

GVERNUL ROMÂNIEI

HOTĂRÂRE Nr. 1.238/2007

**privind aprobarea Standardelor naționale specifice pentru serviciile specializate de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane**

M.Of. nr. 715 din 23.10.2007

În temeiul art. 108 din Constituția României, republicată,

*Guvernul României* adoptă prezenta hotărâre.

**Articol unic**

Se aprobă Standardele naționale specifice pentru serviciile specializate de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

PRIM-MINISTRU

*CĂLIN POPESCU-TĂRICEANU*

*Contrasemnează:*

Ministrul internelor și reformei administrative,

*Cristian David*

Ministrul muncii, familiei și egalității de șanse,

*Paul Păcuraru*

Ministrul afacerilor externe,

*Adrian Mihai Cioroianu*

Ministrul sănătății publice,

*Gheorghe Eugen Nicolăescu*

Ministrul economiei și finanțelor,

*Varujan Vosganian*

Ministrul educației, cercetării și tineretului,

*Cristian Mihai Adomniței*

**ANEXĂ**

**STANDARDELE NAȚIONALE**

**specifice pentru serviciile specializate de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane**

**A. Aspecte generale**

Standardele naționale specifice pentru serviciile specializate de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane, denumite în continuare *standarde naționale*, reprezintă ansamblul de norme pe baza cărora se desfășoară activitatea de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane și pe baza cărora sunt evaluate activitățile furnizorilor de servicii și calitatea serviciilor acordate de către aceștia victimelor traficului de persoane.

Serviciile de protecție și asistență sunt oferite victimelor traficului de persoane, fie în centre de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane, înființate în baza Legii nr. 678/2001 privind prevenirea și combaterea traficului de persoane, cu modificările și completările ulterioare, fie în centrele sau adăposturile organizațiilor neguvernamentale, denumite în continuare *centre*.

Furnizorii pot organiza și acorda servicii victimelor traficului de persoane la domiciliul acestora, în centre de zi sau în centre rezidențiale.

În funcție de durata de acordare, serviciile de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane se împart în: servicii de urgență sau servicii de lungă durată.

Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea protecției victimelor infracțiunilor se referă în mod expres la consilierea psihologică care se acordă victimelor infracțiunilor prevăzute în Legea nr. 678/2001, cu modificările și completările ulterioare. Mecanismul instituțional prin care se asigură consilierea psihologică a victimelor este reprezentat de serviciile de probațiune și protecția victimelor care funcționează pe lângă tribunale. Potrivit Legii nr. 211/2004, organizațiile neguvernamentale pot organiza, în mod independent sau în cooperare cu autoritățile publice,

servicii pentru consilierea psihologică a victimelor infracțiunilor și pentru asigurarea altor forme de asistență a victimelor infracțiunilor.

Protecția și asistența copiilor victime ale traficului de persoane se realizează în serviciile specializate din cadrul sistemului de protecție a copilului, potrivit Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, cu modificările ulterioare, și Hotărârii Guvernului nr. 1.295/2004 privind aprobarea Planului național de acțiune pentru prevenirea și combaterea traficului de copii.

### **B. Definiții**

*Victima traficului de persoane* – în sensul standardelor naționale, conceptul de victimă a traficului de persoane desemnează orice persoană fizică vătămată despre care există informații că a fost supusă infracțiunilor privind traficul de persoane prevăzute de Legea nr. 678/2001, cu modificările și completările ulterioare.

*Victima traficului de persoane asistată* – persoană vătămată prin săvârșirea infracțiunilor privind traficul de persoane prevăzute de Legea nr. 678/2001, cu modificările și completările ulterioare, care beneficiază de un serviciu de asistență.

Termenii *centru de zi* și *centru rezidențial* sunt utilizați în sensul Legii nr. 47/2006 privind sistemul național de asistență socială.

*Referirea victimelor traficului de persoane* – transmiterea victimei traficului de persoane către furnizorii de servicii de protecție și asistență.

*Servicii de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane* – totalitatea serviciilor acordate victimelor traficului de persoane prevăzute de normele legale în vigoare.

*Servicii de urgență* – ansamblul de măsuri și acțiuni necesare întreprinse de către furnizor în momentul identificării victimelor traficului de persoane, în vederea depășirii unei situații de criză.

*Servicii de lungă durată* – ansamblul de măsuri și acțiuni necesare întreprinse de către furnizor în vederea reintegrării sociale a victimelor traficului de persoane.

*Intervenția pe caz* – ansamblul măsurilor ori acțiunilor necesare care sunt luate în vederea depășirii și rezolvării situației de criză sau dificultate în care se află o victimă a traficului de persoane.

*Postintervenție* – perioada, după ieșirea victimei traficului de persoane din centru, destinată activităților de monitorizare a reintegrării sociale a acesteia.

*Manager responsabil de caz* – asistentul social sau psihologul desemnat de coordonatorul centrului să coordoneze activitățile specifice în vederea reabilitării și reintegrării sociale a victimelor traficului de persoane asistate în centru.

### **C. Standarde naționale**

## **SECȚIUNEA 1**

### **Prezentare generală**

#### **I. REȚEAUA NAȚIONALĂ DE SERVICII DE PROTECȚIE ȘI ASISTENȚĂ A VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

Standardul nr. 1 Poziția centrului în rețeaua națională de servicii de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane

Standardul nr. 2 Cooperarea intersectorială

#### **II. ASISTENȚA ȘI PROTECȚIA VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

Standardul nr. 3 Admiterea în centru a victimei traficului de persoane

Standardul nr. 4 Condiția de confidențialitate

Standardul nr. 5 Evaluarea comprehensivă și multidimensională a cazului în vederea stabilirii măsurilor de protecție

Standardul nr. 6 Acordarea în centru a serviciilor de asistență victimelor traficului de persoane

Standardul nr. 7 Evaluarea intervenției pe caz și monitorizarea postintervenție

Standardul nr. 8 Documentarea cazurilor și protecția datelor

Standardul nr. 9 Transmiterea și schimbul de informații legate de caz

Standardul nr. 10 Ieșirea persoanei asistate din centru

#### **III. REABILITAREA SOCIALĂ A VICTIMEI**

Standardul nr. 11 Programul personalizat de consiliere/psihoterapie

Standardul nr. 12 Reabilitarea psihosocială a victimelor traficului de persoane asistate în centru

#### IV CALITATEA ÎNGRIJIRILOR ACORDATE VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE

Standardul nr. 13 Asigurarea hranei

Standardul nr. 14 Îmbrăcămintea și echipamentul personal

Standardul nr. 15 Starea de sănătate și prevenirea îmbolnăvirilor

#### V. MEDIUL ASIGURAT VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE

Standardul nr. 16 Organizarea centrelor de zi

Standardul nr. 17 Organizarea centrelor rezidențiale

Standardul nr. 18 Condiții de locuit

Standardul nr. 19 Spațiile igienico-sanitare

#### VI. RESURSE UMANE

Standardul nr. 20 Recrutarea și angajarea personalului centrelor

Standardul nr. 21 Formarea inițială și continuă a personalului

Standardul nr. 22 Supervizarea personalului centrelor

Standardul nr. 23 Etica profesională

#### VII. MANAGEMENT ȘI ADMINISTRARE

Standardul nr. 24 Coordonarea activității centrelor

Standardul nr. 25 Managementul programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane. Evaluarea și monitorizarea implementării acestuia

### **SECȚIUNEA a 2-a**

#### **Prezentare detaliată**

#### **I. REȚEAUA NAȚIONALĂ DE SERVICII DE PROTECȚIE ȘI ASISTENȚĂ A VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

##### **STANDARDUL Nr. 1**

##### **Poziția centrului în rețeaua națională de servicii de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane**

Rețeaua națională de servicii de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane, denumită în continuare *rețea națională*, este formată din totalitatea centrelor existente la nivel național.

