



Modulul 1

PREZENTARE GENERALĂ ȘI INTRODUCERE

**Pachetul serviciilor esențiale pentru
femeile și fetele supuse violenței**

Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea



*Empowered lives.
Resilient nations.*



Modulul 1
Introducere

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module:

Modulul 1. Prezentare generală și Introducere	Modulul 2. Sănătate	Modulul 3. Justiția și poliția	Modulul 4. Servicii sociale	Modulul 5. Coordonarea și guvernarea coordonării
Capitolul 1. Prezentarea pachetului de servicii esențiale 1.1 Introducere 1.2 Context 1.3 Scop și domeniu de cuprindere 1.4 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul sănătății 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul justiției și poliției 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale sociale 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea acțiunilor esențiale de coordonare și guvernare 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni
Capitolul 2. Principii comune, caracteristicile și elementele fundamentale 2.1 Principii generale 2.2 Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate 2.3 Elementele fundamentale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale de sănătate	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale sociale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general
Capitolul 3. Modul de utilizare a acestui instrument 3.1 Cadrul instrucțiunilor privind serviciile esențiale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale de sănătate	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare
Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid n-ar fi fost posibilă fără:

curajul de care au dat dovadă multe femei care au suferit din cauza violenței și au vorbit despre această experiență, precum și de cel al activistelor, mai cu seamă din cadrul organizațiilor de femei din toată lumea, care au pledat pentru acordarea de servicii și suport corespunzător femeilor supuse violenței;

eforturile guvernelor care întreprind acțiuni de curmare a violenței împotriva femeilor prin intermediul reformelor legislative, inițiativelor de politici și implementarea unor programe de prevenire și intervenție;

principalii donatori ai Programului ONU Comun privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele Supuse Violenței, Guvernele Australiei și Spaniei;

practicienii și cercetătorii din diverse sectoare, reprezentanții guvernamentali care au participat la toate Consultările Tehnice Globale pe marginea acestui program de activitate (detaliile cu privire la participanți sunt disponibile pe [și click pe Servicii Esențiale](#)).

ONU și-a asumat un angajament continuu în elaborarea programelor și acțiunilor de răspuns la violența împotriva femeilor. Agențiile ONU implicate în susținerea ajustării și/sau elaborării unor instrucțiuni au contribuit prin timpul oferit și cunoștințele lor la asigurarea continuității prestării serviciilor pentru femeile și fetele supuse violenței. Astfel, cuvinte de mulțumire sunt aduse reprezentanților agențiilor pentru efortul și contribuția lor: Tania Farha și Riet Groenen (UNWomen), Upala Devi și Luis Mora (UNFPA), Claudia Garcia Moreno și Avni Amin (OMS), Suki Beavers, Niki Palmer și Charles Chauvel (PNUD), Claudia Baroni și Sven Pfeiffer (UNODC).

La apariția acestui ghid au contribuit și Eileen Skinnider și Janice Watt, consultanți care au oferit asistență în armonizarea și consolidarea instrucțiunilor elaborate pentru acest pachet de servicii.

CUPRINS

CAPITOLUL 1: PREZENTAREA PACHETULUI DE SERVICII ESENȚIALE		7
1.1	INTRODUCERE	7
1.2	CONTEXT	8
1.3	SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE	9
1.4	LIMBAJ ȘI TERMENI	10

CAPITOLUL 2: PRINCIPIILE COMUNE, CARACTERISTICILE ȘI ELEMENTELE FUNDAMENTALE		12
2.1	PRINCIPII	13
2.2	CARACTERISTICILE COMUNE ALE SERVICIILOR ESENȚIALE DE CALITATE	14
2.3	ELEMENTELE DE BAZĂ	17

CAPITOLUL 3: MODUL DE UTILIZARE A ACESTUI INSTRUMENT		18
3.1	CADRUL DE INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESENȚIALE	18

CAPITOLUL 4: INSTRUMENTE ȘI RESURSE		20
--	--	-----------

CAPITOLUL 1

PREZENTAREA PACHETULUI DE SERVICII ESENȚIALE

1.1

Introducere

Programul Global Comun al Națiunilor Unite privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele supuse Violenței (în continuare - Programul), reprezintă un parteneriat între UN Women, UNFPA, OMS, PNUD și UNODC și își propune drept scop să ofere acces sporit la un set coordonat de servicii multisectoriale esențiale și de calitate pentru toate femeile și fetele care au suferit de violența bazată pe gen.

Programul identifică **serviciile esențiale** care urmează să fie acordate de sectoarele sănătate, social, poliție și justiție (Servicii Esențiale), cât și instrucțiunile pentru coordonarea Serviciilor Esențiale și guvernanta proceselor și mecanismelor de coordonare („Ghidul de Coordonare”). Au fost identificate instrucțiuni privind prestarea serviciilor pentru elementele de bază ale fiecărui serviciu pentru a asigura oferirea unor servicii de calitate înaltă femeilor și fetelor supuse violenței, în special pentru țările cu venit mic și mediu. Toate împreună aceste elemente formează „**Pachetul Serviciilor Esențiale**”.

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module care se suprapun:

- Modulul 1. Prezentare generală și Introducere
- Modulul 2. Servicii esențiale în domeniul sănătății
- Modulul 3. Servicii esențiale în domeniul justiției și poliției
- Modulul 4. Servicii esențiale sociale
- Modulul 5. Acțiuni esențiale pentru coordonare și guvernanta coordonării

Pachetul Serviciilor Esențiale reflectă componentele vitale ale intervenției multisectoriale coordonate pentru femeile și fetele supuse violenței. Acordarea, coordonarea și guvernanta serviciilor esențiale în domeniul

sănătății, poliției, justiției și social pot atenua în mod semnificativ consecințele **violentei asupra bunăstării, sănătății și siguranței** vieții femeilor și fetelor, asigurând accesul la asistență în recuperarea și abilitarea femeilor, precum și curmarea și prevenirea violenței. Serviciile esențiale pot diminua pierderile suferite de femei, familii și comunități în ceea ce privește productivitatea, reușita academică, politicile publice și bugetele și pot ajuta la ruperea ciclului recurent al violenței. Pachetul Serviciilor Esențiale de asemenea joacă un rol-cheie în reducerea sărăciei și în dezvoltare, precum și în eforturile depuse pentru a realiza noile Obiective de Dezvoltare Durabilă 2015.

Pachetul de Servicii Esențiale își pune drept scop să suplinească lacuna între acordurile și obligațiile existente la nivel internațional pentru prestarea serviciilor în domeniul VÎF, inclusiv concluziile convenite în 2013 de Comisia privind Statutul Femeilor, precum și activitatea de la nivelul țării prin acordarea de îndrumări tehnice cu privire la modul de dezvoltare a unor servicii esențiale de calitate. Aceste obligații sunt detaliate în cadrul instrumentelor privind drepturile omului, acordurile internaționale, declarațiile și politicile însoțitoare, care prevăd norme și standarde globale, servind drept bază pentru Pachetul de Servicii Esențiale. Deși angajamente vaste de abordare și prevenire a violenței împotriva femeilor și fetelor au fost asumate la nivel global în ultimele decenii, multe femei și fete au parte de acces inadecvat sau nu au acces la un șir de servicii și suport care le pot proteja, oferi siguranță și acorda asistență pentru a aborda consecințele pe termen scurt și cele pe termen lung ce derivă din diversele forme de violență la care au fost supuse acestea.

1.2 Context

Violența împotriva femeilor și fetelor este un fenomen pe larg răspândit, sistemic și adânc înrădăcinat cultural. Secretarul General al ONU l-a descris ca pe un flagel care a atins proporții pandemice¹ Violența împotriva femeilor constă din „orice acțiune de violență bazată pe gen care rezultă sau are probabilitatea să rezulte în daune sau suferințe fizice, sexuale sau psihologice pentru femei, inclusiv amenințări cu astfel de acțiuni, coerciție sau priverare arbitrară de libertate, fie că are loc în viața publică sau privată.”² Violența bazată pe gen este violența direcționată împotriva unei femei pentru că ea este femeie sau violența care afectează femeile în mod disproporționat³, manifestată în diferite forme. Pe lângă violența fizică și sexuală, violența împotriva femeilor și fetelor include și abuzul psihologic și emoțional, hărțuirea sexuală, mutilarea genitală, abuzul ce rezultă din alegații de vrăjitorie și farmece, așa-numitele omoruri pentru onoare a femeilor și fetelor, traficul de femei și fete, pruncuciderea de fetițe și alte practici dăunătoare. Violența din partea partenerului intim și violența sexuală din partea non-partenerului sunt printre cele mai răspândite și insidioase forme de violență împotriva femeilor și fetelor. Termenul violență împotriva femeilor include violența împotriva fetelor, în special fetele care ar putea utiliza serviciile esențiale oferite femeilor.

Conform unei cercetări globale din 2013 realizată de Organizația Mondială a Sănătății (OMS), 35 de procente de femei din toată lumea au fost supuse violenței fizice și/sau sexuale din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului⁴. Peste șapte procente din femeile din întreaga lume au raportat acte de violență sexuală din partea non-partenerului⁵. Unele studii naționale indică că circa 70 procente de femei au fost supuse violenței fizice sau sexuale din

partea bărbaților pe parcursul vieții lor, în majoritatea cazurilor din partea soțului sau altui partener intim⁶. Se estimează că fiecare a cincea fată a fost abuzată în copilărie, iar estimările din unele țări indică chiar fiecare a treia fată⁷. Relațiile de putere bazate pe gen din societate supun fetele unui risc mult mai mare decât băieții pentru unele forme de violență, în special violența sexuală. Un studiu privind aplicarea violenței de către bărbați în anumite locații din șapte țări din Asia și regiunea Pacificului a relevat că 26-80 de procente de bărbați au raportat comiterea actelor de violență fizică și/sau sexuală împotriva partenerii intime, iar 10-40 de procente au raportat comiterea violului non-partenerii, menționând dreptul de a întreține relații sexuale ca cea mai frecventă justificare⁸.

Câteva studii sugerează că pe plan global jumătate din totalul femeilor-victime ale omorurilor sunt ucise de către soții lor sau partenerii intimi curenți sau foști⁹.

Violența împotriva femeilor și fetelor implică consecințe negative și de lungă durată asupra bunăstării, sănătății și siguranței acestora, de rând cu consecințele economice, efectele asupra reușitei academice și impactul asupra productivității și dezvoltării societății și țărilor în ansamblu.

Deși angajamente vaste au fost asumate la nivel global în ultimele decenii, pentru a preveni și combate violența împotriva femeilor și fetelor, multe dintre ele nu au acces sau au acces redus la suport și servicii, care ar putea să le ofere protecție, siguranță și să abordeze consecințele violenței la care au fost supuse pe ter-

¹ ONU(2006) Studiul detaliat al Secretarului General privind violența împotriva femeilor, A/61/122/Add.1.

² Declarația privind eliminarea violenței împotriva femeilor, Art.1, preluat de pe [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument)

³ A se vedea de ex., Comitetul pentru eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor (CEDAW), Recomandarea Generală nr.19, preluat de pe <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>

⁴ OMS, Estimări globale și regionale ale violenței împotriva femeilor, p.2 („Doar femeile cu vârsta de 15 ani și peste au fost incluse pentru a diferenția violența împotriva femeilor de abuzul sexual împotriva copiilor”, p.12), preluat de pe http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf

⁵ Ibid, p.18.

⁶ UN Women „Violența împotriva Femeilor: fapte și cifre”, SPUNE NU, UNIȚI PENTRU A CURMA VIOLENȚA ÎMPOTRIVA FEMEILOR, preluat de pe www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures Sondajele populației au constatat că între 10 și 70% de femei au raportat că au fost agresate fizic de un partener intim de genul masculin la un anumit moment din viața lor, a se vedea Heise, L., Ellsberg, M. și Gottemoeller, M. (1999). Curmarea violenței împotriva femeilor (Baltimore, MD: Universitatea John Hopkins, Școala de Sănătate Publică). Studiul Secretarului General al ONU, nota de subsol de mai sus prevede că violența împotriva femeilor afectează a treime din toate femeile pe parcursul vieții lor.

⁷ http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/p.14

⁸ UN Women (2013). De ce unii bărbați utilizează violența împotriva femeilor și cum putem preveni acest flagel? Constatări cantitative din Studiul ONU din multiple țări privind bărbații și violența în Asia și Pacific (UN Women, UNFPA, PNUD și Voluntarii ONU).

⁹ A se vedea, de ex. UNODC, Studiul Global privind omuciderea 2013, p.14, disponibil pe http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf.

men scurt și lung. Astfel, angajamentul guvernului de a interveni în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor este absolut crucial pentru a realiza obiectivele fixate în acest Ghid.

Obligația dreptului internațional de a exercita diligență corespunzătoare cere statelor să stabilească măsuri efective pentru a preveni, investiga și urmări în justiție cazurile de violență împotriva femeilor. Acest fapt

1.3

Scop și domeniu de cuprindere

Scopul Pachetului de Servicii Esențiale este cel de a susține țările în activitatea lor de a elabora, implementa și revizui serviciile pentru toate femeile și fetele care sunt victime și supraviețuitoare ale violenței, într-o gamă vastă de situații și comportament. Pachetul este un instrument practic pentru țările care-și fixează o foaie de parcurs clară privind asigurarea prestării și coordonării serviciilor de calitate în toate sectoarele. Acesta este menit să asigure că serviciile din toate sectoarele sunt coordonate și guvernate pentru o intervenție comprehensivă, să fie centrate pe femei și, dacă e necesar, pe copii, precum și să fie responsabile în fața victimelor și supraviețuitoarelor, precum și în mod reciproc. Instrucțiunile oferite pentru fiecare element de bază din cadrul serviciilor esențiale sunt direcționate să asigure o intervenție calitativă în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor.

Modul în care serviciile esențiale sunt implementate va varia de la o țară la alta. Unele țări ar putea deja să dispună de serviciile descrise, pe când altele ar putea să aibă nevoie să ajusteze serviciile existente sau să implementeze servicii noi ori să întreprindă măsuri adiționale pentru a satisface aceste standarde. Este absolut crucial ca fiecare țară să dispună de un plan pentru realizarea standardelor identificate și pentru asigurarea proceselor și mecanismelor de măsurare și responsabilizare în vederea garantării că serviciile prestate sunt de calitate solicitată.

Deși acest Ghid poate fi aplicat și altor forme de violență împotriva femeilor și fetelor, totuși îndrumările expuse sunt menite în mod primar pentru situațiile de violență din partea partenerului intim și de violență sexuală din partea non-partenerului. Accentul este pus pe intervenția în cazurile de violență prin întreprinderea de acțiuni de prevenire primară la etapa inițială de

include mijloace efective de a răspunde la fiecare caz de violență, cât și să abordeze cauzele și consecințele structurale ale violenței, prin asigurarea unui cadru legal și de politici comprehensiv, sisteme de justiție și poliție sensibile la dimensiunea de gen, servicii medicale și sociale disponibile, activități de ridicare a nivelului de conștientizare și asigurare a calității tuturor măsurilor.

survenire a violenței. Aceste instrucțiuni se axează pe serviciile și intervenția necesară femeilor, dar țin cont și de necesitățile fetelor de o vârstă în care ar putea utiliza astfel de servicii. Ori de câte ori este relevant, aceste instrucțiuni mai țin cont și nevoile care trebuie luate în considerare atunci când femeile și fetele care utilizează serviciile esențiale sunt însoțite de copiii lor. Femeile și fetele nu doar sunt victime în mod covârșitor ale violenței și abuzului din partea bărbaților, ONU mai recunoaște și faptul că violența împotriva femeilor „este o manifestare a relațiilor istorice inegale de putere între bărbați și femei, care au dus la dominarea bărbaților asupra femeilor și discriminarea femeilor din partea bărbaților”¹⁰. Drept rezultat, dinamica violenței împotriva femeilor, formele de violență la care sunt supuse femeile, gravitatea, frecvența și consecințele sunt foarte diferite de violența la care sunt supuși bărbații.

Domeniul de cuprindere a Pachetului de Servicii Esențiale este complementat de contribuția din partea UNICEF, care printre alte activități depune eforturi pentru a asigura ca toți copiii să trăiască în medii fără violență. UNICEF va continua să dezvolte instrucțiuni semnificative și intervenții pentru copiii-victime ale violenței. Deși sunt aplicabile în mod universal, aceste instrucțiuni au fost elaborate în special pentru țările cu venituri mici și mijlocii. Mai este important de notat și faptul că aceste instrucțiuni nu se axează pe intervenții în situații de criză sau cele de ordin umanitar. Totuși, răspunsurile descrise în aceste instrucțiuni sunt complementare, pe măsura posibilității cu instrucțiunile care se axează pe situații de criză și cele de asistență umanitară.

¹⁰ Declarația ONU privind eliminarea violenței împotriva femeilor.

1.4

Limbaj și termeni

Coordonarea este elementul central pentru intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Acest element este obligatoriu în conformitate cu standardele internaționale în scopul asigurării unei intervenții în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor comprehensive, multidisciplinare, coordonate, sistematice și durabile. Acesta este un proces guvernat de legi și politici, implicând un efort de colaborare din partea echipelor multidisciplinare, personalului și instituțiilor din toate sectoarele relevante la implementarea legilor, politicilor, protocoalelor și acordurilor, precum și un efort de comunicare și colaborare pentru a preveni și interveni în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Coordonarea la nivel central se realizează între ministere, care joacă un rol în abordarea violenței, iar la nivel local – între prestatori de servicii și actori, iar în unele țări și la nivel intermediar guvernamental între nivelul central și cel local. Coordonarea există și între diversele nivele ale administrației publice centrale și locale.

Elementele de bază sunt caracteristicile sau componentele serviciilor esențiale, care se aplică oricărui context și asigură funcționarea efectivă a serviciului.

Serviciile Esențiale cuprind un set de bază de servicii prestate de sectoarele de asistență medicală, serviciile sociale, cele ale poliției și justiției. Serviciile trebuie cel puțin să garanteze drepturile, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor sau fetelor care au fost supuse violenței bazate pe gen.

Sistemele formale de justiție sunt sisteme de justiție care reprezintă responsabilitatea statului și agenților săi. Acestea includ cadrul legislativ adoptat la nivel central și diverse instituții, precum poliția, procuratura, instanțele de judecată și închisorile, care dețin responsabilitatea de a pune în aplicare legislația și de a administra sancțiunile impuse pentru încălcarea legilor.

Violența bazată pe gen reprezintă „un act de violență care este direcționat împotriva unei femei pentru că ea este femeie sau care afectează femeile în mod disproporționat”¹¹.

Guvernanța coordonării implică două componente majore. Prima componentă ține de elaborarea legilor și politicilor necesare pentru implementarea și susținerea coordonării Serviciilor Esențiale în vederea elimi-

nării sau intervenției în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Cea de-a doua componentă implică procesul de responsabilizare a actorilor pentru realizarea obligațiilor lor în cadrul intervenției coordonate față de violența împotriva femeilor și fetelor și supravegherea continuă, monitorizarea și evaluarea intervenției lor coordonate. Guvernanța este realizată atât la nivel central, cât și local.

Sistemul de sănătate se referă la (i) toate activitățile, scopul primar al cărora ține de promovarea, restabilirea și/sau menținerea sănătății; (ii) persoanele, instituțiile și resursele aranjate împreună în conformitate cu politicile stabilite pentru îmbunătățirea sănătății populației deservite¹².

Prestatorul de asistență medicală este o persoană sau o organizație care prestează servicii de asistență medicală în mod sistematic. Un prestator individual de asistență medicală poate fi un profesionist medical, un lucrător medical comunitar sau orice altă persoană care este instruită și deține cunoștințe în domeniul sănătății. Organizațiile includ spitalele, clinicile, centrele de asistență medicală primară și alte unități de prestare a serviciilor medicale. Prestatorii de asistență medicală primară sunt asistentele medicale, moașele, medicii și alții¹³.

Violența din partea partenerului intim este „cea mai frecventă formă de violență la care sunt supuse femeile pe plan global și include un șir de acte coercitive de ordin sexual, psihologic și fizic utilizate împotriva femeilor adulte și adolescentelor de către un partener intim curent sau anterior, fără consimțământul acestora. Violența fizică implică utilizarea intenționată a forței fizice sau a unei arme pentru a produce daune și vătămări femeilor. Violența sexuală include contactul sexual abuziv, care duce la implicarea femeii într-un act sexual fără consimțământul acesteia și la acte sexuale inițiate sau finalizate cu o femeie care este bolnavă, cu dizabilități, sub presiune sau sub influența alcoolului ori a drogurilor. Violența psihologică include controlul sau izolarea femeii, precum și umilirea sau înjosirea femeii. Violența economică include privarea accesului femeii la resurse de existență primară și controlul asupra

¹¹ CEDAW, Recomandarea Generală Nr.19 alin.6.

¹² OMS, Fortificarea Sistemului de Sănătate: Glosar, disponibil pe: www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf

¹³ OMS (2013). Răspunsul la violența din partea partenerului intim și violența sexuală împotriva femeilor: OMS, ghiduri clinice și de politici pe pagina vii.

acestor resurse”¹⁴.

Prestatorul serviciului de justiție include funcționarii de stat/guvernamentali, judecătorii, procurorii, poliția, avocații sistemului de asistență juridică garantată de stat, administratorii instanțelor de judecată, avocații, para juriștii și colaboratorii serviciilor sociale/de suport pentru victime.

Traseul continuu în serviciul de justiție se extinde de la intrarea unei victime/supraviețuitoare în sistem până la finalizarea cazului. Traseul unei femei va varia în funcție de necesitățile acesteia. Femeia poate urma o varietate de opțiuni juridice: de la raportarea sau depunerea unei plângeri, care să inițieze o anchetă penală și urmărirea în justiție sau solicitarea măsurilor de protecție, și/sau urmărirea acțiunilor civile, inclusiv acțiunile de divorț și custodie asupra copilului și/sau compensația pentru daunele personale sau de alt ordin, inclusiv din partea schemelor administrative de stat, concomitent sau în mod consecvent.

Echipele multidisciplinare sunt grupuri de actori care au convenit să activeze în mod coordonat pentru a aborda violența împotriva femeilor și fetelor într-o comunitate. Aceste echipe sunt axate pe asigurarea unei intervenții efective în cazurile individuale și pot contribui la elaborarea de politici.

Violența sexuală din partea non-partenerului „se referă la violența din partea unei rude, prieten, cunoștințe, vecin, coleg de lucru sau străin”¹⁵. Aceasta include raportul sexual forțat, hărțuirea sexuală și violența comisă împotriva femeilor și fetelor deseori de un infractor cunoscut acestora, inclusiv în spații publice, la școală, la locul de muncă și în comunitate.

Instrucțiunile privind calitatea susțin prestarea și implementarea elementelor de bază ale serviciilor esențiale pentru a asigura ca acestea să fie efective și de o calitate suficientă pentru a aborda necesitățile femeilor și fetelor. Instrucțiunile privind calitatea oferă know-how-ul necesar pentru modul de prestare a serviciilor utilizând abordarea bazată pe drepturile omului, sensibilă la dimensiunea culturală și cu abilitarea femeilor. Acestea se bazează și sunt complementate de standardele internaționale, reflectând cele mai bune practici recunoscute privind intervenția în cazurile de violență bazată pe gen.

Sectorul serviciilor sociale oferă o gamă de servicii de suport pentru a îmbunătăți bunăstarea generală și abilitarea pentru un segment specific de populație din

societate. Acestea pot fi de ordin general sau pot oferi intervenții direcționate pentru anumite probleme specifice, de exemplu, intervenție pentru femeile și fetele care au fost supuse violenței. Serviciile sociale pentru femeile și fetele care au suferit de violență includ serviciile acordate sau finanțate de guvern (și astfel sunt cunoscute drept servicii publice) sau sunt oferite de alți actori din societatea civilă și comunitate, inclusiv organizații neguvernamentale și organizațiile religioase.

Serviciile sociale specializate în violența împotriva femeilor și fetelor sunt axate în mod specific pe victimele/supraviețuitoarele violenței. Acestea sunt imperative pentru a acorda asistență în recuperarea femeilor în urma violenței, abilitarea femeilor și prevenirea repetării violenței și, în unele cazuri, activități cu anumite segmente ale societății sau comunității pentru a schimba atitudinile și percepțiile cu privire la violență. Acestea includ, dar nu se limitează la oferirea de consiliere psihosocială, suport financiar, informație în situații de criză, adăpostire în siguranță, servicii juridice și de promovare, acces la locuințe și suport în angajare, precum și alte servicii pentru femeile și fetele care au fost supuse violenței.

Părțile interesate (actorii principali) sunt toate organizațiile și agențiile guvernamentale și cele ale societății civile, care dețin un rol în activitatea de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și fetelor la toate nivelele guvernului și societății civile. Actorii-cheie includ victimele și supraviețuitoarele, precum și reprezentanții acestora, serviciile sociale, sectorul de asistență medicală, prestatorii de asistență juridică, poliția, procurorii, judecătorii, agențiile de protecție a copiilor, sectorul educației și alții.

Violența împotriva femeilor (VIF) înseamnă „orice act de violență bazată pe gen care rezultă sau poate rezulta în vătămări fizice, sexuale sau psihologice ori suferințe la care sunt supuse femeile, inclusiv amenințări cu astfel de acțiuni, coerciție sau privarea arbitrară de libertate, care au loc în public ori privat”¹⁶.

Victima/supraviețuitoarea este femeia/fata care a suferit sau suferă de violență bazată pe gen pentru a reflecta atât terminologia utilizată în procesul legal, cât și acțiunile acestor femei și fete în vederea accesării serviciilor esențiale¹⁷.

¹⁶ Declarația privind eliminarea violenței împotriva femeilor, articolul 1.

¹⁷ Studiul Secretarului General al ONU, nota de subsol 1 menționează despre dezbaterile în derulare a termenilor de victimă și supraviețuitoare. Unii sugerează că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor femeilor. Pentru alții, termenul „supraviețuitoare” este problematic deoarece neagă sensul de victimizare de care au avut parte femeile care au fost ținte ale unor crime violente”. Din aceste considerente, Ghidul utilizează termenul „victimă/supraviețuitoare”.

¹⁴ Studiul Secretarului General al ONU, nota de subsol 1, 111-112.

¹⁵ Ibid par.128.

CAPITOLUL 2

PRINCIPIILE COMUNE, CARACTERISTICILE ȘI ELEMENTELE FUNDAMENTALE

Cercetările și practica sugerează că modul în care sunt prestate serviciile are un impact semnificativ asupra eficacității acestora. Aspectul-cheie pentru a face față violenței împotriva femeilor și fetelor și pentru a menține siguranța și bunăstarea lor este înțelegerea naturii violenței bazate pe gen, a cauzelor și consecințelor acesteia, precum și acordarea serviciilor într-o cultură de abilitare a femeilor, care să le ajute să țină cont de gama de alegeri disponibile pentru ele și să susțină deciziile lor. Pentru a presta servicii esențiale de calitate, țările trebuie să se ghideze de principiile prioritare care susțin prestarea tuturor serviciilor esențiale și de elementele fundamentale care trebuie să existe pentru a susține prestarea fiecărui serviciu esențial. Aceste principii și elemente sunt reflectate în caracteristicile și activitățile comune care corelează cu serviciile de sănătate, sociale, juridice și ale poliției, precum și mecanismele de coordonare și guvernanta.

Principiile, caracteristicile comune și elementele fundamentale pentru Serviciile Esențiale adresate femeilor și fetelor supuse violenței pot fi regăsite și în cadrul instrumentelor juridice internaționale. Statele din întreaga lume au negociat și au căzut de acord asupra susținerii unui set de norme și standarde globale pentru abordarea violenței împotriva femeilor și fetelor, inclusiv:

- Convenția din 1979 privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor¹⁸ și Convenția din 1989 privind drepturile copilului¹⁹, care oferă un cadru bazat pe drepturile omului;
- Declarația din 1993 privind eliminarea violenței împotriva femeilor²⁰, Declarația de la Beijing din 1995 și Platforma de Acțiune²¹, dar și numeroase rezoluții ale Adunării Generale și Consiliului pentru Drepturile

¹⁸ Rezoluția Adunării Generale nr.34/180.

¹⁹ Rezoluția Adunării Generale nr.44/25.

²⁰ Rezoluția Adunării Generale nr.48/104.

²¹ Raportul celei de-a patra Conferințe Mondiale cu privire la femei, Beijing, 4-15 septembrie 1995 (publicație ONU, nr. E.96.IV.13), capitolul I, rezoluția 1, anexa I și anexa II.

Omului, de rând cu Recomandarea Generală Nr.19 a Comitetului privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor, care enumeră clar ce ar trebui să realizeze statele pentru a aborda această problemă;

- Mai recent, Strategiile Model Actualizate și Măsurile Practice privind eliminarea violenței împotriva femeilor în domeniul prevenirii infracționalității și justiției penale²² oferă recomandări vaste, care acoperă aspecte de substanță, procedurale, operaționale din domeniul justiției penale, recunoscând importanța unei intervenții holistice, coordonate și multidisciplinare;
- Concluziile²³ adoptate de Comisia pentru Statutul Femeilor din cadrul celei de-a 57-a Sesiune oferă îndrumări pentru stabilirea unor servicii comprehensive, coordonate, interdisciplinare, accesibile, multisectoriale și durabile pentru toate victimele și supraviețuitoarele tuturor formelor de violență

²² Anexa la Rezoluția Adunării Generale nr.65/457.

împotriva femeilor și fetelor.

Un principiu important ce derivă din acest cadru normativ global ține de obligațiile statelor de a exercita diligență în domeniul prevenirii, protecției, urmăririi penale, sancționării și acordării de compensații.

O conducere temeinică la toate nivelele și angajamentul

2.1

Principii

Următoarele principii care se suprapun servesc drept temelie pentru acordarea tuturor serviciilor esențiale și coordonarea acestora:

- abordarea bazată pe drepturile omului;
- avansarea egalității de gen și abilitarea femeilor;
- ajustarea și sensibilizarea la vârstă și mediul cultural;
- abordarea centrată pe victimă/supraviețuitoare;
- asigurarea primordială a siguranței persoanei;
- responsabilizarea agresorului.

Abordarea bazată pe drepturile omului

Abordările bazate pe drepturile omului privind prestarea serviciilor esențiale de calitate recunosc că statele dețin responsabilitatea primară de a respecta, proteja și realiza drepturile femeilor și fetelor. Violența împotriva femeilor și fetelor este o încălcare fundamentală a drepturilor lor, în special a dreptului la viață fără frică și violență. O abordare bazată pe drepturile omului implică servicii care pun siguranța și bunăstarea femeilor și fetelor drept prioritate, tratându-le cu demnitate, respect și sensibilitate. Aceasta implică și cele mai înalte standarde realizabile de servicii medicale, sociale, de justiție și polițienești – servicii de o calitate bună, disponibile, accesibile și acceptabile pentru femei și fete²³.

Avansarea egalității de gen și abilitarea femeilor

Înțelegerea inegalității de gen și a discriminării sub aspectul cauză-efect, necesită prestarea serviciilor care să asigure existența unor politici și practici sensibile la dimensiunea de gen. Serviciile trebuie să asigure ca violența împotriva femeilor și fetelor să nu fie trecută cu

continuu față de principiile îndrumătoare, caracteristicile comune, precum și elaborarea și implementarea elementelor fundamentale sunt absolut esențiale pentru elaborarea, implementarea și revizuirea cu succes a unei intervenții durabile efective și de calitate pentru a răspunde la cazurile de violență împotriva femeilor.

vederea, tolerate sau perpetuate. Serviciile trebuie să promoveze acțiunile femeilor prin care acestea sunt în drept să ia propriile decizii, inclusiv de a refuza serviciile esențiale.

Ajustarea și sensibilizarea la vârstă și mediul cultural

Serviciile esențiale adecvate pentru o anumită vârstă și sensibile la mediul cultural trebuie să răspundă circumstanțelor individuale și experiențelor de viață ale femeilor și fetelor, ținând cont de vârsta, identitatea, cultura, orientarea sexuală, identitatea de gen, etnia și preferințele lor lingvistice. Serviciile esențiale trebuie să fie și adecvate pentru femeile și fetele care se confruntă cu forme multiple de discriminare – nu doar din cauza faptului că sunt femei, dar și din considerente rasiale, etnice, de castă, sexuale, religioase, privind dizabilitățile, starea civilă, statutul ocupațional și alte caracteristici, sau din cauza faptului că a fost supusă violenței.

Abordarea centrată pe victimă/supraviețuitoare

Abordările centrate pe victimă/supraviețuitoare plasează drepturile, necesitățile și dorințele femeilor și fetelor în centrul atenției. Acest fapt implică luarea în considerare a multiplelor necesități ale victimelor și supraviețuitoarelor, diverse riscuri și vulnerabilități, impactul deciziilor și acțiunilor întreprinse, și asigurarea ca serviciile să fie ajustate cerințelor unice ale fiecărei femei și fete în parte. Serviciile trebuie să răspundă dorințelor femeii/fetei.

Asigurarea primordială a siguranței personale

Siguranța femeilor și fetelor este primordială în prestarea serviciilor de calitate. Serviciile esențiale trebuie să pună

²³ E/2013/27.

drept prioritate siguranța și securitatea utilizatorilor de servicii și să evite cauzarea oricăror daune pe viitor.

Responsabilizarea agresorului

Responsabilizarea agresorului necesită servicii esențiale, pentru a trage la răspundere în mod efectiv agresorii, asigurând un răspuns echitabil al justiției. Serviciile esențiale trebuie să susțină și să faciliteze participarea victimei/supraviețuitoarei în procesul de administrare a justiției, să promoveze capacitatea sa de a acționa sau de a extinde acțiunile sale, asigurând că povara sau sarcina de a căuta dreptate să nu fie pusă pe umerii victimei, ci pe cei ai statului.

2.2

Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate

Serviciile esențiale împărtășesc un șir de caracteristici și activități comune. Acestea sunt aplicabile indiferent de sectorul specific care ar putea să răspundă necesităților femeilor și fetelor supuse violenței. Prestarea serviciilor în cadrul tuturor acțiunilor esențiale trebuie să dispună de următoarele caracteristici-cheie:

- disponibilitate;
- accesibilitate;
- adaptabilitate;
- caracter adecvat;
- prioritizarea siguranței;
- consimțământ informat și confidențialitate;
- comunicare efectivă și participarea actorilor interesați în elaborarea, implementarea și evaluarea serviciilor;
- colectarea datelor și gestionarea informației;
- legătura cu alte sectoare și agenții prin coordonare.

Disponibilitate

Asistența medicală esențială, serviciile sociale, serviciile sectorului justiției și poliției trebuie să fie disponibile în cantități suficiente și de o calitate impecabilă pentru toate victimele și supraviețuitoarele violenței indiferent de locul de reședință al acestora, naționalitate, etnie, castă, clasă, statut (migrant, refugiat, băștinaș), vârstă, religie, limbă și nivelul de educație, orientare sexuală, stare civilă, dizabilitate sau orice alte caracteristici.

Instrucțiuni

- Organizarea, menținerea și dezvoltarea prestării serviciului trebuie să garanteze accesul femeilor și fetelor la servicii comprehensive fără discriminare pe tot teritoriul statului, inclusiv în zonele îndepărtate, rurale și izolate.
- Serviciile sunt prestate pentru toată populația, inclusiv pentru persoanele excluse, îndepărtate, vulnerabile și marginalizate, fără nicio discriminare indiferent de circumstanțele individuale și experiențele de viață ale femeilor și fetelor, inclusiv vârsta acestora, identitatea, cultura, orientarea sexuală, identitatea de gen, etnia și preferințele lingvistice.
- Organizarea prestării serviciului pentru a oferi femeilor și fetelor asistență continuă în rețeaua de servicii și pe tot parcursul vieții lor.
- Analiza posibilității prestării unor servicii inovative pentru a extinde acoperirea de prestare a serviciului, cum ar fi clinicile medicale mobile și instanțele mobile, cât și utilizarea creativă a soluțiilor TI moderne, dacă este fezabil.

Accesibilitate

Accesibilitatea implică faptul că serviciile sunt la îndemâna tuturor femeilor și fetelor, fără discriminare. Acestea trebuie să fie accesibile din punct de vedere fizic (serviciile să poată fi accesate în mod fizic în siguranță de toate femeile și fetele) și din punct de vedere economic (disponibilitatea financiară), precum și din punct de vedere lingvistic (informația să fie oferită în diverse formate).

Instrucțiuni

- Femeile și fetele pot accesa serviciile fără o povară financiară sau administrativă în plus. Adică serviciile trebuie să fie accesibile din punct de vedere economic și administrativ și în anumite cazuri să fie gratuite – cum ar fi serviciile poliției, cele sociale și de urgență medicală.
- Serviciile trebuie să fie oferite pe cât de vast posibil, ținând cont și de necesitățile lingvistice ale utilizatorului.
- Procedurile de prestare a serviciilor și altă informație despre serviciile esențiale sunt disponibile în formate multiple (de exemplu, verbal, în scris, electronic), să fie prietenoase utilizatorului și într-un limbaj simplu pentru a maximiza accesul și a întruni necesitățile diverselor grupuri țintă.

Adaptabilitate

Serviciile esențiale trebuie să recunoască impactul divers al violenței asupra diferitor grupuri de femei și comunități. Acestea trebuie să răspundă necesităților victimelor și supraviețuitoarelor astfel încât să integreze drepturile omului și principiile sensibile din punct de vedere cultural.

Instrucțiuni

- Serviciile înțeleg și răspund circumstanțelor și necesităților individuale ale fiecărei victime/supraviețuitoare.
- O gamă comprehensivă de servicii sunt oferite pentru a permite femeilor și fetelor să dispună de opțiuni de servicii care să întrunească în cel mai bun mod circumstanțele lor individuale.

Caracterul adecvat

Serviciile esențiale adecvate pentru femei și fete sunt serviciile prestate într-o modalitate care să fie agreabilă pentru ele: respectarea demnității; garantarea confidențialității; sunt sensibile la necesitățile și perspectivele lor; minimizează victimizarea secundară a femeilor și fetelor²⁴.

