



Linji Gwida
Standards Soċjali Regulatorji

**SERVIZZI GĦAL
VJOLENZA DOMESTIKA
BBAŻATI FIL-KOMUNITÀ**

SCSA | SOCIAL
CARE
STANDARDS
AUTHORITY

Kummenti u Reazzjonijiet mill-Pubbliku

Napprezaw reazzjoni dwar dan l-abbozz għal-linji gwida tal-iStandards Soċjali Regulatorji għal Servizzi għal Vjolenza Domestika bbażati fil-Komunità. Dan id-dokument jista' jinstab fuq www.scsa.gov.mt jew www.meae.gov.mt. Il-pubbliku huwa mistieden jagħti r-reazzjoni fuq il-Linji Gwida li huma proposti għall-provditur tas-servizz u jagħti aktar suggerimenti jew kummenti. Dawn jistgħu jintbagħtu b'ittra elettronika fuq regulations.scsa@gov.mt, jew bil-posta fl-indirizz: Regulation and Standards Office, Social Care Standards Authority, 469, Bugeia Institute, St Joseph High Road, Santa Venera, SVR 1012. Il-pubbliku jista' wkoll iċempel fuq in-numru **2549 4446** għal kull assistenza dwar kif jintbagħtu r-reazzjonijiet.

Kontenut

Introduzzjoni għal-Linji Gwida	6
Il-Prinċipji li fuqhom huma bbażati l-iStandards u l-Linji Gwida	7
Glossarju.....	8
Standard 1: Proċeduri ta' intervent effettivi u rispettużi	13
Standard 2: Ippjanar ta' Servizz Individwalizzat u Folistiku	22
Standard 3: Drittijiet, Tishih personali u Benesseri.....	28
Standard 4: Is-salvagwardja tas-Saħħa u s-Sigurtà.....	39
Standard 5: L-Immaniġġjar u ż-Żamma sigura tad-Data u t-Tqassim tal-Infurmazzjoni	46
Standard 6: Kollaborazzjoni ma' Entitajiet Varji u Relazzjonijiet Esterni.....	51
Standard 7: Immaniġġjar ta' Kwalità.....	57
Anness I: Infurmazzjoni dwar is-servizz.....	66
Anness II: Ftehim tas-servizz.....	68
Anness III: Pjan Personali ta' Sapport	69
Anness IV: Manwal ta' Politiki u Proċeduri	70
Anness V: Materjal ta' Referenza utli.....	74

Introduzzjoni għal-Linji Gwida

Dawn il-Linji Gwida jistabilixxu l-livell mistenni tas-servizz li għandu jingħata mil-provdituri tas-servizz. Dawn jiggwidaw lill-provdituri tas-servizz biex jieħu deċiżjonijiet relatati:

- man-numru adegwat ta' servizzi bbażati fil-komunità fil-qasam tal-vjolenza domestika;
- mal-għażla tal-ħaddiema, li għandhom ikunu adegwati u kompetenti biex jagħmlu x-xogħol fdat lilhom; u
- mal-mod ta' kif is-servizz għandu jitmexxa.

Notifika

F'dawn il-linji gwida, nomenklaturi fil-maskil jirreferu wkoll għal dawk fil-femminil.

Il-Prinċipji li fuqhom huma bbażati l-iStandards u l-Linji Gwida

Dawn l-iStandards Regulatorji qed jiġu stabbiliti bil-fehim li kull min jagħmel użu minn dawn is-servizzi jkollu d-dritt għal ħarsien ta' kwalità. Dan għandu jkun ibbażat fuq dawn il-prinċipji bażiċi: dinjità, privatezza, dritt għal għażla, sigurtà, twettiq tal-potenzjal, ugwaljanza, individwalità u diversità. Madanakollu, dawn il-prinċipji għandhom jiġu mħarsa f'konformità mar-regoli u l-filosofija tas-servizz u l-bżonnijiet ta' ħarsien ta' kull individwu.

Dan ifisser li l-individwi kollha għandhom:

- jiġu ttrattati b'rispett f'kull hin;
- ikollhom relazzjonijiet sinifikanti;
- ikollhom il-privatezza u l-propjetà tagħhom rispettati;
- jgħixu ħajjithom mingħajr indħil bla bżonn;
- jagħmlu l-għażliet tagħhom;
- jiksbu informazzjoni fuq kull għażla disponibbli għalihom;
- iħossuhom siguri f'ambjent mingħajr abbużi u diskriminazzjonijiet;
- jilħqu l-għanijiet u jagħmlu użu sħiħ minn riżorsi disponibbli;
- jiġu ttrattati b'mod ugwali bħall-oħrajn irrispettivament mill-isfond etniku, lingwa, kultura, orjentazzjoni sesswali, identità tal-ġeneru, età, abbiltà u twemmin;
- jiġu apprezzati;
- jizviluppaw l-abbiltajiet tagħhom;
- jilmentaw b'mod responsabbli mingħajr ma jiġu intimidati u/jew diskriminati.

Glossarju

‘Awtorità’ tfisser l-Awtorità ta’ Standards ta’ Harsien Soċjali kif stabbilita permezz tal-artikolu 5 tal-Att dwar l-Awtorità ta’ Standards ta’ Harsien Soċjali (Kap. 582).

‘Ċentru bbażat fil-komunità’ tfisser faċilità minn fejn għandhom jiġu offruti servizzi bbażati fil-komunità u sapport relatat mal-vjolenza domestika. Għandu jingħata sapport minn numru ta’ staff u voluntiera li huma kompetenti u sorveljati biex jaqdu dmirhom b’mod professjonali. Dawn jaħdmu b’mod kollaborattiv sabiex individwi jagħmlu użu sħiħ minn riżorsi u opportunitajiet disponibbli għalihom sabiex isaħħu l-benesseri, sigurezza u l-kwalità ta’ ħajja tagħhom. Għal skopijiet ta’ dawn il-linji gwida, id-definizzjoni ta’ “ċentru bbażat fil-komunità” għandha tikkonsisti biss kif deskritt hawn fuq.

‘Helpline’ tfisser servizz ta’ sapport mingħajr ħlas mogħti 24/7 permezz ta’ linja tat-telefown li individwi jistgħu jużaw biex jirċievu assistenza u pariri immedjati għat-talbiet tagħhom b’rabta mal-vjolenza domestika. Chat-line huwa metodu alternattiv ta’ sapport li jinvolvi li tibgħat SMS jew li tidhol f’chat onlajn u li għandu jkun disponibbli wkoll 24/7.

‘Indikatur ta’ Kwalità’ tfisser stqarrija li tistabilixxi r-rekwiżiti biex tinkiseb konformità ma’ standard.

‘Indikatur ta’ Prestazzjoni’ tfisser deskrittur attiv ta’ x’għandhom jagħmlu l-provdituri tas-servizz sabiex jassiguraw ir-riżultati tas-servizz li jsostnu l-indikaturi ta’ kwalità.

‘Intervent f’każ ta’ kriżi’ tfisser azzjoni reattiva immedjata għal stat ta’ periklu pprezentat minn individwu. Individwi jirċievu s-sapport meħtieġ biex jerggħu lura għall-funzjoni tajba tagħhom billi jiġu avvicinati b’mod sensittiv minn persuna kompetenti li tidentifika kriżi, tivvaluta l-impatti ta’ din is-sitwazzjoni ta’ kriżi fuq l-individwi involuti u tintervjeni billi tuża miżuri siguri, effettivi u ttestjati.

‘Maniġment’ tfisser persuna jew persuni li jaġixxu f’isem il-provditur tas-servizz biex jipprovdu tmexxija lill-istaff u jissorveljaw u jikkontrollaw il-funzjonament tajjeb tas-servizzi offruti lill-individwi.

‘Persuna dipendenti’ tfisser persuna li tiddependi fuq persuna/i oħra għal sapport ta’ natura varja f’każ li din il-persuna ma tkunx tista’ tagħmel xi affarijiet waħedha. Persuni dipendenti jistgħu jkunu tfal, persuni b’dizabilità, persuni bi problemi ta’ saħħa mentali u anzjani fost oħrajn.

‘Persuna kompetenti’ tfisser persuna li għandha l-għarfien teoretiku u, jew prattiku u, jew esperjenza li jagħmluha kapaċi u, jew awtorizzata li timplimenta attivitajiet speċifiċi, skont il-legislazzjoni nazzjonali, l-istandards jew id-direttivi maħruġa mill-awtoritajiet applikabbli.

‘Persuna responsabbli mis-sapport tal-individwi’ tfisser ħaddiem responsabbli li jikkordina l-pjan t’azzjoni tal-individwi.

‘Persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika’ tfisser persuni li esperjenzaw jew li għadhom jesperjenzaw vjolenza domestika u li potenzjalment jistgħu jirċievu jew li attwalment jirċievu servizzi fil-komunità sabiex jirċievu sapport u assistenza biex jindirizzaw kwistjonijiet relatati ma’ vjolenza domestika. Dawn il-persuni jkunu jew għadhom qed jgħixu mal-awtur tar-reat jew inkella jkunu ħarbu mill-awtur tar-reat u għamlu kuntatt ma’ servizzi fil-komunità huma stess jew ikunu ġew riferuti minn aġenziji rispettivi li jaħdmu fil-qasam tal-vjolenza domestika. Għandhom isiru sforzi sabiex persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika jintlaħqu permezz ta’ mezzi aċċessibbli kif ukoll jiġi assigurat li kwalunkwe informazzjoni dwar servizzi u sapport tkun disponibbli f’postijiet fejn hemm l-iżjed probabbiltà li jkunu preżenti dawn il-persuni.

‘Pjan personali ta’ sapport’ tfisser dokument li huwa bbażat fuq il-valutazzjoni ħolistika tal-individwi li jispeċifika kif ser jintlaħqu l-ħtiġijiet u l-aspirazzjonijiet

tal-individwi. Dan jinkludi wkoll ir-rizorsi meħtieġa biex jiġi mwettaq dan il-pjan. Jekk servizzi jiġu mitluba minn familja bħala unità, f'każ li jkun hemm tfal jakkumpanjaw lill-individwi, il-pjan ta' sapport ikun kumpilat b'mod li jirrifletti s-sitwazzjoni u l-esiġenzi tal-individwi kollha f'dik il-familja.

'Politiki u proċeduri' tfisser dokumenti¹ maħruġa mill-manigment li jirregolaw kif is-servizz għandu jopera.

'Provditur tas-servizz' tfisser persuna jew organizzazzjoni li tipprovdi sapport permezz ta' firxa ta' servizzi offruti lil individwi.

'Rappreżentant indipendenti' tfisser persuna li hija indipendenti minn kull aspett tas-servizz u minn kull aġenzija involuta fil-proviżjoni tas-servizz, li taħdem f'isem il-persuna li tkun qed tircievi s-servizz, jew fl-interessi tagħha. Ir-rappreżentant għandu jwettaq tali xogħol wara li jkun appuntat formalment biex jagħmel dan mill-individwu li l-istess rappreżentant ikun qed jaġixxi f'ismu jew kif stipulat bil-liġi, bħal fil-każ tal-kustodja.

'Servizzi bbażati fil-komunità' tfisser firxa ta' servizzi ta' sapport offruti lil individwi u familji fil-komunità li jistgħu jkunu qed iħabbtu wiċċhom ma' sfidi relatati ma' sitwazzjonijiet ta' vjolenza domestika u li jistgħu jkunu fi kriżi jew qed jirriskjaw sitwazzjoni ta' kriżi. Dawn l-individwi jistgħu jirrikjedu interventi ta' sapport ġeneriċi u, jew speċjalizzati minn provduri ta' servizzi fil-qasam tal-ħarsien soċjali. Għal skopijiet ta' dawn il-linji gwida, id-definizzjoni ta' "servizzi bbażati fil-komunità" għandha tikkonsisti biss kif deskritt hawn fuq.

'Servizzi ta' Outreach' tfisser servizzi żviluppati bl-għan li jkunu milħuqa ċittadini f'komunità sabiex ihegguhom jidentifikaw il-bżonnijiet, il-potenzjal u l-limitazzjonijiet tagħhom. Rizorsi jkunu provduti lil individwi sabiex jaċċessaw servizzi u netwerks ta' sapport disponibbli għalihom. Servizzi ta' outreach huma fundamentali speċjalment

¹ Irreferi għal Anness IV : Manwal tal-Politiki u Proċeduri

fost gruppi, familji u individwi emarginati fil-komunità. Finalment, l-iktar interventi ta' support xierqa jkunu provduti f'numru ta' servizzi generiċi u speċjalizzati.

'Servizzi ta' support speċjalizzati' tfisser servizzi li huma normalment meħtieġa minn individwi jew gruppi li jipprezentaw bżonnijiet kumplessi u li jistgħu jkunu f'riskju huma stess jew ikunu ta' riskju għal ħaddieħor. Servizzi speċjalizzati huma normalment rakkomandati meta servizzi generiċi jew interventi prinċipali ma jkunux suffiċjenti sabiex jindirizzaw il-bżonnijiet identifikati.

'Staff' tfisser persuna mqabnda mill-provditur ta' servizz li bħala waħda mir-responsabbiltajiet tagħha hija li tipprovi support u ħarsien individwali jew fi grupp. Membri tal-istaff jistgħu jassumu wkoll dmirijiet amministrattivi simultanjament mar-rwoli tagħhom ta' ħarsien. Membri tal-istaff li jaħdmu fl-amministrattiv ta' organizzazzjoni jew ċentru għandhom jissorveljaw l-ippjanar u l-implimentazzjoni ta' pjanijiet u azzjonijiet organizzattivi u l-infurzar ta' regoli u proċeduri.

'Tfal' tfisser persuni taħt l-età ta' tmintax (18)-il sena.