Fiecare centru are la dispoziție o organigramă a sistemului de servicii sociale de la nivel național.

Rezultat: realizarea unui sistem de cooperare a centrelor, astfel încât victima traficului de persoane să primească servicii de asistență și protecție adecvate nevoilor sale.

##### **Proceduri de implementare**

1. Centrul oferă consiliului județean informații privind serviciile de protecție și asistență pe care le acordă victimelor traficului de persoane.
2. Consiliul județean, în colaborare cu centrul regional al Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane, întocmește un registru cu toate centrele existente în zona de competență și serviciile de protecție și asistență pe care acestea le acordă victimelor traficului de persoane.
3. Agenția Națională împotriva Traficului de Persoane realizează, în baza registrelor întocmite, cartografierea rețelei naționale (organigrama rețelei naționale).
4. Agenția Națională împotriva Traficului de Persoane furnizează centrelor organigrama rețelei naționale.
5. Personalul centrului este informat cu privire la poziția și rolul acestuia în cadrul rețelei naționale.

6. Realizarea unei fișe de evidență cu personalul care a fost informat cu privire la poziția și rolul centrului în cadrul rețelei naționale.

**Indicatori de evaluare:**

1. existența la nivelul consiliului județean a unui registru cu toate centrele din zona de competență și serviciile de protecție și asistență pe care acestea le acordă victimelor traficului de persoane;
2. existența organigramei rețelei naționale;
3. gradul de cunoaștere a organigramei de către personalul centrului;
4. gradul de informare a personalului centrului cu privire la poziția și rolul acestuia în cadrul rețelei naționale;
5. existența fișei de evidență cu personalul care a fost informat cu privire la poziția și rolul centrului în cadrul rețelei naționale.

**STANDARDUL Nr. 2**

**Cooperarea intersectorială**

O organizație neguvernamentală sau o instituție a administrației publice centrale ori locale nu poate să soluționeze singură toate nevoile victimelor traficului de persoane. Măsurile antitrafic ce se impun a fi luate pentru a reduce fenomenul traficului de persoane și pentru a asigura asistență și protecție adecvate acestora trebuie să presupună o cooperare intersectorială între toate organizațiile neguvernamentale și instituțiile administrației publice centrale sau locale implicate în lupta împotriva traficului de persoane.

Rezultat: Cooperarea intersectorială și schimbul de informații dintre organizațiile neguvernamentale și instituțiile administrației publice centrale sau locale asigură protecția și asistența adecvată victimelor traficului de persoane asistate.

**Proceduri de implementare**

1. Centrul identifică instituțiile ori organizațiile implicate în procesul de identificare, referire, asistență, reabilitare și reintegrare socială a victimelor traficului de persoane la nivel local sau național.
2. Centrul încheie protocoale de colaborare cu instituțiile și organizațiile implicate în procesul de identificare, referire, asistență, reabilitare și reintegrare socială a victimelor traficului de persoane la nivel local sau național.
3. Coordonatorul centrului este responsabil de implementarea prevederilor protocoalelor de colaborare.
4. Centrele regionale ale Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane monitorizează aplicarea standardelor naționale.

**Indicatori de evaluare:**

1. cunoașterea instituțiilor ori organizațiilor implicate în procesul de identificare, referire, asistență, reabilitare și reintegrare socială a victimelor traficului de persoane la nivel local sau național;
2. existența protocoalelor de colaborare cu instituțiile și organizațiile implicate în procesul de identificare, referire, asistență, reabilitare și reintegrare socială a victimelor traficului de persoane la nivel local sau național;
3. rapoartele semestriale ale centrelor regionale ale Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane privind modul de derulare și aplicare a prevederilor standardelor naționale.

## **II. ASISTENȚA ȘI PROTECȚIA VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

### **STANDARDUL Nr. 3**

#### **Admiterea în centru a victimei traficului de persoane**

După identificarea victimei traficului de persoane, aceasta este referită către un centru pentru a fi asistată. Victima traficului de persoane este admisă în centru și se urmărește reabilitarea sa socială.

Rezultat: Victima traficului de persoane beneficiază de asistență și protecție, precum și de un mediu sigur de recuperare și reabilitare.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul elaborează proceduri referitoare la admiterea în centru a victimelor traficului de persoane, ce fac parte integrantă din regulamentul de organizare și funcționare.
2. Evaluarea inițială a victimei traficului de persoane se realizează de către personalul centrului, în momentul primirii în centru.
3. Persoana care a evaluat inițial situația victimei traficului de persoane propune plasamentul în cadrul centrului. Admiterea în centru se face în baza deciziei coordonatorului centrului.
4. În situația în care în urma evaluării inițiale se identifică o urgență medicală ce necesită tratament medical în condiții de spitalizare, persoana care a evaluat inițial situația victimei traficului de persoane asigură transportarea victimei în condiții de siguranță la unitatea sanitară cea mai apropiată și anunță coordonatorul centrului în vederea înregistrării și preluării cazului în asistență.
5. Imediat după înregistrarea cazului, coordonatorul centrului desemnează un manager responsabil de caz.
6. La admitere, fiecărei victime a traficului de persoane i se prezintă clar, în funcție de gradul său de maturitate și de starea de sănătate, care sunt principalele reguli de organizare și funcționare ale centrului pe care trebuie să le respecte.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența procedurilor referitoare la admiterea în centru a victimei traficului de persoane;
2. existența deciziei coordonatorului centrului de admitere a victimei traficului de persoane;
3. existența unui manager responsabil de caz.

### **STANDARDUL Nr. 4**

#### **Condiția de confidențialitate**

Centrul acordă victimelor traficului de persoane dreptul la intimitate, spațiu personal și confidențialitate într-un mod cât mai apropiat de mediul familial.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de siguranță, încredere și respect în toate aspectele vieții lor pe tot parcursul șederii lor în cadrul centrului.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul stabilește în regulamentul de organizare și funcționare proceduri referitoare la intimitate și confidențialitate.

2. Personalul centrului are obligația de păstrare a confidențialității în ceea ce privește locația centrului. Comunicarea acestei obligații se face la angajarea în centru.

3. Personalul centrului aduce la cunoștință victimei traficului de persoane obligația de păstrare a confidențialității în ceea ce privește locația centrului. Comunicarea acestei obligații se face la intrarea în programul de asistență sau la admiterea în centru.

4. Personalul centrului și persoanele victime ale traficului de persoane asistate semnează un contract de confidențialitate.

5. Orice contact cu reprezentanții mass-mediei se face cu protejarea identității persoanelor care beneficiază de asistență în centru, a dreptului la viață personală și a dreptului la imagine a acestora.

6. Obligația de confidențialitate este comunicată tuturor instituțiilor sau organizațiilor cu care colaborează centrul.

7. În situația în care victima este citată în cadrul unei proceduri judiciare, coordonatorul centrului ia măsurile necesare pentru ca adresa centrului să nu fie menționată în cursul instrumentării și soluționării cauzelor penale sau civile care vizează victimele asistate.

