuală, psihologică sau economică, care survin în familie sau în unitatea domestică sau între foștii sau actualii soți sau parteneri, indiferent dacă agresorul împarte sau a împărțit același domiciliu cu victima.
- **Victimă** - sunt femeile care au experimentat orice formă de violență împotriva femeilor sau violenței în familie. Victimă este termenul utilizat în legislație pentru femeile care au nevoie de asistență socială sau juridică și oferă un șir de drepturi. Este important să ținem cont de faptul că femeile care au trecut prin abuz pot decide dacă doresc să povestească cuiva istoria de violență și să se adreseze organelor de drept iar victimă nu este o etichetă și este o condiție temporară.
- **Supraviețuitoare** - sunt femeile care au trecut prin violență și au reușit să își reconstruiască viața și să meargă mai departe și pune accentul pe puterea de a depăși experiențele negative și de a încuraja alte femei.

II. PARTEA GENERALĂ

STANDARDE DE CALITATE ÎN EUROPA PENTRU CENTRELE PENTRU FEMEI ȘI ADĂPOSTURILE PENTRU FEMEI

Ce sunt serviciile de asistență specializate?

1. Prezentare generală a legislației internaționale din Europa care stabilește standarde pentru serviciile de asistență specializate pentru femeile victime ale violenței:

Convenția Consiliului Europei privind Prevenirea și Combaterea Violenței împotriva Femeilor și a Violenței Domestice (denumită în continuare Convenția de la Istanbul) este cel mai cuprinzător instrument juridic care stabilește standarde și obligații generale pentru statele părți în ceea ce privește combaterea violenței împotriva femeilor, precum și standarde în ceea ce privește sprijinirea femeilor victime de-a lungul procesului și ulterior.

Convenția de la Istanbul este până în prezent cel mai cuprinzător instrument juridic pe această temă, deoarece cuprinde un răspuns armonizat pentru a asigura o viață fără violență pentru toate femeile și fetele din Europa și din afara ei. Obligațiile sale acoperă patru domenii de acțiune, adesea numite **cei patru "P"**: prevenirea violenței împotriva femeilor, protejarea victimelor, urmărirea penală a agresorilor, precum și punerea în aplicare a politicilor conexe cuprinzătoare și coordonate.

În ceea ce privește domeniul de acțiune legat de protecția victimelor, Convenția de la Istanbul se bazează **pe o abordare centrată pe victimă**. Convenția promovează **respectul și egalitatea pentru toate femeile și fetele** care pot fi supuse violenței, oferind instrumente practice pentru a le asigura siguranța și împuternicirea. În conformitate cu **Articolul 4** din Convenție, **principiul nediscriminării** impune statelor ca protecția și sprijinul oferite în temeiul Convenției trebuie să fie disponibile oricărei femei fără discriminare, inclusiv în ceea ce privește vârsta, dizabilitatea, statutul marital, apartenența la o minoritate națională, statutul de migrant sau refugiat, identitatea de gen sau orientarea sexuală. Acest principiu este construit și derivă din alte instrumente juridice, în special Convenția Europeană a Drepturilor Omului, Articolul 14 și Protocolul nr. 12. Acest principiu se aplică atunci când nu este disponibil sprijin, de exemplu pentru victimele vulnerabile, cum ar fi femeile cu dizabilități, femeile cu statut de ședere incert și altele.

În ceea ce privește protecția și sprijinul victimelor, Convenția de la Istanbul solicită părților să instituie **servicii generale de sprijin (Articolul 20)** (cum ar fi: consiliere juridică și psihologică, asistență financiară, locuințe, educație, asistență în găsirea unui loc de muncă etc.) și **servicii de asistență specializate (Articolul 22)**.

În conformitate cu **Articolul 22 din Convenție**, **serviciile de asistență specializată** trebuie să fie disponibile într-o distribuție geografică uniformă, trebuie să fie imediat accesibile și trebuie să fie disponibile pe termen scurt și lung pentru orice victimă supusă oricăror acte de violență reglementate de Convenție. Convenția menționează, de asemenea, la alineatul 2, că părțile trebuie să furnizeze sau să înființeze servicii de asistență pentru femei pentru toate femeile victime.

Raportul Explicativ al Convenției de la Istanbul detaliază în continuare cerințele stabilite la Articolul 22, precizând că unul dintre principalele obiective ale serviciilor de asistență specializată este de a asigura **împuternicirea victimelor** prin sprijin și asistență optimă. O astfel de asistență trebuie să răspundă nevoilor specifice ale victimelor, prin intermediul personalului care are cunoștințe aprofundate în domeniul violenței în bază de gen. În plus, Raportul Explicativ subliniază că **organizațiile de femei sunt cel mai bine echipate pentru a asigura astfel de servicii**, dar și servicii de asistență, furnizate "de exemplu, de autoritățile locale care dispun de personal specializat și experimentat cu cunoștințe aprofundate privind violența în bază de gen".

Aceste servicii **trebuie să fie suficient de răspândite în întreaga țară și accesibile tuturor victimelor** și trebuie să abordeze diferitele tipuri de violență acoperite de domeniul de aplicare al Convenției.

Tipurile de servicii care intră în domeniul de aplicare al acestui articol includ: **adăpost și cazare sigură, sprijin medical imediat, colectarea de probe medico-legale în cazurile de viol și agresiune sexuală, consiliere psihologică pe termen scurt și lung, servicii de advocacy și de informare, linii telefonice de asistență pentru a îndruma victimele către tipul potrivit de servicii și servicii specifice pentru copii în calitate de victime sau martori.**

Deoarece Articolele 23 și 24 se referă în special la adăposturi și linii telefonice de asistență, se poate concluziona că centrele intră sub incidența standardelor și principiilor stabilite la Articolul 22.

O atenție deosebită este acordată stabilirii sprijinului pentru victimele violenței sexuale. **Articolul 25 din Convenție menționează două tipuri de servicii specializate pe care părțile ar trebui să le înființeze: centrele de criză în caz de viol și centrele de referire pentru cazurile de violență sexuală.**

În conformitate cu Raportul Explicativ al Convenției, statele părți nu sunt obligate să înființeze atât centre de criză în caz de viol, cât și centre de referire pentru cazurile de violență sexuală. Se recomandă ca un astfel de centru să fie disponibil la fiecare 200 000 de locuitori și ca răspândirea lor geografică să le facă accesibile victimelor din zonele rurale, la fel ca în orașe.

Particularitatea centrelor de criză pentru victimele violului este că acestea oferă ajutor pe termen lung, axat pe consiliere și terapie, oferind consiliere față în față, grupuri de sprijin și contact cu alte servicii. Astfel de centre sprijină victimele în timpul procedurilor judiciare, oferind asistență de la femeie la femeie și alt ajutor. În schimb, centrele de referire pentru cazurile de violență sexuală se pot specializa în îngrijirea medicală imediată, practica medico-legală și intervenția în situații de criză. Astfel de centre pot fi amplasate în cadrul spitalelor pentru a răspunde agresiunilor sexuale recente, efectuând controale medicale și trimițându-le la alte tipuri de asistență.

Locuințele temporare sau adăposturile generale nu oferă sprijinul specific de care au nevoie femeile și nici nu le împuternicesc de-a lungul procesului. Standardele minime, cum ar fi evaluarea securității fiecărei victime prin intermediul unui plan individual de securitate, precum și asigurarea faptului că clădirea dispune de un plan tehnic de securitate, sunt esențiale pentru garantarea siguranței victimei.

Adăposturile trebuie să fie înființate în număr suficient, iar personalul trebuie să fie instruit corespunzător pentru a răspunde fiecărui tip de violență reglementat de Convenție. Numărul suficient se referă la asigurarea faptului că nevoile victimelor sunt satisfăcute, atât în ceea ce privește locurile de adăpost, cât și asistența specializată.

Raportul Final de Activitate al Grupului Operativ al Consiliului Europei pentru Combaterea Violenței împotriva Femeilor, inclusiv a Violenței Domestice (EG-TFV 2008)⁶ recomandă cazarea în siguranță în adăposturi specializate pentru femei, disponibile în fiecare regiune, cu un loc pentru o familie la 10.000 de locuitori. Cu toate acestea, numărul de locuri ar trebui să depindă de nevoile reale.

2. Stabilirea unui limbaj comun în ceea ce privește asistența specializată și rolul ONG-urilor pentru femei în furnizarea de servicii:

Pentru a putea vorbi despre standarde de calitate atunci când se stabilesc servicii de asistență specializate, este important, în primul rând, să se definească cu exactitate astfel de servicii și să se stabilească o diferențiere între serviciile de asistență specializate și serviciile de asistență generale. În acest sens, Protocolul de la Istanbul face o distincție clară între serviciile de asistență generală la Articolul 20 și serviciile de asistență specializată la Articolul 22. Alte definiții sunt furnizate de organizații de cercetare și ale societății civile active în domeniu.

Serviciile de asistență generală se referă la ajutorul oferit de autoritățile publice, cum ar fi serviciile sociale, serviciile de sănătate, serviciile de ocupare a forței de muncă, care oferă ajutor pe termen lung și nu sunt concepute exclusiv în beneficiul victimelor, ci al publicului larg. În cadrul serviciilor generale, autoritățile publice au responsabilitatea de a identifica victimele-supraviețuitoare și de a le îndruma către sprijin specializat.

Pe măsură ce problema violenței împotriva femeilor a fost recunoscută pe scară largă, în cadrul serviciilor generale s-au dezvoltat unele răspunsuri specializate. Acestea sunt, de obicei, personal sau echipe care lucrează cu victimele supraviețuitoare. Exemple în acest sens ar fi centrele înființate în cadrul spitalelor, munca în domeniul sănătății mintale cu victimele, locuințele sau echipele de asistență socială specializate în violența domestică.

Articolul 20 alineatul (1): Părțile iau măsurile legislative sau de altă natură necesare pentru a se asigura că victimele au acces la servicii care să le faciliteze recuperarea după violență. Aceste măsuri ar trebui să includă, atunci când este necesar, servicii precum consiliere juridică și psihologică, asistență financiară, locuințe, educație, formare și asistență în găsirea unui loc de muncă.

Women against Violence Europe Network (WAVE), cea mai mare rețea europeană de servicii specializate pentru femei, a stabilit definiții ale serviciilor specializate de sprijin, pe baza legislației internaționale, dar și prin practica membrilor săi, în special a serviciilor specializate pentru femei.

Este important de observat că, atunci când se referă la serviciile specializate pentru femei, WAVE se referă numai la serviciile oferite de femei pentru femei (by-and-for), separând în mod clar organizațiile specializate în combaterea violenței împotriva femeilor de organizațiile generice. Astfel de organizații sunt în bază de gen: oferă servicii femeilor și fetelor numai în spații sigure pentru femei și fete; s-au dezvoltat istoric ca organizații de combatere a violenței împotriva femeilor/ în cadrul diverselor perspective feministe care abordează patriarhatul, inegalitatea structurală, opresiunea, dezavantajul, marginalizarea și excluderea; ele centrează vocile și reprezentările femeilor și fetelor în guvernanță, furnizarea de servicii și dezvoltare.

Astfel de definiții sunt în conformitate cu standardele Convenției de la Istanbul, cu interpretarea GREVIO a ceea ce înseamnă înființarea de servicii specializate, precum și cu literatura care analizează serviciile specializate.

10 Rețeaua WAVE este o rețea feministă formată din peste 170 de ONG-uri pentru femei, reprezentând peste 1.600 de servicii specializate pentru femei, care lucrează pentru prevenirea și protecția femeilor și copiilor împotriva violenței. <https://wave-network.org/>

11 A se vedea, de exemplu, GREVIO Mid-term Horizontal Review of GREVIO baseline evaluation reports (2022)

A se vedea, de exemplu, Liz Kelly și Lorna Dubois, Combating violence against women: minimum standards for support services, publicație a Consiliului European, 2008: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

ONG-urile de femei au fost în fruntea furnizării de servicii timp de decenii, oferind asistență specializată supraviețuitoarelor și modelând dezvoltarea furnizării de servicii. În plus, GREVIO subliniază în Evaluarea Orizontală Intermediară a Rapoartelor de Evaluare de Referință ale GREVIO13, publicată în 2022, că bunele practici și cercetările arată că este nevoie atât de statele părți, cât și de organizații ale societății civile pentru a oferi sprijin victimelor. GREVIO consideră că aceasta este o bună practică, deoarece anumite victime vor ezita să își raporteze experiența agențiilor de stat, în timp ce multe femei sunt mai predispuse să își dezvăluie experiența ONG-urilor independente pentru femei.

Pe baza argumentelor menționate mai sus și a deceniilor de experiență a WAVE în domeniul serviciilor specializate pentru femei, au fost elaborate următoarele definiții pentru a ghida activitatea generală a WAVE:

Rețeaua WAVE definește serviciile specializate pentru femei ca fiind: "servicii feministe care sprijină femeile și copiii acestora care se confruntă cu violența în bază de gen. Aceste servicii includ, dar nu se limitează la: centre de sprijin pentru femei, adăposturi, linii telefonice de asistență, centre de criză în caz de viol sau de referire în caz de violență sexuală și servicii de prevenire primară. SSF (Servicii Specializate pentru Femei) împuternicesc și sprijină femeile și fetele de-a lungul ciclului violenței, punând nevoile lor în centrul tuturor intervențiilor, aplicând o abordare intersecțională și lucrând împreună cu acestea, recunoscându-le autonomia.

<https://rm.coe.int/prems-010522-gbr-grevio-mid-term-horizontal-review-rev-february-2022/1680a58499>

14 În țări precum Andorra, Monaco și Turcia, furnizarea de servicii generale și specializate este oferită prin intermediul serviciilor de stat. Astfel de practici sunt descurajate de GREVIO, subliniind necesitatea ca atât organizațiile de stat, cât și cele ale societății civile să gestioneze astfel de servicii.

Coaliția Națională

Viața fără Violență

SSF sunt conduse de organizații feministe ale societății civile care își propun să promoveze drepturile omului ale femeilor și fetelor, astfel încât acestea să se poată bucura de o viață liberă de orice formă de violență."

Ceea ce deosebește serviciile specializate pentru femei de orice alte servicii oferite victimelor oricărui tip de violență este rolul pe care îl joacă în împuternicirea femeilor, punând nevoile acestora în centrul tuturor intervențiilor, însoțindu-le de-a lungul întregului ciclu al violenței și recunoscându-le capacitatea de acțiune. Un astfel de sprijin este esențial pentru a asigura protecția victimelor împotriva violenței ulterioare, precum și pentru a le ajuta să depășească consecințele multiple ale violenței

Termenul "centru pentru femei" include "toate serviciile pentru femei și de combatere a violenței împotriva femeilor și a violenței domestice care oferă asistență specializată nerezidențială supraviețuitoarelor, deserving numai sau predominant femeile supraviețuitoare ale violenței și copiii acestora (dacă există). Centrele pentru femei oferă sprijin pe termen scurt și lung, bazat pe o abordare specifică de gen a violenței și axat pe drepturile omului și siguranța supraviețuitoarelor.

Următoarele servicii sunt incluse sub acest termen: centre de consiliere pentru femei și centre de criză pentru femei, care sprijină femeile supraviețuitoare ale tuturor formelor de violență în bază de gen; centre regionale de criză privind violența domestică; centre de intervenție proactivă care oferă servicii supraviețuitoarelor ca urmare a intervențiilor poliției; servicii specializate pentru femeile de culoare, femeile aparținând minorităților etnice, femeile migrante și refugiate supraviețuitoare ale violenței; servicii de proximitate; servicii care oferă consilieri independenți în materie de violență domestică sau sexuală și alte tipuri mai noi de servicii.

15 Definiții disponibile în Raportul de țară WAVE 2023: https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_CountryReport2023.pdf

Aceste centre oferă, de obicei, următoarele tipuri de asistență: informare, consiliere, advocacy, asistență practică, însoțire în instanță/poliție/servicii sociale, asistență proactivă, servicii de proximitate și alte servicii."

Centrele de referire pentru cazurile de violență sexuală (SVRC - Sexual violence referral centres) se referă la centre care "se pot specializa în îngrijirea medicală imediată, practica medico-legală, depozitarea probelor și intervenția în situații de criză și pot fi plasate în cadrul spitalelor pentru a răspunde supraviețuitoarelor violenței sexuale recente. Aceste centre pot, de asemenea, să acorde asistență medicală și să trimită supraviețuitoarele la alte centre comunitare specializate".

Centrele de criză pentru viol (RCC - Rape crisis centres) "sunt considerate centre specializate pentru violența sexuală care oferă sprijin specializat imediat, pe termen mediu și lung supraviețuitoarelor violului, agresiunii sexuale sau oricărei forme de violență sexuală. Acestea oferă împuternicire centrată pe supraviețuitoare, advocacy și consiliere, atât în ceea ce privește bunăstarea personală, cât și în ceea ce privește furnizarea de consiliere, informare și însoțire, inclusiv însoțirea la poliție, la tribunal și pe parcursul procedurilor judiciare. Acestea se pot angaja, de asemenea, cu comunitatea și într-o manieră interinstituțională pentru a asigura un răspuns mai bun pentru supraviețuitoare și pentru a preveni. Acestea pot avea, de asemenea, o linie telefonică de asistență care să ofere consiliere specializată tipurilor de supraviețuitoare menționate mai sus, să le ofere informații relevante cu privire la drepturile lor și să le trimită la alte servicii de sprijin specializate, în funcție de situație.

16 Ibid WAVE Country Report 2023, Glosar WAVE, pagina 213

Standardele minime din Convenția de la Istanbul recomandă ca la fiecare 200 000 de locuitori să existe un RCC/centru de referire pentru cazurile de violență sexuală, iar în ceea ce privește acoperirea geografică, acestea ar trebui să fie accesibile atât în zonele rurale, cât și în orașe."

Termenul "**adăposturi exclusiv pentru femei**" se referă la "adăposturi care sunt servicii de asistență specializate pentru femeile supraviețuitoare ale violenței și copiii acestora (dacă există) și care asigură accesul imediat la o locuință sigură. Acestea oferă asistență în împuternicire, care este bazată pe o abordare sensibilă la gen în ceea ce privește violența și se concentrează pe drepturile omului și pe siguranța supraviețuitoarelor, prin urmare funcțiile adăposturilor pentru femei merg dincolo de furnizarea unui loc sigur de cazare de urgență.

Acestea oferă, de asemenea, sprijin pe termen lung pentru a oferi femeilor și copiilor acestora, dacă ei sunt, oportunitatea și resursele necesare pentru a-și relua viața fără violență. Printre exemplele de servicii oferite de adăposturile destinate exclusiv femeilor se numără consilierea, consilierea juridică și asistența pe parcursul procedurilor judiciare, sprijinul pentru intrarea/reintroducerea pe piața muncii și sprijinul pentru găsirea unei locuințe pe termen lung după șederea în adăpostul pentru femei. Pentru a fi calificat drept adăpost exclusiv pentru femei, serviciul trebuie să deservească exclusiv femeii și copiii acestora. Standardele minime din Convenția de la Istanbul recomandă ca în fiecare regiune să existe locuri de cazare sigure în adăposturi specializate pentru femei, cu un loc de adăpost la 10 000 de locuitori. Un loc de adăpost este echivalent cu un pat în metodologia WAVE."

16 Ibid WAVE Country Report 2023, Glosar WAVE, pagina 213

3.Principii de bază în stabilirea sprijinului specializat

Analiza și definițiile de mai sus evidențiază deja câteva principii de bază care ar trebui să ghideze stabilirea oricărei asistențe specializate pentru femeile care au supraviețuit violenței.

- **Abordare bazată pe drepturile omului:**

Această abordare analizează și abordează cauzele fundamentale ale discriminării și inegalității, asigurând că toți indivizii au dreptul de a trăi în libertate și demnitate, fără teama de violență, exploatare și abuz. Este o abordare comprehensivă, care se aliniază cu principiile dreptului internațional al drepturilor omului.

- **De către și pentru servicii de asistență specializate exclusiv pentru femei:**

De-a lungul ultimelor două decenii, rezultatele cercetărilor arată că serviciile specializate de sprijin pentru femeile victime ale violenței sunt cel mai bine furnizate de către și pentru organizațiile exclusiv pentru femei.

Având în vedere natura de gen a violenței, precum și efectele traumatizante ale acesteia asupra victimelor și luând în considerare discursul privind costul enorm al violenței împotriva femeilor pentru societate, este esențial să se sublinieze valoarea serviciilor furnizate de serviciile specializate pentru femei (SSF).

17 A se vedea, de exemplu, Women's Resource Centre London, Why women-only? The value and benefits of by women for women services: <https://www.wrc.org.uk/why-women-only-the-value-and-benefits-of-by-women-for-women-services-2007>

Serviciile specializate pentru femei sunt înrădăcinate în principii feministe, care pun femeia și istoria sa personală, resursele specifice și dorințele sale în centrul asistenței profesionale și empatică. Sprijinul oferit respectă autonomia femeilor, le consolidează autonomia și autodeterminarea.

Astfel de servicii oferă o abordare cuprinzătoare, prevenind revictimizarea și asigurându-se că femeile și copiii lor își pot reconstrui viața după ce au trecut prin abuz, inclusiv reintrând pe piața muncii și continuându-și studiile.

Cercetările existente arată că WSS, prin asigurarea unei independențe economice crescute pentru femeile supraviețuitoare ale violenței, reduc, de asemenea, cheltuielile statului cu beneficiile sociale. În plus, WSS lucrează cu unele dintre cele mai vulnerabile femei din societate, care se confruntă adesea cu forme multiple de violență și discriminare.

Un astfel de standard este bine consacrat în țări precum Anglia, unde rețeaua de femei din Anglia a dezvoltat standarde de calitate care demonstrează impactul enorm pe care ONG-urile de femei îl au atunci când vine vorba de oferirea de servicii vitale pentru victimele abuzului domestic.

18 <https://wave-network.org/new-wave-publication-thematic-paper-on-the-importance-of-womens-specialist-support-services-in-europe/>

19 Women's Resource Centre London, Hidden value: Demonstrarea impactului extraordinar al organizațiilor comunitare și de voluntariat ale femeilor:

<https://www.wrc.org.uk/Handlers/Download.ashx?IDMF=4222e0eb-c528-48c8-a56c-d10db4fd3fb0>

20 Un studiu efectuat în Regatul Unit indică faptul că WSS creează economii semnificative pentru: sistemul de justiție penală, serviciile juridice civile, asistența medicală, serviciile sociale, locuințe și adăposturi, mai mult de 1,9 miliarde de lire sterline pentru economie. Grupul bugetar al femeilor din Regatul Unit 2017

21 <https://www.womensaid.org.uk/womens-aid-re-launches-national-quality-standards-ngo-the-only-accreditation-recognising-the-work-of-specialist-domestic-abuse-services-in-england/>

Standardele Women's Aid cuprind întregul spectru de servicii specializate în domeniul abuzului domestic, analizând atât expertiza și eficiența serviciilor specializate în domeniul abuzului domestic, cât și capacitatea acestora de a răspunde nevoilor pe termen lung ale supraviețuitorilor, asigurându-le siguranța pe termen lung. Standardele de calitate elaborate sunt menționate în orientările statutare ale guvernului (Domestic Abuse Act 2021) ca fiind cele mai bune practici.

O astfel de abordare este, de asemenea, salutăată de GREVIO și de Raportul explicativ al Convenției de la Istanbul, ambele subliniind că furnizarea de servicii este cel mai bine asigurată de organizațiile de femei și de serviciile de sprijin furnizate, de exemplu, de autoritățile locale cu personal specializat și experimentat. În Evaluarea Orizontală Intermediară GREVIO subliniază contribuția importantă a ONG-urilor de femei în furnizarea de servicii specializate femeilor victime ale violenței, precum și în implicarea în eforturile de prevenire. GREVIO a remarcat practici promițătoare în acest sens în țări precum Albania, Austria, Belgia, Danemarca, Finlanda, Franța, Monaco, Muntenegru, Olanda, Portugalia și Suedia.

Servicii de suport specializate exclusiv pentru femei, create și gestionate de femei

Presupune oferire de sprijin care respectă autonomia femeilor, le împuternicește și le susține autodeterminarea și deciziile. În prestarea de servicii se evită revictimizarea și se asigură că femeile și copiii lor pot să-și reconstruiască viețile după ce au experimentat abuzuri, inclusiv reintegrarea în viața socială, pe piața muncii și continuarea educației.

- **Împuternicirea victimelor:**

Împuternicirea victimelor este unul dintre principiile de bază care trebuie să stea la baza oricărei furnizări de servicii și a stabilirii oricăror standarde de calitate.

În plus, aceasta a fost o caracteristică recurentă în literatura standard și a fost evidențiată în standardele internaționale. Împuternicirea victimelor implică "o anumită filosofie, metodă sau tehnică de tratare a victimelor în care se acceptă că, mai degrabă decât să depindă de expertiza și asistența unui profesionist sau a altcuiva, toți oamenii au anumite abilități și competențe care, atunci când sunt facilitate în mod corespunzător, pot contribui pentru a ajuta persoanele să se ajute singure sau să facă față mai bine unui incident de victimizare".

Un astfel de principiu este asigurat atunci când sunt în vigoare standarde precum: respectarea integrității sale, furnizarea de informații și sprijin care să permită victimelor să ia decizii informate și accesul la dispoziții care oferă posibilitatea de a repara daunele violenței.

Un astfel de principiu ia în considerare dinamica violenței și recunoaște faptul că victimele violenței sunt supuse puterii și controlului agresorului. Sprijinul acordat victimelor violenței ar trebui să se bazeze întotdeauna pe principiul respectului și demnității victimei, precum și pe respingerea oricărei scuze pentru violență sau a blamării victimei, care poate duce la traumatizarea suplimentară a victimelor.

23 Liz Kelly și Lorna Dubois, Combaterea violenței împotriva femeilor: standarde minime pentru serviciile de sprijin, publicație a Consiliului Europei, 2008, pagina 23

24 Departamentul de Dezvoltare Socială, Republica Africa de Sud, Minimum standards for service delivery in victim empowerment (victims of crime and violence), 2008, pagina 9

Crearea unei culturi a împuternicirii se poate realiza începând cu limbajul folosit pentru a se adresa victimelor, precum și prin oferirea unei game largi de servicii și posibilități de a evita excluziunea socială (de exemplu, prin ocuparea unui loc de muncă și formare profesională).