'Tim interidixiplinarju' tfisser tim magħmul minn numru ta' professjonisti minn firxa ta' dixiplini li jaħdmu b'mod kollaborattiv biex jipprovdu ħarsien ħolistiku li jindirizza l-bżonnijiet tal-individwi li jirċievu s-servizz. It-tim jaħdem għal għan komuni, jikkondividi miri u responsabbiltajiet komuni u jimmobilizza riżorsi sabiex jintlaħaq l-irwol tiegħu.

'Valutazzjoni ħolistika' tfisser il-proċess li permezz tiegħu l-istaff jidentifika l-ħtigijiet u l-aspirazzjonijiet tal-individwi li għandhom x'jaqsmu mal-ħarsien tas-saħħa, ħarsien personali, emozzjonali, spiritwali u psikoloġiku, il-protezzjoni u n-netwerking soċjali, support lill-familja u liema servizzi għandhom jingħataw biex jissodisfaw dawn il-ħtigijiet u aspirazzjonijiet.

‘Valutazzjoni ta’ riskju’ tfisser l-identifikazzjoni ta’ perikli potenzjali jew attwali li jistgħu jikkawżaw ħsara lil individwi u li għalhekk jistgħu jinterferixxu mas-sigurtà, sigurezza u l-benesseri generali tagħhom. Il-provditur tas-servizz għandu jeżamina l-probabbiltà li dawn ir-riskji identifikati jsejtnu, min għandu l-ikbar probabbiltà li jiġi affettwat jekk dawn ir-riskji jimmanifestaw u liema miżuri għandhom jittieħdu biex titnaqqas il-probabbiltà li jiżviluppaw ir-riskji identifikati jew jekk jiżviluppaw x’għandu jsir biex jitnaqqsu l-impatti negattivi.

‘Voluntiera’ tfisser persuni li jgħinu f’firxa t’attivitajiet sabiex joffru support lil persuni oħra mingħajr ma jkunu remunerati finanzjarjament għax-xogħol li jagħmlu. Ir-relazzjoni bejn il-voluntiera u l-organizzazzjoni li fiha jkunu qed jagħmlu l-volontarjat għandha tipproduci benefiċċji reċiproċi.

‘Vjolenza Domestika’ għandha jkollha l-istess tifsira assenjata lilha fl-Artikolu 2 tal-Att dwar il-Vjolenza Abbażi ta’ Ġeneru u Vjolenza Domestika (Kap. 581).

Standard 1: Proċeduri ta' intervent effettivi u rispettużi

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jippromwovi drittijiet li jassiguraw li s-servizz provdut għandu jkun ġust, trasparenti, aċċessibbli u komprensiv sabiex ikun jista' jindirizza bżonnijiet li jinbidlu.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz għandu jissalvagwardja d-dritt tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jingħataw aċċess għal servizzi ta' kwalità b'mod faċli u ġust.
2. Servizz ta' helpline jew chat-line, jekk disponibbli, għandu jiġi offrut fuq bażi 24/7, għandu jkun mingħajr ħlas u għandu jiġi pprovdut minn staff kompetenti.
3. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li l-proviżjoni tas-servizz għandha tkun ippjanata u implimentata b'mod delikat għas-sigurtà tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika.

Standard 1: Proċeduri ta' intervent effettivi u rispettużi

Indikatur ta' Kwalità 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jissalvagwardja d-dritt tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jingħataw aċċess għal servizzi ta' kwalità b'mod faċli u ġust.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-istrategiji operattivi fir-rigward ta' prevenzjoni, edukazzjoni, għarfien u kuxjenza u ħidma ta' outreach għandhom ikunu stabbiliti u assigurati permezz ta' analiżi xierqa tal-ġeneru u l-vjolenza.
- 1.2 Il-proviżzjoni tas-servizz m'għandhiex tkun diskriminatorja, għandha tkun imqassma b'mod ġust u għandha tirrispetta d-diversità ta' dawk li jistgħu jirċievu s-servizz, speċjalment ta' dawk li jħabbtu wiċċhom ma' diskriminazzjoni varjata.
- 1.3 Għandhom jinżammu sforzi biex jintlaħqu individwi ġewwa l-isptarijiet li joffru kura mentali, dawk f'ċentri ta' rijabilitazzjoni, minoranzi etniċi, migranti, persuni li qed ifittxu ażil, persuni b'diżabilità, l-anzjani, il-komunità LGBTIQ u l-prostituti fost oħrajn.
- 1.4 Entitajiet u awtoritajiet bħall-qrati tal-ġustizzja, il-pulizija, skejjel, sptarijiet u servizzi soċjali, fost oħrajn għandu jkollhom l-informazzjoni t-tajba dwar servizzi eżistenti fil-qasam tal-vjolenza domestika sabiex ikunu jistgħu jipprovdu lill-pubbliku generali b'kuntatti u informazzjoni meħtieġa f'każ ta' bżonn.

- 1.5 Meta jkunu qed jiġu żviluppati servizzi edukattivi, ta' outreach, ta' prevenzjoni, fil-komunità jew dawk residenzjali għandhom isiru sforzi biex jiġu evitati preġudizzji sessisti, sterjotipi u suppożizzjonijiet misinformati.
- 1.6 Il-programmi ta' outreach u ta' edukazzjoni għandhom jiġu żviluppati biex jikxfu dejjem aktar in-natura dinamika tal-vjolenza domestika li tista' taffettwa kemm lil nisa u kemm lil irġiel, biex jiżdiedu l-isforzi biex jiġu evitati incidenti ta' vjolenza u abbuż u biex jiżdied l-għarfien fuq l-impatti fuq it-tfal.
- 1.7 Servizzi ta' outreach u dawk edukattivi għandhom iżidu l-għarfien dwar servizzi disponibbli, inkluż l-għoti ta' informazzjoni utli dwar helplines, xelters, servizzi fil-komunità u servizzi relatati mal-ħidma soċjali u counselling, fost oħrajn.
- 1.8 Għandhom jiġu mizmuma u mrawma relazzjonijiet ma' organizzazzjonijiet fil-komunità li huma ta' valur fundamentali fejn jidhol il-ksib ta' informazzjoni fuq gruppi differenti fis-soċjetà, speċjalment meta jiġu indirizzati persuni bi problemi ta' faqar u esklużjoni soċjali.
- 1.9 Filwaqt li jiġi assigurat li l-persuna li tkun wettqet il-vjolenza għandha dejjem tibqa' responsabbli tal-azzjonijiet tagħha u għandha tkun dejjem konxja li l-vjolenza hija inaċċettabbli, kwalunkwe sapport li jingħata lill-persuna li wettqet il-vjolenza, jekk applikabbli, għandu jiġi mogħti b'mod empatiku u rispettabbli.
- 1.10 Filwaqt li jingħata sapport lill-persuna li tkun wettqet il-vjolenza, jekk applikabbli, l-għan ewlieni u l-prijorità għandha tkun li jiġu assigurati li s-sigurtà u l-benesseri tal-vittmi konċernati ma jiġux ipperikolati, flimkien mas-sigurtà tal-istaff li jopera f'dak il-post u ta' individwi oħra li qed jirċievu servizzi.
- 1.11 Il-manigment għandu jikkontribwixxi għat-titjib tas-servizz billi jidentifika tendenzi, potenzjal, limitazzjonijiet u restrizzjonijiet fl-aċċess għas-servizzi u jikkommetti biex janalizza sitwazzjonijiet u jipproponi soluzzjonijiet li jindirizzaw bżonnijiet fi spazji ġeografiċi speċifiċi.

Standard 1: Proċeduri ta' intervent effettivi u rispettużi

Indikatur ta' Kwalità 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Servizz ta' helpline jew chat-line, jekk disponibbli, għandu jiġi offrut fuq bażi 24/7, għandu jkun mingħajr ħlas u għandu jiġi pprovdut minn staff kompetenti.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 Jekk qed jiġi offrut servizz ta' helpline jew chat-line, in-numru jew id-dettalji tiegħu għandhom ikunu disponibbli fuq kull tip ta' midja u viżibbli b'mod ċar għewwa bini bħal sptarijiet, għases tal-pulizija, ċentri tas-saħħa, kunsilli lokali u ċentri bbażati fil-komunità, fost oħrajn.
- 2.2 Dawn is-servizzi għandhom ikunu offruti b'mod professjonali u etiku u għalhekk ir-reklutaġġ, taħriġ u superviżjoni tal-istaff għandhom jiġu implimentati f'waqthom u b'mod effettiv².
- 2.3 L-istaff responsabbli mit-teħid ta' telefonati permezz ta' helpline jew messaqġi li jintbagħtu permezz ta' chat-line għandu tal-inqas ikun kapaċi jittellem, jikteb u jifhem il-Malti u l-Ingliż b'mod fluwenti.
- 2.4 Għandhom isiru sforzi ikbar sabiex is-servizz ikun iżjed disponibbli billi wieħed jipprova jintroduċi lingwi oħra wkoll.
- 2.5 Billi l-helpline jew chat-line jista' jkun l-ewwel punt ta' referenza għal individwu, l-istaff li joffri dawn is-servizzi għandu jkun imħarreg u sorveljat fuq kif joffri

² Irreferi għal Standard 7: Immaniġġjar ta' Kwalità

sapport permezz ta' dawn il-mezzi speċjalment kif tavviċina lil dawn l-individwi b'sensittività u b'mod empatiku, kif tkun kapaċi tisma' b'mod attent u tagħraf emozzjonijiet u kif toffri sens ta' assigurazzjoni.

- 2.6 L-istaff li jirċievi telefonati permezz ta' helpline jew joffri assistenza lill-individwi permezz ta' messagġi għandu jingħata taħriġ u support speċjalizzat sabiex jikseb u jipproċessa l-informazzjoni meħtieġa dwar l-individwi b'mod diligenti f'konformità mal-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data u r-Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data³.
- 2.7 L-istaff li qed joffri dawn is-servizzi għandu jassigura lill-individwi li qed jittieħdu l-mizuri kollha ta' kunfidenzjalità waqt li jiġu indirizzati l-mistoqsijiet tagħhom u għandu jispjegalhom liema informazzjoni dwarhom tista' tiġi neċessarja, għalfejn tiġi mitluba u jekk hemmx bżonn li titqassam ma' ħaddieħor.
- 2.8 L-istaff li qed jirċievi telefonati jew li qed jassisti l-individwi permezz ta' chat-lines għandu jkun kapaċi jispjega l-pass li jmiss lill-individwi billi jipprovdi informazzjoni li tista' tkun utli għalihom jew li attwalment jirreferu lill-individwi għal netwerks ta' support l-iktar adattati għalihom filwaqt li wieħed iżomm f'moħħu s-sigurtà tal-individwi f'kull ħin.
- 2.9 Kwalunkwe informazzjoni mogħtija lill-individwi għandha tkun preċiża, sħiħa u aġġornata u m'għandha għall-ebda raġuni tfixkel lill-individwi u għalhekk l-istaff għandu jassigura illi s-sors minn fejn l-informazzjoni tingabar huwa ta' min joqgħod fuqu.
- 2.10 Monitoraġġ u evalwazzjoni tas-servizzi ta' helpline u c-chat-line għandhom isiru b'mod regolari kemm f'dak li għandu x'jaqsam ma' effettività tas-servizz jiġifieri li

³ Irreferi għall-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data (Kap. 586 tal-Liġi ta' Malta) u Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data (EU) 2016/679

tittieħed azzjoni immedjata għad-domandi tal-individwi kif ukoll mill-aspett tekniku ta' kif joperaw dawn is-servizzi⁴.

⁴ Irreferi għal Anness IV : Manwal tal-Politiki u Proċeduri

Standard 1: Proċeduri ta' intervent effettivi u rispettużi

Indikatur ta' Kwalità 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li l-proviżjoni tas-servizz għandha tkun ippjanata u implimentata b'mod delikat għas-sigurtà tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 3.1 Il-proviżjoni tas-servizz għandha tkun sostenibbli u kapaci tipprovdi support u ħarsien fit-tul kif meħtiegħ.
- 3.2 Id-disponibbiltà u l-aċċessibbiltà tas-servizzi fi żminijiet ta' krizi għandhom ikunu dovuti 24/7.
- 3.3 Strategiji ta' intervent immedjat u ta' intervent fi żmien ta' krizi għandhom ikunu stabbiliti, issorveljati u evalwati regolarment.
- 3.4 Jekk xi każ ikun jeħtiegħ attenzjoni immedjata minħabba vulnerabbiltà serja u riskju għoli, speċjalment fejn ikunu involuti t-tfal, għandha tittieħed azzjoni u tingħata assistenza fil-pront u mingħajr dewmien.
- 3.5 Ikun hemm proċeduri ġusti, trasparenti u non-diskriminatorji bħala parti mill-proċess ta' valutazzjoni.
- 3.6 Valutazzjonijiet għandhom isiru b'sensittività lejn l-aspetti personali tal-individwu bħal età, identità tal-ġeneru, espressjoni tal-ġeneru, orjentazzjoni sesswali, sess, reliġjon, etniċità, lingwa u abilitajiet fiżiċi, mentali, intellettuali, sensorjali u soċjali.

