ORDIN Nr. 28/2019 din 3 ianuarie 2019

privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii şi combaterii violenţei domestice\*)

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ŞI JUSTIŢIEI SOCIALE

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 90 bis din 5 februarie 2019

\*) Ordinul nr. 28/2019 a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 90 din 5 februarie 2019 şi este reprodus şi în acest număr bis.

Având în vedere:

- Referatul de aprobare nr. 2.432/DPCVF din 19.07.2018, elaborat de către Agenţia Naţională pentru Egalitatea de Şanse între Femei şi Bărbaţi;

- art. 9 alin. (5) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare;

- Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare;

- Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea şi combaterea violenţei în familie, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;

- Legea asistenţei sociale nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare,

în temeiul:

- art. 9 alin. (1) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare,

- art. 17 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 privind organizarea şi funcţionarea Ministerului Muncii şi Justiţiei Sociale, cu modificările şi completările ulterioare,

**ministrul muncii şi justiţiei sociale** emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale destinate prevenirii şi combaterii violenţei domestice, după cum urmează:

a) standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice, cod 8790CR-VD-I, prevăzute în anexa nr. 1;

b) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenţei domestice, cod 8790CR-VD-II, prevăzute în anexa nr. 2;

c) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca locuinţe protejate pentru protecţia victimelor violenţei domestice, cod 8790CR-VDIII, prevăzute în anexa nr. 3;

d) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice, cod 8899CZ-VD-I, prevăzute în anexa nr. 4;

e) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice, cod 8899CZ-VD-II, prevăzute în anexa nr. 5.

f) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de asistenţă destinate agresorilor, cod 8899CZ-VD-III, prevăzute în anexa nr. 6;

g) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu, cod 8899CZ-VD-LTP, prevăzute în anexa nr. 7.

ART. 2

Anexele nr. 1 - 7 fac parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 3

Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1, respectiv anexele nr. 1 - 7, includ fişele de autoevaluare, definite la art. 9 alin. (5) din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare.

ART. 4

(1) Standardele minime de calitate prevăzute la art. 1 cuprind două secţiuni.

(2) Secţiunea 1 - standardul minim de calitate este structurată după cum urmează:

a) module: denumire şi numerotare cu cifre romane;

b) standarde: definire, rezultate aşteptate şi numerotare cu cifre arabe;

c) condiţii/criterii ale fiecărui standard: enunţ, detaliere şi numerotare compusă din litera S şi cifre arabe corespunzătoare numărului standardului şi numărului condiţiei/criteriului;

d) indicatori de monitorizare (Im): documente şi modalităţi de evidenţiere a respectării standardului.

(3) Secţiunea a 2-a cuprinde clarificări privind modalitatea de completare a fişei de autoevaluare - formular standard în care se înscriu de către solicitantul licenţei de funcţionare datele şi punctajul estimat de acesta cu privire la gradul de îndeplinire a standardelor minime aferente procesului de acordare a serviciilor sociale.

(4) Evaluarea în vederea acordării licenţei serviciului social se realizează pe baza punctajului minim prevăzut în secţiunea a 2-a a fiecăreia dintre anexele nr. 1 - 7, a documentelor justificative şi a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

ART. 5

(1) Furnizorii publici şi privaţi de servicii sociale au obligaţia de a respecta în integralitate standardele minime de calitate atât în vederea primirii licenţei de funcţionare, cât şi ulterior acordării acesteia, pentru întreaga perioadă de funcţionare a serviciilor sociale.

(2) Indiferent de forma de organizare a serviciilor sociale licenţiate, furnizorilor de servicii sociale publici şi privaţi le revine obligaţia monitorizării respectării standardelor minime de calitate.

ART. 6

(1) Verificarea respectării standardelor minime de calitate revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, cu modificările şi completările ulterioare.

(2) Verificarea conformităţii şi respectării normelor de igienă şi sănătate publică, a normelor privind securitatea la incendiu, precum şi a altor condiţii/cerinţe/norme pentru care au fost emise autorizaţii administrative prealabile de funcţionare se realizează de personalul de specialitate desemnat de instituţiile care au emis autorizaţiile de funcţionare, respectiv, după caz: din domeniul sănătăţii publice, al pazei contra incendiilor, al sănătăţii şi securităţii în muncă etc.