Articolul 18 alineatul (3) din Convenție prevede o serie de obiective și principii pe care serviciile specializate de asistență ar trebui să le urmărească și pe care ar trebui să se bazeze, printre care se numără cerința ca serviciile specializate de asistență să urmărească împuternicirea și independența economică a femeilor victime ale violenței și să evite victimizarea lor secundară.

Împuternicirea victimei și focus pe autonomie

Recunoașterea că femeile victime dispun de resurse, abilități și competențe pentru a lua decizii independente fără a fi dependente de expertiza și asistența unui profesionist sau a altcuiva, și aceste resurse, abilități și competențe necesită a fi facilitate corespunzător, pentru a ieși la iveală și a ajuta persoanele să se ajute singure, să facă față mai bine unui incident de victimizare și să-și recapete controlul asupra propriei vieți.

Victimele și supraviețuitoarele trebuie să fie informate într-o manieră accesibilă și ușor de înțeles pe tot parcursul asistenței despre drepturile lor și despre serviciile disponibile pentru ele pentru a le ajuta să ia decizii informate.

- **Abordare în bază de gen în sprijinirea victimelor:**

Articolul 18 alineatul (3) din Convenție prevede, de asemenea, că măsurile luate de către serviciile de asistență specializată ar trebui să urmărească și să se bazeze pe o înțelegere de gen a violenței împotriva femeilor.

Convenția cere, de asemenea, includerea perspectivei de gen în implementarea și evaluarea tuturor măsurilor de combatere a violenței (Articolul 6).

Adoptarea unei astfel de abordări presupune, printre altele: ca viziunea și misiunea serviciului de asistență să abordeze egalitatea de gen în toate domeniile, ca element-cheie pentru a pune capăt violenței; organizațiile de femei să fie conduse de personal feminin; întregul personal și toți voluntarii să fie instruiți în vederea aplicării unei perspective de gen; promovarea programelor și activităților pentru împuternicirea femeilor; efectuarea periodică a unei evaluări a impactului de gen al tuturor măsurilor pentru a evalua modul în care politicile și măsurile sprijină femeile și previn discriminarea ulterioară.

"Centrele pentru femei și alte servicii specializate de asistență a femeilor trebuie, prin urmare, să includă o perspectivă de gen în gestionarea serviciilor lor. Abordarea "femeile ajută femeile" este un principiu important pentru împuternicirea femeilor: dominația masculină și violența conduc la o stimă de sine scăzută a femeilor și la sentimentul că nu își pot controla singure viața. Centrele de adăpost pentru femei servesc drept model pentru ca femeile să își cunoască propria capacitate de a duce o viață auto-determinată."

26 Ibidem, Rosa Logar, Ariana Qosaj-Mustafa, pagina 20

27 Rosa Logar, Ariana Qosaj-Mustafa, Quality guidelines for shelters for victims of violence against women and domestic violence, Publicația Consiliului Europei, 2021, pagina 19

Abordare de gen și feminism în oferirea de servicii

Abordarea de gen și feministă recunoaște importanța puterii și controlului personal în procesul de recuperare a supraviețuitoarelor și trebuie inclusă în planificarea, gestionarea, implementarea și evaluarea tuturor serviciilor: viziunea și misiunea serviciului de suport se bazează pe egalitatea de gen, personalul și voluntarii să fie instruiți în aplicarea unei perspective de gen; să fie promovate programe și activități pentru prevenirea discriminării și împuternicirea femeilor.

- **Accesibilitatea serviciilor specializate:**

Serviciile respectă diversitatea utilizatorilor de servicii și se implică în mod pozitiv în practici anti-discriminatorii. Asistența ar trebui să fie disponibilă pe scară largă din punct de vedere geografic și să poată acoperi nevoile pe termen scurt, mediu și lung ale victimelor. Serviciile ar trebui să se asigure că toate femeile au acces la asistență oriunde locuiesc și indiferent de circumstanțele în care se află. Aici ar trebui incluse nevoile grupurilor specifice, cum ar fi femeile migrante, tinerele, femeile cu dizabilități și femeile care trăiesc în zone rurale sau cele care au fost strămutate.

În afară de numărul de servicii care trebuie să fie disponibile în statele părți pentru a răspunde nevoilor victimelor, în conformitate cu standardele Convenției de la Istanbul, serviciile trebuie să fie accesibile și să răspundă nevoilor reale și individuale ale grupurilor vulnerabile de femei. Oferirea de sprijin într-o manieră nediscriminatorie, dar cu o perspectivă intersecțională adaptată la nevoile specifice ale persoanei, este esențială pentru a garanta că serviciile sunt într-adevăr accesibile.

Astfel de aspecte au fost evidențiate și de GREVIO în rapoartele sale de evaluare de bază în țări precum Finlanda, Olanda, Serbia și Suedia, GREVIO identificând deficiențe în ceea ce privește furnizarea de asistență intersecțională adecvată.

Accesul rămâne în continuare problematic pentru anumite grupuri de femei, cum ar fi femeile migrante și refugiate și femeile migrante fără documente. În unele țări europene, femeile migrante au, în principiu, acces la aceleași servicii, *"dar dacă nevoile lor suplimentare - traducere, consiliere juridică privind statutul de imigrant și legislația în materie de azil... - nu sunt satisfăcute, accesul nu este echitabil"*.

În alte țări, accesul la servicii este condiționat de actele de identitate personale, precum și de statutul de rezident al victimei. Asistența specializată ușor accesibilă și disponibilă este o cerință fundamentală pentru femeile din întreaga Europă, indiferent de circumstanțele sau contextul violenței în bază de gen la care sunt supuse.

Accesibilitatea serviciilor

Este crucial ca serviciile să fie accesibile pentru diferite grupuri de femei cu diferite necesități, să răspundă și să fie adaptate nevoilor reale ale victimelor pe termen scurt, mediu și lung. Serviciile trebuie să fie accesibile geografic, financiar, cultural, indiferent de circumstanțele în care a fost cauzată violența.

- **Confidențialitatea serviciilor specializate:**

Serviciile respectă și respectă dreptul la confidențialitate al utilizatoarelor de servicii și toate utilizatoarele de servicii sunt informate cu privire la situațiile în care confidențialitatea poate fi limitată. Confidențialitatea și protecția datelor sunt aspecte care fac parte dintr-o abordare centrată pe victimă și bazată pe drepturile omului. Confidențialitatea este un principiu de bază, de exemplu, pentru centrele de criză în caz de viol din Irlanda, care lucrează cu femeile pentru a le câștiga încrederea, respectând autonomia supraviețuitoarelor și colaborând în cadrul unui răspuns condus de supraviețuitoare.

Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că confidențialitatea nu poate fi totală. Siguranța victimei și principiul confidențialității trebuie să fie foarte bine echilibrate, în special în situații în care protecția copilului este o problemă sau în chestiuni legate de prevenirea sinuciderilor, unde este necesar, din punct de vedere juridic și etic, să se analizeze cu atenție echilibrul dintre transparența față de supraviețuitori și impactul asupra siguranței supraviețuitoarelor al limitărilor privind confidențialitatea. În afara acestor scenarii, este important ca serviciile de asistență pentru victime să garanteze victimelor că informațiile pe care le furnizează sunt confidențiale și vor fi comunicate numai cu acordul explicit al victimei.

30 Biljana Brankovic, Cliona Saidlear, Promising practices of establishing and providing specialist support services for women experiencing sexual violence, WAVE Network publication, 2021, https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_CSSP_Policypaper210917_web.pdf

31 Ibidem, Rosa Logar, Ariana Qosaj-Mustafa, pagina 20

Confidențialitate

Respectarea confidențialității este crucială pentru a proteja demnitatea și drepturile supraviețuitoarelor. Supraviețuitorii trebuie să aibă control asupra informațiilor personale și să decidă cui doresc să împărtășească experiențele lor. Orice dezvăluire de informații trebuie să se facă doar cu consimțământul lor informat, protejând astfel identitatea și intimitatea lor.

• Un răspuns coordonat:

Serviciile funcționează într-un context de cooperare interinstituțională relevantă, de colaborare și de furnizare coordonată a serviciilor. Un astfel de răspuns este subliniat, de asemenea, în Articolul 18 din Convenția de la Istanbul, care solicită părților să se asigure că există "mecanisme adecvate pentru a asigura o cooperare eficientă între toate agențiile de stat relevante, inclusiv sistemul judiciar, procurorii, autoritățile de aplicare a legii, autoritățile locale și regionale, precum și organizațiile neguvernamentale... în vederea protejării și sprijinirii victimelor și martorilor".

În practică, o astfel de cooperare presupune că, de exemplu, agențiile de aplicare a legii (adesea primul punct de contact cu victimele) trebuie să fie capabile să îndrume victima către servicii de sprijin specializate, care vor sprijini în continuare victima prin acordarea de asistență medicală, colectarea de probe medico-legale, oferirea de sprijin psihologic și consiliere juridică. De asemenea, serviciile de asistență specializată însoțesc victima pe parcursul procedurilor judiciare și pot sprijini sistemul judiciar în aplicarea unei perspective de gen atunci când se ocupă de femeile victime ale violenței. Un astfel de răspuns recunoaște dinamica de gen, impactul și consecințele violenței împotriva femeilor și evită revictimizarea în continuare a victimelor.

În constatările sale, GREVIO a subliniat în mod constant importanța rolului ONG-urilor pentru femei în furnizarea de servicii și implicarea acestora în structurile formale de coordonare. În țări precum Danemarca, Finlanda, Italia, Muntenegru și Suedia, GREVIO a identificat probleme clare în ceea ce privește coordonarea între mai multe agenții și a subliniat necesitatea de a include serviciile de asistență specializată pentru femei gestionate de ONG-uri în structurile formale de cooperare. Participarea ONG-urilor de femei la astfel de mecanisme, formale sau informale, a fost identificată în țări precum Andorra, Belgia, Italia, Serbia.

Austria a fost, de asemenea, percepută ca o practică promițătoare, deoarece are o lungă istorie de cooperare interinstituțională, între stat și grupurile feministe care oferă sprijin specializat. Prin urmare, o practică promițătoare și încurajată pe scară largă de GREVIO este ca autoritățile să implice ONG-urile de femei în mecanismele de cooperare interinstituțională prin stabilirea unor canale eficiente de cooperare cu acestea.

Abordare bazată pe comunitate și coordonare

Organizațiile care oferă servicii specializate victimelor violenței vor implica comunitatea în dezvoltarea inițiativelor de prevenire și informare, oferirea de protecție și suport, sancționarea agresorilor și colectarea de date și vor coordona intervenția pe cazul de violență cu profesioniștii.



- **Serviciile nu ar trebui să depindă de dorința victimei de a raporta:**

Un astfel de principiu ar trebui să ghideze în totalitate furnizarea asistenței specializate pentru femeile victime ale violenței. Principiul și standardul sunt consacrate în Articolul 18 alineatul (4) din Convenție și subliniate de GREVIO în multe dintre evaluările sale de bază. În această privință, toate serviciile, fie că sunt furnizate de autoritățile publice sau de societatea civilă, trebuie să fie disponibile pentru victime, indiferent dacă victima va denunța sau nu infracțiunea. După cum se explică mai detaliat în Raportul Explicativ, scopul unei astfel de dispoziții este de a sublinia o problemă gravă pe care victimele o întâmpină adesea atunci când caută ajutor și sprijin. Multe servicii, publice și private, își fac sprijinul dependent de dorința victimei de a depune plângere sau de a depune mărturie împotriva făptuitorului.

Astfel de probleme au fost identificate de GREVIO în diferite părți, inclusiv în țări precum Georgia, Spania și Turcia. De exemplu, în unele părți ale Spaniei, accesul femeilor la adăposturile împotriva violenței domestice depinde de recunoașterea oficială a acestora ca victime ale violenței din partea partenerului intim, accesul femeilor la astfel de adăposturi fiind interzis în cazul în care ordinele de protecție sunt refuzate. Astfel de practici pot determina, de fapt, deciziile femeilor de a solicita sprijin din partea unor astfel de servicii, afectându-le drepturile de a primi protecție și sprijin. Astfel de practici contravin principiului împuternicirii și unei abordări bazate pe drepturile omului și trebuie evitate.

- **Siguranța victimei și a copiilor:**

Siguranța și securitatea supraviețuitoarelor și a copiilor lor reprezintă prioritatea principală. Aceasta înseamnă că toate măsurile și intervențiile trebuie să fie concepute pentru a minimiza riscurile și pentru a asigura protecția fizică și psihologică a supraviețuitoarelor. În practică, aceasta poate include asigurarea unui adăpost sigur, protecție juridică și sprijin emoțional constant.

- **Intersecționalitate în oferirea de servicii:**

Perspectiva intersecțională se referă la recunoașterea și abordarea multiplelor forme de discriminare și opresiune pe care le pot experimenta victimele. Aceasta implică înțelegerea faptului că factorii precum genul, rasa, etnia, clasa socială, orientarea sexuală, dizabilitatea și altele pot interacționa și crea experiențe unice de violență și discriminare pentru fiecare persoană. Serviciile oferite victimelor violenței trebuie să fie sensibile la aceste multiple identități și să ofere sprijin personalizat care să răspundă nevoilor specifice ale fiecărei victime.

- **Etica profesională – ”fără relația de putere!”:**

Profesioniștii implicați în sprijinirea supraviețuitoarelor trebuie să adere la o etică profesională strictă, care să evite orice relație de putere. Este important ca acești profesioniști să trateze supraviețuitoarele cu respect, empatie și fără a abuza de poziția, cunoștințele, expertiza sau statutul lor. Relațiile de putere inechitabile pot agrava trauma și pot împiedica recuperarea.

- **Suport pe termen lung – durabilitate și continuitate:**

Suportul supraviețuitoarelor trebuie să fie gândit pe termen lung, asigurând durabilitate și continuitate în prestarea serviciilor. Este necesară o monitorizare a supraviețuitoarelor pentru a identifica provocările întâmpinate și pentru a oferi și alte tipuri de suport dacă este necesar. Suportul pe termen lung implică sprijin continuu și adaptabil, care răspunde nevoilor în schimbare ale supraviețuitoarelor și ceea ce reprezintă în esență abordarea centrată pe supraviețuitoare.

- **Interesele superioare ale copilului:**

Profesioniștii implicați în asistența victimei vor ține cont de faptul că copiii aceștia sunt nu doar martori dar și victime și vor oferi servicii ținând cont de această perspectivă și interesul superior al copilului și adolescentului de a nu trăi într-un mediu violent.

2.2. Standarde de calitate și practici promițătoare la înființarea centrelor pentru femei

Centrele pentru femei sunt o componentă esențială în ceea ce privește furnizarea de asistență specializată nerezidențial victimelor violenței. Aceste centre oferă sprijin pentru împuternicire pe termen scurt și lung, punând accentul pe siguranța supraviețuitoarelor, precum și pe punerea în aplicare a abordării "nu dăuna". Astfel de centre oferă, de obicei, printre altele, următoarele tipuri de asistență: informare, consiliere, advocacy, însoțire în instanță și sprijin proactiv. De asemenea, acestea se pot angaja în activități mai ample de educare a comunității, de sensibilizare și de prevenire.

Există diferite abordări ale furnizării de servicii specializate dezvoltate în întreaga Europă, care reflectă diversele istorii și contexte în care ONG-urile pentru femei și guvernele au răspuns la violența împotriva femeilor. O practică îndelungată este aceea că **adăposturile administrate de ONG-urile pentru femei au centre de sprijin nerezidențiale conectate sau complet integrate**, care tind să se concentreze exclusiv asupra serviciilor pentru supraviețuitoarele violenței domestice. În unele țări în care serviciile specializate nerezidențiale au fost furnizate inițial de adăposturile pentru femei destinate supraviețuitoarelor violenței domestice, cum ar fi cele din Regatul Unit, majoritatea centrelor raportate fac în continuare parte din rețea și majoritatea serviciilor răspund nevoilor victimelor violenței domestice.

34 Conform standardelor evidențiate în cercetarea UNFPA, The inter-agency minimum standards for gender-based violence in emergencies programming, 2019: O abordare "nu dăuna" implică luarea tuturor măsurilor necesare pentru a evita expunerea oamenilor la alte prejudicii ca urmare a acțiunilor actorilor umanitari. Astfel de definiții sunt direct aplicabile victimelor violenței în procesul de furnizare de protecție și sprijin.

35 Ibid WAVE Country Report 2023, pagina 47

Alte țări, cum ar fi Italia, au o lungă istorie în furnizarea acestui tip de servicii separat de adăposturi, Italia având o istorie a centrelor pentru femei care promovează servicii pentru toate victimele violenței împotriva femeilor.

Alte centre s-au dezvoltat pentru a răspunde nevoilor diferitelor victime, cum ar fi victimele violenței sexuale. În alte contexte, aceste forme de asistență pot fi furnizate de organizații separate.

Următoarele standarde de calitate sunt cele mai specifice pentru centrele pentru femei:

- **Specializarea centrelor pentru femei și aplicarea unei abordări intersecționale în activitatea lor:**

Deoarece anumite grupuri de femei se confruntă cu bariere suplimentare în accesarea sprijinului, specializarea este un standard de calitate important, atât în ceea ce privește forma de violență, cât și grupurile țintă, care sunt de obicei femei marginalizate, ignorate sau insuficient deservite. Chiar dacă unele centre au fost dezvoltate prin intermediul adăposturilor și răspund în principal nevoilor victimelor violenței domestice, rapoartele de cercetare WAVE notează că în majoritatea țărilor (din cele 46 de țări europene analizate) există cel puțin câteva centre care pot oferi asistență specializată referitor la toate formele de violență împotriva femeilor, inclusiv violența sexuală, violența bazată pe onoare, căsătoriile forțate și mutilarea genitală a femeilor.

Serviciile empaticе și de specialitate ar trebui să fie adaptate nevoilor specifice ale femeilor ale căror experiențe de violență împotriva femeilor sunt mediate și agravate în moduri specifice de intersecțiile de opresiune și discriminare înrădăcinate în rasism, etnie, sărăcie, vârstă, dizabilitate, identitate de gen și orientare sexuală, printre altele. Astfel de centre specializate desemnate există în cel puțin 17 țări, conform Raportului de Țară WAVE 2023, inclusiv Austria, Germania, Scoția, Letonia, Macedonia de Nord și Serbia. Cele mai răspândite sunt centrele pentru supraviețuitorii traficului de persoane; altele sunt destinate în special supraviețuitoarelor căsătoriilor forțate, centrelor pentru femei migrante și fără documente, femeilor LGBTQI, pentru romi, sami și alte grupuri marginalizate în anumite contexte.

- **Abordare centrată pe supraviețuitoare:**

O abordare centrată pe supraviețuitor creează un mediu favorabil, în care drepturile și dorințele supraviețuitoarelor sunt respectate, siguranța lor este asigurată și sunt tratate cu demnitate și respect. O astfel de abordare trebuie să ghideze activitatea centrelor și se bazează pe următoarele principii directoare:

- Siguranța și securitatea supraviețuitoarelor și a copiilor acestora
- Confidențialitate, supraviețuitorii având dreptul de a alege cui vor dezvălui sau nu povestea lor sau orice alte informații
- Respect: toate acțiunile sunt ghidate de respectul pentru alegerile, dorințele, drepturile și demnitatea supraviețuitoarelor.
- Nediscriminare: supraviețuitorii trebuie să beneficieze de un tratament egal și echitabil, indiferent de vârstă, dizabilitate, identitate de gen, religie, etnie, orientare sexuală etc.

37 A se vedea, de asemenea, cercetarea UNFPA, Standardele minime inter-agenții pentru violența bazată pe gen în programarea situațiilor de urgență, 2019, pagina 5

- **Advocacy și sprijin:**

Un standard important consacrat în activitatea serviciilor specializate este faptul că astfel de servicii oferă atât servicii de advocacy de caz, cât și de sistem pentru a sprijini și promova nevoile utilizatoarelor serviciilor. Avocații ar trebui să aibă cunoștințe suficiente despre alte servicii, iar personalul ar trebui să fie capabil să ofere informații, consiliere și trimiteri cu privire la: servicii de asistență și sănătate, aplicarea legii, drepturi și căi de atac legale, drepturi la asistență socială, educație, formare profesională, locuințe sigure pe termen scurt, tranzitorii și permanente, servicii de îngrijire a copiilor, protecția copilului, servicii de traducere, azil și statut de imigrant. Un alt element important al acestei activități este faptul că personalul ar trebui să poată explica procesele judiciare penale și civile, opțiunile de raportare pentru victime, precum și drepturile acestora.

Personalul care oferă o astfel de asistență ar trebui să fie instruit în mod corespunzător și, prin intermediul acestor instruirii, ar trebui să dobândească o analiză de gen a violenței împotriva femeilor, tehnici de intervenție în situații de criză, aspecte legate de confidențialitate, abilități de comunicare și tehnici de intervenție, cum să se implice și să facă trimiteri adecvate, informații privind trauma, adaptarea și supraviețuirea, o prezentare generală a sistemelor penale și civile, disponibilitatea resurselor de stat și comunitare, nediscriminarea și diversitatea, împuternicirea. Se recomandă un minim de 30 de ore de formare pentru personalul care se angajează în astfel de activități.

- **Consiliere:**

Personalul centrelor ar trebui să fie format și echipat pentru a răspunde nevoilor specifice ale supraviețuitorilor. Prin urmare, toți consilierii care sprijină victimele ar trebui să urmeze cursuri de formare extinse care să includă: o analiză de gen a violenței împotriva femeilor, tehnici de intervenție în situații de criză, traumă, adaptare și supraviețuire, concepții actuale privind bunăstarea și incluziunea socială, confidențialitate, abilități de comunicare și tehnici de intervenție, o prezentare generală a sistemului de justiție penală și civilă, actualizarea și revizuirea legislației de stat relevante, disponibilitatea resurselor de stat și comunitare, nediscriminarea și diversitatea, împuternicirea.

Aceste centre ar trebui să fie capabile să răspundă nevoilor imediate ale femeilor care părăsesc o relație abuzivă sau să ofere asistență și consiliere imediat după obținerea unui ordin de restricție de urgență și/sau a unei ordonanțe de protecție. Chiar dacă sprijinul pe termen scurt este foarte relevant în aceste situații, este important ca centrele de consiliere să fie capabile să răspundă nevoilor femeilor victime ale violenței pe termen lung. GREVIO a identificat neajunsuri în ceea ce privește tipul de servicii disponibile victimelor pentru a obține împuternicire în statele părți, în special în ceea ce privește oferirea de consiliere pe termen lung în domeniul consilierii psihologice și al consilierii traumelor, astfel de servicii fiind considerate a fi rare în mai multe state părți examinate, inclusiv în țări precum Danemarca sau Suedia.

- **Consiliere:**

Oferirea de sprijin pe termen lung este, de asemenea, o chestiune care se bazează pe alocarea de fonduri suficiente. Statele trebuie să ia în considerare finanțarea serviciilor care oferă suficient sprijin pe termen lung, fără a impune o finanțare care să limiteze numărul de ședințe de consiliere disponibile pentru fiecare victimă. Un exemplu în acest sens ar fi Austria. Austria oferă de mult timp servicii de consiliere prin intermediul centrelor sale de protecție împotriva violenței.

Aceste centre sunt gestionate de ONG-uri pentru femei cu sprijinul financiar al statului austriac. În ciuda faptului că Austria este o practică promițătoare în ceea ce privește finanțarea ONG-urilor pentru femei, această finanțare acoperă doar nevoile pe termen scurt ale femeilor, dar nu și nevoile pe termen lung ale acestora. De exemplu, consilierea traumelor este un alt serviciu care este în mare parte considerat insuficient, deoarece finanțarea este rareori disponibilă pentru a acoperi sesiunile de consiliere ale traumelor pe termen lung.

Unele victime, care sunt născute în străinătate și nu au neapărat cunoștințe suficiente de limba germană, ar avea nevoie și de interpretare pentru ca consilierea psihologică sau a traumelor să fie eficientă. Astfel de discrepanțe au fost constatate de GREVIO, GREVIO încurajând autoritățile statului austriac să permită satisfacerea nevoilor pe termen lung ale tuturor femeilor victime și ale copiilor acestora prin asigurarea unor niveluri adecvate și a stabilității finanțării.

- **Evaluarea necesităților și planul de acțiune:**

Consilierii ar trebui să elaboreze împreună cu victimele planuri de acțiune individuale care să abordeze siguranța, sprijinul și nevoile lor practice.

Consilierul ar trebui să ajute victima să evalueze nevoile sale și ale copiilor săi și să elaboreze un plan de acțiuni. Dacă victima este de acord, acest plan este scris și poate fi folosit de victimă pentru a reflecta asupra situației sale, pentru a deveni conștientă de nevoile și drepturile sale și de modalitățile de realizare a acestora.

Unele femei și copii pot fi expuși unui risc deosebit de ridicat, deoarece agresorul a fost evaluat ca fiind foarte periculos. În astfel de situații, este important ca amenințarea reprezentată de agresor să fie evaluată în mod individual, pentru fiecare femeie în parte, și să se elaboreze un plan de securitate pentru aceasta, luând în considerare diferite scenarii.

O practică promițătoare: Centrele de protecție împotriva violenței și centrele pentru femei din Austria

Sprijinul femeilor și asistența sunt oferite prin intermediul centrelor de protecție împotriva violenței din Austria, care sunt conduse de ONG-uri pentru femei și finanțate de stat. Un astfel de sprijin este inclus în proiectul de lege austriac privind protecția împotriva violenței. Ca urmare a unei astfel de includeri, a fost înființat un centru în fiecare dintre cele nouă provincii austriece. Centrele au o bună cooperare cu poliția, care este reglementată în continuare în legea menționată mai sus.