Instrucțiuni

- Sunt depuse eforturi pentru a reduce victimizarea secundară, de exemplu, minimizarea numărului de ori când victima trebuie să-și relateze istoria; numărul de persoane cu care victima relaționează și asigurarea disponibilității unui personal instruit.
- Femeile și fetele sunt susținute să înțeleagă totalmente opțiunile de care dispun.
- Femeile și fetele sunt abilitate și simt că pot să-și ofere ajutor și să solicite ajutor.
- Deciziile femeilor și fetelor sunt respectate după asigurarea faptului că ele înțeleg totalmente opțiunile disponibile pentru ele.
- Serviciile trebuie să fie prestate astfel încât să răspundă necesităților și preocupărilor lor fără a pătrunde în autonomia lor.

²⁴ Victimizarea secundară a fost definită în Măsurile Practice și Strategiile Model Actualizate ale ONU ca fiind victimizarea care apare nu ca rezultat direct al unei acțiuni, dar prin răspunsul inadecvat al instituțiilor și persoanelor pentru victimă.

Prioritizarea evaluării riscurilor și siguranței și planificarea siguranței

Femeile și fetele se confruntă cu multe riscuri pentru siguranța lor imediată și continuă. Aceste riscuri vor fi specifice pentru circumstanțele individuale ale fiecărei femei și fete. Evaluarea și gestionarea riscului poate reduce nivelul de risc. Cele mai bune practici de evaluare și gestionare a riscurilor includ abordări consistente și coordonate în cadrul și între sectorul social, medical, de poliție și cel de justiție.

Instrucțiuni

- Serviciile utilizează instrumentele de evaluare și gestionare a riscurilor elaborate în mod specific pentru intervenția în cazurile de violență a partenerului intim și de violență sexuală din partea non-partenerului.
- Serviciile evaluează în mod regulat și consistent riscurile individuale pentru fiecare femeie și fată.
- Serviciile utilizează o gamă de opțiuni și soluții de gestionare a riscurilor și măsuri de siguranță pentru a susține siguranța femeilor și fetelor.
- Prestatorii de servicii trebuie să asigure ca femeile și fetele să beneficieze de un plan individualizat bazat pe aspecte forte și care să includă strategii pentru gestionarea riscurilor.
- Serviciile trebuie să conlucreze cu toate agențiile, inclusiv cu cele din domeniul social, medical, poliției și al justiției pentru a coordona abordările de evaluare și gestionare a riscurilor.

Comunicarea efektivă și participarea actorilor interesați în elaborarea, implementarea și evaluarea serviciilor

Femeile și fetele trebuie să cunoască că ele sunt ascultate și că necesitățile lor sunt înțelese și abordate. Informația și modalitatea în care aceasta este comunicată pot abilita femeile și fetele să solicite servicii esențiale. Comunicarea cu femeile și fetele trebuie să promoveze demnitatea lor și să fie respectuoasă față de ele.

Instrucțiuni

- Prestatorii de servicii trebuie să fie neutri, empatici și susținători.
- Femeile și fetele trebuie să dispună de oportunitatea de a-și spune istoria, de a fi ascultate și ca relația lor să fie înregistrată în mod corect, precum și să poată să-și expună necesitățile și preocupările în conformitate cu abilitățile lor, vârsta, maturitatea intelectuală și capacitățile în evoluție.
- Prestatorul de servicii trebuie să valideze preocupările și experiențele femeii/fetei prin abordarea relației ei în mod serios, fără a o blama și judeca.
- Prestatorii de servicii trebuie să ofere informații și consiliere care să ajute femeia/fata să ia propriile decizii.

Consimțământul informat și confidențialitatea

Toate serviciile esențiale trebuie să fie prestate într-o modalitate care să protejeze intimitatea femeii sau a fetei, să-i garanteze confidențialitatea și să dezvăluie informații doar cu consimțământul informat al femeii/fetei, pe măsura posibilității. Informația despre experiențele de violență la care a fost supusă femeia poate fi extrem de sensibilă. Partajarea acestei informații în mod inadecvat poate induce consecințe severe și cu potențial de amenințare a vieții femeii/fetei și pentru persoanele care le oferă asistență.

Instrucțiuni

- Serviciile dispun de un cod de etică pentru schimbul de informații (în conformitate cu legislația existentă), inclusiv ce informație poate fi partajată, cum va fi partajată și cu cine va fi partajată.
- Prestatorii de servicii care lucrează direct cu femeile/fetele sunt informați despre codul de etică și-l respectă.
- Informația cu privire la anumite femei și fete este tratată cu confidențialitate și stocată în mod sigur.
- Femeile și fetele sunt susținute pentru a înțelege totalmente opțiunile lor și implicațiile dezvăluirii.
- Prestatorii de servicii înțeleg și se conformează responsabilităților lor cu privire la confidențialitate.

Colectarea datelor și gestionarea informației

Colectarea consistentă și corectă a datelor despre serviciile oferite femeilor și fetelor este importantă în procesul de îmbunătățire continuă a serviciilor. Serviciile trebuie să dispună de procese clar documentate pentru înregistrarea și păstrarea corectă, confidențială și sigură a informației despre femei și fete și serviciile acordate acestora.

Instrucțiuni

- Asigurarea unui sistem documentat și sigur pentru colectarea, înregistrarea și stocarea tuturor datelor și informației.
- Toată informația despre femeile și fetele care accesează serviciile este păstrată în mod sigur, inclusiv: dosarele clienților, rapoartele legale și cele medicale, planurile de siguranță.
- Asigurarea colectării unor date corecte prin susținerea personalului de a înțelege și utiliza sistemele de colectare a datelor și acordarea de timp corespunzător pentru a înregistra astfel de date în sistemele de colectare a datelor.
- Asigurarea ca datele să fie partajate utilizând protocoalele convenite între organizații.
- Promovarea analizei colectării de date pentru a ajuta la înțelegerea prevalenței violenței, tendințelor în utilizarea serviciilor esențiale, evaluarea serviciilor existente și oferirea informației pentru a lua măsuri de prevenire.

Legătura cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare

Legătura cu alte sectoare și agenții prin coordonare, cum ar fi mijloacele de referire, ajută la faptul ca femeile și fetele să beneficieze la timp de servicii adecvate. Procesele de referire trebuie să încorporeze standardele pentru consimțământul informat. Pentru a asigura navigarea fără piedici către diferite servicii esențiale pentru victime și supraviețuitoare, trebuie să existe protocoale și acorduri cu privire la procesul de referire încheiate cu serviciile relevante de servicii sociale, medicale și legale, care să includă responsabilități clare pentru fiecare serviciu.

Instrucțiuni

- Procedurile între servicii pentru partajarea informației și referire sunt consistente, cunoscute de personalul agenției și comunicate în mod clar femeilor și fetelor.

- Serviciile dețin mecanisme pentru coordonarea și monitorizarea eficacității proceselor de referire.
- Serviciile se referă la cele specifice pentru copii drept necesare și corespunzătoare.

2.3

Elementele de bază

Pentru ca serviciile și prestarea serviciilor să fie de calitate înaltă, statele și serviciile medicale, de poliție, de justiție și cele sociale trebuie să asigure existența unor temelii solide pentru susținerea acestor eforturi.

Legislație și cadru legislativ comprehensiv

Statele trebuie să dispună de un cadru legislativ comprehensiv care să ofere o bază juridică și legală pentru ca victimele/supraviețuitoarele să poată solicita servicii medicale, sociale, juridice și polițienești.

Guvernanța, supravegherea și responsabilitatea

Guvernanța, supravegherea și responsabilitatea sunt necesare pentru a asigura ca obligația statului de a oferi servicii esențiale de calitate să fie realizată. Funcționarii aleși și cei guvernamentali sunt încurajați să susțină aceste eforturi prin: facilitarea dialogului privind faptul dacă instrucțiunile specificate trebuie să fie implementate și în ce mod; determinarea calității standardelor pentru servicii și monitorizarea conformării cu standardele pentru servicii, precum și identificarea eșecurilor sistemice în elaborarea, implementarea și prestarea acestora. Femeile și fetele trebuie să dispună de remedii atunci când serviciile esențiale sunt negate, subminate, amânate în mod nerezonabil sau lipsesc din cauza neglijenței. Responsabilitatea este absolut vitală pentru a asigura ca serviciile esențiale să fie disponibile, ajustabile și corespunzătoare. Responsabilizarea este consolidată prin participarea actorilor interesați în elaborarea, implementarea și evaluarea serviciilor.

Resurse și finanțare

Sunt necesare surse de finanțare pentru a edifica și susține fiecare sector, cât și un sistem coordonat și integrat

care să dețină capacitatea și posibilitatea de a oferi servicii esențiale de calitate să asigure o intervenție efectivă și eficientă la cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor.

Instruirea și dezvoltarea capacităților colaboratorilor

Instruirea și dezvoltarea capacităților colaboratorilor asigură ca agențiile sectoriale și mecanismele de coordonare să dispună de capacități și aptitudini pentru prestarea unor servicii de calitate, și ca prestatorii de servicii să dispună de competențele necesare pentru realizarea rolurilor și responsabilităților lor. Toți prestatorii de servicii necesită oportunități pentru a-și dezvolta capacitățile și expertiza și pentru a-și actualiza cunoștințele și aptitudinile.

Monitorizare și evaluare

Îmbunătățirea continuă a sectoarelor în baza informației obținute din monitorizarea și evaluarea regulată este necesară pentru prestarea unor servicii de calitate pentru femeile și fetele care au fost supuse violenței. Acest proces se bazează pe colectarea, analiza și publicarea de date comprehensive privind violența împotriva femeilor și fetelor într-o formă care să poată fi utilizată pentru a măsura și promova prestarea unor servicii de calitate.

Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen

Politicele din fiecare sector și cele pentru mecanismele de coordonare trebuie să fie sensibile la dimensiunea de gen, cât și să fie integrate într-un Plan Național de Acțiuni pentru eliminarea violenței împotriva femeilor. Pentru ca fiecare sector să conlucreze cu alte servicii într-o modalitate integrată pentru o intervenție eficientă la nevoile femeilor și fetelor care au fost supuse violenței, politicile fiecărui sector trebuie să fie corelate cu o politică națională.

CAPITOLUL 3

MODUL DE UTILIZARE A ACESTUI INSTRUMENT

3.1

Cadrul de instrucțiuni privind serviciile esențiale

Cadrul de instrucțiuni pentru prestarea unor servicii esențiale de calitate include patru componente intercorelate:

- **principiile** care stau la baza prestării tuturor serviciilor esențiale;
- **caracteristicile comune** care descriu șirul de activități și abordări comune pentru toate domeniile și care susțin
- **serviciile esențiale și acțiunile** care prevăd orientările necesare pentru ca serviciile să garanteze drepturile omului, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor, fetelor sau copiilor care sunt supuși vi-

olenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului. Serviciile esențiale sunt grupate în trei domenii sectoriale specifice: sănătatea, justiție și poliția, și serviciile sociale. Acestea sunt susținute de un al patrulea element: acțiuni esențiale pentru coordonare și guvernanta coordonării;

- **elementele fundamentale** care trebuie să existe pentru a facilita prestarea unor servicii de calitate în întreaga gamă de servicii esențiale și acțiuni.

Pachetul serviciilor esențiale: diagrama cadrului general

Principii	O abordare bazată pe drepturi	Avansarea egalității de gen și abilitării femeilor	Potrivită și sensibilă din perspectiva vârstei și aspectului cultural
	O abordare centrată pe victimă	Siguranța este importantă	Responsabilizarea agresorului
Caracteristici comune	Disponibilitate	Accesibilitate	
	Adaptabilitate	Caracter oportun	
	Prioritizarea siguranței	Consimțământ informat și confidențialitate	
	Colectarea datelor și managementul informației	Comunicare efectivă	
	Corelarea cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare		

	Sănătate	Justiție și poliție	Servicii sociale
Servicii esențiale și acțiuni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim 2. Prima linie de suport 3. Îngrijirea leziunilor și tratamentul medical urgent 4. Examinarea și îngrijirea în caz de abuz sexual 5. Evaluarea sănătății mintale și îngrijirea respectivă 6. Documentare (medico-legală) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire 2. Contact inițial 3. Evaluare/investigare 4. Etapa anterioară pornirii procesului penal 5. Procesul penal 6. Responsabilizarea agresorului și despăgubirea victimei 7. Etapa de după procesul penal 8. Siguranță și protecție 9. Asistență și suport 10. Comunicare și informare 11. Coordonarea sectorului justiției 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarea în situație de criză 2. Consiliere în situație de criză 3. Linii telefonice de ajutor 4. Cazare în siguranță 5. Ajutor material și financiar 6. Crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate 7. Informație juridică și cu privire la drepturi, consiliere și reprezentare, inclusiv în multiple sisteme legale 8. Suport și consiliere psihosocială 9. Suport centrat pe femei 10. Servicii pentru toți copiii afectați de violență 11. Informarea, educarea și promovarea în comunitate 12. Asistență pentru crearea independenței economice, recuperare și autonomie

Coordonare și governanța coordonării	
Nivelul central: acțiuni esențiale	Nivelul local: acțiuni esențiale
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea legislației și politicilor 2. Alocarea resurselor 3. Aranjamente standard pentru crearea intervenției coordonate la nivel local 4. Abordări inclusive față de intervenția coordonată 5. Facilitarea dezvoltării capacităților funcționarilor care elaborează politici și altor factori decizionali privind răspunsurile coordonate pentru VÎF 6. Monitorizarea și evaluarea coordonării la nivel național și local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crearea unor structuri formale pentru coordonare și guvernanta coordonării 2. Implementarea coordonării și guvernantei coordonării

Elemente fundamentale	Legislație comprehensivă și cadru legislativ	Controlul guvernării și responsabilizare	Resurse și finanțare
	Instruirea și dezvoltarea forței de muncă	Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen	Monitorizare și evaluare

CAPITOLUL 4

INSTRUMENTE ȘI RESURSE

Instrumentele ONU (tratate și norme neobligatorii)

Concluziile convenite în cadrul celei de-a 57-a Comisii privind Statutul Femeilor vizând eliminarea și prevenirea tuturor formelor de violență împotriva femeilor și fetelor, disponibile pe [www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions\(CSW_report_excerpt\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions(CSW_report_excerpt).pdf)

Convenția privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor, disponibilă pe www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm

Convenția cu privire la drepturile copilului, disponibilă pe www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx

Declarația principiilor de bază ale justiției cu privire la victimele crimelor și abuzului de putere, disponibilă pe www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm

Declarația privind eliminarea violenței împotriva femeilor, disponibilă la www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm

Îndrumări privind justiția în probleme ce implică copii-victime și copii-martori ai crimelor, disponibile pe www.un.org/en/peaceanddevelopment/docs/guidelines_on_justice_in_matters_involving_child_victims_and.pdf

Principiile și Îndrumarul ONU privind accesul la asistență juridică în sistemele de justiție penală, disponibile pe www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf

Modelul actualizat al strategiilor și măsurilor practice de eliminare a violenței împotriva femeilor în domeniul prevenirii crimelor și justiției penale, disponibil pe www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reforms/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf

Instrumente și resurse

Raportul special privind violența împotriva femeilor, inclusiv cauzele și consecințele acesteia – diverse rapoarte disponibile pe www.ohchr.org/EN/Issues/Women/SRWomen/Pages/SRWomenIndex.aspx

ONU, Studiul aprofundat al Secretarului General privind violența împotriva femeilor, disponibil pe www.un.org/womenwatch/daw/vaw/SGstudyvaw.htm

UN Women, Progresul femeilor din lume: în căutarea justiției: 2011-2012, disponibil pe www.progress.unwomen.org/pdfs/EN-Report-Progress.pdf

UN Women, Manual pentru Planuri Naționale de Acțiuni privind violența împotriva femeilor, disponibil pe www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf

UN Women, Manual pentru legislația ce ține de violența împotriva femeilor, disponibil pe www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf

UN Women, diverse module și informații în cadrul Centrului Virtual de Cunoștințe pentru încetarea violenței împotriva femeilor, disponibile pe www.endvawnow.org





Modulul 2

SĂNĂTATE

**Pachetul serviciilor esențiale pentru
femeile și fetele supuse violenței**

Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea





Modulul 2
Sănătate

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module:

Modulul 1. Prezentare generală și Introducere	Modulul 2. Sănătate	Modulul 3. Justiția și poliția	Modulul 4. Servicii sociale	Modulul 5. Coordonarea și guvernarea coordonării
Capitolul 1. Prezentarea pachetului de servicii esențiale 1.1 Introducere 1.2 Context 1.3 Scop și domeniu de cuprindere 1.4 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul sănătății 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul justiției și poliției 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale sociale 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea acțiunilor esențiale de coordonare și guvernare 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni
Capitolul 2. Principii comune, caracteristicile și elementele fundamentale 2.1 Principii generale 2.2 Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate 2.3 Elementele fundamentale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale de sănătate	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale sociale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general
Capitolul 3. Modul de utilizare a acestui instrument 3.1 Cadrul instrucțiunilor privind serviciile esențiale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale de sănătate	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare
Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid n-ar fi fost posibilă fără:

curajul de care au dat dovadă multe femei care au suferit din cauza violenței și au vorbit despre această experiență, precum și de cel al activistelor, mai cu seamă din cadrul organizațiilor de femei din toată lumea, care au pledat pentru acordarea de servicii și suport corespunzător femeilor supuse violenței;

eforturile guvernelor care întreprind acțiuni de curmare a violenței împotriva femeilor prin intermediul reformelor legislative, inițiativelor de politici și implementarea unor programe de prevenire și intervenție;

principalii donatori ai Programului ONU Comun privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele Supuse Violenței, Guvernele Australiei și Spaniei;

practicienii și cercetătorii din diverse sectoare, reprezentanții guvernamentali care au participat la toate Consultările Tehnice Globale pe marginea acestui program de activitate (detaliile cu privire la participanți sunt disponibile pe www.endvawnow.or și click pe Servicii Esențiale).

Angajamentul continuu al sistemului ONU pentru elaborarea programelor și acțiunilor de răspuns la violența împotriva femeilor. Agențiile ONU implicate în susținerea ajustării și/sau elaborării acestor îndrumări au oferit timp și cunoștințe pentru a asigura continuitatea îmbunătățirii prestării de servicii pentru femeile și fetele supuse violenței. Cuvinte de mulțumire sunt aduse reprezentanților agențiilor pentru angajamentul și contribuția lor: Tania Farha și Riet Groenen (UN Women), Upala Devi și Luis Mora (UNFPA), Claudia Garcia Moreno și Avni Amin (OMS). Ținem să recunoaștem în mod special activitatea de lungă durată a OMS întru elaborarea unui șir de ghiduri privind îmbunătățirea răspunsului sectorului sănătății pentru femeile și fetele supuse violenței, care au servit drept sursă de informare pentru elaborarea acestui modul.

Consultanții care au acordat asistență în elaborarea și/sau ajustarea instrucțiunilor, Prof. Jane Koziol-McLain, Dna Sarah Louise Johnson și DI Ward Everett Rinehart.

CUPRINS

CAPITOLUL 1: PREZENTAREA SERVICIILOR ESEŢIALE DE SĂNĂTATE	7
--	----------

1.1	INTRODUCERE	7
------------	--------------------	----------

1.2	SCOP ŞI DOMENIU DE CUPRINDERE	8
------------	--------------------------------------	----------

1.3	LIMBAJ ŞI TERMENI	9
------------	--------------------------	----------

CAPITOLUL 2: CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESEŢIALE	12
---	-----------

2.1	CADRUL GENERAL	12
------------	-----------------------	-----------

2.2	TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC SERVICIILOR ESEŢIALE DE SĂNĂTATE	14
------------	---	-----------

CAPITOLUL 3: INSTRUCŢIUNI PENTRU SERVICIILE ESEŢIALE DE SĂNĂTATE	15
---	-----------

CAPITOLUL 4: INSTRUMENTE ŞI RESURSE	20
--	-----------

CAPITOLUL 1

PREZENTAREA SERVICIILOR ESENȚIALE DE SĂNĂTATE

1.1

Introducere

Prezentele instrucțiuni privind **serviciile esențiale de sănătate** se bazează pe ghidurile clinice și recomandările de politici ale Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) privind *intervenția în caz de violență și violență sexuală a partenerului intim împotriva femeilor*¹, conformându-se mandatului OMS de a stabili standarde în sistemul sănătății. Instrucțiunile sunt bazate pe dovezi și au fost elaborate în conformitate cu metodologia de elaborare a ghidurilor OMS, care include: colectarea dovezilor actualizate prin intermediul revizuirilor sistematice, evaluarea și sintetizarea dovezilor, formularea recomandărilor cu contribuții din partea unui număr larg de experți (Grupul de elaborare a ghidului) și revizuirea colegială din partea unui alt grup de experți. Instrucțiunile oferă niște orientări pentru elaborarea, implementarea și revizuirea calității intervențiilor sectorului sănătății pentru a asigura un răspuns centrat pe femei în cazul violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale și ar putea fi utile și pentru alte forme de violență bazată pe gen împotriva femeilor, fiind disponibile și fetelor, pentru a accesa serviciile esențiale oferite femeilor. Instrucțiunile se axează pe țările cu venituri mici și mijlocii în situații stabile, dar sunt aplicabile și țărilor cu venituri mari.

În baza acestor orientări, OMS, UNFPA și UN Women au elaborat un *Manual Clinic privind asistența medicală pentru femeile supuse violenței sau violenței sexuale*

*din partea partenerului intim*². Este un manual practic pentru prestatorii de servicii medicale. Manualul oferă orientări și recomandări practice. Aceste recomandări formează baza acestui Modul privind serviciile esențiale de sănătate, făcând parte din Pachetul Serviciilor Esențiale, care își propun drept scop să ofere tuturor femeilor și fetelor care au fost supuse violenței bazate pe gen acces sporit la un set de servicii multisectoriale esențiale de calitate bine coordonate. Astfel, modulul dat urmează a fi citit în corelare cu cele două documente menționate mai sus.

Pachetul Serviciilor Esențiale reflectă componentele vitale ale răspunsurilor multisectoriale coordonate pentru femeile și fetele supuse violenței și include instrucțiuni pentru justiție și poliție, serviciile sociale, mecanismele de coordonare și guvernanta, cât și pentru serviciile medicale.

Acest modul pentru serviciile esențiale de sănătate trebuie să fie citit în corelare cu Modulul 1. Prezentare generală și introducere, care stabilește principiile, caracteristicile comune și elementele fundamentale pentru toate serviciile esențiale. Modulul mai este complementar și instrucțiunilor pentru justiție și poliție (Modulul 3), serviciile sociale (Modulul 4) și coordonare și guvernanta coordonării (Modulul 5).

¹ Organizația Mondială a Sănătății. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumări de politici OMS. Geneva, Elveția. Organizația Mondială a Sănătății, 2013.

² OMS, UNW, UNFPA. Asistență medicală pentru femeile supuse violenței sau violenței sexuale din partea partenerului intim. Ghid clinic. Geneva: OMS, 2014 (OMS/RHR/14.26).

1.2

SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE

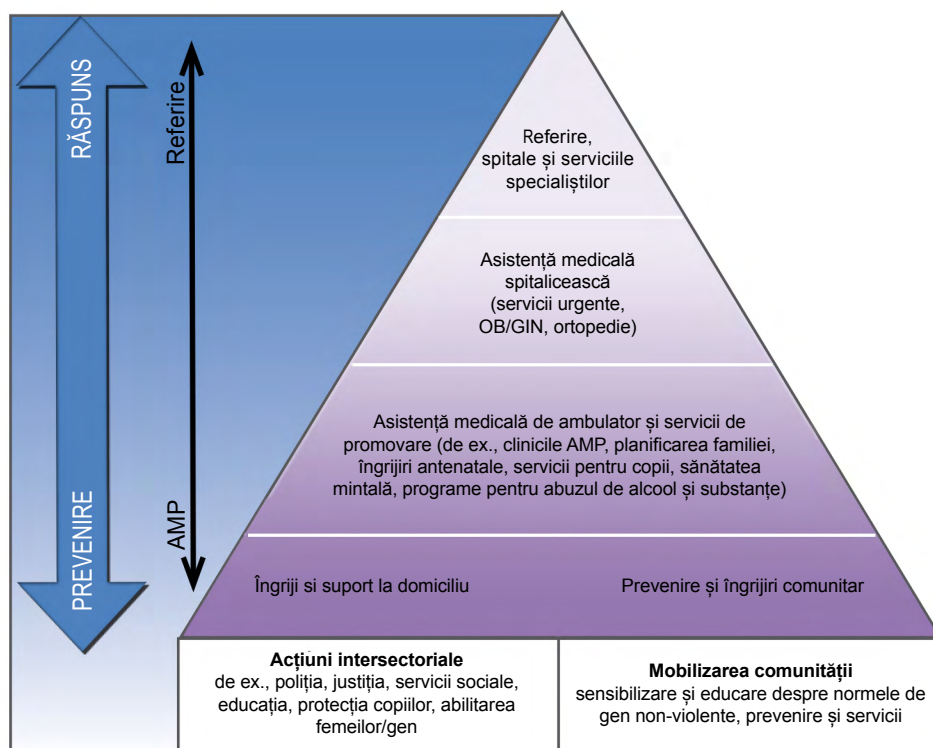
Serviciile medicale calitative care răspund violenței împotriva femeilor și fetelor sunt imperative nu doar pentru că oferă acces la cele mai înalte standarde de sănătate realizabile pentru victime/supraviețuitoare, dar și pentru că prestatorii serviciilor medicale (cum ar fi, asistentele medicale, moașele, medicii și alții) sunt deseori primii profesioniști care intră în contact

dezvăluie abuzul.

Pentru a răspunde diverselor necesități și experiențe ale femeilor, acest modul abordează toate consecințele de sănătate, inclusiv consecințele violenței împotriva femeilor asupra sănătății fizice, mintale, sexuale și reproductive. După cum se menționează în Concluziile

Figura 1

Asistența medicală primară și contextul sistemului de sănătate mai vast, mobilizarea comunității și acțiuni intersectoriale



Sursă: adaptat după Lawn JE et al, Lancet, 2008, Al' ma-Ata.

cu femeile care au fost supuse violenței sau violenței sexuale din partea partenerului intim³. Femeile și fetele deseori recurg la serviciile medicale, inclusiv pentru leziuni, chiar dacă acestea nu dezvăluie abuzul sau violența asociată. Studiile relevă că femeile abuzate utilizează serviciile medicale mai mult decât cele neabuzate⁴. De asemenea, anume lucrătorii medicali sunt cei în care victimele au cea mai mare încredere pentru a

cele de-a 57-a sesiuni a Comisiei privind Statutul Femeilor și în corespundere cu instrucțiunile OMS, acest modul acoperă diverse intervenții medicale: prima linie de suport, tratamentul leziunilor și suportul de sănătate mintală și psihologică; pentru asistența de după viol: contracepția de urgență, avorturi în siguranță, în cazul în care astfel de servicii sunt permise de legea națională, profilaxia post-expunere la infecțiile HIV, diagnosticarea și tratamentul infecțiilor cu transmitere sexuală. Sunt necesare și instruirii ale personalului medical și a altor profesioniști pentru a identifica și oferi îngrijirea și tratamentul necesar femeilor supuse violenței, pre-

³ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumare de politici OMS. Geneva; 2013, p.1.

⁴ Ibidem.

cum și a efectua examinări medico-legale de specialiști instruiți.⁵ Adicional, acestea sunt bazate pe Concluziile convenite pentru a asigura ca serviciile de sănătate să aibă aceleași caracteristici: să fie accesibile, sensibile la traume, accesibile financiar, sigure, efective și de o bună calitate.

O bună prestare a serviciilor este un element vital al oricărui sistem de sănătate. Deși organizarea și conținutul serviciilor de sănătate poate varia de la țară la țară, sarcinile „tipice” pentru prestatorii de servicii la diferite nivele sunt aceleași:

(1) asistența medicală primară, de exemplu, posturile medicale, centrele de sănătate, dispensarele medicale, spitalele raionale cu servicii generale de ambulator și servicii de bază spitalicești;

(2) asistența medicală de referire, care include spitale terțiare cu servicii specializate.

Punctele de intrare pentru oferirea de asistență femeilor afectate de violență la toate nivelele de prestare a serviciilor includ sănătatea sexuală și reproductivă,

⁵ Concluziile convenite la cea de-a 57 sesiune a Comisiei privind Statutul Femeii (2013).

1.3

LIMBAJ ȘI TERMENI

Identificarea cazului sau ancheta clinică în contextul violenței din partea partenerului intim se referă la identificarea femeilor care sunt supuse violenței și care se adresează la instituțiile medico-sanitare, utilizând întrebări reieșind din manifestările stărilor lor curente, celor întâmplare în trecut, dacă e necesar, și examinarea pacientei. Acești termeni sunt utilizați distinct de termenii „screening” sau „ancheta de rutină”⁷.

Terapia cognitiv-comportamentală (TCC) se bazează pe conceptul precum că gândurile și nu factorii externi, precum sunt oamenii sau evenimentele, dictează sentimentele sau conduita cuiva. Tipic, TCC are o componentă cognitivă (ajută persoana să-și dezvolte abilitatea de a identifica și contesta gândurile negative irealiste), cât și componenta de conduită. TCC variază în dependență de problemele specifice ce țin de sănă-

⁷ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumare de politici OMS. Geneva, 2013, Glosar, pagina VII.

inclusiv planificarea familiei, servicii medicale post-avort, HIV și SIDA, cât și serviciile de sănătate mintală, care sunt oferite fie prin intermediul organizațiilor guvernamentale sau celor neguvernamentale.

Modulul se axează pe serviciile medicale care sunt aproape de populație, cu punctul de intrare în rețeaua serviciilor medicale la nivel de asistență medicală primară (în comparație cu cele specializate sau la nivel de spital). Modulul recunoaște că prestatorul de asistență medicală primară facilitează calea pacientului spre serviciile necesare și conlucrează cu alte nivele și tipuri de prestatori. Coordonarea mai are loc și cu alte sectoare (cum ar fi serviciile sociale) și parteneri (cum ar fi organizațiile comunitare). Rețeaua prestatorilor de servicii include servicii preventive, curative, paliative și de reabilitare, activități de promovare a sănătății. Eliminarea și prevenirea tuturor formelor de violență împotriva femeilor și fetelor. Răspunsul la violența și violența sexuală împotriva femeilor din partea partenerului intim: ghiduri clinice și îndrumare de politici. Geneva, OMS, 2013.⁶

⁶ OMS. Monitorizarea elementelor de bază ale sistemelor de sănătate: manual de indicatori și strategii de măsurare a acestora. Geneva: OMS, 2010.

tatea mintală⁸.

Elementele de bază sunt trăsăturile sau componentele serviciilor esențiale care se aplică în orice context și asigură funcționarea efectivă a serviciului.

Serviciile Esențiale includ un set de bază de servicii prestate de asistență medicală, serviciile sociale, poliția și sectorul justiției. Serviciile trebuie să garanteze, cel puțin, drepturile, siguranța și bunăstarea femeilor sau fetelor care au suferit de violența bazată pe gen.

Suportul de primă linie se referă la nivelul minim de suport (mai cu seamă psihologic) și la validarea experienței femeilor, care trebuie să fie oferit tuturor femeilor care dezvăluie un caz de violență unui prestator de servicii medicale. Abordarea dată are multe elemente comune cu ceea ce se numește „prim ajutor psihologic” în contextul situațiilor urgente care implică expe-

⁸ Ibidem.

riențe traumatizante⁹.

Violența bazată pe gen este „orice act de violență care este direcționat împotriva femeii deoarece este femeii sau care afectează femeile în mod disproporționat”¹⁰.

Prestatorul de servicii medicale este o persoană sau o organizație care oferă servicii medicale într-un mod sistematic. Un prestator de servicii medicale poate fi un profesionist medical, un lucrător medical comunitar sau orice persoană care este instruită și dispune de cunoștințe în domeniul sănătății. Organizațiile medicale includ: spitale, clinici, centre de asistență medicală primară și alte facilități de prestare a serviciilor. Prestatorii de asistență medicală primară sunt: asistentele medicale, moașele, medicii și alții¹¹.

Sistemul de sănătate se referă la (i) toate activitățile scopul primar al cărora este cel de a promova, restabili și/sau menține sănătatea; (ii) persoanele, instituțiile și resursele convenite împreună conform unor politici stabilite pentru a îmbunătăți sănătatea populației pe care o deservesc¹².

Violența din partea partenerului intim este „cea mai des întâlnită formă de violență împotriva femeilor pe plan global și include un șir de acte coercitive sexuale, psihologice, fizice folosite împotriva femeii adulte și adolescenței de către un partener intim curent sau anterior, fără consimțământul acestora. Violența fizică implică utilizarea intenționată a forței fizice, puterii sau a unei arme pentru a provoca daune și vătămări femeii.

Violența sexuală include contactul sexual abuziv, impunerea femeii de a se implica într-un act sexual fără consimțământul acesteia și acte sexuale inițiate sau finalizate cu o femeie care este bolnavă, cu dizabilități, sub presiune sau sub influența alcoolului sau a drogurilor. Violența psihologică include controlul și izolarea femeii, umilirea sau înjosirea femeii. Violența economică include negarea accesului femeii la resursele de

existență primară și controlul acestora”¹³.

Raportarea obligatorie se referă la legislația care este adoptată de unele state care cer persoanelor în general sau unor persoane desemnate, precum ar fi prestatorii de asistență medicală, să raporteze (de obicei, poliției sau sistemului juridic) despre orice incident de violență domestică suspectată sau violență din partea partenerului intim. În multe țări, raportarea obligatorie se aplică în special privind cazurile de abuz împotriva copiilor și maltratare a minorilor, iar în alte țări obligația dată a fost extinsă și pentru raportarea violenței din partea partenerului intim¹⁴.

Dovezile medico-legale sunt utilizate în acest instrument conform definiției OMS: „leziuni extra- și anogenitale documentate și starea emoțională, cât și mostrele și probele preluate de pe corpul și îmbrăcămintea victimei doar pentru scopuri legale. Astfel de dovezi includ saliva, sperma, fire de păr din cap și din zona pubiană, sânge, urină, fibre, rămășițe și sol”¹⁵.

Violența sexuală din partea non-partenerului se referă la „violența din partea unei rude, prieten, cunoștință, vecin, coleg de muncă sau străin”¹⁶. Aceasta include faptul de a fi forțată să realizeze orice act sexual nedorit, hărțuire sexuală și violență împotriva femeilor și fetelor din partea abuzatorilor cunoscuți acestora, inclusiv în spații publice, în școli, la locul de muncă și în comunitate.

Îndrumările cu privire la calitate susțin prestarea și implementarea elementelor de bază ale serviciilor esențiale pentru asigurarea ca acestea să fie de o calitate efectivă și suficientă pentru a aborda necesitățile femeilor și fetelor. Standardele cu privire la calitatea modului în care să fie prestate serviciile în cadrul unei abordări bazate de drepturi, sensibile la contextul cultural și cu implicarea abilitării femeilor. Acestea se bazează pe și sunt în conformitate cu standardele in-

⁹ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumare de politici. Geneva, 2013, Glosar. Pentru mai multe detalii a se vedea OMS, UNW, UNFPA. Asistența medicală pentru femeile supuse violenței sau violenței sexuale din partea partenerului intim. Ghid clinic. Geneva, OMS, 2014.

¹⁰ CEDAW. Recomandarea Generală nr.19 alin. 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>

¹¹ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumare de politici. Geneva, 2013, Glosar, pagina vii.

¹² OMS. Consolidarea sistemului de sănătate. Glosar. www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf

¹³ Raportul Secretarului General, Studiul în profunzime privind toate formele de violență împotriva femeilor, ONU, A/61/122/Add.1, (6 iulie 2006) alin.111-112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf?OpenElement>.

¹⁴ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumări de politici. Geneva, 2013, Glosar, pagina vii.

¹⁵ DuMont, Janice și D.White (2007), Utilizarea și impacturile dovezilor medico-legale în cazurile de abuz sexual: O revizuire globală (OMS, Geneva). A se vedea și Ghidul OMS pentru asistența medico-legală pentru victimele violenței sexuale. Geneva, OMS, 2003.

¹⁶ Raportul Secretarului General, Studiu în profunzime privind toate formele de violență împotriva femeilor. ONU, A/61/122/Add.1, (6 iulie 2006) alin.128, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf?OpenElement>.

ternaționale și reflectă bunele practici reorganizate în scopul abordării violenței bazate pe gen¹⁷.

Violența împotriva femeilor înseamnă „orice act de violență bazată pe gen, care rezultă sau probabil va re-

¹⁷ ONU (2006). Studiul în profunzime al Secretarului General cu privire la violența împotriva femeilor A/61/122/Add.1 notează dezbaterile continue cu privire la termenii de victimă și supraviețuitoare. Unii sugerează că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor femeilor. Pentru alții, termenul de „supraviețuitoare” este problematic deoarece neagă sensul de victimizare de care au avut parte femeile care au fost ținte ale unor crime violente”. Din aceste considerente, aceste îndrumări utilizează termenul de „victimă/supraviețuitoare”.

zulta în daune fizice, sexuale sau psihologice sau suferințe produse femeilor, inclusiv amenințările cu astfel de acțiuni, coerciții sau privarea arbitrară de libertate, fie în viața publică sau cea privată¹⁸.

Victima/supraviețuitoarea se referă la femeile și fetele care au suferit de sau sunt supuse la moment violenței bazate pe gen, pentru a reflecta atât terminologia utilizată în procesul penal, cât și în acțiunile acestor femei și fete întru recurgerea la serviciile esențiale¹⁷.

¹⁸ ONU 1993, Declarația privind eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor, Geneva, articolul 1.

CAPITOLUL 2

CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE

2.1

CADRUL GENERAL

Cadrul de instrucțiuni ale serviciilor esențiale de calitate include patru componente intercorelate:

- **principiile** care stau la baza prestării tuturor serviciilor esențiale;
- **caracteristicile** care descriu gama de activități și abordări comune pentru toate domeniile și care susțin funcționarea și prestarea efectivă a serviciilor;
- **serviciile esențiale** și acțiunile care prevăd orientările necesare pentru ca serviciile să garanteze drepturile omului, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor, fetelor sau copiilor care sunt supuși violenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului;
- **elementele fundamentale** care trebuie să existe pentru a facilita prestarea unor servicii de calitate în întreaga gamă de servicii esențiale și de acțiuni.