(3) În realizarea vizitelor de evaluare în teren, inspectorii sociali au în vedere ansamblul de condiţii şi criterii aferente fiecărui standard, fără a se limita la indicatorii prevăzuţi în fişa de autoevaluare, iar în situaţia în care apreciază încălcări ale unor cerinţe care, potrivit legii, intră în competenţa instituţiilor menţionate la alin. (2), în funcţie de gravitatea constatărilor procedează după cum urmează:

a) sesizează instituţia/instituţiile responsabilă/responsabile;

b) recomandă neacordarea/suspendarea licenţei de funcţionare şi sesizează instituţia/instituţiile responsabilă/responsabile;

c) aplică prevederile art. 27 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările şi completările ulterioare, şi sesizează instituţia/instituţiile responsabilă/responsabile.

ART. 7

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă:

a) Ordinul ministrului muncii, solidarităţii sociale şi familiei nr. 383/2004 privind aprobarea standardelor de calitate pentru serviciile sociale din domeniul protecţiei victimelor violenţei în familie, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 698 din 3 august 2004;

b) Ordinul ministrului muncii, solidarităţii sociale şi familiei nr. 384/2004\*\*) pentru aprobarea Procedurii de conlucrare în prevenirea şi monitorizarea cazurilor de violenţă în familie;

c) Ordinul ministrului muncii, familiei, protecţiei sociale şi persoanelor vârstnice nr. 1.343/2015 privind aprobarea Instrucţiunilor de completare a fişelor de autoevaluare pentru serviciile sociale din domeniul protecţiei victimelor violenţei în familie, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 548 din 23 iulie 2015;

d) Ordinul ministrului muncii, familiei, protecţiei sociale şi persoanelor vârstnice nr. 3.123/2015\*\*\*) privind modificarea Ordinului ministrului muncii, familiei, protecţiei sociale şi persoanelor vârstnice nr. 2.126/2015 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecţie a copilului şi altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum şi pentru serviciile sociale acordate în comunitate, serviciilor sociale acordate în sistem integrat şi cantinelor sociale.

------------

\*\*) Ordinul ministrului muncii, solidarităţii sociale şi familiei nr. 384/2004 nu a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I.

\*\*\*) Ordinele ministrului muncii, familiei, protecţiei sociale şi persoanelor vârstnice nr. 3.123/2015 şi nr. 2.126/2015 nu au fost publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I.

ART. 8

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul muncii şi justiţiei sociale,

**Marius-Constantin Budăi**

Bucureşti, 3 ianuarie 2019.

Nr. 28.

ANEXA 1

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice, cod 8790CR-VD-I**

**Principii directoare**

Serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice, denumite în continuare adăposturi, îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a victimelor pentru depăşirea situaţiei de criză şi reluarea unei vieţi independente;

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenţei domestice;

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor violenţei;

• Acces nediscriminatoriu, gratuit şi debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenţei domestice;

• Asigurarea şi menţinerea confidenţialităţii asupra aspectelor ce ţin de siguranţa şi viaţa privată a victimei, protejarea intimităţii beneficiarilor şi respectul pentru demnitatea umană în toate activităţile adăpostului;

• Cooperarea multidisciplinară şi sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenţii personalizate şi coerente.

**Beneficiarii**

Beneficiarii adăpostului sunt victimele violenţei domestice:

a) adulţi victime ale violenţei domestice;

b) cupluri părinte/reprezentant legal - copii.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copii, denumit în continuare părinte-copii, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor şi/sau martori.

Cuplurile părinte-copii sunt găzduite în spaţii separate de adulţii victime.

Adăpostul promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc şi derularea activităţilor.

Locaţia adăposturilor este secretă publicului larg.

Furnizorii de servicii sociale, publici şi privaţi încheie protocoale de colaborare cu autorităţile publice locale şi organizaţii neguvernamentale pentru instrumentarea şi soluţionarea cazurilor de violenţă domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenţei domestice, inclusiv copiii martori la violenţă domestică.

Potrivit art. 17 alin. (6) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea şi combaterea violenţei în familie, republicată, cu modificările ulterioare, toate adăposturile trebuie să încheie o convenţie de colaborare cu un spital sau cu altă unitate sanitară, care să asigure îngrijirea medicală şi psihiatrică.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI**

**STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**Adăpostul asigură informarea publicului larg, a altor categorii de profesionişti, precum şi a potenţialilor beneficiari cu privire la activităţile desfăşurate şi serviciile oferite, fără a dezvălui locul în care îşi desfăşoară activitatea.**

**Rezultate aşteptate:** Prin campaniile de informare şi promovare derulate, publicul larg şi diferite categorii de profesionişti de la nivel local, vor fi informaţi cu privire la activităţile desfăşurate şi serviciile oferite în adăpost, în vederea prevenirii şi combaterii violenţei domestice.