42 Astfel de planuri ar trebui elaborate și atunci când femeia locuiește într-un adăpost. A se vedea, de exemplu, "Away from Violence: Guidelines for setting up and running a women's refuge, WAVE Network, 2004, disponibil aici: https://fileservers.wave-network.org/trainingmanuals/Away_from_Violence_2004_English.pdf

43 <https://www.un.org/womenwatch/daw/egm/vaw-gp-2005/docs/experts/logar.dv.pdf>

Personalul centrelor sprijină victimele și copiii acestora în toate aspectele legate de protecția și asigurarea drepturilor lor, atât în materie civilă, cât și penală. Centrele au, de asemenea, sarcina de a lua o serie de măsuri juridice și sociale pentru a putea preveni alte violențe. Centrele adoptă o abordare proactivă, ceea ce înseamnă că, în loc să aștepte ca victimele să le contacteze, acestea încearcă să intre în contact direct cu victimele pentru a le oferi sprijinul lor, lăsând victimei decizia de a accepta sau nu acest sprijin. Una dintre sarcinile principale ale centrelor este aceea de a evalua situația și pericolul potențial în care se află victima și de a planifica, împreună cu aceasta, măsurile de siguranță pe care urmează să le întreprindă. În acest sens, este important să se analizeze dacă interdicțiile și ordinele de protecție vor asigura o protecție suficientă pentru victimă sau dacă aceasta are nevoie de sprijin suplimentar, de exemplu prin mutarea într-un adăpost pentru femei. Astfel de centre sunt, de asemenea, responsabile de sprijinirea femeilor pe parcursul procedurilor judiciare: fie prin sprijinirea femeilor în ceea ce privește revendicările lor, fie prin însoțirea lor în instanță, printre altele.

După cum s-a menționat mai sus, chiar dacă finanțarea de stat este precară atunci când vine vorba de oferirea de sprijin pe termen lung femeilor, aceste centre își propun să ofere consiliere pe termen mediu și lung. Astfel de politici se află în centrul centrelor de consiliere, acestea contactând proactiv victimele la diferite intervale de timp pentru a le oferi sprijinul lor, ceea ce permite stabilirea unei relații de încredere între victimă și consilierul său și oferă în continuare victimei posibilitatea de a lua legătura cu centrele în caz de urgență.

În afară de cele 9 centre de protecție împotriva violenței descrise mai sus, Austria are cel puțin 37 de centre pentru femei care sprijină numai sau în principal femeile supraviețuitoare ale violenței împotriva femeilor și copiii acestora și care au sub-oficii în Austria. În plus, Austria are mai multe centre care sprijină toți supraviețuitorii sau care sunt axate pe femei și fete, dar nu numai pentru probleme legate de violența împotriva femeilor. Centrele de consiliere primesc finanțare de la organismele naționale, regionale și comunitare, precum și prin proiecte și donații. Consilierea este confidențială și gratuită și are loc la centrele de consiliere, prin telefon sau online.

În Austria, toate centrele pentru femei oferă consiliere, sprijin psihologic, sprijin financiar și de asistență socială, consiliere privind locuințele, consiliere privind ocuparea forței de muncă și trimiteri, consiliere în materie juridică, unele dintre acestea având chiar un avocat disponibil pentru a sprijini femeile în reprezentarea juridică. Unele dintre centre își însoțesc clientele și la instanțe, la poliție și la serviciile sociale, dacă au timp și resurse umane

2.3. Standarde de calitate pentru serviciile specializate pentru femeile victime ale violenței sexuale

Violența sexuală este definită ca orice formă de contact sau act fără contact (sau încercarea de a obține un act) de natură sexuală fără consimțământul liber exprimat al unei persoane. Violența sexuală are loc în familie, în relațiile intime, la locul de muncă și în instituțiile de învățământ, precum și online și în spațiile publice. Violența sexuală a fost, de asemenea, utilizată pe scară largă ca o strategie deliberată în situații de război și conflict și ca o formă de constrângere sau tortură, nu în ultimul rând de către forțele de ordine.

Impactul este traumatic asupra victimelor, deoarece autorul subminează integritatea, autonomia și autodeterminarea victimei.

Articolul 25 din Convenția de la Istanbul stipulează că, având în vedere natura traumatizantă a violenței sexuale, inclusiv a violului, ar trebui să existe **un tip de răspuns deosebit de sensibil din partea unui personal instruit și specializat:**

"Părțile iau măsurile legislative sau de altă natură necesare pentru a prevedea înființarea unor centre adecvate și ușor accesibile de criză în caz de viol sau de sesizare a victimelor violenței sexuale, în număr suficient pentru a asigura examinarea medicală și medico-legală, sprijinul în caz de traumă și consilierea victimelor."

45 https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_ToolkitWar_EN_220424_web.pdf

Deși multe centre pentru femei oferă sprijin supraviețuitorilor violenței sexuale, este nevoie de centre dedicate și specializate care să ofere servicii specifice și critice: în perioada imediat următoare unui viol sau unei alte agresiuni și pentru a aborda efectele pe termen lung ale unei astfel de violențe. O astfel de abordare este detaliată în raportul explicativ al Convenției de la Istanbul.

Articolul 25 menționează două tipuri de servicii specializate în acest sens: centrele de criză în caz de viol și centrele de referire în caz de violență sexuală.

Recomandarea este ca cel puțin un astfel de centru să fie disponibil pentru fiecare 200 000 de femei per locuitor, iar răspândirea lor geografică să le facă accesibile victimelor din zonele rurale la fel de mult ca în orașe.

O practică promițătoare: Modelul Irlandez

În această privință, abordarea adoptată în Irlanda și, în general, în Regatul Unit, poate fi considerată un punct de referință al practicilor promițătoare pentru alte țări în dezvoltarea serviciilor pentru victimele violenței sexuale.

Modelul irlandez își are rădăcinile în feminismul celui de-al doilea val și este similar cu modelul care a fost dezvoltat în cea mai mare parte a lumii anglofone (Regatul Unit, SUA, Canada, Australia și Noua Zeelandă).

45 https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_ToolkitWar_EN_220424_web.pdf

46 Raportul explicativ al Convenției de la Istanbul, punctul 139

Primele centre de criză în caz de viol au apărut la sfârșitul anilor 1970/începutul anilor 1980, iar în prezent sectorul de criză în caz de viol din Irlanda este format din 16 centre independente de criză în caz de viol și un organism național de advocacy (Rape Crisis Network Ireland). În plus, în Irlanda există 7 centre de referire pentru cazurile de violență sexuală, care lucrează în parteneriat cu sectorul de intervenție în caz de viol și cu profesioniștii din domeniul medical și al justiției. Ca regulă generală, acestea lucrează cu supraviețuitori ai agresiunilor și abuzurilor sexuale recente și din trecut, incluzând adesea supraviețuitori adulți ai abuzurilor sexuale asupra copiilor⁴⁷.

În Irlanda, centrele de criză în caz de viol și centrele de referire în caz de violență sexuală sunt organizații și/sau servicii foarte diferite. Cele două tipuri de servicii există în Irlanda și funcționează împreună. Chiar dacă Convenția de la Istanbul, împreună cu raportul său explicativ, recomandă înființarea unuia dintre serviciile menționate mai sus (centre de criză în caz de viol sau centre de referire pentru cazurile de violență sexuală), în practică aceste două tipuri de servicii răspund unor nevoi complet diferite. Pentru a răspunde nevoilor supraviețuitoarelor ar fi necesar să se ofere atât sprijin imediat, pe termen scurt, asistență medicală și examinare medico-legală, cât și consiliere pe termen mai lung.

Inițiativele observate de GREVIO în unele dintre țările europene, precum și inițiativele recente observate în Balcanii de Vest și în Turcia seamănă mai mult cu un model de centru de referire pentru cazurile de violență sexuală decât cu un centru de criză în caz de viol. Înființarea doar a unui centru de referire pentru cazurile de violență sexuală fără posibilitatea unui sprijin pe termen lung pentru victime nu corespunde înțelegerii GREVIO de a dezvolta un sprijin cuprinzător pentru victimele violenței sexuale, precum și de a răspunde nevoilor specifice ale supraviețuitorilor pe termen lung.

47 www.rcni.ie

48 Pentru mai multe informații despre istoria serviciilor de combatere a violenței sexuale în Irlanda, vă rugăm să accesați următoarea publicație: Biljana Brankovic, Cliona Saidlear, Promising practices of establishing and providing specialist support services for women experiencing sexual violence, WAVE Network publication, 2021, https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_CSSP_Policypaper210917_web.pdf

49 Ibidem Biljana Brankovic, Cliona Saidlear, pagina 53

1) Centre de referire pentru cazurile de violență sexuală (SVRC)

În conformitate cu modelul irlandez menționat mai sus, precum și cu standardele consacrate în Convenția de la Istanbul, SVRC asigură în primul rând îngrijirea imediată a unei victime a violenței sexuale. Din ce în ce mai mult, aceste servicii oferă, de asemenea, sprijin psihologic pe termen mediu.

Astfel de servicii includ: asistență medicală, medico-legală și psihologică, precum și asigurarea depozitării probelor medico-legale.

Majoritatea serviciilor și profesioniștilor SVRC fac parte din serviciile de sănătate existente finanțate din fonduri publice.

Astfel de servicii sunt utilizate de supraviețuitori în săptămâna imediat următoare unei agresiuni, când există, de asemenea, o mare posibilitate de a colecta probe medico-legale. Acestea trebuie să fie informate cu privire la traumă și specializate în îngrijirea ulterioară violenței sexuale, dar nu au neapărat nevoie de o analiză feministă pentru a oferi un serviciu centrat pe supraviețuitoare.

În 2018, Irlanda a stabilit orientări naționale pentru a sprijini activitatea SVRC-urilor⁵⁰, care plasează nevoile de asistență medicală ale victimei pe primul loc. De exemplu, consimțământul victimei la o examinare medico-legală trebuie să preceadă examinările medico-legale și ce pași să asigure.

50 <https://www2.healthservice.hse.ie/organisation/national-pppgs/national-guidelines-on-referral-and-forensic-clinical-examination-following-rape-and-sexual-assault-ireland/>

De exemplu, consimțământul victimei la o examinare medico-legală trebuie să precedă examinările medico-legale și ce pași să asigure.

Atunci când victima nu își poate da consimțământul, există protocoale etice înainte ca orice examinare medico-legală să poată continua. Împreună, protocoalele și practica trebuie să asigure că toate probele, inclusiv probele fizice și medico-legale, sunt întotdeauna colectate și stocate în siguranță până la începerea procedurilor penale. Personalul medical și de asistență medicală ar trebui să fie instruit în mod special în ceea ce privește examinarea medico-legală a violenței sexuale și asistența medicală.

Ar trebui să existe standarde și reglementări profesionale la care să adere personalul medical și infirmierele. Personalul din domeniul sănătății, al justiției și al avocaturii trebuie să fie ghidat de o înțelegere comună a rolurilor și obligațiilor lor distincte, precum și de respect profesional reciproc.

SVRC trebuie să fie capabil să stocheze probele medico-legale și să mențină lanțul de probe pentru o perioadă (între 6 luni și 1 an) pentru a permite victimelor să aibă timp pentru a decide dacă doresc sau nu să raporteze violența.

Supraviețuitorii pot avea acces la astfel de servicii fără a fi nevoiți să raporteze infracțiunea la poliție.

În Irlanda, odată ce un supraviețuitor accesează un serviciu SVRC, trebuie să fie prezent un avocat (care este separat de partidele din domeniul sănătății și justiției), pentru a apăra și a oferi sprijin psihologic supraviețuitorului. În Irlanda, acesta este un voluntar instruit în domeniul crizei în caz de viol.

2) Rape Crisis Centres (RCC):

Unul dintre elementele principale ale centrelor de criză în caz de viol este că acestea oferă un mediu sigur supraviețuitoarelor violenței sexuale, stabilind o relație de încredere, siguranță și colaborare cu supraviețuitoarele. Modelul condus de supraviețuitoare/recuperare implică faptul că controlul care a fost luat în timpul oricărei experiențe de violență sexuală este returnat supraviețuitoarei, accentul fiind pus pe promovarea bunăstării și a dezvoltării supraviețuitoarei. Consimțământul supraviețuitoarei se află la baza întregului sprijin primit, femeia fiind considerată un agent activ și un expert în propria recuperare, ceea ce înseamnă că recuperarea va avea loc în propriul său ritm.

Aceste servicii răspund, de asemenea, nevoilor supraviețuitoarelor imediat după un incident sau chiar după o perioadă lungă de timp. În acest sens, este important să rețineți că unele victime nu vor dori să apeleze imediat la servicii, parcursurile lor fiind foarte diferite. Din acest motiv, este important să lucrăm cu fiecare femeie în momentul în care alege să apeleze. RCC se ocupă atât de violența sexuală recentă, cât și de cea din trecut, ca adulți sau ca copii, sau o combinație a acestora.

Sprijinul oferit de RCC combină servicii care variază de la linii telefonice de asistență, consiliere, sprijin psihologic, advocacy și însoțire în cadrul proceselor juridice și medicale.

51 O descriere mai detaliată a serviciilor de criză în caz de viol este disponibilă aici:
https://wave-network.org/wp-content/uploads/WAVE_CSSP_Policypaper210917_web.pdf

Serviciile sunt oferite în condiții de confidențialitate. Confidențialitatea este un element central al activității acestor centre în construirea încrederii, respectarea autonomiei victimei și colaborarea cu aceasta. Majoritatea supraviețuitoarelor nu raportează infracțiunea sau nu accesează serviciile, dar cu cât un supraviețuitor beneficiază de mai mult sprijin, cu atât este mai probabil să raporteze oficial și să continue procesul de justiție.

Împuternicirea supraviețuitoarelor înseamnă, de asemenea, că centrele nu pun presiune asupra supraviețuitoarelor pentru ca acestea să apeleze la un serviciu sau să raporteze violența la poliție, ci le oferă mai degrabă posibilitatea de a alege informații și sprijin fără a judeca. Un astfel de standard este în conformitate cu cele din Convenția de la Istanbul, articolul 18 alineatul (4), care menționează că furnizarea de servicii nu trebuie să depindă de dorința victimei de a depune plângere sau de a depune mărturie împotriva făptuitorului. Prin urmare, furnizarea de servicii nu ar trebui să depindă de faptul dacă victima va depune plângere sau nu. În această privință, GREVIO a evidențiat o practică promițătoare în raportul său de evaluare de bază a Danemarcei. Conform raportului, în 2017, în Danemarca existau 10 centre pentru victimele violului și ale violenței sexuale, care furnizau probe medicale și medico-legale. Aceste servicii sunt situate în cadrul spitalelor din întreaga țară și oferă sprijin rezidențial și nerezidențial. Victimele pot apela la aceste servicii oricând după ce a avut loc agresiunea, inclusiv după mai mulți ani. Serviciile și consilierea oferite de aceste servicii includ examinări imediate, teste de sarcină, tratament pentru orice leziuni, precum și screening pentru infecții și boli cu transmitere sexuală.

52 <https://rm.coe.int/09000016809486db>

Examinările medico-legale includ prelevarea de probe ADN și documentarea altor vânătăi, leziuni etc. Această procedură este aceeași indiferent dacă victimele raportează sau nu violența, fără implicarea forțelor de ordine. ADN-ul este stocat pentru o perioadă de până la 3 luni sau mai mult dacă se solicită acest lucru. În cazul în care cazul ajunge în instanță, raportul centrului poate fi folosit ca probă în plus față de ADN, iar personalul medical poate fi obligat să depună mărturie în instanță, unde obligația de confidențialitate poate fi ridicată. Centrele pentru viol și violență sexuală oferă, de asemenea, tratament psihologic pentru toți pacienții (până la cinci ședințe) și pentru un număr mic de pacienți pe termen lung.

Personalul și voluntarii au o înțelegere a violenței sexuale și a traumei violenței sexuale. Personalul este specializat în rolurile sale de sprijinire a violenței sexuale, prin urmare, programele de formare pentru personal și voluntari ar putea include: formare în domeniul liniei de ajutor, formare în domeniul consilierii specializate, însoțire la tribunal și la poliție, redactarea declarației de impact asupra victimei, formare juridică, formare în domeniul însoțirii SVRC, formare în domeniul dezvăluirii, educatori și împuternicirea comunității, împuternicirea supraviețuitoarei, formare în domeniul protecției copilului, colectarea datelor.

Centrele de criză pentru viol își dedică o parte din activitate schimbării și prevenirii primare. Astfel de centre se implică în educație, sensibilizare și colaborare cu alte agenții și profesii și, în cele din urmă, se angajează să își transforme comunitățile pe baza a ceea ce le învață supraviețuitoarele.

53 CCR-urile din Irlanda au dezvoltat specializarea în violența sexuală prin experiență. Nimeni altcineva nu a dezvoltat această specializare la momentul respectiv. Cu toate acestea, odată cu finanțarea de stat și trecerea de la furnizarea de servicii de către voluntari la furnizarea de servicii cu personal, rolurile au devenit definite și diferențiate, iar consilierea specializată, în special, a trebuit să fie profesionalizată.

În urmă cu aproape 20 de ani, Rape Crisis Network Ireland (RCNI) a colaborat cu RCC pentru a standardiza formarea și specializarea conduse de societatea civilă și pentru a stabili un registru al persoanelor calificate. RCNI a negociat cu Ministerul Sănătății și s-a ajuns la un acord în ceea ce privește echivalența cu rolurile conexe acreditate în mod oficial pentru recunoașterea specialiștilor și alinierea acestora la grilele de salarizare din sectorul public (raportul serviciului de sănătate privind recunoașterea și alinierea rolurilor RCC din 2007 nu este disponibil publicului). Cu toate acestea, personalul RCC, deși finanțat din fonduri publice, nu este funcționar public, astfel încât alinierea salariilor și a condițiilor a fost dificil de menținut într-un climat economic instabil. Acreditarea rămâne un domeniu dificil, deoarece finanțatorii de stat caută din ce în ce mai mult calificări acreditate academice. În Irlanda, ca și în alte părți, instituțiile academice sunt din ce în ce mai mult o corporație privată cu scop lucrativ și se comportă ca atare. Procesul de acreditare academică care se solicită din ce în ce mai mult specialiștilor comunitari în domeniul violenței sexuale presupune renunțarea la expertiza societății civile în favoarea unei companii cu scop lucrativ care are mai puține cunoștințe și care apoi vinde specializarea RCC sectorului societății civile la un preț. O provocare cheie este cum să se mențină capacitatea de a lua în considerare ceea ce supraviețuitorii spun RCC și de a stabili cele mai înalte standarde pentru supraviețuitori atunci când procesul academic deposedează comunitatea de expertiza sa durabilă, satisfăcând în același timp nevoia de acreditare determinată de finanțatori. Alternativa este să încercăm să păstrăm expertiza din comunitate la nivel de primă linie.

2.4. Standarde de calitate și practici promițătoare la înființarea adăposturilor pentru femei

După cum s-a arătat mai sus, dreptul internațional oferă deja bazele unor standarde înrădăcinate în drepturile omului ale femeilor.

Mișcarea centrelor de plasament din Europa își are originile în activismul feminist din anii 1970, când un astfel de răspuns a fost inițiat pentru a răspunde nevoilor femeilor și copiilor acestora care aveau nevoie de un adăpost sigur și confidențial. Astfel de adăposturi nu ofereau doar un pat gratuit, ci și sprijin suplimentar femeilor și copiilor acestora pentru a-și face evalua situația lor, pentru a evalua riscurile și a primi sprijin emoțional pentru a depăși impactul traiului cu un partener violent, coercitiv și autoritar. De-a lungul deceniilor, adăposturile sigure din întreaga Europă au transformat viețile femeilor și ale copiilor acestora.

Următoarele standarde de calitate provin din activitatea diferitelor ONG-uri de femei care gestionează astfel de servicii în întreaga Europă, din cercetarea dezvoltată și susținută de diferite instituții europene și din practica și cercetarea rețelelor europene de femei. În cele din urmă, standardele consacrate în Convenția de la Istanbul: Articolul 4, Articolul 18, Articolul 22, Articolul 23 oferă, de asemenea, orientări și principii importante care stau la baza serviciilor de sprijin.

54 WAVE Country Report 2023, The status and value of women's specialist services in preventing and tackling gender-based violence against women, pagina 42

55 A se vedea, de exemplu, Women's Aid Federation England: <https://www.womensaid.org.uk/what-we-do/national-quality-standards/>

56 A se vedea, de exemplu, activitatea Consiliului Europei: <https://rm.coe.int/shelter-guideline-eng/1680a24ced> ; [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

- Adăposturile ar trebui să ofere acces imediat, 24 de ore din 24, la găzduire sigură și sprijin . Conform Raportului de țară al WAVE, în 30 din cele 46 de țări din Europa⁵⁸ , toate sau majoritatea adăposturilor sunt accesibile 24/7. Altele pot fi contactate doar în timpul orelor de program. Nu există niciun model clar care să sugereze că adăposturile din țările UE sau din țările terțe sunt mai probabil să fie accesibile la orice oră din zi sau din noapte.
- Adăposturile ar trebui să fie gratuite.
- Adăposturile ar trebui să ofere o înțelegere aprofundată a problemicii de gen și expertiză atunci când lucrează cu femeile și copiii acestora. Înțelegerea traumei și evitarea re-traumatizării trebuie să fie un obiectiv central al tuturor măsurilor luate în contextul serviciilor de asistență.
- Adăposturile ar trebui să fie exclusiv pentru femei, astfel încât femeile și copiii lor să se poată simți în siguranță și să dezvolte o relație de încredere cu serviciile de asistență, ceea ce le va ajuta în continuare să își reconstruiască viața.
- Serviciile de adăpost ar trebui să fie oferite de ONG-urile pentru femei, care sunt cele mai bine echipate pentru a răspunde nevoilor specifice ale femeilor. Aceste adăposturi ar trebui să fie conduse de personal feminin cu o formare corespunzătoare, inclusiv de personal calificat pentru îngrijirea copiilor.

⁵⁸ Ibidem, WAVE Country Report 2023, pagina 45

Se recomandă ca astfel de servicii să fie independente de instituțiile statului, ceea ce înseamnă că aceste servicii trebuie să reprezinte și să promoveze interesele supraviețuitoarelor în fața instituțiilor statului. Instituțiile de stat și agențiile statutare (de exemplu, serviciile sociale) sunt entități puternice, dar nu pot garanta că drepturile supraviețuitorilor sunt întotdeauna în centrul activităților lor. Prin urmare, multe guverne din țările europene au dezvoltat buna practică de a lucra în parteneriat cu ONG-urile pentru femei care gestionează servicii de asistență specializată și de a le finanța integral activitățile, fără a gestiona ele însele aceste servicii. Cu toate acestea, ONG-urile pentru femei trebuie să fie pe deplin responsabile în fața ministerului sau departamentului respectiv cu privire la fondurile pe care le primesc, precum și în fața supraviețuitoarelor. Astfel de modele de parteneriat între stat și ONG-uri se bazează pe principii democratice și contribuie la dezvoltarea democrației.

- Cazarea trebuie să fie sigură și confidențială și să fie disponibilă atâta timp cât femeia are nevoie să stea acolo. Adăposturile ar trebui să ofere planificare și sprijin în materie de securitate. Situația de securitate a fiecărei victime ar trebui evaluată și ar trebui elaborat un plan individual de securitate pe baza evaluării. Adăposturile ar trebui să dispună de mecanisme eficiente de cooperare cu poliția pe probleme de securitate. Ar trebui să existe o securitate tehnică a clădirii.

- Adăposturile ar trebui să se asigure că sunt disponibile servicii de consiliere juridică, advocacy, consiliere și reabilitare. Un consilier/avocat este desemnat rapid victimei la adăpostul pentru femei, astfel încât victima să știe cui să se adreseze în mod confidențial. Victima ar trebui să aibă dreptul de a-și schimba consilierul în cazul în care nu reușește să construiască o relație de încredere cu acesta.
- Adăposturile ar trebui să fie înființate în număr suficient. Termenul "număr suficient" presupune că nevoile tuturor victimelor sunt satisfăcute, atât în ceea ce privește locurile de adăpost, cât și asistența specializată. Convenția de la Istanbul și raportul explicativ al acesteia prevăd o cerință minimă de un loc pentru o familie (care cuprinde două paturi, unul pentru o femeie și unul pentru un copil) la 10 000 de locuitori. Consiliul Europei notează, de asemenea, că "paturile au devenit măsura stabilită a capacității de primire, recunoscând că numărul femeilor care pot sta în adăpost variază în funcție de numărul de copii pe care îi aduc cu ele. Se referă la numărul de persoane, femei și/sau copii, care pot sta în adăpost în orice moment". În această privință, este important de reținut că numărul de paturi disponibile într-o anumită țară nu reflectă neapărat accesibilitatea adăposturilor pentru diferite grupuri de supraviețuitori. Adăposturile ar trebui să fie accesibile și să răspundă nevoilor tuturor femeilor, inclusiv femeilor cu statut de ședere incert, femeilor fără documente, femeilor fără adăpost (uneori se poate stabili o corelație directă între femeile fără adăpost și violența domestică), femeilor cu dizabilități, femeilor în vârstă și altele.

61 Carol Hagemann-White, Analytical study of the results of the fourth round of monitoring the implementation of Recommendation Rec(2002)5 on the protection of women against violence in Council of Europe member states, 2014, Consiliul Europei, Gender Equality Commission, pagina 24

- Cercetările recomandă ca femeile și copiii acestora să aibă dreptul de a rămâne într-un adăpost atât timp cât au nevoie, iar orice restricție privind perioada de timp în care victimele pot rămâne într-adevăr într-un adăpost poate cauza stres adițional. În pofida acestei recomandări, durata standard de ședere în majoritatea adăposturilor pare să fie între trei și șase luni. Unele adăposturi să impună o limită strictă, dar, în general, adăposturile pentru femei feministe permit femeilor și copiilor acestora în funcție de evaluarea nevoilor lor, sau până când este disponibilă o locuință permanentă adecvată.
- Sprijinul cuprinzător pentru copii ar trebui să fie un element important pe care adăposturile să îl includă în standardele lor de calitate. De obicei, femeile vin la adăpost împreună cu copiii lor, care sunt întotdeauna afectați de violența la care a fost supusă mama lor. În conformitate cu standardele Convenției de la Istanbul, copiii pot fi victime directe, dar și indirecte ale violenței. Prin urmare, a fi martor la violența experimentată de mamă este, de asemenea, o formă de violență domestică. Copiii care sunt victime și martori ai violenței au dreptul la consiliere adaptată vârstei lor (articolul 26). Toate victimele trebuie să fie admise în adăposturi fără discriminare, inclusiv copiii de sex masculin și feminin sub vârsta de 18 ani.