Pachetul serviciilor esențiale: diagrama cadrului general

Principii	O abordare bazată pe drepturi	Avansarea egalității de gen și abilitării femeilor	Potrivită și sensibilă din perspectiva vârstei și aspectului cultural
	O abordare centrată pe victimă	Siguranța este importantă	Responsabilizarea agresorului
Caracteristici comune	Disponibilitate	Accesibilitate	
	Adaptabilitate	Caracter oportun	
	Prioritizarea siguranței	Consimțământ informat și confidențialitate	
	Colectarea datelor și managementul informației	Comunicare efectivă	
	Corelarea cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare		

	Sănătate	Justiție și poliție	Servicii sociale
Servicii esențiale și acțiuni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim 2. Prima linie de suport 3. Îngrijirea leziunilor și tratamentul medical urgent 4. Examinarea și îngrijirea în caz de abuz sexual 5. Evaluarea sănătății mintale și îngrijirea respectivă 6. Documentare (medico-legală) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire 2. Contact inițial 3. Evaluare/investigare 4. Etapa anterioară pornirii procesului penal 5. Procesul penal 6. Responsabilizarea agresorului și despăgubirea victimei 7. Etapa de după procesul penal 8. Siguranță și protecție 9. Asistență și suport 10. Comunicare și informare 11. Coordonarea sectorului justiției 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarea în situație de criză 2. Consiliere în situație de criză 3. Linii telefonice de ajutor 4. Cazare în siguranță 5. Ajutor material și financiar 6. Crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate 7. Informație juridică și cu privire la drepturi, consiliere și reprezentare, inclusiv în multiple sisteme legale 8. Suport și consiliere psihosocială 9. Suport centrat pe femei 10. Servicii pentru toți copiii afectați de violență 11. Informarea, educarea și promovarea în comunitate 12. Asistență pentru crearea independenței economice, recuperare și autonomie

Coordonare și guvernarea coordonării	
Nivelul central: acțiuni esențiale	Nivelul local: acțiuni esențiale
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea legislației și politicilor 2. Alocarea resurselor 3. Aranjamente standard pentru crearea intervenției coordonate la nivel local 4. Abordări inclusive față de intervenția coordonată 5. Facilitarea dezvoltării capacităților funcționarilor care elaborează politici și altor factori decizionali privind răspunsurile coordonate pentru VIF 6. Monitorizarea și evaluarea coordonării la nivel național și local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crearea unor structuri formale pentru coordonare și guvernarea coordonării 2. Implementarea coordonării și guvernării coordonării

Elemente fundamentale	Legislație comprehensivă și cadru legislativ	Controlul guvernării și responsabilizare	Resurse și finanțare
	Instruirea și dezvoltarea forței de muncă	Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen	Monitorizare și evaluare

2.2

TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC SERVICIILOR ESENȚIALE DE SĂNĂTATE

Principii

În aplicarea principiilor generale, prestatorii serviciilor de sănătate trebuie să țină cont de următoarele:

- o abordare bazată pe drepturi include dreptul la cel mai înalt standard realizabil de sănătate și dreptul la autodeterminare, care înseamnă că femeile sunt în drept să ia propriile lor decizii, inclusiv cele de ordin sexual și reproductiv; de asemenea, sunt în drept să refuze proceduri medicale și/sau inițierea de acțiuni juridice¹⁹;
- asigurarea egalității de gen în domeniul sănătății înseamnă acordarea de asistență în mod echitabil femeilor și bărbaților, ținând cont de necesitățile lor specifice de ordin medical și de preocupările lor, astfel încât să poată să-și realizeze în mod egal drepturile, inclusiv dreptul la sănătate. Mai e nevoie să se recunoască inegalitățile în relațiile de putere între femei și bărbați, precum și între prestatori și pacienți.

Caracteristicile comune

În aplicarea principiilor generale, prestatorii de servicii medicale trebuie să țină cont de:

- consimțământul informat și garantarea confidențialității înseamnă că prestarea asistenței medicale, tratamentul, consilierii trebuie să fie confidențială; informația să fie dezvăluită doar cu consimțământul femeilor și să includă dreptul de a cunoaște ce fel de informație a fost colectată cu privire la sănătatea lor și să dispună de acces la informația dată, inclusiv la fișa medicală²⁰.

Elementele fundamentale

În aplicarea principiilor generale, prestatorii serviciilor de sănătate trebuie să țină cont de:

- politicile de sănătate în domeniul violenței împotriva femeilor trebuie să fie corelate cu politica națio-

nală, în cazul în care există; să includă abordarea violenței la locul de muncă/instituțională și să includă proceduri și protocoale asociate. Asistența oferită femeilor care sunt supuse violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale trebuie să fie integrată pe cât de mult posibil în serviciile medicale existente, decât să fie un serviciu de sine stătător²¹;

- dezvoltarea cadrelor medicale în sectorul sănătății include dezvoltarea capacităților cu privire la aceste aspecte la nivel de pre-serviciu, cât și prin intermediul educației continue și instruirilor la locul de muncă. Mai este nevoie de dezvoltarea echipei intersectoriale, precum și de supravegherea și mentoratul cadrelor medicale. Deși o țară necesită modele multiple de asistență pentru supraviețuitoare la diverse nivele ale sistemului de sănătate, prioritate trebuie să se acorde dezvoltării capacităților la nivelul de prestare a serviciilor în asistența medicală primară²². Mai mult decât atât, un prestator de servicii medicale (asistentă, medic sau echivalentul), care este instruit în domeniul acordării de asistență și examinării pentru abuzurile sexuale într-un mod sensibil la dimensiunea de gen, trebuie să fie disponibil în orice moment de zi și noapte (la solicitare sau într-o anumită locație) la nivel de regiune/zonă²³;
- implicarea comunității și promovarea pledoariei pentru femeile și fetele care au supraviețuit este un element important de temelie pentru serviciile esențiale de sănătate pentru victime și supraviețuitoare;
- un alt element important pentru serviciile medicale ține de disponibilitatea produselor/ mărfurilor/ tehnologiilor medicale. Acest fapt include securitatea bunurilor necesare pentru sănătatea reproductivă, precum și încăperi pentru a asigura confidențialitatea, intimitatea și siguranța;
- monitorizarea și evaluarea serviciilor esențiale de sănătate necesită sisteme informaționale de sănătate, măsuri de responsabilizare, evaluarea comentariilor clienților.

¹⁹ OMS, UNW, UNFPA. Asistența medicală pentru femeile supuse violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale, Ghid clinic. Geneva: OMS, 2014 (WHO/RHR/14.26), pag. 3.

²⁰ OMS, UNW, UNFPA. Asistența medicală pentru femeile supuse violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale, Ghid clinic. Geneva, 2014(WHO/RHR/14.26), pag. 3.

²¹ OMS. Răspunsul la violența și violența sexuală din partea partenerului intim împotriva femeii: ghiduri clinice și îndrumare de politici. Geneva; 2013. Recomandarea 34.

²² Ibidem. Recomandarea 35.

²³ Ibidem.. Recomandarea 36.

CAPITOLUL 3

INSTRUCȚIUNI PENTRU SERVICIILE ESEȚIALE DE SĂNĂTATE

Acest modul urmează a fi citit în corelare cu Ghidul Clinic și Îndrumarul de Politici ale OMS, precum și UN Women, UNFPA (Ghidul Clinic privind asistența medicală pentru femeile supuse violenței din partea parteneru-

lui intim sau violenței sexuale). Informația prezentată mai jos rezumă unele aspecte-cheie din documentele citate, în special din Ghidul clinic.

SERVICIUL ESEȚIAL 1. IDENTIFICAREA SUPRAVIEȚUITOARELOR VIOLENȚEI DIN PARTEA PARTENERULUI INTIM	
ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
1.1 Informarea	<ul style="list-style-type: none">În instituțiile medico-sanitare trebuie să fie disponibile informații scrise cu privire la violența partenerului intim și abuzul sexual din partea non-partenerului, sub formă de postere, broșuri disponibile în zonele private, cum ar fi toaletele pentru femei (cu atenționările corespunzătoare cu privire la luarea acestora acasă dacă la domiciliu este un partener abuziv) (OMS, Îndrumări, Recomandarea 4).
1.2 Identificarea femeilor care suferă de violență din partea partenerului intim	<ul style="list-style-type: none">Prestatorii de servicii medicale trebuie să se intereseze despre expunerea la violență din partea partenerului intim, atunci când efectuează evaluarea afecțiunilor care ar putea fi cauzate sau complicate de violență din partea partenerului intim, aceasta va îmbunătăți diagnosticul/ identificarea și asistența ulterioară. (A se vedea Boxa 1, pag.19 în Îndrumări OMS și pag.9 în Ghidul Clinic, lista afecțiunilor clinice și altor stări asociate cu violența din partea partenerului intim).Adresarea întrebărilor despre violență trebuie să fie corelată cu prezența unei intervenții efective, ce ar include o susținere de primă linie, tratament medical adecvat și îngrijiri, precum și referirea fie în cadrul sistemului de sănătate, fie în afara acestuia.„Screening-ul universal” sau „Ancheta de rutină” (adică întrebarea femeii la orice contact cu instituțiile medico-sanitare) nu trebuie implementate. Deși acest fapt poate spori identificarea femeilor care suferă de violență, nu s-a demonstrat că acesta îmbunătățește rezultatele medicale sau chiar referirile. Implementarea în circumstanțe cu prevalență înaltă și resurse limitate sau opțiuni de referire limitate ar fi o provocare.

	<ul style="list-style-type: none"> • Înainte de a adresa întrebări despre violența partenerului, sistemul de sănătate trebuie să întrunească următoarele cerințe minime: <ul style="list-style-type: none"> • caracter privat și confidențialitatea; • prestatori de servicii medicale care au fost instruiți cum să pună întrebări într-un mod adecvat (în mod empatic, fără a judeca) și cum să reacționeze în mod adecvat; • existența unui sistem de referire; • implementarea protocoalelor/procedurilor standard de operare. <p>(A se vedea Îndrumările OMS, recomandările 2 și 3 și pag.10-12 din Ghidul clinic).</p>
1.2 Identificarea femeilor care suferă de violență din partea partenerului intim	<ul style="list-style-type: none"> • În cazurile în care prestatorii de servicii medicale suspectează violență, dar femeia nu dezvăluie acest fapt: <ul style="list-style-type: none"> • de a nu face presiuni asupra femeii, de a-i oferi timp; • de a oferi informații <ul style="list-style-type: none"> - privind serviciile disponibile; - privind efectele violenței asupra sănătății femeii și copiilor săi; • de a oferi o vizită de urmărire. <p>(A se vedea OMS Ghidul clinic, pag.12).</p>

SERVICIUL ESENȚIAL 2. SUPTOR DE PRIMĂ LINIE

Când se oferă suport de primă linie unei femei care a fost supusă violenței, atenție trebuie să se acorde la 4 tipuri de necesități:(1) necesitățile imediate ce țin de sănătatea emoțională / psihologică; (2) necesitățile imediate ce țin de sănătatea fizică;(3) necesitățile continue de siguranță; (4) necesitățile continue de suport și cele de sănătate mintală. Asistența practică a prestatorilor de suport de primă linie și răspunsurile față de necesitățile de suport și siguranță, cele fizice și emoționale ale femeilor, fără interferențe în viața intimă a acestora. Deseori suportul de primă linie este cea mai importantă asistență care poate fi oferită.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
2.1 Asistență centrată pe femei	<ul style="list-style-type: none"> • Femeile care dezvăluie orice formă de violență din partea unui partener intim (sau din partea altor membri de familie) sau abuz sexual din partea oricărui agresor trebuie să beneficieze de suport imediat. • Prestatorii de servicii medicale trebuie cel puțin să ofere suport de primă linie atunci când femeile dezvăluie cazuri de violență. Suportul de primă linie include: <ul style="list-style-type: none"> • să nu judeci să oferi suport și să validezi ce spune femeia; • să oferi asistență și suport practic care să răspundă preocupărilor femeii, dar care să nu interfereze cu autonomia persoanei; • să pui întrebări despre istoricul violenței, ascultând atent și fără a face presiuni asupra femeii lasând-o să vorbească (subiectele sensibile trebuie să fie discutate cu grijă când sunt implicați și translatorii); • să ascuți fără a face presiuni asupra femeii de a răspunde la întrebări sau de a dezvălui informații; • să oferi informație, ajutând femeia să acceseze informația despre resurse, inclusiv serviciile juridice sau alte servicii de care dânsa ar putea beneficia și acordarea de asistență pentru ca femeia să stabilească o legătură cu serviciile și suportul social; • să se ofere informații în scris cu privire la strategiile de a face față stresului grav (cu avertizările convenite privind luarea acasă a materialelor imprimate dacă acasă este un partener abuziv). • Să se acorde asistență femeii pentru a-și spori siguranța sa și a copiilor săi, dacă e necesar. • Să se ofere confort și să se ajute la reducerea anxietății femeii. • Să se ofere sau mobilizeze suport social (inclusiv referiri). • Prestatorii de servicii medicale trebuie să asigure: <ul style="list-style-type: none"> • ca consultarea să fie realizată în privat; • confidențialitate, informând femeia despre limitele confidențialității (adică când este obligatoriu de raportat).

	<ul style="list-style-type: none"> • Dacă prestatorii de servicii medicale nu sunt disponibili să ofere suportul de primă-linie, aceștia trebuie să asigure ca altcineva (din cadrul instituției medicale sau altă instituție care este ușor accesibilă) să ofere astfel de suport. <p>(Îndrumările OMS, Recomandarea 1)</p>
2.2 Raportare obligatorie	<p>Raportarea obligatorie a violenței împotriva femeii către poliție de către prestatorii de servicii medicale nu este recomandată.</p> <p>Prestatorii de servicii medicale trebuie să ofere posibilitatea de a raporta incidentul către autoritățile relevante, inclusiv către poliție, dacă femeia dorește și își cunoaște drepturile.</p> <p>Incidentele de maltratare a copiilor și cele care pun în pericol viața trebuie să fie raportate către autoritățile relevante de prestatorul de servicii medicale, fără a ține cont dacă este cerința legală de a o face sau nu.</p> <p>(OMS, Îndrumări, Recomandările 36 și 37)</p>

SERVICIUL ESENȚIAL 3. ÎNGRIJIRI PENTRU LEZIUNI ȘI PROBLEME MEDICALE URGENTE

Examinarea și asistența pentru problemele de sănătate fizică și emoțională trebuie să fie realizate împreună. Serviciile sunt elaborate aici pentru a oferi instrucțiuni clare privind standardele minime.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
3.1 Istoria și examinarea	<ul style="list-style-type: none"> • Întrebările despre cele întâmplate trebuie să respecte procedurile medicale standard, dar ținând cont de faptul că femeile care au suferit de violență din partea partenerului intim sau de violență sexuală sunt traumatizate, astfel revizuiți orice documente de care ar putea să dispună și evitați să puneți întrebări la care deja a răspuns. • Explicați și obțineți consimțământul informat pentru fiecare aspect: <ul style="list-style-type: none"> • examinare medicală; • tratament; • colectarea probelor medico-legale; • pentru dezvăluirea informației către terți, de exemplu poliția, instanța de judecată. • Dacă femeile doresc să fie colectate dovezi, apălați la sau referiți femeia la un prestator specializat care poate realiza acest exercițiu. A se vedea Serviciul esențial de Sănătate 6. • Realizați o examinare minuțioasă fizică. Înregistrați constatările și observațiile în mod clar. • La fiecare pas de examinare, asigurați comunicarea și cereți permisiunea întâi de toate. (A se vedea Ghidul Clinic OMS, pentru mai mult detalii a se vedea pag.40-49)
3.2 Tratament de urgență	<ul style="list-style-type: none"> • Atunci când femeia a suferit de o situație care i-a pus în pericol viața sau de stări grave, referiți imediat femeia la tratament de urgență.

SERVICIUL ESENȚIAL 4. EXAMINAREA ȘI ÎNGRIJIREA ÎN CAZ DE ABUZ SEXUAL

Violența sexuală este o experiență cu potențial traumatic, care ar putea induce un șir de consecințe negative asupra sănătății mintale, fizice, sexuale și reproductive a femeii, ceea ce înseamnă că femeia ar putea avea nevoie de asistență acută, la timp și pe termen lung, în special în cazul asistenței în caz de sănătate mintală.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
4.1 Istoria completă	<ul style="list-style-type: none">• Înregistrarea istoriei depline, înregistrarea evenimentelor pentru a determina ce intervenții sunt potrivite și realizarea unei examinări fizice complete (din cap până-n talpă, inclusiv organele genitale).• Istoricul trebuie să includă:<ul style="list-style-type: none">• timpul decurs de la abuz și tipul abuzului;• riscul sarcinii;• riscul HIV și altor infecții transmise sexual (ITS);• starea sănătății mintale. <p>(Îndrumări OMS, Recomandarea 11. A se vedea și Ghidul Clinic OMS, pentru mai multe detalii a se vedea pag.40-48)</p>
4.2 Contracepția de urgență	<ul style="list-style-type: none">• Oferirea contracepției de urgență supraviețuitoarelor abuzului sexual care se prezintă în primele 5 zile de la survenirea abuzului, în mod ideal, cât de curând posibil după abuz, pentru maximizarea eficacității.• Atunci când o femeie se adresează pentru contracepție de urgență mai târziu de timpul prescris (5 zile) și contracepția de urgență eșuează sau dacă femeia rămâne însărcinată după un viol, acestea trebuie să i se ofere avort în siguranță, în conformitate cu legea națională. <p>(Îndrumări OMS, Recomandările 12-14. A se vedea și Ghidul Clinic OMS, pentru mai multe detalii a se vedea pag.49-51)</p>
4.3 Profilaxia HIV post-expunere	<ul style="list-style-type: none">• Examinarea oportunității oferirii profilaxiei HIV post-expunere pentru femeile care se prezintă în 72 de ore de la abuzul sexual. Decideți împreună cu supraviețuitoarea dacă profilaxia post-expunere împotriva infecției HIV este adecvată și în conformitate cu instrucțiunile naționale pentru profilaxie. <p>(Îndrumări OMS, Recomandările 15-18. A se vedea și Ghidul Clinic OMS, pentru mai multe detalii a se vedea secțiunea 2.4, pag.55-57)</p>
4.4 Profilaxia ITS post-expunere	<ul style="list-style-type: none">• Femeile care supraviețuiesc abuzului sexual trebuie să beneficieze și de profilaxie pentru cele mai răspândite infecții transmise sexual și vaccinul împotriva hepatitei B, conform ghidului național. <p>(Îndrumări OMS, Recomandările 19-20. A se vedea și Ghidul Clinic OMS, pentru mai multe detalii a se vedea secțiunea 2.3, pag.52-54)</p>

SERVICIUL ESENȚIAL 5. EVALUAREA ȘI ASISTENȚA PENTRU SĂNĂTATE MINTALĂ

Multe femei supuse violenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale vor avea probleme de sănătate emoțională și mintală, cu o varietate de consecințe. Odată cu trecerea violenței, abuzului sau situației create, aceste probleme emoționale probabil că se vor ameliora. Majoritatea persoanelor își revin. Sunt căi și tehnici specifice în care prestatorii de asistență medicală ar putea oferi asistență femeilor pentru a le reduce și promova vindecarea. Unele femei totuși suferă mai grav decât altele. Este important de a putea recunoaște aceste femei și de a le ajuta să obțină îngrijiri.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
5.1 Asistența medicală privind sănătatea mintală pentru supraviețuitoarele violenței din partea partenerului intim	<ul style="list-style-type: none">• Femeile care au suferit de violență trebuie să fie supuse unei evaluări a problemelor lor de sănătate mintală (simptome ale stresului acut/post-traumatic, depresie, probleme de utilizare a alcoolului și drogurilor, suicid sau auto dăunare) și să fie tratate în modul corespunzător, utilizându-se ghidul de intervenție mhGAP, care acoperă protocoalele clinice bazate pe dovezi ale OMS pentru problemele de sănătate mintală.• Asistența pentru sănătate mintală trebuie să fie oferită de prestatorii de servicii medicale cu o bună înțelegere a violenței împotriva femeilor.

5.2 Suport psihologic de bază	<ul style="list-style-type: none"> • După un abuz, suportul psihologic de bază poate fi suficient pentru primele 1-3 luni, în același timp monitorizându-se problemele de sănătate mintală mai severe. Acestea includ: <ul style="list-style-type: none"> • ajutorul pentru a consolida metodele lor pozitive de a face față situației; • explorarea disponibilității suportului social; • învățarea și demonstrarea exercițiilor de reducere a stresului; • consultații medicale repetate.
5.3 Probleme de sănătate mintală mai grave	<ul style="list-style-type: none"> • Realizarea unei evaluări a stării sănătății mintale (în același timp cu examinarea fizică) care să depisteze tendințe de autovătămare sau suicidale și sindromul post-traumatic și al tulburărilor depresive moderat-severe. • Femeile cu depresie și sindrom post-traumatic oricum vor beneficia de suport de primă linie, ceea ce va ajuta la consolidarea suportului social, învățarea gestionării stresului și suport empatic. Este disponibilă și referirea la terapeuți instruiți. • Referire, după necesitate, la tratamente psihologice succinte sau terapie de conduită cognitivă. (Îndrumări OMS, Recomandările 24-27. A se vedea Ghidul Clinic OMS, pentru mai multe detalii a se vedea pag.67-83)

SERVICIUL ESENȚIAL 6. DOCUMENTAȚIE (MEDICO-LEGALĂ)

Prestatorii de servicii medicale sunt obligați să întocmească documentația medicală, înregistrând detaliile oricărei consultări cu pacientul. Documentele întocmite trebuie să reflecte ce a fost spus de pacientă în propriile sale cuvinte și ce s-a realizat de prestatorul de servicii medicale. În cazurile de violență, luarea unor notițe corecte și complete pe parcursul examinării este absolut critică, deoarece fișa medicală poate fi utilizată în instanță ca dovadă. Dacă femeia își dă consimțământul pentru examinarea medico-legală, ar putea fi necesar să fie chemat un specialist înregistrat în mod oficial pentru examinarea medico-legală. Pentru mai multe detalii, a se vedea Îndrumările OMS, 2003 pentru asistența medico-legală pentru victimele violenței sexuale. Aceste instrucțiuni sunt complementate de Serviciile Esențiale în Justiție și Poliție nr. 3: Investigare detaliată în Modulul cu privire la justiție și poliție. A se vedea, în special, pct. 3.3 „Informarea relevantă și colectarea dovezilor din partea victimei/supraviețuitoarei și martori” și 3.4 „Realizarea unei investigații minuțioase”.

ELEMENTE DE BAZĂ	ÎNDRUMĂRI
6.1 Documentare comprehensivă și corectă	<ul style="list-style-type: none"> • Documentarea într-o fișă medicală a oricăror plângeri, simptome sau semne medicale, inclusiv descrierea leziunilor. • Ar putea fi notate cauza sau cauzele suspectate ale acestor leziuni sau a altor condiții, inclusiv cine a provocat leziunile. • Obținerea permisiunii femeii de a scrie informația dată în fișa sa medicală. • Respectarea dorințelor ei.
6.2 Colectarea și documentarea probelor medico-legale	<ul style="list-style-type: none"> • Dacă o femeie și-a dat acordul să fie colectate probe medico-legale, este absolut critic să se mențină lanțul de custodie a probelor și ca toate dovezile să fie etichetate în mod clar.
6.3 Oferirea dovezilor în scris și prezența în instanță	<ul style="list-style-type: none"> • Prestatorii serviciilor medicale trebuie să fie familiarizați cu sistemul juridic; să cunoască cum să întocmească documentația medicală de constatare a leziunilor într-un mod corect și complet; să parvină cu observații clinice temeinice; și să colecteze dovezi de încredere din partea victimelor în cazul în care acestea au decis să utilizeze resursa juridică.

CAPITOLUL 4

INSTRUMENTE ȘI RESURSE

OMS și ICNUR (2015). Managementul clinic al stării mintale, neurologice și consumului de substanțe în urgențele umanitare: mhGAP Ghidul Intervenției Umanitare (mhGAP-HIG). Geneva, Elveția.

OMS, UN Women și UNFPA (2014). Asistența medicală pentru femeile supuse violenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale, Ghid Clinic. Geneva, Elveția.

OMS (2013). Răspunsul la violența din partea partenerului intim și violenței sexuale împotriva femeilor. Ghid clinic și îndrumare de politici. Geneva, Elveția.

OMS, Fundația traumelor de război și viziunea internațională mondială (2011). Prim ajutor psihologic: ghid pentru lucrătorii în teritoriu.

OMS (2010). Ghidul de intervenție mhGap pentru tulburări mintale, neurologice și cele de utilizare a substanțelor în instituții medicale nespecializate. Geneva, Elveția.

OMS și ILO (2007). Îndrumări comune OMS/ILO privind profilaxia post-expunere pentru prevenirea infecției HIV (2007).

OMS, UNFPA și ICNUR (2004). Managementul clinic al supraviețuitoarelor violului.

OMS (2003). Îndrumări privind asistența medico-legală pentru victimele violenței sexuale.





Modulul 3

JUSTIȚIA ȘI POLIȚIA

**Pachetul serviciilor esențiale pentru
femeile și fetele supuse violenței**

Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea



Empowered lives.
Resilient nations.





Modulul 3

Justiția și poliția

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module:

Modulul 1. Prezentare generală și Introducere	Modulul 2. Sănătate	Modulul 3. Justiția și poliția	Modulul 4. Servicii sociale	Modulul 5. Coordonarea și guvernarea coordonării
Capitolul 1. Prezentarea pachetului de servicii esențiale 1.1 Introducere 1.2 Context 1.3 Scop și domeniu de cuprindere 1.4 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul sănătății 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul justiției și poliției 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale sociale 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea acțiunilor esențiale de coordonare și guvernare 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni
Capitolul 2. Principii comune, caracteristicile și elementele fundamentale 2.1 Principii generale 2.2 Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate 2.3 Elementele fundamentale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale de sănătate	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale sociale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general
Capitolul 3. Modul de utilizare a acestui instrument 3.1 Cadrul instrucțiunilor privind serviciile esențiale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale de sănătate	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare
Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid n-ar fi fost posibilă fără:

curajul de care au dat dovadă multe femei care au suferit din cauza violenței și au vorbit despre această experiență, precum și de cel al activistelor, mai cu seamă din cadrul organizațiilor de femei din toată lumea, care au pledat pentru acordarea de servicii și suport corespunzător femeilor supuse violenței;

eforturile guvernelor care întreprind acțiuni de curmare a violenței împotriva femeilor prin intermediul reformelor legislative, inițiativelor de politici și implementarea unor programe de prevenire și intervenție;

principalii donatori ai Programului ONU Comun privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele Supuse Violenței, Guvernele Australiei și Spaniei;

practicienii și cercetătorii din diverse sectoare, reprezentanții guvernamentali care au participat la toate Consultările Tehnice Globale pe marginea acestui program de activitate (detaliile cu privire la participanți sunt disponibile pe www.endvawnow.or și click pe Servicii Esențiale).

Angajamentul continuu al sistemului ONU pentru elaborarea programelor și acțiunilor de răspuns la violența împotriva femeilor. Agențiile ONU implicate în susținerea ajustării și/sau elaborării acestor instrucțiuni au contribuit cu timpul lor oferit și cunoștințele lor pentru a asigura continuitatea îmbunătățirii prestării de servicii pentru femeile și fetele supuse violenței. Cuvinte de mulțumire sunt aduse reprezentanților agențiilor pentru angajamentul și contribuția lor: Tania Farha și Riet Groenen (UN Women), Upala Devi și Luis Mora (UNFPA), Claudia Garcia Moreno și Avni Amin (OMS), Suki Beavers, Niki Palmer și Charles Chauvel (PNUD), Claudia Baroni și Sven Pfeiffer (UNODC).

Contribuțiile detaliate din partea colegilor UNICEF, Dna Clarice Da Silvae Paula și Dna Kerry Neal.

CUPRINS

CAPITOLUL 1: PREZENTAREA SERVICIILOR ESEŢIALE ÎN DOMENIUL JUSTIŢIEI ŞI POLIŢIEI	7
--	----------

1.1	INTRODUCERE	7
------------	--------------------	----------

1.2	SCOP ŞI DOMENIU DE CUPRINDERE	7
------------	--------------------------------------	----------

1.3	LIMBAJ ŞI TERMENI	9
------------	--------------------------	----------

CAPITOLUL 2: CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESEŢIALE	12
---	-----------

2.1	CADRUL GENERAL	12
------------	-----------------------	-----------

2.2	TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC SERVICIILOR ESEŢIALE DE SĂNĂTATE	14
------------	---	-----------

CAPITOLUL 3: INSTRUCŢIUNI PENTRU SERVICIILE ESEŢIALE DIN DOMENIUL JUSTIŢIEI ŞI POLIŢIEI	15
--	-----------

CAPITOLUL 4: INSTRUMENTE ŞI RESURSE	35
--	-----------

CAPITOLUL 1

PREZENTAREA SERVICIILOR ESENȚIALE ÎN DOMENIUL JUSTIȚIEI ȘI POLIȚIEI

1.1

Introducere

Aceste instrucțiuni **pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției** își propun drept scop să ofere orientări pentru elaborarea, implementarea și revizuirea serviciilor de calitate în sectorul justiției și poliției drept răspuns pentru femeile și fetele care sunt supuse tuturor formelor de violență bazată pe gen. Instrucțiunile au fost elaborate axându-se pe țările cu venituri mici și medii în situații stabile, dar pot fi aplicate și țărilor cu venituri mari.

Instrucțiunile prezente fac parte din Pachetul Serviciilor Esențiale menit să ofere tuturor femeilor și fetelor care au suferit de violență bazată pe gen un acces mai mare la un set de servicii multisectoriale coordonate și de calitate.

Pachetul Serviciilor Esențiale reflectă componentele

vitale ale unei intervenții multisectoriale coordonate pentru femeile și fetele care au suferit de violență și includ orientări pentru serviciile de sănătate, serviciile sociale, mecanismele de coordonare și guvernare, cât și pentru politicile din domeniul justiției și poliției.

Instrucțiunile pentru serviciile esențiale în domeniul justiției urmează să fie abordate în corelare cu Modulul 1. Prezentare generală și introducere, care prevede principiile, caracteristicile comune și elementele fundamentale care se aplică tuturor serviciilor esențiale. Acestea mai sunt complementare și îndrumărilor pentru serviciile medicale (Modulul 2), serviciile sociale (Modulul 4), precum și coordonare și guvernare coordonării (Modulul 5).

1.2

SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE

Intervenția calitativă din partea justiției și poliției este crucială pentru asigurarea respectării standardelor internaționale de către legislația relevantă împotriva unor astfel de acte de violență: să fie puse în aplicare, să asigure femeilor și fetelor medii fără violență, să prevină reparația unor acte de violență în viitor; să tragă la răspundere agresorii și să prevadă despăgubiri efective pentru victime și supraviețuitoare. Sistemele de justiție și toți actorii din sistem trebuie să fie responsabili pentru asigurarea îndeplinirii obligațiilor desemnate. Scopul **Modulului privind justiția și poliția**

(Modulul III) în cadrul Pachetului Serviciilor Esențiale ține de acordarea asistenței țărilor pentru asigurarea unui răspuns calitativ, holistic, comprehensiv și multisectorial în abordarea violenței împotriva femeilor.

În pofida progresului și perfecționării cadrelor legislative și sistemelor de justiție, intervenția sectorului justiției și poliției înregistrează deficiențe și deseori nu funcționează la nivelul necesar pentru a aborda gravitatea, natura și extinderea violenței bazate pe gen; pentru a proteja bunăstarea și siguranța victimelor și

supraviețuitoarelor; pentru a asigura accesul femeilor la justiție. Studiile pe plan mondial ilustrează că vasta majoritate a agresorilor nu sunt trași la răspundere legală¹.

Doar un număr redus de cazuri de violență împotriva femeilor este raportat poliției, un procent chiar mai mic din cazurile raportate rezultă în urmărirea penală a agresorilor și doar o mică cotă din aceste cazuri sfârșesc cu condamnări și sentințe reale². În cazurile în care femeile aleg să nu recurgă la sistemul de justiție penală, ci mai degrabă decid să întreprindă acțiuni în procedură civilă, în baza legislației familiei și/sau administrative, femeile se pot confrunta cu procese costisitoare, complicate și de durată, asistență juridică limitată sau lipsa acesteia, precum și eșecul instanțelor civile și celor pentru dreptul familiei de a ține cont de aspectul violenței atunci când decid asupra tutelei pentru copil și stabilirea accesului³.

Pentru a răspunde diverselor necesități și experiențe ale tuturor femeilor și fetelor, acest Modul recunoaște un șir vast de opțiuni de justiție care urmează să fie dis-

¹ Johnson, H., Ollus, N. și Nevala, S. (2008), Sondajul privind violența împotriva femeilor: o perspectivă internațională (HEUNI), p.146; Lovett, J. și UN Women (2013). De ce unii bărbați utilizează violența împotriva femeilor și cum putem preveni? Constatări cantitative din Studiul ONU pentru mai multe țări privind bărbații și violența în Asia și Pacific (UN Women, UNFPA, PNUD și Voluntarii ONU.

² Ibidem. În general, mai puțin de 20% de femei raportează ultimul incident de violență la poliție, ceea ce duce la faptul că circa 80% din cazurile de violență împotriva femeilor niciodată nu mai ajung în sistemul justiției. Violența fizică din partea non-partenerilor este raportată la o rată mai mare decât violența sexuală (abuzul fizic între 15% și 27%, iar violența sexuală între 4% și 13%). Probabilitatea urmării penale unui agresor este între 1% și 7% din toate incidentele raportate. Probabilitatea ca cazurile să rezulte într-o condamnare este de 1% - 5%. Cel mai recent studiu privind studiile reprezentative la nivel național în cele 29 de țări ale UE relevă că doar 14% de femei au contactat poliția drept rezultat al celor mai grave incidente de violență de care au suferit de la vârsta de 15 ani. A se vedea Agenția Europeană pentru Drepturile Fundamentale (2014). Violența împotriva femeilor: un sondaj UE (Luxembourg). A se vedea și Lovett, J. and Kelly, L. (2009) Sisteme diferite, rezultate similare? Urmărirea renunțării în cazurile raportate de viol în Europa. Unitate privind abuzul copiilor și femeilor, Universitatea London Metropolitan; Triggs, S. Mossman, J.J. și Kingi, V. (2009) Răspunsul la violența sexuală: renunțarea în sistemul justiției penale din Noua Zeelandă. Ministerul Afacerilor Femeilor; și Vetten, L., Jewkes, R., Sigsworth, R. Christofides, N. Loots, L., Dunseith, O. (2008). Urmărirea justiției: renunțarea în cazurile de viol în sistemul justiției penale în Gauteng. Johannesburg: Tshwaranang Centru Juridic, Consiliul de Cercetare Medicală din Africa de Sud și Centrul pentru studii privind violența și reconcilierea.

³ Johnson, H. și Fraser, J. (2011). Curți specializate pentru violența domestică – implică mai multă siguranță femeilor? Raport Comunitar: Etapa I (Departamentul de Criminologie, Universitatea din Ottawa), Hudson, V., Lee Brown, D., Nielsen, P.L. (2011). „Care este relația între inechitate în dreptul familiei și violența împotriva femeilor? Abordarea problemei enclavelor legale”. Politica și Genul, Volumul 7, ediția 4, p.453-492.

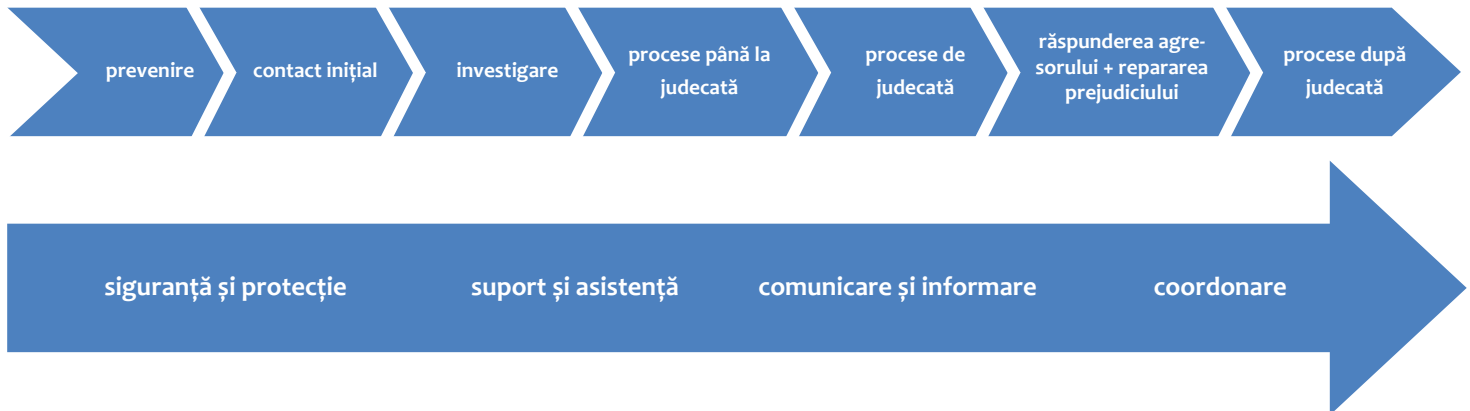
ponibile victimelor și supraviețuitoarelor. Acesta acoperă aspecte ale domeniilor legale relevante: materie de drept penal, drept civil (cum ar fi, plângerile privind leziunile corporale), materie de drept al familiei (cum ar fi, divorțul, tutela asupra copilului și stabilirea pensiei de întreținere), precum și materie de drept administrativ (cum ar fi, schemele de stat de compensații)⁴. Modulul se aplică țărilor care au diverse tradiții juridice: tradiții de justiție bazată pe drept comun, drept civil și religie. Femeile și fetele care suferă de violență bazată pe gen ar putea intra în contact cu sistemul justiției drept persoane în conflict cu legea. Considerațiunile speciale pentru victimele și supraviețuitoarele violenței împotriva femeilor care au fost acuzate de crime se axează doar pe femei și nu pe fete, deoarece în cazul dat ar fi necesar de revizuit standardele și normele internaționale privind justiția juvenilă, ceea ce este în afara domeniului de cuprindere al acestui document.

Serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției acoperă toate interacțiunile victimei și supraviețuitoarei cu sistemul justiției și poliției, de la raportare sau contact inițial până la asigurarea remediilor corespunzătoare. Serviciile sunt grupate în conformitate cu etapele mai vaste ale sistemului de justiție: prevenire, contact inițial; investigare; procesul de audieri până la procesul de judecată; tragerea la răspundere a agresorului și acordarea despăgubirilor; procesele de după judecată. Mai sunt și servicii care trebuie să fie disponibile pe tot parcursul sistemului de justiție: protecție, suport, comunicare și coordonarea sectorului justiție.

Ținând cont de diversele culturi, tradiții, sisteme juridice și diversitatea de mandate și sarcini ale poliției și agențiilor din sectorul justiției pe plan global, acest Modul utilizează termenul mai vast de „prestator de servicii în sectorul justiției”, deoarece acestea se concentrează pe sarcinile și activitățile sistemului de justiție formală, făcând abstracție de agențiile specifice sau funcționarii care ar putea oferi aceste servicii.

⁴ Acest document denumește patru domenii legale separate, deoarece aceasta ar putea fi situația unor jurisdicții, iar în alte jurisdicții dreptul familiei rămâne în domeniul dreptului civil.

Continuumul justiției



1.3

LIMBAJ ȘI TERMENI

- **Compensare** înseamnă daune cuantificabile ce derivă din violență și includ remedii atât pecuniare, cât și nepecuniare.
- **Elementele de bază** sunt trăsăturile sau componentele serviciilor esențiale care se aplică oricărui context și asigură funcționarea efectivă a serviciului.
- **Serviciile esențiale** includ un set de bază de servicii prestate de asistență medicală, serviciile sociale, poliție și sectorul justiției. Serviciile trebuie, cel puțin, să garanteze drepturile, siguranța și bunăstarea oricărei femei sau fete care a suferit de violență bazată pe gen.
- **Sistemele formale de justiție** sunt sistemele care reprezintă responsabilitatea statului și agenților săi. Acestea includ legislația și instituțiile susținute de guvern, precum poliția, procuratura, instanțele de judecată și închisorile care dețin responsabilitatea de a pune în aplicare legislația statului și de a administra sancțiuni impuse pentru încălcarea legii. **Violența bazată pe gen** este orice act de violență care este direcționat împotriva unei femei deoarece ea este femeie sau care afectează femeile în mod disproporționat⁵.
- **Contactul inițial** include raportarea la poliție, documentarea raportului, înregistrarea cazului penal, servicii de consiliere oferite de avocați, cazuri civile înregistrate sau cereri administrative înaintate programelor de stat de compensații și cereri pentru divorț, custodie și/sau măsuri de protecție urgente prin instanțele de drept penal, civil, al familiei sau organele/mecanismele administrative.
- **Violența din partea partenerului intim** este „cea mai frecventă formă de violență la care sunt supuse femeile pe plan global și include un șir de acte coercitive de ordin sexual, psihologic și fizic utilizate împotriva femeilor adulte și adolescentelor de către un partener intim curent sau anterior, fără consimțământul acestora. Violența fizică implică utilizarea intenționată a forței fizice, puterii sau a unei arme pentru a produce daune și leziuni femeilor. Violența sexuală include contactul sexual abuziv, care duce la implicarea femeii într-un act sexual fără consimțământul acesteia și acte sexuale inițiate sau finalizate cu o femeie care este bolnavă, cu dizabilități, sub presiune sau sub influența alcoolului sau a drogurilor. Violența psihologică include controlul sau izolarea femeii, precum și umilirea sau înjosirea femeii. Violența economică include negarea accesului femeii la mijloace de existență primară și controlul asupra acestor mijloace de existență primară⁶.
- **Investigarea** include evaluarea cazului și ancheta care este realizată în general de sistemul justiției penale. Aceasta include gestionarea situației, planificarea investigației, interviuarea victimei/

⁵ CEDAW, Recomandarea generală nr.19,, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>

⁶ Raportul Secretarului General, Studiu în profunzime privind toate formele de violență împotriva femeilor. ONU, A/61/122/Add.1, (6 iulie 2006), pag. 111-112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf?OpenElement>

supraviețuitoarei și martorilor; colectarea, procesarea și analiza probelor; examinarea medico-legală; identificarea, interviuarea și arestarea suspectului; documentarea constatărilor și acțiunilor întreprinse.

- **Prestatorul serviciilor de justiție** include funcționari de stat/gubernamentali, judecători, procurori, polițiști, lucrători din asistența juridică, administratori de instanțe, avocați, para juriști și personalul serviciilor sociale/de suport pentru victime.
- **Continuumul justiției** se extinde de la intrarea victimei/supraviețuitoarei în sistem până la finalizarea cazului. Călea parcursă de femeie va varia în dependență de necesitățile acesteia. Ea ar putea recurge la o varietate de opțiuni de justiție, de la raportare sau depunerea plângerii care inițiază investigarea penală și solicitarea de protecție și/sau urmărirea cererilor civile, inclusiv cele de divorț și tutelă asupra copilului, și/sau compensații pentru daune morale și de alt ordin, inclusiv din partea programelor administrative de stat, în același timp sau peste o anumită perioadă de timp.
- **Asistența juridică garantată** urmează aici aceeași definiție ca și în Principiile și Îndrumarul ONU privind accesul la asistență juridică în sistemele justiției penale și se referă la consilierea juridică, asistență și reprezentare pentru victime și supraviețuitoare, gratuite pentru cei fără mijloace suficiente sau atunci când este în interesul justiției. Asistența juridică mai include și accesul la informație juridică.
- **Serviciul juridic** este utilizat în serviciile esențiale pentru a include asistența juridică, cât și serviciile juridice acordate de procurori victimelor, mai cu seamă ținând cont de faptul că în unele jurisdicții victima nu are poziție separată în procedurile penale.
- **Probele medico-legale** sunt utilizate în acest instrument conform definiției OMS: „leziuni extra- și anogenitale documentate și starea emoțională, cât și mostrele și probele preluate de pe corpul și îmbrăcămintea victimei doar pentru scopuri legale. Astfel de dovezi includ saliva, sperma, fire de păr din cap și din zona pubiană, sângele, urina, fibre, rămășițe și sol”⁷.
- **Violența sexuală din partea unui non-partener** „se

referă la violența din partea unei rude, prieten, cunoștințe, vecin, coleg de muncă sau străin”⁸. Aceasta include forțarea realizării oricărui act sexual nedorit, hărțuirea sexuală și violența comisă împotriva femeilor și fetelor deseori de un infractor cunoscut acestora, inclusiv în spații publice, la școală, la locul de muncă și în comunitate.

- **Procesele de după judecată** includ corecția, conform referirii acestora la protecția victimei/supraviețuitoarei, minimizarea riscului de a fi re-abuzată de abuzator și reabilitarea abuzatorului. Mai cuprinde și serviciile de prevenire și intervenție pentru femeile care sunt deținute în instituțiile corecționale și pentru femeile în detenție care au suferit de violență împotriva femeilor.
- **Procesele de până la judecată/audieri** în materii de justiție penală includ audierile pe cauțiune, audierile de evaziune, selectarea acuzațiilor, decizia de urmărire penală și pregătirea pentru procesul de judecată. În materie civilă și de drept al familiei, se includ ordinele interimare de tutelă pentru copil, procedurile de divorț în cazurile civile și pregătirea de judecată sau audieri. În materii ce țin de dreptul administrativ, cum ar fi programele de compensații pentru leziuni, se mai recunoaște faptul ca acestea pot fi urmărite în absența sau pe lângă cazul penal și/sau civil și pot include oferirea documentației de suport pentru cereri de aplicare.
- **Măsurile de prevenire** din perspectiva unui prestator al serviciilor de justiție se referă la acele activități care în mod primar se axează pe intervențiile de încetare a violenței și încurajarea femeilor și fetelor să raporteze cazurile date pentru propria lor siguranță.
- **Îndrumările de calitate** susțin prestarea și implementarea elementelor de bază ale serviciilor esențiale pentru a asigura ca acestea să fie efective și de o calitate suficientă pentru a aborda necesitățile femeilor și fetelor. Îndrumările de calitate prevăd modul în care serviciile trebuie să fie prestate în cadrul unei abordări bazate pe drepturile omului, cu abilitarea femeilor și în mod sensibil la aspecte ce țin de cultură. Sunt bazate pe standarde internaționale și reflectă cele mai bune practici recunoscute drept răspuns la violența bazată pe gen.

⁷ DuMont, Janice și D. White (2007), Utilizarea și impacturile dovezilor medico-legale în cazurile de abuz sexual: o revizuire globală (OMS: Geneva).

⁸ Raportul Secretarului General, Studiu în profunzime privind toate formele de violență împotriva femeilor. ONU, A/61/122/Add.1, (6 iulie 2006), alin.128.

- **Repararea prejudiciului** înseamnă ștergerea pe cât de mult posibil a tuturor consecințelor unui act ilegal și restabilirea situației care ar fi putut să existe dacă n-ar fi fost comis acel act ilegal. Repararea prejudiciului acoperă două aspecte: de procedură și de fond⁹. Procedural, procesul prin care pretențiile argumentate de acțiuni ilicite sunt audiate și decise de organe competente, fie de ordin juridic sau administrativ, trebuie să fie centrate pe femei, să fie disponibile, accesibile și ajustabile la necesitățile specifice și prioritățile diferite ale femeii. Procedurile mai trebuie să țină cont de obstacolele care de obicei sunt înfruntate în accesul la instituțiile care oferă repararea prejudiciului. Din perspectiva de fond, remediile constau din rezultatele procedurilor și măsurilor de recurs oferite victimelor. Aici se mai include și reflectarea celor mai efective modalități de compensare a victimelor pentru daunele suferite, inclusiv răspunderea civilă, asigurarea, fondurile fiduciare pentru victime și schemele publice de compensare, inclusiv pierderile non-economice care de obicei afectează femeile mai negativ decât bărbații. Sunt multe forme de reparare a prejudiciului, inclusiv restituirea, compensarea, recunoașterea publică a faptelor și acceptarea răspunderii, urmărirea penală a făptașilor; restabilirea demnității victimei prin diverse eforturi și garantarea ne-repetării. Deși noțiunea de reparare a prejudiciului mai poate include și elemente de justiție de restabilire și necesitatea de a aborda inegalitățile preexistente, injustițiile, prejudiciile și părtinirile sau percepțiile și practicile societale care facilitează violența împotriva femeilor, nu există argumente privind modul de reflectare a compensațiilor structurale transformative în serviciile esențiale ce țin de justiție. Măsurile de reparare a prejudiciilor trebuie să asigure ca remediile să fie holiste și să nu se excludă în mod reciproc.
- **Restituția** este definită ca măsură pentru restabilirea victimei în situația originală de până la violență.
- **Procese de judecată/audiere** includ prezentarea dovezilor și verdictul sau hotărârea civilă, cât și prezentarea probelor către consiliul administrativ și decizia finală a acestui consiliu.
- **Victima/supraviețuitoarea** se referă la femeile și fetele care au avut parte de sau sunt supuse la moment violenței bazate pe gen, pentru a reflecta atât terminologia utilizată în procesul legal, cât și

în acțiunile acestor femei și fete pentru recurgerea la serviciile esențiale¹⁰.

- **Violența împotriva femeilor** constă din orice acțiuni de violență bazată pe gen, care rezultă sau are probabilitatea să rezulte în daune sau suferințe fizice, sexuale sau psihologice pentru femei, inclusiv amenințările cu astfel de acțiuni, coerciție sau privare arbitrară de libertate, fie că se iscă în viața publică sau privată¹¹.

⁹ Raportul Special privind violența împotriva femeilor, cauzele și consecințele acesteia, Rashida Manjoo, A/HRC/14/22, 19 aprilie 2010.

¹⁰ Studiul Secretarului General ONU, nota de subsol 1 menționează despre dezbaterile în derulare a termenilor de victimă și supraviețuitoare. Unii sugerează că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor femeilor. Pentru alții, termenul de „supraviețuitoare” este problematic, deoarece neagă sensul de victimizare de care au avut parte femeile care au fost ținte ale unor crime violente”. Din aceste considerente, aceste îndrumări utilizează termenul de „victimă/supraviețuitoare”.

¹¹ ONU 1993, Declarația privind eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor, ONU: Geneva, articolul 1.

CAPITOLUL 2

CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE

2.1

CADRUL GENERAL

Cadrul de îndrumări pentru prestarea unor servicii esențiale în domeniul justiției și poliției include patru componente intercorelate:

- **principiile** care stau la baza prestării tuturor serviciilor esențiale;
- **caracteristicile comune** care descriu șirul de activități și abordări comune pentru toate domeniile și care susțin funcționarea și prestarea efectivă a serviciilor;
- **serviciile esențiale** și acțiunile care prevăd orientările minime pentru ca serviciile să garanteze drepturile omului, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor, fetelor sau copiilor care sunt supuși violenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului;
- **elementele fundamentale** care trebuie să existe pentru a facilita prestarea unor servicii de calitate în întreaga gamă de servicii esențiale și acțiuni.

Pachetul serviciilor esențiale: diagrama cadrului general

Principii	O abordare bazată pe drepturi	Avansarea egalității de gen și abilitării femeilor	Potrivită și sensibilă din perspectiva vârstei și aspectului cultural
	O abordare centrată pe victimă	Siguranța este importantă	Responsabilizarea agresorului
Caracteristici comune	Disponibilitate	Accesibilitate	
	Adaptabilitate	Caracter oportun	
	Prioritizarea siguranței	Consimțământ informat și confidențialitate	
	Colectarea datelor și managementul informației	Comunicare efectivă	
	Corelarea cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare		

Servicii esențiale și acțiuni	Sănătate	Justiție și poliție	Servicii sociale
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim 2. Prima linie de suport 3. Îngrijirea leziunilor și tratamentul medical urgent 4. Examinarea și îngrijirea în caz de abuz sexual 5. Evaluarea sănătății mintale și îngrijirea respectivă 6. Documentare (medico-legală) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire 2. Contact inițial 3. Evaluare/investigare 4. Etapa anterioară pornirii procesului penal 5. Procesul penal 6. Responsabilizarea agresorului și despăgubirea victimei 7. Etapa de după procesul penal 8. Siguranță și protecție 9. Asistență și suport 10. Comunicare și informare 11. Coordonarea sectorului justiției 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarea în situație de criză 2. Consiliere în situație de criză 3. Linii telefonice de ajutor 4. Cazare în siguranță 5. Ajutor material și financiar 6. Crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate 7. Informație juridică și cu privire la drepturi, consiliere și reprezentare, inclusiv în multiple sisteme legale 8. Suport și consiliere psihosocială 9. Suport centrat pe femei 10. Servicii pentru toți copiii afectați de violență 11. Informarea, educarea și promovarea în comunitate 12. Asistență pentru crearea independenței economice, recuperare și autonomie

Coordonare și governanța coordonării	
Nivelul central: acțiuni esențiale	Nivelul local: acțiuni esențiale
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea legislației și politicilor 2. Alocarea resurselor 3. Aranjamente standard pentru crearea intervenției coordonate la nivel local 4. Abordări inclusive față de intervenția coordonată 5. Facilitarea dezvoltării capacităților funcționarilor care elaborează politici și altor factori decizionali privind răspunsurile coordonate pentru VÎF 6. Monitorizarea și evaluarea coordonării la nivel național și local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crearea unor structuri formale pentru coordonare și governanța coordonării 2. Implementarea coordonării și guvernantei coordonării

Elemente fundamentale	Legislație comprehensivă și cadru legislativ	Controlul guvernării și responsabilizare	Resurse și finanțare
	Instruirea și dezvoltarea forței de muncă	Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen	Monitorizare și evaluare

2.2

TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC PENTRU SERVICIILE ESENȚIALE ÎN DOMENIUL JUSTIȚIEI ȘI POLIȚIEI

Principii

În aplicarea principiilor generale, prestatorii serviciilor din domeniul justiției trebuie să țină cont de următoarele:

- dinamica inegalităților între femei și bărbați crează vulnerabilități specifice de gen, cum ar fi dependența economică și cea juridică, care, printre altele, induc impactul asupra utilizării de către femei a serviciilor din sectorul justiției și chiar rezultă în unele remedii ale justiției cu un impact negativ asupra femeilor (amenzi în cazurile de violență din partea partenerului intim);
- serviciile din domeniul justiției și poliției nu trebuie să compromită drepturile femeilor și fetelor, să fie non-coercitive și să se bazeze pe o abordare transformativă de gen;
- o abordare centrată pe femei față de prestarea serviciilor din sectorul justiției și poliției plasează necesitățile și realitățile femeilor și fetelor la baza oricărui serviciu de justiție deasupra obiectivelor instituțiilor justiției, ceea ce înseamnă prioritizarea siguranței, abilității și recuperării femeilor; tratarea fiecărei femei cu respect; susținerea și menținerea informării pe tot parcursul procesului în justiție;
- tragerea la răspundere a agresorilor solicită serviciilor din sectorul justiției și poliției să susțină și să faciliteze participarea victimei și supraviețuitoarei în procesul de justiție, să promoveze capacitatea femeii de a acționa sau de a-și exercita drepturile, asigurând în același timp ca povara accesului la justiție să nu fie plasată pe umerii femeii, ci ai statului.

Caracteristici comune

În aplicarea principiilor generale, prestatorii serviciilor din sectorul justiției trebuie să țină cont de:

- lipsa abordării în mod continuu și consistent a problemei protecției și suportului pe tot parcursul procesului de justiție poate avea consecințe catas-

trofice;

- comunicarea la timp, clară și efectivă, coordonarea serviciilor, rețelelor și mecanismelor de referire între prestatorii de servicii din sectorul justiției și alte servicii sunt aspecte-cheie pentru menținerea siguranței și protecției victimei, asigurarea accesului victimei/supraviețuitoarei la serviciile și suportul pe care le merită.

Elemente de temelie

În aplicarea principiilor generale, prestatorii serviciilor din sectorul justiției trebuie să țină cont de:

- cadrul dreptului penal care incriminează toate formele de violență împotriva femeilor, cât și cadrele dreptului penal, civil, al familiei și administrativ care să asigure prevenirea efectivă, protecția, urmărirea în justiție, pronunțarea hotărârilor și oferirea de remedii în conformitate cu standardele internaționale;
- în ceea ce privește instruirea și dezvoltarea colaboratorilor care realizează investigații, urmărirea și pronunțarea hotărârilor pe cazurile de violență împotriva femeilor implică deseori abilități și deprinderi, precum și cunoștințe specializate și complexe. Serviciile din sectorul justiției ar trebui să fie prestate prin intermediul unor unități specializate și multidisciplinare din cadrul sectorului justiției (curțile specializate în violența domestică, unitățile de procuratură axate pe violență, unitățile privind violența domestică în cadrul forțelor de poliție care să includă ofițeri de poliție și lucrători sociali).

CAPITOLUL 3

INSTRUCȚIUNI PENTRU SERVICIILE ESENȚIALE DIN DOMENIUL JUSTIȚIEI ȘI POLIȚIEI

SERVICIU ESENȚIAL 1. PREVENIRE	
<p>Este important ca prestatorii serviciilor din sectorul justiției să susțină temeinic inițiativele și organizațiile care promovează egalitatea femeilor; să ridice nivelul de conștientizare publică despre violența împotriva femeilor, cauzele acestora și consecințele pentru femei, familiile și comunitățile lor, cât și despre pedepsele pentru agresori; asigurarea ca informația despre servicii și modul de accesare a acestora să fie disponibile pentru toți. Dezvoltarea și promovarea culturii instituționale bazate pe egalitatea de gen și sensibilizarea la dimensiunea de gen sunt cruciale pentru prevenire¹.</p>	
ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
1.1 Promovarea și susținerea organizațiilor și inițiativelor femeilor	<ul style="list-style-type: none">• Stabilirea unor relații și conlucrarea în colaborare cu organizațiile privind strategiile de lungă durată pentru stoparea violenței și sporirea egalității femeilor:<ul style="list-style-type: none">• implicarea organizațiilor-cheie (cum ar fi instituțiile de învățământ), grupurilor specifice (de ex., grupurile de femei, bărbați, copii și tineri) și mass-media pentru a întreprinde acțiuni de reducere a violenței împotriva femeilor și fetelor pentru stoparea• Demonstrarea sensibilității la dimensiunea de gen:<ul style="list-style-type: none">• violenței și• analiza impacturilor și implicațiilor politicilor, procedurilor și practicilor asupra femeilor sporirea egalității și bărbaților în organizație și asupra femeilor, bărbaților și copiilor în comunitate• consolidarea beneficiilor sensibilității la dimensiunea de gen pentru organizațiile și comunitatea deservită• demonstrarea faptului că femeile sunt angajați valoroși ai sistemului de justiție și contribuțiile acestora pentru organizație sunt importante pentru prestarea unor servicii de calitate• Asigurarea implementării și punerii în aplicare a politicii de toleranță zero față de violența comisă împotriva oricărei persoane, inclusiv victimele/supraviețuitoarele violenței împotriva femeilor pentru toți angajații organizației:<ul style="list-style-type: none">• definirea sancțiunilor pentru neconformarea cu politica dată și asigurarea instruirii și stabilirea proceselor pentru asigurarea implementării politicii

<p>1.2 Identificarea femeilor care suferă de violență din partea partenerului intim</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestatorii de servicii medicale trebuie să se intereseze despre expunerea la violență din partea partenerului intim, atunci când efectuează evaluarea afecțiunilor care ar putea fi cauzate sau complicate de violență din partea partenerului intim, aceasta va îmbunătăți diagnosticul/ identificarea și asistența ulterioară. (A se vedea Boxa 1, pag.19 în Îndrumări OMS și pag.9 în Ghidul Clinic, lista afecțiunilor clinice și altor stări asociate cu violența din partea partenerului intim). • Adresarea întrebărilor despre violență trebuie să fie corelată cu prezența unei intervenții efective, ce ar include o susținere de primă linie, tratament medical adecvat și îngrijiri, precum și referirea fie în cadrul sistemului de sănătate, fie în afara acestuia. • „Screening-ul universal” sau „Ancheta de rutină” (adică întrebarea femeii la orice contact cu instituțiile medico-sanitare) nu trebuie implementate. Deși acest fapt poate spori identificarea femeilor care suferă de violență, nu s-a demonstrat că acesta îmbunătățește rezultatele medicale sau chiar referirile. Implementarea în circumstanțe cu prevalență înaltă și resurse limitate sau opțiuni de referire limitate ar fi o provocare.
<p>1.3 Încetarea violenței și prevenirea violenței pe viitor împotriva femeilor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menținerea unor evidențe corecte și analiza înregistrărilor cu privire la incidentele raportate de violență comisă împotriva femeilor pentru identificarea tendințelor de raportare către serviciile de poliție • Promovarea și implementarea colectării de date pentru a înțelege prevalența diferitor tipuri de violență împotriva femeilor în țară și în jurisdicții locale • Analiza datelor reprezentative la nivel național cu privire la violența împotriva femeilor (dacă sunt disponibile), pentru a înțelege pe deplin nivelele de violență în societate. Aceasta poate fi comparată cu ratele de violență raportată poliției și alte servicii pentru a ajuta la înțelegerea și răspunsul față de sub-raportarea către servicii • În baza analizei, întreprinderea de acțiuni pentru a preveni violența pe viitor prin: <ul style="list-style-type: none"> • intervenții precoce • răspuns rapid și scoaterea victimei/supraviețuitoarei din situația de violență • arestarea și înlăturarea agresorului de la locul violenței
<p>1.4 Încurajarea femeilor de a raporta violența comisă împotriva lor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Încurajarea activă a raportării violenței: <ul style="list-style-type: none"> • prin oferirea de informații comunității privind angajamentul poliției de a răspunde în mod efectiv la violența împotriva femeilor și fetelor • prin asigurarea ca poliția să poată fi contactată 24 de ore pe zi, 365 zile pe an • prin conlucrarea cu alți prestatori de servicii și comunitatea pentru a asigura ca prima ușă să fie ușa potrivită pentru raportarea incidentelor de violență, indiferent de faptul dacă aceste rapoarte sunt făcute: <ul style="list-style-type: none"> - direct la poliție - către prestatorii de servicii medicale - către prestatorii de servicii sociale - către funcționarii din instanțele de judecată • Depunerea de eforturi pentru a spori încrederea femeilor de a raporta prin răspunsul rapid și potrivit pentru actele raportate de violență împotriva lor • Asigurarea de politici și practici care să reflecte că victima/supraviețuitoarea contribuie la determinarea faptului de a purcede sau nu cu investigarea sau procesul de judecată

SERVICIUL ESENȚIAL 2. CONTACTUL INIȚIAL

Experiența de contact inițial pozitiv cu sistemul justiției este crucială pentru victimele/supraviețuitoarele violenței. Serviciile trebuie să fie disponibile și accesibile pentru toate femeile. Dar cel mai important, contactul inițial trebuie să demonstreze victimei/supraviețuitoarei precum că sistemul justiției și prestatorii de servicii din sectorul justiției sunt dedicați sănătății și siguranței victimei, abordează plângerile în mod serios și doresc să asigure ca ea să fie susținută cu bine în calea ei în sistemul justiției?

ELEMENTE DE BAZĂ INSTRUȚIUNI

<p>2.1 Disponibilitate</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca serviciile ce țin de justiție și poliție să fie disponibile pentru fiecare victimă/ supraviețuitoare indiferent de locul de reședință, naționalitate, etnie, castă, clasă, statut de migrant sau refugiat, statut indigen, vârstă, religie, limbă, nivel de educație, orientare sexuală, stare civilă, dizabilitate sau alte caracteristici care trebuie să fie luate în considerare
--	--

<p>2.2 Accesibilitate</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea accesului la serviciile de poliție: <ul style="list-style-type: none"> • disponibilitate 24 de ore pe zi, 365 zile pe an • să fie accesibile geografic și dacă nu sunt disponibile geografic, să existe un mecanism care să permită victimelor/supraviețuitoarelor să contacteze/aceseze în mod sigur serviciile de poliție prin intermediul altor mijloace disponibile • să fie prietenoase utilizatorului și să satisfacă necesitățile diverselor grupe-țintă, inclusiv, de exemplu, dar fără a se limita la cele analfabete, cu deficiențe de vedere sau care nu dețin statut de cetățean sau rezident <ul style="list-style-type: none"> - procedurile și direcțiile să fie disponibile în formate multiple pentru a maximiza accesul (de exemplu, în formă scrisă, electronică, orală, prin media, prin telefon) - semnalările să satisfacă necesitățile diferitor grupe-țintă - să fie prestate cât de departe posibil și să țină cont de necesitățile lingvistice ale utilizatorului • Asigurarea că încăperile serviciilor din sectorul justiției să fie sigure și să dispună de spații prietenoase femeilor și copiilor • Asigurarea ca serviciile de poliție să fie gratuite și ca: <ul style="list-style-type: none"> • accesarea lor să nu plaseze povară financiară sau administrativă exagerată pe umerii victimei/supraviețuitoarei • toți pașii sunt făcuți pentru a asigura ca victimele/supraviețuitoarele să dispună de acces la serviciile necesare cu taxă (cum ar fi, examinările medicale, serviciile psihologice, de suport)
<p>2.3 Capacitatea de intervenție</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea să poată să depună un raport în orice moment și în orice locație într-un mod sigur, privat și confortabil pentru ea: <ul style="list-style-type: none"> • sunt depuse eforturi pentru a limita numărul de persoane cu care se va confrunta victima/supraviețuitoarea și pentru a minimiza numărul de relatări de către victimă/supraviețuitoare a istoriei sale, astfel reducând victimizarea secundară • victima/supraviețuitoarea și/sau părintele/tutorele/reprezentantul legal în cazul fetei: <ul style="list-style-type: none"> - dispune de oportunitatea de a decide să se implice sau nu în procesul de justiție - dispune de informații pentru a lua decizii informate - nu este pedepsită pentru ne-cooperare atunci când siguranța acesteia nu poate fi garantată sau victimizarea secundară nu poate fi prevenită • Asigurarea disponibilității prestatorilor de servicii instruiți pentru a acorda suport victimei în depunerea plângerii • Asigurarea ca toate incidentele raportate de violență împotriva femeilor să fie documentate, indiferent de faptul dacă acestea reprezintă o infracțiune sau nu: <ul style="list-style-type: none"> • toate informațiile obținute și rapoartele compuse sunt păstrate în mod confidențial și sunt depozitate într-o locație sigură • Asigurarea realizării unor acțiuni imediate atunci când victima/supraviețuitoarea raportează un incident de violență împotriva sa • Asigurarea ca întâlnirile prestatorilor serviciilor din sectorul justiției cu victima/supraviețuitoarea: <ul style="list-style-type: none"> • să fie empatică, cu susținere și fără a judeca victima • să fie organizate într-un mod care să: <ul style="list-style-type: none"> - țină cont de și să prevină victimizarea secundară - răspundă preocupărilor victimei/supraviețuitoarei, dar să nu fie deranjante - asigure menținerea confidențialității victimei/supraviețuitoarei • Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea să dispună de oportunitatea de a <ul style="list-style-type: none"> • spune istoria sa, să fie ascultată și ca istoria ei să fie înregistrată în mod corect • fi disponibilă să spună cum a fost afectată de violență • Asigurarea ca fetele – victime/supraviețuitoare, să fie capabile să-și exprime viziunile și preocupările conform abilităților lor, vârstei, maturității intelectuale și capacităților în evoluție

SERVICIUL ESENȚIAL 3. URMĂRIREA PENALĂ

Este absolut crucial ca urmărirea penală a infracțiunilor de violență din partea partenerului intim sau violența sexuală împotriva femeilor să fie inițiate la timp, să fie realizate în mod profesional, să satisfacă cerințele investigative și probatorii și să asigure că sunt epuizate toate mijloacele disponibile pentru a identifica și aresta suspectul. Pe tot parcursul urmăririi penale se va menține și lua în considerare siguranța, securitatea și demnitatea femeilor.

Aceste îndrumări sunt complementate de Serviciul Esențial de Sănătate nr. 6 – Documentare (medico-legală) detaliată în Modulul cu privire la sănătate, în special pct.6.2. Colectarea și documentarea probelor medico-legale și pct.6.3. Oferirea probelor în scris și prezența în procesul de judecată.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
3.1 Cazurile de violență împotriva femeilor să se bucure de prioritate în investigare	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea existenței unei politici care să ceară prestatorilor de servicii în sectorul justiției care au fost sesizați cu privire la un caz de violență să:<ul style="list-style-type: none">explice victimei/supraviețuitoarei procesele investigative și cele de justiție, precum și drepturile ei și serviciile disponibile pe tot parcursul procesului de justițieinițieze imediat o anchetă sensibilă față de victimăasigure ca sesizările să fie investigate imediat și urmăriteAsigurarea ca acțiunile de justiție întreprinse să nu cauzeze în continuare daune. Să se țină cont de:<ul style="list-style-type: none">contextul victimei/supraviețuitoareitraumele fizice și cele mintale de care a suferitimpactul potențial indus de raportarea cazului asupra victimei, familiei sale sau altoraAsigurarea ca victimele/supraviețuitoarele să nu fie descurajate, să nu fie rugate să aștepte cu raportarea sau să fie împiedicate în orice alt mod de a-și aduce cazul în atenția autorităților din sectorul justițieiAsigurarea ca persoanele bănuite să fie arestate cât de curând este posibilAsigurarea ca persoanele bănuite să se supună măsurilor de protecție a victimelor
3.2 Necesitățile victimei/supraviețuitoarei, medicale și psihosociale sunt abordate	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea ca intervenția justiției la etapa de investigare să se axeze pe necesitățile victimei/supraviețuitoarei ținând cont de contextul acesteia, traumele sale fizice și mintale, precum și nevoile sale sociale și medicale:<ul style="list-style-type: none">prestatorii serviciilor din sectorul justiției să răspundă în modul convenit problemelor care necesită asistență medicală imediatănecesitățile medicale și psihologice sunt abordate de profesioniști medicali și de sănătate mintalăprestatorii serviciilor din sectorul justiției să faciliteze accesul la asistență medicală și examinare medico-legală.
3.3 Informația și dovezile relevante sunt colectate din partea victimei / supraviețuitoarei și martorilor	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea ca declarația victimei să fie luată:<ul style="list-style-type: none">în mod prompt, profesionist, fără a judeca victima și într-un mod sensibil față de victimăsă fie înregistrată în mod corect, să fie citită victimei/supraviețuitoarei și ca conținutul acesteia să fie confirmat de victimă/supraviețuitoaredoar o singură dată pentru a minimiza impactul asupra victimei/supraviețuitoarei și pentru a preveni victimizarea secundarăAsigurarea ca examinarea medico-legală să fie organizată, dacă e necesar⁴. Asigurarea ca examinarea medico-legală să fie realizată și documentată:<ul style="list-style-type: none">la timpîntr-un mod sensibil la dimensiunea de gen și să țină cont de necesitățile și perspectivele unice ale victimei/supraviețuitoarei, să respecte demnitatea și integritatea acesteia și să minimizeze intruziunea, respectând standardele pentru colectarea probelor medico-legale;ori de câte ori e posibil, să asigure ca un prestator de servicii din sectorul justiției să însoțească victima/supraviețuitoarea în instituția medicală pentru examinareAsigurarea ca toate probele disponibile care pot implica credibilitatea alegației să fie colectate și ca acestea să fie colectate într-un mod respectuos, care să mențină demnitatea victimei/supraviețuitoarei. Acest fapt include:<ul style="list-style-type: none">promovarea colectării dovezilor care să se axeze pe credibilitatea pretinsei încălcări decât pe credibilitatea victimei/supraviețuitoarei

	<ul style="list-style-type: none"> • analiza necesității examinării medico-legale și dacă este necesară să fie realizată la timp. • Asigurarea vizitării locului faptei la timp: <ul style="list-style-type: none"> • locul faptei este văzut și protejat pentru a păstra dovezile • dacă viabilitatea locului faptei este confirmată, să se realizeze o examinare minuțioasă a locului crimei: <ul style="list-style-type: none"> - să fie colectate, stocate și procesate probele pentru a satisface cerințele lanțului de probe - să se organizeze analiza probelor de la fața locului și a victimei - rapoartele de analiză a probelor să fie revizuite și utilizate pentru a determina următorii pași • în baza constatărilor, să se realizeze investigații ulterioare și să fie întreprinse acțiuni pentru a încheia cazul • Asigurarea ca în abordarea fetelor – victime/supraviețuitoare, serviciile să fie ajustate cerințelor unice de vârstă a fetei și să asigure ca: <ul style="list-style-type: none"> • camerele de intervieware și interviurile să fie prietenoase copilului • procedurile să fie sensibile față de copil • părintele, tutorele, reprezentantul legal ne-făptaș sau autoritatea relevantă de asistență pentru copii să fie implicată și să participe în toate acțiunile luate sau întreprinse • serviciile medicale, psihosociale și de suport pentru victimă să fie corespunzătoare vârstei • să fie păstrată și restricționată confidențialitatea și dezvăluirea informației cu privire la față • Asigurarea ca martorii și alte persoane care ar putea deține informații relevante să fie identificate și interviewate cât de curând posibil: <ul style="list-style-type: none"> • întreprinderea tuturor încercărilor pentru a corobora declarația victimei/supraviețuitoarei • documentarea interviurilor și constatărilor
<p>3.4 O investigație minuțioasă este realizată</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca persoana bănuită să fie identificată, interviewată și dacă e necesar, arestată • Asigurarea ca un raport minuțios și bine documentat ca să detalieze investigația să fie realizat și ca acțiunile întreprinse să fie încheiate și revizuite <ul style="list-style-type: none"> • rapoartele să fie revizuite de un ofițer superior pentru a asigura că toți pașii necesari au fost întreprinși și înregistrați • o copie a raportului este oferită pentru a fi utilizată de anchetatori și procurori • o copie a raportului este partajată cu alți prestatori relevanți de servicii
<p>3.5 Răspunderea profesională este menținută pe tot parcursul investigației</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea stabilirii responsabilității organizaționale și menținerea acesteia pe tot parcursul procesului de investigație: <ul style="list-style-type: none"> • un anchetator superior sau supraveghetor: <ul style="list-style-type: none"> - asigură că cazul este evaluat corect, este elaborat și implementat un plan de investigație, investigațiile sunt coordonate în modul corespunzător, iar acțiunile și constatările sunt monitorizate și evaluate în mod continuu - asigură să tragă la răspundere anchetatorii pentru acțiunile lor pe parcursul procesului de investigație • organizația asigură ca cineva să fie desemnat pentru a: <ul style="list-style-type: none"> - realiza analiza continuă a crimei pentru a identifica orice semn de violență sporită și ca tendințele și istoricul de violență să fie incluse în raport - asigura ca anchetatorii să fie minuțioși și să întrunească cerințele privind dovezile - asigura ca serviciile să fie prestate pentru a întruni necesitățile victimei / supraviețuitoarei • existența unui sistem transparent și responsabil de gestionare a plângerilor pentru a aborda plângerile cu privire la serviciu: <ul style="list-style-type: none"> - sistemul să fie ușor accesibil și disponibil pentru toate victimele / supraviețuitoarele și să fie monitorizat în mod continuu

