

Extras din REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE AL CENTRULUI DE ASISTENȚĂ UMANITARĂ ȘI SOCIALĂ PENTRU REFUGIAȚI CTR NICOLINA IAȘI

Prezentul regulament este un document propriu al consorțiului de organizații asociate în managementul Centrului și este valabil pentru personal, voluntari, rezidenții centrului și terți.

III SERVICIILE CENTRULUI

III.1. Centrul de asistență umanitară și socială pentru refugiați CTR Nicolina funcționează ca un centru de servicii pilot, acordate într-o situație generată de o urgență socială majoră pentru un grup de cetățeni care sunt afectați de conflictul armat din Ucraina.

III.2. Centrul oferă:

- o Cazare – în paturi și pe saltele
- o Masă – în regim catering, la solicitare menu putând fi adaptat pentru vegetarieni, celiaci, diabetici, etc.
- o Servicii de asistență umanitară (haine, mancare neperisabilă, produse cosmetice, incaltaminte, bunuri casnice)
- o Servicii de asistență socială – servicii pilot
- o Servicii specializate pentru mamă și copilul mic
- o Servicii de asistență psihologică - cu personal inițiat în intervenția inițială asupra refugiatului (minimum o formare cu organizații internaționale specializate)
- o Servicii de asistență juridică
- o Învățarea limbii române prin activități informale, peer education sau curs online.
- o Servicii de mediere și integrare profesională
- o Servicii de prevenire a traficului de persoane și violenței sexuale, etc.

Toate serviciile sociale se oferă în regim de servicii pilot, de către furnizori acreditați.

III.3. Tot personalul este instruit și prezintă la angajare certificat de integritate.

III.4. Toți voluntarii care își oferă serviciile centrului trec printr-o procedură de recrutare, au contract de voluntariat și certificat de integritate.

III.5. Toți angajații și voluntarii centrului sunt instruiți privind îndatoririle lor în cadrul centrului, conduită pe care trebuie să o aibă față de refugiați și restul echipei, prezentul regulament, procedurile antitrafic și anti violență ce trebuie respectate.

IV.1 Managementul centrului

Centrul are un management unic indiferent de organizația care deservește spațiul respectiv.

IV.1.1. Managementul administrativ

1. Centrul de asistență umanitară și socială pentru refugiați CTR Nicolina funcționează cu un management unic, integrat, asigurat de FONSS, prin Mihaela Munteanu și Liuba Biber.

2. Coordonarea centrului este realizata prin buna înțelegere a asociațiilor -FONSS, ASOCIAȚIA AFTERHILLS, ASOCIAȚIA PARENTIS și ASOCIAȚIA GRUPUL ZÂMBETUL NOSTRU și în cazul unor poziții ireconciliabile, prin vot al majorității.
3. Pentru coordonarea tuturor entităților implicate se stabilesc și se asumă roluri și responsabilități clare pentru fiecare entitate.
4. Fiecare organizație implicată asigură cunoașterea și aplicarea unui set de proceduri de lucru și aplică același set de proceduri și instrumente de lucru elaborate în acest sens.
5. Structura de personal implicat în echipa de management.
6. Centrul are doi coordonatori. Pe fiecare etaj activitatea este coordonată de un responsabil de tură, care se subordonează coordonatorilor de centru. Responsabilii de tură au obligația ca la finalizarea turei sa completeze un raport de activitate sumar.
7. Managementul pe componente de activitate este asigurat de o organizație și/sau de o persoană agreată în comun.
8. Pentru asigurarea continuității și coordonării activității se stabilește și se aduce la cunoștința tuturor celor implicați:
 - Un program de lucru pe ture comun
 - Un sistem și echipament de semnalizare a personalului angajat si voluntar – veste, ecusoane
 - O structură comună de personal cu rol în coordonare pe tipuri de activități și supervizori/responsabili de tură
 - Coordonatori pe tipuri de activități – cu rol în sincronizare, planificarea și (ex – program educațional, program de consiliere program de masă)
 - Responsabili de tură – cu rol în asigurarea bunei desfășurări ai programului stabilit la nivelul centrului
 - Fiecare organizație își asigură propriul managementul resurselor (umane, materiale, financiare) în acord cu strategia și procedurile de lucru comune.