8. Personalul centrului are obligația să nu dezvăluie aspecte sau informații legate de situația victimelor asistate, atât celorlalte victime asistate, cât și altor persoane cu care acesta poate veni în contact – angajatori, jurnaliști – și cu care nu sunt încheiate protocoale de colaborare.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. proceduri referitoare la intimitate și confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului;

2. contractele de confidențialitate încheiate;

3. comunicarea obligației de confidențialitate instituțiilor sau organizațiilor cu care colaborează centrul;

4. rapoartele privind încălcarea obligației de confidențialitate și măsurile disciplinare luate.

### **STANDARDUL Nr. 5**

#### **Evaluarea comprehensivă și multidimensională a cazului în vederea stabilirii măsurilor de protecție**

Asigurarea securității victimei traficului de persoane asistate trebuie să primeze. În acest sens riscul pe care îl implică fiecare caz în parte trebuie să fie determinat în cel mai scurt timp posibil de la identificarea victimei traficului de persoane.

Rezultat: Victima traficului de persoane va fi protejată de riscul de a fi contactată de către persoanele implicate în traficarea ei sau de către persoane aflate în legătură cu acestea.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul care are în asistență o victimă a traficului de persoane colaborează cu structura de poliție specializată în combaterea traficului de persoane în vederea stabilirii riscului pe care îl implică fiecare caz în parte.

2. Stabilirea riscului ridicat de caz trebuie să fie un proces continuu realizat pe 3 etape:

- a) evaluarea și identificarea riscurilor curente;
- b) identificarea măsurilor corespunzătoare care se impun riscurilor prezente și evaluarea posibilității de apariție a noi riscuri sau de creștere a celor prezente în funcție de evoluția cazului;
- c) luarea deciziilor și managementul de risc al cazului.

3. În stabilirea riscului pe care îl implică cazul se ține cont de:

- a) locul în care a fost identificată victima;
- b) proximitatea dintre locul unde a fost traficată victima, zona de proveniență și locul unde va fi asistată;
- c) legăturile și proximitatea cu persoanele implicate în traficul victimei;
- d) modalitatea de săvârșire a infracțiunii de trafic de persoane;
- e) vârsta victimei traficului de persoane;
- f) dacă există factori culturali, religioși, sociali din mediul de proveniență care ar putea să pună în pericol securitatea victimei și șansele reintegrării sale sociale;
- g) colaborarea victimei traficului de persoane cu organele de urmărire penală și implicarea acesteia în procesul penal.

4. Victima traficului de persoane este informată despre riscurile pe care le prezintă situația sa de către managerul responsabil de caz împreună cu ofițerul de poliție responsabil de investigarea cazului.

5. Centrul ia măsuri suplimentare de asigurare a securității victimelor asistate.

6. Măsurile de securitate trebuie să implice instalarea unui sistem video de supraveghere a clădirii/apartamentului în care funcționează centrul, precum și încheierea unui protocol pentru intervenția rapidă în caz de urgență cu structurile specializate ale poliției.

7. În eventualitatea în care rezultatele evaluării realizate recomandă luarea unor măsuri speciale de protecție, care pot să vizeze încadrarea persoanei într-un program de protecție a martorului, asistența în vederea reintegrării socioprofesionale este amânată până în momentul în care gradul de pericol se diminuează.

#### **Indicatori de evaluare:**

- 1. existența rapoartelor sau recomandărilor legate de stabilirea riscului ridicat de caz;
- 2. victimele asistate cunosc riscurile pe care le implică cazul lor;
- 3. centrul dispune de măsuri suplimentare de asigurare a securității victimelor traficului de persoane.

### **STANDARDUL Nr. 6**

#### **Acordarea în centru a serviciilor de asistență victimelor traficului de persoane**

Instituțiile și organizațiile implicate în lupta împotriva traficului de persoane trebuie să asigure victimelor traficului de persoane accesul corespunzător la asistența specială medicală, psihologică, educațională, juridică, socioprofesională și protecție specială. Oferirea asistenței nu trebuie să fie condiționată de participarea acesteia în procesul penal, fără a se face vreo discriminare pe motive etnice, de naționalitate, rasiale, vârstă, sex, dizabilități, opinii religioase, opinii politice, mediu de proveniență. Centrele pot furniza victimelor serviciile necesare pentru reabilitarea lor psihosocială în cadrul unui program de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane.

## **Proceduri de implementare**

1. Includerea în programul de asistență se face numai cu acordul victimei traficului de persoane. Pentru includerea în programul de protecție și asistență a victimelor traficului de persoane se va solicita consimțământul scris al acesteia.

2. Victimele traficului de persoane sunt informate cu privire la tipurile de organizare și acordare a serviciilor oferite de centrele existente în rețeaua națională și primesc îndrumare și explicații într-un limbaj accesibil nivelului lor de cultură și de maturitate.

3. Includerea în programul de protecție și asistență a copiilor victime ale traficului de persoane se face în servicii specializate de protecție a copilului.

4. Includerea în programul de protecție și asistență a victimei traficului de persoane a unui cetățean străin se face în colaborare cu autoritățile cu competență în domeniu, potrivit prevederilor legale în vigoare.

5. Oferirea asistenței nu este condiționată de participarea acestora în procesul penal.

6. În situația în care victima traficului de persoane dorește să se reîntoarcă în familie, i se aduce la cunoștință că poate beneficia de servicii de asistență specializată în regim de zi, urmând ca centrul să stabilească modalitatea de furnizare a serviciilor de asistență în funcție de particularitățile cazului.

7. În discuțiile pe care le are cu persoana traficată, instituția sau organizația care furnizează serviciile de asistență trebuie să respecte dorințele și punctul de vedere ale acesteia și să țină cont de starea fizică și mentală în care se află aceasta.

8. În situațiile în care persoana traficată nu poate să își exprime punctul de vedere cu privire la nevoile de asistență pe care le are, din cauza stării de sănătate precare sau a imposibilității temporare ori permanente de a-și exprima voința, asistența se acordă ținându-se cont de respectarea dreptului persoanei la un standard de viață adecvat și la protejarea securității acesteia.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de asistență în conformitate cu prevederile legii. Astfel, li se acordă acestora posibilitatea reabilitării psihosociale.

### **Indicatori de evaluare:**

1. victimele asistate cunosc tipurile de asistență de care pot să beneficieze;

2. exprimarea consimțământului victimelor de a fi incluse în programul de protecție și asistență a victimei traficului de persoane.

## **STANDARDUL Nr. 7**

### **Evaluarea intervenției pe caz și monitorizarea postintervenție**

De cele mai multe ori, aspecte ale procesului intervenției fie nu sunt avute în vedere, fie nu sunt realizate de către furnizorii de servicii. Evaluarea și monitorizarea postintervenție trebuie urmărite cu prioritate. Pe baza rezultatelor evaluării se vor putea planifica intervențiile ulterioare, se vor elabora noi modele de intervenție și proceduri specifice de abordare a cazurilor.

Rezultat: Evaluarea intervenției pe caz determină stabilirea obiectivelor și termenilor specifici de monitorizare a cazului. Rezultatele evaluării contribuie la evaluarea programului în ansamblul său și la îmbunătățirea intervențiilor specifice pe caz.