**S1.1. Adăpostul colaborează cu autorităţile administraţiei publice centrale şi locale în campaniile de informare şi promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii şi combaterii violenţei domestice, iar furnizorii pot desfăşura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.**

Materialele informative vor cuprinde, cel puţin: o descriere a adăpostului şi a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului; serviciilor publice de asistenţă socială; cabinetelor de medicină de familie; orice alte mijloace, canale sau instituţii considerate adecvate.

Imaginea beneficiarilor poate deveni publică în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanţilor legali, în conformitate cu prevederile legale în materia protecţiei cu caracter personal.

**Im:** Cel puţin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă în comunitate.

**S1.2. Adăpostul, în cazul în care constată acte de violenţă în familiile cu copii în cursul activităţii cu beneficiarii, precum şi în cazul în care găzduieşte cupluri părinte-copii victime ale violenţei domestice, sesizează direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului în vederea asigurării unor servicii specializate şi/sau a unei măsuri de protecţie specială dacă este cazul.**

Adăpostul are o procedură de sesizare a suspiciunilor/cazurilor de violenţă asupra copilului în familie, iar personalul adăpostului este informat despre această procedură.

**Im:** Procedura de sesizare a suspiciunilor de violenţă asupra copilului în familie este disponibilă la centru împreună cu tabelul nominal de semnături al personalului informat despre prevederile procedurii.

**S1.3. Adăpostul elaborează şi utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.**

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare şi funcţionare al adăpostului, activităţile derulate şi facilităţile oferite, drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.

Materialul este oferit şi explicat beneficiarului odată cu admiterea sa în adăpost şi încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării şi semnătura să se consemneze în scris, într-un registru de evidenţă privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor se înscriu următoarele informaţii: data la care s-a efectuat informarea, numele şi prenumele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea, semnătura beneficiarului.

În registrul menţionat mai sus se înscrie şi informarea privind regulamentul de organizare şi funcţionare al adăpostului, care este disponibil permanent beneficiarilor prin afişaj la loc vizibil.

În cazul în care adăpostul găzduieşte cupluri părinte-copil victime ale violenţei domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate şi tipul dizabilităţii, după caz.

Materialele de informare pentru copiii şi adulţii cu dizabilităţi se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziţia adăpostului resursele umane şi materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii şi adulţii cu dizabilităţi.

**Im:** Cel puţin 1 exemplar al materialului informativ este disponibil permanent, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului. Registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

**STANDARD 2 - ADMITERE**

**Adăpostul realizează admiterea beneficiarilor în condiţiile legii şi acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora şi facilitează accesul la alte servicii necesare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii cunosc şi acceptă condiţiile de admitere în adăpost.

**S2.1. Adăpostul elaborează şi aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrantă din regulamentul de organizare şi funcţionare.**

Adăpostul elaborează şi aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puţin: condiţiile de admitere ale beneficiarilor, inclusiv a cuplurilor părinte-copil victime ale violenţei domestice; modalitatea de colaborare cu serviciul public de asistenţă socială şi direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului pentru situaţiile de urgenţă; cine ia decizia de admitere/respingere; modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii; perioada de rezidenţă în centru; actele necesare.

Anual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea şi formarea continuă a personalului. Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul adăpostului.

**S2.2. Adăpostul asigură evidenţa admiterii beneficiarilor.**

Adăpostul întocmeşte un registru special de evidenţă privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data şi ora primirii; numele şi prenumele beneficiarului; data naşterii/vârsta acestuia; organizaţia/instituţia care l-a referit adăpostului, dacă este cazul.

**Im:** Un exemplar al registrului de evidenţă privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul adăpostului.

**S2.3. Admiterea în adăpost se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

În termen de maxim 2 zile de la înregistrarea în registrul de evidenţă privind admiterea beneficiarilor, adăpostul cu personalitate juridică/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de acordare a serviciilor în adăpost este determinată, între 5 şi 60 de zile, în funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar şi în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de către conducerea adăpostului în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii cu beneficiarii adulţi este disponibil la sediul adăpostului/furnizorului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul deţine un exemplar al contractului de furnizare servicii.

**S2.4. Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenţei domestice, adăpostul încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele victimă a violenţei.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între adăpost şi părintele victimă a violenţei domestice care este beneficiar al adăpostului împreună cu copilul victimă sau martor al violenţei. Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de adăpostul/furnizorul acestuia, în baza modelului menţionat la pct. S2.3.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii pentru cuplurile părinte-copii şi contractele încheiate cu aceşti beneficiari sunt disponibile la sediul adăpostului/furnizorului.