SERVICIUL ESENȚIAL 4. PROCESUL DE PÂNĂ LA JUDECATĂ

Procesele de audiere / de până la procesul penal, civil, administrativ și familial care sunt nepărtinitoare și sensibile la necesitățile specifice ale victimelor și supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale sunt esențiale pentru a garanta dreptul lor la justiție. Serviciile esențiale în justiția penală de până la proces reflectă obligația internațională a statului și prestatorilor săi de servicii în sectorul justiției pentru exercitarea responsabilității primare pentru urmărirea penală, echilibrând importanța abilitării victimelor și supraviețuitoarelor de a lua decizii informate cu privire la interacțiunea cu sistemul justiției penale. Serviciile esențiale de audiere / de până la procesul penal, civil, administrativ și familial pun accentul pe importanța promptitudinii, disponibilității, ușurinței de utilizare a procedurilor.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
4.1 Abordări coordonate și integrate pentru cazurile de drept penal, civil, administrativ și de familie	<ul style="list-style-type: none">• Solicitarea pro-activă a informației cu privire la orice procedură în derulare (în materie penală, civilă, administrativă, de drept al familiei) este relevantă• Verificarea ordinelor de protecție și suport nerealizate și oferirea unei astfel de informații instanțelor de judecată• Partajarea și utilizarea informației din alte proceduri, după necesitate, în cadrul sistemului de justiție
4.2 Responsabilitatea primară pentru inițierea urmăririi în justiție	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea responsabilității primare pentru inițierea urmăririi în justiție pentru prestatorul de serviciu și nu pentru victimă/supraviețuitoare• Asigurarea politicilor de urmărire în justiție care să permită întreprinderea de acțiuni din partea victimelor:<ul style="list-style-type: none">• informarea victimei/supraviețuitoarei despre orice decizie cu privire la urmărirea în justiție, cu excepția cazurilor în care ea nu dorește astfel de informații• oferirea oportunității victimei/supraviețuitoarei de a-și exprima istoria sa și de a fi ascultată înaintea luării oricărei decizii cu privire la urmărirea în justiție• Analiza politicilor pro-urmărire în justiție• Asigurarea colectării probelor disponibile atunci când se examinează fondul cauzei pentru a lua decizia de urmărire în justiție, ceea ce înseamnă:<ul style="list-style-type: none">• promovarea colectării dovezilor care să se axeze pe credibilitatea pretensei încălcări decât pe credibilitatea victimei/supraviețuitoarei• asigurarea colectării probelor medico-legale și criminaliste care să fie realizată la timp în cazurile necesare• asigurarea ca orice decizie de a nu urmări cazul în justiție să nu se bazeze doar pe faptul precum că nu există un raport medico-legal sau precum că raportul este neconcludent• referirea la instrucțiunile complementare în Modulul privind sănătatea (serviciul esențial nr.7)• Asigurarea ca procurori/judecători cu experiență să ia deciziile privind încetarea urmăririi penale• Reducerea barierelor sau presiunilor asupra victimei/supraviețuitoarei de a-și retrage acuzațiile:<ul style="list-style-type: none">• aprecierea și răspunsul la conflictul potențial între obiectivele sistemului justiției penale și dorințele victimei/supraviețuitoarei• oferirea unei ponderi substanțiale viziunilor victimei/supraviețuitoarei în privința procedurilor penale
4.3 Acuzare corectă și aprobarea rechizitoriului în mod rapid	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea unei decizii cu privire la acuzarea corectă și aprobarea rechizitoriului să fie realizată rapid și să se bazeze pe aplicarea unor proceduri echitabile și standarde pentru dovezi:<ul style="list-style-type: none">• toate investigațiile necesare de urmărire sunt realizate pentru a fundamenta acuzațiile• decizia este comunicată și explicată victimei/supraviețuitoarei și/sau părinților/tutorei/reprezentantului legal în cazul victimei fete• Asigurarea unei decizii cu privire la acuzație reflectă gravitatea infracțiunii• Perceperea violenței împotriva femeilor drept un circumstanță agravantă sau factor decisiv pentru a decide cu privire la urmărirea în justiție în interes public

<p>4.4 Proceduri accesibile din punct de vedere fizic și economic și simplificate pentru accesul la justiție</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea accesibilității procedurilor de drept civil, administrativ, al familiei (instanță de drept al familiei, răspunderea delictuală, procedura de urmărire penală înainte de procesul de judecată). Minimum acest fapt înseamnă: <ul style="list-style-type: none"> • procedurile de drept civil, administrativ și de familie sunt accesibile din punct de vedere financiar • procedurile sunt simple și ușor de utilizat • oferirea unui șir vast de asistență juridică gratuită în materie de drept civil, al familiei și administrativ atunci când reclamantul este victimă/supraviețuitoare a violenței împotriva femeii (informație juridică, asistență juridică, consultare juridică și reprezentare juridică) • interpretarea extinsă a eligibilității cu privire la asistența juridică (de exemplu, dacă testul de mijlocire pentru asistența juridică este calculat în baza venitului gospodăriei al familiei și abuzatorul pretins este membru de familie sau victima/supraviețuitoarea nu dispune de acces egal la venitul familiei, doar venitul victimei/supraviețuitoarei se aplică pentru asistența juridică și este utilizat în scopul testului bazat pe mijloace) • proceduri sensibile față de gen, supraviețuitoare, copil (de exemplu, nepermiterea abuzatorului nereprezentat să pună întrebări victimei/supraviețuitoarei în examinare pentru descoperiri). • Asigurarea ca toate cazurile ce țin de dreptul familiei să fie analizate pentru preocupări de violență domestică și tratate într-un mod distinct
<p>4.5 Prioritizarea cazurilor</p>	<p>În cazurile de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborarea unor proceduri rapide care pot identifica cazurile care implică violență împotriva femeilor și prioritizarea acestora în agenda instanței, inclusiv audierile pentru cauțiune, audieri obligatorii și pentru procesul de judecată • În cazul victimelor fete, procesul de judecată trebuie să fie organizat cât de curând posibil, cu excepția amânărilor în interesul suprem al copilului <p>În cazurile de drept civil, administrativ și/sau al familiei,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea procedurilor prompte pentru a garanta realizarea procesului de judecată și a procedurilor ce preced procesul de judecată: <ul style="list-style-type: none"> • cazurile care implică violența împotriva femeilor trebuie să fie urmărite rapid • prioritizarea cazurilor pe agenda instanțelor
<p>4.6 Aplicarea procedurilor echitabile și standardelor privind dovezile în toate procesele de până la procesul de judecată</p>	<p>În materie de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicarea standardelor echitabile ce țin de sarcina probației • Realizarea colectării dovezilor de bază înainte de a lua deciziile cu privire la caz: <ul style="list-style-type: none"> • asigurarea unei declarații clare și complete din partea victimei, dacă e posibil • revizuirea altor dovezi • Reducerea întârzierilor la toate etapele de luare a deciziei în urmărirea în justiție: <ul style="list-style-type: none"> • limitarea numărului de continuare/amânare a cazurilor • permiterea doar a unor întârzieri rezonabile, ținând cont de impactul asupra victimei/supraviețuitoarei <p>În materie de drept civil, administrativ și/sau al familiei,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedurile de management al cazului până la judecată asigură ca toată informația relevantă să fie colectată, ceea ce ar putea include: <ul style="list-style-type: none"> • contextul psihosocial al violenței • rapoarte medicale, medico-legale și alte rapoarte și informații relevante

<p>4.7 Abilitarea centrată pe victimă / supraviețuitoare și procesele de până la judecată în baza drepturilor omului</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea că toți prestatorii de servicii sunt fără prejudecăți și susținători ai femeilor victime • Asigurarea ca victimele/supraviețuitoarele să dispună de un mediu prietenos atunci când vin în contact cu prestatorii serviciilor în sectorul justiției • Asigurarea ca victimele/supraviețuitoarele să dispună de oportunitatea de a participa pe deplin • Asigurarea ca procesele de până la procesul de judecată să valideze ce s-a întâmplat cu victima/supraviețuitoarea: <ul style="list-style-type: none"> • victima/supraviețuitoarea simte că raportarea ei cu privire la violență este luată în mod serios • plângerea ei este percepută ca fiind credibilă și validă, doar dacă contrariul nu este indicat în mod clar • accentul se pune pe credibilitatea alegației și nu pe credibilitatea victimei/supraviețuitoarei • Asigurarea ca toate victimele/supraviețuitoarele să fie tratate cu respect, incluzând: <ul style="list-style-type: none"> • prevenirea victimizării secundare • să fie potrivite vârstei. • Asigurarea ca procesele de până la judecată să țină cont de necesitățile și perspectivele victimelor/supraviețuitoarelor, respectând demnitatea și integritatea acestora, și minimizarea intruziunii în viețile lor • Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea să simtă că vocea ei este auzită: <ul style="list-style-type: none"> • ea are oportunitatea de a-și relata istoria, să fie ascultată și să poată să spună cum violența a afectat-o, dacă dorește să spună • să aibă parte de mediu sigur în care victima/supraviețuitoarea să poată relata în mod confidențial și privat și cu demnitate • Asigurarea ca victimele/supraviețuitoarele să dispună de control pentru a decide dacă se implică în procesul de justiție și să li se ofere informații pentru a lua decizii informate și de a dispune de opțiunea de a se retrage din procesul justiției • Audierile pe cauțiune trebuie să țină cont de riscul pentru victime/supraviețuitoare și să țină cont de siguranța acestora: <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea în cazul unui risc suficient de violență sau preocupări precum că suspectul nu va respecta condițiile impuse pentru eliberare; se va analiza posibilitatea detenției preventive • Victima/supraviețuitoarea este informată despre eliberarea preventivă sau condițiile de eliberare sub cauțiune și pe cine să contacteze în cazul în care condițiile sunt încălcate
<p>4.8 Gradul de pregătire pentru procesul de judecată</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea coordonării cu toți prestatorii-cheie de servicii (poliție, prestatorii de asistență medicală etc.) • Asigurarea participării martorilor critici. Acest fapt include asigurarea ca: <ul style="list-style-type: none"> • victimele, martorii și suspecții sunt localizați și le-au fost înmânate notificările de a se prezenta în instanță • Asigurarea colectării declarațiilor, analizelor și probelor, care să fie compilate și să fie disponibile pentru instanță și ca toate declarațiile adiționale să fie securizate • Asigurarea ca prestatorii serviciilor din sectorul justiției să fie competenți să prezinte dovezi în instanță în mod etic, obiectiv, profesional • Promovarea colectării dovezilor pentru a asigura credibilitatea alegației și nu bazarea pe credibilitatea reclamantului • Asigurarea accesului la suport pentru victime/supraviețuitoare, familiarizarea cu serviciile oferite de instanță și serviciile de pregătire a procesului de judecată
<p>4.9 Fără mediere forțată, soluționare alternativă a disputelor în cazurile care implică violența împotriva femeilor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Să se permită medierea sau justiția reparatorie atunci când există proceduri pentru a garanta neutilizarea forței, presiunii sau intimidării. Cerințele minime includ: <ul style="list-style-type: none"> • procesul trebuie să ofere aceleași măsuri sau măsuri mai mari de protecție a siguranței victimei/supraviețuitoarei, după cum și procesul de justiție penală • făptașul a acceptat responsabilitatea • prestatorul de servicii în sectorul justiției aprobă • mediatorii sunt instruiți și calificați • evaluarea validată a riscului a determinat că femeia nu este supusă unui risc înalt • victima/supraviețuitoarea este pe deplin informată de proces și aprobă medierea • victima/supraviețuitoarea își dă consimțământul să participe

4.10 Considerațiuni speciale pentru victimele/supraviețuitoarele care sunt suspectate sau acuzate de comiterea unei infracțiuni

- Asigurarea în momentul răspunsului inițial și cumulării de dovezi, atunci când sunt semne precum că suspectul ar putea fi o victimă/supraviețuitoare a violenței împotriva femeilor:
 - vulnerabilitatea specifică a femeilor acuzate este recunoscută și considerată atunci când este interviuat suspectul și înainte de a lua decizii cu privire la arest și detenție
 - cumulara de dovezi și construirea cazului care să aprecieze contextul violenței la care a fost supusă, de exemplu, dovezi care ar putea susține o contestație de autoapărare
 - o analiză contextuală este realizată, inclusiv examinarea relațiilor între persoana bănuită și partea vătămată, precum și motivul și intenția celui acuzat de a utiliza violența
- Recunoașterea faptului că violența împotriva femeilor este continuă și un episod de violență comis de victimă/supraviețuitoare necesită investigarea circumstanțelor de agresiune, elementele și circumstanțele caracterului continuu al unei astfel de violență, impactul emoțional și psihologic asupra victimei/supraviețuitoarei și cum aceste trăsături ar putea afecta conduita ei:
 - realizarea examinării psihologice pentru a determina starea mintală a suspectului și ce factori ar putea fi legați de conduita violentă, cum ar fi incidentele violente anterioare
 - realizarea evaluării riscului pentru a determina dacă există factori de risc în cazul suspectului, a vedea dacă agresiunea a fost reactivă la unele circumstanțe de agresiune sau dacă agresiunea face parte dintr-o idee mintală dezvoltată în timp
- În jurisdicții unde sunt permise acuzări duale și ambele părți ale violenței domestice pot fi acuzate de crimă, să va analiza care parte este agresorul predominant⁶. Trebuie să se țină cont de:
 - leziunile ofensive și defensive
 - amenințările din partea unei părți împotriva alteia sau a unui membru de familie
 - orice incident în trecut de violență domestică între părți, inclusiv apeluri anterioare la poliție, acuzări, ordine de protecție
- Asigurarea ca audierea pentru cauțiune să țină cont de:
 - instanța dispune de toate informațiile relevante, inclusiv de contextul în care victima/supraviețuitoarea violenței împotriva femeilor acuzată a comis actul de violență
 - atunci când se analizează condițiile cauțiunii, astfel de condiții să nu prejudicieze victima / supraviețuitoarea în orice proces în instanța de drept civil și al familiei, de exemplu, impactul asupra situației cu privire la custodia asupra copilului
 - când se analizează condițiile cauțiunii, trebuie să se asigure ca condițiile să nu expună victima/supraviețuitoarea acuzată unei violenței continue

SERVICIUL ESENȚIAL 5. PROCESUL DE JUDECATĂ/AUDIEREA

Victimele și supraviețuitoarele violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale în care sunt implicate la etapa procesului de judecată în procesele de justiție civilă și penală ar putea să se simtă vulnerabile, copleșite de faptul că nu cunosc sistemul de justiție sau să fie re-victimizate prin tratament discriminator și insensibil din partea prestatorilor de servicii în sectorul justiției. Normele și standardele internaționale stipulează măsuri pentru prevenirea traumelor, care ar putea rezulta din participarea în procesul de judecată, și să asigure ca procesul de judecată să maximizeze cooperarea supraviețuitoarei de a promova capacitatea ei de a-și exercita drepturile la această etapă, asigurând ca în materie penală povara de a realiza justiția să fie pe umerii statului. Serviciile de justiție care sunt considerate esențiale pe parcursul procesului de judecată reflectă strategiile model convenite pe plan internațional, inclusiv medii prietenoase și propice în instanțele de judecată pentru supraviețuitoare, pentru a se simți în siguranță și confortabil atunci când își relatează experiența; proceduri pentru a minimiza re-victimizarea și aplicarea regulilor de colectare a probelor într-un mod non discriminatoriu.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
5.1 Mediul în sala de Judecată trebuie să fie sigur și prietenos	<ul style="list-style-type: none">• Permitearea unei persoane de suport, cum ar fi membru de familie, prieten sau persoană instruită profesional care să însoțească victima/supraviețuitoarea pe parcursul procesului de judecată. În cazul victimelor fete, trebuie să fie luate măsuri pentru a desemna specialiști și membri de familie pentru a însoți fata și un tutore pentru a proteja interesele legale ale fetei• Oferirea unui mediu prietenos utilizatorului și potrivit pentru scopurile prevăzute, inclusiv zone de așteptare• Înlăturarea tuturor persoanelor de prisos, inclusiv a presupusului făptaș, atunci când victima/martorul depune mărturiile sale• Întreprinderea de măsuri adecvate pentru a asigura lipsa contactului direct între victimă/supraviețuitoare și cel acuzat, utilizarea ordinelor de restricție emise de instanțe sau ordonarea detenției preventive• Notificarea autorităților relevante în caz de sau suspiciune că victimei/supraviețuitoarei i s-au produs vătămări sau este în situație de risc de a i se produce vătămări pe parcursul procesului de judecată sau audieri
5.2 Protecția intimității, integrității și demnității	<ul style="list-style-type: none">• Aplicarea pentru măsurile disponibile care pot proteja intimitatea, integritatea și demnitatea victimei/<ul style="list-style-type: none">• supraviețuitoarei, inclusiv:• limitarea sau interzicerea prezenței publicului la judecată, de exemplu, proceselor închise• limitarea sau restricționarea publicării în media a informației personale despre victimă/supraviețuitoare• Obiectarea sau respingerea oricăror declarații eronate sau încercări de a pătrunde prea departe în<ul style="list-style-type: none">• siguranța martorilor (cum ar fi, măsuri care ar putea să tindă să dezvăluie identitatea martorilor).• Înlăturarea informației de identificare, precum ar fi numele și adresele din registrele publice ale instanței sau utilizarea unui pseudonim pentru victimă/supraviețuitoare• În cazul victimei fete, întreprinderea de măsuri corespunzătoare pentru a:<ul style="list-style-type: none">• păstra confidențialitatea și restricționa dezvăluirea informației ce se referă la identitatea ei și implicarea în proces• excluderea publicului și mass-mediei din sala de judecată pe parcursul depunerii de mărturie a fete, dacă se permite de legea națională.
5.3 Oportunitate pentru participare deplină	<ul style="list-style-type: none">• Aplicare pentru și/sau unde e posibil permitearea măsurilor disponibile care ar putea facilita depunerea<ul style="list-style-type: none">• de mărturii de victimei/supraviețuitoarei pe parcursul procesului de judecată/audierii:• măsuri care să permită ca victima să depună mărturii într-un mod care-i permite să evită întâlnirea cu acuzatul, de exemplu, ecrane, după ușile închise, televiziune cu circuit închis• Adoptarea abordărilor de management al cazului pentru a asigura ca victima/supraviețuitoarea dispune de o oportunitate de a participa pe deplin în proceduri cu cel mai mic nivel de victimizare secundară:<ul style="list-style-type: none">• reducerea întârzierilor care nu sunt necesare• promovarea practicilor conform cărora aspectele care nu sunt disputate să fie convenite și admise la începutul procesului de judecată/audierii

	<ul style="list-style-type: none"> • Întreprinderea de abordări și modalități pentru a reduce stresul victimei/supraviețuitoarei: <ul style="list-style-type: none"> • limitarea dovezilor la probe care sunt relevante • permiterea de recesiuni succinte, atunci când dânsa este prea abătută pentru a continua • identificarea de opțiuni pentru a evita sau minimiza examinarea directă a victimei / supraviețuitoarei de către inculpat ori de câte ori e posibil • dacă se permite, examinarea să fie realizată printr-un intermediar • dacă se permite, utilizarea interviului înregistrat video în calitate de dovadă • În cazul victimei fete, să se utilizeze proceduri sensibile față de copil, inclusiv sălile de interviu, medii schimbate în instanță și întreprinderea de măsuri pentru a asigura ca audierile și interviurile să fie limitate și să fie planificate pentru ore care sunt potrivite pentru vârsta fetei și în mod separat de acuzat
5.4 Oportunitatea de a oferi detalii privind impactul crimei	<ul style="list-style-type: none"> • Permitearea victimei/supraviețuitoarei de a dispune de oportunitatea de a oferi detalii privind impactul crimei, dacă ea dorește • Oferirea de diverse opțiuni pentru ca ea să ofere astfel de informații în procesul de judecată
5.5 Interpretarea și aplicarea nediscriminatorie a regulilor privind dovezile	<p>În materie de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca toate probele relevante să fie aduse în fața instanței: <ul style="list-style-type: none"> • considerarea permiterii unor martori experți cu experiență corespunzătoare care să ofere informații despre dinamica și complexitatea violenței împotriva femeilor și fetelor • Plângerile sunt percepute drept credibile și valide până ce contrariul nu este clar indicat • Întreprinderea de pași pentru atenuarea impactului potențial al regulilor și procedurilor existente discriminatorii privind dovezile: <ul style="list-style-type: none"> • de a obiecta sau refuza orice chestionare neechitabilă, repetitivă, fără necesitate, agresivă și discriminatorie din partea apărării • de a obiecta sau refuza orice chestionare care să se bazeze pe mituri și stereotipuri • de a obiecta sau refuza întrebări despre istoria sexuală a victimei/supraviețuitoarei, atunci când aceasta nu se referă la caz • Nepermiterea interferenței adverse care să reiasă doar dintr-o întârziere în raportare sau lipsă de raportare • Dacă apărarea solicită introducerea a ceea ce pare să fie niște dovezi cu prejudiciu mare, trebuie să fie asigurați următorii pași: <ul style="list-style-type: none"> • solicitarea ca cererea apărării să fie făcută în scris • asigurarea ca astfel de cereri să fie făcute în prealabil și sunt permise pe parcursul procesului de judecată doar dacă apărarea poate demonstra circumstanțe excepționale (de care nu cunoșteau înainte de procesul de judecată) • oferirea victimei/supraviețuitoarei a oportunității de a-și vocifera preocupările și argumentele prin reprezentarea cu privire la probele discriminatorii • Asigurarea aplicării regulilor (în special, regulilor de cauțiune bazate pe gen) și principiilor de apărare care să nu fie discriminatorii împotriva femeilor sau să nu fie interpretate în modalități care să permită făptașilor violenței împotriva femeilor să scape de răspundere penală <p>În materie de drept civil, al familiei și/sau administrativ,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca instanțele de drept civil și al familiei să dispună de informație relevantă, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> • contextul psihosocial al violenței • considerarea implicării unui martor expert • Asigurarea ca instanța de drept civil și al familiei să nu parvină cu interferențe adverse cu privire la decizia victimei/supraviețuitoarei de a evita violența pe viitor sau de a asigura interesul suprem al copilului, de ex.:

	<ul style="list-style-type: none"> • în cazurile de custodie pentru copii, de a asigura ca conduita victimei/supraviețuitoarei să fie înțeleasă în contextul violenței din partea partenerului intim. De exemplu, decizia femeii de a fugi de acasă sau de a întreprinde alte măsuri protective să nu prejudicieze procedurile civile • asigurarea ca impactul violenței din partea partenerului intim, cum ar fi gândurile suicidale ale victimei/supraviețuitoarei, să nu afecteze în mod advers dosarul de drept civil și al familiei • asigurarea ca mărturiile copiilor în audierile privind custodia să fie înțelese în contextul faptului că copilul a fost martor la violența din partea partenerului intim împotriva mamei și că orice afirmații din partea tatălui precum că mama cauzează probleme în relația părinte – copil să fie analizate în acest context
5.6 Considerațiuni speciale pentru victimele/supraviețuitoarele care au fost acuzate de infracțiuni penale	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea în procesele penale a următoarelor considerațiuni: <ul style="list-style-type: none"> • instanța dispune de toate informațiile relevante, inclusiv de contextul social în care victima/supraviețuitoarea acuzată a fost supusă violenței • orice reclamație de autoapărare din partea femeilor care au fost victime/supraviețuitoare ale violenței • pedeapsa victimei/supraviețuitoarei acuzate trebuie să țină cont de impactul violenței împotriva femeilor asupra acuzatului • Să se întreprindă pași pentru a atenua impactul potențial al regulilor și procedurilor existente privind dovezile discriminatorii: <ul style="list-style-type: none"> • obiectarea sau nepermiterea chestionării inechitabile, de prisos, repetitive, agresive și discriminatorii din partea acuzării

SERVICIUL ESENȚIAL 6. RĂSPUNDEREA AGRESORULUI ȘI REPARAREA PREJUDICIULUI

Vasta majoritate a agresorilor violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale nu se confruntă cu unele consecințe. Atunci când aceștia sunt trași la răspundere, deseori sancțiunile, fie ele penale, civile sau administrative, sunt foarte mici. Adicional, compensațiile pe care le primesc femeile din partea agresorului și/sau statului drept urmare a violenței deseori nu reflectă realitățile daunelor de care au suferit femeile și fetele, în special modelul utilizat de coerciție, intimidare și utilizarea amenințării cu violența. Din perspectiva supraviețuitoarei, responsabilizarea și repararea prejudiciilor poate implica multe lucruri, de la o pedeapsă penală, daune civile, compensația din partea statului și condamnarea publică a violenței, cât și includerea remediilor pentru eșecul statului de a oferi servicii esențiale în sectorul justiției. Serviciile esențiale ce țin de răspundere și repararea prejudiciilor reflectă obligația internațională de diligență în impunerea sancțiunilor adecvate, pentru a trage la răspundere agresorii pentru acțiunile lor și acordarea de remedii juste și efective pentru supraviețuitoare pentru daunele sau lipsurile de care au suferit.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
6.1 Rezultate ale justiției comensurabile cu gravitatea crimei și să fie axate pe siguranța victimei	<p>În materie de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevederea de politici privind sancționarea care să asigure sentințe consistente și comensurabile <ul style="list-style-type: none"> • cu gravitatea crimei și să întrunească obiectivele de: <ul style="list-style-type: none"> • denunțarea și descurajarea violenței împotriva femeii • stoparea conduitei violente • promovarea siguranței victimei și comunității • luarea în considerație a impactului asupra victimei/supraviețuitoarei și familiei • Luarea în considerație a factorilor agravanți pentru stabilirea sentinței, de ex., acte violente repetate, abuz de poziție de încredere sau autoritate, comiterea violenței împotriva soției sau a persoanei în relații apropiate cu făptașul și comiterea violenței împotriva unei persoane sub 18 ani • Informarea victimelor/supraviețuitoarelor despre eliberarea făptașului <p>În materie de drept civil, al familiei și/sau administrativ,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca hotărârile instanței în cazurile de drept al familiei care implică violență împotriva femeilor să țină cont de consecințele asupra victimei/supraviețuitoarei și familiei sale, în special asupra copiilor victimei sau altor persoane relevante • Regulile pentru evaluarea daunelor în hotărârile civile trebuie să fie interpretate în mod nondiscriminatoriu

	<ul style="list-style-type: none"> • Evitarea, unde e posibil, aplicării unor reguli prea stricte sau inadecvate și interpretări ale legăturii de cauzalitate în evaluarea daunelor și standardelor inadecvate de colectare a dovezilor și procedurile pentru cuantificarea daunelor, care ar putea avea un impact negativ asupra femeilor și fetelor • Asigurarea remediilor civile la timp, efective, sensibile la dimensiunea de gen și vârstă pentru diversele daune de care au suferit femeile și fetele
6.2 Participarea victimelor în audierile de sancționare în jurisdicțiile aplicabile	<ul style="list-style-type: none"> • Oferirea oportunității pentru victime/supraviețuitoare de a spune instanței despre vătămrile fizice, psihosociale și impactul victimizării în cadrul audierii de stabilire a sentinței • Permitearea victimelor/supraviețuitoarelor a unui rol în stabilirea sentinței prin intermediul unui șir vast de metode care se potrivesc necesităților individuale (de ex., declarațiile în scris sau verbale privind impactul asupra victimei, rapoartele privind impactul asupra victimei realizat de experți, cum ar fi lucrătorii sociali) • Asigurarea ca procedurile să fie simple, accesibile și gratuite • Ajustarea perioadei procesului la necesitățile victimei și recuperarea acesteia • În cazul victimelor fete, asigurarea ca procedurile să fie sensibile la nevoile copilului
6.3 Opțiuni disponibile și accesibile pentru repararea prejudiciilor	<p>În materie de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • În cazurile în care se aplică, a asigura repararea prejudiciilor în cazurile penale: <ul style="list-style-type: none"> • restituția este considerată drept parte din audierea de sentință • restituția și compensația financiară pentru daunele provocate victimei/supraviețuitoarei este prioritizată în fața amenzilor și penalităților și n-ar trebui să împiedice victima în urmărirea remediilor civile sau altor remedii • restituția și compensația financiară nu sunt utilizate pentru a substitui sentința privativă de libertate <p>În materie de drept civil, al familiei și/sau administrativ,</p> <ul style="list-style-type: none"> • În jurisdicțiile unde se permite, de a prevedea compensații din partea statului, independent de orice proces penal. Schemele de compensație trebuie să: <ul style="list-style-type: none"> • ofere compensații la timp pentru victimă/supraviețuitoare • dispună de proceduri simple de aplicare • să asigure gratuitatea cererii pentru compensație • să pună la dispoziție, unde e posibil, asistență juridică și alte forme de asistență legală • Remediile existente din dreptul civil și alte remedii în afara procesului penal trebuie să fie accesibile: <ul style="list-style-type: none"> • cererea sau acțiunea civilă sau alte cereri în afara procesului penal trebuie să fie simple și ușor de utilizat • în cazurile posibile, sunt puse la dispoziție forme de asistență juridică și alte forme de asistență legală
6.4 Repararea prejudiciilor le care acoperă consecințele și daunele suferite de victimă/supraviețuitoare	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca calcularea daunelor suferite de victimă/supraviețuitoare și costurilor suferite drept rezultat al violenței sunt definite în mod comprehensiv și se doresc a fi transformative decât doar reînțoarcerea acestora în situația în care se aflau înainte de violență, dar și redresând inegalitățile care le-a făcut vulnerabile față de violență • Luarea în considerare a: <ul style="list-style-type: none"> • evaluării daunelor fizice și psihologice, inclusiv a celor provocate pentru reputație sau demnitate, suferință și stres emoțional, lipsa posibilității de a se bucura de viață • oportunitățile pierdute, inclusiv locul de muncă, pensia, beneficiile educaționale și cele sociale, pierderea venitului potențial • evaluarea daunelor care țin cont de activitățile domestice și cele de îngrijire neremunerate ale victimei • evaluarea daunelor care țin cont de situația victimei fete, inclusiv costurile recuperării/reintegrării sociale și educaționale • cheltuielile pentru serviciile juridice, medicale, psihologice și sociale • costurile reale ce țin de actul de justiție și alte servicii drept rezultat sau în legătură cu experiențele de violență, inclusiv cele de transport

6.5 Punerea în aplicare a remediilor	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca remediile asupra cărora s-a decis să fie aplicate în mod efectiv. • Adoptarea măsurilor pentru a monitoriza punerea efectivă în aplicare a remediilor.
6.6 Despăgubirea atunci când serviciile esențiale de justiție sunt negate, subminate, amânate în mod nerezonabil sau lipsesc din cauza neglijenței	<ul style="list-style-type: none"> • Prevederea unui șir vast de daune cauzate de negare, subminare sau întârzierea nejustificată a actului de justiție: <ul style="list-style-type: none"> • daune pentru salarii, mijloace de trai pierdute și alte cheltuieli cauzate de negare sau întârziere • daune de ordin emoțional, psihologic și pierderea speranței de viață cauzată de negare sau întârziere • cheltuieli reale în solicitarea unor astfel de despăgubiri, inclusiv cele de transport • Prevederea daunelor adiționale suferite de victimă/supraviețuitoare drept rezultat al negării sau întârzierii nejustificate din partea statului • Procesul de pretindere a despăgubirilor din partea statului trebuie să fie simplu, gratuit și sigur: <ul style="list-style-type: none"> • asigurarea ca plângerea să nu împiedice accesul victimei/supraviețuitoarei la serviciile de justiție • plângerile trebuie să fie abordate la timp

SERVICIUL ESENȚIAL 7. PROCESELE DE DUPĂ JUDECATĂ

Sistemul justiției poate juca un rol important în prevenirea violenței pe viitor, atât prin trimiterea unui mesaj puternic către comunitate precum că violența împotriva femeilor nu va fi tolerată, dar și rolul acestuia în asigurarea răspunderii și reabilitării agresorilor și reducerea recidivei. Normele și standardele internaționale fac apel față de state ca acestea să elaboreze și să evalueze programe de tratament/reintegrare și reabilitare pentru agresori, care să prioritizeze siguranța victimelor, cât și să asigure monitorizarea conformității. Aceste standarde de asemenea mai cer statelor să asigure precum că sunt măsuri corespunzătoare care să elimine violența împotriva femeilor, care sunt în detenție din orice motive.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
7.1 Intervenții care previn recidiva axându-se pe siguranța victimei/supraviețuitoarei	<ul style="list-style-type: none"> • La stabilirea tratamentului de reabilitare pentru agresori, asigurarea ca programul de tratament <ul style="list-style-type: none"> • să reducă recidivismul și să promoveze siguranța victimei/supraviețuitoarei.7. • Asigurarea ca agresorii să fie evaluați dacă sunt potriviți înainte de a fi acceptați într-un program de reabilitare și să fie o evaluare continuă a riscului privind siguranța victimei/supraviețuitoarei, <ul style="list-style-type: none"> • ceea ce implică: <ul style="list-style-type: none"> • consultarea victimei/supraviețuitoarei în momentul evaluării când se decide asupra opțiunilor • de reabilitare, cât și în evaluările continue ale riscurilor • informarea victimelor/supraviețuitoarelor despre toate deciziile de după judecată • Asigurarea ca reabilitarea să fie o parte din condamnare, decât o alternativă pentru cazierul juridic • Asigurarea supravegherii programelor de reabilitare • Prevederea consecințelor corespunzătoare pentru agresori care nu finalizează cu succes programele
7.2 Prevenirea violenței și intervenția în cazurile de violență a femeilor care sunt în detenție din orice motiv	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea existenței serviciilor care să răspundă și să prevină violența împotriva femeilor care sunt în detenție din orice motiv. • Asigurarea existenței serviciilor pentru femeile în detenție care au suferit de violență împotriva femeilor înainte de detenție • Identificarea și prevenirea victimizării în continuare a femeilor-deținute pe parcursul vizitelor de partenerii intimi sau foștii parteneri intimi abuzivi • Asigurarea măsurilor preventive de către autoritățile corecționale: <ul style="list-style-type: none"> • inspecții periodice în închisori care să fie realizate de organe purtătoare de arme, care includ în calitate de membre și femei • perchiziționările personale ale deținutelor femei se vor realiza doar de femei • facilitarea contactului cu lumea din afară, familia și/sau copiii, dacă femeia dorește • segregarea populației din închisoare în bază de sex și adulți/minori • Asigurarea măsurilor speciale pentru a proteja femeile care sunt deținute cu copiii lor

	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea suportului accesibil și măsurilor pentru redresarea violenței în detenție: • informarea despre dreptul victimei/supraviețuitoarei de a depune o plângere și despre pașii și procedurile de urmat • procesul privind depunerea plângerii să fie simplu, sigur și confidențial • acces la asistență juridică • protecție imediată și pe termen lung împotriva oricărei forme de represalii • acces la suport psihologic sau consiliere • investigarea tuturor rapoartelor de violență din partea deținuților de către autorități competente și independente, cu respectarea deplină a principiului confidențialității
7.3 Reducerea expunerii la violență a infractoarelor în detenție și serviciile post - detenție	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurare ca serviciile în detenție și post-detenție să fie oferite infractoarelor pentru a reduce expunerea lor la violență • Programele de reabilitare și reintegrare trebuie să includă programe de instruire vocațională și dezvoltare a capacităților pentru a asigura ca infractoarele care au fost victime ale violenței să poată evita mediile abuzive din trecut • Asigurarea ca prestatorii de servicii de probațiune special ajustate și alte servicii să cunoască despre evoluția violenței bazate pe gen • Coordonarea și integrarea serviciilor pentru susținerea femeilor care sunt eliberate din detenție

SERVICIUL ESENȚIAL 8. SIGURANȚA ȘI PROTECȚIA

Măsurile de protecție pentru femeile care au fost supuse violenței din partea partenerului intim și violenței sexuale sunt absolut critice pentru a înceta violența și pentru a preveni reapariția, escaladarea și amenințările cu violență. Femeile au dreptul de a trăi în medii fără violență și libere de frica de violență. Acest fapt înseamnă că măsurile de protecție trebuie să fie disponibile independent de orice inițiere a unui caz de drept penal, civil sau al familiei, și menite să abilitze femeile în accesul lor la justiție, să le ofere posibilitatea de a fi în siguranță când sunt implicate în procesele din sectorul justiției.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
8.1 Accesul la măsuri de protecție imediată, urgentă și pe termen lung	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea măsurilor de protecție imediată și urgentă* să fie accesibile tuturor victimelor: <ul style="list-style-type: none"> • disponibile gratuit • aplicarea procedurilor să fie simplă și prietenoasă utilizatorului • prestatorii de servicii din sectorul justiției sunt obligați să acorde asistență în completarea cererilor • instanțele sunt accesibile după orele de muncă • există acces rapid/accelerat la instanțele corespunzătoare • Asigurarea ca protecția să fie ajustată în mod specific pentru a satisface necesitățile victimei/supraviețuitoarei, familiei sale și altor persoane relevante: <ul style="list-style-type: none"> • prestatorii de servicii din sectorul justiției iau în considerație cel mai vast șir de măsuri de protecție disponibile acestora • Asigurarea ca măsurile de protecție să nu fie dependente de inițierea procedurilor din dreptul penal, civil și al familiei • Asigurarea ca regulile de colectare a dovezilor în cadrul audierilor de protecție să nu fie interpretate într-un mod restrictiv sau discriminatoriu • Asigurarea emiterii prompte a ordinului de protecție • Asigurarea ca orice modificare a măsurilor de protecție să prioritizeze siguranța victimei/supraviețuitoarei
8.2 Punerea în aplicare a măsurilor de protecție	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca rolurile și responsabilitățile pentru punerea în aplicare a măsurilor de protecție, cum ar fi ordinele de protecție și ordinele instanței împotriva și/sau condițiile de eliberare/cauțiune pentru agresori să fie clar definite: <ul style="list-style-type: none"> • măsurile de protecție să fie puse în aplicare imediat • copiile măsurilor de protecție să fie trimise de instanțe către poliție • copiile măsurilor de protecție să fie partajate și să fie disponibile pentru acces ușor pentru funcționarii de primă-linie și personalul de distribuire