- 3.7 Riferimenti u proċessi ta' valutazzjoni għandhom isiru mingħajr dewmien żejjed biex jiġi evitat li l-individwi jitqiegħdu f'riskju.
- 3.8 Għandha tinħareġ ittra ta' rikonoxximent meta s-servizz jiġi mitlub u s-sors tar-referenza għandu jkun infurmat dwar l-ipproċessar tal-applikazzjoni.
- 3.9 Matul id-diskussjoni inizjali l-istaff għandu, b'effett immedjat, jivvaluta jekk is-sigurtà tal-individwi jew nies oħra importanti għalihom, hijiex fil-periklu sabiex jiġu evitati aktar inċidenti.
- 3.10 Mal-kuntatt inizjali, individwi li qed juru sinjali li jistgħu jkunu qed jesperjenzaw vjolenza domestika jew kwalunkwe forma oħra ta' abbuż għandhom jiġu avvicinati b'mod sensitiv u empatiku u jiġu mħegġa jiddiskutu dak li qed jesperjenzaw f'ambjent privat.
- 3.11 L-istaff għandu jassigura lill-individwi li dawn mhumiex waħedhom, li huma mifhuma u li se jingħataw support b'mod konsistenti u b'mod li jkun l-aktar adattat għalihom.
- 3.12 Il-perspettiva tal-individwi għandha tingħata l-importanza dovuta sabiex wieħed ikun jista' jifhem, jesplora u jeżamina l-problemi ffaċċjati, il-ħtiġijiet tagħhom kif ukoll il-prijoritajiet tagħhom.
- 3.13 Fid-dawl tal-opinjoni tal-individwi konċernati kif ukoll tal-implimentazzjoni ta' valutazzjoni komprensiva, l-istaff għandu jkun jista' jressaq kwalunkwe sugġerimenti u/jew alternattivi li jistgħu jitqiesu xierqa għall-istess individwi bħala parti mill-pjan ta' sigurtà tagħhom.
- 3.14 Għandu jiġi determinat jekk l-individwi humiex qed jirċievu servizzi oħrajn, bħal servizzi terapewtiċi, residenzjali jew fil-komunità, f'dak il-perjodu stess jew inkella dawk li rċievu fil-passat sabiex l-allokazzjoni tas-servizzi tkun imtejba u tiġi offruta l-assistenza neċessarja.

- 3.15 Il-mod kif tingħata informazzjoni dwar l-individwi, kemm meta wieħed jirċievi riferiment u anke meta riferiment jgħaddi għand aġenziji oħra, għandu jsir f'konformità mal-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data⁵.
- 3.16 Il-proviżjoni tas-servizz għandha ddur madwar l-iżvilupp ta' ħiliet, b'hekk tiffoka fuq it-tiżni tal-abbiltajiet u reżiljenza tal-persuna u tipprovdi support biex dawn jitjiebu.
- 3.17 Individwi ma għandhomx jiġu mcaħħda mill-proviżjoni tas-servizz sakemm dawn ma jurux reżistenza biex isegwu r-regoli tas-servizz jew sakemm is-sigurtà tagħhom jew tal-persuni dipendenti fuqhom jew is-sigurtà ta' individwi oħra li qed jirċievu s-servizz jew tal-istaff li jaħdem fis-servizz tkun f'riskju.
- 3.18 Persuna m'għandhiex tiġi diskriminata milli terġa' taċċessa s-servizz jekk m'hemmx ġustifikazzjoni plawżibbli li titlob mod ieħor.
- 3.19 L-ambjent minn fejn is-servizzi qed jiġu offruti għandu jkun inklussiv, informali u mhux kliniku fejn sistemi mhux burokratiċi u li jqiegħdu lill-individwu fiċ-ċentru jiġu adottati u huma aċċessibbli għal kulhadd.

⁵ Irreferi għall-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data (Kap. 586 tal-Liġijiet ta' Malta) u Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data (EU) 2016/679

Standard 2: Ippjanar ta' Servizz Individwalizzat u Holistiku

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jippromwovi drittijiet li jassiguraw li l-provizjoni tas-servizz għandha tiġi garantita bi ftehim stabbilit bejn il-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u l-provditur tas-servizz. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura wkoll li jitfassal pjan personali ta' sapport ibbażat fuq valutazzjoni holistika mwettqa għal kull individwu li jitlob is-servizz.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz u l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jixtiequ jirċievu s-servizz għandhom jidhlu fi ftehim bil-miktub li jispjega t-termini u kundizzjonijiet tas-servizz provdut.
2. Persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika għandhom jingħataw sapport sabiex jidentifikaw u jiddiskutu aspetti ta' ħajjithom li jhossu li għandhom jingħataw għajnuna fihom, u l-istaff għandu jipprovdi s-sapport meħtieġ bħala parti minn proċess ta' ppjanar rigoruż.

Standard 2: Ippjanar ta' Servizz Individwalizzat u Holistiku

Indikator ta' Kwalità 1

1.0 Indikator ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz u l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jixtiequ jirċievu s-servizz għandhom jidhlu fi ftehim bil-miktub li jispjega t-termini u kundizzjonijiet tas-servizz provdut.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-individwi kollha għandhom jiġu introdotti għall-prinċipji u l-valuri li jiddefinixxu s-servizz.
- 1.2 Malli jiġu aċċettati fis-servizz, l-individwi, jew ir-rappreżentanti tagħhom, għandhom ikunu involuti bis-sħiħ biex jiżviluppaw id-dettalji tal-ftehim tas-servizz li huma jaqblu fuqu.
- 1.3 L-individwi, jew ir-rappreżentanti tagħhom, għandhom jingħataw kopja datata tal-ftehim tas-servizz f'format li huma jistgħu jifhmu u li kemm huma kif ukoll min jipprovdi s-servizz jiffirmaw.
- 1.4 L-individwi għandhom jingħataw support biex jifhmu l-provedimenti fil-ftehim.
- 1.5 L-individwi għandhom jagħtu l-kunsens tagħhom għal numru ta' provedimenti kif stipulati fil-ftehim tas-servizz.
- 1.6 Il-ftehim tas-servizz (kemm l-ewwel wieħed u oħrajn aġġornati) għandu jispeċifika t-termini u kundizzjonijiet⁶ tas-servizz li għandhom jidhlu fis-sehħ skont it-tip ta'

⁶ Irreferi għal Anness II: Il-Ftehim tas-Servizz

servizz offrut. Il-livell ta' dettall u komprensività tal-ftehim tas-servizz għandhom ikunu determinati skont it-tip ta' servizz li qed jiġi użat⁷.

- 1.7 Il-ftehim tas-servizz għandu jiġi rivedut meta jkun hemm deċiżjonijiet fuq il-pjan personali ta' sapport li jistgħu jirrikjedu bidliet fil-ftehim tas-servizz jew f'każ li jkun hemm xi talba mingħand l-individwi jew ir-rappreżentanti tagħhom.
- 1.8 Is-servizz għandu jiġi terminat jew estiż b'kollaborazzjoni mal-individwi skont il-htigijiet u l-aspettativi tagħhom.
- 1.9 Is-servizz għandu jkollu politiki u proċeduri⁸ li huma faċilment aċċessibbli u miktuba b'tali mod li jkunu miftehma mill-individwi.
- 1.10 L-istaff għandu jaqra, jispjega u jgħin lill-individwi biex jifhmu l-politiki u proċeduri tas-servizz.

⁷ F'dan il-każ servizzi bbażati fil-komunità li mhumiex residenzjali

⁸ Irreferi għal Anness IV: Manwal tal-Politiki u Proċeduri

Standard 2: Ippjanar ta' Servizz Individwalizzat u Holistiku

Indikator ta' Kwalità 2

2.0 Indikator ta' Kwalità: Persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika għandhom jingħataw sapport sabiex jidentifikaw u jiddiskutu aspetti ta' ħajjithom li jhossu li għandhom jingħataw għajnuna fihom, u l-istaff għandu jipprovdi s-sapport meħtieġ bħala parti minn proċess ta' ppjanar rigoruż.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 L-ippjanar tas-servizz għandu jkun stabbilit fuq il-prinċipju li l-individwi għandhom jassumu d-dritt li jkollhom kontroll ta' ħajjithom kemm jista' jkun possibli, jekk ikunu kapaċi jagħmlu dan.
- 2.2 Jista' jiġi appuntat rappreżentant indipendenti biex jipprovdi sapport f'sitwazzjonijiet meta l-individwi ma jkunux jistgħu jikkontrollaw ħajjithom kif mixtieq.
- 2.3 Il-pjan personali ta' sapport⁹ għandu jiġi żviluppat fid-dawl ta' esperjenzi individwali, b'hekk għandu jqis in-natura u t-tul tal-vjolenza li giet esperjenzata, l-ambjent li fih l-individwi jgħixu inkluż kwalunkwe relazzjonijiet kif ukoll l-istat fiżiku, emozzjonali, psikoloġiku u soċjo-ekonomiku tal-individwi, fost l-oħrajn.
- 2.4 Għandha tingħata attenzjoni f'waqtha kull meta individwi juru li huma vittmi ta' tipi oħra ta' diskriminazzjoni (pereżempju f'każ ta' persuni b'diżabilità, persuni li

⁹ Irreferi għal Anness III: Pjan Personali ta' Sapport

qed ifittxu ažil, persuni li jkunu parti minn grupp ta' minoranza etnika jew f'każ li jkunu jabbużaw mis-sustanzi) li jistgħu jiggravaw is-sitwazzjoni tagħhom.

- 2.5 Għandha tiġi assenjata persuna li tkun responsabbli mis-sapport ta' kull individwu li tkun responsabbli għat-tfassil u l-implimentazzjoni tal-pjan personali ta' sapport u li żżomm kuntatt regolari mal-individwi u ma' dawk kollha involuti fl-għoti tas-sapport.
- 2.6 Il-pjan personali ta' sapport għandu jiġi żviluppat flimkien mal-individwi u kwalunkwe deċiżjoni u informazzjoni dwar l-individwi għandha tiġi dokumentata f'dan il-pjan. Il-livell ta' dettall u komprensività tal-pjan personali ta' sapport għandhom ikunu determinati skont it-tip ta' servizz li qed jiġi użat¹⁰.
- 2.7 Il-pjan personali ta' sapport għandu jirrifletti l-ambizzjonijiet, l-għażliet, il-bżonnijiet, l-abbiltajiet u r-responsabbiltajiet tal-individwi.
- 2.8 L-individwi flimkien mal-istaff għandhom jistabilixxu għanijiet li jippermettulhom jaħdmu fuq dawk il-kwistjonijiet li qed ifittxu għajjnuna dwarhom u li għandhom ikunu parti mill-pjan ta' sigurtà tagħhom.
- 2.9 L-individwi flimkien mal-istaff għandhom jidentifikaw liema sapport u ħiliet huma meħtieġa għas-sigurtà, il-benesseri u l-kwalità ta' ħajja sana tal-individwi u l-istaff għandu jagħti s-sapport meħtieġ biex jiġu żviluppati dawn il-ħiliet.
- 2.10 L-individwi jew ir-rappreżentanti tagħhom għandhom jifhmu l-pjan, li għandu jkun aċċessibbli għalihom meta jkollhom bżonn u jingħataw kopja ta' dan id-dokument jekk jitolbu dan.
- 2.11 L-individwi għandhom jiffirmaw kemm il-kopja oriġinali kif ukoll emendi li jsiru fil-pjan.
- 2.12 L-istaff għandu jesplora għażliet meta jiġi biex jagħti sapport inkluż mekkaniżmi ta' kif wieħed jirrispondi għal ċertu sitwazzjoni u għandu jikkonsulta mal-individwi

¹⁰ F'dan il-każ servizzi bbażati fil-komunità li mhumiex residenzjali

dwar liema metodu ta' sapport jista' jkun l-iktar sostenibbli u effettiv meta wieħed jikkunsidra r-realtajiet tagħhom.

- 2.13 Membri tal-istaff għandhom jadottaw metodi proattivi li jippermettu monitoraġġ ta' każijiet individwali sabiex jiġi sostnut l-impatt tal-interventi applikati.
- 2.14 L-individwi għandhom jikkommettu ruħhom sabiex jaħdmu fuq il-pjan maqbul u l-istaff għandu jgħin hom biex jagħmlu dan.
- 2.15 L-individwi flimkien mal-istaff, u l-manigment jekk ikun neċessarju, għandhom jikkontribwixxu fir-reviżjonijiet tal-każ biex jiddiskutu l-progress li jkun sar. Il-frekwenza ta' dawn l-interventi tiddependi fuq il-ħtiġijiet distinti tal-individwi.
- 2.16 L-istaff u l-manigment għandhom jiġġustifikaw u jispjegaw kwalunkwe deċiżjonijiet meħuda li jistgħu jbiddu l-pjan personali ta' sapport wara li jkunu involwew lill-individwi u għarfu l-bżonnijiet u l-aspirazzjonijiet tagħhom filwaqt li jgħinuhom jifhmu kif dawn id-deċiżjonijiet se jaffettwaw l-hom ħajjithom.
- 2.17 Bl-għajnuna u kordinazzjoni ta' tim interdixiplinarju, meta hemm bżonn, il-pjan stabbilit għandu jiġi użat biex jiddetermina jekk il-ħtiġijiet humiex jiġu milħuqa, jekk jeżistux xi lakuni fis-servizz u x'azzjoni għandha tittieħed sabiex dawn il-lakuni jiġu indirizzati.
- 2.18 Jekk l-individwi jkollhom persuni li huma dipendenti fuqhom, il-ħtiġijiet ta' dawn il-persuni għandhom jiġu rikonoxxuti wkoll u għandu jingħata sapport lill-individwi biex jissodisfaw l-irwoli li jassumu f'dan ir-rigward inklużi kwalunkwe responsabbiltajiet legali.