## **Proceduri de implementare**

1. La finalizarea intervenției pe caz centrul realizează împreună cu persoana asistată evaluarea obiectivelor și calității intervenției. Evaluarea se realizează înainte de părăsirea centrului.

2. În realizarea evaluării se ține cont de realizarea obiectivelor propuse, de perioada de îndeplinire a acestora, de progresele obținute pe linia redobândirii echilibrului fizic, psihic și social, a câștigării autonomiei și independenței personale și sociale și a restabilirii încrederii personale.

3. Centrul își stabilește proceduri specifice de realizare a evaluării postintervenție. Evaluarea se face fie pe baza unei discuții între persoana asistată, managerul responsabil de caz și membrii echipei de intervenție, fie pe baza unor chestionare anonime destinate persoanelor asistate, care vor urmări măsurarea nivelului de satisfacție al acestora legat de programul de asistență din care au făcut parte.

4. Înainte ca victima traficului de persoane să părăsească centrul, se stabilesc termenii și modul de realizare a monitorizării postintervenție. Managerul responsabil de caz realizează un plan de monitorizare pe o perioadă minimă de 6 luni.

5. La încheierea perioadei de monitorizare postintervenție se realizează o nouă întâlnire cu victima asistată.

### **Indicatori de evaluare:**

1. existența și conținutul procedurilor de evaluare a intervenției pe caz;
2. planurile de monitorizare a situațiilor victimei asistate pe o perioadă de cel puțin 6 luni.

## **STANDARDUL Nr. 8**

### **Documentarea cazurilor și protecția datelor**

Rezultatele evaluărilor, planurile de intervenție, rapoartele de activitate, precum și alte documente obținute pe parcursul derulării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane trebuie păstrate în condiții care să asigure respectarea confidențialității datelor pe care le conțin acestea.

Centrele trebuie să respecte legislația românească în materie de prelucrare a datelor cu caracter personal și regimul de circulație a acestora.

Rezultat: Datele obținute în urma procesului de furnizare a serviciilor de protecție și asistență vor fi păstrate în condițiile stabilite de normele în vigoare, asigurându-se respectarea condiției de confidențialitate.

### **Proceduri de implementare**

1. Centrul își stabilește proceduri specifice pentru documentarea cazurilor asistate, a modului și a perioadei de păstrare a documentelor obținute pe parcursul derulării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane. Aceste proceduri se elaborează respectându-se legislația referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal și regimul de circulație a acestora.

2. Managerul responsabil de caz răspunde de documentarea cazurilor asistate, a modului și perioadei de păstrare a documentelor obținute pe parcursul derulării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane.

3. Fiecare centru își amenajează spațiul cu echipamentul sau mobilierul necesar păstrării în condiții de siguranță și confidențialitate a documentelor.

## **Indicatori de evaluare:**

1. existența procedurilor specifice pentru documentarea cazurilor asistate, a modului și perioadei de păstrare a documentelor obținute pe parcursul derulării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane;
2. existența echipamentului sau mobilierului necesar păstrării în condiții de siguranță și confidențialitate a documentelor.

## **STANDARDUL Nr. 9**

### **Transmiterea și schimbul de informații legate de caz**

Schimbul de informații între părțile implicate în identificarea, referirea, protecția și asistența victimelor traficului de persoane constituie un aspect esențial în realizarea unei intervenții rapide, complexe și adaptate nevoilor persoanei. Schimbul de informații va ajuta la îmbunătățirea calității asistenței și va permite cunoașterea aprofundată a fenomenului de trafic de persoane.

Rezultat: Informațiile legate de cazurile asistate sunt transmise în condiții care să garanteze confidențialitatea datelor obținute și protejarea identității persoanei asistate.

### **Proceduri de implementare**

1. Coordonatorul centrului asigură transmiterea și schimbul de informații la nivel intern între managerii responsabili de caz, prin organizarea săptămânală a unei întâlniri între specialiști din cadrul centrului pentru discutarea problemelor care apar în implementarea programelor de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane, precum și a cooperării între părțile implicate în sistemul național de referire, identificare și acordare a asistenței victimelor traficului de persoane.
2. Transferul informațiilor legate de cazurile asistate se face prin menționarea într-un registru de evidență zilnică a principalelor activități realizate și a celor care trebuie continuate sau urmărite de ceilalți specialiști din cadrul centrului.
3. Datele colectate și înregistrate pot fi transferate către managerii responsabili de caz care continuă procesul de asistență acordată victimelor traficului de persoane.
4. Managerii responsabili de caz se asigură că transferul informațiilor legate de caz se realizează în condiții care respectă menținerea confidențialității.
5. Managerii responsabili de caz asigură transmiterea informațiilor legate de caz către Agenția Națională împotriva Traficului de Persoane.
6. Centrul stabilește modalitățile de realizare a transferului și schimbului de informații între părțile implicate în sistemul național de identificare și referire a victimelor traficului de persoane.

## **Indicatori de evaluare:**

1. rapoartele întâlnirilor periodice dintre coordonatorul centrului și managerii responsabili de caz;
2. registrul de evidență zilnică;
3. transmiterea datelor managerului de caz care va continua acordarea asistenței victimei traficului de persoane;
4. datele transmise Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane.

## **STANDARDUL Nr. 10**

### **Ieșirea persoanei asistate din centru**

Indiferent de durata perioadei de asistență, centrul trebuie să asigure pregătirea corespunzătoare ieșirii din centru a victimelor asistate.

Rezultat: Victimele asistate beneficiază de servicii de calitate în vederea reintegrării lor psihosociale și părăsesc centrul în condiții de siguranță și protecție.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul stabilește proceduri referitoare la ieșirea persoanei asistate din sistemul de plasament rezidențial sau din programul de asistență și protecție.
2. Pregătirea ieșirii victimei asistate din centru trebuie să urmărească următoarele aspecte: existența unei rețele sociale de suport, pregătirea persoanei prin participarea la diferite programe de tranziție și adaptare la caracteristicile viitorului mod de viață și cooptarea familiei în pregătirea persoanei la reintegrarea socială.
3. În situația în care victima asistată întrerupe programul de asistență, acestea i se vor oferi date și contacte ale altor instituții sau organizații la care se poate adresa în caz de urgență.
4. Managerul responsabil de caz trebuie să se asigure că, la ieșirea din centru a victimei asistate, aceasta beneficiază de un program de monitorizare a reintegrării sociale.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența și conținutul procedurilor referitoare la ieșirea persoanei asistate din centru;
2. existența unor date și contacte ale altor instituții sau organizații la care se poate adresa în caz de urgență victima traficului de persoane care întrerupe brusc programul de asistență;
3. existența programului de monitorizare a reintegrării sociale a victimei asistate.

## **III. REABILITAREA SOCIALĂ A VICTIMEI**

### **STANDARDUL Nr. 11**

#### **Programul personalizat de consiliere/psihoterapie**

Pe baza evaluării inițiale, a evaluării complexe și a observațiilor obținute în momentul referirii, managerul responsabil de caz întocmește un program personalizat de consiliere/psihoterapie pentru victima traficului de persoane.

Rezultat: Victima traficului de persoane beneficiază de intervenție personalizată în funcție de necesități, în cel mai scurt timp de la luarea în evidență a cazului de către centru.