	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea unor măsuri potrivite de monitorizare și protecție: <ul style="list-style-type: none"> • în situațiile în care suspectul este reținut, informarea colaboratorilor instituției de detenție despre măsurile de protecție și solicitarea din partea acestora să monitorizeze orice comunicare externă pentru a preveni încălcările (de ex., telefon, e-mail) • Asigurarea unui răspuns imediat și rapid la orice încălcare: <ul style="list-style-type: none"> • agresorul este arestat și adus în fața instanței • încălcarea ordinelor este abordată în mod serios, cu acuzații penale dacă e posibil și cu sancțiuni corespunzătoare din partea instanțelor • victima/supraviețuitoarea niciodată nu este acuzată de încălcarea ordinului de protecție, deoarece agresorul este subiectul ordinului • Prestatorii serviciilor din sectorul justiției sunt trași la răspundere pentru acțiunile sau inacțiunile lor de punere în aplicare a măsurilor de protecție
8.3 Evaluarea riscului	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca evaluarea riscului să fie susținută de colectarea la timp a datelor operative: <ul style="list-style-type: none"> • colectarea de date operative din surse multiple • verificarea perspectivei victimei/supraviețuitoarei cu privire la amenințarea potențială • elaborarea și implementarea de strategii pentru eliminarea sau reducerea riscului pentru victimă/supraviețuitoare • Asigurarea ca evaluările continue ale riscurilor să identifice schimbările în vulnerabilitatea victimei/supraviețuitoarei și să fie întreprinse măsurile corespunzătoare pentru a asigura ca victima să rămână în siguranță • Asigurarea ca evaluările riscurilor să fie partajate cu prestatorii relevanți din sectorul justiției pentru a fi utilizate în luarea deciziilor • Asigurarea ca evaluările riscurilor să includă, cel puțin, o evaluare a: <ul style="list-style-type: none"> • riscului letalității și riscului de violență repetată • nivelului sau mărimii daunei produse victimei/supraviețuitoarei, familiei sale sau altor persoane relevante • victimizare anterioară • amenințările la care este expusă victima și prezența sau amenințarea utilizării de arme • dovezi privind escaladarea violenței sau intimidării • statutul relațiilor
8.4 Planificarea siguranței	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea elaborării la timp, implementării și evaluării planurilor corespunzătoare de siguranță: <ul style="list-style-type: none"> • planurile de siguranță se bazează pe evaluarea riscurilor • Conlucrarea cu victima/supraviețuitoarea pentru: <ul style="list-style-type: none"> • identificarea opțiunilor și resurselor disponibile • planificarea modului în care ea se va proteja pe sine și familia sa și alte persoane relevante într-o varietate de circumstanțe • Planurile de siguranță să fie revizuite și actualizate în mod continuu
8.5 Prioritizarea preocupărilor cu privire la siguranță în toate deciziile	<ul style="list-style-type: none"> • Menținerea siguranței victimei/supraviețuitoarei, familiei sale și altor persoane relevante este accentul primar al tuturor acțiunilor în sectorul justiției • Asigurarea ca toată informația relevantă, inclusiv evaluarea riscurilor, să fie disponibile înainte de luarea deciziilor ce țin de arest, detenție, termenul de eliberare, probațiune sau eliberare condiționată a făptașului. Informația relevantă include: <ul style="list-style-type: none"> • dacă a existat în trecut violență • frica victimei/supraviețuitoarei de violență pe viitor și bazele pentru o astfel de frică • opinia victimei/supraviețuitoarei cu privire la probabilitatea ca abuzatorul să respecte termenii de eliberare • orice amenințări și/sau escaladări ale violenței • orice decizie cu privire la eliberarea suspectului sau făptașului trebuie să țină cont de riscul pentru victimă/supraviețuitoare și de a ține cont de siguranța acesteia: • în cazul în care există un risc suficient de violență sau preocupări precum că suspectul nu va respecta condițiile impuse de eliberare, trebuie să fie luată în considerație arestarea preventivă de scurtă durată

8.6 Măsurile coordonate de protecție	<ul style="list-style-type: none"> • În cazul în care alte proceduri au fost inițiate în sectorul justiției, măsurile de protecție trebuie să fie coordonate între procedurile de drept penal, civil, al familiei și/sau administrativ: • analiza posibilității de a crea un regim de înregistrare a ordinelor de protecție pentru a asigura ca toți prestatorii de servicii în sectorul justiției să dispună de acces rapid la informația relevantă • asigurarea ca informația poate fi partajată în mod legal și sigur, protejând confidențialitatea victimei/supraviețuitoarei
8.7 Servicii coordonate de protecție și suport	<ul style="list-style-type: none"> • Conlucrarea cu alți prestatori de servicii pentru a elabora și implementa protocoale integrate și rețele efective de referire pentru a: <ul style="list-style-type: none"> • organiza și supraveghea măsurile de urgență • instituționalizarea eforturilor coordonate • elaborarea standardelor pentru serviciile de referire • Asigurarea măsurilor de suport, cum ar fi suportul pentru pensia alimentară pentru copii, pentru a acorda asistență victimei/supraviețuitoarei pentru a-și reconstrui viața în siguranță

SERVICIUL ESENȚIAL 9. SUPT ȘI ASISTENȚĂ

Un element crucial în garantarea accesului la justiție pentru toate femeile este acordarea serviciilor de suport și asistență pe parcursul proceselor în sistemul justiției. Normele și standardele internaționale se referă la importanța asistenței juridice, informației practice, corecte și comprehensive, serviciile de suport pentru victime și martori, necesitatea de suport din afara sectorului justiției (cum ar fi, servicii medicale, adăpost, servicii sociale, consiliere) 9. Aceste servicii pot abilita femeile, permițându-le să-și ia propriile decizii informate în baza cunoștințelor despre drepturile lor și opțiunile justiției.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
9.1 Informație practică, corectă, accesibilă și comprehensivă	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea unui șir vast de informații, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"> • o descriere clară a proceselor în justiție în diferite limbi și formate pentru a satisface • necesitățile diferitor grupuri de femei • rolurile și responsabilitățile actorilor relevanți din sectorul justiției • informația relevantă cu privire la drepturi și remedii, inclusiv restituții și compensații • informația cu privire la modul și locul de accesare a asistenței și consilierii juridice • informații despre tipurile de servicii disponibile de suport și prestatorii de servicii și modul de accesare a acestora • măsuri disponibile de protecție • Asigurarea ca informația despre cazul victimei/supraviețuitoarei să fie disponibilă la timp pentru ea, incluzând: <ul style="list-style-type: none"> • rolul și oportunitățile acesteia pentru participare în proces • planificarea, progresul și dispoziția finală a procedurilor • orice ordine împotriva suspectului/agresorului • Asigurarea ca semnele existente la toate oficiile din sectorul justiției satisfac necesitățile diferitor grupuri-țintă
9.2 Servicii juridice	<p>În materie de justiție penală,</p> <ul style="list-style-type: none"> • În jurisdicțiile în care victima/supraviețuitoarea nu dispune de calitate procesuală în cazurile penale, serviciile juridice sunt oferite de oficiul procurorului • În jurisdicțiile în care victima/supraviețuitoarea dispune de calitate procesuală în cazurile penale, serviciile juridice sunt disponibile pentru cei fără mijloace suficiente sau dacă interesele justiției o solicită, serviciile juridice sunt oferite fără costuri (asistență juridică garantată): <ul style="list-style-type: none"> • serviciile juridice pot include informație juridică, consiliere juridică, asistență juridică și reprezentare juridică • procesele administrative pentru a obține asistență juridică gratuite și simple

	<ul style="list-style-type: none"> • testul bazat pe mijloace pentru asistența juridică este calculat în baza venitului gospodăriei al familiei, iar agresorul presupus este un membru de familie sau victima/supraviețuitoarea nu dispune de acces egal la venitul familiei, doar numai venitul victimei/supraviețuitoarei care aplică pentru asistență juridică este utilizat în scopul realizării testului bazat pe mijloace <p>În materie de drept civil, al familiei și/sau administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca serviciile juridice să fie accesibile din punct de vedere financiar • Prevederea unui șir vast de servicii juridice: informație juridică, consiliere juridică, asistență juridică și reprezentare juridică • Asigurarea ca procesele administrative pentru obținerea asistenței juridice sunt gratuite și simple • Dacă testul bazat pe mijloace pentru asistența juridică este calculat în baza venitului gospodăriei al familiei, iar agresorul presupus este un membru de familie sau victima/supraviețuitoarea nu dispune de acces egal la venitul familiei, doar numai venitul victimei/supraviețuitoarei care aplică pentru asistență juridică este utilizat în scopul realizării testului bazat pe mijloace. <p>În situațiile în care victimele/supraviețuitoarele au fost acuzate de comiterea unei infracțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea acuzată dispune de acces la asistență juridică de la punctul inițial de contact cu sistemul justiției penale • Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea acuzată de violență și care este implicată în caz de drept civil/al familiei să dispună de acces la asistență juridică
<p>9.3 Servicii de suport pentru victimă și martor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea disponibilității unui șir vast de servicii de suport pentru victime/supraviețuitoare. Astfel de servicii pot include: <ul style="list-style-type: none"> • informare și consiliere • suport emoțional și psihologic • asistență practică (de exemplu, transportul către și de la instanță) • pregătiri în instanță și suport • protecție împotriva victimizării secundare • Asigurarea ca serviciile de suport să fie accesibile și disponibile: <ul style="list-style-type: none"> • servicii de suport gratuite • servicii de suport sunt disponibile din punct de vedere geografic și acolo unde nu sunt disponibile geografic, să existe un mecanism care să faciliteze accesul victimei / supraviețuitoarei la resurse, utilizând metode alternative • Asigurarea prestării la timp a serviciilor de suport pe tot parcursul procesului în justiție • Asigurarea ca serviciile de suport să fie ajustate necesităților individuale ale victimei/supraviețuitoarei • Asigurarea serviciilor de suport prietenoase copilului atât pentru victimele fete, cât și pentru victimele femeii însoțite de copii, atunci când accesează serviciile de suport • Asigurarea ca persoanele de suport să fie profesioniste sau să fie voluntari instruiți în domeniul complex al violenței împotriva femeilor și în sistemul de justiție
<p>9.4 Referire către prestatorii de servicii medicale și sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conlucrarea cu alți prestatori de servicii pentru a elabora și implementa protocoale integrate și rețele efective de referire pentru a: <ul style="list-style-type: none"> • stabili legătura între victimă/supraviețuitoare și serviciile medicale și sociale (de exemplu, adăposturi, îngrijiri medicale și psihologice) • instituționalizarea eforturilor coordonate • elaborarea standardelor pentru serviciile de referire

SERVICIUL ESENȚIAL 10. COMUNICARE

Comunicarea este o temă-cheie pe tot cuprinsul sistemului de justiție. Victima/supraviețuitoarea trebuie să cunoască că ea va fi ascultată și că nevoile ei în sistemul justiției sunt înțelese și abordate. Informația și modalitatea în care aceasta este comunicată poate abilita victima de a lua decizii informate cu privire la implicarea ei în sistemul de justiție. Managementul informației și comunicării între diverse agenții de servicii juridice și sectoare non-juridice, în special prioritizând confidențialitatea și intimitatea, pot contribui la minimizarea riscurilor cu care se confruntă victimele atunci când accesează sectorul justiției.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
10.1 Informație simplă și accesibilă despre serviciile justiției	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea informației adecvate și la timp cu privire la serviciile disponibile care să fie oferită într-un mod ce va ține cont de necesitățile diverselor grupuri-țintă. Informația poate include:<ul style="list-style-type: none">• o descriere clară a proceselor de justiție• o descriere clară a rolurilor și responsabilităților respective ale actorilor relevanți din sectorul justiției• mecanisme, proceduri și remedii disponibile în sectorul justiției• informații despre cazul specific al victimei/supraviețuitoarei• Asigurarea ca informația să fie oferită într-un mod care să țină cont de necesitățile diferitor grupe- țintă:<ul style="list-style-type: none">• să fie disponibilă, cât de mult posibil, în limba utilizatorului• să fie disponibilă în formate multiple (de exemplu, oral, în scris, electronic)• să fie într-un limbaj prietenos utilizatorului și în limbaj simplu• Asigurarea ca semnele de la toate oficiile din sectorul justiției să satisfacă necesitățile diferitor grupe- țintă
10.2 Comunicările promovează demnitatea și respectul victimei/supraviețuitoarei	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea ca comunicările între prestatorii serviciilor din sectorul justiției și victime/ supraviețuitoare și/sau părinți, tutore și reprezentant legal:<ul style="list-style-type: none">• să fie empatiche și susținătoare, fără a judeca• să valideze ceea ce s-a întâmplat victimei/supraviețuitoarei pe tot parcursul procesului. Este important ca:<ul style="list-style-type: none">- victima/supraviețuitoarea să simtă că raportarea ei cu privire la violență este percepută în mod serios- plângerea sa este percepută ca fiind credibilă și validă, dacă contrariul nu este indicat în mod clar- ea este tratată cu respect și merită cel mai bun răspuns posibil• să fie respectuoase• să nu contribuie la victimizarea secundară• Asigurarea ca victima/supraviețuitoarea să simtă că vocea ei este auzită. Ceea ce înseamnă o oportunitate de:<ul style="list-style-type: none">• a-și exprima istoria sa• a fi ascultată și ca istoria ei să fie înregistrată în mod corect• a avea parte de experiență pozitivă în conlucrarea cu prestatorul de servicii în justiție• a putea să spună cum violența a afectat-o• Asigurarea ca comunicatorii să utilizeze un limbaj simplu, care să fie explicat cu răbdare• Asigurarea menținerii intimității/confidențialității victimei/supraviețuitoarei• Asigurarea confidențialității tuturor informațiilor și restricționarea dezvăluirii informației cu privire la identitatea și implicarea victimei în proces
10.3 Comunicarea continuă cu victima/supraviețuitoarea	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea menținerii comunicării regulate cu victima/supraviețuitoarea pe tot parcursul procesului în justiție, ținând cont de faptul că ea ar putea fi supusă unui risc semnificativ de violență continuă din partea agresorului:<ul style="list-style-type: none">• riscul pentru victimă/supraviețuitoare definește tipul și volumul de comunicare necesară• contactul este necesar atunci când:<ul style="list-style-type: none">- se identifică vreo schimbare în nivelul riscului la care este expusă femeia

	<ul style="list-style-type: none"> - suspectul a fost reținut, a evadat, urmează să fie eliberat sau a fost eliberat condiționat sau pe cauțiune - a fost fixată sau schimbată data pentru procesul de judecată • se confirmă că victima/supraviețuitoarea a reușit să acceseze serviciile necesare de suport • Asigurarea ca un prestator de servicii în justiție să fie desemnat pentru a urmări victima/supraviețuitoarea și să-i ofere informație de contact pentru răspuns imediat în cazul violenței anticipate sau reale, sau încălcarea ordinului de protecție • Asigurarea existenței unui mecanism pentru acordarea rapoartelor de poliție victimei/supraviețuitoarei și/sau echipei lor juridice pentru a facilita acțiunea în materie juridică
10.4 Comunicarea efectivă și regulată între agențiile din sectorul justiției	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea partajării informației efective între prestatorii de servicii în justiție: <ul style="list-style-type: none"> • informația este partajată respectând cerințele de intimitate și confidențialitate • dezvăluirea informației în scopurile pentru care a fost obținută sau compilată, sau pentru un uz consistent cu scopul preconizat • consimțământ informat pentru dezvăluirea informației din partea victimei/supraviețuitoarei și/sau părinților/tutorei și reprezentantului legal, dacă e posibil • Promovarea fluxului efectiv de informații: <ul style="list-style-type: none"> • elaborarea de protocoale și mecanisme de referire care să promoveze fluxul eficient și la timp de informații între prestatorii de servicii în sectorul justiției
10.5 Comunicarea între agențiile sectorului justiției și alte agenții	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca informația să fie partajată respectând cerințele de intimitate și confidențialitate • Consimțământul informat pentru dezvăluirea informației din partea victimei/supraviețuitoarei, dacă e posibil

SERVICIUL ESENȚIAL 11. COORDONAREA ÎNTRE AGENȚIILE DIN SECTORUL JUSTIȚIEI

Ținând cont de mandatele diferite ale fiecărei agenții din sectorul justiției și diversele sarcini ale diferitor prestatori de servicii din sectorul justiției, o coordonată este absolut esențială pentru a asigura ca serviciile esențiale ce țin de justiție și poliție să fie livrate în mod efectiv și calitativ și să ofere cele mai bune rezultate pentru victime/supraviețuitoare. Coordonarea fixează standarde transparente și așteptări din partea fiecărei agenții din sectorul justiție și contribuie la o comunicare mai bună și legături între diverse agenții de justiție și prestatori de servicii. Din perspectiva unei victime/supraviețuitoare, coordonarea serviciilor esențiale înseamnă că ea va fi întâlnită cu aceeași înțelegere a drepturilor și situației sale și va primi același răspuns de înaltă calitate din partea tuturor prestatorilor de servicii în sectorul justiției. Prestatorii de servicii ce țin de justiție sunt membri valoroși ai unor mecanisme de coordonare multidisciplinară, care au fost discutate în Modulul 5 privind Coordonarea și Guvernanța.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
11.1 Coordonare între agențiile sectorului justiției	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea răspunsului integrat și coordonat în sectorul justiției încorporează: <ul style="list-style-type: none"> • implicarea vastă a actorilor cointeresați • o înțelegere consistentă și comună a violenței împotriva femeilor • cadru comun filozofic cu privire la violența împotriva femeilor în rândul multiplelor agenții implicate • responsabilitatea tuturor agențiilor implicate <ul style="list-style-type: none"> - ținte clare și indicatori de performanță clari - monitorizarea și evaluarea continuă a impactului metode de împărtășire a informației, conform cerințelor legale privind confidențialitatea și intimitatea • Asigurarea că scopul coordonării să fie cel de a obține cele mai bune rezultate pentru victime/supraviețuitoare • Asigurarea unei abordări consistente și coordonate pentru: <ul style="list-style-type: none"> • managementul cazului • evaluarea riscului • planificarea siguranței

CAPITOLUL 4

INSTRUMENTE ȘI RESURSE

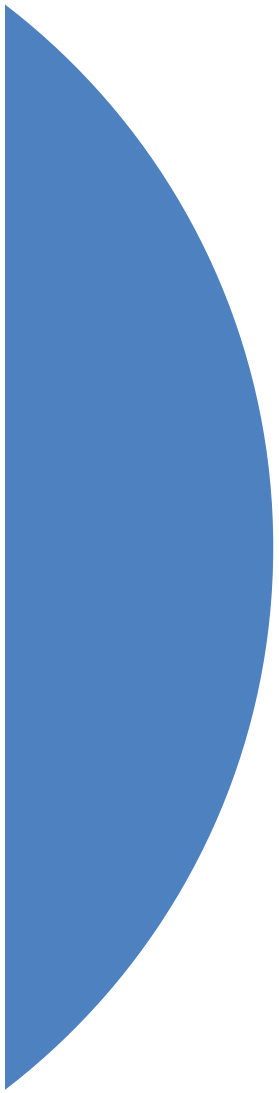
- UNODC, *Consolidarea Prevenirii Crimei și Răspunsul Justiției Penale față de violența împotriva femeilor*, disponibil pe www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.
- UNODC, *Manual și Curriculum de Instruire privind Răspunsurile Efective ale Poliției față de violența împotriva femeilor*, disponibil pe www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf.
- UNODC și UNICEF, *Manualul pentru Profesioniști și Elaboratori de Politici privind justiția în materie ce implică copii victime și martori ai crimelor*, disponibil pe www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf.
- UNODC, *Manualul privind răspunsul efectiv al serviciilor de procuratură față de violența împotriva femeilor și fetelor*, disponibil pe https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf.
- UN Women, *Manual pentru Planuri Naționale de Acțiuni privind violența împotriva femeilor*, disponibil pe www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.
- UN Women, *Manual pentru Legislația ce ține de violența împotriva femeilor*, disponibil pe www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.
- UN Women, *Diverse module și informații în Centrul Cunoștințelor Virtuale pentru a pune capăt violenței împotriva femeilor*, disponibil pe www.endvawnow.org.
- Cusack, S. *Eliminarea stereotipurilor judiciare: acces egal la justiție pentru femei în cazurile de violență bazată pe gen*, disponibil pe www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(Note finale)

1. Serviciile esențiale ce țin de prevenire se bazează pe strategiile model de prevenirea a crimei convenite de Adunarea Generală ONU în *Strategiile Model Actualizate și Măsurile Practice privind eliminarea violenței împotriva femeilor în domeniul prevenirii crimei și justiției penale* (Rezoluția Adunării Generale 65/228, anexă) cât și Îndrumările ONU pentru Prevenirea Crimei, Rezoluția Consiliului Economi și Social 2002/13 anexă.
2. Serviciile esențiale și îndrumarul care se referă la victimele – fete în baza standardelor și normelor internaționale convenite de Consiliul Economic și Social ONU privind *Îndrumările privind justiția în materie ce implică copii – victime și martori ai crimeilor* (Rezoluția ECOSOC2005/20).
3. “Victimizare secundară” este victimizarea care survine nu drept rezultat direct a actului infracțional ci prin răspunsul inadecvat din partea instituțiilor și persoanelor pentru victimă.
4. Organizația Mondială a Sănătății a elaborat îndrumar pentru asistența medico-legală pentru victimele violenței sexuale OMS (2004) Îndrumări pentru asistență medico-legală pentru victimele violenței sexuale.(Geneva).Trebuie să fie evitată supra-bizuirea pe dovezile medico-legale, deoarece nu toate cazurile care implică violență din partea partenerului intim și violență sexuale produc constatări concludive. Astfel de cazuri includ raportare întârziată; dovezi de compromitere din partea victimei/supraviețuitoarei din cauza spălării, sau forma violenței, cum ar fi violența psihologică din partea partenerului intim ar putea să nu producă probe criminaliste.
5. Utilizarea medierii sau practicilor justiției reparatorii pentru a aborda problemele violenței împotriva femeilor este complicată din multe motive, dar mai cu seamă din cauza faptului că deja există o relație de inegalitate între victimă/supraviețuitoare și agresor, care frecvent este perpetuată și exploatată pentru astfel de scopuri. Deși au fost oferite instrucțiuni în legătură cu acest proces, utilizarea acestuia trebuie să fie precaută ținând cont de dinamica violenței partenerului intim, problemele ce țin de putere și preocupările privind siguranța.
6. O analiză predominantă a agresorului înseamnă o analiză realizată pentru a identifica partea care este cel mai important sau semnificativ agresor.

- Violența domestică deseori implică o serie de tactici de control și intimidare utilizate de abuzator pentru a atinge putere și control asupra victimei și poate să includă sau nu violența fizică. Victimele violenței domestice ar putea să cunoască și să reacționeze la indicatorii comportamentali subtili ai violenței din partea abuzatorului și astfel să reacționeze în unele situații de violență domestică, încât abuzatorul predominant ar putea să nu fie prima parte care utilizează violența într-un incident specific. Provocarea în evaluarea acestor precursori ai violenței ține de faptul că deseori aceștia nu se ridică până la nivelul violenței fizice.
7. Ședința de consultare globală a pus în discuție caracteristicile care trebuie să fie luate în considerație atunci când sunt elaborate programe de reabilitare, intervenție pentru prevenirea reaparității violenței și prioritizarea siguranței victimei. Consensusul n-a ținut de detalierea serviciilor esențiale, ci de referire la activitatea realizată de UN Women în Manualul său privind Planurile Naționale de Acțiuni și UNODC în Modelele sale pentru Acțiune: *un plan de implementare pentru sistemele de justiție penală pentru prevenirea și intervenția la violența împotriva femeilor și fetelor*. Astfel de caracteristici pentru aceste programe includ: finanțare adecvată; personal instruit pentru asigurarea monitorizării la timp și punerii în aplicare imediată; acreditații cu o organizație care susține victimele atunci când violența continuă; care și-au asumat angajamentul de a lucra cu o analiză structurală de gen a violenței împotriva femeilor drept opus unei paradigme de management individualizat și simplist al furiei precum și angajamentul de a nu se implica în orice relație sau mediere.
 8. Măsurile de protecție sunt descrise ca fiind măsurile de urgență, urgente sau de termen lung. Măsurile de urgență se referă la acele măsuri care pot fi obținute ex-parte, fără înștiințarea abuzatorului, fără necesitatea de a colecta dovezi depline și de a decide în baza unui echilibru de probabilități. Măsurile urgente sunt acele care merg în instanța de judecată fără întârziere, cum ar fi prin procedurile de urmărire, însă deciziile se bazează pe o audiere deplină a dovezilor. Măsurile de restricție de urgență în general sunt măsuri de protecție pe termen scurt, pe când măsurile de protecție sunt pentru o perioadă mai lungă de timp. Măsurile de protecție pe termen lung de obicei necesită o audiere deplină care permit să fie audiat făptașul.

9. *Principiile și Îndrumările ONU privind Accesul la Asistență Juridică și Sistemele de Justiție Penală (AGres67/187, anexă), Strategii de Model Actualizat și Măsuri Practice privind eliminarea violenței împotriva femeilor în domeniul prevenirii crimei și justiției penale și Declarația ONU privind Principiilor de Bază ale Justiției pentru victimele crimei și abuzul de putere (AGres40/34, anexă). Pe lângă aceste standarde internaționale, Îndrumările ONU privind justiția în materie ce implică copii – victime și martori ai crimelor, sunt de o importanță specifică în abordarea fetelor – victime (ECOSOC res2005/20).*





Modulul 4

SERVICII SOCIALE

**Pachetul serviciilor esențiale pentru
femeile și fetele supuse violenței**

Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea



Empowered lives.
Resilient nations.





Modulul 4

Servicii sociale

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module:

Modulul 1. Prezentare generală și Introducere	Modulul 2. Sănătate	Modulul 3. Justiția și poliția	Modulul 4. Servicii sociale	Modulul 5. Coordonarea și guvernarea coordonării
Capitolul 1. Prezentarea pachetului de servicii esențiale 1.1 Introducere 1.2 Context 1.3 Scop și domeniu de cuprindere 1.4 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul sănătății 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul justiției și poliției 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale sociale 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea acțiunilor esențiale de coordonare și guvernare 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni
Capitolul 2. Principii comune, caracteristicile și elementele fundamentale 2.1 Principii generale 2.2 Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate 2.3 Elementele fundamentale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale de sănătate	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale sociale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general
Capitolul 3. Modul de utilizare a acestui instrument 3.1 Cadrul instrucțiunilor privind serviciile esențiale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale de sănătate	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare
Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid n-ar fi fost posibilă fără:

curajul de care au dat dovadă multe femei care au suferit din cauza violenței și au vorbit despre această experiență, precum și de cel al activistelor, mai cu seamă din cadrul organizațiilor de femei din toată lumea, care au pledat pentru acordarea de servicii și suport corespunzător femeilor supuse violenței;

eforturile guvernelor care întreprind acțiuni de curmare a violenței împotriva femeilor prin intermediul reformelor legislative, inițiativelor de politici și implementarea unor programe de prevenire și intervenție;

principalii donatori ai Programului ONU Comun privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele Supuse Violenței, Guvernele Australiei și Spaniei;

practicienii și cercetătorii din diverse sectoare, reprezentanții guvernamentali care au participat la toate Consultările Tehnice Globale pe marginea acestui program de activitate (detaliile cu privire la participanți sunt disponibile pe www.endvawnow.or și click pe Servicii Esențiale).

Angajamentul continuu al sistemului ONU pentru elaborarea programelor și acțiunilor de răspuns la violența împotriva femeilor. Agențiile ONU implicate în susținerea ajustării și/sau elaborării acestor instrucțiuni au contribuit cu timpul lor oferit și cunoștințele lor pentru a asigura continuitatea îmbunătățirii prestării de servicii pentru femeile și fetele supuse violenței.

Cuvinte de mulțumire sunt aduse reprezentanților agențiilor pentru angajamentul și contribuția lor: Tania Farha și Riet Groenen (UNWomen), Upala Devi și Luis Mora (UNFPA), cât și participarea și contribuțiile din partea colegilor de la UNICEF, D-na Theresa Kilbane, D-na Clarice Da Silvae Paula și DI Peter Gross.

Consultanții care au acordat asistență în elaborarea și/sau ajustarea instrucțiunilor, D-na Janice Watt și D-na Sue Finucane.

CUPRINS

CAPITOLUL 1: INTRODUCERE		7
1.1	INTRODUCERE	7
1.2	SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE	7
1.3	LIMBAJ ȘI TERMENI	8

CAPITOLUL 2: CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE		10
2.1	CADRUL GENERAL	10
2.2	TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC PENTRU SERVICIILE ESENȚIALE SOCIALE	12

CAPITOLUL 3: INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESENȚIALE SOCIALE		13
3.1	INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESENȚIALE SOCIALE	13
3.2	INSTRUCȚIUNI PRIVIND ELEMENTELE FUNDAMENTALE SPECIFICE SERVICIILOR ESENȚIALE SOCIALE	19

CAPITOLUL 4: INSTRUMENTE ȘI RESURSE		21
--	--	-----------

CAPITOLUL 1

INTRODUCERE

1.1

INTRODUCERE

Aceste instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale își propun drept scop să ofere orientări pentru elaborarea, implementarea și revizuirea serviciilor sociale de calitate pentru femeile și fetele supuse tuturor formelor de violență bazată pe gen. Instrucțiunile au fost elaborate axându-se pe țările cu venituri mici și medii în situații stabile, dar pot fi aplicate și țărilor cu venituri mari.

Instrucțiunile prezente fac parte din Pachetul Serviciilor Esențiale menit să ofere tuturor femeilor și fetelor care au suferit de violență bazată pe gen un acces mai mare la un set de servicii multisectoriale coordonate și de calitate.

Pachetul Serviciilor Esențiale reflectă componentele vitale ale unor intervenții multisectoriale esențiale coordonate pentru femeile și fetele care au suferit de violență și includ orientări pentru serviciile de sănătate, serviciile sociale, mecanismele de coordonare și guvernare, cât și pentru serviciile din sectorul social.

Instrucțiunile pentru serviciile esențiale în domeniul asistenței sociale urmează să fie abordate în corelare cu Modulul 1. Prezentare generală și introducere, care prevede principiile, caracteristicile comune și elementele fundamentale care se aplică tuturor serviciilor esențiale. Acestea mai sunt complementare și Instrucțiunilor pentru serviciile de sănătate (Modulul 2), serviciile sociale (Modulul 4), precum și coordonare și guvernarea coordonării (Modulul 5).

1.2.

SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE

Instrucțiunile sunt elaborate pentru a servi drept un instrument practic în scopul acordării asistenței țărilor pentru asigurarea respectării angajamentelor internaționale privind eliminarea și prevenirea violenței

Calitatea serviciilor sociale

Oferirea unor servicii sociale de calitate formează o componentă vitală a intervenției multisectoriale coordonate pentru femeile și fetele supuse violenței. Serviciile sociale cuprind un șir de servicii care sunt critice pentru susținerea drepturilor, siguranței și bunăstării femeilor și fetelor care au suferit de violență, inclusiv de informare în situație de criză și liniile telefonice de asistență, adăpost sigur, informație juridică și cu privire la drepturi, precum și consiliere. Cercetările și practica sugerează modul în care serviciile acordate implică un impact semnificativ asupra eficacității acestora¹.

Un aspect-cheie pentru menținerea siguranței femeilor și fetelor ține de înțelegerea naturii de gen a violenței împotriva femeilor și fetelor, cauzele și consecințele acesteia, precum și prestarea unor servicii într-un mediu de abilitare a femeilor. Acest fapt include și asigurarea faptului ca serviciile să fie axate pe femei, să fie prietenoase copiilor, să nu blameze și să susțină femeile și copiii în considerarea intervalului de opțiuni disponibile acestora și susținerea deciziilor lor.

¹ <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-violence> A se vedea și: Arango, D., Intervenții pentru a preveni și reduce violența împotriva femeilor și fetelor: o revizuire sistematică. Cercetarea privind vocea femeilor, Seria 2014, Nr.10, Banca Mondială, Ediția Nr.6, decembrie 2006; Servicii pentru victimele/supraviețuitoarele abuzului sexual. Identificarea necesităților, intervențiilor și prestării de servicii în Australia. Jill Astbury: <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>

de servicii esențiale sociale care împreună vor oferi un răspuns calitativ.

Domeniul de cuprindere a acestor instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale sunt mai cu seamă acele servicii care servesc drept răspuns femeilor și fetelor. Deși aceste instrucțiuni pot fi aplicate și altor forme de violență împotriva femeilor, acestea au fost mai cu seamă elaborate pentru a răspunde nevoilor femeilor și fetelor care au suferit de violență din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului, inclusiv necesitățile specifice ale fetelor, mamelor

1.3

LIMBAJ ȘI TERMENI

Coordonarea este un element central al intervenției pe cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Acest element este obligatoriu în conformitate cu standardele internaționale în scopul asigurării unei intervenții comprehensive, multidisciplinare, coordonate, sistematice și durabile la cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Este un proces guvernat de legi și politici, implicând eforturi în colaborare din partea unor echipe multidisciplinare, colaboratorilor și instituțiilor din toate sectoarele relevante, pentru a implementa legi, politici, protocoale, acorduri, comunicare și colaborare pentru a preveni și răspunde față de violența împotriva femeilor și fetelor. Coordonarea se realizează la nivel central între ministerele care joacă un rol în abordarea violenței, precum și la nivel local – între prestatorii de servicii și actorii implicați, iar în unele țări – la nivelul guvernului intermediar, între nivelul național și local. Coordonarea se mai realizează între diverse nivele ale administrației publice centrale și locale.

Elementele de bază sunt trăsăturile sau componentele serviciilor esențiale care se aplică în orice context și asigură funcționarea efectivă a serviciilor.

Serviciile Esențiale implică un set de bază de servicii acordate de asistență medicală, serviciile sociale, sectorul justiției și poliției. Aceste servicii trebuie, cel puțin, să garanteze drepturile, siguranța și bunăstarea femeilor sau fetelor care au fost supuse violenței bazate pe gen.

Violența bazată pe gen este „orice act de violență care este direcționat împotriva femeii pentru că ea este fe-

și copiilor lor. Axarea este în primul rând pe răspunsul la violența împotriva femeilor și fetelor (și copiilor lor) după survenirea violenței și întreprinzând acțiuni la etapa primelor semne de violență sau parvenind cu intervenții pentru a preveni alte acte de violență.

Instrucțiunile sunt complementate de axarea UNICEF, care, printre altele, depune eforturi pentru a asigura tuturor copiilor o viață fără violență. Au fost elaborate instrucțiuni și intervenții semnificative pentru copiii victime ale violenței.

meie sau care afectează femeile în mod disproporționat”².

Guvernanța coordonării implică două componente majore. Prima componentă ține de elaborarea legilor și politicilor necesare pentru implementarea și susținerea coordonării Serviciilor Esențiale pentru eliminarea sau intervenția la cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Cea de-a doua componentă ține de procesul de responsabilizare a actorilor pentru realizarea obligațiilor în cadrul intervenției coordonate în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor și controlul, monitorizarea și evaluarea continuă a intervenției lor coordonate. Guvernanța este realizată atât la nivel central, cât și local.

Violența din partea partenerului intim este „cea mai răspândită formă de violență pe plan global la care sunt supuse femeile și include un șir de acte coercitive de ordin sexual, psihologic și fizic împotriva femeilor adulte și adolescente din partea unui partener intim curent sau anterior, fără consimțământul acesteia.

Violența fizică implică utilizarea intenționată a forței fizice sau a unei arme pentru a provoca daune sau vătămări femeii.

Violența sexuală include contactul sexual abuziv, implicarea femeii într-un act sexual fără consimțământul acesteia, precum și tentativa sau actul sexual cu o femeie care este bolnavă, are dizabilități, este sub presiunea sau sub influența alcoolului ori altor medicamente. Violența psihologică include controlul sau izolarea femeii, umilirea sau înjosirea femeii.

² CEDAW, Recomandarea Generală Nr.19, alin.6.

Violența economică include privarea accesului femeii la resurse de existență primară și controlul asupra acestora”³.

Răspunsul echipelor multidisciplinare sunt grupuri de actori care au convenit să activeze într-un mod coordonat pentru a interveni la cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor într-o comunitate. Aceste echipe sunt axate pe asigurarea unei intervenții efective față de cazurile individuale și pot contribui la elaborarea de politici.

Violența sexuală din partea unui non-partener „se referă la violența din partea unei rude, prieten, cunoștințe, vecin, coleg de muncă sau străin”⁴. Aceasta include raportul sexual forțat, hărțuirea sexuală și violență comisă împotriva femeilor și fetelor deseori de un infractor cunoscut acestora, inclusiv în spații publice, la școală, la locul de muncă și în comunitate.

Instrucțiunile cu privire la calitate susțin prestarea și implementarea elementelor de bază ale serviciilor esențiale pentru a asigura ca acestea să fie efective și de o calitate suficientă pentru a aborda necesitățile femeilor și fetelor. Instrucțiunile privind calitatea oferă know-how-ul pentru modul de prestare a serviciilor utilizând abordarea bazată pe drepturile omului, sensibilă la dimensiunea culturală și cu abilitarea femeilor. Acestea se bazează și sunt complementate de standardele internaționale, reflectând cele mai bune practici recunoscute în răspunsul față de violența bazată pe gen.

Prestatorii din sectorul serviciilor sociale oferă o gamă largă de servicii de suport pentru a îmbunătăți bunăstarea generală și a abilita o populație specifică în societate. Acestea ar putea fi generale sau ar putea oferi intervenții mai bine direcționate pentru anumite probleme specifice; de exemplu, răspunsul pentru femeile și fetele care au fost supuse violenței. Serviciile sociale pentru femei și fete care au fost supuse violenței includ serviciile acordate sau finanțate de guvern (astfel fiind cunoscute drept servicii publice) sau sunt oferite de actorii din societatea civilă și comunitate, inclusiv organizațiile neguvernamentale și organizațiile religioase.

Serviciile sociale care răspund violenței împotriva femeilor și fetelor sunt axate în mod specific pe victime/supraviețuitoare ale violenței. Acestea sunt imperative pentru acordarea de asistență femeilor la recuperarea

în urma actelor de violență, abilitarea lor și prevenirea repetării violenței, iar în unele cazuri – conlucrarea cu anumite segmente ale societății sau comunității pentru a schimba atitudinile și percepțiile privind violența. Acestea includ, dar nu sunt limitate, la oferirea de consiliere psihosocială, suport financiar, informație în situație de criză, adăpost în siguranță, servicii juridice, acces la locuințe și suport în angajare, precum și altele, pentru femeile și fetele care au suferit de violență.

Părțile interesate (actorii principali) sunt toate organizațiile și agențiile guvernamentale și ale societății civile care dispun de un rol în intervenția pentru violența împotriva femeilor și fetelor la toate nivelele guvernului și societății civile. Actorii-cheie includ victimele și supraviețuitoarele, precum și reprezentanții acestora, prestatorii de servicii sociale, medicale, juridice, poliția, procurorii, judecătorii, agențiile de protecție a copiilor, sectorul educației și alții.

