

НАЦРТ ПРАВИЛНИКА О МИНИМУМУ СТАНДАРДА ЗА УСЛУГУ СОС ТЕЛЕФОНА ЗА ЖЕНЕ И ДЕВОЈКЕ СА ИСКУСТВОМ РОДНО ЗАСНОВАНОГ НАСИЉА

І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ Садржина Правилника Предмет Правилника

Члан 1.

Овим правилником прописују се ближи услови и минимални стандарди за услугу СОС телефона за девојке и жене са искуством родно заснованог насиља, из групе саветодавно-тапијских и социјално-едукативних услуга предвиђених Законом о социјалној заштити.

Значење појмова

Члан 2.

Појам "девојка" означава особу од 15 до 26 година старости; Алтернативно: 15-18 год.

Алтернативно: Појам "жена" означава особу женског пола старију од 26 година; У даљем тексту користиће се појам "жена" са искуством родно заснованог насиља.

Насиље над женама означава кршење људских права и облик дискриминације жена и представља сва дела родно заснованог насиља која доводе, односно могу да доведу до, физичке, сексуалне, психичке или економске повреде или патње жена, обухватајући

и претње таквим делима, принуду односно својевољно ускраћивање слободе, било да се то догађа у јавној или приватној сфери живота.

Род означава друштвено одређене улоге, понашања, активности и атрибуте које дато друштво сматра прикладним за жене и мушкарце.

Родно засновано насиље над женама означава насиље које је усмерено против жене зато што је жена, односно оно које несразмерно погађа жене.

Облици родно заснованог насиља над женама укључују: насиље над женама у породици/партнерском односу (свако дело физичког, сексуалног, психичког, односно економског насиља до којег долази у оквиру породице или домаћинства, односно између бивших или садашњих супружника или партнера, независно од тога да ли починилац дели или је делио исто боравиште са жртвом), прогањање, сексуално насиље, укључујући силовање, принудни брак, генитално сакаћење жена, принудни абортус и принудну стерилизацију, сексуално узнемиравање, дела почињена у име тзв. „части“, трговину женама и комерцијалну сексуалну експлоатацију, независно од тога да ли је починилац познат или непознат жртвама.

СОС телефон за жртве родно заснованог насиља означава услугу која омогућава директно повезивање ради обезбеђивања потребне помоћи и подршке женама-жртвама родно заснованог насиља, а услуга се реализује позивањем посебног телефонског броја путем којег обучене консултанткиње пружају информације о правима, анонимне консултације, помоћ и подршку у кризи односно хитним/акутним ситуацијама женама са искуством родно заснованог насиља, као и усмеравање на друге службе и изворе подршке односно повезивање са тим службама. Услуга се може пружати и путем других телекомуникационих или информационих технологија („Скајп“, електронска пошта, *онлине* консултације и слично); у даљем тексту, израз СОС телефон обухвата и те комуникацијске опције.

Национална СОС линија за жене-жртве родно заснованог насиља означава јединствену бесплатну телефонску СОС линију која покрива територију целе земље и оперативна је 24 часа дневно, 365 дана у години а којој је превасходна сврха да пружа помоћ, консултације и подршку у поверљивој форми и уз поштовање анонимности женама-жртвама свих облика родно заснованог насиља (или - може бити програмски усмерена ка одређеним облицима

насиља над женама, као што су нпр. сексуално насиље или насиље над женама у породици/партнерским односима), а функционише у спрези и сарадњи са мрежама локалних СОС телефона и других услуга за жртве родно заснованог насиља.

Принципи услуге

Члан 3.