- Pentru a putea atinge și implementa toate standardele de calitate menționate mai sus, este necesar să se asigure o finanțare durabilă pentru adăposturile pentru femei. Sustenabilitatea este un element esențial care asigură continuarea acestor activități. Alocarea de resurse financiare și umane adecvate atât pentru activitățile desfășurate de autoritățile publice, cât și pentru cele desfășurate de organizațiile societății civile este un standard important, subliniat în continuare la Articolul 8 din Convenția de la Istanbul. Raportul explicativ al Convenției detaliază în continuare obligația impusă părților, subliniind obligația de a aloca resurse adecvate, potrivite pentru obiectivul stabilit sau pentru măsurile care urmează să fie puse în aplicare.

GREVIO a observat practici promițătoare în acest sens în Austria, Italia, Finlanda sau Albania, unde statele dispun de fonduri pentru serviciile specializate gestionate de ONG-urile pentru femei. De exemplu, Austria are o cooperare de lungă durată între stat și ONG-urile pentru femei care furnizează servicii, în ceea ce privește finanțarea alocată acestor servicii, dar și în cooperarea continuă cu ONG-urile în elaborarea politicilor. În Italia, GREVIO a observat că centrele și adăposturile anti-violență folosesc proprietăți confiscate de la mafie, precum și bunuri confiscate de la crima organizată în beneficiul victimelor.

Alte state, cum ar fi Albania și Finlanda, au crescut fondurile alocate serviciilor de asistență/ adăposturilor pentru femei, în special în Finlanda, pentru a spori furnizarea de servicii, inclusiv în zonele îndepărtate ale țărilor.

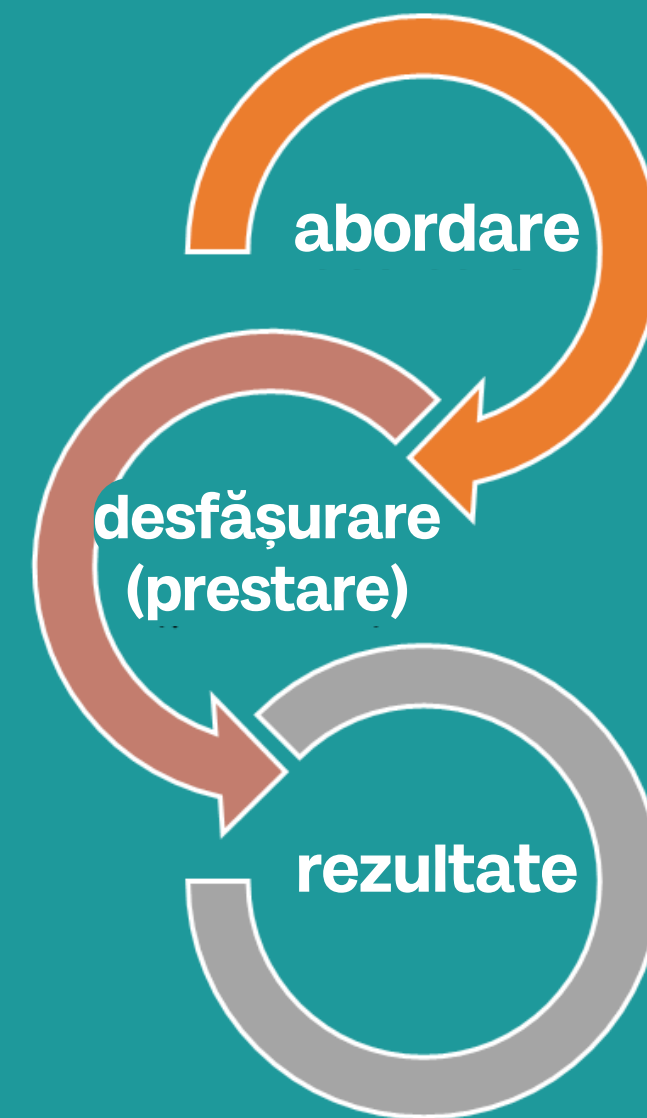
GREVIO a identificat, de asemenea, ca practică promițătoare modificarea legislației astfel încât finanțarea să nu mai depindă de municipalități, ci de guvernul central, în avans, pentru o perioadă de 12 luni, indiferent de serviciile folosite.

În majoritatea țărilor analizate, inclusiv Austria, Danemarca, Franța, Malta, Muntenegru, Olanda, Portugalia și Serbia, GREVIO a observat că, deși serviciile de asistență specializată pentru femeile victime ale violenței au primit o anumită formă de finanțare publică, inclusiv pentru cheltuielile de personal, aceasta a fost considerată, în general, insuficientă pentru a asigura un nivel adecvat și durabil de finanțare pentru activitatea lor.

III. PARTEA SPECIALĂ: PRINCIPII ȘI STANDARDE PENTRU SERVICIILE DE ZI ȘI DE PLASAMENT

3.1. STANDARDE DE CALITATE ÎN SERVICIILE SOCIALE

Prin standarde generale de calitate se înțelege ansamblul de cerințe privind cadrul organizatoric și material, resursele umane și financiare, viziunea și misiunea centrului sau serviciului pentru a atinge nivelulul de calitate și performanță obligatoriu pentru toți prestatorii de servicii sociale. Standardele de calitate trebuie să abordeze serviciul din trei perspective diferite: abordare, desfășurare și rezultate.



Termeni folosiți:

Organizație- care gestionează un centru de zi sau adăpost poate oferi mai multe servicii.

Centru- o unitate sau o locație fizică unde se oferă diverse servicii sau activități. De exemplu, un centru de criză pentru victimele violenței poate oferi adăpost, consiliere și alte forme de suport pentru victime. AUn centru poate oferi mai multe servicii, iar serviciile pot fi oferite atât în cadrul unui centru, cât și în afara acestuia (online, prin intermediul echipelor mobile, etc).

Serviciu- acțiunea sau activitatea de a oferi ajutor sau suport. Serviciile pot fi oferite în cadrul unui centru sau pot fi mobile, cum ar fi serviciile de consiliere telefonică sau de intervenție în comunitate.

Minimul de servicii esențiale (specializate) care trebuie oferite în cadrul unui centru de zi sunt următoarele:

- Prevenire, informare și educație în comunitate
- Informarea/suport informațional, inclusiv de criză (oficiu, la telefon, online),
- Consiliere, juridică și/sau psihologică.

Servicii adiționale care pot fi oferite de către centrul de zi independent sau în colaborare cu alte organizații și/sau instituții publice sunt:

- Linie telefonică disponibilă 24/24, 7/7
- Consiliere juridica primară
- Asistență socială
- Asistență psihologică pe termen scurt și lung
- Servicii pentru copii
- Asistență juridică calificată
- Consiliere vocațională
- Altele

În fiecare secțiune, standardele se bazează pe principiile generale și corespund unor caracteristici cheie pentru serviciile destinate victimelor violenței.

Caracteristici – cheie:



Standardele propuse sunt minime și însoțite de detalii despre „standarde aspiraționale”. Acestea sunt standarde ideale, la care o organizație poate aspira, în dependență de resursele disponibile, contextul soci-politic, cadrul legislativ, etc.

3.2. Standarde servicii specializate pentru victimele violenței

Standardul 1 Prevenire, educație și implicare în comunitate

Definiția/Despre: Informarea și educarea continuă a comunității prin diverse canale de comunicare privind drepturile femeilor și fetelor, specificul diferitor forme de violență, cauzel și impactul acestora, servicii de sprijin disponibile pentru acestea și cum poți să le obții, adaptate la necesitățile diverselor grupuri de fete și femei și specific cultural pentru a aduce o comunitate sensibilă și solidară la manifestările de violență.

Disponibilitate și accesibilitate	
Indicator minimi	<ul style="list-style-type: none">• Organizația/Centrul dispune de un program (orar de lucru) disponibil pe pagina web, rețele de socializare unde sunt indicate contactele și canalele de comunicare• Pagină web funcțională• Organizația/Centrul dispune de diverse canale de comunicare și informare, adaptate la diferite grupuri de femei: fb, instagram, tik tok, pagina web, etc)• Numere de telefon disponibile și afișate pe toate platformele de comunicare: număr mobil, viber, whatsapp.• Activitățile de prevenire și educați sunt adaptate la diverse nevoi lingvistice (două limbi)• Activitățile de prevenire și educați au loc în mediul urban și rural
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none">• Activitățile de prevenire și educare sunt planificate și bugetate anual• Organizația/Centrul dispune de echipă mobile care desfășoară regulat activități de prevenire
Confidențialitate și consimțământ informat	

Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul va evalua cu maximă responsabilitate implicarea supraviețuitoarelor în campanii de prevenire și informare și se va asigura că nu le afectează siguranța și bunăstarea psihică și fizică a acestora și copiilor săi iar cazurile mediatizate nu conțin date personale. • Organizația/Centrul se va asigura că victimele sunt informate și consimt pentru utilizarea sau partajarea datelor lor sau partajare a datelor lor. • Organizația/Centrul dispune de formulare de consimțământ și practici de confidențialitate care sunt aplicate de angajați
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •
Prioritizarea siguranței	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul va evalua riscurile de securitate în planificarea și organizarea activităților de prevenire și educare, în special cu implicarea femeilor supraviețuitoare (de exemplu grupuri de suport, discuții comunitare doar cu femeile, etc • Angajații cunosc cum să reacționeze dacă siguranța este compromisă.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •
Calitatea și specializarea personalului	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Informația oferită este actualizată, relevantă, exactă și accesibilă pentru diverse grupuri de femei • Persoanele implicate în activități de prevenire și educare dețin de experiență și expertiză în în domeniul prevenirii și combaterii violenței
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul dispune de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ strategie și reguli de comunicare etică și vizibilitate ✓ o persoană responsabilă de comunicare și informare, ✓ o persoană responsabilă de coordonarea activităților de prevenire și educare • Organizația desfășoară regulat activități de suport pentru femei (grupuri de suport, discuții comunitare, etc)

Coordonarea cu alte sectoare și agenții	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> Organizația/Centrul colaborează cu profesioniști recunoscuți și apreciați în comunitate în activitățile de instruire, formare și sensibilizare în comunitate
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> Inițiativele de prevenire și educare se bazează pe inovații, implicare comunitară largă cu atragerea mass media, liderilor de opinie și profesioniștilor care au un angajament puternic pentru cauză.

Standard 1 Lista de verificare

Indicatori cheie	Verificare	Sursa/comentarii
Informație cu programul de lucru /zile, ore, contacte afișat în loc vizibil offline și online	✓	
Pagină web funcțională		
Cel puțin două canale de comunicare disponibile, active și funcționale (număr de telefon, rețele de socializare)		
Acorduri de colaborare active cu poliția, asistența socială și o altă instituție publică (de indicat care)		
Cel puțin două evenimente de sensibilizare și prevenire anual în colaborare cu profesioniștii și actorii din comunitate (grădiniță, școală, centre pentru tineri, etc) în mediul urban		
Cel puțin două evenimente de sensibilizare și prevenire anual în colaborare cu profesioniștii		

și actorii din comunitate (grădiniță, școală, centre pentru tineri, etc) în mediul rural		
Materiale informative proprii, adaptate la diverse grupuri de femei și diferite forme de violență și distribuite în diferite puncte		
Formular de consimțământ și de evaluare a riscurilor pentru supravețuitoarele care se implică în campanii de informare și sensibilizare		
Cel puțin de femei asistate de Centru		
Indicatori aspiraționali		
Buget dedicat pentru activități de prevenire și educare		
Strategie și reguli de comunicare etică și vizibilitate		
Persoană responsabilă de coordonarea activităților de prevenire și educare		
Activități de suport pentru femei (grupuri de suport, discuții comunitare, etc)		
Persoană responsabilă de comunicare și informare		
Echipa mobilă funcțională		

Standardul 2 Accesarea serviciilor/ului

Accesarea serviciilor pentru victimele violenței față de femei și violenței în familie înseamnă că victimele violenței pot beneficia de o serie de resurse și suporturi specializate pentru a le ajuta să depășească situațiile de criză și să își reconstruiască viața. Serviciile specializate de bază (minime) sunt

2.1. Denumire serviciu: Serviciul suport informațional de criză: presupune prezentarea unei informații accesibile, clare și exacte, în condiții sigure, confidentiale și prietenoase, pentru a le ajuta să înțeleagă ce s-a întâmplat, de a le confirma drepturile, de a evalua riscurile și de a elabora planul de siguranță. Suportul informațional include prezentarea informației inclusiv despre instrumentele de protecție, tipul și natura serviciilor oferite de către organizație sau de către alte instituții și organizații și contactele acestora.

Disponibilitate, accesibilitate și adaptabilitate	
Indicator minimi	<ul style="list-style-type: none">• Programul (orar de lucru) este disponibil pe pagina web, rețele de socializare unde sunt indicate contactele și canalele de comunicare, beneficiarii cărora se adresează aceste servicii, datele de contact, adresa, altă informație relevantă• Organizația/Centrul prestează servicii într-un orar de timp stabilit, de exemplu 8:00 – 17:00 sau 9:00 – 18:00 și acest orar este afișat și respectat. <p>Accesibilitate fizică:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organizația/Centrul se află într-un loc ușor accesibil pentru transportul public și este sigur din punct de vedere a accesului <p>Accesibilitate financiară:</p> <ul style="list-style-type: none">• Serviciile oferite sunt gratuite și accesibile, indiferent de situația financiară <p>Accesibilitate lingvistică:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toate serviciile pot fi oferite în două limbi, limba de stat și limba de circulație• Materialele informative sunt traduse în mai multe limbi și oferite în formate accesibile (broșuri, site-uri web, aplicații mobile)• Organizația/Centrul dispune de o persoană desemnată care poate răspunde la telefon, canalele de comunicare online sau oferă suport informațional la oficiu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul dispune de diverse canale de comunicare și informare, adaptate la diferite grupuri de femei: fb, instagram, tik tok, pagina web, etc) • Numere de telefon disponibile și afișate pe toate platformele de comunicare: număr mobil, viber, whatsapp. • Numărul de beneficiari timp de un an
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciul de informații de criză este accesibil non-stop, 24/7. • Specialiștii pot oferi suport informațional persoanelor cu diverse tipuri de dizabilități, inclusiv prin contractarea unor experți externi. <p>Accesibilitate fizică: Organizația/Centrul dispune de opțiuni de transport pentru a facilita accesul victimei, pentru transportarea ei dintr-un punct în altul sau poate acoperi rambursarea cheltuielilor de transport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrul dispune de rampă de access pentru femeile și copiii cu dizabilități fizice <p>Accesibilitate financiară:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul poate acoperi costul unor servicii suplimentare care nu sunt prestate de către centru (de exemplu costuri medicale, expertise și rapoarte de expertiză, etc. <p>Accesibilitate lingvistică:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Site-uri web, aplicații mobile sunt accesibile pentru persoanel cu deficiențe de auz și văz • Organizația/Centrul poate contracta interpreți pentru a facilita comunicarea între personalul serviciilor și utilizatoarele care nu vorbesc limba sau sunt surdo-mute.
Confidențialitate și consimțământ informat	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii vor cu maximă responsabilitate implicarea supraveșuitoarelor în campanii de prevenire și informare și se va asigura că nu le afectează siguranța și bunăstarea psihică și fizică a acestora și copiilor săi iar cazurile mediatizate nu conțin date personale • Specialiștii se vor asigura că victimele sunt informate și consimt pentru utilizarea sau partajarea datelor lor sau partajare a datelor lor.

	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii dispun de formulare de consimțământ și practici de confidențialitate care sunt aplicate de angajați
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •
Prioritizarea siguranței	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii dispune de proceduri de evaluare a riscurilor și de întocmire a planului de siguranță • Toți angajații (specialiști și personal managerial-administrativ) cunosc cum să reacționeze dacă siguranța victimei sau a lor este compromisă • Organizația/Centrul dispune de sistem de securitate: buton de acces, buton de alarmă, contacte cu agenția de pază, etc.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •
Calitatea și specializarea personalului	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Toți angajații (specialiști și personal managerial-administrativ) sunt instruiți și pot oferi suport informațional despre drepturile victimei, tipul și serviciile oferite de organizație, resursele disponibile, alte informații relevante care trebuie să fie actuale, precise și exacte • Specialiștii pot oferi suport informațional în cel puțin două limbi • Toți angajații (specialiști și personal managerial-administrativ) cunosc despre acțiunile ce trebuie întreprinse în caz de un presupus risc la viața și sănătatea persoanei care apelează.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul dispune de un mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului • Specialiștii sunt instruiți în consilierea informațională de criză.
Coordonarea cu alte sectoare și agenții	

Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii colaborează cu organele de poliție și alți profesioniști pentru a asigura referirea victimei
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul dispune de resurse pentru a acoperi necesitățile victimei în colaborare și coordonare cu alți profesioniști.

Lista de verificare a indicatorilor in prestarea serviciilor

Indicatori cheie	Verificare	Sursa/Comentarii
Persoană responsabil din cadrul organizației pentru oferirea serviciului		
Informație cu programul de lucru /zile, ore, contacte afișat în loc vizibil offline și online		
Pagină web și pagină pe rețelele de socializare funcționale și active		
Cel puțin trei canale de comunicare disponibile		
Numărul de beneficiari timp de un an		
Proceduri de evaluare a rescurilor și de întocmire a planului de siguranță aprobate și cunoscute de angajați		
Formulare de consimțământ și politici de confidențialitate și utilizare a adtelor cu caracter personal		
Sistem de securitate		

Cel puțin două instruirii desfășurate pentru angajați, inițiale și continue		
Acorduri de colaborare cu poliția și alte instituții		
Numărul de referiri		
Indicatori aspiraționali		
Rampă de acces pentru femeile și copii cu dizabilități		
Buget pentru costuri urgente și adiționale		
Organizația dispune de un mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului		
Angajații sunt instruiți în consilierea informațională de criză.		

2.2. Denumire serviciu: Asistență juridică primară

Definiția/Despre : furnizare de informații specializate cu privire la cadrul legal ce reglementează sistemul de prevenire și combatere a violenței în familie sau altor forme de violență față de femei.

- Informarea după caz despre: drepturile și garanțiile de care dispune victimă a unei infracțiuni/contravenții comisă din motive de prejudecată sau violență în familie, formele de violență incriminate în codul penal, despre fenomenul de

violență în bază de gen, termeni și mecanisme legale în materia penală sau în materia civile de repararea prejudiciului comis în urma infracțiunii, despre formele de protecție în cazurile de violență în familie (ordonanța de protecție și procedura emiterii, ordinul de restricție de urgență); formele de protecție în caz când persoana este victima a unei infracțiuni de violență în bază de gen alta de cât violența în familie (nu se află în relație de rudenie sau nu sunt membri de familie). De asemenea, în dependență de caz și gradul de specializare poate fi furnizată și informație cu privire la sistemul de drept al Republicii Moldova, privind actele normative în vigoare, drepturile și obligațiile subiecților de drept, privind modalitatea de realizare și de valorificare a drepturilor pe cale judiciară și extrajudiciară;

- Elaborarea unui plan individual de siguranță, bazat pe aspect de drept, indicarea garanțiilor și mecanismelor juridice de protecție.
- Consiliere pe probleme juridice: Evaluarea situației juridice a beneficiarelor și oferirea de informații din surse sigure cu privire la situația de moment din punct de vedere juridic, identificarea soluțiilor legale potențiale și furnizarea de sfaturi cu privire la efectele juridice pe fiecare segment de intervenție
- Asistență juridică în vederea întocmirii actelor juridice: Suport în procesul de perfectare a plîngerilor sau sesizărilor către organele de drept în ordinea art. 263 Cod de Procedură Penală, Suport în procesul de perfectare a cererilor cu privire la eliberarea/ prelungirea ordonanțelor de protecție, contestarea încheierilor de refuz în eliberarea ordonanțelor de protecție; perfectarea referințelor pentru examinarea în ordine de apel a contestațiilor Explicarea conținutului actelor sau documentelor juridice eliberate de organele de drept sau organele judiciare au alte autorități publice (ex. Ordonanță de începere a urmăririi penale, ordonanță de recunoaștere în calitate de parte vătămată, încheieri, hotărîrii sau decizii eliberate de instante de judecată) etc
- Acordare a altor forme de asistență, care nu intră în categoria de asistență juridică calificată.

Formele de asistență juridică calificată:

Reprezentarea intereselor victimei/părții vătămate/ părții succesoare/ părții civile în cauze penale (violența în familie, infracțiuni care sunt parte a capitolului IV- Infracțiuni privind viața sexuală, și anume: violul, acțiuni violente cu caracter sexual, hărțuirea sexuală, raportul sexual cu o persoană care nu a împlinit 16 ani, acțiuni perverse);

Reprezentarea intereselor victimei în cauze contravenționale (cauze relevante violenței în familie, hărțuirii, actelor de persecuție sau contravențiilor legate de exercitarea drepturilor părintesti)

Reprezentarea intereselor supraviețuitoarelor în cauze civile (divorț+stabilirea domiciliului copiilor minori+ încasarea pensiei de întreținere (copii și /sau victima), stabilirea graficului de întrevedere cu copiii minori, încasarea prejudiciului material și/sau moral, partajul averii);

Reprezentarea intereselor supraviețuitoarelor în cauze de contencios administrativ(cazuri relevante violenței în familie)

Asistența juridică calificată poate fi solicitată la orice etapă a procesului civil, contravențional sau penal.

Disponibilitate, accesibilitate și adaptabilitate	
Indicator minimi	<p>Accesibilitate financiară:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prestarea serviciului v-a fi cu titlul gratuit fără a percepe taxe de remunerare a specialistului, taxe de întreținere a oficiului sau alte taxe aferente. <p>În activitatea sa, este interzis ca specialistul să accepte bani sau recompensă valoroase din partea beneficiarelor cu titlul de mulțumire. Dacă, se v-a decide de a orienta cazul spre un al serviciu, specialistul în domeniu juridic se va asigura ca acel serviciu este la fel cu titlul gratuit, iar dacă este contra plată, va fi obligat să anunțe beneficiarul. În același timp este important de menționat nu poate fi confundat cu taxele de stat, percepute în contul statului de la persoane fizice care acționează în judecată în conformitate cu legea cu privire la taxa de stat.</p> <p>Accesibilitate fizică:</p> <ul style="list-style-type: none">• Serviciul specializat trebuie să dispună de o adresă juridică.• Serviciul specializat trebuie dotat cu minim un cabinet de consiliere, izolat de persoane terțe sau alți colegi. Cabinetul de consiliere trebuie să fie dotat cu minim resurse: o masă, doua scaune, calculator la care poate fi tapat sau redactat un document juridic. Spațiul trebuie să fie accesibil, luminos, curat, cald, cu posibilitatea de a fi aerisit.• Serviciul de asistență juridică trebuie să fie localizat în locuri accesibile și convenabile pentru comunitatea în care activează, birouri în zone centrale, accesibile cu transport public și cu infrastructură adecvată pentru persoanele cu dizabilități. Serviciul de asistență juridică v-a dezvolta soluții aleatorii în caz de imposibilitatea de a sigura un spatiu accesibil, prin a oferi în continuare acces liber către serviciu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciul specializat trebuie să dispună de secretariat, care v-a asigura posibilitatea expedierii sau recepționării scrisorilor sau documentelor oficiale. • Serviciul specializat trebuie să dispună de un număr de telefon specializat prin care să fie asigurat accesul persoanelor la asistență inclusiv la telefon. <p>Accesibilitate lingvistică:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistență juridică trebuie oferită în limbile vorbite de comunitatea servită și să fie sensibilă la aspectele culturale specifice. Program: Serviciul de asistență juridică, trebuie să informeze în mod clar comunitatea cu privire la programul de lucru, dar și modalitatea de adresare și consiliere. Dacă serviciul pune la dispoziție o linie telefonică gratuită pentru consiliere juridică, comunitatea trebuie să cunoască dacă, aceasta este gratuită, sau contra plată, precum și programul de funcționare. <p>Numărul de beneficiari timp de un an</p>
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Alte forme de asistență: echipă mobilă, consiliere online, consiliere 24/24:7/7, despre acesta este informată comunitatea. • Specialiștii pot oferi suport informațional persoanelor cu diverse tipuri de dizabilități, inclusiv prin contractarea unor experți externi. <p>Accesibilitate fizică:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizația/Centrul dispune de opțiuni de transport pentru a facilita accesul victimei, pentru transportarea ei dintr-un punct în altul sau poate acoperi rambursarea cheltuielilor de transport și dispune de rampă de acces pentru femeile și copiii cu dizabilități fizice • Organizația/Centrul poate contracta interpreți pentru a facilita comunicarea între personalul serviciilor și utilizatoarele care nu vorbesc limba, furnizarea de interpretare și traducere • Organizația/Centrul dispune de spațiu pentru copii unde pot fi acomodați copii atât timp cât mama este consiliată juridic. • Organizația/Centrul dispune de avocați care pot oferi asistență juridică calificată.
Confidențialitate și consimțământ informat	

Indicator minim	<p>Informațiile oferite trebuie să fie tratate cu sensibilitate și să fie protejate împotriva accesului neautorizat sau a utilizării inadecvate. Specialistul în domeniul juridic are obligația de a respecta confidențialitatea informațiilor primite și de a proteja aceste informații împotriva divulgării neautorizate. În procesul de intervenție, specialistul nu poate divulga nici o informație, inclusiv nu poate orienta cazul spre alt specialist fără acordul informat al beneficiarei. Dacă beneficiara refuză, specialistul se asigură că beneficiara înțelege care ar putea fi consecințele nedivulgării informației.</p> <ul style="list-style-type: none">• Organizația/Centrul dispune de o politică clară de confidențialitate care stipulează modul în care sunt colectate, stocate și utilizate datele personale ale victimelor• Accesul la datele personale este permis doar persoanelor autorizate;• Personalul este instruit inițial și continuu privind confidențialitatea și protecția datelor precum și despre procedurile specifice de securitate• Serviciul specializat trebuie să dispună de poșta electronică oficială, la care să aibă acces doar personalul implicat în asistența specializată, cu scopul de a asigura ca orice persoană poate expedia documente, înregistrări audio sau video, și acestea vor fi păstrate în siguranță. <p>În activitatea sa, specialistul pe domeniul juridic, va furniza informații veridice, verificate, reale, detaliate despre natura, scopul, beneficiile și alternativele de intervenție și reacție într-un caz de violență în familie sau probleme de ordin familial. Aceste informații trebuie să fie prezentate într-un limbaj și format accesibil pentru a asigura înțelegerea deplină a persoanei. Dacă beneficiara nu este capabilă să înțeleagă în mod corespunzător informațiile sau să-și exprime acordul din motive precum este prezența sindromului posttraumatic, sau boală, incapacitate, specialistul pe domeniul juridic v-a lua măsuri suplimentare pentru a asigura accesul spre alte servicii specializate: consiliere psihologică de criză, asistență socială etc.</p> <ul style="list-style-type: none">• Consimțământul se exprimă în mod expres, activ și în scris.• Organizația dispune de formulare de consimțământ și practici de confidențialitate care sunt aplicate de angajați <p>Beneficiara are dreptul de a revoca consimțământul în orice moment. Este important ca această opțiune să fie respectată și că persoanele să fie informate despre consecințele posibile ale retragerii consimțământului. Revocarea acordului nu exclude posibilitatea adresării repetate.</p>
--------------------	--

Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Sunt utilizate tehnologii criptate și sisteme/baze de date pentru protejarea datelor atât în timpul transmiterii, cât și în timpul stocării. • Sunt realizate evaluări periodice ale sistemelor și procedurilor de securitate
Prioritizarea siguranței	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de proceduri de evaluare a riscurilor și de întocmire a planului de siguranță, • Angajații cunosc cum să reacționeze dacă siguranța victimei sau a lor este compromisă. • Organizația dispune de buton de acces, buton de alarmă, contacte cu agenția de pază, etc. • Adresa unde funcționează serviciul de asistență juridică este confidențială • specialistul pe domeniu juridic v-a informa beneficiara despre pericolul pentru viața și securitatea ei, a lucrătorilor precum și a altor beneficiare dacă, agresorul ar cunoaște locul unde aceasta beneficiază de suport. • Personalul v-a beneficia de instruire cu privire la acțiunile imediate de siguranță (inclusiv importanta solicitării 112) dacă un agresor v-a pătrunde în încăpere. • Spațiul trebuie amenajat corespunzător pentru consiliere: luminos, izolat așa în cât în cabinet să nu aibă acces nimeni în timpul consilierii și cu minimul de obiecte inofensive: masă, 2 fotolii, apă, șervețele de unică folosință.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •
Calitatea și specializarea personalului	
Indicator minim	<p>Specialiștii din domeniu juridic care vor presta asistență juridică primară pentru persoanele afectate de violență în bază de gen, inclusiv violența în familie, sunt: parajuriști, juriști sau avocați. În conformitate cu legea nr. 198 din 2007 asistența juridică primară este un serviciu pus la dispoziție de către Consiliul național pentru asistența juridică garantată de stat prin intermediul oficiilor teritoriale, avocaților publici sau a rețelei de parajuriști. În conformitate cu art. 17 din lege, asociațiile obștești specializate în acordarea de asistență juridică sunt în drept să acorde servicii de asistență juridică primară. În acest caz, în cadrul asociației</p>

obștești va fi dezvoltat un serviciu de zi specializat pe acordarea asistenței juridice sau cu o specializare holistică.