Standard 3: Drittijiet, Tishih personali u Benesseri

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jippromwovi drittijiet li jassiguraw li l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika għandhom ikunu garantiti ħarsien ħolistiku, rispettuż u dinjituż bl-għan li jiġu ssalvagwardjati l-gustizzja soċjali u d-drittijiet fundamentali tal-bniedem filwaqt li jiġu promossi l-benesseri, l-awtonomija u tolleranza żero għal vjolenza ta' kwalunkwe tip.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz għandu jissalvagwardja d-dritt tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jassumu l-istil ta' ħajja soċjali, kulturali u reliġjuż li huma jħaddnu f'konformità mar-regoli tas-servizz.
2. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li kwalunkwe informazzjoni tkun mogħtija fil-ħin, b'mod sħiħ u f'format li l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika jistgħu jifhmu mingħajr il-bżonn li dawn tal-aħħar iħossuhom obbligati biex jagħtu xi ħaġa lura għax ikunu kisbu xi informazzjoni.
3. Persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika għandhom jingħataw is-sapport meħtieġ biex jeżercitaw id-dritt tagħhom li jassumu ħajja sigura mingħajr biza' ta' aggressjoni u mgħiba li thedded il-benesseri tagħhom filwaqt li jissodisfaw ir-responsabbiltajiet tagħhom li jzommu ambjent sigur għalihom infushom u għal dawk ta' madwarhom.
4. Il-provditur tas-servizz għandu jippromwovi partecipazzjoni attiva tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u għandu jhegghiġhom sabiex jagħmlu l-għażliet personali u jilħqu l-potenzjal kollu tagħhom.

5. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li jekk ikunu offruti servizzi għat-tfal dawn jiġu kkonsultati sabiex jiġi assigurat li qed jingħata l-aħjar support permezz ta' servizzi li huma xierqa u adattati għall-età tagħhom.

Standard 3: Drittijiet, Tishiĥ personali u Benesseri

Indikatur ta' Kwalità 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jissalvagwardja d-dritt tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika li jassumu l-istil ta' ħajja soċjali, kulturali u reliġjuż li huma jħaddnu f'konformità mar-regoli tas-servizz.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-individwi kollha għandhom jiġu ttrattati b'rispett u dinjità f'kull aspett ta' ħajjithom.
- 1.2 L-individwi għandhom jingħataw assistenza sabiex jibqgħu jirċievu benefiċċji soċjali li huma intitolati għalihom.
- 1.3 L-individwi kollha huma megħjuna jħaddmu d-drittijiet ċivili tagħhom.
- 1.4 L-individwi għandhom jiġu kkonsultati b'mod kontinwu meta jitfasslu proġetti u programmi sabiex il-proviżjoni tas-servizzi tkompli tevolvi madwar dawk il-ħtiġijiet u kwistjonijiet ta' tħassib li l-individwi verament iħabbtu wiċċhom magħhom minn żmien għal żmien.
- 1.5 L-istaff għandu jiżgura li huwa infurmat tajjeb dwar l-implikazzjonijiet soċjali, kulturali, reliġjużi u t-twemmin spiritwali tal-individwi għall-benefiċċju tal-istess individwi u ta' oħrajn.
- 1.6 L-individwi m'għandhomx ikunu obbligati jipparteċipaw fi kwalunkwe avvenimenti soċjali, divertiment u attivitajiet organizzati mill-provditur tas-servizz iktar u iktar jekk dawn imorru kontra r-reliġjon jew t-twemmin tagħhom.

Standard 3: Drittijiet, Tishiĥ personali u Benesseri

Indikatur ta' Kwalità 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li kwalunkwe informazzjoni tkun mogħtija fil-ħin, b'mod sħiħ u f'format li l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika jistgħu jifhmu mingħajr il-bżonn li dawn tal-aħħar iħossuhom obbligati biex jagħtu xi ħaġa lura għax ikunu kisbu xi informazzjoni.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 Għandha tingħata biżżejjed informazzjoni dwar aspetti ġenerali tal-proviżjoni tas-servizz¹¹.
- 2.2 L-individwi għandhom jingħataw informazzjoni dwar servizzi oħra disponibbli għalihom li jinkludu servizzi fil-komunità, residenzjali u terapewtiċi, filwaqt li għandhom jiġu assistiti biex jagħmlu l-kuntatti neċessarji jekk dan jiġi mitlub.
- 2.3 Ikun hemm biżżejjed informazzjoni aċċessibbli fuq l-għażliet u d-drittijiet kollha possibbli li l-individwi u t-tfal tagħhom jistgħu jkunu intitolati għalihom, kemm legalment, finanzjarjament, soċjalment, kulturalment jew medikament, fost oħrajn.
- 2.4 Kwalunkwe informazzjoni li tiġi mitluba għandha tingħata f'format li jinftiehem minn min qed jirċiviha u għandu jingħata support meta tiġi mitluba assistenza għal iktar spjegazzjoni.

¹¹ Irreferi għal Anness I: Informazzjoni dwar is-Servizz

- 2.5 Għandha tingħata informazzjoni dwar servizzi disponibbli fl-isptar u servizzi ta' kura preventiva, jekk tiġi mitluba, u għandu jiġi offrut support biex jinkisbu dawn is-servizzi.
- 2.6 L-individwi għandhom jiġu infurmati dwar is-servizzi kollha relatati mat-terapija tal-familja kemm dawk offruti internament kif ukoll dawk offruti barra miċ-ċentru li għandhom jipprovdu l-gwida meħtieġa għall-familji biex jizviluppaw ħiliet biex jikkontrollaw l-impjazzjoni ta' aħjar biex inaqqsu r-riskju ta' faqar, esklużjoni soċjali u kriżi.

Standard 3: Drittijiet, Tishiĥ personali u benesseri

Indikatur ta' Kwalità 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika għandhom jingħataw is-sapport meħtieġ biex jeżerċitaw id-dritt tagħhom li jassumu ħajja sigura mingħajr biża' ta' aggressjoni u mġiba li thedded il-benesseri tagħhom filwaqt li jissodisfaw ir-responsabbiltajiet tagħhom li jzommu ambjent sigur għalihom infushom u għal dawk ta' madwarhom.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 3.1 Għandha tiġi promossa u attwata kultura ta' non-vjolenza mhux biss bejn adulti, inklużi membri tal-istaff u l-manigment, iżda wkoll bejn adulti u tfal.
- 3.2 Il-komunikazzjoni fost u bejn l-istaff fil-livelli kollha, individwi u tfal għandha tkun dejjem rispettuża u kostruttiva.
- 3.3 L-ekwità u l-imparzjalità għandhom jiġu mħarsa fl-aspetti kollha tal-provizjoni tas-servizz speċjalment fid-distribuzzjoni ta' riżorsi, l-għoti ta' informazzjoni u l-għoti ta' kwalunkwe tip ta' sapport.
- 3.4 L-individwi għandu jkollhom żmien raġonevoli biex jikkunsidraw l-għażliet tagħhom, jieħdu deċiżjonijiet u jesprimu dak li jhossu.
- 3.5 Il-persuna responsabbli mis-sapport tal-individwi għandha tkun disponibbli u għandha tassigura illi jkun hemm biżżejjed ħin allokat għal kull laqgħa mal-individwi.

- 3.6 Jekk l-individwi jitolbu bidla fil-persuna resposabbli mis-sapport tagħhom dawn għandhom jiġu meġġuna jiddiskutu ma' persuni awtorizzati l-possibilità li jsir dan. Tingħata għajnuna biex jifhmu fatturi li jistgħu jillimitaw din l-għażla.
- 3.7 L-individwi għandhom ikunu jistgħu jiddiskutu l-bżonnijiet tagħhom mal-istaff b' mod kunfidenzjali u fil-privat.
- 3.8 Sessjonijiet ta' support għandhom ikunu mmirati sabiex jiżguraw is-sigurtà u l-benesseri tal-individwi billi jiġu indirizzati l-ħtiġijiet identifikati mill-individwi stess u billi jingħata għarfien u taġġlim ta' ħiliet li huma meħtieġa għalihom biex jgħaddu mill-proċess kumpless biex jindirizzaw il-vjolenza.
- 3.9 Sessjonijiet individwali ta' support għandhom isiru fuq bażi regolari skont il-livell ta' bżonn u kif jiġi maqbul mal-individwi.
- 3.10 Sessjonijiet ta' support għandhom jingħataw professjonalment madankollu għandu jinżamm ambjent informali u flessibbli għall-individwi biex iħossuhom komdi.
- 3.11 L-istaff għandu jagħti support lill-individwi biex jaħdmu u jirriflettu fuq il-kwistjonijiet li jiffaċċjaw minflok jgħidulhom x'għandhom jagħmlu sabiex dawn ikunu jistgħu jserrħu iżjed fuqhom infushom u jkunu kapaċi jsibu soluzzjonijiet huma stess.
- 3.12 Kwalunkwe bżonnijiet relatati mal-lingwa jew komunikazzjoni tal-individwi għandhom jiġu identifikati u għandhom isiru arrangamenti biex jiġu indirizzati dawn il-bżonnijiet meta jkun possibbli.

Standard 3: Drittijiet, Tishih personali u Benesseri

Indikatur ta' Kwalità 4

4.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jippromwovi parteċipazzjoni attiva tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u għandu jhegghom sabiex jagħmlu l-għażliet personali u jilħqu l-potenzjal kollu tagħhom.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 4.1 Għandhom isiru sforzi sabiex l-individwi jigu mhegga jippromwovu lilhom infushom filwaqt li jigi assigurat li dawn jingħataw support biex jieħdu deċiżjonijiet huma stess mingħajr ma jigu ggudikati jew imgieghla, jekk dan ma jpoġġihomx f'riskju.
- 4.2 Għandu jingħata s-support meħtieġ biex l-individwi jkunu jistgħu jikkontrollaw haġġithom u jindirizzaw il-ħtigijiet tagħhom waħedhom kemm jista' jkun possibbli sakemm dan ma jkunx ta' periklu għalihom.
- 4.3 Jekk l-individwi għandhom rappreżentant indipendenti, f'każ li dawn ma jkunux jistgħu jesprimu lilhom infushom, l-istaff għandu jisma' dak li għandu xi jgħid ir-rappreżentant f'isem l-individwi daqslikieku qed jesprimu l-opinjoni tagħhom huma personalment.
- 4.4 L-individwi għandhom jingħataw l-opportunità li jirċievu servizzi ta' pariri, jekk huma jitolbu dan u għandhom mezzi finanzjarji biex jagħmlu dan, kif ukoll li jaħtru persuna indipendenti li tgħinhom jaċċessaw id-drittijiet tagħhom, jiksbu informazzjoni li jixtiequ kif ukoll biex isemmgħu leħinhom.

- 4.5 L-individwi għandhom jingħataw is-sapport kollu meħtieġ biex jiddeċiedu dwar jekk jagħmlux rapport uffiċjali tal-pulizija jew le bid-deċiżjoni finali tkun dejjem tal-individwi.
- 4.6 L-individwi għandhom jingħataw l-għajnuna li hemm bżonn biex ikollhom aċċess għal opportunitajiet u servizzi li huma meħtieġa għal iktar awtonomija bħal dawk relatati mal-impjieg, prospetti edukattivi, akkomodazzjoni affordabbli u ħarsien personali.
- 4.7 L-individwi għandhom jiġu mhegga jibqgħu attivi fl-involviment fi ħdan il-komunità tagħhom u għalhekk għandhom jingħataw support biex jinvolvu ruħhom f'attivitajiet sinifikanti li huma jieħdu pjaċir fihom u li jgħinuhom jipprattikaw u jtejbu t-talenti tagħhom u jilħqu l-miri identifikati.
- 4.8 Id-diversità għandha tiġi meqjusa bħala opportunità aktar milli theddida u għalhekk differenzi individwali għandhom jiġu mifhuma u rispettati sabiex jiġi mrawwem ambjent iktar inklussiv u attiv.
- 4.9 L-individwi għandhom jitqiesu bħala kontributuri potenzjali fl-iżvilupp tagħhom infushom u għalhekk għandhom isiru sforzi biex jiġi identifikat l-għarfien tagħhom kif ukoll il-potenzjal u l-pariri li huma għandhom.

Standard 3: Drittijiet, Tishih personali u Benesseri

Indikatur ta' Kwalità 5

5.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li jekk ikunu offruti servizzi għat-tfal dawn jiġu kkonsultati sabiex jiġi assigurat li qed jingħata l-aħjar sapport permezz ta' servizzi li huma xierqa u adattati għall-età tagħhom.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 5.1 It-tfal għandhom jingħataw l-ispazju tagħhom u jkollhom il-privatezza, id-drittijiet u l-individwalità tagħhom rikonoxxuta u rispettata.
- 5.2 L-istaff li jaħdem mat-tfal għandu jindirizza u jkun sensittiv għall-bżonnijiet tat-tfal u għandu jaddotta mgħiba xierqa f'kull hin.
- 5.3 L-ambjent fiziku għandu jkun adattat għat-tfal u jkun post pjaċevoli fejn it-tfal iħossuhom komdi.
- 5.4 L-interessi, ix-xewqat, l-opinjoni u l-aspettattivi tat-tfal għandhom jiġu rikonoxxuti u rispettati, fejn hu possibli.
- 5.5 Is-servizzi għandhom ikunu mmanigġjati kif suppost sabiex dawn ikunu iktar attrezzati għall-bżonnijiet tat-tfal u għalhekk isiru l-adattamenti li jkun hemm bżonn fis-servizzi, fejn hu possibli.
- 5.6 Il-formoli ta' kunsens li hemm bżonn għandhom ikunu ffirmati kif mitluba mill-ġenituri jew il-kustodju legali.
- 5.7 It-tfal għandhom jingħataw ukoll sessjonijiet ta' sapport li huma adattati għall-età tagħhom u li jħossuhom siguri u komdi fihom.