Пружање услуга СОС телефона заснива се на следећим принципима:

- Рад из перспективе родног разумевања насиља над женама: СОС телефон је утемељен на одговарајућем сазнајном приступу који сагледава и препознаје родну динамику, ефекте и последице насиља над женама у општем оквиру људских права. То подразумева схватање насиља над женама и као узрока и као последице неравноправности између мушкараца и жена, као и разумевање потребе да код пружалаца ове социјалне услуге искључиво женско особље треба буде ангажовано у директном контакту са корисницама, односно да „жене треба да подржавају жене“.
- Сигурност, безбедност и људско достојанство: пружалац услуге СОС телефона гарантује да, приликом интервенција / пружања услуга, сигурност, безбедност и достојанство корисница услуга, рањивих Чланова њене породице као и особља, представљају приоритет. Однос консултанткиње према корисници је подржавајући, а пружалац услуге гарантује недискриминацију и толеранцију током обезбеђивања подршке;
- Поверљивост: СОС телефон поштује и придржава се права корисница услуга на поверљивост и све кориснице су унапред обавештене о ситуацијама у којима та поверљивост може бити ограничена.
- Веровање жртви и заузимање става да су починиоци одговорни: Пружање услуга СОС телефона заснива се на два темеља:
 - поштовању према жртвама;
 - веровању њиховом искуству.
- **Оснаживање:** СОС телефон обезбеђује корисницама услуга прилику да именују сопствена искуства, да буду упознате са својим правима и законским могућностима и

- да имају могућност доношења одлука у окружењу које им пружа подршку и третира их са поштовањем, уз уважавање њиховог достојанства и уз одговарајућу сензитивност.
- **Посебна знања и вештине:** Знање, компетенције и вештине особља, као и облици услуга СОС телефона, су прилагођени специфичним потребама корисница (жртва родно заснованог насиља), које могу бити веома комплексне;
 - **Поштовање разлика и равноправан приступ:** Пружаоци услуге СОС телефона, препознају и поштују разлике између својих корисница и на позитиван начин се ангажују у анти-дискриминативној пракси.
 - **Заступање и подршка:** СОС телефон се бави заступањем интереса и права корисница на различитим нивоима;
 - **Партиципација и консултације:** СОС телефон промовише и реализује учешће корисница у развоју и евалуацији услуга;
 - **Координисан одговор на феномен насиља:** Пружање услуга СОС телефона одвија се у контексту међусекторске и међуинституционалне сарадње, размене са другим релевантним актерима и службама и координисаног пружања услуга;
 - **Управљање и одговорност:** СОС телефоном се делотворно управља, што гарантује квалитет услуга и обезбеђује да особље има одговарајуће вештине, као и организацијску подршку (стручну и техничку помоћ унутар организације);
 - **Промоција толеранције:** СОС телефон се заснива на моделу промовисања ненасиља корис родну анализу да развије свест, едукује и спроведе превентивне мере на социјалном плану и међу појединцима/појединкама.
 - **Принцип безусловне подршке:** Коришћење услуге не сме се условљавати подношењем пријаве институцијама, коришћењем било којег програма или услуге или на било који други начин.

Сврха услуге СОС телефона

Члан 4.

Сврха социјалне услуге СОС телефона је оснаживање жена са искуством родно заснованог насиља да остваре право на живот без насиља.

Услуге СОС телефона обезбеђују се анонимно и уз поштовање стандарда поверљивости.

Циљна група услуга СОС телефона

Члан 5.

Циљна група за услуге СОС телефона су жене са искуством родно заснованог насиља.

Активности услуге

Члан 6.

Услуга СОС телефона се пружа путем консултативног телефонског разговора који укључује следеће активности у раду са корисницом:

1. пријем позива и информисање о услузи;
2. идентификовање потреба корисница и прелиминарно сагледавање ситуације у којој се корисница налази;
3. основна процена безбедносног ризика;
4. подршка у кризи
5. информисање о начинима за смањење ризика и могућим активностима за реаговање у кризним ситуацијама / акутној ситуацији насиља;
6. помоћ у разумевању динамике насиља, именовање насиља;
7. помоћ у разумевању сопствених осећања и унапређењу самопоштовања и вере у себе
8. истраживање опција, мапирање ресурса кориснице;
9. помоћ и оснаживање у изградњи и одржању личне социјалне мреже и комуникације са окружењем;
10. помоћ и охрабривање за самостално доношење одлука, без саветовања;
11. помоћ у стицању практичних животних вештина у обављању свакодневних послова;
12. информисање о установама, услугама и службама које могу обезбедити адекватну помоћ и подршку;