În conformitate cu art. 19 din Legea nr. 198/2007, victimele violenței în familie, victimele infracțiunilor privind viața sexuală, indiferent de venituri au dreptul la asistență juridică calificată, garantată de stat. În acest caz, cererea se va depune la unul din oficiile teritoriale conform organigramei. De asemenea în conformitate cu art. 17 din lege, asociațiile obștești specializate în acordarea de asistență juridică sânt în drept să acorde servicii de asistență juridică calificată.

- Experiență și profesionalizare: asistența juridică primară v-a fi acordată de către specialiștii din domeniu juridic care dispun de experiență minim de 3 ani de lucru cu persoanele afectate de violența în bază de gen inclusiv violența în familie;
- Asistența juridică calificată specializată urmează a fi acordată de către un avocat cu experiență de lucru minim de 3 ani de reprezentare a intereselor victimelor pe cauze civile/contravenționale/penale.
- Specialistul nou venit în echipă, v-a beneficia de instruire specializată cu privire la principiile de activitatea și asistență a victimelor violenței în familie.
- Mentorat: În prima lună de activitatea în cadrul serviciului specializat, vor beneficia de mentorat din partea unui coordonatorului al serviciului specializat care are un stagiu de muncă mai mare de 5 ani. Specialistul v-a consulta fiecare caz sau plan de intervenție juridică minim o dată pe săptămână (după caz mai des) cu mentorul său.
- Sarcina de asistență a specialistului: Un specialist care acordă asistență juridică primară, va organiza ședințe inițiale sau repetate cu beneficiarul. O ședință nu poate dura mai mult de 55 de min. Specialistul va organiza min. 3 ședințe de consiliere pe zi, și își va programa timp pentru documentare și elaborarea actelor juridice.
- Specialistul v-a asigura ca în timpul stabilit la ședință va consulta în primul rând nevoile de siguranță stabilite în urma aplicării chestionarului de evaluare. Cazurile de urgență unde securitatea victimei este pusă în pericol, se examinează prioritar. În cazul în care sunt un număr mare de intervenții,

	<p>specialistul poate orienta cazul sper alți parteneri care vor interveni prompt, fapt ce se realizează cu acordul beneficiarei.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadmisibilitatea conflictelor de interese: În caz dacă o situație de violență devine cunoscută, iar specialistul este rudă/cunoștința sau persoană apropiată cu acesta familie, specialistul v-a anunța imediat supervizorul, și v-a solicita să transfere cazul altui specialist.
<p>Indicator aspirațional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de un mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului • Organizația colaborează cu organizațiile care oferă asistență juridică calificată sau oficiile teritoriale CNAJGS • Organizația organizează cursuri specializate, calificare profesională în domeniul prevenirii și combaterii violenței pentru specialiștii în domeniul juridic și avocați minim 2 ori pe ani min. 40 ore. Instruirea consilierilor ar trebui să acopere: <ul style="list-style-type: none"> ✓ O analiză de gen a violenței împotriva femeilor; ✓ Tehnici de intervenție în criză; ✓ Traumă, mecanisme de adaptare și supraviețuire; ✓ Înțelegeri actuale ale bunăstării și incluziunii sociale; ✓ Confidențialitate; ✓ Abilități de comunicare și tehnici de intervenție; ✓ O prezentare generală a sistemelor de justiție penală și civilă; ✓ O actualizare și revizuire a legilor relevante ale statului; ✓ Disponibilitatea resurselor statale și comunitare; ✓ Nediscriminare și diversitate; ✓ Împuternicire. • Organizația dispune de servicii de supervizare de grup sau individuale conduse de un psihoterapeut cu experiență în domeniu pentru specialiști și avocați • Organizația dispune de servicii de intervizare conduse de un specialist în domeniu juridic care dispune de o experiențe de lucru pe domeniu de 10 ani, calificări profesionale în domeniu.

Coordonarea cu alte sectoare și agenții	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația colaborează cu organele de poliție și alți profesioniști pentru a asigura protecția și siguranța și referirea victimei • Cazul este discutat în echipă multidisciplinară cu implicarea specialiștilor din mai multe domenii, inclusiv: psiho-social, educațional, justiție, cu scopul de a asigura o abordare holistică.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> •

2.2. Denumire serviciu: asistență juridică primară

Etapile de realizarea a procesului de asistență juridică primară

Etapă 1: Contactul inițial:

Primul contact între specialistul pe domeniu juridic și beneficiara avea loc prin stabilirea unei ședințe. La discreția părților, ședința poate avea loc în oficiul serviciul specializat, sau online. Dacă ședința a fost stabilită online, specialistul se va asigura că beneficiara dispune de un loc sigur unde are posibilitatea să vorbească deschis fără a fi prezente persoane terțe.

Contactul inițial este necesar pentru a stabili încrederea între specialist și beneficiară. Dacă la ședința primară, specialistul identifică un risc mediu sau înalt de violență față de beneficiară, cu acordul ei, identifică formele de protecție acceptate de victimă. Dacă victima nu își dă acordul la intervenție, sau preferă să fie păstrată confidențialitatea, specialistul nu poate interveni. La această etapă se asigură minim să fie discutate formele de protecție și măsurile de siguranță și se orientează cazul spre consiliere psihologică, sau plasament. La ședința primară, specialistul poate: informa, consulta, perfectă acte juridice. Dacă informația nu este suficientă pentru perfectarea cererilor, iar cazul nu este unul cu risc mediu sau înalt, specialistul stabilește următoarea ședință.

Etapă 2 Exprimarea acordului de ajutor: pentru orice acțiune care o va poate face specialistul în domeniu juridic, este nevoie ca beneficiara să înțeleagă și să accepte soluțiile propuse. Beneficiara își va exprima acordul de a beneficia de serviciul specializat printr-o cerere tip. Prin aceasta cererea, se vor stabili angajamentele de păstrarea datelor cu caracter confidențial.

Cazul va fi înregistrat într-un sistem electronic de evidență a cazurilor. Dacă la ședința primară, specialistul identifică un risc mediu sau înalt de violență față de beneficiară, cu acordul ei, identifică formele de protecție acceptate de victimă. Dacă victima nu își dă acordul la intervenție, sau preferă să fie păstrată confidențialitatea, specialistul nu poate interveni. La această etapă se asigură minim să fie discutate formele de protecție și măsurile de siguranță. Orientează cazul spre consiliere psihologică, sau plasament.

La prima discuție purtată cu beneficiara, specialistul se informează despre problema cu care se confruntă persoana (natura și istoricul problemei, soluții care au fost luate anterior) informații privind datele cu caracter personal care va da posibilitatea identificării beneficiarei și înregistrării acesteia. (Anexa nr.1)

Etapa 3: Evaluarea a gradului de risc. Specialistul în domeniu juridic va folosi chestionarul de evaluare a gradului de risc aprobat prin ordinul IGP nr. 93 din 23.03.2023 cu privire la instrucțiunile metodice privind intervenția poliției în prevenirea și combaterea violenței în familie. Chestionarul se aplică doar cu acordul informat al beneficiarei. Informația din chestionar va fi utilizată pentru perfectarea cererilor, cu scopul de a evita dubla expunere a beneficiarei la retrăirea evenimentelor traumatizante. Chestionarul de evaluare are drept scop determinarea gradului de risc, și poate servi ca instrument pentru obținerea măsurilor de protecție. Chestionarul se anexează la cerere și se păstrează în dosar (Anexa nr.2)

Etapa 4: Evaluarea nevoilor de asistență juridică: Ulterior evaluării riscurilor, de comun acord cu beneficiara și cu participarea ei, specialistul în domeniu juridic va evalua nevoile de asistență juridică a beneficiarei. În cazul în care a fost pornit un cauză/proces penal iar beneficiara are statut de victimă, parte vătămată, specialistul pe domeniu juridic orientează cazul spre asistența juridică calificată.

Evaluarea nevoilor trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- Să se respecte principiile de asistență și intervenție
- Să înceapă de la situația în care se află beneficiarul din momentul adresării;
- Să conțină descrierea problemei și specificarea necesităților cu evaluarea situației, a necesităților imediate a victimei violenței în familie și a resurselor acesteia, pentru mobilizarea eficientă a serviciilor specializate în scopul depășirii situațiilor de criză.

- Informarea ei despre drepturile și posibilitățile de obținere a unor beneficii sociale din cadrul programelor oferite de către alte instituții și organizații (Anexa nr.3)

Etapa 5: Elaborarea planului de intervenție/ de siguranță:

Evaluarea nevoilor este precedată de elaborarea unui de suport individualizat pentru victimă ce presupune o planificare a activităților și facilitarea a accesului victimei conform necesităților la asistenta specializată

La aceasta etapa este important de asigurat ca beneficiara se implică în procesul de identificare a formelor de protecție acceptate de ea și își asumă activ aceste intervenții. Specialistul pe domeniu juridic nu poate acționa în interesul beneficiarei doar să o direcționeze. Planul de intervenție presupune acțiuni concrete pe care specialistul pe domeniu juridic le va face inclusiv întocmirea actelor juridice agreeate cu beneficiara, termenul de realizării serviciului. (Anexa nr.4)

Etapa 6: Monitorizarea situației la cererea beneficiarei: În procesul de asistență a beneficiarei, are loc monitorizarea și re-evaluarea periodică a progreselor înregistrate, a deciziilor și intervențiilor realizate, verificarea implementării Planului Individual de Intervenție în corespundere cu rezultatele așteptate. Monitorizarea implementării planului individual de intervenții reprezintă procesul de culegere a informațiilor în legătură cu modul de furnizare a serviciilor cuprinse în planul de intervenție, în scopul evaluării progreselor realizate în atingerea obiectivelor planului. La aceasta etapă, specialistul pe domeniu juridic, stabilește un termen de monitorizare, la fel forma de contact, așa în cât să evite agravarea situației beneficiarei. Cazul poate fi în asistență prin monitorizarea până la închiderea cazului. În procesul de oferire a serviciilor pentru victime aflate în dificultate, are loc colectarea permanentă a informațiilor și sunt organizate periodic ședințe ale echipei multidisciplinare, ce vizează re-evaluarea situației victimei, pentru a măsura progresele făcute și a revizui obiectivele propuse în planul individual de intervenție.

Etapa 7: Referirea către asistența juridică calificată sau alte servicii: dacă în procesul de evaluare, monitorizarea sau reevaluare, specialistul pe domeniu juridic constată și alte nevoie de cât asistența juridică orientează cazul către alte servicii specializate: consiliere psihologica, asistenta sociala, abilitarea economica sau asistență juridică calificată. Referirea se face printr-o fișă de referire cu acordul beneficiarei. (Anex nr. 5)

Etapa 8: Închiderea cazului: Închiderea cazului presupune încetarea unui raport de asistență între specialistul pe domeniu juridic și beneficiară când sunt realizate obiectivele propuse în cadrul planului individual de intervenție și beneficiara este

reintegrat psiho-socio-profesional; beneficiara nu își dă acordul de intervenție; beneficiara și-a manifestat expres refuzul de a beneficia de serviciul de asistență juridică, cazul beneficiarei a fost referit către un avocat care acordă asistență juridică calificată, cazul beneficiarei a fost transmis unui alt prestator de servicii.

Lista de verificare a indicatorilor in prestarea serviciilor

Indicatori cheie	Verificare	Sursa/comentarii
Serviciul dispune de o adresă juridică.		
Serviciul dispune de un număr de telefon specializat (mobil, viber, whatsapp)		
Serviciul specializat este dotat cu minim un cabinet de consiliere, izolat de persoane terțe sau alți colegi		
Specialist/ști Serviciul juridic care oferă asistență juridică primară (minim 1 persoană)		
Secretariat care va expedia sau recepționa documentele oficiale		
Numărul de beneficiari timp de un an		
Indicatori aspiraționali		
Avocați care oferă asistență juridică calificată		
Buget dedicat pentru contractarea avocaților sau cursuri sau alte necesități pentru buna funcționare a serviciului		

Cursuri specializate, calificare profesională în domeniul prevenirii și combaterii violenței pentru specialiștii în domeniul juridic și avocați minim 2 ori pe an min. 40 ore.		
Mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului		
Acorduri de colaborare cu organizațiile care oferă asistență juridică calificată sau oficiile teritoriale CNAJGS		

2.3. Suport și consiliere psihosocială de criză și pe termen lung

Definiție/Despre: oferirea de consiliere psihologică și psihoterapeutică, individuală și de grup, de urgență și pe termen lung în condiții sigure, confidentiale de către psihologi și psihoterapeuți specializați în domeniul asistenței victimelor VBG.

În prezentul compartiment nu sunt descrise metode, tehnici, etape specifice de consiliere și intervenție psihologică și psihoterapeutică doar standardele minime, necesare pentru funcționarea serviciului într-un centru de zi.

Disponibilitate, accesibilitate și adaptabilitate	
Indicator minimi	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciile de suport și consiliere psihosocială sunt disponibile pentru toate persoanele care se adresează, într-un orar de timp stabilit, de exemplu 8:00 – 17:00 sau 9:00 – 18:00 și acest orar este afișat și respectat. • Programele sunt bine stabilite, cu personal suficient pentru a oferi servicii prompte și eficiente. • Timpul de așteptare pentru suport și consiliere psihosocială de urgență nu depășește 72 de ore.

	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciile de suport și consiliere psihosocială pot fi oferite în oficiu, la telefon (inclusiv viber, whatsapp) și online • Serviciul este cunoscut și promovat în comunitate, inclusiv în rândurile reprezentanților autorităților; • Materialele sunt disponibile într-o varietate largă de limbi și formate accesibile pentru persoanele cu dizabilități. • Dat fiind ca femeile de cele mai multe ori sunt însoțite de copii, se va asigura suport psihoemoțional primar și îngrijire adecvată gratuită, adaptate vârstei și necesităților pentru copii care au fost victime și/sau martori ale diferitelor forme de violență pentru a proteja drepturile și bunăstarea acestora și pentru referirea și facilitarea accesului la servicii de urgență și pe termen lung, după cum este necesar conform mecanismul de referire pentru asigurarea protecției copiilor. • Serviciile oferite în centru sunt gratuite și accesibile, indiferent de situația financiară. • Numărul de beneficiari timp de un an
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciile de suport și consiliere psihosocială sunt disponibile pe scară largă, inclusive cu acces non-stop • Organizația/Centrul de zi poate oferi suport psihoemoțional persoanelor cu diverse tipuri de dizabilități, inclusiv prin contractarea unor experți externi. • Organizația/Centrul de zi poate acoperi costul unor servicii suplimentare (de exemplu, expertize și rapoarte de expertiză judiciare, psihiatrice, etc.
Confidențialitate și consimțământ informat	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii se vor asigura că victimele sunt informate și consimt pentru utilizarea sau partajarea datelor lor în formă scrisă, printr-un formular de consimțământ. • Accesul la datele personale este permis doar persoanelor autorizate; • Personalul este instruit inițial și continuu privind confidențialitatea și protecția datelor precum și despre procedurile specifice de securitate

	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciul specializat trebuie să dispună de poștă electronică oficială, la care să aibă acces doar personalul implicat în asistența specializată, cu scopul de a asigura ca orice persoană poate expedia documente, înregistrări audio sau video, și acestea vor fi păstrate în siguranță.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem electronic securizat cu acces permis doar persoanelor autorizate • Politică de colectare, stocare și arhivare a datelor
Prioritizarea siguranței	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de proceduri de evaluare a riscurilor și de reacție atunci când siguranța victimei sau a specialiștilor este compromisă • Organizația dispune de buton de acces, buton de alarmă, contacte cu agenția de pază, etc.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Protocoalele de siguranță sunt integrate în toate aspectele serviciului, de la interacțiunile inițiale până la sesiunile de terapie atât pentru specialiști, cât și pentru victime.
Calitatea și specializarea personalului	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de cel puțin 1 specialist cu normă pentru consiliere și sprijin pentru 10-15 femei lunar: • Specialiștii dispun de licență în psihologie • Specialiștii elaborează rapoarte de evaluare psihologică la cererea autorităților sau pentru necesitățile victimei în procedurile prejudiciare și judiciare
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii dețin o diplomă de masterat, • Specialiștii dispun de formare profesională de lungă durată în domeniul psihoterapiei, care include cel puțin 500 de ore de formare profesională, 250 de ore de dezvoltare personală și 150 de ore de supervizare. • Organizația asigură supervizarea profesională pentru a asigura calitatea și etica intervențiilor psihologice • Specialiștii Centrului sunt invitați în calitate de experți în instanța de judecată

Coordonarea cu alte sectoare și agenții

Indicator minim	<ul style="list-style-type: none">Organizația colaborează cu organele de poliție și alți profesioniști pentru a asigura referirea victimei
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none">Organizația dispune de resurse pentru a acoperi necesitățile victimei în colaborare și coordonare cu alți profesioniști.

Lista de verificare a indicatorilor în prestarea serviciilor

Indicatori cheie	Verificare	Sursa/Comentarii
Organizația dispune de cel puțin un specialist licențiat în domeniul psihologiei clinice, consiliere în relații de familie		
Serviciile sunt oferite într-un orar de timp stabilit, de exemplu 8:00 – 17:00 sau 9:00 – 18:00		
Serviciile de suport și consiliere psihosocială pot fi oferite în oficiu, la telefon (inclusiv viber, whatsapp) și online		
Timpul de așteptare pentru suport și consiliere psihosocială de urgență nu depășește 72 de ore		
Numărul de beneficiari timp de un an		

Materialele sunt disponibile într-o varietate largă de limbi și formate accesibile pentru persoanele cu dizabilități		
Specialiștii colaborează cu organizațiile prestatoare de servicii copiilor victime ale violenței și autoritățile responsabile (direcțiile și specialiștii pentru protecția copilului)		
Formulare de consimțământ și politici de confidențialitate și utilizare a datelor cu caracter personal sunt cunoscute și aplicate		
Poștă electronică oficială, la care să aibă acces doar personalul implicat în asistența specializată,		
Protocoale și sisteme de securitate, inclusiv fizică sunt cunoscute și aplicate		
Specialiștii participă în calitate de experți în cadrul instanțelor de judecată, echipele multidisciplinare		
Acorduri de colaborare cu poliția, alte instituții, organizații: centre de plasament, centre comunitare de sănătate mintală. Locuințe protejate, organizații care lucrează cu copii		
Specialiștii oferă sesiuni de formare și instruire pentru organizații și instituții în		

domeniul prevenirii și combaterii violenței împotriva femeilor		
Indicatori aspiraționali		
Organizația oferă formări continue, participări la conferințe specializate, supervizare, etc		
Buget pentru costuri urgente și adiționale		
Organizația dispune de un mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului		

2.4. Serviciul de Asistență către independența economică, recuperare și autonomie

Definiție/Despre: - oferirea suportului individual imediat pentru a răspunde la nevoile de bază ale victimelor și copiilor acestora, inclusiv urgente și esențiale cum ar fi: acces gratuit la transportul de urgență, alimente, produse de igienă personală de bază și medicamente, bani în numerar, suport la perfectarea documentelor de identitate, etc. Suport continuu timp de cel puțin șase luni pentru a asigura recuperarea completă, reintegrarea în sistemul de învățământ, inclusiv profesional, în câmpul de muncă, facilitarea accesului la asistență socială, financiară sau oportunități economice și de afaceri.

Disponibilitate, accesibilitate și adaptabilitate	
Indicator minimi	<ul style="list-style-type: none"> • Programe, servicii și tipuri de suport disponibile și accesibile pentru diferite grupuri de femei pe termen scurt; • Programele sunt bine stabilite, cu personal suficient pentru a oferi servicii prompte și eficiente. • Serviciul este cunoscut și promovat în comunitate, inclusiv în rândurile reprezentanților autorităților;

	<ul style="list-style-type: none"> • Materialele sunt disponibile într-o varietate largă de limbi și formate accesibile pentru persoanele cu dizabilități. • Serviciile oferite în centru sunt gratuite și accesibile, indiferent de situația financiară. • Numărul de beneficiari timp de un an.
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Programe, servicii și tipuri de suport disponibile și accesibile pe termen mediu și lung • Organizația/Centrul de zi poate acoperi costul unor servicii suplimentare (de exemplu, cursuri vocaționale, perfectarea documentelor, etc).
Confidențialitate și consimțământ informat	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii se vor asigura că victimele sunt informate și consimt pentru utilizarea sau partajarea datelor lor în formă scrisă, printr-un formular de consimțământ. • Accesul la datele personale este permis doar persoanelor autorizate; • Personalul este instruit inițial și continuu privind confidențialitatea și protecția datelor precum și despre procedurile specifice de securitate • Serviciul specializat trebuie să dispună de poștă electronică oficială, la care să aibă acces doar personalul implicat, cu scopul de a asigura ca orice persoană poate expedia documente, înregistrări audio sau video, și acestea vor fi păstrate în siguranță.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem electronic securizat cu acces permis doar persoanelor autorizate • Politică de colectare, stocare și arhivare a datelor
Prioritizarea siguranței	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de proceduri de evaluare a riscurilor și de reacție atunci când siguranța victimei sau a specialiștilor este compromisă • Organizația dispune de buton de acces, buton de alarmă, contacte cu agenția de pază, etc.

Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Protocoalele de siguranță sunt integrate în toate aspectele serviciului.
Calitatea și specializarea personalului	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de cel puțin 1 specialist în consiliere vocațională, asistentă socială cu normă deplină pentru 10-15 femei lunar: • Specialiștii dispun de studii în asistența socială
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiștii beneficiază de instruire inițială și continuă specializată în domeniul asistenței victimelor • Organizația asigură supervizarea profesională
Coordonarea cu alte sectoare și agenții	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborări cu ANOFM, cu asociațiile de afaceri, mediul privat etc. • Participarea la echipele multidisciplinare.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Organizația dispune de resurse pentru a acoperi necesitățile victimei în colaborare și coordonare cu alți profesioniști.

Lista de verificare a indicatorilor in prestarea serviciilor

Indicatori cheie	Verificare	Sursa/Comentarii
Suma totală de fonduri alocate pentru ajutor material imediat si asistență financiară de urgență: per capita (victimă adultă și victimă copil)		
Numărul de beneficiari timp de un an		
Tipurile de ajutor oferit		

Gradul de acoperire a nevoilor de bază: necesitățile alimentare, locuința, îngrijirea medicală și educație.		
Durata sprijinului oferit pe termen scurt până la 3 luni		
Formulare de consimțământ și politici de confidențialitate și utilizare a datelor cu caracter personal sunt cunoscute și aplicate		
Protocoale și sisteme de securitate, inclusiv fizică sunt cunoscute și aplicate		
Numărul de colaborări cu echipele multidisciplinare, ANOFM; mediul privat, etc.		
Indicatori aspiraționali		
Durata sprijinului oferit pe termen lung și mediu 3 – 6 luni		
Buget pentru costuri urgente și adiționale		
Organizația dispune de un mecanism de colectare a feedbackului de la beneficiare și de evaluare a calității serviciului		

Standard 3. Management de caz

Definiție: Managementul de caz se referă la un proces coordonat și organizat de identificare, evaluare, planificare, oferire și coordonare a serviciilor și suportului necesar victimei și copiilor acesteia pentru a asigura accesul la servicii juridice,

psihosociale, educaționale, medicale etc., care să răspundă necesităților acestora într-un mod eficient și integrat. Obiectivele managementului de caz sunt:

- de a se asigura că victimele și supraviețuitoarele sunt informate despre drepturile lor, despre toate opțiunile, resursele și serviciile disponibile;
- de a se identifica nevoile și problemele cu care se confruntă o victimă și de a oferi servicii specializate în mod holistic, integrat și coordonat bazate pe abordarea centrată pe victime;
- de a oferi victimei și supraviețuitoarei sprijin emoțional pe tot parcursul procesului.