- 5.8 It-tfal għandhom igawdu minn ħarsien ta' kwalità li jipprovdi għal attivitajiet soċjali, kulturali u ta' divertiment li jkunu adattati għall-età tagħhom.
- 5.9 It-tfal għandhom jiġu mhegga jikkontribwixxu fl-ippjanar u l-organizzazzjoni ta' attivitajiet li huma adatti għall-età tagħhom.
- 5.10 It-tfal m'għandhomx jiġu sfurzati jippartecipaw fi kwalunkwe attivitajiet li jsiru.
- 5.11 Individwi bit-tfal għandhom jiġu edukati biex jindirizzaw aħjar ċirkostanzi relatati mat-tfal u biex jissodisfaw ir-rwoli tagħhom ta' ġenituri inkluż il-kapaċità li jidentifikaw u jindirizzaw tħassib f'waqtu u b'mod adegwat.

Standard 4: Is-salvagwardja tas-Saħħa u s-Sigurtà

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jippromwovi drittijiet li jassiguraw li l-provditur tas-servizz għandu jippromwovi sistemi li jggarantixxu s-saħħa u sigurtà tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u tal-istaff li jaħdem magħhom bl-għan aħhari li jissaħħu b'mod generali l-esperjenza u l-benesseri tagħhom.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. L-ambjent minn fejn għandhom ikunu pprovduti s-servizzi għandu jkun jilqgħek, sigur, aċċessibbli u ħieles minn riskji mhux mixtieqa.
2. Il-provditur tas-servizz għandu jieħu ħsieb b'mod effettiv u fil-ħin kull darba li l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika, jew ir-rappreżentanti tagħhom, juru tħassib jew iressqu xi lment.

Standard 4: Is-salvagwardja tas-Saħħa u s-Sigurtà

Indikatur ta' Kwalità 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: L-ambjent minn fejn għandhom ikunu pprovduti s-servizzi għandu jkun jilqgħek, sigur, aċċessibbli u ħieles minn riskji mhux mixtieqa.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 Il-post u l-istruttura taċ-ċentru bbażat fil-komunità għandhom jirriflettu l-oġettivi tas-servizz.
- 1.2 L-ċentru bbażat fil-komunità għandu jkun aċċessibbli għal kulhadd¹².
- 1.3 Il-post għandu jinżamm nadif, iġeniku u mingħajr irwejjah u ħsejjes offensivi.
- 1.4 Għandu jkun hemm konformità mal-liġi¹³ rilevanti sabiex tiġi evitata u kkontrollata l-firxa ta' infezzjoni.
- 1.5 L-ċentru għandu jkun mizmum tajjeb u fi stat tajjeb ta' tiswija biex jiġu evitati perikli għas-sigurtà.
- 1.6 Flimkien mal-manigment, għandhom jittieħdu miżuri proattivi u ta' prevenzjoni biex titnaqqas il-probabbiltà ta' riskju li għandha tiġi assicurata permezz ta' valutazzjoni bir-reqqa tar-riskju ġewwa l-facilità tal-anqas darba fis-sena jew kull meta jkun hemm sitwazzjoni li tista' tibdel il-livelli ta' riskju.
- 1.7 Għandha ssir ukoll valutazzjoni ta' riskju għal kull individwu li jirċievi s-servizz bħala parti mill-pjan ta' sigurtà tagħhom li għandha primarjament tikkunsidra

¹² L-ċentru bbażat fil-komunità għandu jkun konformi mar-regoli tal-bini kif maħruġa mill-Awtorità tal-Ippjanar u l-Kummissjoni għad-Drittijiet ta' Persuni b'Dizabilità.

¹³ Irreferi għall-Att dwar is-Saħħa Pubblika (Kapitlu 465 tal-Liġijiet ta' Malta)

n-natura tal-vjolenza li giet esperjenzata u li għalhekk għandha tkun mill-iktar speċjalizzata u personalizzata u tippermetti lill-individwi jagħtu l-opinjoni tagħhom dwar dak li huma jaħsbu li hu ta' riskju.

- 1.8 Il-binja minn fejn is-servizzi ser jiġu offruti m'għandhiex tkun faċilment identifikabbli bħal jiġu mwaħħla logos jew sinjali li jistgħu jindikaw li din il-binja hija centru bbażat fil-komunità fejn jiġu offruti servizzi għal vittmi ta' vjolenza domestika għax dan jista' jintensifika l-livell ta' riskju għall-individwi li jkunu qed jirċievu servizzi.
- 1.9 L-istaff kollu, il-manigment u l-individwi fis-servizz għandhom jiġu mogħtija struzzjonijiet dwar proċeduri t'emergenza u kulhadd għandu jifhem x'għandu jagħmel f'dawn is-sitwazzjonijiet.
- 1.10 Pjanijiet t'evakwazzjoni f'każ ta' emergenza għandhom ikunu esebiti fejn jidhru ċari flimkien ma' sinjali adattati li jindikaw hruġ t'emergenza u assembly points, fost oħrajn, f'partijiet magħżula fil-binja.
- 1.11 Kwalunkwe post fejn isir kwalunkwe tip ta' kuntatt mal-individwi, għandu jkun sikur, privat u hieles minn interruzzjonijiet evitabbli.
- 1.12 Kwalunkwe zona ta' rikreazzjoni apposta għat-tfal għandha tkun sigura u toffri ambjent pjaċevoli għalihom.
- 1.13 Kwalunkwe għamara fil-bini għandha tiġi adattata apposta biex tassigura s-sigurtà tat-tfal f'każ li jkunu offruti servizzi lit-tfal.
- 1.14 Persuni fil-binja għandhom ikunu konxji li kameras ta' sorveljanza bħal CCTV huma installati u qed joperaw u għalhekk għandu jkun hemm sinjali viżibbli madwar il-binja li jindikaw dan.
- 1.15 Irrekordjar ta' videos permezz ta' sorveljanza minn CCTV m'għandux ikun suġġett għal użu hażin u għalhekk ġustifikazzjoni li s-sistema hija neċessarja u kwalunkwe

pproċessar ta' data miġbura għandhom ikunu f'konformità mar-Regolamenti Ġenerali tal-Protezzjoni tad-Data.

- 1.16 L-użu ta' kameras, inkluż CCTV, għandu jkun ristrett għal spazji tad-dhul, passaġġi, liftijiet u turgien u għal raġunijiet ta' sigurtà biss kif rikjest fir-Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data.
- 1.17 Kwalunkwe kamera installata, speċjalment dawk fil-kmamar fejn isiru laqgħat, għandha tkun strettament mhux awditorja u individwi li jużaw dawn il-kmamar għandhom ikunu konxji tal-installazzjoni tat-tali kameras ta' sorveljanza.
- 1.18 Jekk jiġi pprovdut trasport bħala parti mis-servizz għandu jkun hemm politiki u proċeduri ċari li jassiguraw li kwalunkwe persuna li tuża t-trasport tkun sigura matul il-vjaġġ.
- 1.19 Kemm inċidenti kritiċi kif ukoll dawk mhux kritiċi għandhom jiġu ttrattati b'mod effettiv u fil-pront sabiex ikun evitat li jiġu eskalati kwistjonijiet u li jkun hemm impatt aktar gravi fuq l-individwi.
- 1.20 F'każ ta' mġiba diffiċli jew sitwazzjoni vjolenti, l-istaff għandu juża kura restrittiva biss jekk interventi oħra jkunu f'allew, għall-inqas ħin possibbli u skont kif inhu stipulat fil-liġi.
- 1.21 Kull inċident jew aċċident għandu jkun dokumentat, irrappurtat lill-manigment u investigat kif suppost mill-manigment u, jekk hemm bżonn u skont kif inhu mitlub mil-liġi, minn awtoritajiet oħra rilevanti.
- 1.22 F'każ li l-individwi ma jhossuhomx tajjeb u jhossu li għandhom bżonn xi servizzi ta' saħħa, l-istaff għandu jikkuntattja lil persuni adattati u/jew awtoritajiet kif maqbul fil-ftehim tas-servizz.
- 1.23 L-individwi jew ir-rappreżentanti tagħhom għandhom jagħtu informazzjoni adegwata dwar xi kundizzjoni ta' saħħa u/ jew medika, allergiji u mediċini u/ jew

medikazzjoni lill-istaff u l-manigment jekk dan ikun ta' bżonn li jiġi magħruf sabiex il-benesseri tal-individwi jiġu mħarsa kull ħin.

- 1.24 Fejn hemm bżonn, għandhom isiru adattamenti fis-servizz biex jiġu ssalvagwardjati s-saħħa u s-sigurtà tal-individwi li qed jirċievu s-servizz u ta' nies oħra.
- 1.25 Professjonisti, rappreżentanti jew persuni oħra għandhom jiġu infurmati b'incidenti jew aċċidenti bil-kunsens tal-individwi involuti jew jekk dan ikun rikjest li jsir legalment.
- 1.26 L-istaff għandu jassigura li ċ-ċentru huwa ħieles minn ibbuljar, fastidju u kull forma oħra ta' abbuż biex ikun hemm sigurtà fiżika u emozzjonali għall-individwi kollha u l-istaff involut.
- 1.27 Individwi m'għandhomx ikunu diskriminati fuq bażi ta' sess, orjentazzjoni sesswali, età, razza/origini etnika, religjon/twemmin, identità tal-ġeneru, espressjonijiet tal-ġeneru, karatteristiċi sesswali, lingwa, responsabbiltajiet familjari, stat ta' saħħa mentali jew abbiltajiet fiżiċi, intellettuali, sensorjali jew soċjali. Allegazzjonijiet ta' diskriminazzjoni għandhom jiġu investigati b'mod sħiħ skont proċeduri stabbiliti.
- 1.28 Jekk l-imġiba tal-individwi tkun ta' sfida għall-prinċipji tas-servizz, dawn għandhom jiġu provduti b'għajnuna professjonali wara li jiġu assessjati kif suppost skont il-proċeduri u r-regoli tas-servizz.
- 1.29 L-istaff għandu jinforma lill-individwi dwar servizzi oħra li jistgħu jirreferu għalihom li jistgħu jgħinuhom fl-eventwalità li jkunu mitluba jieqfu jirċievu s-servizz minħabba r-regoli u l-proċeduri tas-servizz.

- 1.30 Jekk iċ-ċentru bbażat fil-komunità jkun ser jiġi rranġat jew rinovat, jew ikun ser isir moviment temporanju jew permanenti lejn post jew bini ieħor, l-Awtorità ta' Standards ta' Farsien Soċjali għandha tiġi infurmata b'effett immedjat.
- 1.31 Ċertifikati, rapporti u dokumenti oħra li jikkonfermaw li s-servizz jimxi mal-legislazzjoni u proċeduri rilevanti, bħar-registrazzjoni tas-servizz mal-awtorità, għandhom jiġu mpogġija f'post fejn huwa faċli biex jarawhom l-individwi kollha li qed jirċievu s-servizz u viżitaturi.
- 1.32 Jekk haddiema mill-awtorità jeħtieġu lill-individwi biex jieħdu sehem fl-ispezzjoni tas-servizz li qed jirċievu, huma għandhom jiġu mogħtija l-opportunità li jagħmlu dan u jiddeċiedu jekk jipparteċipawx jew le.
- 1.33 Għandhom jiġu identifikati u implimentati l-iżjed interventi ta' sapport xierqa f'każ li jkun hemm kundizzjonijiet legali li b'xi mod jew ieħor jillimitaw id-drittijiet tal-individwi.
- 1.34 L-individwi għandhom jiġu mhegġa jipparteċipaw f'evalwazzjonijiet regolari dwar is-servizz biex jiġi assigurat li dan jibqa' rilevanti għall-bżonnijiet individwali tagħhom minn żmien għal żmien.

Standard 4: Is-salvagwardja tas-Saħħa u s-Sigurtà

Indikatur ta' Kwalità 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jieħu ħsieb b'mod effettiv u fil-ħin kull darba li l-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika, jew ir-rappreżentanti tagħhom, juru tħassib jew iressqu xi lment.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 L-individwi għandhom ikunu jistgħu jiddiskutu kull tħassib li jista' jkollhom ma' xi ħadd mill-istaff, mill-manigment jew terzi persuni inkluż awtorità ogħla, f'ħin xieraq, b'mod kunfidenzjali u fil-privat mingħajr biża' li jiġu intimidati.
- 2.2 L-individwi għandhom ikunu infurmati dwar kif għandhom iressqu kummenti jew ilmenti dwar il-proviżjoni tas-servizz, lill-provditur tas-servizz jew terzi persuni rilevanti.
- 2.3 L-individwi għandhom ikunu infurmati bil-proċedura biex tressaq ilment b'mod formali direttament lill-Awtorità ta' Standards ta' Ħarsien Soċjali .
- 2.4 Il-manigment għandu jikkunsidra kull tħassib u lmenti li jressqu l-individwi jew persuni oħra u jinforma bil-proċeduri u r-riżultati tal-investigazzjoni filwaqt li jassigura li tittieħed azzjoni ta' rimedju fi żmien xieraq.

Standard 5: L-Immanigġjar u ż-Żamma sigura tad-Data u t-Tqassim tal-Informazzjoni

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jipromwovi drittijiet li jassiguraw li l-provditur tas-servizz għandu jikkonforma l-miżuri tal-protezzjoni tad-data meta jiġi biex juża, jipproċessa, iżomm u jqassam informazzjoni kunfidenzjali dwar persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz għandu jżomm rekord ta' dokumentazzjoni importanti u informazzjoni oħra rilevanti li għandha x'taqsam mal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika b'konformità mal-liġijiet¹⁴ u r-regolamenti rispettivi.
2. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li jżomm b'mod sigur u jqassam informazzjoni dwar persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika skont il-liġijiet u r-regolamenti rispettivi.