#### **Proceduri de implementare**

1. Managerul responsabil de caz primește raportul evaluării inițiale, al evaluării complexe și observațiile realizate de angajatul centrului care a stabilit primul contact cu victima traficului de persoane asistată.
2. Managerul responsabil de caz culege orice alte informații considerate a fi importante pentru planificarea programului de consiliere/psihoterapie.

3. Managerul responsabil de caz întocmește pentru fiecare victimă a traficului de persoane un program personalizat de consiliere/psihoterapie, denumit în continuare *PPC*, care este avizat de coordonatorul centrului.

4. În elaborarea și implementarea PPC se urmăresc cu prioritate următoarele principii: protejarea victimei traficului de persoane, diminuarea consecințelor, respectarea demnității și unicității persoanei, egalitatea și nediscriminarea.

5. Managerul responsabil de caz se asigură de consultarea și implicarea activă a victimei traficului de persoane în procesul de elaborare, luare a deciziilor și implementare a PPC, adecvat gradului său de maturitate.

6. PPC este reevaluat periodic și revizuit atunci când obiectivele terapeutice nu mai corespund nevoilor victimei traficului de persoane, acest lucru consemnându-se într-o fișă individuală de consiliere.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. fiecare victimă a traficului de persoane aflată în evidența centrului are întocmit un PPC;
2. conținutul PPC-urilor;
3. existența fișelor individuale de consiliere cu consemnări referitoare la revizuirea PPC;
4. rapoarte de evaluare a activității;
5. tipuri de instrumente de lucru utilizate.

### **STANDARDUL Nr. 12**

#### **Reabilitarea psihosocială a victimelor traficului de persoane asistate în centru**

Reabilitarea psihosocială a victimei traficului de persoane reprezintă un proces continuu care începe din momentul admiterii acesteia în centru și al stabilirii contactului cu personalul acestuia.

Rezultat: Victimele traficului de persoane asistate beneficiază de suport permanent din partea personalului centrului în vederea reabilitării sale psihosociale.

#### **Proceduri de implementare**

1. Planificarea PPC urmărește cu prioritate următoarele obiective: oferirea de ajutor în situație de criză, diminuarea consecințelor experiențelor traumatiche suferite, dobândirea de abilități specifice pentru managementul simptomatologiei specifice de stres posttraumatic, depresie, anxietate, creșterea stimei de sine și a încrederii în sine și în ceilalți oameni, câștigarea independenței și autonomiei personale, evitarea expunerii la noi situații de trafic de persoane.
2. Acordarea asistenței în situație de criză se realizează ori de câte ori este nevoie, inclusiv în afara PPC, centrul stabilind proceduri clare de intervenție.
3. Începerea acordării consilierii are loc într-un interval de maximum 72 de ore de la luarea în asistență a cazului, ținându-se cont de gravitatea stării persoanei și de gradul de acomodare al persoanei la noul mediu.
4. Activitatea de consiliere/psihoterapie trebuie să se desfășoare într-un spațiu special amenajat și sigur pentru beneficiar.

5. Acordarea consilierii/psihoterapiei se face pe baza unor tehnici specifice care trebuie să fi făcut obiectul a cel puțin unui studiu care să demonstreze eficiența lor clinică pentru persoanele traumatizate.

6. Acordarea serviciilor de consiliere/psihoterapie se face cu respectarea eticii profesionale în domeniu.

7. Informațiile obținute în cadrul activității de consiliere sunt confidențiale și nu pot fi dezvăluite altor profesioniști care nu fac parte din echipa de intervenție, cu excepția prevederilor legale în domeniu.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența unui spațiu special amenajat și sigur pentru desfășurarea activității de consiliere/psihoterapie;
2. existența procedurilor clare de intervenție.

### **IV. CALITATEA ÎNGRIJIRILOR ACORDATE VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

#### **STANDARDUL Nr. 13**

##### **Asigurarea hranei**

Centrul asigură victimelor traficului de persoane o alimentație corespunzătoare din punct de vedere calitativ și cantitativ, ținând cont de vârsta, nevoile acestora, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de o alimentație sănătoasă, hrănitoare.

#### **Proceduri de implementare**

1. Mesele sunt bine administrate, organizate în spații cu o atmosferă de tip familial și constituie ocazii pentru socializarea victimelor traficului de persoane. În anumite situații recomandate de psiholog, aceasta poate servi masa izolat, însă fără a face acest lucru în mod regulat. Motivele se consemnează.
2. Meniurile se stabilesc cu sprijinul medicului responsabil cu îngrijirea sănătății victimelor traficului de persoane din centru, astfel încât să se asigure o alimentație echilibrată, în conformitate cu preferințele și nevoile biologice specifice fiecărei vârste, regimurilor recomandate de medic și normelor în vigoare cu privire la necesarul de calorii și elemente nutritive.
3. Centrul poate organiza mese festive pentru sărbătorirea zilelor de naștere ale victimelor traficului de persoane.
4. Centrele trebuie să aibă rezerve de hrană și apă pentru 48 de ore pentru fiecare victimă a traficului de persoane.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. spațiul în care se servește masa are o ambianță plăcută, de tip familial;
2. meniurile sunt adecvate regimurilor recomandate de medic și normelor în vigoare.

#### **STANDARDUL Nr. 14**

##### **Îmbrăcămintea și echipamentul personal**

Centrul asigură victimelor traficului de persoane asistate necesarul de îmbrăcăminte, încălțăminte, alte echipamente necesare și rechizite, ținându-se cont de vârsta, nevoile și individualitatea fiecăreia, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultat: Victimele traficului de persoane asistate beneficiază de îmbrăcăminte, încălțăminte, echipament pentru uzul propriu.

## **Proceduri de implementare**

1. Victimele traficului de persoane asistate sunt încurajate să își exprime preferințele privind îmbrăcămintea și încălțăminte. Nu se recomandă practicile de „uniformizare“ prin cumpărarea de produse identice pentru toate victimele traficului de persoane asistate.

2. Fiecare victimă a traficului de persoane își păstrează îmbrăcămintea și echipamentul personal în compartimente corespunzătoare, separat de celelalte victime asistate.

### **Indicatori de evaluare:**

1. articolele de îmbrăcăminte și încălțăminte sunt personalizate și achiziționate ținându-se cont de opinia persoanelor asistate;

2. fiecare persoană asistată în centrul rezidențial dispune de un dulap propriu sau compartimente proprii pentru a putea depozita îmbrăcămintea, încălțăminte și echipamentul personal.

## **STANDARDUL Nr. 15**

### **Starea de sănătate și prevenirea îmbolnăvirilor**

Centrul asigură condițiile necesare pentru identificarea și evaluarea permanentă a nevoilor fizice, emoționale și de sănătate ale fiecărei victime a traficului de persoane asistate, măsurile corespunzătoare pentru satisfacerea acestor nevoi, precum și pentru asigurarea igienei personale, supravegherea și menținerea stării de sănătate.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de servicii medicale sau alte servicii de sprijin și promovare a sănătății, au o stare generală bună și sunt educate în spiritul unui mod de viață sănătos.

## **Proceduri de implementare**

1. Evaluarea medicală este obligatorie la admiterea în centru a victimei traficului de persoane, fiind parte integrantă a evaluării detaliate a situației acesteia. Evaluarea medicală se realizează imediat după admiterea în centru. Aceasta este realizată de către medicul centrului în primele 24 de ore de la admiterea în centru. Expertiza medico-legală este obligatorie, costurile acesteia fiind suportate de centru.