Manager/ă de caz– asistenta socială responsabil de coordonarea asistenței și furnizării de servicii. Rolul unui manager de caz este evaluarea nevoilor victimei și copiilor acestora, dezvoltarea planului individual de asistență, coordonarea prestării serviciilor și monitorizarea progresului acestuia în vederea îmbunătățirii vieții copilului;

Plan individual de asistență: document care stabilește obiectivele pe termen scurt, mediu sau lung, serviciile prestate și modalitățile de intervenție și sprijin pentru victimele violenței.

Referire – proces de direcționare a copilului și familiei către servicii sociale conform necesităților identificate;

Risc – probabilitatea producerii unui pericol asupra vieții și sănătății victimei și copiilor și evaluarea amplă și a consecințelor

Etapele esențiale ale managementului de caz:

Etapa 1. Introducere și angajament. Dezvoltarea relației cu victima și construirea unei baze pentru o relație de vindecare

- Se salută și se începe o relație de încredere cu victima
- Comunicarea într-un mod cald și deschis
- Obținerea consimțământului informat de la supraviețuitoare pentru a oferi servicii de gestionare a cazului:
 - Explicarea procesului de gestionare a cazului
 - Explicarea confidențialității și excepțiile
 - Explicarea drepturilor supraviețuitoarei

- De întrebare și de răspuns la întrebări
- Utilizarea formularului de consimțământ informat

Etapa 2. Evaluarea Nevoilor: Identificarea și evaluarea nevoilor specifice ale beneficiarei pentru a crea un plan de intervenție personalizat.

- Determinarea dacă sunt implicați și alți specialiști
- Ascultarea victimei cu empatie, validare, compasiune și informații
- Identificarea preocupărilor și nevoile cheie ale supraviețuitoarei
- Documentarea informațiilor relevante pe:
 - formularul de admitere și evaluare;
 - formularul de evaluare a riscurilor;
 - formularul de evaluare a diferitor dificultăți cu care se ciocnesc supraviețuitoarele din cauza problemelor de sănătate. (The Washington Group Short Set on Functioning Questions)

Etapa 3: Planificarea Intervenției: Elaborarea unui plan detaliat care să includă obiective clare și măsuri concrete pentru a răspunde nevoilor identificate

- Rezumăm înțelegerea noastră. cu privire la nevoile cheie ale supraviețuitoarei
- Oferim informații despre ce servicii și suporturi sunt disponibile și despre ce se poate aștepta de la acestea
- Planificăm împreună cu persoana cum să satisfacă nevoile, stabiliți obiective personale și luați decizii cu privire la ceea ce se va întâmpla în continuare
- Elaborăm și documentăm:
 - ✓ planul individual de siguranță și
 - ✓ planul individual de asistență;
 - ✓ se semnează acordul de siguranță privind prevenirea suicidului;
- Discutarea preocupărilor cu supervizorul.

Etapa 3. Coordonarea Serviciilor: Asigurarea că toate serviciile necesare (medicale, sociale, juridice, etc.) sunt accesate și coordonate eficient pentru a evita duplicarea eforturilor și pentru atingerea rezultatelor.

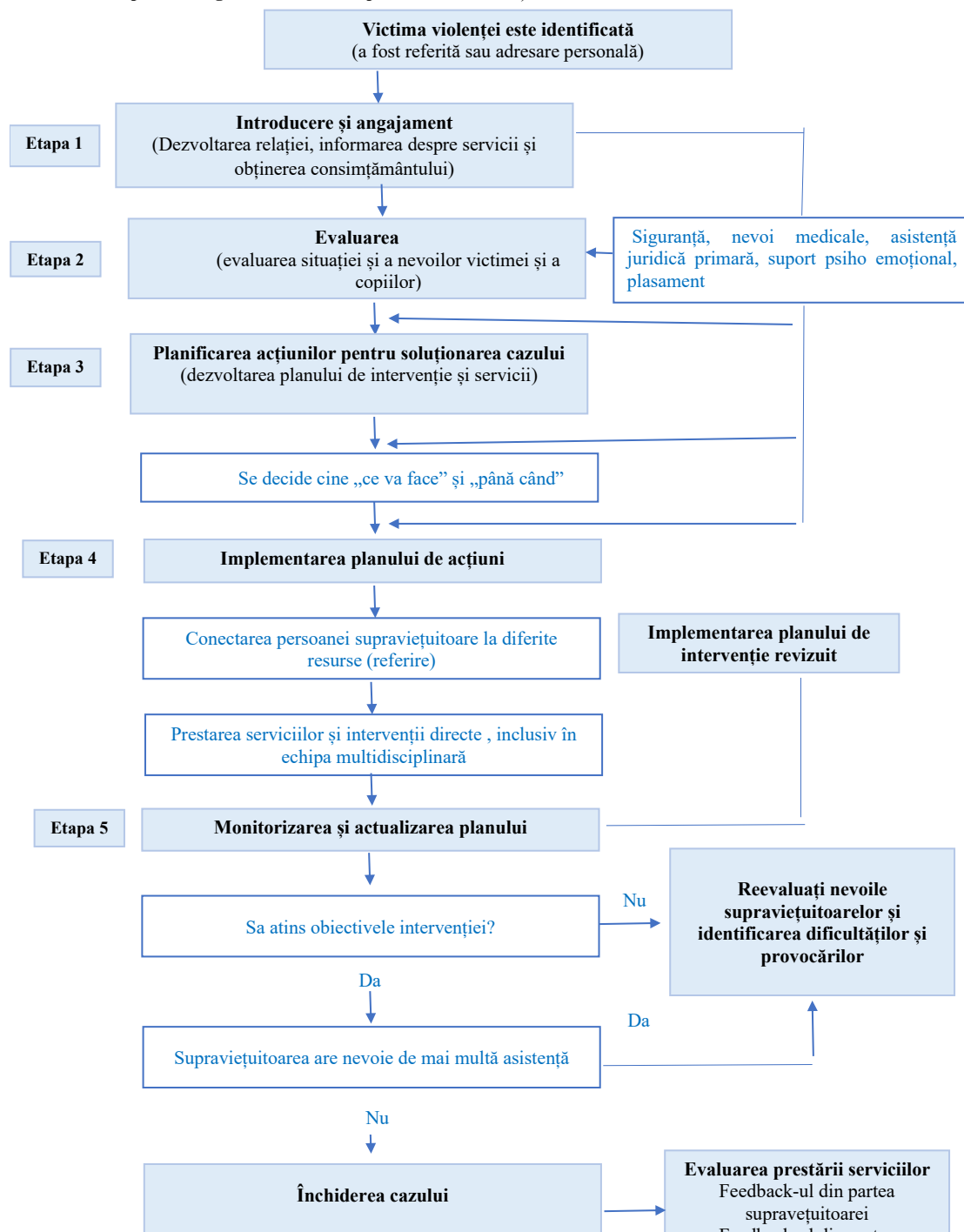
Etapa 4: Monitorizarea și Evaluarea: Urmărirea progresului beneficiarului și ajustarea planului de intervenție în funcție de evoluția situației și de feedback-ul primit.

- Ne întâlnim sau contactăm supraviețuitoarea la un termen agreat
- Reevaluăm siguranța
- Revizuiim planul de acțiune al cazului
- Implementăm planul de acțiune revizuit pentru caz
- Completarea chestionarului de feedback

Etapa 5: Închiderea cazului

- Recunoaștem când procesul de asistență este finalizat și închidem cazul într-un mod sigur și de sprijin.
- Stabilim dacă/când ar trebui închis cazul
- Documentăm închiderea cazului (Formularul de închidere a cazului)
- Păstrăm în siguranță dosarul de caz închis (se transferă fișierul închis în arhivă)

Etapele managementului de caz pe cazuri de violență



Managementul standard al cazurilor de VBG: etape și responsabilități	Managementul cazurilor în situație de criză (timpul prezentat mai jos este aproximativ.)
<p>Etapa 1: Introducere și implicare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formula de salut. • Prezintă-te pe tine și rolul tău. • Discutați toate aspectele consimțământului informat (confidențialitate, raportare obligatorie). • Răspundeți la întrebări. • Obțineți permisiunea de a continua. 	<p>Etapa 1: Introducere prescurtată și implicare (5 minute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formula de salut • Prezentați-vă într-o singură propoziție: eu sunt ___și lucrez cu ___ pentru a sprijini oamenii care au suferit de vătămări/violență. • Credem cu tărie că vă putem ajuta și totodată ce aveți relata va fi confidențial. Tu și cu mine vom decide împreună dacă și cui să povestești despre violența pe care ai trăit-o pentru siguranța ta. • Poți să-mi spui cea mai importantă preocupare a ta de astăzi?
<p>Etapa 2 Evaluare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stabiliți dacă sunt implicați alți specialiști care au intervenit. • Înțelegeți cine este persoana supraviețuitoare. • Invită persoana supraviețuitoare să-ți spună ce sa întâmplat. • Ascultă bine. • Răspundeți cu validare, compasiune și informații • Identificați preocupările și nevoile cheie ale persoanei supraviețuitoare. • Documentați informațiile relevante într-un formular de evaluare. 	<p>Etapa 2 Evaluare (15-20 minute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascultați (dedicați timp pentru a asculta persoana supraviețuitoare). • Evaluați preocupările legate de siguranță, servicii sociale, rețele, starea de spirit și nevoile. Ascultă la fel de mult pe cât posibil și nu întrerupem persoana supraviețuitoare când povestește. • Răspundeți cu validare, compasiune și informații. • NU documentați informațiile într-un formular sau în note de caz dacă nu există posibilitatea, si din motive de siguranța.

<p>Etapa 3: Planificarea acțiunilor pentru soluționarea cazului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezumați înțelegerea dvs. Despre nevoile persoanei supraviețuitoare • Oferiți informații despre ce servicii și suporturi sunt disponibile și la ce se pot aștepta de la ei. • Planifică împreună cu persoana supraviețuitoare cum să satisfacă nevoile, stabilește obiectivele personale și luați decizii cu privire la ceea ce se va întâmplă în continuare. • Elaborați și documentați un plan de acțiune pentru caz. • Discutați preocupările cu supervizorul dvs. • Discutați opțiunile de monitorizare. 	<p>Etapa 3: Planificarea siguranței & prezentare generală a serviciilor medicale imediate și acoperirea nevoilor de siguranță și servicii (15-20 minute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planul de siguranță. • Oferiți informații despre ce servicii și suporturi sunt disponibile
<p>Etapa 4 Implementați planul de acțiune pentru caz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faceți recomandări. • Ghidați și împuterniciți persoanele supraviețuitoare să acceseze serviciile necesare. • Coordonați acțiunile în vederea soluționării cazului. • Furnizați servicii directe, dacă este cazul 	<p>Etapa 4 Implementarea sau trecerea imediată la întreprinderea de acțiuni (5-10 minute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informați persoana supraviețuitoare despre opțiunile serviciilor imediate pentru preocupările ei imediate. • Faceți recomandări cu consimțământ.
<p>Etapa 5 Monitorizarea și actualizarea planului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Să vă întâlniți și contactați persoana supraviețuitoare conform acordului. • Reevaluați siguranța. • Examinați și revizuiți planul de acțiune al cazului. • Implementați planul revizuit. 	<p>Etapa 5: Resurse și mesaje cheie (5-10 minute)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Furnizați resurse (suport material, resurse, numărul liniei fierbinți, contactele prestatorilor de servicii, locul aflării acestor servicii după caz, încurajați-o să rămână acolo). • Distribuți mesaje cheie: persoana supraviețuitoare nu este singură, nu este vina ei și afirmă/validează sentimentele persoanei supraviețuitoare.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pentru ultimele minute, stabiliți persoana supraviețuitoare astfel încât ea nu vă părăsi sesiunea într-un mod mai traumatizat decât a venit. (Planifică acțiuni pentru restul zilei, încurajează persoana supraviețuitoare să fie în prezent.
<p>Etapa 6 Închiderea cazului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stabiliți dacă/când ar trebui închis cazul. • Documentați închiderea cazului. • Dacă este posibil, aplicați sondajul de feedback al persoanelor asistate. • Stocați în siguranță dosarul cu cazul închis (transmiterea dosarului cazului închis în arhiva instituției). 	<p>-----</p>

Standard 4 Management și resurse umane

4.1. Administrare și management

Organizația activează în condițiile Legii cu privire la asociațiile obștești, Statutului, Regulamentului de organizare și funcționare, alte acte relevante. Organizația dispune de un management și o administrare transparentă și conform misiunii sale și publică rapoartele de activitate anuale pe paginile web sau alte platforme de comunicare

Indicatori:

- Statutul asociației
- Regulamentul de organizare și funcționare
- Strategie de dezvoltare și plan anual
- Raport anual financiar și narativ publicat pe pagina web

4.2. Organigrama și structura de personal

Organizația dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice, în concordanță cu statutul și regulamentul de activitate al organizației, misiunea, scopul/funcțiile și cu nevoile victimelor și poate atrage specialiști contractați, referi către alte instituții și organizații pentru prestarea de servicii.

Indicatori minimi:

- Organigrama (structura) personalului poate acoperi furnizarea de servicii specializate minime și de calitate.
- Personal calificat angajat cu volum de muncă deplin.
- Lista de funcții aprobată, contractile de angajare și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului.
- Contracte de prestare servicii cu specialiști contractați
- Acorduri de colaborare cu organizații și instituții publice pentru prestarea de servicii și referire
- Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul organizației.

4.3. Specialiștii și angajații organizației participă la programe de formare profesională inițială și continuă. Organizația elaborează și bugetează anual implementarea Planului de instruire și formare profesională inițială și continuă. La etapa de angajare, personalul urmează programe de formare inițială (specificul violenței și a victimei, metode de depășire a situațiilor de criză etc.).

Indicatori aspiraționali:

- Planul de instruire și formare profesională inițială și continuă cu instruirii de cel puțin 40 ore anual
- Numărul de persoane instruite și formate, certificatele și diplome obținute
- Budget planificat și alocat anual pentru programul de formare.

4.4. Organizația poate dezvolta programe de voluntariat și atrage voluntarii în activitatea organizației. Organizația elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Indicatori aspiraționali:

- Număr de voluntari

- Planul de instruire și formare profesională.

4.5. Întregul personal care își desfășoară activitatea este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile Statutului și/sau Regulamentului de organizare și funcționare. Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Indicatori minimi: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul organizației

4.6. Supervizare

Adăpostul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluărilor anuale.

Indicaorit aspiraționali: Specialiștii beneficiază de supervizare de specialitate individuale sau în grup.

Standard 5 Spațiu și condiții tenice

Spațiul unde organizația prestează servicii specializate pentru victimele violenței trebuie să fie un spațiu sigur și prietenos, ușor de accesat, unde femeile și fetele sunt auzite, ascultate cu empatie și sprijinite prin intermediul unui proces de împuternicire.

Disponibilitate și accesibilitate	
Indicator minimi	<ul style="list-style-type: none"> • Un program (orar de lucru) disponibil pe pagina web, rețele de socializare unde sunt indicate contactele și canalele de comunicare și afișat într-un loc vizibil; • Amplasat într-un loc sigur și accesibil pentru mijloace de transport, inclusiv transport public și pentru servicii comunitare: școală, grădiniță, policlinică, etc.; • Serviciile sunt prestate în spații curate, iluminate natural, asigurate cu apeduct, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare și dispun de autorizații de funcționare prevăzute de legislație; • Spațiul poate fi propriu, închiriat sau oferit în posesie și folosință gratuită de către autoritățile publice; • Spațiul dispune de calculatoare, imprimante, telefoane, conexiune la internet, mobilier suficient și adecvat.

	<p>Dispune de minimum spații necesare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepție și zonă de așteptare: o zonă securizată, cu acces controlat, echipată cu fotolii/scaune. • Birouri/spații private pentru consiliere și intervenție juridică, psihologică unde victimele pot discuta în siguranță cu personalul de specialitate. • Spațiu pentru copii, dotat cu jocuri și mobilier adaptat vârstei care pot servi drept zonă de îngrijire pentru copiii care însoțesc mamele; • Bucătărie și sufragerie pentru personal; • Depozite: Spații pentru depozitarea echipamentelor, materialelor și alimentelor; • Grupuri sanitare într-un număr suficient pentru personal și beneficiari,
Indicatori aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Facilități pentru persoane cu dizabilități; • Săli suficient de mari pentru a acomoda grupuri și dotate cu mobilier flexibil pentru activități de grup (grupuri de suport, ședințele echipei multidisciplinare, întâlniri pentru voluntari, etc);
<p>Confidențialitate și consimțământ informat</p>	
Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Dosarele beneficiarelor sunt depozitate în spații sigure cu acces limitat doar pentru persoanele autorizate; • Este desemnată o persoană responsabilă de arhivarea și transmiterea spre păstrare a dosarelor (de obicei managera de caz); • Informațiile cuprinse în dosar sunt confidențiale și sunt partajate cu terțe persoane sau instituții doar în baza unui consimțământ informat și exprimat în scris de către beneficiară care se anexează la dosar; • Organizația dispune de un regulament/politică privind datele cu caracter personal și angajații sunt instruiți.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem electronic (bază de date)pentru înregistrarea, prelucrarea, stocarea informațiilor despre beneficiare
<p>Prioritizarea siguranței</p>	

Indicator minim	<ul style="list-style-type: none"> • Spațiul este echipat cu sisteme de acces controlat (uși automate sau sisteme de acces cu card pentru a limita accesul neautorizat, gratii, butoane de alarmă, etc) • Spațiul dispune de autorizări privind protecția civilă, sănătatea și securitatea în muncă, igienă • Personalul este instruit cu privire la asigurarea măsurilor de siguranță pentru sine și beneficiare.
Indicator aspirațional	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicație mobilă de asigurare a securității.

IV. Principii feministe de funcționare pentru centrele de plasament

Denumire Serviciu: Adăpost

Standardele Consiliului Europei în domeniul VBG prevăd un loc de adăpost la 10.000 de locuitori. Având în vedere numărul estimativ al populației Republicii Moldova, de 2 604,0 mii de persoane, în Moldova ar fi necesare 260 de locuri de adăpost. Insuficiența locurilor de plasament este de cel puțin 75 de locuri (60 - pentru femeile victime ale violenței în familie și 15 - pentru victimele violenței sexuale). Alte probleme vizează: — acoperirea geografică neuniformă la nivel de raioane, acestea practic lipsind în localitățile rurale și pe malul stâng al Nistrului; — nu există adăposturi specifice pentru femeile din grupurile vulnerabile (refugiate, dizabilități, minorități etnice), iar în cazul lipsei documentelor, acestea nu sunt eligibile pentru a fi plasate — resursele financiare alocate serviciilor specializate din bugetul public sunt limitate, nefiind ajustate la costurile reale de întreținere, o linie distinctă neregăsindu-se în bugetele sectoriale.

4.1 Obiectivele generale ale unui adăpost:

- Protecția femeii și copilului supraviețuitori ai violenței
- Prevenirea violenței
- Prestarea de servicii și împuternicirea femeilor pe termen lung

4.2 Obiectivele specifice ale unui adăpost:

- Asigură calitatea serviciilor oferite;
- Joacă un rol important în prevenirea violenței împotriva femeilor și copiilor;

- Vizează să prevină violența ulterioară, prin faptul că oferă supraviețuitoarelor violenței un mediu sigur și sprijin pentru a stopa repetarea violenței;
- Asigură femeilor și copiilor supraviețuitoare ai violenței acoperirea nevoilor de îngrijire completă, sprijin practic și însoțire pe parcursul procedurilor legale;
- Asigură acoperirea nevoilor de consiliere care le oferă sprijin;
- Asigură intervenția în criză cât și terapia pe termen lung care sunt necesare pentru a trece peste experiențele traumatizante;
- Participă de obicei la organizarea activităților de prevenire primară și terțiară;
- Joacă un rol cheie în combaterea și prevenirea violenței împotriva femeilor și copiilor lor.

4.3 Grupurile țintă, clar definite:

- Adăposturile pentru femei sunt deschise pentru toate acele femei care au devenit supraviețuitoare ale violenței fizice, psihologice, emoționale, sexuale și economice, comise de parteneri, foști parteneri sau membri de familie;
- Un adăpost are ușa deschisă pentru toate femeile, indiferent de vârstă, religie, naționalitate, etnie, orientare sexuală, dizabilitate, statut legal, marital sau social, convingeri politice sau situație economică;
- Adăposturile pentru femei sunt adăposturi și pentru copii deoarece violența în familie afectează și copii, pentru că ei sunt fie victime directe, fie martorii violenței comise împotriva mamei lor. Ambele tipuri de experiențe pot fi traumatizante. Mai mult, femeile ar putea refuza adăpostul dacă nu li se permite aducerea copiilor lângă ele. Limitările condițiilor de viață și absența vieții private în adăposturi conduc la impunerea unei limite de vârstă în cazul băieților. Totuși, dacă băieții nu sunt admiși pe baza vârstei lor, este de datoria adăpostului să găsească cazare altundeva.
- Vârsta unei femei poate reprezenta o problemă. Dacă o femeie nu este majoră, acest lucru poate cauza dificultăți legale. În acest caz cooperarea cu autoritățile de protecție a drepturilor copiilor este importantă. La acest aspect ar fi necesar să fie dezvoltate servicii separate pentru tinere și fete, ceea ce în unele cazuri reprezintă o soluție mai bună, de vreme ce ele au deseori nevoi speciale și se confruntă cu probleme speciale;
- Femeile devin victimele și altor forme de violență (trafic de femei, violențe sexuale, violurile). În general, este de datoria adăpostului să decidă ce fel de grupuri de supraviețuitoare a violenței sunt primite în afară de victimele violenței în familie;

- Adăposturile pentru femei pot avea probleme în ajutorarea adecvată a femeilor care suferă de probleme medicale grave sau de consum de droguri. Abuzul de droguri și problemele mentale sunt adesea legate de experiențe traumatizante de pe urma violenței în familie și abuzului sexual. Este important pentru echipa de adăpost, să decidă dacă poate ajuta în mod adecvat femeile cu probleme de alcool/ droguri sau cu probleme mentale severe, sau dacă este nevoie de o colaborare cu servicii specializate și contractarea acestora. Este recomandabilă luarea deciziilor, de la caz la caz, în funcție de problema abordată și de resursele adăpostului.