¹⁴ Irreferi għall-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data (Kap. 586 tal-Liġijiet ta' Malta) u Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data (EU) 2016/679

Standard 5: L-Immanigġjar u ż-Żamma sigura tad-Data u t-Tqassim tal-Infommazzjoni

Indikator ta' Kwalità 1

1.0 Indikator ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jżomm rekord ta' dokumentazzjoni importanti u informazzjoni oħra rilevanti li għandha x'taqsam mal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika b'konformità mal-liġijiet¹⁵ u r-regolamenti rispettivi.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-individwi għandhom id-dritt għall-infommazzjoni personali dwarhom skont ir-Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data, jekk jagħmlu talba bil-miktub.
- 1.2 L-individwi għandhom ikunu infurmati mill-bidu għalfejn tiġi mitluba infommazzjoni personali dwarhom u kif din hija maħsuba li tiġi użata. Dan huwa spjegat b'termini sempliċi u b'mod miftuħ fil-ftehim tas-servizz fejn hemm ukoll referenza għal formoli ta' kunsens rilevanti.
- 1.3 Kwalunkwe infommazzjoni personali dwar l-individwi fis-servizz għandha tiġi pproċessata skont il-Liġi dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data.

¹⁵ Irreferi għall-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data (Kap. 586 tal-Liġijiet ta' Malta) u Regolamenti Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data (EU) 2016/679

- 1.4 Kull informazzjoni miġbura dwar persuni li kkawżaw vjolenza domestika għandha tiġi miġbura b'mod adegwat u evalwata b'mod rigoruż u skont il-ligi msemmija hawn fuq.
- 1.5 Informazzjoni personali li tappartjeni għall-individwi fis-servizz għandha tintalab u tiġi ntuzata biss sabiex jiġi pprovdut support, ħarsien u sigurtà adegwata lill-individwi u għalhekk għandha tingabar biss l-informazzjoni rilevanti minn naħa tal-individwi.
- 1.6 L-istaff għandu jkun konxju meta għandu jistaqsi għal ċertu informazzjoni u kemm-il darba din għandha tintalab.
- 1.7 Informazzjoni personali u dettalji dwar l-individwi li jirċievu s-servizz kif ukoll dwar l-istaff għandha tkun valida għalhekk għandha tiġi riveduta kif support u miżmuma aġġornata minn żmien għal żmien.

Standard 5: L-Immanigġjar u ż-Żamma sigura tad-Data u t-Tqassim tal-Informazzjoni

Indikatur ta' Kwalità 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jassigura li jżomm b'mod sigur u jqassam informazzjoni dwar persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika skont il-liġijiet u r-regolamenti rispettivi.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 L-istaff u l-manigment kollu għandhom ikunu kapaċi jharsu regolamenti generali dwar il-protezzjoni tad-data billi jipprezentaw politiki, miżuri u strateġiji ta' konformità rilevanti bħala parti mill-politika dwar il-kunfidenzjalità.
- 2.2 Kull informazzjoni kunfidenzjali dwar l-individwi u l-familji li qed jirċievu is-servizz tinżamm b'mod sigur u titqassam ma' oħrajn bil-permess ta' dawn l-individwi konċernati u kif stabbilit fil-ftehim tas-servizz, sakemm m'hemmx kundizzjonijiet legali li jirrikjedu mod ieħor.
- 2.3 L-istaff għandu jinforma lill-individwi meta u għaliex informazzjoni partikolari ma tistax tinżamm kunfidenzjali u min għandu d-drittijiet ta' aċċess skont il-politiki u l-proċeduri tas-servizz.
- 2.4 Għandu jkun hemm impenn assolut mill-istaff u l-manigment kollu biex jimxu mal-liġijiet u r-regolamenti rispettivi f'dak li għandu x'jaqsam mal-għoti u ż-żamma sigura tad-data bħal rapporti ta' progress, ittri ta' hruġ mis-servizz, noti tal-każ u revizjonijiet tal-każ, fost oħrajn.

- 2.5 L-istaff u l-manigment li jzommu rekord tal-interventi għandhom jiżguraw li kwalunkwe dokument jiġi żviluppat b'mod trasparenti u ċar peress li t-tali dokumentazzjoni tista' tintalab fuq ordnijiet tal-qorti jew ordnijiet legali oħrajn.
- 2.6 Sabiex tkun assicurata l-protezzjoni tad-data kontra aċċess, telf u ħsara mhix awtorizzata kif ukoll immanigġjar mhux xieraq, tiġi appuntata persuna kompetenti, normalment uffiċjal imħarreg dwar il-protezzjoni tad-data, biex tagħti struzzjonijiet lill-istaff kollu inkluż regolamenti u konsegwenzi f'każ ta' ksur tar-regoli.
- 2.7 Is-servizz għandu jkollu politika dwar iż-żamma ta' informazzjoni li tispeċifika perjodi ta' żamma għal tipi differenti ta' data biex jiġi evitat li informazzjoni personali tibqa' miżmuma bla bżonn.
- 2.8 L-individwi kollha li qed jirċievu s-servizz għandhom jifhmu u jirrispettaw il-limiti ta' kunfidenzjalità.

Standard 6: Kollaborazzjoni ma' Entitajiet Varji u Relazzjonijiet Esterni

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jipromwovi drittijiet li jassiguraw li l-provditur tas-servizz għandu jidentifika u jsostni relazzjonijiet li huma sinifikanti għall-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u li ma jesponuhomx għal riskji bla bżonn. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura kollaborazzjoni ma' entitajiet esterni sabiex jiġu stabbiliti sħubiji effettivi u koeżivi biex jiġi ppreservat id-dritt tal-individwi li jagħmlu parti minn sistema ta' servizz integrat.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz għandu jikkomunika ma' persuni sinifikanti li huma qrib tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u jżomm dan il-kuntatt jekk dan ma jkunx ta' periklu għall-istess individwi.
2. Il-provditur tas-servizz għandu jiżviluppa u jżomm relazzjonijiet ma' entitajiet esterni, professjonisti u persuni oħra sabiex jipprovdi l-iżjed ħarsien xieraq bl-użu ta' mezzi sensitivi fir-rigward ta' dak li għandu x'jaqsam mal-ġeneru tal-persuni.

Standard 6: Kollaborazzjoni ma' Entitajiet Varji u Relazzjonijiet Esterni

Indikatur ta' Kwalità 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jikkomunika ma' persuni sinifikanti li huma qrib tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika u jzomm dan il-kuntatt jekk dan ma jkunx ta' periklu għall-istess individwi.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-istaff għandu jagħti support lill-individwi għall-integrazzjoni mill-ġdid fil-komunità u l-inkluzjoni soċjali billi jassistihom fl-iżvilupp ta' rabtiet ma' persuni, gruppi u servizzi fil-komunità.
- 1.2 L-istaff u l-manigment għandhom ikunu kapaċi jagħrfu r-relazzjoni li teżisti bejn l-individwi u l-familji tagħhom jew persuni oħra sinifikanti għalihom sabiex jiġi determinat jekk dawn tal-aħħar humiex kapaċi jikkontribwixxu fl-għoti ta' support informali u/jew formali għall-istess individwi.
- 1.3 Familji u persuni sinifikanti għall-individwi għandhom jingħataw support sabiex jistabilixxu kuntatti utli ma' professjonisti u servizzi rilevanti sabiex dawn jaħdmu għall-benefiċċju tal-istess individwi.
- 1.4 L-istaff għandu jirrispetta lill-membri tal-familja, rappreżentanti u nies oħra qrib tal-individwi, jagħraf l-opinjoni ta' dawn il-persuni, jirrikonoxxi l-aspettattivi tagħhom tas-servizz u jipprovdi informazzjoni fuq kif ser jiġu indirizzati tħassib jew kummenti.

1.5 Netwerks li l-individwi u l-familji tagħhom jagħmlu parti minnhom għandhom jigu identifikati u sostnuti jekk dan ikun fl-aħjar interess tagħhom.

Standard 6: Kollaborazzjoni ma' Entitajiet Varji u Relazzjonijiet Esterni

Indikator ta' Kwalità 2

2.0 Indikator ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jżviluppa u jzomm relazzjonijiet ma' entitajiet esterni, professjonisti u persuni oħra sabiex jipprovdi l-iżjed ħarsien xieraq bl-użu ta' mezzi sensittivi fir-rigward ta' dak li għandu x'jaqsam mal-generu tal-persuni.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 Jekk l-individwi għandhom bżonnijiet li jinbidlu u li ma jistgħux jintleħqu mis-servizz, bil-permess tagħhom jew dak tar-rappreżentanti tagħhom, għandhom ikunu referuti lil professjonisti jew entitajiet oħra li jistgħu jagħtu l-livell u t-tip ta' ħarsien li għandhom bżonn.
- 2.2 Tqassim t'informazzjoni ma' entitajiet esterni, professjonisti u/jew persuni oħra għandu jsir bi skop u skont l-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data u b'konformità ma' politiki rilevanti żviluppati mill-manigment tas-servizz.
- 2.3 Għandu jkun hemm għarfien tal-funzjoni u kuntatti ta' servizzi oħra li jistgħu jilħqu l-bżonnijiet tal-individwi u l-membri tal-familja tagħhom biex jiġi assigurat metodu iżjed ħolistiku u azzjoni kkoordinata ta' ħarsien imma wkoll biex jiġu evitati duplikazzjonijiet ta' servizzi.

- 2.4 Għandhom jiġu identifikati opportunitajiet ta' networking bi skop li jsaħħu l-istima personali u sens ta' appartenenza tal-individwi speċjalment fost dawk l-iktar vulnerabbli u gruppi emarginati.
- 2.5 Jekk ikun hemm tfal jakkumpanjaw lill-individwi, għandu jkun hemm kollaborazzjoni ma' skejjel, istituzzjonijiet ta' taħriġ u programmi edukattivi sabiex it-tfal ikompli jirċievu edukazzjoni (obbligatorja), taġħlim ta' kwalità u jkollhom aċċess għal riżorsi bħal kull tifel jew tifla oħra tal-età tagħhom.
- 2.6 Għandu jkun hemm komunikazzjoni attiva ma' ħaddiema f'servizzi relatati mal-protezzjoni u l-ħarsien tat-tfal, programmi għal min jabbuza mis-sustanzi u għal dawk bi problemi ta' saħħa mentali, assoċjazzjonijiet li jappoġġjaw lin-nisa inkluż ommijiet ta' età żgħira u xelters għal min m'għandux saqaf fuq rasu fost oħrajn, li jistgħu jintervjenu meta jkun meħtieġ.
- 2.7 L-individwi għandhom jiġu megħjuna jagħmlu l-kuntatti neċessarji ma' dipartimenti għal servizzi ta' ħarsien soċjali u ta' sigurta soċjali meta tkun meħtieġa informazzjoni dwar inċentivi u benefiċċji li l-individwi jistgħu jkunu intitolati għalihom u li jistgħu jgħinuhom ikunu aktar siguri ekonomikament.
- 2.8 Għandha tigi miġbura informazzjoni dwar servizzi ta' support speċjalizzat f'każ li jiġu bżonnhom l-individwi.
- 2.9 L-individwi għandhom jingħataw support biex jifhmu li f'xi każijiet jista' jkun utli li jintervjenu awtoritajiet responsabbli mill-protezzjoni tat-tfal filwaqt li jiġi assigurat li l-istess individwi jingħataw iċ-ċans li jieħdu deċiżjonijiet fl-aħjar interess tat-tfal tagħhom.
- 2.10 Il-ħidma mal-pulizija u l-gwardji tas-sigurtà, fost l-oħrajn, għandha tkun sostnuta sabiex dawn ikunu jistgħu jintervjenu fil-pront meta jkunu meħtieġa sabiex jiġi evitat li s-sigurtà tal-individwi titqiegħed f'riskju.

- 2.11 Sistemi ta' sapport għall-persuni li jinsabu f'sitwazzjonijiet simili għandhom jiġu msaħħa billi tingħata l-opportunità lill-individwi biex jissieħbu fi gruppi ta' sapport li jistgħu jikkontribwixxu għall-benesseri tagħhom.
- 2.12 Isiru sforzi sabiex kwalunkwe kollaborazzjoni ma' entitajiet oħra ssir b'mod li jiġi evitat il-pregudizzju u stigma tal-individwi.
- 2.13 L-informazzjoni li tingħata mil-aġenziji għandha tasal b'mod konsistenti sabiex jiġi evitat li l-individwi jkunu mqarrqa u infurmati ħażin meta jirċievu servizzi differenti.
- 2.14 Il-manigment tas-servizz għandu kontinwament ifittex opportunitajiet ta' finanzjament u ksib ta' riżorsi u faċilitajiet bil-għan li jitjeb il-mod ta' kif jingħata s-servizz u biex is-servizz ikun iktar aċċessibbli għal numru ikbar ta' persuni.

Standard 7: Immanigġjar ta' Kwalità

Stqarrija ta' Standard:

Dan l-istandard jipromwovi drittijiet li jassiguraw li l-manigment u l-istaff għandhom ikunu responsabbli biex jagħtu sapport u ħarsien ta' kwalità bl-aktar mod rispettuż u trasparenti filwaqt li huma stess isostnu l-benesseri tagħhom u jtejbu l-iżvilupp personali u professjonali tagħhom permezz ta' sapport u gwida.

Indikaturi ta' Kwalità:

1. Il-provditur tas-servizz għandu jassigura prattika professjonali u etika li hija sigura u adattata għall-bżonnijiet tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika.
2. Il-provditur tas-servizz għandu jimplimenta strategiji ta' reclutaġġ u għażla trasparenti.
3. Il-provditur tas-servizz għandu jippjana għas-superviżjoni tal-istaff, għat-taħriġ u l-iżvilupp kontinwu kif ukoll għat-titjib fil-proviżjoni tas-servizz.