Victima/supraviețuitoarea se referă la femeile și fetele care au avut parte de sau sunt supuse la moment violenței bazate pe gen, pentru a reflecta atât terminologia utilizată în procesul legal, cât și în acțiunile acestor femei și fete pentru recurgerea la serviciile esențiale⁵.

Violența împotriva femeilor constă din orice acțiune de violență bazată pe gen, care rezultă sau are probabilitatea să rezulte în daune sau suferințe fizice, sexuale sau psihologie pentru femei, inclusiv amenințările cu astfel de acțiuni, coerciție sau privare arbitrară de libertate, fie că se iscă în viața publică sau privată⁶.

³ Studiul Secretarului General al ONU, nota de sus 1, alin. 111-112.

⁴ Ibidem, alin.128.

⁵ Studiul Secretarului General ONU, nota de subsol 1 menționează despre dezbateră în derulare a termenilor de victimă și supraviețuitoare. Unii sugerează că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor femeilor. Pentru alții, termenul de „supraviețuitoare” este problematic, deoarece neagă sensul de victimizare de care au avut parte femeile care au fost ținte ale unor crime violente”. Din aceste considerente, aceste îndrumări utilizează termenul de „victimă/supraviețuitoare”.

⁶ ONU 1993, Declarația privind eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor, ONU: Geneva, articolul 1.

CAPITOLUL 2

CADRUL

PRIVIND PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE

2.1

CADRUL GENERAL

Cadrul de instrucțiuni pentru prestarea unor servicii esențiale sociale include patru componente intercorelate:

- principiile care stau la baza prestării tuturor serviciilor esențiale;
- caracteristicile comune care descriu șirul de activități și abordări comune pentru toate domeniile și care susțin funcționarea și prestarea efectivă a serviciilor;
- serviciile esențiale și acțiunile care prevăd orientările minime pentru ca serviciile să garanteze drepturile omului, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor, fetelor sau copiilor care sunt supuși violenței din partea partenerului intim ori violenței sexuale din partea non-partenerului;
- elementele fundamentale care trebuie să existe pentru a facilita prestarea serviciilor esențiale.

Pachetul serviciilor esențiale: diagrama cadrului general

Principii	O abordare bazată pe drepturi	Avansarea egalității de gen și abilitării femeilor	Potrivită și sensibilă din perspectiva vârstei și aspectului cultural
	O abordare centrată pe victimă	Siguranța este importantă	Responsabilizarea agresorului
Caracteristici comune	Disponibilitate	Accesibilitate	
	Adaptabilitate	Caracter oportun	
	Prioritizarea siguranței	Consimțământ informat și confidențialitate	
	Colectarea datelor și managementul informației	Comunicare efectivă	
	Corelarea cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare		

Servicii esențiale și acțiuni	Sănătate	Justiție și poliție	Servicii sociale
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim 2. Prima linie de suport 3. Îngrijirea leziunilor și tratamentul medical urgent 4. Examinarea și îngrijirea în caz de abuz sexual 5. Evaluarea sănătății mintale și îngrijirea respectivă 6. Documentare (medico-legală) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire 2. Contact inițial 3. Evaluare/investigare 4. Etapa anterioară pornirii procesului penal 5. Procesul penal 6. Responsabilizarea agresorului și despăgubirea victimei 7. Etapa de după procesul penal 8. Siguranță și protecție 9. Asistență și suport 10. Comunicare și informare 11. Coordonarea sectorului justiției 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarea în situație de criză 2. Consiliere în situație de criză 3. Linii telefonice de ajutor 4. Cazare în siguranță 5. Ajutor material și financiar 6. Crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate 7. Informație juridică și cu privire la drepturi, consiliere și reprezentare, inclusiv în multiple sisteme legale 8. Suport și consiliere psihosocială 9. Suport centrat pe femei 10. Servicii pentru toți copiii afectați de violență 11. Informarea, educarea și promovarea în comunitate 12. Asistență pentru crearea independenței economice, recuperare și autonomie

Coordonare și guvernarea coordonării	
Nivelul central: acțiuni esențiale	Nivelul local: acțiuni esențiale
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea legislației și politicilor 2. Alocarea resurselor 3. Aranjamente standard pentru crearea intervenției coordonate la nivel local 4. Abordări inclusive față de intervenția coordonată 5. Facilitarea dezvoltării capacităților funcționarilor care elaborează politici și alți factori decizionali privind răspunsurile coordonate pentru VIF 6. Monitorizarea și evaluarea coordonării la nivel național și local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crearea unor structuri formale pentru coordonare și guvernarea coordonării 2. Implementarea coordonării și guvernării coordonării

Elemente fundamentale	Legislație comprehensivă și cadru legislativ	Controlul guvernării și responsabilizare	Resurse și finanțare
	Instruirea și dezvoltarea forței de muncă	Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen	Monitorizare și evaluare

2.2

TRĂSĂTURILE UNICE ALE CADRULUI SPECIFIC PENTRU SERVICIILE ESENȚIALE SOCIALE

Serviciile esențiale sociale sunt susținute de elemente fundamentale importante, incluzând:

- Referirea
- Evaluarea și managementul riscului
- Personal instruit în mod adecvat și dezvoltarea colaboratorilor
- Coordonarea și responsabilizarea sistemului

Pentru aceste elemente fundamentale instrucțiunile sunt oferite în Secțiunea 3.2.

CAPITOLUL 3

INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESEȚIALE SOCIALE

3.1

INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESEȚIALE SOCIALE

SERVICIU ESEȚIAL 1. INFORMAȚIA ÎN SITUAȚIE DE CRIZĂ

Accesul la informație clară și corectă, pentru orice femeie sau fată în situație de criză care a fost sau este supusă violenței fizice, sexuale sau altor forme de violență, oriunde ar fi femeia și la orice moment de zi sau noapte, este vital pentru susținerea femeii să acceseze servicii de siguranță.

Informația în situație de criză include informația despre drepturile femeilor și fetelor, lista și natura serviciilor disponibile, care sunt oferite fără blamare și prejudecăți. Informația trebuie să fie pusă la dispoziție astfel încât să abilitze femeile și fetele să analizeze multiple opțiuni disponibile pentru a-și face propriile alegeri. Informația în situație de criză trebuie să fie disponibilă femeilor și copiilor care suferă de violență și pentru familie și prieteni, colegii de muncă, poliție și serviciile medicale, care ar putea avea un rol în acordarea de asistență femeilor și fetelor pentru accesarea sigură a serviciilor, dacă ele decid s-o facă.

ELEMENTE DE BAZĂ

INSTRUCȚIUNI

1.1 Conținutul informației

- Asigurarea ca informația în situație de criză să fie clară, concisă și corectă
- Asigurarea ca informația în situație de criză să identifice și să se refere la lista de servicii existente disponibile pentru femei și copii

1.2 Oferirea informației

- Asigurarea ca informația în situație de criză să fie disponibilă și accesibilă pe larg tuturor femeilor și copiilor
- Asigurarea ca informația să fie oferită în forme diferite, asigurând să fie disponibilă pentru:
 - femeile și copiii care suferă de forme multiple de discriminare
 - femeile și copiii cu dizabilități
 - copii
- Asigurarea distribuției largi a informației care să fie sensibilă la medii culturale diverse prin diverse mijloace relevante, într-o varietate de locații și circumstanțe în toată regiunea/țara

SERVICIU ESENȚIAL 2. CONSILIERE ÎN SITUAȚIE DE CRIZĂ

Consilierea în situație de criză este esențială pentru acordarea de asistență femeilor și fetelor pentru a le spori imediat gradul de siguranță, a valida experiențele acestora, a le repune în drepturi și diminua sentimentele de vină și frică.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
2.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Oferirea consilierii gratuite în situație de criză• Asigurarea ca femeile și fetele sunt ascultate și crezute• Asigurarea că femeile și fetele primesc mai multe opțiuni, inclusiv:<ul style="list-style-type: none">• Acces imediat la adăpost sigur și în securitate• Acces imediat la servicii medicale urgente și sigure, cum ar fi spitalele⁷• Posibilitatea de a recontacta serviciul, chiar dacă femeia decide să nu preia nicio opțiune din cele oferite• Asigurarea că femeile și fetele sunt susținute să facă alegeri informate
2.2 Relevanță	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea că consilierea în situație de criză este potrivită pentru diverse forme de violență la care a fost supusă femeia/fata
2.3 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Acordarea consilierii în situație de criză printr-o varietate de metode, inclusiv în persoană, prin telefon, mobil și e-mail• Asigurarea ca consilierea în situație de criză să fie oferită în locații diverse și circumstanțe variate

SERVICIU ESENȚIAL 3. LINIILE TELEFONICE DE ASISTENȚĂ

Linii telefonice de asistență oferă o legătură esențială la informație, consiliere și servicii de suport pentru femeile și fetele care au fost supuse violenței. Linii telefonice de asistență funcționează separat, dar împreună cu liniile de ajutor urgent și punere în aplicare a legii.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
3.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Prevederea liniilor telefonice de asistență gratuite sau cu apel gratuit• Prevederea liniilor telefonice de preferat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână sau cel puțin patru ore pe zi, inclusiv în zilele de odihnă și sărbători• Asigurarea ca colaboratorii care răspund la liniile telefonice de asistență dispun de cunoștințe corespunzătoare, competențe și sunt instruiți în mod adecvat• Asigurarea ca liniile telefonice de asistență să dispună de protocoale de colaborare cu alte servicii sociale, medicale și de justiție pentru a face față circumstanțelor individuale ale femeilor și fetelor• Asigurarea ca liniile telefonice de asistență să dispună de acces la resurse când e necesar de asigurat siguranța femeilor și fetelor, inclusiv:<ul style="list-style-type: none">• de a susține transportul de urgență al femeilor și fetelor în adăposturi sigure, fără a ține cont de locație• prevederea imediată a articolelor personale de bază și celor de asistență medicală, inclusiv produse alimentare, îmbrăcăminte, fie direct, fie prin intermediul serviciilor locale• referire pentru intervenția imediată și adecvată din partea poliției și justiției, atunci când este necesar sau când este solicitat
3.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea ca informația despre serviciu și orele de funcționare să fie clară și comunicată corect prin mijloacele potrivite• Asigurarea ca serviciul telefonic să fie accesibil prin telefonie mobilă
2.3 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Acordarea consilierii în situație de criză printr-o varietate de metode, inclusiv în persoană, prin telefon, mobil și e-mail• Asigurarea ca consilierea în situație de criză să fie oferită în locații diverse și circumstanțe variate

⁷ A se vedea: Răspunsul față de violența sexuală și cea din partea partenerului intim împotriva femeilor, OMS, Politici și Ghiduri Clinice (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) și instrucțiunile clinice de suport pentru practicieni, elaborate drept parte din acest Program Comun, http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

SERVICIU ESENȚIAL 4. ADĂPOST SIGUR

Multe femei și fete trebuie să părăsească imediat locul de trai pentru a fi în siguranță. Accesul la timp la un plasament sigur, adăposturi pentru refugiați, pentru femei sau alte spații sigure poate oferi o opțiune de cazare sigură și în securitate. Pe lângă un astfel de adăpost imediat și sigur, femeile și fetele ar putea necesita suport pentru asigurarea securității domiciliului pe termen mediu și lung.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
4.1 Case sigure, adăposturi pentru refugiați și femei	<ul style="list-style-type: none">• Oferirea de adăpost sigur și de securitate până va fi înlăturat pericolul imediat• Asigurarea existenței măsurilor de securitate, inclusiv:<ul style="list-style-type: none">• Locație confidențială (unde e posibil)• Personal de securitate• Sisteme de securitate• Asigurarea existenței unui protocol de acces pentru persoanele care intră și ies din aceste adăposturi• Oferirea gratuită a cazării de bază• Asigurarea existenței unui protocol pentru copiii neînsoțiți, inclusiv pentru asistența alternativă pe termen lung, atunci când este necesar și potrivit, care să corespundă standardelor internaționale și legislației naționale existente• Asigurarea ca adăposturile să fie accesibile pentru femeile și fetele cu dizabilități.
4.2 Capacitatea de răspuns	<ul style="list-style-type: none">• Acordarea de spații în cadrul adăpostului care să asigure confidențialitate și intimitate pentru femei și fete• Asigurarea ca adăpostul să răspundă necesităților copiilor și să fie prietenos copiilor• Prevederea unei evaluări a necesităților imediate• Elaborarea unui plan de suport individualizat pentru femei/copii, în consultare cu acestea

SERVICIU ESENȚIAL 5. ASISTENȚĂ MATERIALĂ ȘI FINANCIARĂ

În perioada imediat după criză, se presupune că femeile și fetele dispun de acces limitat sau nu au acces la resurse materiale. Asistența materială și financiară include suport și resurse pentru a facilita accesul la informația și consilierea în situație de criză, adăpost sigur și produse alimentare.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
5.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Acordarea de suport pentru a evalua necesitățile individuale primare imediate ale fiecărei femei și fete, inclusiv accesul la transport de urgență, produse alimentare, adăpost sigur gratuit• Asigurarea ca asistența să fie în corespundere cu necesitățile individuale ale copiilor• Oferirea asistenței în natură și alte forme non-monetare, cum ar fi articole de asistență medicală și de necesitate personală de bază• Facilitarea accesului la protecție socială, cum ar fi transferurile de numerar atunci când sunt disponibile și pot fi accesate în timp redus
5.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Asigurarea unui șir de mijloace pentru femei și fete pentru a accesa în mod sigur asistența materială și financiară

SERVICIU ESENȚIAL 6. CREAREA; RECUPERAREA; ÎNLOCUIREA DOCUMENTELOR DE IDENTITATE

Documentele de identitate includ acele documente necesare pentru femei și fete pentru a putea călători, menține sau căuta un loc de muncă, accesa alocațiile disponibile din partea guvernului și serviciilor sociale, accesa conturile bancare etc. Deoarece multe femei și fete care au fost supuse violenței fug fără aceste documente pentru a rămâne în siguranță, ele ar putea avea nevoie de suport pentru crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
6.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">• Acordarea de asistență femeilor și fetelor pentru stabilirea sau restabilirea identității lor în conformitate cu particularitățile legale locale sau protocoalele internaționale• Legătura cu serviciile consulare/de afaceri externe convenite, când este necesar• Asistență pentru crearea, recuperarea și înlocuirea gratuită a documentelor de identitate

SERVICIU ESENȚIAL 7. INFORMARE JURIDICĂ, INCLUSIV DESPRE DREPTURI, CONSILIERE ȘI REPREZENTARE, INCLUSIV ÎN SISTEMELE JURIDICE DE DIFERITE NIVELE

Multe femei și fete probabil vor dispune de cunoștințe limitate în privința drepturilor lor și modalității de realizare și valorificare a acestora. Informația corectă și la timp despre astfel de aspecte precum: legile privind divorțul/căsătoria, custodia copilului, tutela asupra copilului, statutul migrațional și asistență pentru orientare în sistemul de justiție și poliție, este importantă pentru protecția siguranței femeilor și fetelor.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
7.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea de informații despre drepturile femeilor și fetelor • Acordarea de informații clare și corecte despre: <ul style="list-style-type: none"> • măsurile disponibile de securitate care pot preveni vătămrile ulterioare din partea făptașului presupus • procedurile și termenii • suportul disponibil atunci când sunt inițiate remedii sau proceduri legale formale. • Asigurarea ca informația și consilierea să includă referire la serviciile esențiale convenite și cu consimțământul femeii/fetei • Acordarea informației despre drepturile și serviciile juridice gratuite disponibile • Acordarea de consiliere și asigurarea reprezentării juridice a femeii sau fetei, atunci când acestea doresc • Documentarea consilierii juridice oferite pentru asistarea femeilor și fetelor cu acțiunile pe viitor pe care aceasta ar dori să le întreprindă
7.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea de informații la timp, consiliere și reprezentare despre opțiunile pentru susținerea siguranței imediate a femeilor și fetelor, cum ar fi un ordin de restricție de urgență, ordonanță de protecție, pentru a ține agresorul departe de femeie/fată • Acordarea informației în formă scrisă (și într-un limbaj clar pentru femeii/fete), orală și/sau în altă formă cu care este familiarizată femeia • Oferirea de informații și consiliere în conformitate cu disponibilitatea femeii/fetei, la ora și în locația care este potrivită pentru femeii/fată

SERVICIU ESENȚIAL 8. SUPORT ȘI CONSILIERE PSIHOSOCIALĂ

Consilierea specializată poate îmbunătăți enorm starea de sănătate a femeii și fetei, ceea ce va îmbunătăți prin consecință accesul lor la educație și ocupare.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
8.1 Consiliere individuală și în grup	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea de consiliere individualizată și în grup de profesioniști cu instruire specializată în domeniul abordării femeilor și fetelor care au fost supuse violenței • Asigurarea ca femeile și fetele să dispună de acces la un număr minim de sesiuni de suport și consiliere • Analiza posibilității de oferire a unui suport în grup • Asigurarea ca consilierea să fie informată de violența de care a suferit femeia/fata • Asigurarea ca consilierea să se bazeze pe drepturile omului și să fie sensibilă la circumstanțele culturale
8.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea suportului/consilierii gratuite • Acordarea opțiunilor de transport pentru susținerea femeilor în participarea la sesiuni • Acordarea de consiliere la ora potrivită pentru femeie/fată

SERVICIU ESENȚIAL 9. SUPTORUL CENTRAT PE FEMEI

Navigarea prin șirul de servicii, opțiuni și decizii disponibile ar putea fi descurajantă pentru femeile și fetele care au suferit de violență din partea partenerului intim sau violență sexuală din partea non-partenerului. Asistența competentă din partea personalului instruit poate asista femeile și fetele să acceseze cele mai relevante servicii și să decidă asupra celor mai informate alegeri care implică cea mai bună oportunitate pentru a asigura siguranța femeii, pentru a o abilita și pentru a susține drepturile ei.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
9.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea ca suportul centrat pe femei și copii să fie disponibil femeilor și fetelor pe tot parcursul navigării prin sistemAsigurarea ca personalul să fie instruit să acționeze în numele și să reprezinte interesele femeilor și fetelorAsigurarea ca personalul să respecte dorințele exprimate și deciziile femeilor și fetelorAsigurarea ca orice reprezentare din partea femeilor și fetelor să fie realizată cu consimțământul explicit și informat al acestora

SERVICIU ESENȚIAL 10. SERVICII PENTRU ORICE COPIL AFECTAT DE VIOLENȚĂ

Efectul de a fi supusă violenței direct sau indirect poate induce un impact devastator asupra copiilor. Copiii au dreptul de a accesa servicii prietenoase copiilor, potrivit vârstei.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
10.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none">Oferirea consilierii bazate pe drepturi și centrate pe copil și suport psihosocialAsigurarea că fiecare copil dispune de un plan individualizat de asistențăAcordarea de servicii gratuite copiilorFacilitarea accesului la asistență urgentă și alternativă pe termen lung, dacă e necesar, cu sau fără un părinte/îngrijitor, după necesitate, în conformitate cu Ghidul pentru Asistența Alternativă pentru CopiiFacilitarea accesului la reprezentare pentru copii, când este necesar, de exemplu un tutore (legal) dacă copilul este neînsoțitAsigurarea referirii la timp și accesului facilitat la serviciile necesare, de exemplu, protecția copilului pentru a aborda problemele ce țin de tutelă, sănătate și educație
10.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none">Oferirea serviciilor care să fie potrivite vârstei, sensibile față de copii, să fie prietenoase copilului și să corespundă standardelor internaționaleAsigurarea ca personalul să primească instruire privind procedurile prietenoase copilului și sensibile față de copii

SERVICIU ESENȚIAL 11. INFORMAREA, PROMOVAREA EDUCAȚIEI ȘI INTERVENȚIEI ÎN COMUNITATE

Organizațiile societății civile, grupurile de femei, liderii religioși și cei ai comunității deseori joacă un rol-cheie în mobilizarea eforturilor comunității pentru a ridica nivelul de conștientizare despre prevalența violenței împotriva femeilor și fetelor, precum și rolul comunității în abordarea și prevenirea violenței.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
11.1 Informarea comunității	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea ca informarea comunității să includă informații despre drepturile femeilor și fetelor, precum și lista de servicii disponibile pentru susținerea lorInformația pentru comunitate trebuie să includă cel puțin:<ul style="list-style-type: none">unde să meargă pentru ajutorce servicii sunt disponibile și modul de accesare a acestoracare sunt așteptările, inclusiv rolurile, responsabilitățile, confidențialitateaAsigurarea ca informația pentru comunitate să fie elaborată și diseminată în diverse formate, pentru diverse locații și în mod sensibil față de circumstanțele culturale. De exemplu, informația trebuie:<ul style="list-style-type: none">să fie disponibilă în limbile localesă includă reprezentări pictoriale

11.2 Educarea și mobilizarea comunității	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca educarea comunității să fie regulată și corectă • Asigurarea ca educarea comunității să includă informații despre drepturile femeilor și fetelor • Direcționarea spre grupe specifice țintă, cum ar fi liderii comunității/religioși și vârstnicii, pentru a susține prestarea serviciilor • Acordarea de instruire potrivită pentru bărbații care promovează drepturile femeilor pentru a acționa drept modele de rol și sisteme de suport • Conlucrarea cu familiile pentru a asigura suportul și accesul la serviciile pentru femei și fete • Conlucrarea cu asociațiile locale, media, școlile, centrele de sport pentru a ajusta mesajele de educare a comunității și strategiile de diseminare • Elaborarea unor protocoale clare pentru a susține siguranța femeilor acolo unde acestea pot fi contactate de media pentru a-și spune istoriile
11.3 Promovarea în comunitate	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciile trebuie să fie accesibile pentru grupurile vulnerabile care sunt greu de contactat și să înțeleagă necesitățile specifice ale acestora • Informația și educația ajustată comunității și necesităților grupurilor vulnerabile și marginalizate sau și greu de contactat • Distribuirea informației și promovarea educației pentru comunitate în modalități potrivite pentru grupurile vulnerabile, marginalizate și greu de contactat

SERVICIU ESENȚIAL 12. ASISTENȚĂ PENTRU INDEPENDENȚĂ ECONOMICĂ, RECUPERARE ȘI AUTONOMIE

Experiența de a fi supus violenței induce consecințe pe termen lung pentru sănătatea și bunăstarea femeilor și fetelor, cu un impact enorm asupra posibilității de a avea un rol activ în societate. Femeile și fetele ar putea avea nevoie de asistență pe termen mai lung pentru susținerea recuperării lor pentru a-și realiza pe deplin potențialul.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
12.1 Disponibilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea de suport susținut pentru recuperarea holistă timp de minimum 6 luni • Facilitarea accesului la alocații și protecție socială, unde e necesar • Facilitarea accesului la instruire vocațională • Acordarea accesului la oportunități generatoare de venit, cum ar fi finanțarea inițială pentru lansarea de afaceri
12.2 Accesibilitate	<ul style="list-style-type: none"> • Susținerea reintegrării sigure a femeilor și fetelor/copiilor în comunitate, conform necesităților și dorințelor exprimate

3.2

INSTRUCȚIUNI PRIVIND ELEMENTELE FUNDAMENTALE SPECIFICE SERVICIILOR ESENȚIALE SOCIALE

REFERIRE	
Descriere	Standarde
<p>Căile de referire asistă femeile și fetele în primirea serviciilor de suport corespunzătoare și la timp</p> <p>Procesele de referire trebuie să încorporeze standardele pentru consimțământul informat</p>	<ul style="list-style-type: none">• Serviciile dispun de protocoale și acorduri ce reglementează procesele de referire dintre serviciile sociale, medicale și juridice relevante, ce prevăd responsabilitățile clare pentru fiecare serviciu• Procedurile pentru transmiterea informației și referirilor între servicii sunt solide, cunoscute de personalul agenției și sunt comunicate în mod clar femeilor și fetelor• Serviciile dispun de mecanisme pentru coordonarea și monitorizarea eficacității proceselor de referire• Serviciile se referă și la serviciile specifice pentru copii, conform celor solicitate și în modul adecvat

EVALUAREA ȘI GESTIONAREA RISCURILOR	
Descriere	Standarde
<p>Femeile și fetele se confruntă cu multe riscuri pentru siguranța lor imediată și continuă. Aceste riscuri vor fi specifice pentru circumstanțele individuale ale femeilor și fetelor</p> <p>Evaluarea și gestionarea riscurilor pot reduce nivelul de risc. Cea mai bună practică de evaluare și gestionare a riscurilor include abordări consistente și coordonate între și în cadrul sistemelor de servicii sociale, medicale și de justiție</p>	<ul style="list-style-type: none">• Serviciile utilizează instrumentele de evaluare și gestionare a riscului elaborate în mod specific pentru intervenția în caz de violență din partea partenerului intim și a violenței sexuale din partea non-partenerului• Serviciile evaluează în mod regulat și temeinic riscul individual pentru fiecare femeie și fată• Serviciile utilizează un șir de opțiuni de gestionare a riscurilor, soluții și măsuri de siguranță pentru a asigura siguranța femeilor și fetelor• Femeile și fetele primesc planuri individualizate bazate pe punctele forte, care includ strategii pentru gestionarea riscului• Serviciile conlucrează cu alte agenții, inclusiv cu serviciile medicale și cele din sectorul justiției, pentru a coordona evaluarea riscului și abordările de gestionare a acestora

INSTRUIREA PERSONALULUI ÎN MOD CORESPUNZĂTOR ȘI DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR ȘI COMPETENȚELOR COLABORATORILOR	
Descriere	Standarde
<p>Angajații și voluntarii necesită competențe specializate și cunoștințe pentru a răspunde în modul convenit situațiilor de violență la care sunt supuse fetele și femeile</p> <p>Personalul necesită oportunități pentru a dezvolta abilitățile și expertiza, precum și pentru a asigura ca cunoștințele și competențele lor să fi actualizate</p>	<ul style="list-style-type: none">• Angajații și voluntarii dau dovadă de înțelegere a prevalenței, naturii și cauzelor violenței împotriva femeilor și fetelor• Angajații și voluntarii dau dovadă de înțelegere și experiență în „cele mai bune practici” de intervenție pentru femeile și fetele supuse violenței• Angajații și voluntarii dau dovadă de înțelegere a răspunsului adecvat și sensibil pentru copiii supuși violenței• Angajații și voluntarii au beneficiat de instruire inițială și continuă și de dezvoltare profesională• Angajații și voluntarii beneficiază de suport regulat și supraveghere• Programele de instruire includ module privind auto-asistența pentru personal și voluntari• Serviciile oferă un mediu de lucru sigur, de susținere și respectuos

COORDONAREA ȘI RESPONSABILIZAREA SISTEMULUI

Descriere	Standarde
<p>O abordare integrată, multisectorială sau sistemică față de prestarea serviciilor implică un șir de servicii și organizații care parvin cu un set comun de obiective în vederea oferirii unor răspunsuri mai coordonate pentru violența împotriva femeilor și protecția copilului;</p> <p>Serviciile sociale trebuie să conlucreze și cu serviciile medicale și cele din sistemul justiției pentru a oferi răspunsuri de calitate pentru femei și fete. Serviciile sociale poartă răspundere pentru toate acestea în fața sistemului de servicii</p>	<ul style="list-style-type: none">• Serviciile sunt administrate în mod de colaborare și susținere, de rând cu alte servicii sociale, medicale, din sectorul justiției și de poliție;• Serviciile elaborează și revizuiesc în mod regulat protocoale, memorandumuri de înțelegere și acorduri care documentează în mod clar rolurile și responsabilitățile fiecărei agenții;• Serviciile tind să implice alte servicii sociale, medicale și cele ale agențiilor din sectorul justiției în dezvoltarea și instruirea personalului, și în activități de monitorizare și evaluare;• Serviciile documentează și promovează pentru femei și fete drepturile lor, răspunderea și îmbunătățirile sistemice

CAPITOLUL 4

INSTRUMENTE ȘI RESURSE

- *Îndepărtarea de la violență: Instrucțiuni pentru crearea și administrarea unui refugiu pentru femei*, 2004, Oficiul de Coordonare WAVE, Rețeaua Austriacă de adăposturi pentru femei, Viena.
- Centrul de Excelență pentru îngrijirea copiilor din Scoția, *pașii pe viitor: implementarea instrucțiunilor pentru îngrijirile alternative pentru copii*, 2012; http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf
- Centrul pentru preocupări privind sănătatea și teme conexe (2012): *Recomandări etice pentru consilierea femeilor care se confruntă cu violența domestică*. India.
- Departamentul pentru Dezvoltare Socială, Republica Africa de Sud (2008): *Adăposturi pentru victimele violenței domestice în standardele minime pentru prestarea serviciilor pentru abilitarea victimelor*.
- Stabilirea procedurilor standard de operare pentru violența bazată pe gen pentru prevenirea multisectorială și interorganizațională și răspunsul pentru violența bazată pe gen în aranjamentele umanitare.
- <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>
- Asociația Guvernelor Locale, Asistența pentru Femei și alții: *Standarde și Servicii în viziunea serviciilor pentru copiii și tinerii afectați de violența domestică* (Pp.13).
- UN Women, Centrul de cunoștințe virtuale pentru a stopa violența împotriva femeilor și fetelor, <http://www.endvawnow.org/en/>





Modulul 5

COORDONARE ȘI GUBERNANȚA COORDONĂRII

**Pachetul serviciilor esențiale pentru
femeile și fetele supuse violenței**

Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea



Empowered lives.
Resilient nations.





Modulul 5

**Coordonare și
guvernanța
coordonării**

Pachetul Serviciilor Esențiale cuprinde cinci module:

Modulul 1. Prezentare generală și Introducere	Modulul 2. Sănătate	Modulul 3. Justiția și poliția	Modulul 4. Servicii sociale	Modulul 5. Coordonarea și guvernarea coordonării
Capitolul 1. Prezentarea pachetului de servicii esențiale 1.1 Introducere 1.2 Context 1.3 Scop și domeniu de cuprindere 1.4 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul sănătății 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale în domeniul justiției și poliției 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea serviciilor esențiale sociale 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni	Capitolul 1. Prezentarea acțiunilor esențiale de coordonare și guvernare 1.1 Introducere 1.2 Scop și domeniu de cuprindere 1.3 Limbaj și termeni
Capitolul 2. Principii comune, caracteristicile și elementele fundamentale 2.1 Principii generale 2.2 Caracteristicile comune ale serviciilor esențiale de calitate 2.3 Elementele fundamentale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale de sănătate	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general 2.2 Trăsăturile unice ale cadrului specific de servicii esențiale sociale	Capitolul 2. Cadrul pentru Pachetul Serviciilor Esențiale 2.1 Cadrul general
Capitolul 3. Modul de utilizare a acestui instrument 3.1 Cadrul instrucțiunilor privind serviciile esențiale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale de sănătate	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale în domeniul justiției și poliției	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru serviciile esențiale sociale	Capitolul 3. Instrucțiuni pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare
Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse	Capitolul 4. Instrumente și resurse

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid n-ar fi fost posibilă fără:

curajul de care au dat dovadă multe femei care au suferit din cauza violenței și au vorbit despre această experiență, precum și de cel al activistelor, mai cu seamă din cadrul organizațiilor de femei din toată lumea, care au pledat pentru acordarea de servicii și suport corespunzător femeilor supuse violenței;

eforturile guvernelor care întreprind acțiuni de curmare a violenței împotriva femeilor prin intermediul reformelor legislative, inițiativelor de politici și implementarea unor programe de prevenire și intervenție;

principalii donatori ai Programului ONU Comun privind Serviciile Esențiale pentru Femeile și Fetele Supuse Violenței, Guvernele Australiei și Spaniei;

practicienii și cercetătorii din diverse sectoare, reprezentanții guvernamentali care au participat la toate Consultările Tehnice Globale pe marginea acestui program de activitate (detaliile cu privire la participanți sunt disponibile pe www.endvawnow.or și click pe Servicii Esențiale).

Angajamentul continuu al sistemului ONU pentru elaborarea programelor și acțiunilor de răspuns la violența împotriva femeilor. Agențiile ONU implicate în susținerea ajustării și/sau elaborării acestor instrucțiuni au contribuit cu timp și cunoștințe pentru a asigura continuitatea îmbunătățirii prestării de servicii pentru femeile și fetele supuse violenței. Cuvinte de mulțumire sunt aduse reprezentanților agențiilor pentru angajamentul și contribuția lor: Tania Farha și Riet Groenen (UN Women), Upala Devi și Luis Mora (UNFPA), Sven Pfeiffer (UNODC) și Avni Amin și Claudia Garcia Moreno (OMS).

Consultanții care au oferit asistență în armonizarea și consolidarea tuturor instrucțiunilor elaborate pentru acest pachet, D-na Cheryl Thomas și D-na Helen Rubinstein.

CUPRINS

CAPITOLUL 1: INTRODUCERE		7
1.1	INTRODUCERE	7
1.2	SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE	7
1.3	LIMBAJ ȘI TERMENI	8
1.4	IMPORTANȚA COORDONĂRII ȘI GUVERNANȚEI	8
1.5	COMPONENTE COMUNE ALE UNEI INTERVENȚII COORDONATE	11

CAPITOLUL 2: CADRUL PENTRU PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE		10
--	--	-----------

CAPITOLUL 3: INSTRUCȚIUNI PRIVIND ACȚIUNILE ESENȚIALE DE COORDONARE ȘI GUVERNANȚĂ A COORDONĂRII		14
3.1	INSTRUCȚIUNI PRIVIND SERVICIILE ESENȚIALE SOCIALE	13
3.2	INSTRUCȚIUNI PRIVIND NIVELUL LOCAL DE COORDONARE ȘI GUVERNANȚĂ A COORDONĂRII SERVICIILOR ESENȚIALE	19

CAPITOLUL 4: INSTRUMENTE ȘI RESURSE		21
--	--	-----------

CAPITOLUL 1

INTRODUCERE

1.1

INTRODUCERE

Acest îndrumar pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare a coordonării își propune drept scop să ofere orientări privind serviciile esențiale, care să acționeze în mod formal și informal pentru a asigura un răspuns comprehensiv centrat pe femei și copii. Îndrumarul se axează pe țările cu venituri mici și mijlocii în situații stabile, dar sunt aplicabile și țărilor cu venituri mari.

Îndrumarul face parte din Pachetul Serviciilor Esențiale, care-și propune drept scop să ofere tuturor femeilor și fetelor care au suferit de violență bazată pe gen un acces mai mare la setul de servicii esențiale multi-sectoriale coordonate și de calitate.

Pachetul Serviciilor Esențiale reflectă componentele vitale ale unor intervenții multisectoriale coordonate pentru femeile și fetele supuse violenței și include instrucțiuni privind serviciile de sănătate, cele din domeniul justiției și poliției, serviciile sociale, precum și privind mecanismele de coordonare și guvernare.

Îndrumarul privind acțiunile esențiale pentru coordo-

narea și guvernarea coordonării urmează a fi citite în legătură cu Modulul 1: Prezentare Generală și Introducere, care stabilește principiile, caracteristicile comune și elementele fundamentale, care se aplică tuturor serviciilor esențiale. Îndrumarul prezent este complementar celor cu privire la serviciile de sănătate (Modulul 2), celor din domeniul justiției și poliției (Modulul 3), și celor de coordonare a serviciilor sociale (Modulul 4).

Coordonarea și guvernarea coordonării

O abordare multidisciplinară și coerentă pentru intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor este absolut esențială pentru protecția victimelor și supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim și a violenței sexuale din partea non-partenerului. Sistemele coordonate au un impact mai mare în procesul de intervenție în cazurile de violență, dar și o eficiență mai mare decât agențiile care activează în mod izolat. Acest îndrumar cu privire la coordonarea și guvernarea coordonării serviciilor esențiale sunt menite să asigure beneficiile unei abordări coordonate.

1.2.

SCOP ȘI DOMENIU DE CUPRINDERE

Scopul Îndrumarului este cel de a susține țările în eforturile acestora de a oferi servicii tuturor femeilor și fetelor care sunt victime și supraviețuitoare ale violenței în diverse situații și circumstanțe¹. Instrucțiunile sunt elaborate pentru a asigura ca serviciile din partea tuturor sectoarelor să fie coordonate și guvernate în vederea oferirii unei intervenții comprehensive, să fie centrate pe femeie și copil, și să fie responsabilizate atât în fața victimelor și supraviețuitoarelor, cât și în

mod reciproc.

Domeniul de cuprindere al acestui instrument este cel de coordonare și guvernare al coordonării serviciilor esențiale la nivel central și local. În unele țări, anume funcții de coordonare și de guvernare a coordonării pot surveni la nivelul guvernului intermediar, însă aceste instrucțiuni se referă doar la nivelul central și cel local în scopuri de claritate și consistență. Instrucțiunile se axează pe asigurarea unei abordări coerente între agenții pentru intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor și pentru a proteja victi-

¹ Elementele, standardele de calitate și îndrumările nu se aplică aranjamentelor umanitare, care necesită un set diferit de considerațiuni.

mele și supraviețuitoarele de orice daune ulterioare. Deși aceste Instrucțiuni pot fi aplicate și altor forme de violență împotriva femeilor și fetelor, totuși acestea sunt menite în mod primar pentru situațiile de violență din partea partenerului intim și violenței sexuale din partea non-partenerului, inclusiv pentru necesitățile

1.3

LIMBAJ ȘI TERMENI

Coordonarea este un element central al intervenției pe cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Aceasta este prevăzută de standardele internaționale care-și propun drept scop să asigure că răspunsul față de violența împotriva femeilor și fetelor este comprehensiv, multidisciplinar, coordonat, sistematic și susținut. Este un proces guvernat de legi și politici, implicând eforturi de colaborare din partea unor echipe multidisciplinare, colaboratorilor și instituțiilor din toate sectoarele relevante, pentru a implementa legi, politici, protocoale, acorduri, comunicare și colaborare în vederea prevenirii și intervenirii în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Coordonarea se realizează la nivel central între ministerele care joacă un rol în abordarea violenței, precum și la nivel local – între prestatorii de servicii și actorii implicați, iar în unele țări – la nivelul guvernului intermediar, între nivelul central și local. Coordonarea se mai realizează între diverse nivele de guvernare.

Elementele de bază sunt trăsăturile sau componentele serviciilor esențiale, care se aplică în orice context și asigură funcționarea efectivă a serviciilor.

