

ANEXA 1

STANDARDE MINIME OBLIGATORII PENTRU TELEFONUL COPILULUI

Telefonul copilului, denumit în continuare TC, este un serviciu pentru protecția copilului, de tip permanent, a cărui misiune este să primească semnalările cu privire la situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului, să asigure consilierea telefonică în aceste situații și să intervină prompt în cazurile urgente prin intermediul unei echipei mobile.

Standardele prezente sunt complementare cu următoarele documente:

1. Standardele minime obligatorii pentru centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, denumit în continuare CC;
2. Standardele minime obligatorii pentru centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului, denumit în continuare CRC;
3. Ghidul metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a copilului.

Standardele sunt grupate pe următoarele arii de interes:

Informare și relații cu comunitatea

1. Activități de informare

Consiliere telefonică

2. Evaluarea riscului imediat
3. Asistarea și consilierea telefonică

Intervenția în situații de urgență

4. Echipa mobilă

Administrare și management

5. Permanența serviciului
6. Locația, resursele financiare și baza materială

Resurse umane

7. Recrutarea și angajarea
8. Numărul, pregătirea și formarea continuă
9. Supervizarea

INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 1 | Activități de informare Telefonul copilului dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor oferite în interesul superior al copiilor expuși la abuz, neglijare și exploatare. |
| Rezultat | Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a copiilor. |
| Proceduri de implementare a standardului 1 | |
| 1.1 TC realizează materiale promoționale pentru copii, părinți, profesioniști și alți membri ai comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare. | |
| 1.2 TC sprijină realizarea anuală de campanii de informare, educare și comunicare a comunității cu privire la problema abuzului, neglijării și exploatării copilului, denumită în continuare A/N/E. | |
| 1.3 TC editează rapoarte statistice și publică date relevante în mass-media, în mod periodic. Conținutul rapoartelor statistice și a celorlalte materiale făcute public este avizat în prealabil de coordonatorul serviciului. | |
| 1.4 TC își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile comunitare pentru copil și familie din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție. | |

Indicatori pentru Standardul 1

(I)1.1.1 TC dispune de materiale promoționale (de exemplu, pliante, broșuri).

(I)1.1.2 Conținutul materialelor promoționale este adecvat grupului țintă (de exemplu, copii, părinți, profesioniști, mass-media).

(I)1.2 Numărul anual de campanii de informare, educare și comunicare la a căror organizare a participat TC.

(I)1.3.1 Numărul anual de rapoarte statistice făcute public.

(I)1.3.2 Numărul anual de articole publicate care conțin date relevante din activitatea TC.

(I)1.3.3 Conținutul rapoartelor statistice și a materialelor publicate, care trebuie să poarte semnătura coordonatorului serviciului.

(I)1.4 Baza de date cu informații despre serviciile comunitare pentru copil și familie este operațională.

CONSILIERE TELEFONICĂ

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 2 | Evaluarea riscului imediat Consilierii telefonului copilului evaluează nevoile imediate ale clientului și potențialul de risc privind expunerea copilului la abuz, neglijare și exploatare. |
| Rezultat | Clienții primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze telefonul copilului. |
| Proceduri de implementare a standardului 2 | |
| 2.1 Consilierii din cadrul TC utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației A/N/E. | |
| 2.2 Consilierii din cadrul TC completează fișa de convorbire în timpul apelului. | |
| 2.3 În cazul semnalărilor din comunitate cu privire la o suspiciune sau situație A/N/E, consilierii din cadrul TC trebuie să completeze fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E în termen maxim de 12 ore de la consemnarea convorbirii. Fișele se transmit la serviciul public specializat pentru protecția copilului, denumit în continuare SPSPC, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora pentru alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției. În acest sens, directorul SPSPC are obligația de a desemna manageri de caz care să alcătuiască echipa multidisciplinară și să coordoneze intervenția interinstituțională în situațiile de A/N/E semnalate, înregistrate și preluate de SPSPC. | |

Indicatori pentru Standardul 2

(I)2.1 Consilierii din cadrul TC utilizează instrumentele de evaluare menționate de standardele minime obligatorii: fișa de convorbire și fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E. Fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E este anexă la ghidul metodologic privind intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.