Standard 7: Immanigġjar ta' Kwalità

Indikatur ta' Kwalità 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jassigura prattika professjonali u etika li hija sigura u adattata għall-bżonnijiet tal-persuni li jesperjenzaw vjolenza domestika.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 1.1 L-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu jafu kif jimplementaw il-politiki u proċeduri kollha u joperaw b'mod konsistenti mal-valuri u l-filosofija tas-servizz.
- 1.2 Il-manigment, l-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu konxji u għandhom jifhmu ligijiet u regolamenti rispettivi li jappartjenu għas-settur tal-vjolenza domestika u għandhom ikunu infurmati sew dwar kwalunkwe emendi li jsiru f'dawn il-ligijiet u regolamenti u b'regolamenti godda li jidhlu fis-sehħ.
- 1.3 Il-koordinazzjoni tas-servizz u funzjonijiet operattivi ġenerali għandhom jitwettqu b'mod etiku bl-użu ta' metodi sensitivi għal dak li għandu x'jaqsam mal-ġeneru tal-persuni.
- 1.4 L-istaff u l-voluntiera għandhom jużaw metodi ddisinjati skont l-aħħar għarfien u linji gwida għall-aħjar prattika skont il-filosofija u l-oġġettivi tas-servizz.
- 1.5 Il-manigment u l-istaff għandhom iżommu komunikazzjoni effettiva bejniethom permezz ta' laqgħat li jsiru b'mod regolari u sessjonijiet ta' debriefing speċjalment meta jiġu ffaċċjati b'każijiet diffiċli li jipprezentaw livell għoli ta' kriżi u trawma.
- 1.6 L-istaff u l-voluntiera għandhom jagħmlu xogħolhom skont il-Kodiċi tal-Etika u l-Kodiċi ta' Prattika tal-professjoni tagħhom u l-proċedura żviluppata

mill-manigment li għandha tirrifletti prattika etika b'konformità ma' dawn il-kodiċi.

- 1.7 L-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu kulturalment sensittivi u juru l-abbiltà li jikkomunikaw u jinteragixxu mal-individwi kollha bl-aħjar mod possibbli, irrispettivament mill-identità tal-generu, orjentazzjoni sesswali, etnicità, twemmin, reliġjon u l-kultura tal-individwi.
- 1.8 Għandu jsir kull sforz mill-istaff u l-voluntiera sabiex ikunu konxji tal-bżonnijiet kontinwi u bidliet fl-imġiba tal-individwi u joffru s-sapport li hemm bżonn fi kwalunkwe ħin.
- 1.9 L-istaff u l-voluntiera għandhom jużaw lingwa adattata meta jtkellmu ma' jew dwar l-individwi li jirċievu s-servizz u għandhom strettament jevitaw kliem diskriminatorju kull ħin.
- 1.10 L-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu responsabbli li jimxu mad-deskrizzjoni tax-xogħol tagħhom u ma jagħmlu l-ebda xogħol ieħor li mhuwiex fil-kompetenza tagħhom. Xogħol ieħor għandu jiġi mwettaq biss jekk dawn jiġu ggwidati jew imħarrġin kif suppost u dejjem jekk dan jaqa' fil-limiti tax-xogħol li huma diġà jagħmlu.
- 1.11 L-istaff u l-voluntiera għandhom joffru għajnuna prattika (jekk u kif ikun hemm bżonn) lil persuni b'diżabilità sabiex ikollhom aċċess għall-bini.
- 1.12 L-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu dejjem sensittivi u ta' sapport.
- 1.13 Membri tal-istaff għandhom jiddedikaw biżżejjed ħin u attenzjoni għal kull każ li huma responsabbli għalih.
- 1.14 L-istaff u l-manigment għandhom iżommu moħħhom miftuħ u għandhom jevitaw kompletament il-pregudizzju u s-suppożizzjonijiet f'dak li għandu x'jaqsam mal-għoti ta' sapport individwali.

- 1.15 Membri tal-istaff għandhom jirriflettu dwar kif iwettqu xogħolhom u għandhom jimpenjaw ruħhom li jtejbu l-prattika tagħhom biex jiżguraw li qed jingħata ħarsien ta' kwalità u sapport b'mod kostanti.
- 1.16 L-istaff, speċjalment dak li jagħmel il-kuntatt inizjali mal-individwi, għandu jiġi mħarreg biex jagħraf kwalunkwe sinjali ta' vjolenza domestika jew kwalunkwe abbuż ieħor u jkun jista` jieħu l-azzjonijiet meħtieġa bl-użu ta' mizuri siguri u ttestjati.
- 1.17 L-istaff u l-voluntiera għandhom ikunu jafu meta u mingħand min għandhom jirċievu għajnuna meta jhossu li ma jistgħux isolvu xi sitwazzjoni partikolari jew meta jhossu li ċertu sitwazzjoni ma taqax taħt il-kompetenza tagħhom.

Standard 7: Immanigġjar ta' Kwalità

Indikatur ta' Kwalità 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jimplimenta strategiji ta' reklutaġġ u għażla trasparenti.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 2.1 L-istaff kollu għandu jkun ikkwalifikat, imħarreġ u/jew għandu esperjenza adegwata biex jagħmel xogħlu skont l-aħjar prattika kurrenti.
- 2.2 In-numru ta' staff li għandu l-ħiliet meħtieġa għandu jkun biżżejjed biex jingħata s-sapport u l-ħarsien meħtieġ f'kull ħin.
- 2.3 Għandu jkun hemm numru adegwat ta' staff preżenti sabiex jiġi żgurat li t-tfal jiġu mħarsa kif suppost jekk ikun hemm servizzi offruti lilhom.
- 2.4 Għandu jkun hemm persuna kwalifikata li tagħti l-Ewwel Għajnuna¹⁶ u kaxxa tal-Ewwel Għajnuna mgħammra kif suppost, f'kull ħin.
- 2.5 L-istaff u voluntiera għandhom jiġu impjegati u magħżula wara proċess li sar bir-reqqa li jinkludi:
 - 2.5.1 verifikazzjoni tal-identità;
 - 2.5.2 verifikazzjoni tal-kwalifiki;
 - 2.5.3 verifikazzjoni tal-kondotta tal-pulizija; u
 - 2.5.4 verifikazzjoni taċ-ċertifikat skont l-Att dwar ir-Registrazzjoni għall-Protezzjoni tal-Minuri.

¹⁶ F'konformità mar-Regolamenti dwar l-Ewwel Għajnuna fuq il-Post tax-Xogħol, Avviż Legali 11 tal-2002, kif emendat bl-Avviż Legali 348 tal-2011

- 2.6 Voluntiera għandu jkollhom il-kwalitajiet, valuri u attitudnijiet adattati biex jaħdmu mal-individwi bħal kull membru ieħor tal-istaff.
- 2.7 L-istaff għandu jattendi proċess ta' induzzjoni komprensiv li huwa ppjanat u organizzat b'mod metikoluż mill-manigment tas-servizz u li għandu wkoll ikun sorveljat.

Standard 7: Immanigġjar ta' Kwalità

Indikatur ta' Kwalità 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur tas-servizz għandu jippjana għas-superviżjoni tal-istaff, għat-taħriġ u l-iżvilupp kontinwu kif ukoll għat-titjib fil-proviżjoni tas-servizz.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-provditur tas-servizz jassigura li:

- 3.1 Superviżjoni tal-istaff, inkluż evalwazzjonijiet tal-prestazzjoni, kemm jekk implimentati formalment jew b'mod informali għandhom ikunu parti mill-istrateġija tal-organizzazzjoni f'dak li għandu x'jaqsam mal-immanigġjar u żvilupp ta' riżorsi umani.
- 3.2 Għandu jkun hemm sforzi sostnuti lejn investiment u tiżni ta' strateġiji ta' żvilupp għall-istaff li jipromwovu li l-istaff ikun rikonoxxut fost ħaddiema fil-livelli kollha għewwa l-organizzazzjoni.
- 3.3 Għandhom isiru superviżjonijiet għall-istaff kemm fi grupp kif ukoll individwalment b'mod regolari minn persuna kompetenti appuntata minn għewwa jew barra mis-servizz, biex jiġu identifikati kwalunkwe bżonnijiet ta' taħriġ u żvilupp neċessarju għall-istaff u voluntiera.
- 3.4 Is-superviżjoni għandha tiġi ikkunsidrata bħala opportunità għall-istaff biex jirrifletti fuq l-imġiba u l-prattika tiegħu, biex jirrevedi u jtejjeb xogħlu u biex iħossu komdu jiddiskuti kwistjonijiet li jistgħu jevitaw milli l-istess staff ikun eżawrit u inqas produttiv.
- 3.5 Is-servizz għandu jkollu proċedura għall-iżvilupp professjonali u taħriġ kontinwu għall-istaff kollu u voluntiera f'aspetti li għandhom jassiguraw li:

- 3.5.1 L-istaff u voluntiera jkunu iktar konxji u jevitaw sterjotipi u preġudizzji marbutin mar-religjon, kultura, identità tal-generu u mal-orjentazzjoni sesswali tal-individwi;
- 3.5.2 L-istaff responsabbli mill-immaniġġjar tal-ikel jikseb ċertifikat validu fl-immaniġġjar tal-ikel;
- 3.5.3 Xufiera jkollhom liċenzja tas-sewqan li tkun valida;
- 3.5.4 Ikun hemm numru adegwat ta' staff li għandu ċertifikat bażiku tal-Ewwel Għajnuna¹⁷ li jkun validu;
- 3.5.5 Ikun hemm numru adegwat ta' staff li għandu ċertifikat validu fl-Ewwel Għajnuna fis-Saħħa Mentali; u
- 3.5.6 L-istaff jieħu l-azzjoni neċessarja f'każ ta' emergenza inkluż f'każ ta' nar.
- 3.6 L-istaff għandu jingħata taħriġ speċjalizzat u aġġornat fir-rigward ta' trattament ta' kwistjonijiet sensitivi bħal meta tiġi indirizzata trawma, it-twettiq ta' valutazzjonijiet tar-riskju u trattament ta' kriżi.
- 3.7 L-istaff għandu jingħata s-sapport meħtieġ, speċjalment sapport mentali u emozzjonali, permezz ta' laqgħat informali b'mod individwali jew f'tim kif ukoll interventi professjonali.
- 3.8 Il-benesseri tal-istaff u l-voluntiera għandu jiġi ssalvagwardjat u għandu jingħata sapport sabiex jiġi miżmum bilanċ b'saħħtu bejn ix-xogħol u l-ħajja ta' kuljum.
- 3.9 Għandu jkun hemm impenn lejn it-tisħiħ ta' mekkaniżmi li jintużaw biex jingabru kummenti dwar is-servizz għall-istaff u l-voluntiera kollha, l-individwi li jirċievu s-servizz u persuni oħra interessati.

¹⁷ F'konformità mar-Regolamenti dwar l-Ewwel Għajnuna fuq il-Post tax-Xogħol – Avviż Legali 11 tal-2002, kif ġie emendat bl-Avviż Legali 348 tal-2011.

3.10 L-istaff, flimkien mal-manigment tas-servizz u jekk ikun meħtieg entitajiet esterni oħra, għandhom jimpenjaw ruħhom għal miżuri SMART meta jkunu qed jagħzlu l-iżjed interventi adattati għal kull individwu li jkun qed ifittex support.

3.11 It-titjib kontinwu fil-kwalità għandu jkun parti sinifikanti mill-istrategija u l-kultura tal-organizzazzjoni, għalhekk il-manigment għandu jesplora kontinwament metodi operattivi alternattivi li jistgħu jkunu aktar effettivi u affidabbli kemm għal perjodu qasir kif ukoll għal perjodu iktar fit-tul.

Anness I: Informazzjoni dwar is-servizz

Din ta' hawn taht hija lista mhux eżawrijenti ta' informazzjoni importanti li għandha tkun disponibbli għal dawk li jaċċessaw servizzi bbażati fil-komunità.

Detalji u kuntatti:

- i. detalji tal-manigment, l-amministrazzjoni u t-tim professjonali ta' ħarsien;
- ii. il-post fejn jinsab iċ-ċentru u deskrizzjoni tal-ambjent fiżiku u l-istruttura;
- iii. detalji ta' kuntatti ta' servizzi utli oħra bħall-Awtorità ta' Standards ta' Ħarsien Soċjali.

Informazzjoni ġenerali dwar is-servizz:

- iv. detalji tal-filosofija, għanijiet u objettivi tas-servizz u kif dawn ser jintlaħqu;
- v. eliġibilità u aċċess għas-servizzi;
- vi. x'jiġri meta s-servizzi ma jkunux disponibbli biex jilqgħu talbiet partikolari;
- vii. x'jiġri meta l-individwi jitolbu bidla fil-persuna responsabbli mis-sapport tagħhom;
- viii. opportunitajiet indaqs u ħidma kontra diskriminazzjoni, vjolenza u bbuljar;
- ix. kwalunkwe ħlasijiet dovuti għall-użu tas-servizz u x'servizzi jingħataw b'dawn il-ħlasijiet;
- x. kooperazzjoni ma' servizzi oħra u/jew professjonisti;
- xi. servizz ta' trasport jekk ipprovdut u ħlasijiet applikabbli;
- xii. drittijiet u responsabbiltajiet ;
- xiii. regoli u konsegwenzi jekk dawn ma jiġux imħarsa;

- xiv. kwistjonijiet li jeħtieġu l-kunsens tal-individwi jew ir-rappreżentanti tagħhom;
- xv. iċ-ċirkustanzi li fihom imġiba diffiċli tista' tiġi kkontrollata u kif għandha tittieħed azzjoni;
- xvi. dikjarazzjoni li s-servizz jimxi b'konformità ma' liġijiet u regolamenti pertinenti.