13. информисање о законским и институционалним правима и могућностима, као и процедурама у ситуацијама родно заснованог насиља;
14. омогућавање приступа ресурсима заједнице кроз усмеравање на друге услуге односно службе/институције/организације и повезивање кориснице са тим службама односно институцијама/организацијама
15. посредовање и заступање код тих служби, институција или организација
16. повезивање са институцијама ради обезбеђивања заштите и подршке у кризној ситуацији / ситуацији акутног насиља или по договору са корисницом;
17. организација-пружалац услуге може да обезбеђује и друге програмске активности, према потребама корисница, у складу са програмском оријентацијом пружаоца услуге.

Основне информације о могућим услугама, службама, институцијама и организацијама у локалној заједници се неће ускратити и другим позиваоцима који се јаве на СОС телефон, мимо циљне групе дефинисане овим правилником.

Примена медијације

Члан 7.

Услуга СОС телефона искључује примену медијације у раду са корисницама, као и упућивање кориснице на друге организације које се баве медијацијом, алтернативним разрешавањем спорова, помирењем, породичном терапијом/саветовањем и сличним терапијским и саветодавним поступцима у ситуацијама родно заснованог насиља.

Радно време и доступност

Члан 8.

Пружалац услуге дефинише радно време у зависности од расположивих људских, техничких и финансијских ресурса и програмског усмерења услуге, а минимално три сата дневно, најмање пет дана у недељи (не нужно у оквиру радне недеље).

Услугу СОС телефона корисница услуге остварује без накнаде за рад консултанткиње и другог особља.

Политике и процедуре

Члан 9.

Пружалац услуге СОС телефона има дефинисана правила и процедуре организације у погледу поштовања стандарда анонимности, поверљивости и безбедности и дужан је да обезбеди њихову примену у свакодневној пракси.

Пружалац услуге има дефинисане процедуре за пружање услуге, којима су уређени најмање следећи поступци:

- 1) начин утврђивања ризика по безбедност кориснице;
- 2) начин повезивања кориснице са другим службама, институцијама и организацијама;
- 3) начин размене података са другим институцијама/службама/организацијама у складу са стандардом поверљивости и смерницама за међусекторску сарадњу.
- 4) интерни жалбени механизам.

Анонимност и поверљивост

Члан 10.

Пружалац услуге јасно објашњава корисници политике у вези анонимности и поверљивости пре пружања било које услуге.

Поверљивост података може бити ограничена искључиво:

- a) уколико је потребно заштитити корисницу - када постоји разлог да се верује да су њен живот, здравље или слобода угрожени или
- b) када је потребно заштитити друге (децу, особље СОС телефона) када постоји разлог да се верује да они могу бити угрожени.

У ситуацијама ограничене поверљивости консултанткиња је дужна да пријави случај надлежним органима без сагласности кориснице, о чему мора да је унапред информише

Издавање извештаја

Члан 11.

На свој захтев, од СОС телефона као пружаоца социјалне услуге корисница може да добије извештај

Сигурност и безбедност

Члан 12.

Сигурност и безбедност кориснице и рањивих особа повезаних са случајем, као и особља СОС телефона, представљају приоритет услуге.

Услуга СОС телефона обезбеђује се на начин који не угрожава сигурност и безбедност кориснице и рањивих особа повезаних са случајем, као и особља СОС телефона.

Простор и опрема

Члан 13.

Простор у коме се пружа услуга омогућава приватност корисница и услове за несметан рад консултанткиње.

Услуга СОС телефона се може пружати и путем мобилног телефона уколико је обезбеђена приватност корисница и несметани услови за рад.

Организација услуге

Члан 14.

Пружалац услуге може услугу обезбеђивати за поједине врсте родно заснованог насиља или одређене групе корисница, што се регулише програмским усмерењем пружаоца услуге.