2. Măsurile de intervenție pe termen scurt pentru sănătatea victimei traficului de persoane sunt în responsabilitatea medicului centrului sau a coordonatorului centrului, după caz. Măsurile de intervenție pe termen scurt se referă cel puțin la următoarele aspecte:

a) tratarea medicală a consecințelor infracțiunii de trafic de persoane asupra victimei;

b) îndrumare, sprijin și consiliere pe probleme de sănătate;

c) igienă și îngrijire personală;

d) evaluări medicale periodice și la nevoie, cu ocazia infecțiilor intercurente și a situațiilor de urgență;

e) tratamente diverse, inclusiv de specialitate și stomatologice;

f) nutriție și dietă;

g) exercițiu și odihnă;

h) educație pentru sănătate, inclusiv educație sexuală și contraceptivă.

3. Fiecare victimă a traficului de persoane asistată beneficiază de educație pentru sănătate, inclusiv despre efectele nocive ale fumatului, consumului de alcool, droguri, despre hepatită, infecție HIV/SIDA, infecțiile cu transmitere sexuală, protejarea propriei persoane de diverse prejudicii, acțiuni de intimidare și abuz. Centrul asigură materialele igienico-sanitare pentru uzul personal pentru fiecare victimă a traficului de persoane asistată.

4. Personalul centrului urmează cursuri de acordare a primului ajutor.

5. Medicamentele recomandate de medic pot fi administrate de personal calificat și/sau de managerul responsabil de caz, în condiții de supervizare stabilite de medic.

6. În cazul infecțiilor intercurrente, se pot administra în regim de urgență medicamente de uz general de către personalul calificat sau/și consilierul responsabil de caz, în condiții de supervizare stabilite de medic.

7. Datele referitoare la medicamentele, tratamentele și asistența de prim ajutor acordate victimelor asistate se consemnează într-un registru special destinat acestui scop, precizându-se data, ora, tratamentul urmat, respectiv medicamentul și dozajul administrat, motivul administrării și semnătura personalului responsabil.

8. Centrul respectă legislația și normele în vigoare cu privire la eliberarea rețetelor medicale, urmarea unui anumit tratament, înregistrarea, depozitarea, manipularea, distribuirea și administrarea medicamentelor, stabilindu-se proceduri referitoare la acestea.

9. Administrarea, depozitarea și distrugerea resturilor de medicamente, a celor expirate, precum și a celor utilizate se fac cu respectarea reglementărilor specifice în vigoare.

10. Persoanele asistate, adulți, pot păstra medicamentele pe care și le administrează singure, inclusiv pe cale injectabilă, numai după ce medicul specialist stabilește acest lucru. În astfel de situații, persoanele asistate au posibilitatea de a-și stoca medicamentele destinate urmării unui tratament medicamentos în locuri destinate acestui scop și în care celelalte persoane asistate nu au acces. Autoadministrarea se realizează în condiții de supervizare.

11. Asistența medicală în unitățile medicale aflate în relații contractuale cu casele de asigurări de sănătate se face în conformitate cu prevederile actelor normative care reglementează domeniul asigurărilor sociale de sănătate.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. victimele asistate au efectuat controlul medical necesar; existența de certificate medicale constatatoare;
2. pentru situații de urgență, personalul centrului are acces la mijloace de comunicare și cunoaște măsurile de prim ajutor;
3. existența certificatelor și a rețetelor medicale, precum și a registrului medical;
4. existența de locuri special destinate depozitării medicamentelor prescrise și a celor de uz general.

## **V. MEDIUL ASIGURAT VICTIMELOR TRAFICULUI DE PERSOANE**

### **STANDARDUL Nr. 16**

#### **Organizarea centrelor de zi**

Centrul trebuie organizat și amenajat pentru a permite furnizarea de servicii victimelor traficului de persoane în condiții optime.

Rezultat: Victima traficului de persoane asistată va beneficia de servicii de asistență în condiții optime, într-o locație care corespunde nevoilor sale individuale.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul are un spațiu amenajat pentru a oferi servicii de asistență victimelor traficului de persoane.
2. Spațiul centrului este folosit numai pentru furnizarea serviciilor victimelor traficului de persoane.

3. Centrul are un spațiu amenajat pentru organizarea unor activități comune de către victimele traficului de persoane.

4. Spațiul locativ este structurat și amenajat în mod funcțional, pentru a permite desfășurarea în condiții corespunzătoare a activităților centrului și pentru a oferi victimelor traficului de persoane o ambianță confortabilă, cât mai apropiată de cea familială.

5. Activitățile de furnizare a serviciilor victimelor traficului de persoane și activitățile administrative se desfășoară în spații diferite.

6. Locația, precum și construcțiile, renovările și modificările structurilor centrului corespund normelor legale de siguranță.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența spațiului amenajat pentru a oferi servicii de asistență victimelor traficului de persoane;

2. existența spațiului amenajat pentru organizarea unor activități comune de către victimele traficului de persoane;

3. spațiile pentru activitățile desfășurate în centru au ambianță familială și corespund scopului și obiectivelor;

4. centrul are acces la utilități: apă, canalizare, curent electric, căldură etc.;

5. existența unor spații diferite pentru furnizarea serviciilor victimelor traficului de persoane și pentru desfășurarea activităților administrative;

6. autorizările centrului conform normelor în vigoare;

7. măsurile de siguranță, igienă și prevenire a îmbolnăvirilor, prevenirea accidentelor, prevenirea și stingerea incendiilor, protecția mediului etc., aplicate în centre, prin raportare la normele legale specifice, în vigoare;

8. munca de construcție și renovare se desfășoară prin utilizarea de bariere pentru restricționarea accesului victimelor traficului de persoane în zonele respective și sunt luate măsuri pentru prevenirea pătrunderii prafului și a fumului în zonele în care se află acestea.

### **STANDARDUL Nr. 17**

#### **Organizarea centrelor rezidențiale**

Centrul trebuie organizat și amenajat pentru a permite furnizarea de servicii victimelor traficului de persoane în condiții optime.

Rezultat: Victima traficului de persoane asistată va beneficia de servicii de asistență în condiții optime, într-o locație care corespunde nevoilor sale individuale.

#### **Proceduri de implementare.**

1. Spațiul centrului este folosit pentru furnizarea serviciilor victimelor traficului de persoane.

2. Centrul are un spațiu amenajat pentru a oferi servicii de asistență victimelor traficului de persoane.

3. Centrul are un spațiu amenajat pentru organizarea unor activități comune de către victimele traficului de persoane.



4. Spațiul locativ este structurat și amenajat în mod funcțional, la un nivel decent, pentru a permite desfășurarea în condiții corespunzătoare a activităților centrului și pentru a oferi victimelor traficului de persoane o ambianță confortabilă, cât mai apropiată de cea familială.

5. Nu este permisă utilizarea spațiilor din centru în scopuri străine de misiunea sa ori într-un mod care să aducă prejudicii victimelor traficului de persoane.

6. Activitățile de furnizare a serviciilor victimelor traficului de persoane și activitățile administrative se desfășoară în spații diferite.