**S2.5. Adăpostul asigură păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal.**

Adăpostul întocmeşte, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copii în parte, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copii.

Dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copii conţine, cel puţin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar, în original;

- decizia de admitere aprobată/avizată de conducătorul adăpostului/reprezentantul furnizorului, în original;

- actul de identitate al beneficiarului, precum şi, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflaţi în grija sa în adăpost, în copie;

- în cazul în care beneficiarul solicită admiterea în regim de urgenţă şi se află în imposibilitatea de a prezenta documente de identitate la momentul admiterii, se completează o declaraţie pe propria răspundere sub sancţiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul adăpostului poate face demersuri la autorităţile competente în vederea cunoaşterii situaţiei beneficiarului privind actele de identitate (C.I., paşaport) şi a identificării ultimei adrese de domiciliu;

- contractul de furnizare de servicii semnat de părţi, în original;

- fişa de evaluare iniţială la admitere/reevaluare a beneficiarului;

- planul de intervenţie;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

Admiterea nu este condiţionată de prezenţa unui act de identitate. În situaţiile în care beneficiarul nu are asupra sa actul de identitate la admitere sau nu are act de identitate, adăpostul va efectua demersurile necesare pentru obţinerea acestuia.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului.

**S2.6. Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul adăpostului pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziţia acestuia/acestora.

Adăpostul ţine evidenţa dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport hârtie sau electronic (se consemnează numele şi prenumele beneficiarului, numărul contractului de furnizare servicii şi data arhivării).

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate, precum şi evidenţa, pe suport de hârtie sau electronic, a dosarelor arhivate sunt disponibile la sediul adăpostului.

**S2.7. Adăpostul elaborează şi utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiari.**

Adăpostul stabileşte şi aduce la cunoştinţa beneficiarilor condiţiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situaţii în care adăpostul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării adăpostului de către beneficiar, prin proprie voinţă;

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;

- transferul la o instituţie specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependenţă etc.;

- forţa majoră (cataclisme naturale, incendii, apariţia unui focar de infecţie, sistarea licenţei de funcţionare a adăpostului etc.). Adăpostul stabileşte, împreună cu beneficiarul şi serviciul public de asistenţă socială pe a cărei rază teritorială îşi are sediul adăpostul, modul de soluţionare a situaţiei fiecărui beneficiar (transfer la alt centru, etc.);

- decesul beneficiarului;

- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiţii de securitate pentru el, pentru ceilalţi beneficiari sau pentru personalul adăpostului. În cazul unui comportament inadecvat al beneficiarului, înainte de decizia suspendării/încetării acordării serviciilor se iau măsuri potrivit regulamentului de organizare şi funcţionare, care pot prevede: buton de alarmă, pază, contactarea poliţiei etc.

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

**Im:** Cel puţin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul adăpostului.

**S2.8. Furnizorul elaborează planul de urgenţă în caz de retragere/desfiinţare serviciu social.**

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale şi sunt protejaţi de riscul de neglijare şi abuz în situaţia în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

**Im:** Planul de urgenţă este disponibil la sediul adăpostului.

**MODULUL II - EVALUARE INIŢIALĂ LA ADMITERE, PLANIFICARE ŞI FURNIZARE DE SERVICII**

**STANDARD 1 - EVALUARE INIŢIALĂ LA ADMITERE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării iniţiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Serviciul social de tip adăpost pentru victimele violenţei domestice are capacitatea de a acorda servicii adecvate şi în concordanţă cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.

**S1.1. Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare iniţială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situaţiei de risc în care se află aceştia.**

Adăpostul elaborează şi aplică o procedură proprie de evaluare **iniţială la admitere** a nevoilor beneficiarilor/situaţiei de risc în care aceştia se află în concordanţă cu scopul/funcţiile adăpostului şi în funcţie de serviciile acordate. Procedura respectă legislaţia în vigoare privind managementul de caz pentru situaţiile de violenţă domestică.

Procedura stabileşte metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum şi instrumentele standardizate şi/sau ghidurile de practică şi tehnicile utilizate de specialişti.