Уколико услугу СОС телефона обезбеђује више организација, међусобни односи, радно време и техничка расподела послова се дефинишу уговором између укључених пружалаца услуге, односно уговорима између наручиоца услуге и пружалаца услуге.

Услугу СОС телефона је могуће организовати као националну СОС линију.

Пружалац услуге обезбеђује да се услуга СОС телефона пружа у контексту међусекторске и међуинституционалне сарадње и координисаног пружања услуга.

Особље

Члан 15

Пружалац услуге има дефинисане критеријуме за избор ангажованог особља, у складу са својом циљном групом и основним програмом рада организације

Пружалац услуге има ангажовану најмање једну консултанткињу за обављање основних стручних послова у социјалној заштити у складу са Правилником о стручним пословима у социјалној заштити.

Пружалац услуге ангажује консултанткињу/е за обављање послова сарадника на СОС телефону, која има завршен одговорајући акредитовани основни програм обуке за обављање послова консултанткиње на СОС телефону за рад са жртвама свих облика насиља над женама.

Послови сараднице на СОС телефону за жене и девојке са искуством родно заснованог насиља обухватају послове из Члана 6. став 1, тачке 1, 5, 7, 9, 10,11,12,13,

Руковођење

Члан 16.

Пружалац услуге има координаторку- лице непосредно задужено за руковођење услугом.

Координаторку именује одговорно лице пружаоца услуга.

Обука за рад на СОС телефону

Члан 17.

Обука консултанткиња одвија се у складу са законским прописима у социјалној заштити и савременим стручним приступима насиљу и раду са жртвама насиља, тако да задовољава захтеве за специфичним знањима и вештинама за рад са свим врстама родно заснованог насиља

Обука садржи минимум следеће теме: родно засновано насиље, специфични принципи рада са женама жртвама родно заснованог насиља, образци принуде и контроле које примењује учинилац насиља, родно условљена динамикомеханизми родно заснованог насиља, дискриминација, правна заштита и социјална права, методе рада на СОС телефону (активно слушање, рефлектовање, планирање, сумирање).

Обука за консултанткиње на СОС телефону који ради са одређеним циљним групама корисница (у складу са основним програмом рада организације), које су припадници националних мањина треба да садрже: културолошка, религијска и традиционална обележја циљне групе, стереотипи и предрасуде у вези са циљном

групом, проблеми са којима се припадници групе суочавају и последица насиља које су преживеле у социјалном контексту.

Обуке и пробни рад

Члан 18.

Пружалац услуге обезбеђује обуку новозапослених стручних радника у складу са прописима.

Пружалац услуге обезбеђује пробни рад пре закључења уговора о ангажовању консултанткиње-сараднице, а у трајању од 4 месеца рада, под надзором и уз присуство консултанткиње-сараднице, са најмање 2 године практичног искуства на СОС телефону

Континуирана обука

Члан 19.

Пружалац услуге обезбеђује континуирану обуку која обухвата најмање 10 сати годишње.

Информисање

Члан 20.

Пружалац услуге оглашава број СОС телефона у јавности, да би проширио доступност услуге и учинио је познатом потенцијалним корисницама.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди ажуриране информације о другим службама, институцијама и организацијама за заштиту, помоћ и подршку жртвама родно заснованог насиља, као и њиховим улогама и надлежностима.

Евидентирање позива и документација

Члан 21.

Евидентирање позива и спроведених активности и евиденција о позивима и корисницама се обавља анонимизирано.

Минимум података које евиденција СОС телефона садржи обухвата:

- податке о броју позива;

- облицима и карактеристикама насиља;
- броју и врсти пружених услуга.

Пружалац услуге има минимум следећу евиденцију и документацију:

1. анонимизирану базу о корисницима;
2. евиденцију позива са кратким описом ситуације кориснице и интервенција консултанткиње;
3. лист праћења рада са корисником.

Подаци из анонимизиране евиденције могу се користити у сврхе подизања свести јавности, као и мониторинга, анализе и евалуације успешности пружаоца услуга.