Politiki u Proċeduri kif stabbiliti f'Anness IV, li jinkludu:

- xvii. il-proċedura relatata mal-protezzjoni u l-kunfidenzjalità tad-data speċjalment f'dak li għandu x'jaqsam mal-ġbir, iż-żamma u t-tqassim ta' informazzjoni personali dwar l-individwi;
- xviii. il-proċedura li tiffaċilita lill-individwi u oħrajn biex jissottomettu lmenti u kummenti;
- xix. il-proċedura li għandha tiġi segwita f'sitwazzjoni t'emergenza.

Anness II: Ftehim tas-servizz

Din ta' hawn taht hija lista mhux eżawrijenti ta' informazzjoni importanti li tista' tinstab fil-ftehim tas-servizz tal-individwi li tiddependi fuq it-tip ta' servizz li qed jiġi offrut.

Il-ftehim għandu jinkludi:

- i. il-firem ta' dawk kollha involuti (inkluż tal-individwi);
- ii. id-data meta sar il-ftehim;
- iii. id-data meta jibda jingħata s-servizz;
- iv. il-perjodu li fih ser jingħata s-servizz, jekk possibbli jiġi indikat;
- v. informazzjoni ċara dwar jekk hemmx ħlasijiet assoċjati mas-servizz, in-natura ta' dawn il-ħlasijiet u lil min huma dovuti;
- vi. l-isem u l-professjoni tal-provditur tas-servizz, il-post minn fejn qiegħed jingħata s-servizz u l-frekwenza li biha qed jingħata s-servizz;
- vii. kunsens mill-individwi, jew ir-rappreżentanti, sabiex informazzjoni dwarhom tista' tiġi mogħtija lil persuni oħra, f'konformità mal-liġi dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data;
- viii. kunsens mill-individwi, jew ir-rappreżentanti, għall-partecipazzjoni f'attivitajiet u avvenimenti organizzati, sakemm m'hemmx kundizzjonijiet legali li jstabilixxu mod ieħor;
- ix. informazzjoni dwar xi kundizzjoni ta' saħħa u/jew ħtiġijiet nutrittivi kemm tal-individwi kif ukoll tat-tfal (jekk preżenti) u li jstgħu jaffettwaw il-provizjoni tas-servizz;
- x. informazzjoni dwar kif tibdel xi dettall fil-ftehim tas-servizz jew kif twaqqfu; u
- xi. informazzjoni dwar l-iżvilupp ta' pjan personali ta' support u revizjonijiet tal-każ.

Anness III: Pjan Personali ta' Sapport

Din ta' hawn taht hija lista mhux eżawrijenti ta' informazzjoni importanti li tista' tinstab fil-pjan personali ta' sapport tal-individwi:

Il-pjan għandu jinkludi:

- i. valutazzjoni ħolistika tal-bżonnijiet u interventi neċessarji bħal dawk relatati ma':
 - iii.i ħidma soċjali;
 - iii.ii counselling għal individwi u familjari;
 - iii.iii sapport mingħand persuni oħra li jinsabu f'pożizzjoni simili;
 - iii.iv profil tar-riskju;
 - iii.v aċċess għal servizzi esterni
 - iii.vi kura tas-saħħa u assistenza medika
 - iii.vii assistenza finanzjarja u legali
 - iii.viii ħarsien tat-tfal u servizzi għall-ġenituri
 - iii.ix prospetti ta' impjeg u kif dawn jistgħu jitjiebu (jekk meħtieġ);
 - iii.x akkomodazzjoni, inkluż l-opportunità għal akkomodazzjoni sostnuta.
- ii. preferenzi dwar passatempji u attivitajiet soċjali, kulturali, spiritwali u ta' divertiment;
- iii. arrangamenti speċifiċi relatati mal-komunikazzjoni li huma neċessarji biex l-individwi jingħataw sapport effettiv; u
- iv. dettalji ta' persuni li ħa jgħu involuti fir-revizjonijiet tal-każ (inkluż professjonisti u qraba) inkluż dettalji ta' persuna li l-individwi jafdaw u li tista' tiġi kkuntattjata f'każ ta' bżonn. Din il-persuna hija identifikata mill-individwi jew mir-rappreżentant indipendenti u jista' jkun ir-rappreżentant indipendenti nnifsu.

Anness IV: Manwal ta' Politiki u Proċeduri

Il-provditur tas-servizz għandu jiżviluppa politiki u proċeduri komprensivi li jkopru l-oqsma kollha tas-servizz. Il-lista ta' hawn taht hija lista mhux eżawrijenti ta' politiki u proċeduri li għandhom jiġu inklużi fil-manwal.

1.0 Politiki u proċeduri operattivi

1.1 Politika ta' kunfidenzjalità

1.2 Politika dwar il-Protezzjoni tad-Data

1.2.1 Żamma u aċċess għad-dokumentazzjoni inkluż:

1.2.1.1 Rapporti dwar incidenti u aċċidenti;

1.2.1.2 Rekords ta' lmenti

1.2.2 Kunsens tal-individwi

1.2.3 Żamma ta' data personali u twarrib ta' fajls

1.3 Ippjanar tas-Servizz

1.3.1 Ftehim tas-Servizz

1.4 Pjan Personali ta' Sapport:

1.4.1 Laqgħat ta' reviżjoni

1.5 Proċeduri ta' intervent

1.5.1 Counselling

1.5.2 Sapport ieħor

1.6 Helpline/Chat-line

1.6.1 Disponibbiltà ta' assistenza f'termini ta' sigħat kuljum

1.6.2 Kompetenza u taħriġ tal-istaff li jirrispondi

1.6.3 Miżuri tekniċi

1.7 Kontroll ta' mgħiba:

1.7.1 Trattament f'każ ta' mgħiba aggressiva;

- 1.7.2 Ikkundannar u korrezzjoni ta' irregolaritajiet
- 1.8 Politika dwar fastidju:
 - 1.8.1 Fastidju sesswali
- 1.9 Allegazzjonijiet ta' diskriminazzjoni
- 1.10 Trattament abbużiv fil-ħarsien
- 1.11 Allegazzjonijiet ta' bbuljar
- 1.12 Ugwaljanza
 - 1.12.1 Aspetti relatati mal-LGBTIQ
- 1.13 Ilmenti
- 1.14 Protezzjoni tat-tfal
- 1.15 Privatezza tal-individwi u tal-istaff
- 1.16 Finanzi u l-immaniġġjar tal-flus
- 1.17 Formoli ta' kunsens
- 1.18 Trasport:
 - 1.18.1 Servizz u manutenzjoni tal-vetturi;
 - 1.18.2 Assigurazzjoni u liċenzja;
 - 1.18.3 Kondotta tax-xufiera;
 - 1.18.4 Sistema ta' kif jingabru n-nies u jiġu mwassla;
 - 1.18.5 Sapport mill-istaff
- 1.19 Ikel u nutrizzjoni
- 1.20 Kontribuzzjonijiet u Donazzjonijiet
- 1.21 Stil ta' ħajja u divertiment
 - 1.21.1 Drittijiet soċjali u kulturali
 - 1.21.2 Reliġjon u twemmin

2.0 Staff

- 2.1 Kodiċi ta' Kondotta u Prestazzjoni Etika tal-istaff fil-konfront tal-individwi u tal-impjegati l-oħra
- 2.2 Superviżjoni
- 2.3 Reklutaġġ:
 - 2.3.1 Kuntratti ta' impjeg;
 - 2.3.2 Deskrizzjonijiet tal-impjeg
- 2.4 Evalwazzjonijiet ta' prestazzjoni
- 2.5 Taħriġ u żvilupp
- 2.6 Laqgħat tal-istaff
- 2.7 Tibdil tal-persuna responsabbli mis-sapport
- 2.8 Ilmenti mill-istaff
- 2.9 Handover ta' xogħol
- 2.10 Ratios tal-istaff
- 2.11 Voluntiera

3.0 Saħħa u Sigurtà

- 3.1 Evalwazzjoni tas-servizz:
 - 3.1.1 Evalwazzjoni personali;
 - 3.1.2 Reġistrazzjoni u ispezzjoni mill-awtorità
- 3.2 Evalwazzjoni u mmanigġjar ta' riskju
- 3.3 Saħħa ambjentali
- 3.4 Saħħa u sigurtà
- 3.5 Korrimenti
 - 3.5.1 Hsara fuq il-persuna nnifisha
- 3.6 Proċeduri mediċi:

4.0 Proċeduri ta' emerġenza

4.1 L-Ewwel Għajnuna:

4.1.1 Ċertifikat bażiku fl-Ewwel Għajnuna;

4.1.2 L-Ewwel Għajnuna fis-Saħħa Mentali;

4.1.3 Aċċess għal defibrillator

4.2 Immaniġġjar f'każ ta' emerġenza u evakwazzjoni

4.3 Sigurtà f'każ ta' nar

4.4 Emerġenza medika

5.0 Proċeduri tal- Propjetà

5.1 Kmamar tal-laqgħat

5.2 Dħul u Hruġ mill-bini

5.3 Manutenzjoni tal-Proprietà

5.3.1 Danni volontarji u involontarji lill-proprietà

5.3.2 Manutenzjoni ta' żoni komuni

5.3.3 Manutenzjoni ta' żoni tal-logħob għat-tfal (jekk preżenti)

5.4 Ċertifikazzjoni u Manutenzjoni ta' Tagħmir u Installazzjonijiet

Annex V: Materjal ta' Referenza utli

- ✓ 'Access for All Design Guidelines 2011' (ippubblikati mill-KNPD).
- ✓ Article 4 of the Residential Programs for Victims of Domestic Violence: Part 453 - Standards for Domestic Violence Shelters and Domestic Violence Programs. New York Codes, Rules and Regulations.
- ✓ Att dwar il-protezzjoni tal-persuni fizici fir-rigward tal-ipproċessar ta' data personali u dwar il-moviment liberu ta' tali data u li jhassar id-Direttiva 95/46/KE (Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data).
- ✓ Att dwar il-Vjolenza Abbaži ta' Ġeneru u Vjolenza Domestika, (Kap. 581) Att XIII tal-2018, kif emendat bl-Att XXIV tal-2019, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data, (Kap.586) Att XX tal-2018, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar is-Saħħa Mentali, (Kap.525) Att XXII tal-2012 kif emendat b'Avviż Legali 206 tal-2017, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar is-Saħħa Pubblika, (Kap. 465) Att XIII tal-2003, kif emendat minn Att III tal-2004 u bl-Avviż Legali 427 tal-2007 u bl-Att X u XII tal-2020, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar is-Saħħa u s-Sigurtà fuq il-Post tax-Xogħol, (Kap. 424) l-Att XXVII tal-2000, kif emendat bl-Att XXXII tal-2007; bl-Avviż Legali 426 tal-2007; bl-Att X tal-2013 u Att XXVII tal-2019, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar l-Awtorità ta' Standards ta' Harsien Soċjali (Kap. 582) Att XV tal-2018 kif emendat bl-Att II tal-2019 tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Att dwar l-Ugwaljanza għall-Irġiel u n-Nisa, (Kap.456) Att I tal-2003, kif emendat bl-Avviż Legali 427 tal-2007; u bl-Atti IV tal-2009, IX tal-2012, XVIII tal-2014, u VII u XI tal-2015, tal-Liġi ta' Malta.

- ✓ 'Briefing Paper (No. 21-B 2011) on Interagency collaboration by Myfanwy McDonald and Kate Rosier from the Australian Institute of Family Studies.'
- ✓ CHCCD412B 'Work within a community development framework published by the Community Services and Health Industry Skills Council' (Commonwealth of Australia, 2012).
- ✓ Code of Practice for Specialist Family Violence Services for Women and Children: Enhancing the safety of women and children in Victoria (September 2006), published by Domestic Violence Victoria.
- ✓ Combating violence against women: minimum standards for support services (2008). Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs of the Council of Europe.
- ✓ Commonly used terms in cases involving domestic violence. District of Columbia Coalition Against Domestic Violence (DCCADV).
- ✓ 'Community Tool Box and frameworks for guiding, supporting and evaluating the work of community and system change. (Chapter 24, Section 7: Developing and Increasing Access to Health and Community Services). Center for Community Health and Development at the University of Kansas, U.S.A.
- ✓ Crisis Intervention: An Opportunity to Change by Brenda A. Stevens and Lynette S. Ellerbrock (ERIC digest; EDO-CG-95-34).
- ✓ Domestic violence and abuse Quality Standard (February 2016) published by Quality Standards Advisory Committee 1 at the Nice National Institute for Health and Care Excellence.
- ✓ 'Human Services Quality Framework – Measuring quality, improving services (Version 4.0), Department of Communities, Child Safety and Disability Services, Government of Queensland.'

- ✓ Konvenzjoni tal-Kunsill tal-Ewropa dwar il-prevenzjoni u l-għieda kontra l-vjolenza fuq in-nisa u l-vjolenza domestika, Istanbul, 11.V.2011.
- ✓ Preferred Terminology - Replicating the UN multi-country study on men and violence: Understanding why some men use violence against women and how we can prevent it. Partners for Prevention: A UNDP, UNFPA, UN Women and UNV Regional Joint Programme for Gender-Based Violence Prevention in Asia and the Pacific.
- ✓ Regolamenti dwar l-Ewwel Għajjnuna fuq il-Post tax-Xogħol, l-Avviż Legali 11 tal-2002, kif emendat bl-Avviż Legali 348 tal-2011, tal-Liġi ta' Malta.
- ✓ Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence (Shelter Module March 2013) by Tracy Gierman from the Canadian Network of Women's Shelters & Transition Houses.
- ✓ 'Supporting People's Empowerment & Engagement in Health and Care (2015) webinar by Dr. Lourdes Ferrer, Director of Programmes at the International Foundation for Integrated Care based on a working paper developed with the Division of Health Systems and Public Health of the WHO Regional Office for Europe.'