4.4 Principiile de operare și funcționare:

- Abordare feministă. Modul de implementare a principiilor feministe în adăpost trebuie să fie un model de eliberare de violență pentru femei și copii. Intervențiile în cadrul adăpostului vor urmări să ofere femeilor și copiilor un cadru în care vocile lor să fie auzite, ascultate și care să le ofere posibilitatea să se afirme împotriva violenței. Violența din partea bărbaților împotriva femeilor este o manifestare a relațiilor de putere inegală între femei și bărbați, înrădăcinate de a lungul istoriei și o reflectare a relațiilor existente de gen în societate și politică. Astfel, ea trebuie privită ca o problemă în esență socială și politică. Adăposturile pentru femei trebuie să îndeplinească o funcție politică în sensul de a activa pentru conștientizarea cadrului social, istoric, cultural și politic, care alimentează violența din partea bărbaților;
- Deschidere către comunitate – acesta se referă la relația cu publicul prin intermediul campaniilor de sensibilizare, în scopul creării și influențării discursului public, comunicării și percepției violenței în familie și existenței adăposturilor. Violența în familie continuă să fie un subiect tabu în multe țări, de aceea campaniile informaționale inițiate și gestionate de către adăposturi/centre joacă un rol de promotor al drepturilor omului și au impact educativ în ceea ce privește comportamentul nonviolent.
- Femeile sunt sprijinite de femei. Femeile abuzate suferă ca urmare a abuzurilor la care sunt supuse din partea partenerilor. Victimele violenței suferă din cauza pierderii încrederii în abilitățile și puterile lor. Astfel, adăpostul va crea condiții pentru femeile care doresc să experimenteze abilitățile lor proprii care le conduc spre o viață activă și independentă. Aceasta se reflectată și în structura adăpostului, unde femeile lucrează atât la nivelul schimbărilor politice cât și al responsabilităților casnice, ajutând astfel femeile în regândirea și învingerea rolurilor de gen stereotipizate;

- Reprezentarea intereselor femeilor (advocacy). Acționând împotriva violenței înseamnă adoptarea unei poziții ferme și condamnarea violenței împotriva femeilor, în toate formele ei (“Nu există scuză pentru violență”). Încercarea de a rămâne neutru față de ceea ce se întâmplă, înseamnă acceptarea violenței. Femeile care vin la adăpost nu trebuie să ofere dovezi legate de violența la care au fost supuse. Este important să credem ceea ce ele spun și să le tratăm fără prejudecăți. Victimele au nevoie de persoane care să le reprezintă interesele, care să stea lângă ele și de partea lor, să le ofere sprijin pe parcursul fiecărui pas ce trebuie făcut. Reprezentarea intereselor și solidaritatea sunt esențiale. Întotdeauna agresorul este responsabil de violență. Adoptarea unei poziții ferme împotriva oricărei forme de comportament violent, demonstrează condamnarea actului nu condamnarea agresorului ca persoană;
- Muncă în echipă (și ierarhie orizontală). Organizarea unui adăpost ar trebui să reflecte promovarea principiilor democratice, separarea puterilor și evitarea structurilor excesiv birocratice sau ierarhizate. În adăposturi personalul lucrează ca o echipă și responsabilitățile, îndatoririle manageriale sunt împărțite. Chiar dacă adăpostul are un director, este importantă munca în echipă, implicarea personalului din adăpost în toate deciziile și participarea personalului la dezvoltarea serviciilor. Aceste structuri asigură faptul că interacțiunea și relațiile nu sunt bazate pe exercitarea puterii de sus în jos, ci că oamenii pot trăi și munci împreună într-o atmosferă de solidaritate și egalitate;
- Implicarea și structurile democratice. În toate adăposturile există întâlniri regulate care sunt baza implicării femeilor. Este important ca adăposturile să nu fie transformate în instituții în care viețile femeilor sunt dominate și controlate, ci ca femeile să fie incluse în toate procesele operaționale. Puterea soțului nu trebuie înlocuită cu puterea instituției. Personalul este chemat să trateze cu grijă puterea și să stabilească regulile adăpostului în așa fel încât ele să furnizeze orientare, fără a pune prea multe limitări în calea libertății individuale ale femeilor; Femeile care locuiesc în adăposturi pentru femei și copiii acestora ar trebui să aibă dreptul și să fie încurajați să participe la activitățile adăpostului și să fie implicate în procesul de luare a deciziilor pentru organizarea vieții comunitare în adăpost.
- Dreptul de a utiliza un telefon mobil. Smartphone-urile sunt dispozitive valoroase pentru femeile victime ale violenței. Acestea oferă acces la aplicații de sprijin și alte informații și le permit femeilor să sune la poliție atunci când se ascund de agresor într-o situație acută de pericol. Cu toate acestea, smartphone-urile pot fi, de asemenea, utilizate de agresori pentru a urmări și a hărțui victimele violenței. În acest sens, unele adăposturi consideră smartphone-urile o problemă de siguranță și interzic femeilor să își folosească telefoanele mobile în adăpost sau în anumite zone. Acest lucru este de înțeles, dar și problematic, deoarece restrânge libertățile femeilor libertăților femeilor. Prin urmare, o modalitate mai

bună de abordare a problemei ar putea fi instruirea victimelor cu privire la modul de utilizare a telefoanelor mobile
telefoanele mobile într-un mod care să nu le pună în pericol siguranța

- Nondiscriminarea – adăpostul trebuie să fie deschis pentru toate victimele, indiferent de rasă, culoare, sex, religie, opinie politică, naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă, dizabilitate, statut HIV etc.
- Dreptul la autodeterminare. Este important să respectăm dreptul femeilor de a decide asupra vieții lor. Deseori, rudele, prietenii și profesioniștii din cadrul organizațiilor de sprijin sunt cei care îndeamnă femeile ce să facă. Unii cred că ar trebui să se despartă de agresor, alții spun că ar trebui să-i acorde o a doua șansă. Asemenea sfaturi pot crea presiuni și mai mari și nu sunt deloc de ajutor. Este important ca femeia să înțeleagă că numai ea este în măsură să ia decizii și că decizia ei va fi respectată. Scopul unei intervenții este de a stopa violența, nu relația. Cât timp dorește o femeie să rămână în adăpost și dacă dorește să se despartă sau nu este exclusiv decizia ei;
- Dreptul la confidențialitate. Pentru protejarea drepturilor și integrității unei femei, este necesar ca ea să fie capabilă de a decide ce fel de informații să fie transmise altor specialiști, instituții, etc. Astfel, nici o informație nu poate fi transmisă de către adăpost fără consimțământul femeii. Excepțiile ar trebui să fie făcute numai în cazul în care viața sau sănătatea femeii sau a copilului sunt în pericol. (ex.: tentativă de suicid, violență acută din partea partenerului, sau femei abuzând copii). Femeile trebuie să aibă și dreptul de a primi consiliere și sprijin fără a fi nevoite să-și dezvăluie identitatea;
- Serviciu de 24 de ore și nelimitarea perioadei de ședere. O femeie care trebuie să-și părăsească soțul are nevoie de sprijin și protecție imediată. Ea ar trebui să aibă acces la adăpost 24 de ore din 24, în fiecare zi. În adăposturi, cel puțin o persoană trebuie să fie care este pregătită tot timpul pentru primirea unei femei și a copiilor.
- Diversitatea. Diversitatea femeilor nu numai că trebuie respectată, ci și văzută ca o valoare care trebuie încurajată. În multe adăposturi personalul reflectă diversitatea societății. Aceasta are mai multe avantaje: există posibilitatea oferirii asistenței în limba maternă a femeilor, a însușirii unor noi limbi și a înțelegerii experiențelor culturale specifice femeilor aparținând minorităților etnice;
- Responsabilitate. Un adăpost are responsabilitate față de femei și copii, față de organizație și membri ei, și față de societate în general. Activitățile și desfășurarea activității unui adăpost trebuie să fie transparente și pe înțelesul tuturor;
- Interdisciplinaritate și multidisciplinaritate – protecția și asistența se realizează de către o echipă profesionistă, care are sarcini și responsabilități partajate. Cazurile se soluționează prin procedura referirii, în baza unei abordări multidisciplinare, cu implicarea, în caz de necesitate, a specialiștilor din afara adăpostului;

- Calitatea serviciilor. Profesionalismul este o condiție esențială în implementarea principiilor. Personalul trebuie să fie pregătit și plătit. Trebuie să existe resurse pentru formări și supervizări ulterioare. Numărul personalului trebuie ajustat la numărul femeilor și copiilor, în așa fel încât să ofere suportul și serviciile necesare și să se ridice la nivelul cerințelor. Unele adăposturi sunt dependente de suportul voluntarilor. Standardele de calitate ale adăpostului vor fi verificate prin monitorizări și evaluări regulate de calitate;
- Finanțarea. Adăposturile vor fi conduse de asociații de femei care să fie non-guvernamentale, non-profit și independente politic (WAVE 2017). Printre bunele practici se numără asigurarea de către guvern a unei finanțări sigure și durabile prin contracte multianuale care trebuie să definească condițiile și standardele aplicabile. De asemenea, ar trebui acordată finanțare pentru activitățile pe care adăposturile pentru femei le desfășoară în domeniul sensibilizării, prevenirii și formării pentru diferiți profesioniști și grupuri. Este important să se înființeze și finanțeze rețele naționale de adăposturi pentru femei și servicii de sprijin, cu scopul evaluării și îmbunătățirii în comun a standardelor serviciilor, îmbunătățirii sistemului național de sistemului național de colectare a datelor și promovarea unui schimb de cunoștințe.
- Serviciile gratuite. Aceasta asigură ca femeile în caz de nevoie pot beneficia de aceste servicii, indiferent de statutul lor financiar;
- Organizarea spațiului și a activităților oferite de adăpost are la bază modelul familial.
- Fondatorul aprobă Regulamentul Intern de Organizare și Funcționare, care stipulează obiectivele, activitățile și serviciile oferite, modul de organizare internă a spațiilor Adăpostului, drepturile și responsabilitățile angajaților și ale beneficiarilor, resursele umane și managementul Adăpostului.
- Administrația adăpostului asigură familiarizarea personalului și a beneficiarilor cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare.

4.5. Tipuri de servicii specializate oferite de adăposturi

Serviciile disponibile 24 ore
Este esențial ca femeile să primească sprijin în situații de criză și să poată veni la adăpost la orice oră, chiar și noaptea. Resursele de acomodare pot fi din păcate limitate. Este necesar să existe o politică pentru a găsi soluții în cazurile în care

adăpostul este plin. Principiul este că nici o femeie care este în pericol acut să nu fie forțată să se întoarcă în situația de violență sau să stea în continuare cu patenerul ei violent.

Spre exemplu transportul trebuie să fie gratuit pentru supraviețuitoarele violenței, pentru a putea ajunge la adăpost fără grija banilor. Adăposturile ar fi bine să-și creeze un fond special pentru a acoperi aceste costuri (așa cum ar fi costurile de taxi).

Deplasarea la adăpost nu este de obicei primul pas pe care îl face supraviețuitoarea violenței. Primul contact este de obicei stabilit prin telefon. Este important ca adăposturile să opereze linii telefonice de urgență, apelabile zi și noapte, precum și asigurarea serviciilor de consiliere prin telefon. Linia telefonică de urgență va fi disponibilă într-o regiune/oraș, pentru a oferi sprijin în situații de criză și informații despre cum femeia poate ajunge la adăpost.

Consilierea

Consilierea este una dintre cele mai importante servicii asigurate într-un adăpost. Prima întâlnire servește la formarea unei relații de încredere. Persoana specializată (asistenta socială sau psihologa) care consiliază trebuie să asculte femeia cu atenție și să-i identifice nevoile. Femeia are dreptul să primească sprijin profesional, noncritic, indiferent ce decizie va lua. Consiliera trebuie să garanteze întotdeauna că toate informațiile vor fi tratate confidențial și că ea poate să rămână în anonim. Este importantă evaluarea nivelului de agresivitate a bărbatului violent și planificarea siguranței.

Femeia care caută ajutor trebuie de asemenea să primească informații despre drepturile și posibilitățile ei. Câteva din informații pot fi sub formă scrisă. Pentru propria ei siguranță, poate fi necesar să i se recomande să nu dezvăluie agresorului informațiile. De asemenea este important să fie identificate resursele și rețeaua socială (familie, prieteni, servicii comunitare, etc.), la care femeia poate să apeleze pentru sprijin. Trebuie dezvoltat un plan individual pentru fiecare femeie, cu detalii privind sprijinul accesibil.

Planificarea siguranței. Prioritatea numărul unu a consilierii și a muncii în adăpost este asigurarea securității pentru femeie și copii. Trebuie planificate și implementate măsuri adecvate de siguranță indiferent dacă femeia va rămâne sau nu în adăpost.

Admiterea în cadrul adăpostului

Admiterea femeii (și a copiilor ei) se face de un lucrător/consilier de adăpost profesionist. Aceasta poate fi dificilă deoarece multe adăposturi nu au personal suficient pentru a acoperi serviciul de 24 de ore. În orica caz femeia ar trebui să aibă acces la asistență în situație de criză în primele câteva ore ale șederii ei în adăpost. Sosirea în adăpost poate fi la început o experiență înfricoșătoare. Este important ca la începutul șederii să i se asigure femeii ajutor și asistență intensivă și să existe de la început o persoană de contact, care, în mod ideal este persoana care a făcut admiterea și care a asigurat prima ședință de consiliere. Acesta este un factor important în stabilirea relației de încredere și în sprijinirea ei de a se orienta. Nu trebuie subestimat stresul cauzat de situația de criză întâmpinată de femeie și copii, care se adună stresului cauzat de un mediu complet nou și de o multitudine de fețe nefamiliare.

Este important ca în interior pe un panou să existe un afiș cu poza, numele și funcția tuturor femeilor care lucrează acolo pentru a ajuta femeia și copii să cunoască personalul. După faza de orientare, și dacă în adăpost există posibilitatea să fie mai multe persoane specializate (asistente sociale, psihologe) atunci în principiu, femeia are dreptul de a alege o consilieră care va fi persoana ei de contact pe durata șederii în adăpost. De obicei, această persoană va fi cea care a fost acolo pentru ea de la început și cu care a dezvoltat o relație apropiată. Dacă acest lucru nu este posibil (de exemplu persoana respectivă este prea încărcată în perioada aceea), trebuie găsită împreună cu femeia o alternativă viabilă.

Femeia și copii vor trebui să afle cele mai importante informații despre adăpost, și să fie familiarizate cu regulile vieții din adăpost.

Perioada de acomodare în cadrul adăpostului

În această perioadă femeia se familiarizează cu adăpostul și cu personalul, se recuperează din situația traumatică, se obișnuiește cu viața de adăpost, reflectează asupra nevoilor și îngrijorărilor ei și începe să ia decizii în privința pașilor următori pe care-i va face. Această fază poate să dureze de la câteva ore la câteva zile sau chiar săptămâni. În această fază femeile

trebuie să hotărească dacă vor rămâne în adăpost sau vor merge în altă parte, precum și dacă doresc sau nu să se separe permanent sau temporar de partenerii lor.

Este important pentru femeie să audă că ea trebuie să hotărască și că are dreptul să se întoarcă sau să-l părăsească. De asemenea, este important să audă că oricând poate să se întoarcă în adăpost, chiar dacă între timp va merge acasă. Dacă va merge înapoi la partenerul ei, este necesar să se discute cu ea problemele legate de siguranță și să se dezvolte împreună cu ea strategii pentru a se proteja pe ea și pe copiii ei. De asemenea, trebuie să discutăm despre unde și cum poate să găsească sprijin.

Unele femei întreabă dacă bărbații violenți se pot schimba, dacă partenerul lor se poate schimba. Va trebui să vedem ce fel de posibilități există. Există, de exemplu, la Drochia și programe pentru agresori. În acest caz, femeia poate să condiționeze reîntoarcerea ei de participarea partenerului în cadrul programului de asistență și consiliere pentru agresorii familiari. Este recomandat să îndrumăm bărbații violenți spre programul pentru agresori ca urmare a faptului că programul consideră problemele de siguranță ca fiind prioritare și acest program colaborează cu serviciile pentru femei.

În această fază este deosebit de important să ne asigurăm că femeia primește consiliere intensivă și bine planificată deoarece aceasta este faza în care femeile se hotărăsc dacă se întorc sau nu la partenerii lor.

Consiliere individuală și capacitate

În timpul consilierii individuale se evaluează grijile și nevoile femeii și totodată se stabilesc prioritățile. Pentru fiecare femeie se dezvoltă un plan individualizat de consiliere. Rolul profesionistului este să discute cu ea despre toate opțiunile disponibile și s-o sprijine în atingerea scopurilor.

Femeile au nevoie de sprijin în luarea deciziilor, în procesul de capacitate și de întărire a încrederii de sine. Totodată, ar trebui să aibă șansa să vorbească despre experiențele lor legate de violență și să aibă șansa de a reflecta asupra lor (atunci când doresc). Trebuie să luăm în considerare că majoritatea femeilor au nevoie de timp să dezvolte suficientă încredere și curaj pentru a putea vorbi despre experiențele lor de abuz, în special despre abuzul sexual. Consilierea poate s-o ajute să-și vadă propriul comportament în relația cu partenerul ca pe un efort pentru a supraviețui și a preveni violența. Prin înțelegerea mecanismelor violenței, ea devine capabilă să dezvolte strategii care s-o ajute să se opună violenței mult mai eficient.

Femeile trebuie să primească asistență practică în diferite probleme administrative și să fie acompaniate la poliție, audiențe etc. Poate fi benefică discuția despre rolul femeii în societate, despre stereotipiile și (in)egalitatea de gen și alte teme similare. Chiar dacă noi acceptăm că scopul nostru este de a capacita femeia, există pericolul de a acționa pentru ea și nu cu ea. Cauza poate fi dezechilibrul de putere inevitabil, între femeia care caută ajutor și consilieră. Este totodată important ca specialistul să reflecte în permanență asupra relației lor și să se asigure că femeia se simte sprijinită.

Grupuri de suport

Adăposturile pentru femei oferă diferite forme ale grupurilor. Grupurile de suport suplimentează consilierea individuală, în grup femeile realizând că nu sunt singurele care au suferit violență din partea partenerului. Grupurile tematice oferă cadrul de a discuta diferite probleme: despre violență dar totodată despre orice fel de temă care este considerată importantă. Complementar consilierii individuale, grupul poate fi un instrument eficient în a ajuta femeile să-și îndrepte atenția asupra lor. Scopul este de a recăpăta încrederea de sine și de a încuraja interacțiunile cu celelalte femei. În continuare este important ca membrii grupului să se simtă responsabili pentru evoluția grupului. O altă formă specifică a grupului de suport este grupul pentru mame unde femeile au posibilitatea să vorbească despre rolul de mamă și despre problemele care apar în creșterea și educarea copiilor etc. O altă formă a grupului de suport este grupul de creativitate (arteterapie), în care femeile au posibilitatea de a se exprima prin pictat, cântat, croșetat. Se recomandă ca grupurile să fie facilitate de o consilieră din adăpost (psihologa de obicei sau asistenta socială). Opiniile, vocile individuale ale femeilor trebuie să fie respectate în aceste grupuri.

Consiliere juridică

Supraviețuitoarele violenței trebuie să fie informate despre drepturile și posibilitățile legale. Fiecare adăpost trebuie să asigure informații juridice și sprijin în demersuri legale. Informarea legală acoperă:

- a. Legislația specifică privind protecția imediată și pe termen lung a supraviețuitoarelor violenței în bază de gen și violenței în familie;
- b. Măsurile de protecție (despre ordinul de restricție și ordonanța de protecție);
- c. Legislația privind divorțul și căsătoria;
- a. Drepturi parentale;
- b. Despre asigurările sociale și beneficiile sociale;
- e. Femeile au nevoie de a fi însoțite la poliție, la instanțele de judecată și la alte instituții legale și să primească ajutor în pregătirea pentru procedurile legale și procese;
- g. Referirea pentru a beneficia de servicii juridice garantate de stat sau de servicii juridice prestate de centre specializate (ex: Centrul de Drept al Femeilor din Chișinău, Centrul de Justiție Familială, Clinica Juridică din Bălți etc).

Asistență financiară

Când o femeie sosește la adăpost, este important să fie ajutată în problemele financiare:

- Depinde de modul de organizare și posibilitățile adăposturilor. Conform adăpostului gestionat de A.O "Artemida" din Drochia (Centrul de Asistență și Consiliere pentru Victimele Violenței în Familie "Ariadna"), femeile cu copii plasați temporar în cadrul centrului beneficiază de ajutor financiar pentru acoperirea necesităților de bază (produse alimentare și produse igienice).
- De asemenea un alt pas este s-o ajutăm să găsească resurse, referirea pentru ca să primească ajutor social. Asistarea femeilor pentru a obține ajutor social fără proceduri consumatoare de prea mult timp este una dintre funcțiile importante ale adăpostului. Pentru a face acest lucru este important ca adăpostul să dezvolte relații bune cu serviciile de asistență socială. Adăpostul are de asemenea rolul de a ajuta femeile în revendicările lor financiare (de exemplu pensia alimentară pentru ea și pentru copii, ajutor de șomaj, alocațiile copiilor etc.). Adăpostul trebuie să supravegheze, ca partenerul femeii să nu aibă acces la banii ei. Dacă, de exemplu, alocațiile copiilor sau alte beneficii sociale sunt pe numele lui, trebuie să se acționeze ca acestea să fie transferate pe numele femeii.

Servicii de asistență în identificarea spațiului de locuit

Femeile, supraviețuitoare a violenței în familie, și în special femeile cu copii mici, de multe ori se confruntă cu perspectiva sărăciei în cazul în care agresorul le împiedică accesul la resursele financiare sau pentru a avea un venit independent, ca una dintre strategiile lui de control. Aceasta înseamnă că ele au dificultăți în a-și găsi o locuință pe care să și-o permit. Astfel în comun cu asistentul/asistenta sociala din cadrul plasamentului se va identifica soluții post- parasire a adăpostului/centrului de plasament.

Ar putea fi:

- discuții cu familia extinsă pentru a identifica un spațiu de conlocuire pe o perioada determinate de timp
- intermediere în comunicarea cu autoritățile publice locale pentru a identifica un spațiu social
- intermediere și facilitare către alte servicii sociale de tip case comunitare/spații protejate oferite de organizații neguvernamentale
- identificare a suportului financiar în comun cu organizații neguvernamentale, fundații, etc care oferă sprijin financiar pentru plata chiriei locuinței

Servicii de asistență în probleme de sănătate

După venirea în adăpost femeia poate avea nevoie de asistență medicală de urgență. Asistentul social, responsabilul de caz o va însoți la serviciile medicale și vor cere o documentare comprehensivă a tuturor leziunilor. Femeile ar trebui să aibă acces gratuit la serviciile medicale asigurate de stat sau în centre medicale care colaborează cu adăpostul.

Servicii de sprijin în probleme legate de muncă și formare profesională

Sprijinirea femeii în probleme legate de muncă este una dintre funcțiile importante ale adăpostului. Violența este un obstacol în exercitarea profesiei și în egalitatea femeii. De exemplu, o femeie își poate pierde slujba dacă partenerul violent o hărțuiește sau o împiedică să meargă la serviciu. Uneori femeia își părăsește locul de muncă sau este dată afară pentru că din cauza leziunilor nu poate merge la serviciu. Sprijinul din partea adăpostului în problemele legate de muncă este foarte important. O altă funcție a adăpostului este încurajarea și asistarea femeilor șomere să-și găsească locuri de muncă sau să-și îmbunătățească calificările. Femeile pot fi sprijinite când solicită un loc de muncă sau se pregătesc pentru interviuri. Adăposturile au o strânsă colaborare cu programele ocupaționale din cadrul Agenției pentru Ocupare a Forței de Muncă. În dependență de resursele disponibile, adăposturile, ar putea să asigure diferite traininguri și orientare profesională.

Servicii de asistență pentru femei imigrante/refugiate sau aparținând minorităților etnice.

În cadrul adăpostului este important să existe materialele informative în diferite limbi. Atunci când lucrăm cu femei imigrante/refugiate sau cu femei aparținând minorităților etnice trebuie să fim conștienți de diferențele culturale și să le respectăm. Consilierile (asistenta socială, psihologa) trebuie să fie conștiente de propriile lor stereotipuri și prejudecăți care le pot împiedica în asigurarea unui sprijin adecvat. Dacă este posibil în dependență de resursele existente ale fiecărui adăpost de asigurat ca femeile imigrante/refugiate sau aparținând minorităților etnice să li se faciliteze accesul la servicii ale unei consilieri care vorbește aceeași limbă, fie din cadrul serviciului dacă există sau din afară, prin referire către alte servicii în conformitate cu necesitățile persoanei asistate.

Servicii adecvate pentru femei cu nevoi speciale

Adăposturile este necesar să fie pregătite pentru acomodarea femeilor cu dizabilități. Femeile în vârstă pot avea nevoie de îngrijire medicală specială precum și de o cameră liniștită în adăpost. De multe ori femeile în vârstă depind din punct de vedere financiar de pensia soțului lor. De aceea este important să existe o colaborare strânsă între adăpost și serviciile de asistență socială. Consilierile trebuie să încerce să rupă izolarea acestor persoane, să le sprijine în învățarea unor noi strategii de supraviețuire și să le întărească stima de sine. Femeile gravide sau mamele copiilor nou născuți au nevoie de o

cameră în mod special liniștită. Asistenta medicală care vine în adăpost pentru a supraveghea cuplul mama-copil/i trebuie să fie înregistrată ca persoană de contact.

Servicii pentru copii care sunt plasați în adăposturi împreună cu mamele lor

Copiii supraviețuitoarelor violenței au nevoie de atenție specială în timpul șederii lor în adăpost. Este nevoie de personal calificat pe munca cu copiii și de încăperi speciale. Trebuie să fie alocate mijloace bugetare suficiente pentru asistența copiilor. Copiii care sosesc la adăpost au fost martorii, deseori supraviețuitori ai violenței; oricare din aceste situații este o experiență traumatică. Este astfel necesar să se acorde o atenție specială pentru nevoile lor. Cercetările arată că acești copii devenind adulți prezintă un risc mult mai mare de a deveni agresori sau victime comparativ cu copiii care cresc în familii non-violente. Scopurile serviciilor pentru copii sunt:

- Asigurarea securității fizice și emoționale și crearea sentimentului de siguranță. Copiii care își acompaniază mamele în adăpost pot fi răniți sau pot suferi de variate probleme de sănătate. Poate fi necesară îndrumarea lor pentru îngrijire medicală. Planificarea siguranței este de asemenea o sarcină importantă a serviciilor pentru copii.
- Îmbunătățirea bunăstării și sănătății mentale și emoționale a copiilor. Acesta este un scop pe termen lung a serviciilor pentru copii, dar care poate avea prioritate în situațiile de criză, când apar manifestări auto-distructive. Prin suportul oferit pentru problemele emoționale și de sănătate mentală va crește inclusiv siguranța copilului.
- A sprijini copii de se bucura din nou de copilărie. Copii care au fost expuși violenței în familie pot prelua roluri de adult, sau pot fi foarte anxioși și tensionați în urma experiențelor. Prin joacă, relaxare sau pur și simplu prin distracție ei se pot bucura din nou de copilăria lor.
- A sprijini relația mamă-copil/i. Mamele sunt în situația ideală de a-și ajuta copii în procesul lor de recuperare din efectele violenței. Munca împreună cu mamele este o modalitate bună de a întâmpina nevoile copilului.

Servicii comprehensive și de înaltă calitate pentru copii.

Serviciile pentru copii trebuie să includă intervenția în criză, munca psiho-socială, pedagogică, terapeutică și cea pe dinamica de grup. Copii care au fost martorii violenței sau au fost și ei supraviețuitori ai violenței au de obicei o stimă de sine scăzută, în multe cazuri au probleme legate de agresivitate sau anxietate. Unii copii pot manifesta comportamente autoagresive. Violența afectează capacitățile copilului și încetinește dezvoltarea lui. Competențele sociale pot fi de asemenea afectate. Sunt foarte frecvente simptomele psihosomatice (tulburări de somn, dureri de burtă și de cap, greață, enuresis, tulburări de alimentație, etc.)

Pentru copii intrarea și șederea într-un adăpost implică noi provocări, dar poate atrage după sine și dificultăți de acomodare. Atunci când mamele decid să pună capăt relației de violență și recurg la serviciile unui adăpost, copiii lor se confruntă cu o situație de criză cel puțin la fel de intensă ca și mamele lor. Ei se confruntă cu o serie de dificultăți emoționale și fizice atunci când întâlnesc condițiile specifice de adăpost:

- stare de criză recentă, ca urmare a violenței din familie;
- destrămarea strategiilor de coping normale și a sistemelor de suport, ca urmare a separării de casă, tată, bunici, prieteni, școală etc;
- nevoia de acomodare rapidă la o situație nouă de viață;
- condiții de trai dificile, ce pot include lipsa intimității și emoții intense manifestate de ceilalți rezidenți ai adăpostului;
- lipsa de disponibilitate emoțională și/sau fizică a mamelor, ca urmare a tumultului emoțional prin care trec sau a cerințelor practice impuse de nevoia de a-și rearanja viața;

În munca cu copiii în adăpost este important să luăm în considerare individualitatea și unicitatea experienței fiecărui copil în procesul de recuperare din consecințele violenței, fiind totodată conștienți de elementele comune ale experiențelor și nevoilor lor. Pe durata șederii în adăpost pentru a întâmpina nevoile copiilor deseori este nevoie de intervenție în criză și sprijin emoțional, îngrijire medicală, co-operare cu sistemul educațional, servicii legale și de protecția copilului, sprijin în sarcinile școlare precum și de muncă cu mamele în scopul de a-și îmbunătăți abilitățile parentale.