**Im:** Procedura de evaluare iniţială la admitere a nevoilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului.

**S1.2. Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea iniţială la admitere a nevoilor individuale şi a situaţiei de risc în care se află beneficiarii.**

**Evaluarea iniţială la admitere** a nevoilor beneficiarilor şi a situaţiei de risc în care aceştia se află, este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog, alte specializări) şi are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de viaţă în care acesta se află;

- Compatibilitatea beneficiarului cu serviciile oferite în cadrul adăpostului;

- Dacă este cazul, continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenţei domestice şi a obiectivelor stabilite în planul de intervenţie preluat de la un alt furnizor de servicii;

- Asigurarea unei intervenţii individualizate pe durata admiterii persoanei în adăpost pentru ca aceasta să-şi depăşească situaţia de vulnerabilitate complexă (emoţională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social şi să ducă o viaţă independentă.

În funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea iniţială la admitere ia în considerare şi evaluările realizate de către alte servicii sau instituţii care au avut în evidenţă beneficiarul. Adăpostul poate să colaboreze cu compartimentul de violenţă domestică din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului şi, după caz cu compartimentul de specialitate - intervenţie în situaţii de abuz, neglijare, trafic, migraţie şi repatrieri, care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenţei. Formatul utilizat pentru fişa de evaluare iniţială la admitere a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât şi reevaluările (evaluările periodice).

**Im:** Fişele de evaluare iniţială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, cu respectarea condiţiilor de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului.

**S1.3. Adăpostul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situaţiei de risc în care se află acesta.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de risc în care se află, se realizează o dată pe lună, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil şi/sau psihic al beneficiarului şi/sau situaţiei socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora şi semnătura beneficiarului se înscriu în fişa de reevaluare.

**Im:** Fişele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului, în dosarul personal al beneficiarului.

**STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**Adăpostul derulează activităţi/acordă servicii conform planului de intervenţie al beneficiarului adult. În cazul cuplului părinte-copii, adăpostul facilitează accesul la alte servicii specializate furnizate la nivelul DGASPC pentru copii martori/victime ai/ale violenţei domestice împreună cu părintele victimă a violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar primeşte serviciile de asistenţă necesare cu titlu gratuit, în funcţie de nevoile sale individuale.

**S2.1. Adăpostul derulează activităţi/oferă servicii în baza unui plan de intervenţie.**

Planul de intervenţie se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului (vezi Modulul II, S1.1) şi cuprinde date şi informaţii privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de risc în care se află;

- activităţile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, asistenţă juridică, sprijin pentru reinserţie profesională) etc.;

- programarea activităţilor desfăşurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de intervenţie;

- numele, vârsta beneficiarului şi semnătura de luare la cunoştinţă a beneficiarului;

- numele şi profesia/ocupaţia persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul şi semnătura acesteia/acestora.

Planul de intervenţie se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Planul de reabilitare şi reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenţei domestice găzduiţi împreună cu părintele victimă se realizează de către compartimentul de specialitate din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenţei. Dacă adăpostul dispune de profesionişti specializaţi pentru intervenţia cu copiii victime ale violenţei domestice, aceştia participă la elaborarea planului amintit. Dacă adăpostul nu dispune de profesionişti specializaţi pentru intervenţia cu copiii victime ale violenţei, adăpostul facilitează accesul copilului la evaluare şi serviciile cuprinse în plan.

**Im:** Planul de intervenţie realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului, conform legii.

**S2.2. Planul de intervenţie este revizuit după fiecare reevaluare.**

După fiecare reevaluare, planul de intervenţie se revizuieşte corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul de intervenţie cuprinde rubrici în care se menţionează data revizuirii şi semnăturile personalului de specialitate.

**S2.3. Adăpostul asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie.**

Aplicarea planului individualizat de intervenţie se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului.

În situaţia în care beneficiarul primeşte o gamă mai largă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Adăpostul stabileşte numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcţie de complexitatea nevoilor acestora şi dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie, adăpostul utilizează o fişă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observaţii privind situaţia beneficiarului şi progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fişei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format şi denumire: fişă de observaţii, fişă de servicii etc.).

Fişa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului. Adăpostul desemnează un responsabil de caz care să sprijine părintele victimă găzduit împreună cu copilul şi să ţină legătura cu managerul de caz, astfel încât copilul să aibă acces la serviciile cuprinse în plan şi monitorizarea să poată fi efectuată.

**Im:** Fişele de monitorizare a serviciilor sunt disponibile la sediul centrului, conform legii.

**S2.4. Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

Acordarea de servicii în cadrul adăpostului se realizează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afişat într-un loc vizibil pentru toţi beneficiarii.