IV.1.2 Managementul operațional

1. Managementul operațional este asigurat de fiecare organizație conform rolurilor și responsabilităților stabilite/agreate;
2. Organizația își stabilește setul de activități specifice, având responsabilitatea modului de desfășurare și rezultatelor acestora;
3. Activitățile realizate în centru sunt discutate și agreate.
4. Planificarea activităților cotidiene se transmite prin whatsapp de către unul dintre coordonatorii Centrului de asistență umanitară și socială pentru refugiați CTR Nicolina.
5. Pentru contactul cu responsabilul de etaj, va exista un telefon (parter, 1-2, 3-4) care va fi transferat de la un responsabil de tură la celalalt. Cel ce preia acest telefon este obligat să-l țină deschis și să răspundă la apel.
6. Decizia privind unor activități sau evenimente punctuale se iau de către reprezentanții organizațiilor partenere ce fac parte din consorțiu.

(...)

V. ACCESUL PERSOANELOR ÎN CENTRU

V. 1 CATEGORII DE PERSOANE

Centrul este destinat următoarelor categorii de persoane aflate în tranzit sau în perioada de 90 de zile în care le este permisă șederea în România, fără altă justificare:

- a) femei,
- b) bărbați
- c) mame cu copii
- d) copii însoțiți de un alt membru al familiei/de altă persoană
- e) persoane cu nevoi speciale însoțite de o persoană de îngrijire sau alte tipuri de persoane vulnerabile.

V. 2 ACCESUL ÎN CENTRU

V.2.1 Accesul persoanelor care nu au nevoie/nu solicită cazare

- 1. Accesul se face exclusiv la parterul centrului, în partea din față, pe ușa care nu are deschidere automată.
- 2. Refugiații vor aștepta în spațiul amenajat pentru ședere, până trec pe la biroul de înregistrare, la care prezintă documentele și răspund la întrebările din chestionarul de completat de către persoane de la acest birou.
- 3. Activitățile aferente tranzitării centrului fără cazare se realizează de către/sub îndrumarea coordonatorului centrului în serviciu la respectivă oră.
- 5. Dacă există solicitarea de informații, masă, apă, acces la toaletă și duș, echipa centrului va încerca să ofere suportul posibil refugiatului respectiv.
- 6. În situația în care refugiatul are evidente afecțiuni, este cu o dizabilitate, are o stare specială sau este rănit, va beneficia de întreg suportul ce poate fi acordat în timpul de ședere.

III.2.2 Accesul persoanelor care au nevoie de cazare

- 1. Accesul se face în urma înregistrării persoanelor la biroul de primire și a completării fișei de înregistrare pentru fiecare persoană.
- 2. Acțiunile aferente cazării se realizează astfel:
 - a) **INREGISTRAREA** se face pe fișe special concepute care conțin pe lângă elementele de identitate și mențiuni privind vulnerabilități și afecțiuni, nevoile alimentare și se îngrijire.
 - b) **TRIAJUL MEDICAL** este realizat de un colaborator extern cu pregătire medicală sau de prim ajutor care preia refugiatul după înscriere și dialoghează și observă sau măsoară minimal indicatori legați de starea de sănătate a persoanei.

Dacă starea de sănătate este alterată sau există suspiciunea că persoana suferă de o boală infecto-contagioasă, ea va fi separată de restul persoanelor într-un spațiu special amenajat (cabinetul medical/autospecială sanitară/camera de carantină), și va fi prezentată la unitatea spitalicească specializată cea mai apropiată, în funcție de afecțiunea prezumată.
 - c) **INFORMAREA** refugiaților se va face astfel:

La intrarea în centru se va face informarea beneficiarilor privind drepturi, obligații, interdicții și sancțiuni, perioada de cazare, serviciile sau activitățile desfășurate, cine sunt persoanele de referință și modul în care sunt semnalizate persoanele de referință.