(I)2.2.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de convorbire întocmite de consilierii din cadrul TC.

(I)2.2.2 Conținutul fișei de convorbire.

(I)2.3 Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E completate de consilierii din cadrul TC și transmise la SPSPC.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 3 | Asistarea și consilierea telefonică Consilierii telefonului copilului asigură clienților asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de criză și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate de către aceștia. |
| Rezultat | Clienții primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată. |
| Proceduri de implementare a standardului 3 | |
| 3.1 Consilierii din cadrul TC furnizează informații adecvate nevoilor clienților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării atunci când soluționarea problemei prezentate depășește competențele TC. | |
| 3.2 Consilierii din cadrul TC utilizează tehnici specifice de consiliere, care sunt documentate. | |
| 3.3 Consilierii din cadrul TC desfășoară activități de asistență și consiliere a clienților pentru depășirea unei situații de criză. | |
| 3.4 Consilierii din cadrul TC respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor. Referitor la aceasta din urmă, în situațiile de urgență, cu excepția datelor referitoare la persoana care semnalează dacă nu este însuși copilul, consilierii furnizează toate datele necesare, inclusiv cele referitoare la identitatea și locul în care se află copilul, echipei mobile pentru a interveni conform prevederilor standardelor minime obligatorii prezente. | |
| 3.5 Consilierul din cadrul TC respectă dorința apelantului de a finaliza convorbirea. În cazul în care durata unui apel depășește 50 de minute, care este durata maxim admisă, consilierul va sumariza și va încheia el convorbirea, dar, după caz, aceasta se poate relua dacă clientul solicită din nou sprijinul consilierului. Date relevante despre aceste apeluri se | |

consemnează în registrul de convorbiri.

Indicatori pentru Standardul 3

(I)3.2 Tehnicile de consiliere utilizate probate prin metodologii scrise: consilierea telefonică non-directivă și consilierea în caz de criză.

(I)3.3 Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri care au necesitat asistență și consiliere pentru depășirea unor situații de criză.

(I)3.4.1 Fișa de convorbire prezintă o rubrică în care se consemnează anonimatul clientului, la solicitarea acestuia.

(I)3.4.2 Numărul de reclamații înregistrate de furnizorul de servicii, respectiv angajatorul (SPSPS, organism privat autorizat, denumit în continuare OPA, sau autoritățile administrației publice locale) privind încălcarea confidențialității cu privire la convorbirile telefonice.

(I)3.5.1 Durata medie a apelurilor telefonice.

(I)3.5.2 Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri cu durată mai mare de 50 de minute și motivul prelungirii convorbirilor.