7. Centrul are camere de odihnă pentru victimele traficului de persoane.

8. Centrul are bucătărie amenajată corespunzător.

9. Locația, precum și construcțiile, renovările și modificările structurilor centrului corespund normelor legale de siguranță.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența spațiului amenajat pentru a oferi servicii de asistență victimelor traficului de persoane;

2. existența spațiului amenajat pentru organizarea unor activități comune de către victimele traficului de persoane;

3. spațiile pentru activitățile desfășurate în centru au o ambianță familială și corespund scopului și obiectivelor. Amenajarea, mobilarea, decorarea spațiilor;

4. centrul are acces la utilități: apă, canalizare, curent electric, căldură etc.;

5. existența unor spații diferite pentru furnizarea serviciilor victimelor traficului de persoane și pentru desfășurarea activităților administrative;

6. existența unor camere pentru odihnă pentru victimele traficului de persoane;

7. existența unei bucătării amenajate corespunzător;

8. autorizările centrului conform normelor în vigoare;

9. măsurile de siguranță, igienă și prevenire a îmbolnăvirilor, prevenirea accidentelor, prevenirea și stingerea incendiilor, protecția mediului etc., aplicate în centre, prin raportare la normele legale specifice, în vigoare;

10. munca de construcție și renovare se desfășoară în afara orelor de funcționare a centrului, iar dacă acest lucru nu este posibil și acest fapt este bine documentat, sunt utilizate bariere pentru restricționarea accesului victimelor traficului de persoane în zonele respective și sunt luate măsuri pentru prevenirea pătrunderii prafului și a fumului în zonele în care se află acestea.

## **STANDARDUL Nr. 18**

### **Condiții de locuit**

Centrul asigură victimelor traficului de persoane condiții de locuit de bună calitate, decente și asemănătoare mediului familial.

Rezultat: Victimele trăiesc într-un mediu de tip familial corespunzător nevoilor lor specifice de viață și îngrijire.

#### **Proceduri de implementare**

1. Locația centrului este amenajată și mobilată adecvat nevoilor victimelor traficului de persoane, ca număr, distribuție pe sexe, vârstă etc.
2. Centrul are și aplică un program de întreținere și reparații, de menținere a siguranței, curățeniei și igienei în toate spațiile centrului, interioare sau, după caz, exterioare.
3. Fiecare victimă a traficului de persoane beneficiază de un spațiu propriu într-un dormitor. Pot ocupa împreună un dormitor numai persoane de același sex. Coordonatorul centrului poate admite excepții în cazuri particulare.
4. În dormitor se asigură o suprafață locuibilă conform normelor legale în vigoare.
5. Nu este admis ca personalul centrului să ocupe o cameră împreună cu victimele traficului de persoane.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. mobilierul și echipamentele existente în centru corespund cu numărul, vârsta și nevoile victimelor traficului de persoane;
2. starea imobilului, instalațiilor, mobilierului, curățeniei și igienei;
3. planurile și programele de întreținere, reparare, modernizare, curățenie și igienă ale centrului.

## **STANDARDUL Nr. 19**

### **Spațiile igienico-sanitare**

Centrul asigură victimelor asistate spații igienico-sanitare suficiente, amenajate și dotate cu echipamentul corespunzător numărului și nevoilor acestora, precum și ale personalului.

Rezultat: Victimele traficului de persoane și personalul au acces la spații igienico-sanitare, în condiții de siguranță, funcționalitate și confort, de respectare a demnității și intimității personale.

#### **Proceduri de implementare**

1. În centru există toalete suficiente atât pentru victimele traficului de persoane, cât și pentru personal, organizate pe sexe. Toaletele sunt amenajate cu materiale ce permit o igienizare rapidă – gresie, faianță – și sunt dotate cu instalațiile necesare – cabine WC, chiuvete – și materialele consumabile uzuale – săpun, hârtie igienică.
2. În centru există băi și/sau dușuri suficiente, organizate pe sexe. Spațiile pentru băi/dușuri sunt amenajate cu materiale ce pot fi cu ușurință igienizate – gresie, faianță – și sunt dotate cu echipamentele necesare – căzi de baie/dușuri – și materialele consumabile uzuale – săpun, șampon, prosoape de uz individual.
3. În toate spațiile igienico-sanitare se asigură permanent apă rece și apă caldă.
4. În centru există spații adecvate pentru spălarea, curățarea, igienizarea materialelor, a hainelor și a lenjeriilor, conform normelor igienico-sanitare în vigoare și cu dotările necesare.

5. Centrul are spații adecvate, conform normelor legale în vigoare, pentru depozitarea în condiții de siguranță a materialelor de igienizare.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. toaletele din centru corespund prevederilor prezentelor standarde naționale;
2. raportul dintre numărul de victime ale traficului de persoane din centru și numărul de cabine WC;
3. băile și/sau dușurile corespund prevederilor prezentelor standarde naționale;
4. raportul dintre numărul de victime ale traficului de persoane din centru și numărul de băi/dușuri;
5. furnizarea apei reci și calde la grupurile igienico-sanitare;
6. spațiile pentru spălarea, curățarea și igienizarea hainelor și a lenjeriei corespund normelor igienico-sanitare în vigoare.

### **VI. RESURSE UMANE**

#### **STANDARDUL Nr. 20**

##### **Recrutarea și angajarea personalului centrelor**

Personalul este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare, care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor victimelor traficului de persoane și misiunii centrului.

Numărul și structura personalului și echipei centrului trebuie stabilite în funcție de misiunea pe care o are centrul, de obiectivele stabilite și de îndeplinirea acestora în condiții optime.

Rezultat: Victimele traficului de persoane asistate în centru vor beneficia de servicii de asistență și protecție din partea unui personal calificat.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul trebuie să angajeze personal calificat care să răspundă nevoilor victimelor traficului de persoane asistate. Dacă centrul funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența personalului să existe și profesioniști care vorbesc limba minorităților respective. Se recomandă angajarea unor profesioniști care au abilități empaticе și de comunicare cu persoanele.
2. Personalul de specialitate trebuie să aibă studii socioumane.
3. Personalul pentru sprijinirea primară și asigurarea asistenței și protecției zilnice poate să fie format din absolvenți cu studii liceale în domeniul sanitar, pedagogic sau cu studii superioare din domeniile fundamentale de știință, artă, cultură, cum ar fi: științe umaniste și științe sociale și politice.
4. Coordonatorul centrului trebuie să aibă studii superioare și experiență de cel puțin 2 ani în domeniul asistenței și protecției persoanelor.
5. Coordonatorul centrului stabilește și revizuieste periodic, în funcție de dinamica cerințelor posturilor respective, fișele posturilor.
6. Este interzisă angajarea persoanelor care au fost condamnate pentru comiterea unor infracțiuni și au antecedente penale.

7. Recrutarea și angajarea personalului centrului se fac cu respectarea reglementărilor legale în vigoare privind exercitarea profesiei pentru care personalul este angajat.

**Indicatori de evaluare:**

1. diplomele de studii și actele care atestă calificarea personalului angajat;
2. statul de funcții și organigrama centrului conform activităților programului de asistență și protecție și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii.

**STANDARDUL Nr. 21**

**Formarea inițială și continuă a personalului**

Pregătirea personalului centrelor este un proces continuu de dezvoltare a unor abilități și cunoștințe specifice și necesare acordării de servicii sociale specializate victimelor traficului de persoane. Acest proces trebuie să urmărească atât dobândirea unor abilități de interrelaționare și oferire de asistență specializată victimelor traficului de persoane asistate, cât și capacitatea de planificare a activităților specifice și cooperare cu partenerii de proiecte, menținerea și îmbunătățirea performanțelor profesionale specifice.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de servicii de calitate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.