Serviciile esențiale implică un set de bază de servicii acordate de asistența medicală, serviciile sociale, sectorul justiției și poliției. Aceste servicii trebuie, cel puțin, să garanteze drepturile, siguranța și bunăstarea femeilor sau fetelor care au fost supuse violenței bazate pe gen.

Violența bazată pe gen este „orice act de violență care este direcționat împotriva femeii pentru că ea este femeie sau care afectează femeile în mod disproporționat”².

Guvernanța coordonării dispune de două componente majore. Prima componentă ține de crearea legislației și politicilor necesare pentru a implementa și susține co-

specifice ale fetelor, care ar putea accesa astfel de servicii. Accentul se pune în mod primar pe răspunsul la violență împotriva femeilor și fetelor (și copiilor lor) după survenirea violenței, întreprinzând acțiuni la cele mai incipiente etape ale violenței și intervenind pentru a preveni reapariție violenței.

ordonarea Serviciilor Esențiale pentru eliminarea sau intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor. Cea de-a doua componentă ține de procesul de tragere la răspundere a actorilor responsabili să-și realizeze obligațiile de intervenție coordonată față de violența împotriva femeilor și fetelor și controlul, monitorizarea și evaluarea continuă a intervenției coordonate. Guvernanța este realizată atât la nivel central, cât și local.

Violența din partea partenerului intim este „cea mai răspândită formă de violență pe plan global la care sunt supuse femeile și include un șir de acte coercitive din punct de vedere sexual, psihologic și fizic împotriva femeilor adulte și adolescente din partea unui partener intim curent sau anterior, fără consimțământul acesteia. Violența fizică implică utilizarea intenționată a forței, puterii fizice sau a unei arme pentru a provoca daune sau leziuni femeii. Violența sexuală include contactul sexual abuziv, implicarea femeii într-un act sexual fără consimțământul acesteia, precum și acte sexuale inițiate sau finalizate cu o femeie care este bolnavă, are dizabilități, este sub presiuni sau sub influența alcoolului sau altor medicamente. Violența psihologică include controlul sau izolarea, umilirea sau înjosirea femeii”³.

Intervenția echipelor multidisciplinare sunt grupuri de actori care au convenit să activeze într-un mod coordonat pentru a interveni în cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor într-o comunitate. Aceste echipe sunt axate pe asigurarea unei intervenții efective față de cazurile individuale și pot contribui la elaborarea de politici.

Violența sexuală din partea unui non-partener „se referă la violența din partea unei rude, prieten, cunoștințe, vecin, coleg de muncă sau străin”⁴. Aceasta include

² CEDAW, Recomandarea Generală Nr.19, alin.6.

³ Studiul Secretarului General al ONU, nota de subsol 1, alin. 111-112.

⁴ Ibidem, alin.128.

raportul sexual forțat, hărțuirea sexuală și violență comisă împotriva femeilor și fetelor deseori de un infractor cunoscut acestora, inclusiv în spații publice, la școală, la locul de muncă și în comunitate.

Instrucțiunile cu privire la calitate susțin prestarea și implementarea elementelor de bază ale serviciilor esențiale pentru a asigura ca acestea să fie efective și de o calitate suficientă pentru a aborda necesitățile femeilor și fetelor. Instrucțiunile privind calitatea oferă know-how-ul pentru modul de prestare a serviciilor utilizând abordarea bazată pe drepturile omului, sensibilă la dimensiunea culturală și cu abilitatea femeilor. Acestea se bazează și sunt complementate de standardele internaționale, reflectând cele mai bune practici recunoscute în intervenția față de violența bazată pe gen.

Actorii sunt toate organizațiile și agențiile guvernamentale și ale societății civile care joacă un rol în intervenția pe cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor la toate nivelele guvernului și societății civile. Actorii-cheie includ victimele și supraviețuitoarele și reprezentanților acestora, prestatorii de servicii sociale, medicale, juridice, poliția, procurorii, judecătorii, agențiile de protecție a copiilor, sectorul educației și alții.

1.4

IMPORTANȚA COORDONĂRII ȘI GUVERNANȚEI

Coordonarea și guvernanta coordonării sunt funcții intercorelate care se informează în mod continuu și contribuie reciproc. Coordonarea poate fi atât formală, cât și informală, fiind un proces guvernat de legi și politici. Totuși, legile și politicile trebuie să se bazeze pe cele mai bune practici elaborate cu utilizarea standardelor și normelor internaționale, dovezilor și lecțiilor însușite prin experiența directă a coordonării. Funcția de responsabilizare a guvernantei trebuie să identifice părțile forte și cele slabe ale coordonării și să ducă la modificări pentru a consolida legile, politicile și practicile.

O intervenție coordonată este importantă, deoarece este mai efektivă în asigurarea siguranței victimelor/supraviețuitoarelor și tragerea la răspundere a agresorilor, decât atunci când diverse sectoare

Victima/supraviețuitoarea se referă la femeile și fetele care au avut parte de sau sunt supuse la moment violenței bazate pe gen, pentru a reflecta atât terminologia utilizată în procesul legal, cât și în acțiunile acestor femei și fete pentru recurgerea la serviciile esențiale⁵.

Violența împotriva femeilor constă din orice acțiune de violență bazată pe gen, care rezultă sau are probabilitatea să rezulte în daune sau suferințe fizice, sexuale sau psihologice pentru femei, inclusiv amenințările cu astfel de acțiuni, coerciție sau privare arbitrară de libertate, fie că se iscă în viața publică sau privată⁶.

că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor

⁵ Studiul Secretarului General ONU, nota de subsol 1 menționează despre dezbaterile în derulare a termenilor de victimă și supraviețuitoare. Unii sugerează că „termenul de victimă trebuie să fie evitat, deoarece implică pasivitate, infirmitate și vulnerabilitate inerentă și nu recunoaște realitatea rezistenței și acțiunilor femeilor. Pentru alții, termenul de „supraviețuitoare” este problematic, deoarece neagă sensul de victimizare de care au avut parte femeile care au fost ținte ale unor crime violente”. Din aceste considerente, aceste îndrumări utilizează termenul de „victimă/supraviețuitoare”.

⁶ ONU 1993, Declarația privind eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor, ONU: Geneva, articolul 1.

abordează problema în mod izolat. Coordonarea oferă beneficii pentru victime/supraviețuitoare, pentru agențiile și instituțiile care vin cu intervenții față de violența împotriva femeilor și comunităților acestora.

Intervenția coordonată rezultă pentru victime/supraviețuitoare în siguranță sporită, plasându-le în centrul oricărei intervenții sau răspuns instituțional. O intervenție coordonată oferă victimelor/supraviețuitoarelor acces la practicieni abilitați și informați care-și împărtășesc cunoștințele într-un mediu dedicat și susținător. O intervenție coordonată poate recunoaște necesitățile multiple ale victimelor/supraviețuitoarelor, care pot fi satisfăcute prin co-localizarea serviciilor și rețelelor de referire. Partajarea informației între agenții poate reduce numărul de ori când victimele și supraviețuitoarele sunt rugate să-și spună istoria, astfel reducând riscul re-traumatizării. În cazul modelelor

de asistență integrată, există o probabilitate mai mare ca necesitățile psihosociale, de sănătate sexuală și de altă origine să fie abordate într-un mod holistic. Pe lângă aceasta, drepturile femeilor la autonomie financiară și socială, care ar putea reduce riscul de a fi expuse pe viitor la abuzuri și care pot duce la îmbunătățirea capacității acestora de a ieși mai repede din situația creată după survenirea violenței, poate fi integrată în intervenția coordonată la cazurile de violență împotriva fetelor și femeilor.

O intervenție coordonată induce beneficii instituțiilor și agențiilor care intervin pe cazurile de violență împotriva femeilor și le face mai efective. Conformându-se standardelor minime, agențiile partenere ar putea oferi răspunsuri mai consistente. Claritatea cu privire la roluri și responsabilități înseamnă că fiecare sector poate excela în domeniul său de expertiză și activitatea fiecărui profesionist poate fi complementată de cea a altor agenții și profesioniști. Coordonarea cu alte sectoare consolidează abilitatea sistemului de justiție penală de a trage la răspundere agresorii. Protocoalele comune asigură mecanisme clare și transparente de comunicare și responsabilizare în rândul agențiilor. Coordonarea înseamnă că mesaje și răspunsuri consistente pot fi oferite victimelor/supraviețuitoarelor, agresorilor și comunităților. Sistemele de date comune pot susține managementul cazurilor individuale, cum ar fi asigurarea unei intervenții adecvate pentru rezultatele evaluării continue a riscurilor și poate servi drept o sursă de informație pentru programul de mo-

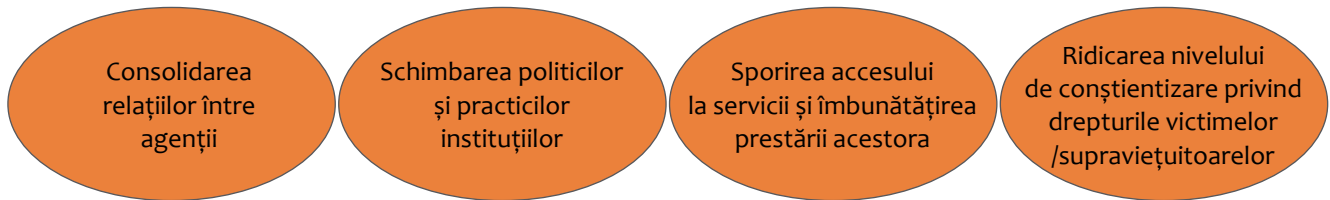
nitorizare și evaluare.

Coordonarea rezultă într-un impact mai mare și o promovare mai vastă a programelor, cu un cost mai redus prin gruparea resurselor financiare și umane, precum și prin reducerea dublării eforturilor. Coordonarea oferă oportunități pentru partajarea resurselor, cunoștințelor bazate pe practici, inovații și cercetări.

Pentru ca coordonarea comunităților să trimită mesaje clare, consistente și unificate precum că violența împotriva femeilor este tratată în mod serios, atât prin protejarea și acordarea de asistență victimelor/supraviețuitoarelor, cât și prin descurajarea și pedepsirea agresorilor. Coordonarea poate rezulta într-un nivel mai mare de conștientizare în cadrul comunității despre disponibilitatea serviciilor pentru susținerea victimelor/supraviețuitoarelor și trimite un mesaj precum că violența împotriva femeilor nu va fi tolerată. Coordonarea oferă mai multe oportunități pentru ca femeile să vorbească despre experiențele lor cu privire la violență, cât și pentru membrii comunității, inclusiv băieților și bărbaților, despre impactul violenței împotriva femeilor asupra lor și familiilor lor. Strategiile participative ale comunității, în cadrul cărora violența împotriva femeilor este inclusă drept aspect ce ține de drepturile omului și egalitate, oferă oportunități pentru colaborare cu cei care lucrează asupra altor probleme ce țin de justiția socială.

1.5

COMPONENTE COMUNE ALE UNEI INTERVENȚII COORDONATE



Intervenția coordonată de obicei implică o combinație a următoarelor:	Parteneriatele între sectoare și agenții sunt deseori consolidate prin următoarele mijloace:
<ul style="list-style-type: none"> • un cadru de colaborare multisectorială între agenții • un comitet sau un organ coordonator pentru a monitoriza progresul și a elabora politici • mecanisme pentru a gestiona, aborda și sancționa agresorii • servicii pentru supraviețuitoare, cum ar fi servicii medicale, adăpost, suport juridic, inclusiv integrarea remediilor de protecție civilă cu procesul de justiție penală 	<ul style="list-style-type: none"> • ședințe regulate directe • politici și protocoale comune, fiind elaborate de agențiile-cheie • planificare comună a activităților și intervențiilor • instruirea comună a colaboratorilor în organizațiile/sectoarele partenere • partajarea de informații despre supraviețuitoare și agresori, respectând confidențialitatea și asigurând securitatea • colectarea continuă a datelor pentru a monitoriza progresul și rezultatele cazului, și identificarea practicilor bune și celor rele
Intervenția multidisciplinară coordonată necesită:	Organul responsabil de coordonare ar putea să fie:
<ul style="list-style-type: none"> • participare activă din partea unui șir de actori • acord despre cea mai efektivă modalitate pentru a interveni în cazurile de violență împotriva femeilor • colaborare, comunicare și împărtășire de informație între agenții 	<ul style="list-style-type: none"> • un organ independent sau o agenție specializată cu rolul de a coordona sectoarele-cheie • o coaliție de agenții care se întrunește în mod regulat, numită și consiliu, comisie sau grup de lucru • un organ de nivel înalt, inclusiv miniștri și/sau conducători din instituții-cheie

CAPITOLUL 2

CADRUL

PRIVIND PACHETUL SERVICIILOR ESENȚIALE

Cadrul de instrucțiuni pentru prestarea unor servicii esențiale sociale include patru componente intercorelate:

- principiile care stau la baza prestării tuturor serviciilor esențiale;
- caracteristicile comune care descriu șirul de activități și abordări comune pentru toate domeniile și care susțin funcționarea și prestarea efectivă a serviciilor;
- serviciile esențiale și acțiunile care prevăd orientările minime pentru ca serviciile să garanteze drepturile omului, siguranța și bunăstarea tuturor femeilor, fetelor sau copiilor care sunt supuși violenței din partea partenerului intim sau violenței sexuale din partea non-partenerului;
- elementele fundamentale care trebuie să existe pentru a facilita prestarea serviciilor esențiale.

Pachetul serviciilor esențiale: diagrama cadrului general

Principii	O abordare bazată pe drepturi	Avansarea egalității de gen și abilitării femeilor	Potrivită și sensibilă din perspectiva vârstei și aspectului cultural
	O abordare centrată pe victimă	Siguranța este importantă	Responsabilizarea agresorului
Caracteristici comune	Disponibilitate		Accesibilitate
	Adaptabilitate		Caracter oportun
	Prioritizarea siguranței		Consimțământ informat și confidențialitate
	Colectarea datelor și managementul informației		Comunicare efectivă
	Corelarea cu alte sectoare și agenții prin referire și coordonare		

Servicii esențiale și acțiuni	Sănătate	Justiție și poliție	Servicii sociale
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea supraviețuitoarelor violenței din partea partenerului intim 2. Prima linie de suport 3. Îngrijirea leziunilor și tratamentul medical urgent 4. Examinarea și îngrijirea în caz de abuz sexual 5. Evaluarea sănătății mintale și îngrijirea respectivă 6. Documentare (medico-legală) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenire 2. Contact inițial 3. Evaluare/investigare 4. Etapa anterioară pornirii procesului penal 5. Procesul penal 6. Responsabilizarea agresorului și despăgubirea victimei 7. Etapa de după procesul penal 8. Siguranță și protecție 9. Asistență și suport 10. Comunicare și informare 11. Coordonarea sectorului justiției 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informarea în situație de criză 2. Consiliere în situație de criză 3. Linii telefonice de ajutor 4. Cazare în siguranță 5. Ajutor material și financiar 6. Crearea, recuperarea și înlocuirea documentelor de identitate 7. Informație juridică și cu privire la drepturi, consiliere și reprezentare, inclusiv în multiple sisteme legale 8. Suport și consiliere psihosocială 9. Suport centrat pe femei 10. Servicii pentru toți copiii afectați de violență 11. Informarea, educarea și promovarea în comunitate 12. Asistență pentru crearea independenței economice, recuperare și autonomie

Coordonare și governanța coordonării	
Nivelul central: acțiuni esențiale	Nivelul local: acțiuni esențiale
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborarea legislației și politicilor 2. Alocarea resurselor 3. Aranjamente standard pentru crearea intervenției coordonate la nivel local 4. Abordări inclusive față de intervenția coordonată 5. Facilitarea dezvoltării capacităților funcționarilor care elaborează politici și altor factori decizionali privind răspunsurile coordonate pentru VÎF 6. Monitorizarea și evaluarea coordonării la nivel național și local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crearea unor structuri formale pentru coordonare și guvernanta coordonării 2. Implementarea coordonării și guvernantei coordonării

Elemente fundamentale	Legislație comprehensivă și cadru legislativ	Controlul guvernării și responsabilizare	Resurse și finanțare
	Instruirea și dezvoltarea forței de muncă	Politici și practici sensibile la dimensiunea de gen	Monitorizare și evaluare

CAPITOLUL 3

INSTRUCȚIUNI PRIVIND ACȚIUNILE ESENȚIALE DE COORDONARE ȘI GUVERNANȚĂ A COORDONĂRII

Instrucțiunile pentru acțiunile esențiale de coordonare și guvernare a coordonării implică două nivele:

- nivelul central – acțiune între ministerele care joacă un rol în abordarea violenței împotriva femeilor și fetelor;
- nivelul local – acțiune între actorii de nivel local.

3.1

INSTRUCȚIUNI PRIVIND NIVELUL NAȚIONAL DE COORDONARE ȘI GUVERNANȚĂ A COORDONĂRII SERVICIILOR ESENȚIALE

ACȚIUNE ESENȚIALĂ 1. ELABORAREA LEGISLAȚIEI ȘI POLITICILOR

Legile și politicile bazate pe cele mai bune practici, standarde și norme internaționale sunt esențiale în ghidarea proceselor formale și informale, care servesc drept temelie pentru coordonare și guvernare a coordonării. Acestea trebuie să fie informate din dovezi și lecții însușite prin experiență directă de coordonare.

ELEMENTE DE BAZĂ

INSTRUCȚIUNI

1.1 Legi și politici care abordează violența împotriva femeilor și fetelor

- Asigurarea ca toate legile și politicile să fie bazate pe înțelegerea informată a egalității de gen și non-discriminării.
- Asigurarea ca intervenția pe cazurile de violență împotriva femeilor să fie bazată pe abordarea centrată pe victimă și standardele vizând drepturile omului privind siguranța victimei și tragerea la răspundere a agresorului.
- Abordarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor în asigurarea ca intervenția să fie ajustată formelor specifice de violență.
- Asigurarea abordării participative/inclusive față de elaborarea de legi și politici prin încorporarea cunoștințelor și comentariilor din partea victimelor/supraviețuitoarelor, ONG-urilor și altor persoane care lucrează direct cu victima/supraviețuitoarea și agresorii.
- Crearea și fortificarea agențiilor guvernamentale, organizațiilor și altor structuri care dețin un rol în intervenția în cazurile de violență împotriva femeilor.
- Încorporarea experienței inițiativelor la nivel central și local de coordonare în procesul elaborării politicilor.

<p>1.2 Legi și politici pentru coordonarea serviciilor esențiale la nivel central și local</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilirea unui cadru legal și de politici pentru coordonare în baza celor mai bune practici, care să încorporeze o înțelegere comună a violenței împotriva femeilor și care poate fi ajustat la necesitățile țării. • Elaborarea și/sau actualizarea unor planuri naționale de acțiuni pentru specificarea mecanismelor și bugetelor pentru coordonarea serviciilor esențiale. • Solicitarea cooperării între agențiile care abordează violența împotriva femeilor. • Identificarea responsabilităților specifice de coordonare ale agențiilor individuale, inclusiv a organizațiilor de femei. • Solicitarea împărtășirii adecvate a informației între agenții, care să prioritizeze responsabilitatea agresorului și confidențialitatea pentru victime/supraviețuitoare. • Definirea responsabilităților pentru acordarea resurselor financiare. • Interzicerea raportării obligatorii privind cazurile individuale între agențiile de coordonare, cu excepția cazurilor de pericol imediat, victimele copii sau vulnerabilitatea specială. • Solicitarea disponibilității suficiente a poliției și serviciilor sectorului justiției, serviciilor sociale și celor de asistență medicală pentru a satisface necesitățile victimelor și supraviețuitoarelor⁷.
---	---

<p>ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 2. BUGETAREA ȘI ALOCAREA RESURSELOR</p>	
<p>Coordonarea și governanța coordonării necesită resurse adecvate pentru a asigura disponerea de expertiză tehnică, sisteme și procese, precum și autoritatea de a realiza funcțiile și acțiunile necesare.</p>	
<p>ELEMENTE DE BAZĂ</p>	<p>INSTRUCIUNI</p>
<p>2.1 Finanțare adecvată și alte resurse pentru coordonarea și governanța coordonării</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acordarea suportului financiar adecvat, resurselor umane, suportului tehnic și efectuarea expertizelor la nivel central pentru a coordona elaborarea de politici. • Acordarea de resurse suficiente nivelului central și local pentru realizarea coordonării, finanțarea serviciilor și implementarea efectivă a legilor și politicilor. • Prioritizarea finanțării și resurselor pentru ONG-uri și societatea civilă în vederea facilitării conducerii în acordarea și coordonarea serviciilor. • Finanțarea cercetărilor pentru monitorizarea și determinarea eficacității mecanismelor de coordonare și a rezultatelor prestării coordonate de servicii. • Oferirea de instrucțiuni pentru estimarea costurilor de coordonare a serviciilor. • Stabilirea mecanismelor pentru a asigura finanțarea la timp. • Asigurarea participării vaste și transparente în procesul de alocare a bugetului. • Urmărirea cheltuielilor din resurse pentru a promova responsabilizarea. • În cazul în care resursele-cheie încă nu sunt implementate, prevederea în mod specific a mobilizării de resurse.
<p>2.2 Coordonarea între entitățile relevante de elaborare a politicilor la nivel central</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promovarea unei înțelegeri comune în rândul prestatorilor de servicii esențiale a cauzelor și consecințelor violenței împotriva femeilor și fetelor. • Integrarea problemelor ce țin de violența împotriva femeilor și fetelor în toate domeniile relevante de politici, inclusiv crearea și fortificarea entităților sectorului public dedicate drepturilor femeilor. • Identificarea și abordarea barierelor în calea coordonării efective la nivel de elaborare și implementare de politici. • Alinierea mesajelor de educație publică.

⁷ A se vedea Organizația Mondială a Sănătății, Răspunsul față de violența din partea partenerului intim și violenței sexuale împotriva femeilor, OMS, ghiduri clinice și îndrumări de politici, pag.40; http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf

ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 3. STABILIREA STANDARDELOR PRIVIND COORDONAREA LA NIVEL LOCAL

Standardele asistă în crearea unor mecanisme și procese consistente care susțin responsabilizarea intervenției coordonate. Acestea sunt importante în clarificarea așteptărilor implicate de sistemele coordonate și actorii implicați în eforturile de coordonare.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
3.1 Standarde pentru o intervenție coordonată local	<ul style="list-style-type: none"> • Convenirea participanților asupra unei înțelegeri comune a violenței împotriva femeilor și fetelor. • Convenirea asupra obiectivelor primare: siguranța victimei, răspunderea agresorului și responsabilizarea agenției. • Rolul victimelor, supraviețuitoarelor și reprezentanților acestora drept lideri și/sau informatori primari ai procesului fără crearea unui risc pentru siguranța lor. • Convenirea asupra faptului că instituțiile de stat și nu victimele/supraviețuitoarele sunt responsabile pentru abordarea violenței. • Cerințele de bază pentru protocoale oficiale/memorandumuri de înțelegere pentru coordonarea locală, inclusiv relații de colaborare, coordonarea serviciilor. • Rolurile și responsabilitățile agențiilor și persoanelor implicate în intervenția coordonată. • Standarde specifice pentru nevoile fetelor. • Angajamentul resurselor pentru coordonare din partea agențiilor participante. • Utilizarea eficientă a resurselor prin evitarea dublării serviciilor. • Participarea tuturor părților critice. • Rolul victimelor/supraviețuitoarelor și reprezentanților acestora drept lideri și/sau informatori primari ai procesului fără crearea unui risc pentru siguranța acestora. • Participarea grupurilor subreprezentate sau marginalizate. • Identificarea campionilor comunității, susținerea și fortificarea eforturilor acestora. • Promovarea nivelului de conștientizare a comunității cu privire la violența împotriva femeilor și fetelor și disponibilitatea serviciilor esențiale.
3.2 Standarde pentru responsabilitatea agenției de coordonare	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizarea strategiilor și intervențiilor care sunt sigure, efective, bazate pe cele mai bune practici. • Definirea rolurilor agențiilor participante. • Conducerea auditurilor interne și externe pentru asigurarea responsabilizării agenției în ceea ce privește implementarea coordonării. • Implicarea largă a actorilor interesați. • Identificarea barierelor pentru siguranță, a serviciilor și necesităților nesatisfăcute, în baza comentariilor primite din partea victimelor/supraviețuitoarelor. • Monitorizarea coordonării intervenției din partea poliției și sectorului justiției, serviciilor sociale și serviciilor de asistență medicală. • Urmărirea cazurilor pentru a monitoriza rezultatele și îmbunătăți intervenția (inclusiv revizuirea fatalităților pentru reducerea riscului de omor pe viitor). • Crearea sistemului de urmărire între agenții pentru a facilita partajarea de informații între agenții și a urmări progresul unei victime/supraviețuitoare prin sistem. • Adoptarea și punerea în aplicare a conduitei etice pentru personalul și voluntarii din agențiile participante.
3.3 Sisteme pentru înregistrarea și raportarea datelor	<ul style="list-style-type: none"> • Convenirea asupra terminologiei comune pentru raportare și ținerea evidenței. • Solicitarea ca fiecare agenție să mențină date pentru monitorizare și evaluare. • Obținerea consimțământului victimelor și supraviețuitoarelor înainte de înregistrarea datelor cu caracter personal. • Protejarea confidențialității și intimității victimelor și supraviețuitoarelor în procesul de colectare, înregistrare și raportare a datelor cu caracter personal. • Permitea accesului la date cu caracter personal doar persoanelor și entităților care au demonstrat necesitatea. • Păstrarea în siguranță a datelor cu caracter personal. • Anonimizarea datelor utilizate pentru monitorizare și evaluare.

ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 4. ABORDĂRI INCLUSIVE PENTRU O INTERVENȚIE COORDONATĂ

Intervenția coordonată trebuie să asigure faptul că este luată în considerare diversitatea experiențelor și necesităților femeilor și fetelor care suferă de violență în elaborarea și monitorizarea intervenției coordonate, cât și prin încurajarea participării lor în astfel de activități.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
4.1 Mecanisme pentru participare	<ul style="list-style-type: none">• Înțelegerea modului în care violența împotriva femeilor și fetelor afectează diferite comunități în diferite moduri (în special femeile și fetele care suferă de forme multiple de discriminare) la toate nivelele de elaborare și coordonare de politici.• Elaborarea unor modele de cartografiere/inventariere pentru identificarea grupurilor marginalizate și celor vulnerabile.• Includerea reprezentării grupurilor marginalizate și celor vulnerabile la toate etapele (planificare, elaborarea de politici, implementare, monitorizare și evaluare).• Asigurarea ca vocile femeilor tinere și fetelor sunt auzite cu atenție, în special cu privire la vulnerabilitățile cu care se confruntă acestea.• Ajustarea strategiilor axate pe problemele specifice cu care se confruntă diferite grupe.• Recunoașterea și abordarea riscului potențial de participare a victimelor/supraviețuitoarelor.• Analiza datelor pentru identificarea vulnerabilităților diverselor grupe specifice.• Adoptarea proceselor pentru identificarea consecințelor neintenționate pentru a asigura presupuneri corecte și dezvoltarea procesului.

ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 5. FACILITAREA DEZVOLTĂRII CAPACITĂȚILOR ELABORATORILOR DE POLITICI ȘI ALTOR FACTORI DE DECIZIE PRIVIND INTERVENȚIA COORDONATĂ

Instituțiile, organizațiile și personalul acestora vor avea nevoie de suport și instruire pentru a asigura eforturi efective de coordonare. Instruiri comune sau intersectoriale pot fi efective în scopul asistării profesioniștilor din diferite sectoare în obținerea unei înțelegeri comune cu privire la violența împotriva femeilor și în obținerea accesului la dovezi contemporane despre intervenția efektivă.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
5.1 Dezvoltarea capacităților	<ul style="list-style-type: none">• Oferirea de resurse și îndrumări pentru stabilitatea organizațională și financiară, calitatea și creșterea programului.• Oferirea de instruire elaboratorilor de politici naționali și regionali privind intervenția coordonată față de violența împotriva femeilor și fetelor.• Includerea sau combinarea dezvoltării capacităților privind coordonarea cu alte inițiative în derulare de dezvoltare a capacităților, inclusiv în diverse sectoare.
5.2 Standarde de instruire multidisciplinare și intersectoriale	<ul style="list-style-type: none">• Dacă e fezabil, a oferi reprezentanților victimei/supraviețuitoarei un rol de conducere în elaborarea și realizarea instruirii tuturor actorilor din sistem și prestatorilor de servicii.• Fundamentarea instruirii pe înțelegerea comună a violenței împotriva femeilor și fetelor, definiții comune și cum intervenția din fiecare sector contribuie la consolidarea siguranței victimei/supraviețuitoarei.• Predarea tehnicilor de coordonare efektivă.• Solicitarea ca instruirea să fie sistematică și continuă pentru a asigura ca noile cunoștințe și cele mai bune practici să fie încorporate în intervenția pe cazurile de violență împotriva femeilor și fetelor.

ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 6. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA COORDONĂRII LA NIVEL CENTRAL ȘI LOCAL

Monitorizarea și evaluarea oferă oportunități pentru a înțelege și a învăța cum sistemele coordonate funcționează. Partajarea constatărilor monitorizării și evaluării permite îmbunătățirea intervenției coordonate, de asemenea și că actorii interesați să participe și să ia decizii cu privire la îmbunătățiri.

ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
6.1 Standarde pentru monitorizare și evaluare la nivel central și local	<ul style="list-style-type: none">• Fixarea unor obiective realiste pe termen scurt, mediu și lung.• Utilizarea indicatorilor calitativ și cantitativ ai eficacității coordonării.• Crearea de sisteme pentru măsurarea realizării obiectivelor fixate.• Includerea datelor inițiale, dacă e posibil, în sistemele de măsurare.• Analiza rezultatelor răspunsului coordonat.• Identificarea barierelor în calea coordonării de succes și soluțiile posibile.• Incorporarea lecțiilor învășite în politicile și practicile de viitor.
6.2 Împărtășirea și raportarea bunelor practici și constatări ale monitorizării și evaluării	<ul style="list-style-type: none">• Identificarea celor mai bune practici și lecțiilor învășite.• Identificarea problemelor și soluțiilor posibile.• Aplicarea informației învășite din monitorizarea și evaluarea locală pentru a informa agenda națională.
6.3 Transparența în menținerea confidențialității și minimizarea riscului	<ul style="list-style-type: none">• Diseminarea vastă a instrucțiunilor, standardelor și politicilor.• Utilizarea limbajului în instrucțiuni, standarde și politici.• Punerea la dispoziție a instrucțiunilor, standardelor și politicilor în toate limbile comunității.• Punerea la dispoziție a rezultatelor monitorizării și evaluării procesului de coordonare.• Diseminarea constatărilor impactului coordonării asupra celor marginalizați și vulnerabili într-o modalitate care să fie accesibilă acestor grupuri.• Identificarea extinderii problemei în rapoartele publicate în mod regulat: de exemplu, disponibilitatea serviciilor pentru victime și supraviețuitoare, utilizarea de victime / supraviețuitoare a serviciilor, cum sunt trași la răspundere agresorii.

3.2

INSTRUCȚIUNI PRIVIND NIVELUL LOCAL DE COORDONARE ȘI GUVERNANȚA A COORDONĂRII SERVICIILOR ESENȚIALE

ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 1. CREAREA STRUCTURII FORMALE PENTRU COORDONAREA LOCALĂ ȘI GUVERNANȚA COORDONĂRII	
Structurile formale pentru coordonarea locală și guvernanta coordonării susțin participarea instituțiilor și organizațiilor locale și facilitează mecanisme robuste care pot fi înțelese și responsabile în fața actorilor interesați și comunității.	
ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
1.1 Standarde pentru coordonare	<ul style="list-style-type: none"> • Structurile formale trebuie să asigure includerea standardelor care: • Sunt consistente cu standardele internaționale privind drepturile omului; • Preiau o abordare centrată pe victimă/supraviețuitoare ținând cont de dreptul femeilor și fetelor să nu fie supuse violenței; • Includ responsabilizarea agresorului.
ACȚIUNEA ESENȚIALĂ 2. IMPLEMENTAREA COORDONĂRII ȘI GUVERNANȚEI COORDONĂRII	
Implementarea efectivă a coordonării la nivel local și guvernantei coordonării trebuie să fie ghidată de un plan de acțiuni care să fie ajustat strategiei de nivel național și elaborat prin intermediul unor procese consultative. Acordurile și procedurile standard de operare, care sunt partajate între organizațiile participante și accesibile comunităților, vor susține funcționarea efectivă a eforturilor de coordonare locală.	
ELEMENTE DE BAZĂ	INSTRUCȚIUNI
2.1 Planul de acțiuni	<p>Planurile de acțiuni de nivel local trebuie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să se conformeze legilor și politicilor și să se alinieze strategiei și standardelor naționale privind coordonarea și guvernanta coordonării; • să identifice necesitățile locale și lacunele; • să fie elaborate utilizând procesul consultativ cu actorii-cheie, în special victimele/supraviețuitoarele și reprezentanții lor; • să identifice prioritățile; • să definească activitățile specifice care urmează să fie realizate—inclusiv termenele, responsabilitățile agențiilor individuale, resursele necesare, și indicatorii pentru măsurarea progresului; • să identifice resursele posibile și să întreprindă eforturi pentru a le obține; • să creeze legături cu alte răspunsuri locale pentru violența împotriva femeilor și fetelor; • să informeze toți actorii relevanți care n-au fost implicați în elaborarea planului de acțiuni.
2.2 Acorduri pentru calitatea de membru al agenției și participarea în mecanismele de coordonare	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborarea misiunii și viziunii mecanismului de coordonare privind înțelegerea comună a violenței împotriva femeilor și fetelor. • Identificarea compoziției mecanismului de coordonare (inclusiv reprezentanții justiției, serviciilor sociale și asistenței medicale, societății civile, inclusiv a grupurilor marginalizate și altor părți relevante). • Solicitarea ca reprezentanții agenției să dispună de autoritatea de luare a deciziilor pentru agențiile lor. • Definirea rolurilor și responsabilităților reprezentanților. • Definirea aranjamentelor de prezidare și a mandatelor deținute. • Stabilirea orarului ședințelor. • Crearea procesului de luare a deciziilor. • Adoptarea procesului de responsabilizare și de soluționare a plângerilor. • Crearea procesului de revizuire pentru funcționarea mecanismului de coordonare, inclusiv a termenilor pentru finalizarea lucrărilor. • Crearea regulilor grupului (de exemplu, confidențialitate). • Asumarea angajamentului de a partaja informații cu actorii relevanți identificați.

2.3 Managementul cazului / procesul de revizuire a cazului	<ul style="list-style-type: none"> • Prioritizarea siguranței victimei/supraviețuitoarei față de păstrarea familiei și altor obiective. • Abilitarea participării victimei și supraviețuitoarei prin alegeri informate (de ex., dreptul de a decide ce servicii de accesat, de a participa în procesul justiției). • Oferirea unor servicii accesibile victimelor/supraviețuitoarelor ținând cont de accesibilitatea geografică și economică, disponibilitatea prestatorilor, informației pe înțelese etc. • Asigurarea evaluării continue a riscurilor și planificarea siguranței. • Convenirea răspunsului privind riscul sporit. • Asigurarea creării proceselor care recunosc necesitățile copiilor care sunt victime ale violenței, direct sau drept rezultat al violenței cu privire la un părinte. • Asigurarea ca prestatorii de servicii să fie instruiți și abilitați. • Acordarea de oportunități pentru instruirea intersectorială. • Asigurarea unei intervenții rapide și potrivite pentru violență și încălcarea hotărârilor instanței.
2.4 Proceduri standard de operare pentru mecanismele de coordonare	<ul style="list-style-type: none"> • Cartografierea prestatorilor de servicii locali. • Crearea unei înțelegeri și principiilor comune privind prestarea serviciilor între prestatori. • Crearea unui protocol pentru referire și interacțiuni între prestatorii de servicii. • Realizarea de instruiți între sectoare conform standardelor convenite. • Dezvoltarea legăturilor cu părțile terțe (de exemplu, școli). • Practicarea transparenței în conformitate cu cerințele privind confidențialitatea.
2.5 Conștientizarea de către comunitate a violenței împotriva femeilor și fetelor	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea ca activitățile de ridicare a conștientizării comunității să fie realizate (de exemplu, anunțarea serviciilor la televiziunea și radioul public, mesaje în media socială, panouri publicitare, publicarea rapoartelor).
2.6 Monitorizare și evaluare	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarea scopului, domeniului de cuprindere și termenilor monitorizării și evaluării. • Axarea monitorizării și evaluării pe funcționarea răspunsului coordonat pentru violența împotriva femeilor și fetelor. • Alinierea cu cadrul central de monitorizare și evaluare. • Identificarea situației inițiale și a indicatorilor pentru măsurarea progresului. • Solicitarea ca agențiile să colecteze și partajeze datele convenite. • Dezvoltarea capacităților și resurselor pentru monitorizare și evaluare. • Includerea victimelor/supraviețuitoarelor în monitorizare și evaluare. • Urmărirea finanțării. • Raportarea constatărilor monitorizării și evaluării către organul național sau regional de supraveghere. • Conformarea cu cerințele de raportare ale entităților de nivel înalt.

CAPITOLUL 4

INSTRUMENTE ȘI RESURSE

- Programul multisectorial privind violența împotriva femeilor este implementat în comun de Guvernul Republicii Bangladesh și Guvernul Danemarcei sub egida Ministerului Afacerilor Femeilor și Copiilor: <http://www.mspvaw.gov.bd>
- „Modelul Duluth” este o modalitate de gândire care evoluează despre felul în care o comunitate lucrează împreună pentru a pune capăt violenței domestice. De la începutul anilor 1980, Duluth – o comunitate mică din Minnesota de nord, a creat o modalitate inovatoare de a asigura tragerea la răspundere a agresorilor și asigurarea siguranței victimelor (<http://www.theduluthmodel.org>).
- Cadrul Național de Politici, Gestionarea aspectelor ce țin de infracțiuni sexuale, Departamentul Justiției și Dezvoltării Constituționale, Pretoria, Africa de Sud. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>
- Modul de Programare privind intervenția coordonată (planificată) Centrul Cunoștințelor Virtuale pentru a pune capăt violenței împotriva femeilor și fetelor (www.endevawn-ow.org (disponibil, ianuarie 2016)).