INTERVENȚIA ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 4 | Echipa mobilă Telefonul copilului dispune de o echipă mobilă, care se deplasează în teren pentru evaluare și intervenție în situațiile de urgență. |
| Rezultat | Copilul a cărui viață este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare este plasat de urgență într-un mediu securizant. |
| Proceduri de implementare a standardului 4 | |
| 4.1 Echipa mobilă este compusă din cel puțin: unul din consilierii cu studii superioare socio-umane din cadrul TC care sunt în tura respectivă și un polițist. | |
| 4.2 Furnizorul de servicii încheie convenții de colaborare cu inspectoratul și secțiile de poliție, prin care se stabilesc clar atribuțiile personalului care asigură intervenția în situații de urgență, conform legislației în vigoare. | |
| 4.3 Echipa mobilă acționează conform unei metodologii întocmite pe baza ghidului metodologic pentru intervenția și prevenirea în echipă | |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>multidisciplinară și rețea în situațiile A/N/E. Metodologia este documentată în scris, disponibilă și cunoscută de membrii echipei mobile.</p> |
| <p>4.4 Echipa mobilă intervine imediat ce consilierul din cadrul TC care receptează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență definită prin punerea în pericol a vieții copilului prin abuz, neglijare și exploatare grave.</p> |
| <p>4.5 Atunci când timpul de deplasare a echipei mobile depășește durata de o oră și informațiile despre caz indică pericol iminent pentru viața copilului, consilierul din cadrul TC contactează asistentul social din cadrul serviciului public de asistență socială de la nivelul consiliilor locale ale municipiilor, orașelor și sectoarelor municipiului București sau lucrătorul social comunitar ori alte persoane resursă din comunitatea respectivă, și anume din poliție și servicii de specialitate pentru protecția copilului împotriva A/N/E (de exemplu, CRC, CC), pentru a se evalua cât mai repede cazul. Consilierul din cadrul TC menține legătura cu profesioniștii menționați anterior pentru luarea unei decizii în conformitate cu situația concretă evaluată inițial de către aceștia.</p> |
| <p>4.6 Decizia luării măsurii plasamentului în regim de urgență respectă legislația în vigoare și ține cont de recomandările ghidului metodologic de intervenție și prevenire în echipă multidisciplinară și în rețea în situațiile de A/N/E.</p> |
| <p>4.7 Dacă este necesar, echipa mobilă va anunța, după caz, salvarea și procuratura.</p> |
| <p>4.8 Consilierul din cadrul echipei mobile asigură asistența și consilierea copilului pe parcursul intervenției de urgență și în cazul în care sunt implicați mai mulți copii, abordarea este inițial individuală și ulterior colectivă.</p> |
| <p>4.9 Observațiile și constatările echipei mobile se consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației A/N/E. Acest document se completează la sediul TC, nu în teren, în cel mai scurt timp de la intervenția în teren. Fișele se transmit la SPSPC în termen maxim de 12 ore de la intervenția în teren pentru alcătuirea evidenței primare a situațiilor A/N/E și coordonarea intervenției.</p> |

Indicatori pentru Standardul 4

(I)4.1 Componenta echipei mobile conform standardelor minime obligatorii prezente.

(I)4.2 Convențiile de colaborare cu poliția sunt disponibile și în vigoare.

(I)4.3 Metodologia de intervenție este disponibilă și cunoscută de membrii echipei mobile.

(I)4.4 Numărul mediu lunar și numărul anual de situații de urgență în care a intervenit echipa mobilă.

(I)4.5 Numărul mediu lunar și numărul anual de situații în care a fost necesară intervenția persoanelor resursă.

(I)4.6.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de plasamente în regim de urgență în urma intervențiilor în situații de urgență, inclusiv pe tipul acestora, respectiv:

- Asistenți maternali profesioniști pregătiți și atestați pentru astfel de situații;
- Centre sau adăposturi pentru mamă și copil victime ale abuzului și violenței în familie, conform Legii nr.217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie;
- Centre de primire în regim de urgență.

(I)4.6.2 Analiza circumstanțelor plasamentelor în regim de urgență.

(I)4.7.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de situații care au necesitat anunțarea salvării și intervenția medicală.

(I)4.7.2 Numărul mediu lunar și numărul anual de situații care au necesitat anunțarea și intervenția procuraturii.

(I)4.9.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de fișe de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E completate de echipa mobilă și transmise la SPSPC.

ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 5 | Permanența serviciului Telefonul copilului este disponibil permanent, 24 de ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv în perioada de sărbătorilor legale, iar taxarea este gratuită pentru clienți. |
| Rezultat | Membrii comunității au acces permanent la telefonul copilului, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat. |
| Proceduri de implementare a standardului 5 | |
| 5.1 Coordonatorul are responsabilitatea ca misiunea TC să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului, cât și în comunitate. | |
| 5.2 TC are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în funcție de angajator, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității, sunt avizate de coordonatorul serviciului și aduse la cunoștința întregului personal. | |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.3 Toți consilierii TC, precum și membrii echipei mobile semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre clienții serviciului. |
| 5.4 Activitatea TC se întrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice. În această situație, furnizorul de servicii este obligat să găsească o altă modalitate temporară de receptare rapidă a semnalărilor din comunitate cu privire la situațiile urgente A/N/E. |
| 5.5 Permanența serviciului este asigurată de consilieri și voluntari. Activitatea acestora este programată pe intervale de timp de 4-8 ore, iar în timpul nopții este asigurată de minim doi angajați, dintre care unul este obligatoriu un consilier cu studii superioare socio-umane, în intervalul 20.00-08.00. |
| 5.6 Tura se poate prelungi în situația în care momentul schimbului de tură se suprapune cu o intervenție telefonică sau în teren. |
| 5.7 Furnizorul de servicii se asigură că taxarea este gratuită pentru clienții care apelează telefonul copilului. |
| 5.8 Se recomandă ca numărul de telefon să fie format din cât mai puține cifre și să fie unic pe județ sau sector al municipiului București, indiferent de numărul de furnizori de servicii care înființează telefoane ale copilului în județul sau sectorul respectiv. |

Indicatorii pentru standardul 5

(I)5.1 Misiunea TC este afișată într-un loc adecvat, este cunoscută de personalul serviciului și popularizată prin mijloace specifice în comunitate (de exemplu, pliante, broșuri ș.a.).

(I)5.2 Regulamentul de ordine interioară, respectiv normele interne de funcționare a serviciului sunt disponibile, conțin prevederi clare cu privire la respectarea confidențialității și sunt cunoscute de către personalul serviciului.

(I)5.3 Contractele de confidențialitate.

(I)5.4 Numărul de întreruperi care au avut loc într-un an, motivul acestora și soluția de înlocuire.

(I)5.5 Programul de lucru este respectat și este în acord cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)5.6 Numărul de zile libere și plata orelor suplimentare pentru depășirea programului de lucru.

(I)5.8 Contractul cu serviciul public de telefonie.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 6 | Locația, resursele financiare și baza materială Telefonul copilului dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate. |
| Rezultat | Copiii și familiile din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat și pentru a semnaliza situațiile de abuz, neglijare și exploatare. |
| Proceduri de implementare a standardului 6 | |
| 6.1 TC funcționează într-un spațiu special amenajat, unde nu au acces clienții. Locația TC nu va fi cunoscută de publicul larg. Această măsură presupune contactul clientului doar prin intermediul telefonului, iar în cazul unei intervenții în teren, echipa mobilă va relaționa cu aceștia. | |
| 6.2 Fondurile alocate TC de către furnizorul de servicii (SPSPC, OPA sau autoritățile administrației publice locale) sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii TC și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii, inclusiv asigurarea gratuității pentru clienți din punct de vedere al apelării și a fondurilor necesare pentru expertiza medico-legală a copiilor aflați în situații de urgență. Referitor la ultimul aspect, în cazul situațiilor de urgență în care copilul este victimă a violenței în familie, fondurile necesare pentru expertiza medico-legală a copilului în cauză vor fi asigurate conform prevederilor art.9 alin.(2) din Legea nr.217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie începând cu momentul înființării Agenției Naționale pentru Protecția Familiei. Până la această dată, aceste cheltuieli vor fi suportate din bugetul TC. | |
| 6.3 TC dispune de următoarea bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură: a) un aparat telefonic tip centrală telefonică, b) căști cu microfon, c) adaptor pentru aparatul telefonic, d) calculator pentru accesarea rapidă a bazei de date și redactarea fișelor de convorbire, e) birou, f) scaun ergonomic, g) fotoliu canapea și h) fișet pentru arhivarea documentației pe suport de hârtie. | |
| 6.4 Baza materială a TC trebuie să asigure și intervenția în situații de urgență, ceea ce presupune inclusiv ca TC să dispună de un automobil pentru deplasarea în teren a echipei mobile și cel puțin un telefon mobil pentru aceasta, precum și un spațiu și echipamente necesare redactării și arhivării documentației. | |