Astfel:

- o **Drepturile beneficiarilor** sunt:

- să primească serviciile centrului (cazare, masă, asistență socială, suport umanitar din donații) în condiții optime și la standardele cele mai bune,
- să circule liber
- să nu fie discriminați pe criterii de vârstă, etnie, religie, orientare sexuală, conform legilor române și europene,
- la solicitare să primească îngrijire medicală de urgență sau de specialitate (conform normelor legale în vigoare la acel moment, pentru cetățenii străini), servicii de asistență juridică, de integrare în școală și/sau muncă, spirituală atât cât organizațiile care își desfășoară activitatea își permit.

o Obligațiile beneficiarilor centrului sunt:

- să aibă o conduită civilizată în Centru
- să nu consume băuturi alcoolice,
- să igienizeze spațiul folosit,
- să aibă grijă de copii, angajații centrului neasumându-și răspunderea pentru aceștia,
- să păstreze intacte bunurile centrului
- să nu aducă animale în spațiul de locuit ci în cel special amenajat,
- să informeze reprezentantul centrului când dorește să părăsească centrul,
- să citească și să respecte regulamentul centrului,
- predarea lenjeriei și prosoapelor la decazare.

Informarea se realizează prin:

- mesaj verbal,
- panotaj explicit redactat în limba ucraineană, engleză și română,
- pictograme,
- dopoloha.local care conține cel puțin: planul centrului, drepturi și obligații ale beneficiarilor, activități și servicii pe care le poate accesa, persoana de contact.

Informațiile referitoare la drepturile, obligațiile și interdicțiile și sancțiunile aplicabile pe timpul cazării sunt afișate în fiecare în locuri vizibile, cu un conținut simplu, individualizat în funcție de destinația spațiului;

d) ORIENTAREA

Angajații și voluntarii Centrului de asistență umanitară și socială pentru refugiați CTR Nicolina asigură orientarea refugiaților în incinta centrului pentru a se familiariza cu spațiul și a cunoaște zonele la care au acces și funcționalitatea/destinația acelor zone după trecerea pe la biroul de înscriere sau ori de câte ori li se solicită aceste informații.

Orientarea refugiaților din centru se realizează prin:

- afișaj diferențiat pe culori- una pe fiecare etaj pentru a putea fi memorat ușor, semnalarea tuturor spațiilor utile pentru refugiați,
- punerea de brățări cu indicativ pereche mama-copil pentru evaluarea pierderii copiilor de părinții lor,
- rețeaua de WiFi care permite accesare de informații din context,
- alte afișaje din Centru, care duc spre resurse externe.

e) ÎNSOȚIREA LA LOCUL DE CAZARE.

După înscrierea între persoanele deservite de Centrul de asistență umanitară și socială refugiații sunt repartizați în camere în funcție de categoria în care sunt încadrați:

- persoane aflate în tranzit rapid (sunt 24 de ore) care vor fi alocați la parter,
- persoane vulnerabile (copii foarte mici, femei gravide, vârstnici, persoane cu dizabilități),
- persoane care stau o lungă durată în Centru.

Refugiații sunt conduși la cazare de un angajat sau voluntar special desemnat pentru a lucra pe etajul unde urmează să locuiască beneficiarul.

Bunurile pe care refugiatul le preia în folosință sunt:

- pat cu saltea/saltea (în funcție de caz),
- prosop mic,
- prosoap mare de baie,

La cerere se oferă și materiale de igienă (șampon, cremă, absorbante, etc)

La plecare, persoana predă bunurile primite în folosință voluntarului sau angajatului responsabil cu cazarea pe etajul respectiv.

f) **INTEGRAREA ÎN PROGRAMUL DE ZILEI** – în funcție de perioada zilei și orei la care intră în centru, se asigură nevoilor de bază imediată (hrană, duș, odihnă)

Pentru accesarea serviciilor persoanele cazate se vor informa de la recepție.

III.3.3 Accesul și circulația vizitatorilor în incinta centrului

1. În înțelesul acestei secțiuni, prin vizitator se înțelege orice persoană care dorește să intre în centru cu excepția:
 - a) persoanelor cazate, înregistrate în evidența centrului
 - b) Personalul ISU
 - c) Personalul Primăriei
 - d) Personalul și voluntarii organizațiilor care organizează sau gestionează activități în cadrul centrului, care va fi semnalizat cu legitimații / ecusoane
 - e) Voluntarii
2. Accesul oricărui vizitator în incinta centrului este permis doar cu acordul prealabil al Coordonatorului Centrului. Coordonatorul centrului va anunța responsabilul de tură despre respectiva vizită.
3. Accesul vizitatorilor sau grupurilor de vizitatori în centru se face doar cu însoțitor, coordonatorul centrului, responsabilul de tură sau altă persoană desemnată în acest sens.
4. La intrarea și ieșirea persoanelor– se consemnează de către responsabilul postului de control acces în Registrul de evidență al vizitatorilor