**Proceduri de implementare**

1. La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției și asistenței victimei traficului de persoane, fiecare angajat beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul centrului.
2. Personalul de specialitate este încurajat să participe la diverse cursuri de formare care îl pot ajuta în optimizarea muncii lui, inclusiv seminarii și conferințe.
3. Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații sunt promovate, sprijinite și înregistrate de către coordonatorul centrului.
4. La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul centrului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul centrului.
5. Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților.
6. Organizarea cursurilor de formare profesională în colaborare și cu parteneri din cadrul instituțiilor statului și al organizațiilor neguvernamentale.

**Indicatori de evaluare:**

1. dosarul personal al fiecărui angajat, inclusiv al coordonatorului, cuprinde documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare inițială și continuă în domeniul de activitate;
2. certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului. În cazul celor din urmă, se verifică modalitatea de desfășurare a programului de formare, utilizându-se criteriile existente în legislația de formare profesională.

**STANDARDUL Nr. 22**

**Supervizarea personalului centrelor**

Centrul dispune de un sistem eficient de supervizare a resurselor umane, care permite funcționarea sa la randament optim.

Rezultat: Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate victimelor traficului de persoane asistate în centru.

### **Proceduri de implementare**

1. Ședințele de supervizare cu personalul au loc, prin rotație, periodic – cel puțin o dată pe săptămână – sau ori de câte ori este nevoie și sunt înregistrate.
2. Ședințele de supervizare se desfășoară individual sau în echipă.
3. Coordonatorul centrului are obligația de a realiza supervizarea internă și externă a personalului de specialitate.
4. Personalul de specialitate care asigură consilierea sau reabilitarea socioumană a victimelor traficului de persoane asigură supervizarea supravegheților care se ocupă de partea de relaționare și oferirea de suport victimelor asistate.
5. Coordonatorul centrului are obligația de a superviza și corecta gradul de implicare a personalului în activitățile prestate.

### **Indicatori de evaluare:**

1. numărul mediu lunar și numărul anual de ședințe de supervizare a personalului;
2. documentele înregistrate referitoare la supervizare.

## **STANDARDUL Nr. 23**

### **Etica profesională**

Respectarea deontologiei profesionale este o condiție esențială în oferirea asistenței și protecției victimelor traficului de persoane. Orice angajat al centrului trebuie să respecte principiile deontologiei profesionale în domeniul de competență.

Rezultat: Personalul centrului va dovedi o etică profesională desăvârșită în îndeplinirea atribuțiilor sale.

### **Proceduri de implementare**

1. Coordonatorul centrului asigură cunoașterea și respectarea prevederilor codurilor deontologice, pe categorii profesionale, de către fiecare angajat al centrului.
2. Fiecare angajat al centrului urmărește respectarea principiilor deontologiei profesionale în domeniul de competență.
3. Orice încălcare a principiilor deontologiei profesionale se comunică de către coordonatorul centrului comisiilor de disciplină din cadrul asociațiilor profesionale care urmăresc respectarea și îndeplinirea acestora.

### **Indicatori de evaluare:**

1. cunoașterea de către personalul centrului a prevederilor codurilor deontologice;
2. numărul de sesizări de încălcare a principiilor deontologiei profesionale.

## **VII. MANAGEMENT ȘI ADMINISTRARE**

### **STANDARDUL Nr. 24**

#### **Coordonarea activității centrelor**

Centrul dispune de un management și o administrare eficiente care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa.

Rezultat: Victimele traficului de persoane beneficiază de servicii de calitate în raport cu nevoile lor.

#### **Proceduri de implementare**

1. Centrul funcționează într-un cadru legal, certificat de documente oficiale. Coordonatorul centrului are responsabilitatea ca misiunea centrului să fie formulată în scris, afișată în incinta centrului, cunoscută de beneficiari și personal, precum și de profesioniștii din cadrul serviciilor/instituțiilor partenere din rețeaua națională.
2. Centrul își stabilește un regulament de ordine interioară care reflectă spiritul valorilor democratice de respect pentru drepturile omului.
3. Coordonatorul organizează cel puțin o dată pe lună sau ori de câte ori este nevoie ședințe administrative cu întregul personal. Aceste ședințe sunt planificate, au o agendă afișată și conținutul lor este consemnat în procese-verbale.
4. Prin activitățile de formare, prin modul de întocmire și revizuire a fișelor de post pentru fiecare angajat, precum și prin toate activitățile de comunicare se promovează principiul muncii în echipă.
5. Centrul își organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari.
6. Centrul are obligația de a completa fișa de monitorizare a victimei traficului de persoane, pe care o transmite centrelor regionale ale Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența documentelor care certifică înființarea și funcționarea centrului – hotărâri, autorizații, decizii, act constitutiv și statut, acorduri de funcționare, convenții de parteneriat;
2. afișarea misiunii centrului într-un loc vizibil și accesibil tuturor celor interesați;
3. cunoașterea misiunii de către personal și de către beneficiari;
4. existența regulamentului de ordine interioară și cunoașterea de către toți angajații a prevederilor acestuia;
5. numărul ședințelor administrative organizate cu personalul/lună/an;
6. conținutul proceselor-verbale;
7. baza de date a centrului este operațională;
8. existența fișelor de monitorizare a victimelor și corectitudinea completării lor.

## **STANDARDUL Nr. 25**

### **Managementul programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane. Evaluarea și monitorizarea implementării acestuia**

Programul de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane reprezintă un ansamblu de măsuri destinate reabilitării și reintegrării sociale a acestora. Coordonatorul centrului poate coordona implementarea activităților programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane sau poate desemna un coordonator din cadrul personalului centrului.

Coordonatorul programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane în colaborare cu ceilalți membri ai echipei centrului are responsabilitatea de a se documenta și monitoriza desfășurarea activităților importante ale programului, calitatea condițiilor și mediului organizațional și managementul financiar al programului.

Rezultat: Evaluarea și monitorizarea implementării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane vor permite cunoașterea impactului și progreselor realizate de implementarea programului de consiliere/psihoterapie, precum și a intervenției pe caz.

#### **Proceduri de implementare**

1. Evaluarea implementării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane este realizată prin prezentarea rapoartelor periodice legate de derularea activităților din cadrul acestuia, pe o perioadă determinată de timp, prin statistici legate de beneficiarii serviciilor programului și tipurile de servicii furnizate, precum și prin aspecte particulare înregistrate.

2. Monitorizarea asistenței acordate victimelor traficului de persoane și a reintegrării psihosociale a acestora este realizată de reprezentanții Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane, monitorizare care ține cont de aplicarea standardelor naționale și de respectarea prevederilor legale în domeniu.

3. Evaluarea implementării programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane se poate realiza ținându-se cont și de rezultatele chestionarelor de opinii completate de beneficiarii programului. Chestionarele de opinii sunt completate de victimele asistate la terminarea programului de asistență și protecție a victimelor traficului de persoane.

#### **Indicatori de evaluare:**

1. existența rapoartelor privind activitățile desfășurate în cadrul programului;
2. date statistice privind situația beneficiarilor programului;
3. existența rapoartelor de evaluare și monitorizare realizate de către Agenția Națională împotriva Traficului de Persoane;
4. evaluarea și analiza răspunsurilor chestionarelor de opinii completate de beneficiarii programului.