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.5 TC organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la clienți. |
| 6.6 Înregistrarea și monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt următoarele: a) fișa de convorbire (anexa 1A), b) fișa pentru apeluri mute/greșite (anexa 1B), c) codurile pentru fișa de convorbire (anexa 1C), d) registrul de mesaje și e) fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de A/N/E. |
| 6.7 Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul TC, înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită, fie prin situația de criză, fie prin apelare repetată, permițând o abordare unitară și coerentă. |
| 6.8 Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea și analiza apelurilor are loc lunar și anual sub forma unor rapoarte, pe care le avizează. |

Indicatorii pentru Standardul 6

(I)6.1 Locația TC este conformă cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6.2 Furnizorul de servicii asigura fondurile necesare pentru desfășurarea activităților prevăzute în standardele minime obligatorii.

(I)6.3-(I)6.4 Baza materială a TC corespunde prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)6.5.1 Baza de date a TC pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități este operațională.

(I)6.5.2 Baza de date menționată anterior este utilizată în conformitate cu legislația în domeniu.

(I)6.6.1 Documentele TC sunt în conformitate cu prevederile standardelor minime obligatorii.

(I)6.6.2 Conținutul documentelor serviciului.

(I)6.8.1 Rapoartele lunare și anuale cu privire la tipul apelurilor sunt avizate de coordonatorul serviciului.

(I)6.8.2 Conținutul rapoartelor lunare și anuale cuprinde cel puțin următoarele:

- Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri.
- Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri în urgență (pentru depășirea unor situații de criză și/sau cazuri A/N/E care au necesitat intervenția de urgență din partea echipei mobile).
- Numărul mediu lunar și numărul anual de apeluri în situații A/N/E.
- Numărul mediu lunar și numărul anual de semnalări cu privire la situații A/N/E.

RESURSE UMANE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 7 | Recrutarea și angajarea Personalul serviciului este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor serviciului. |
| Rezultat | Clienții beneficiază de servicii de calitate oferite de personal calificat. |
| Proceduri de implementare a standardului 7 | |
| 7.1 Angajatorul este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii. Dacă telefonul copilului funcționează într-o zonă geografică în care trăiesc comunități etnice minoritare, se recomandă ca în componența echipei de consilieri din cadrul TC să existe și profesioniști care vorbesc limba minorităților respective. | |
| 7.2 Procesul de recrutare și angajare se înregistrează și coordonatorul serviciului are rol de decizie în cadrul procesului de selectare a personalului. | |
| 7.3 Angajatorul poate dispune de un anumit tip de personal care să servească misiunii TC fără a face parte din personalul propriu al serviciului, însă este obligat să asigure angajarea personalului de specialitate și a voluntarilor. | |
| 7.4 Personalul de specialitate este reprezentat de consilieri și trebuie să aibă studii socio-umane. | |
| 7.5 Coordonatorul serviciului trebuie să aibă studii superioare socio-umane și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie. | |

Indicatorii pentru Standardul 7

(I)7.1 Diplomele de studii și alte acte care atestă calificarea personalului angajat.

(I)7.2 Procesul de recrutare și angajare este conform legislației în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii.