Consilierea individuală a copiilor plasați în adăpost

Consilierea individuală asigurată într-un cadru suportiv oferă copilului posibilitatea de a construi o relație de încredere cu consilierul său (asistenta socială sau psihologa), ceea ce va putea să reprezinte un model pentru relațiile pe care le va forma

în viitor. Aceste întâlniri se focusează pe sentimentele (frică, confuzie, tristețe, vină, furie, etc) și nevoile copilului. Consiliera ajută copiii să înțeleagă propriile lor experiențe și să realizeze că nu ei sunt de vină pentru violența adulților. Întărirea imaginii de sine a copilului este un aspect important în această muncă. Consilierea individuală a copiilor va contribui la crearea unui cadru terapeutic de siguranță:

- prin transmiterea clară spre copil a mesajului că nu va fi forțat să vorbească despre lucruri despre care nu dorește;
- prin clarificarea aspectelor legate de confidențialitate. Siguranța este o temă care trebuie să fie abordată de la început. Planurile de siguranță pentru copii trebuie să fie realiste, simple și să ia în considerare vârsta copilului. Reperetele unui plan de siguranță în munca cu copii sunt:

- o cum să evite situațiile similare cu cele în care a fost abuzat;
- o pe cine să sune;
- o cum să obțină ajutor în situațiile de urgență;
- o logistica evadării;
- o ce să facă dacă este răpit. Planurile de siguranță le dezvoltăm împreună cu mama și copilul și le repetăm ca să ne asigurăm că le-a reținut.

Tema încheierii relației trebuie abordată destul de timpuriu în procesul de consiliere. Discutarea separării și pregătirea acesteia este o temă importantă în munca cu copii care au suferit din cauza violenței. Copii nu au întotdeauna nevoie de ședințe formale de consiliere; câteodată doar doresc să se întâlnească cu un adult într-un cadru informal. Purtând o discuție cu un adult care este bucuros să petreacă timp cu el copilul trăiește o experiență pozitivă, plină de satisfacție. Munca cu copii variază în funcție de vârsta lor. Cu adolescenții putem să discutăm despre ce ar avea nevoie ca să se simtă din nou în siguranță sau ce fel de servicii pot ei sau mama lor să contacteze. În munca cu tinerii se poate aborda atitudinea lor față de relații de prietenie sau de cuplu și ce gândesc despre violență în familie. Poate fi utilă discutarea atitudinilor legate de violența în familie și necesitatea schimbării sociale, că este o infracțiune, că nimeni nu are dreptul să abuzeze o altă persoană.

Grupurile de suport pentru copii

Grupurile sunt considerate a fi o modalitate eficientă în munca cu copii și tinerii care au fost expuși violenței în familie. Se pot organiza într-un adăpost multe grupuri formale sau informale. Se încurajează formarea unui mediu suportiv, de acceptare, care să asigure copiilor posibilitatea de a oferi și primi sprijin și de a învăța modalități eficiente de interacționare

și de exprimare a sentimentelor, gândurilor și nevoilor. Scopul majorității grupurilor pentru copii include definirea violenței și responsabilitatea pentru violență; exprimarea sentimentelor (inclusiv a furiei); îmbunătățirea comunicării și a altor abilități; îmbunătățirea stimei de sine; dezvoltarea rețelilor de suport social; dezvoltarea planurilor de siguranță; trăirea bucuriei în cazul experiențelor pozitive. Se pot asigura grupuri educative, de informare și de prevenire. În planificarea activităților de grup trebuie să se ia în considerare vârsta și nivelul de dezvoltare al copilului, diferențele culturale precum și nevoile speciale ale copiilor cu dizabilități.

Terapia prin joc.

Activități de suport.

Terapia prin joc este o metodă valoroasă atunci când lucrăm cu copii care din motive emoționale sau de dezvoltare întâmpină dificultăți în exprimarea verbală a sentimentelor, gândurilor și experiențelor lor. Joaca este pentru copil mediul natural de comunicare pe care-l folosește pentru “înfruntarea fricilor și anxietăților legate de abuz, exprimarea sentimentelor legate de ceea ce i s-a întâmplat și pentru a arăta felul în care înțelege el relațiile”. Prin joc copilul poate reprezenta simbolic evenimentele care îi provoacă sentimente de frică, furie, durere, tristețe sau anxietate și îl ajută în prelucrarea și integrarea experiențelor. Terapia prin joc poate fi folosită atât individual cât și în grup.

Art-terapia. Art-terapia poate să fie o metodă utilă de comunicare cu copilul, de evaluare și terapie. Copilul folosește anumite forme ale exprimării artistice ca să-și exprime acele sentimente și gânduri pe care nu le poate formula în cuvinte. Desenul, pictura, muzica, modelajul, poezia, drama îl ajută să se elibereze de tensiunile și anxietățile acumulate. Poate fi folosită în consilierea individuală sau în grup.

Activitățile educative și de recreație. Joaca și activitățile recreative care nu se focusează pe violență și sunt organizate într-un cadru informal sunt oportunități bune de a promova sprijinul reciproc dintre copii. Sportul, plimbarea, mișcarea, dansul pot fi facilitate. Unii copii pot avea nevoie de sprijin în îndeplinirea sarcinilor școlare pentru a-și îmbunătăți abilitățile.

Sprijin în cursul intervenției juridice. Un copil care urmează să fie audiat în condiții specializate beneficiază extrem de mult dacă persoana specializată (psihologa sau asistenta socială) care înțelege procedurile judiciare îl pregătește pentru

participare la audierea minorului și îi oferă atât sprijin emoțional și informațional, cât este necesar pentru a se simți confortabil cu această parte a procedurilor judiciare.

Sprijinul copiilor prin consilierea mamelor. Serviciile pentru copii nu se reduc doar la munca concretă cu copiii; munca cu mamele este de asemenea foarte importantă, deoarece ele sunt în poziția de a răspunde la nevoile copiilor. În anumite situații consilierii care lucrează cu copii, lucrează individual și cu mama. Întâlnirile se vor fixa la cererea mamei sau a consilierii (psihologa sau asistenta socială). Scopul este comunicarea către mamă a nevoilor, fricilor și problemelor copiilor atunci când copilul sau situația cere aceasta (de exemplu copilul a fost afectat de o experiență de violență în adăpost). O altă posibilitate de a munci cu mamele este grupul (grupul de mame), în cadrul căruia consilierii copiilor transmit spre mame punctul de vedere al copiilor, luând în considerare vârsta lor și bineînțeles, limitele confidențialității. În privința metodelor (suportive sau confrontative) utilizate în munca cu mamele rolul consilierii pentru copii este de a comunica mamei și de a pleda pentru nevoile copilului.

4.5. Spațiu pentru adăpost

Un adăpost pentru femei este mai mult decât „un acoperiș deasupra capului”. În primul rând, acesta trebuie să fie un loc sigur pentru femeile victime ale violenței și copiii acestora. De asemenea, trebuie să fie un loc în care femeile și copiii se simt binevenite în căminul lor temporar. În cazul în care calitatea adăpostului este slabă, acest lucru transmite femeilor și copiilor mesajul că nu sunt valoroși. În timp ce un adăpost de bună calitate pentru femei nu înseamnă că trebuie să semene cu un hotel de 4 stele, este important să ținem cont de faptul că, în calitate de femei victime ale violenței, au suferit nedreptăți, au trăit în frică și suferință. Pentru a se vindeca, a se recupera, a căpăta putere și a fi împuternicite, societatea ar trebui să le ofere cel mai bun sprijin posibil pentru a le reda sănătatea și demnitatea. În acest sens, o infrastructură sigură, bine construită și adecvată este o necesitate.

- Adăposturile trebuie să aibă suficient spațiu pentru a oferi un standard minim de o cameră pe familie (femeie cu un copil); dacă mai mulți copii stau în adăpost, ar trebui să existe un dormitor suplimentar, sau două dormitoare suplimentare în cazul a trei copii.

- Camere și zone accesibile scaunelor cu roțile.
- Baie pentru fiecare familie, în special dacă există copii/băieți mai mari în familie.
- O baie comună pentru două femei singure.
- Facilități suficiente de gătit și spații de spălătorie pentru toate femeile și copiii lor, precum și spații de depozitare.
- Spațiu pentru activități adecvate vârstei copiilor.
- Sală pentru studii, cursuri și teme, dotată cu calculatoare.
- Spațiu de recreere pentru femei (cameră de zi), dacă este posibil, o grădină.
- Săli de întâlnire pentru ca femeile să se cunoască între ele, să-și împărtășească poveștile, să sensibilizeze și să găsească
- solidaritate.
- Săli pentru consiliere (sesiuni individuale și de grup) și personal care să ofere îngrijire copiilor în timpul sesiunilor.
- Cameră de birou și cameră pentru schimbul de noapte pentru personal.
- O sală mare pentru întâlniri mari, seminare și festivități.

4.6. Buna guvernare și personal

Fiecare adăpost trebuie să-și dezvolte și să implementeze propria structură de management. Adăpostul pentru femei ar trebui să servească drept model de urmat, având ca scop împuternicirea victimelor, ceea ce necesită participare și lucru în echipă (WAVE, 2004, pagina 49).

✓ Cerințe de ore de lucru pentru personalul unui adăpost pentru femei

Manualul WAVE (2004, pagina 57) include un calcul al orelor de lucru pentru personalul unui adăpost de dimensiuni medii pentru 10-15 unități familiale, adică un total de 25-35 de locuri, care operează o linie telefonică de urgență disponibilă 24 de ore pe zi și oferă servicii de consiliere. Cerințele minime de personal pentru un astfel de adăpost sunt:

- 5 membri ai personalului cu normă întreagă pentru serviciile adăpostului 24/7
- 2 membri ai personalului cu normă întreagă pentru consiliere și sprijin pentru 10-15 femei

- 1 ½ membri ai personalului cu normă întreagă pentru sprijinirea copiilor din adăpost
- 1 membru al personalului pentru administrație
- 1 membru al personalului pentru management, networking și relații publice.

Un membru suplimentar al personalului este necesar pentru a oferi atenția și sprijinul necesar copiilor cu nevoi speciale, de exemplu, copii cu dizabilități, copii cu autism sau tulburări de hiperactivitate. Aceasta înseamnă că sunt necesari aproximativ 10-11 membri ai personalului cu normă întreagă.

✓ **Instruirea personalului**

Personalul plătit, precum și voluntarii, trebuie să fie instruiți corespunzător în toate domeniile de prestare a serviciilor, principiile și standardele adăpostului. WAVE (2004) sugerează o formare inițială de bază de cel puțin 80 de ore (aproximativ două săptămâni de lucru), urmată de module de formare specifice.

Standardele minime ale Consiliului Europei pentru serviciile de sprijin (2008, pagina 49) sugerează următoarele subiecte pentru instruire: ▪ o analiză din perspectiva de gen a violenței împotriva femeilor; ▪ tehnici de comunicare și intervenție; ▪ confidențialitate; ▪ protecția copilului; ▪ accesarea serviciilor de traducere și pentru persoanele cu dizabilități; ▪ proceduri adecvate de referire; ▪ informații despre traumă, mecanisme de coping și supraviețuire; ▪ evaluarea riscurilor și planificarea siguranței; ▪ nediscriminarea și diversitatea; împuternicire.

✓ **Supervizarea pentru asigurarea standardelor de calitate**

Supervizarea este un instrument important de evaluare a calității și îmbunătățire a serviciilor și de asigurare a bunăstării personalului. Supervizarea ar trebui să fie obligatorie pentru tot personalul, inclusiv pentru voluntari. Specialiștii ar trebuie să beneficieze de supervizare individuală lunară; în plus, supervizarea de grup ar trebui să fie oferită tuturor membrilor echipei la fiecare 4-6 săptămâni.

✓ **Evaluare, monitorizare și colectare de date centrate pe victimă**

Compilarea continuă a datelor statistice este necesară pentru evaluarea serviciilor. Conform Raportului Explicativ al Convenției de la Istanbul (paragraful 74), datele înregistrate ar trebui să fie dezagregate minim în funcție de sex, vârstă, tipul de

violență, precum și relația dintre agresor și victimă și locația geografică. Standardele de calitate ale serviciilor trebuie să fie evaluate de către utilizatorii serviciilor, adică de femeile și copiii care caută ajutor la adăposturile pentru femei.

Anexe: Modele de documente

Anexa nr.1

Solicitare de asistență specializată pe cazul de violență/violență în familie

Către:

Solicitare de asistență:

Prin prezenta, eu subsemnata (ul) _____ identificată prin INDP 000000000000 născută la data de _____, tel. _____, e-mail: _____ cu domiciliul stabilit pe adresa: _____,

Solicit să îmi acordați asistență specializată pe cazul de violență/ violență în familie:

- Asistență juridică primară/calificată;
- Asistență socială, ajutor material;
- Asistență psihologică de criză/de scurtă durată/ de lungă durată;
- Evaluare psihologică;
- Ghidare în carieră/ Orientarea vocațională

Detalii pe caz:

Anexe:

Copia buletin de identitate;

Copia certificatelor

Copia documentelor necesare pentru a fi elaborat un plan de interventie specializat.

Data

Semnătura: _____

Anexa 2

Acord de consimțământ

privind acordul de a fi fotografiată, filmată, înregistrată vocea etc., și
permisunea de a utiliza produsul obținut (imagine, voce etc).

Eu, Subsemnata, _____, identificată prin IDNP00000000000000, seria BI nr._00000000 cu domiciliul legal stabilit pe adresa: _____, prin prezenta declarație, îmi exprim acordul ca

"Denumirea organizației prestatoare de servicii":

- a) să fotografieze imaginea mea (inclusiv în locuința mea) precum și să utilizeze produsul cu scopul de a;
- b) să filmeze imaginea mea (cu voce distorsionată, și imagine burată)
- c) să înregistreze vocea mea (cu utilizarea mijloacelor tehnice de distorsionare a vocii)
- d) să dețină dreptul de a folosi materialele foto, video, audio obținute;
- e) să prelucreze imaginea dar fără a denatura realitatea, mesajul sau contextul,
- f) să distribuie produsul obținut în spațiul informațional mediatic: pagina web, pagina de Facebook: în cadrul rapoartelor anuale a organizației, sau rapoartelor către donatori.
- g)
- h)

În continuare, sunt conștientă și nu am nimic împotriva faptului că, fotografiile, înregistrările video sau audio vor prezenta imaginea mea, inclusiv fața și corpul meu, locuința mea și vor servi drept scopde către organizație.

Permit, ca fotografiile, înregistrările video sau audio obținute să fie folosite de către organizație, pe un termen de 2 ani (până la data de -----) cu responsabilitatea organizației de a nu divulga datele identitate cu caracter personal: Nume, Prenume, INDP, data nașterii Localitatea, date de contact ale mele precum și a copiilor mei.

Declar cu bună știință, fără a fi constrânsă de nimeni faptul că informația oferită este corectă și faptul că sunt de acord cu toate condițiile expuse mai sus.

Data:

Semnătura:

tel. _____, e-mail: _____ la moment locuiesc pe adresa _____, viza de domiciliul _____ solicit să îmi fie acordat serviciu specializat pentru cazul de violență în familie la care am fost/sunt expusă prin:

- Informare juridică cu privire la măsurile de protecție în cazuri de violență în familie sau alte aspecte conexe
- Consiliere juridică pe aspecte legate măsurile de protecție în cazuri de violență în familie sau alte aspecte conexe;
- Suport la întocmirea actelor judiciare pentru instanță de judecată
- Suport la întocmirea plângerii în ordinea art.264CPP pentru o faptă infracțională;
- Monitorizarea și suport în procesul inițiat de către Organul de Urmărire Penală, sau Instanță de judecată
- Asistență juridică calificată (reprezentarea intereselor de către un avocat)

De asemenea prin acesta confirm că am fost informată despre procesul procesarea datelor cu caracter personal, procesul de evaluare a nevoilor si a riscului pe cazul de violență în familie, și îmi exprim în mod expres consimțământul liber, necondiționat, concret și conștient cu privire la oferirea informațiilor cu caracter personal pentru a-mi fi acordată serviciul specializat de asistență juridică pe cazul de violență în familie.

Am fost informată despre faptul că, am dreptul să refuz orice intervenție, iar în acest caz specialistul nu va putea opera cu datele mele personale.

Am fost asigurată de faptul că, specialistul v-a asigura ca datele mele personale sunt păstrate în mod confidențial și sigur în conformitate cu prevederile **Legii privind protecția datelor cu caracter personal**.

Am fost informată despre faptul că termenul de prelucrare a datelor cu caracter personal încetează o data cu închiderea cazului. La expirarea acestui termen, datele sunt prelucrate în forma arhivată, și păstrate în arhiva serviciului specializat, conform legislație în vigoare în RM.

Anexă: Copia buletinului de identitate.

Data

Semnătura: _____

Anexa nr.4

Plan de siguranță:

PLAN DE SIGURANȚĂ:

Numele Prenumele: _____

În caz de urgență voi apela:

Persoană de încredere (membru de familie, prieten etc.)

Poliția/ inspectorul de sector:

Adăpost/serviciul de asistență urgentă:

Serviciul medical de urgență:

Alții:

În caz de urgență voi merge la:

Locul nr.1. (adresa)

Locul nr. 2 (adresa)

Pot utiliza câteva sau toate strategiile de siguranță:

Voi lăsa banii și un set de chei, astfel în cât să pot pleca repede la:

Voi ține xerocopii și originalele a documentelor importante la:

Pot vorbi despre violența în familia mea, și îi voi cere să sune la poliție dacă aude zgomote ciudate la mine în casă, cu

Pot utiliza (ex. un cuvânt, un semn)

drept cod în comunicarea cu copii sau prietenii astfel în cât ei să cheme ajutor în caz de pericol

Pot să pregătesc geanta/poșeta cu lucrurile de urgență și să o țin:

Dacă partenerul meu nu mai locuiește cu mine, pot asigura siguranța locuinței prin schimbarea lacătului, instalarea sistemului de alarmă. _____

În caz de părăsire grabnică a casei, am nevoie de următoarele:

- ✓ Bani în numerar
- ✓ Un set de chei de rezervă de la casă
- ✓ Haine suplimentare și pentru copii
- ✓ Mijloace de igienă personală

- ✓ Acte de identitate/ documente importante
- ✓ Telefon mobil/ încărcător
- ✓ Agenda cu numere de telefoane
- ✓ Jucării preferate a copiilor
- ✓ Altele _____

Anexa 5

FIȘA DE REFERIRE CATRE SERVICII

I Date generale:	Data întocmirii:	____/____/____ -
Persoana care a orientat beneficiara: Nume Prenume: _____ _____	Telefon: _____ _____	E-mail: _____ _____

II. Date de identitate de a beneficiare:

Nume	_____	Anul	
Prenume:			

		data nașterii:	___/___/_____
Viza de reședință:	Or. _____ Str. _____	Telefon de contact:
Nivel de studii:	<input type="radio"/> Medii <input type="radio"/> Medii de specialitate <input type="radio"/> Superioare <input type="radio"/> Postdoctorale	Statutul ocupațional:	<input type="radio"/> Angajată <input type="radio"/> Șomeră <input type="radio"/> Concediu de maternitate <input type="radio"/> Pensionară <input type="radio"/>
Statutul marital:	<input type="radio"/> Celibatară <input type="radio"/> Căsătorită <input type="radio"/> Divorțată	Prezența copiilor minori	<input type="radio"/> un copil <input type="radio"/> 2 copii <input type="radio"/> 3 copii <input type="radio"/> 4 și mai multi

III.Evaluarea cazului de violență			
Statutul beneficiarei în raport cu agresorul:	<input type="radio"/> Soție/ concubină <input type="radio"/> Fosta soție/fostă concubină <input type="radio"/> Rudă	Forma de violență identificată	<input type="radio"/> Fizică <input type="radio"/> Psihologică <input type="radio"/> Sexuală <input type="radio"/> Economică <input type="radio"/> Spirituală

	<input type="radio"/> Alt		
Beneficiara s-a adresat la poliție sau alte autorități: da , nu			
Nevoile beneficiarei	Asistență juridică pentru întocmirea cererii pe ordonanță de protecție Asistență juridică pentru întocmirea cererii pe divorț, stabilirea domiciliului copiilor, pensia alimentară Asistență juridică pentru întocmirea unei plângeri sau contestații Asistența juridică pe cauza penală Sau contravențională	Consiliere psihologică pentru persoană adultă Consiliere psihologică pentru persoană minoră Evaluare psihologică pentru persoană adultă Ajutor material Orientare vocațională Studii Angajarea în câmpul muncii Plasament	
Beneficiara dispune de acte de identitate	Buletin de identitate Certificat de căsătorie original Certificat de naștere a copiilor		

Anexa 6

Fișa de închidere a cazului

Cod dosar :

Manager de caz:

Rezumați motivele pentru care cazul este închis. Comentați progresele înregistrate în atingerea obiectivelor din planul de acțiune. Dacă este necesar, includeți dispoziții pentru continuarea serviciilor, enumerând agențiile și persoanele de contact.

Lista de verificare

Planul de acțiuni/Plan de siguranță este revizuit și aplicat. DA_____ NU (explicați) _____

Persoana a fost informată și cunoaște că poate reveni după suport și servicii oricând. DA_____ NU (explicați) _____

Supervizorul de caz a revizuit planul de închidere a cazului. DA_____ NU (explicați) _____

Note explicative/Detalii de considerat:

Caz deschis la data_

Caz închis la data _

Manager de caz Semnătura/Data:

Supervizor Semnătura/Data:

Anexa 7

Protocolul de intrare și ieșire din adăpost

Protocolul de intrare și ieșire din adăpostul pentru femei, trebuie să conțină inclusiv informații privind:

- gama de servicii disponibile pentru femei și copii, principiile de furnizare a serviciilor și
- informații despre personal;
- drepturile utilizatorilor de servicii la adăpostul pentru femei;
- procedurile de intrare și ieșire din adăpostul pentru femei;
- informații privind procedurile de reclamație.
- protocolul de acces ar trebui, de asemenea, să informeze victimele în mod explicit că ele și copiii lor se pot întoarce la
la
- adăpost oricând, ori de câte ori au nevoie de sprijin.

De asemenea, ar trebui să conțină norme de confidențialitate, inclusiv limitări ale confidențialității și norme de protecție a datelor.

Cadrul legislativ

1. LEGE Nr. 45 din 01-03-2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie.
2. Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie;
3. HOTĂRÂRE Nr. HG332/2023 din 31.05.2023 cu privire la aprobarea Programului național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2023-2027.
4. Hotărârea Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie;
5. Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate;
6. Legea cu privire la prevenirea și combaterea traficului de ființe umane nr. 241 -XVI din 20 octombrie 2005
7. Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat nr. 198-XVI din 26.07.2007
8. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală.
9. Ordinul comun al Ministerului Sănătății, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Justiției și a Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat privind aprobarea Instrucțiunii privind mecanismul de cooperare intersectorială în cazurile de violență în familie nr. 48/298/610/162/5 din 22 iunie 2022.
10. Ghidul „Managementul de caz” aprobat prin ordinul Ministrului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr. 96/2016.
11. Instrucțiunea privind intervenția structurilor teritoriale de asistență socială în cazurile de violență în familie (ordinul ministrului muncii și protecției sociale nr. 903/2019) descrie procedura de gestionare a cazurilor de violență în familie, enumerând documentele care necesită a fi perfectate în asistarea cazului, acțiunile necesare a fi întreprinse, răspunsul în cazurile de urgență, etc.
12. Ordinul comun al Ministerului de Interne, Ministerului Justiției, Procuraturii Generale, Ministerului Sănătății, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Educației și Cercetării nr. 89/22/172/56/20/121 din 28.02.2022 privind mecanismul de monitorizare și analiză a cazurilor de violență în familie soldate cu deces sau cu vătămare gravă a integrității corporale a victimelor.

13. Metodologia de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală și a instrucțiunii de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală (Hotărârea Guvernului nr. 223/2023).
14. Instrucțiunea privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.
15. Managementul de caz în domeniul protecției copilului și Ghidul de suport pentru implementarea practică a acestuia (ordinul ministerului muncii și protecției sociale nr. 134 din 15.09.2023),

Bibliografie:

- Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și violenței în familie (Convenția de la Istanbul) și Raportul Explicativ;
- Ghid privind Consultări în siguranță cu supraviețuitoarele violenței față de femei și fete [Safe-consultations-with-survivors-of-violence-against-women-and-girls-en_ro_.pdf \(unwomen.org\)](#)
- Institutul pentru Familie și Inițiative Sociale, Ghid metodologic ”Modalități de intervenție psihologică a persoanelor afectate de violență în bază de gen și violență în familie”, Chișinău 2023
- Institutul pentru Familie și Inițiative Sociale ”Ghid de bune practici n oferirea suportului psihosocial în lucrul cu refugiații și comunitățile gazdă”, Chișinău 2023;
- Ludmila Popovici „Arta de a oferi sprijin. Ghid pentru specialiștii care oferă sprijin victimelor violenței în bază de gen, inclusiv servicii de reabilitare”, Chișinău 2022 [ARTA DE A OFERI SPRIJIN. Ghid 2022.pdf \(memoria.md\)](#)
- Logar, R. (2006), Bridging gaps - from good intention to good cooperation, WAVE Network (Women against Violence Europe), Vienna, http://www.wave-network.org/cmsimages/doku/homepage_bg_manual_fromgoodinterventionstogoodcooperation3.pdf
- Logar, R. (2005), The Austrian model of intervention in domestic violence cases, Expert Paper for UN DAW, Violence against women: good practices in combating and eliminating violence against women 17-20 May 2005, Vienna
- Evaluarea Serviciilor sociale Modelul SEISS, Studiu aplicativ [n domeniul violenței] n familie, Adela Ionela DINU, Editura Mirton, Timișoara 2010