Обезбеђење података

Члан 22.

Сви подаци морају бити одговарајуће заштићени од злоупотребе, уништења, губитка, неовлашћених промена или приступа.

Сви подаци и информације у штампаном облику морају да се чувају закључани и на такав начин да приступ има само овлашћено особље СОС телефона.

Уколико пружалац услуге води електронску базу података, он обезбеђује да постоје шифре за приступ подацима и/или могућност закључавања тих података, да се база води на рачунару који није повезан са Интернетом и дасе неауторизованим особама онемогући приступ подацима из базе.

Извештавање

Члан 23.

Организација-пружалац услуге подноси извештај наручиоцу услуге у временским интервалима дефинисаним уговором између организације-пружаоца услуге и наручиоца услуге, а најмање једном годишње.

Извештај се сачињава уз ограничења везана за поштовање права корисница на поверљивост и на заштиту података о личности, а минимум садржи следеће: податке о броју позива, облицима и карактеристикама насиља, броју и врсти пружених услуга.

Пружалац услуге обезбеђује да периодични извештаји буду доступни јавности, уз поштовање наведених ограничења везаних за поштовање права корисница на поверљивост и заштиту података о личности.

II МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ СОС ТЕЛЕФОНА

Пријем позива и информисање

Члан 24.

Информисање кориснице се врши од почетка до краја рада са корисницом, зависно од њених потреба.

Кориснице се информишу о правима и услугама, активно учествују у проналажењу решења и обезбеђује им се довољно времена да размотре информације и могућности и да донесу одлуку.

Кориснице се информишу на начин који им омогућава да информацију разумеју, а у складу са њиховим потребама у погледу језика, идентитета, писмености, инвалидитета.

Процена

Члан 25.

Процена на СОС телефону односи се на утврђивање потреба, снага и ризика по корисницу у њеној актуелној животној ситуацији, узимајући у обзир обележја насиља коме је изложена.

Процена се одвија континуирано од момента пријаве/регистравања позива па до завршетка рада са корисницом.

Процена се пре свега односи на процену: безбедности тј. физичке сигурности (процена ризика од понављања насиља), психолошких и емотивних потреба, здравља, социјалних односа (мрежа подршке за излазак из ситуације насиља и опоравак, успостављање позитивних односа), родитељства (брига о деци – ненасилна дисциплина, заштита од насиља), егзистенцијалних услова (станованье, радни однос...) и угрожености људских права, укључујући и угроженост од дискриминације и/или насиља од стране друштвене средине.

Планирање

Члан 26.

Прилагођавање активности врши се у сваком телефонском разговору, уколико је то потребно ради заштите интегритета и права кориснице, зависно од њених потреба.

Ови договори обухватају и планирање и припрему за излазак из насиља.

Са корисницом се на крају разговора прави договор о наредном позиву.

Развој особља

Члан 27.

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку свим консултанткињама ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања и међународним стандардима

Минимална стручна подршка обухвата консултовање са искуснијом колегиницом, интервизију и могућност релаксације, односно смањења стреса.

Развој услуге

Члан 28.

Пружалац услуге СОС телефона најмање једном годишње спроводи интерну евалуацију квалитета пружених услуга.

Пружалац услуга активно тражи и уважава мишљење корисница у развоју и евалуацији услуга.

Жалбени механизам

Члан 29.

Корисница услуге има право на притужбу на рад консултанткиње на СОС телефону пружаоцу услуге, у складу са интерним прописима пружаоца услуге.

Корисница услуге има право на жалбу надлежним државним органима у складу са важећим прописима Републике Србије.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Одредбе из Чланова 13 (Особље), 14 (Основна обука за рад на СОС телефону), 15 (Континуирана обука), 16 (Руковођење), 18 (Евидентирање и документација), 19 (Извештавање), 25 (Развој особља), 26 (Развој услуге) почињу да се примењују три (или: четири) године након ступања на снагу овог Правилника.

Алтернатива: само Члан који се односи на основну обуку која мора да буде акредитована и на стручног радника