(I)7.3 – (I)7.7 Organigrama, diplomele de studii, contractele de muncă, contractele de voluntariat, fișele de post. Se verifică în ce măsură conținutul fișelor de post este cunoscut de către angajați și dacă sunt revizuite conform legislației în vigoare.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 8 | Numărul, pregătirea și formarea continuă Resursele umane ale telefonului copilului sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională. |
| Rezultat | Copiii și familiile din comunitate beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare. |
| Proceduri de implementare a standardului 8 | |
| 8.1 Numărul personalului trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime obligatorii. Stabilirea numărului minim se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului, se înregistrează și se revizuieste cel puțin anual. În stabilirea numărului minim se ține cont de prevederile standardelor minime obligatorii prezente referitoare la organizarea turelor astfel încât pe fiecare tură să fie cel puțin un consilier cu studii superioare socio-umane care să facă parte din echipa mobilă. | |
| 8.2 La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării, fiecare profesionist, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului. | |
| 8.3 La angajare, consilierii și voluntarii vor participa la un curs de pregătire cu o durată de 40 de ore pentru a cunoaște tehnicile specifice de lucru în cadrul acestui tip de serviciu, asigurat din bugetul angajatorului. | |
| 8.4 Fiecare angajat al serviciului, inclusiv coordonatorul acestuia, beneficiază de cel puțin 42 de ore pe an de formare continuă în domeniul protecției copilului împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului sau domenii conexe, asigurate din bugetul angajatorului. | |
| 8.5 Educația permanentă a personalului de specialitate, precum și formarea profesională continuă pentru toți angajații serviciului, inclusiv a voluntarilor, vor fi promovate, sprijinite și înregistrate de către coordonatorul serviciului. | |
| 8.6 Voluntarii serviciului acționează în baza unor contracte clare, în acord cu legislația în vigoare. | |
| 8.7 La angajare, în lipsa unei pregătiri în domeniul managementului serviciilor sociale, coordonatorul serviciului beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului. | |
| 8.8 Coordonatorul beneficiază anual de cel puțin 21 de ore de formare în | |

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| domeniul managementului de servicii, asigurate din bugetul angajatorului. |
| 8.9 Educația permanentă și formarea profesională continuă a angajaților se realizează conform legislației în vigoare, prin intermediul cursurilor organizate în cadrul sistemului educațional, sanitar și al formării profesionale a adulților. |
| 8.10 Consilierii care sunt desemnați să facă parte din echipa mobilă trebuie să aibă experiență practică de minim un an în servicii de specialitate pentru protecția copilului în regim de urgență sau împotriva abuzului, neglijării și exploatării. |

Indicatorii pentru Standardul 8

(I)8.1.1 Numărul personalului este adecvat activităților din standardele minime obligatorii și înregistrat.

(I)8.1.2 Raportul dintre numărul anual de apeluri și numărul de consilieri și voluntari.

(I)8.2 – (I)8.9 Dosarul personal al fiecărui angajat, inclusiv al coordonatorului și voluntarilor, cuprinde documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv certificatele de absolvire a cursurilor de formare inițială și continuă prevăzute de standardele minime obligatorii.

(I)8.10 Certificatele de absolvire cu recunoaștere națională și cele cu recunoaștere din partea angajatorului. În cazul celor din urmă se verifică modalitatea de desfășurare a programului de formare, utilizând criteriile existente în legislația de formare profesională a adultului.

(I)8.11 Cartea de muncă și curriculum vitae.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardul 9 | Supervizarea Telefonul copilului dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate. |
| Rezultat | Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru clienți. |
| Proceduri de implementare a standardului 9 | |
| 9.1 Ședințele de supervizare cu personalul au loc periodic – cel puțin o dată pe săptămână – sau de câte ori este nevoie și sunt înregistrate. | |
| 9.2 Ședințele de supervizare se desfășoară individual și în echipă. | |

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.3 Coordonatorul serviciului are obligația de a asigura supervizarea internă și externă a personalului de specialitate și a voluntarilor. |
| 9.4 Supervizarea voluntarilor este asigurată de către un consilier cu experiență desemnat de coordonatorul serviciului. |
| 9.5 Angajatorul are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului serviciului. |
| 9.6 Supervizarea este asigurată de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie. Supervizarea consilierilor se realizează de specialiști cu studii superioare socio-umane cu experiență de cel puțin doi ani în consiliere în plus față de persoanele pentru care se asigură supervizarea. |

Indicatorii pentru Standardul 9

(I)9.1 Numărul mediu lunar și numărul anual de ședințe de supervizare a personalului.

(I)9.2-(I)9.5 Numărul mediu lunar și numărul anual de supervizări individuale și de grup pentru consilierii, voluntarii și coordonatorul serviciului.

(I)9.6 Documentele înregistrate referitoare la supervizare.