**Im:** Adăpostul afişează programul de oferire de servicii astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

**MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII**

**Rezultate aşteptate:** Victimele violenţei domestice beneficiază de cazare/găzduire, protecţie şi de asistenţă pentru recuperare şi reabilitare.

**STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE**

**Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spaţiu de cazare.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deţine facilităţile necesare vieţii de zi cu zi.

**S1.1. Adăpostul alocă fiecărui beneficiar un spaţiu de cazare într-un dormitor.**

În dormitor se alocă un spaţiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulţi, iar pentru copii se asigură o suprafaţă locuibilă de 6 mp/copil, cu excepţia celor care sunt fraţi, excepţie făcând apartamentele standard, după caz. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv, după caz: un pat cu cazarmament complet, o masă cu scaune, un dulap suficient de spaţios pentru păstrarea hainelor şi a lenjeriei personale, cuier etc.

**Im:** Adăpostul asigură condiţii de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

**S1.2. Adăpostul pune la dispoziţia beneficiarilor spaţii speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare şi actelor personale.**

Adăpostul pune la dispoziţia fiecărui beneficiar un spaţiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fişet închis la conducătorul adăpostului.

Pe cât posibil, spaţiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor sau într-un fişet separat.

**Im:** Valorile şi obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiţii de siguranţă.

**S1.3. Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor; securizarea instalaţiilor electrice; utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală; fixarea cablurilor în afara drumului de acces obişnuit etc.; securizarea uşilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor dar şi personalului, în caz de urgenţă.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate pentru a oferi condiţii de viaţă sigure.

**S1.4. Dormitoarele dispun de echipamente şi instalaţii care asigură lumină şi ventilaţie naturală, precum şi o temperatură optimă în orice sezon.**

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul şi ventilaţia naturală.

Dormitoarele dispun de instalaţiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate astfel încât să ofere un mediu de viaţă adecvat pentru menţinerea sănătăţii beneficiarilor.

**S1.5. Dormitoarele se menţin curate şi după caz, igienizate.**

Dormitoarele fac obiectul unui program de curăţenie şi de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul de Ordine Interioară al centrului, precum şi în programul de curăţenie şi igienizare al adăpostului.

**Im:** Camerele personale sunt menţinute curate.

**S1.6. Adăpostul asigură obiecte de primă necesitate adecvate şi păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum şi produse de igienă personală.**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături şi alte obiecte de cazarmament, curate şi în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă.

După caz, adăpostul poate distribui haine, încălţăminte şi lenjerie intimă beneficiarilor.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioadele de somn şi odihnă.

**S1.7. Spaţiile comune asigură condiţii minime de confort.**

Spaţiile comune deţin mijloace de iluminat natural şi artificial, ventilaţie naturală, aparate de aer condiţionat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Centrele dispun de cel puţin un spaţiu de odihnă/socializare pe timp de zi (dotat cu mese şi scaune etc.).

**Im:** Beneficiarii frecventează spaţiile comune în condiţii de confort şi siguranţă.

**S1.8. Spaţiile comune se menţin curate şi igienizate.**

Spaţiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curăţenie zilnică.

**Im:** Adăpostul menţine spaţiile comune într-o stare de curăţenie.

**STANDARD 2 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt sprijiniţi să se integreze/reintegreze în familie, comunitate şi în societate în general.

**S2.1. Adăpostul elaborează şi aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

Adăpostul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprinde activităţi şi servicii specifice nevoilor acestora. Pentru copilul martor/victimă al/a violenţei domestice, găzduit în centru împreună cu părintele, centrul va facilita accesul la serviciile specializate furnizate în cadrul DGASPC.

Principalele activităţi/servicii acordate pot fi următoarele:

a) informare şi consiliere socială, reluarea contactelor sociale;

b) consiliere psihologică şi, după caz, terapii de specialitate;

c) educaţie extracurriculară privind un stil de viaţă sănătos, pentru prevenirea şi combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităţilor pentru o viaţă independentă, educaţie civică, educaţie sexuală, educaţie parentală;

d) consiliere/orientare vocaţională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;

e) facilitarea accesului la servicii medicale;

f) suport pentru întocmirea actelor de identitate, dacă este cazul;

g) alte activităţi care contribuie la reinserţia în familie şi în comunitate a beneficiarilor;

h) consiliere juridică.

Activităţile şi serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenţie al beneficiarului.

**Im:** Planurile de intervenţie ale beneficiarilor detaliază serviciile/activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate şi urmate de beneficiari.

**S2.2. Adăpostul are capacitatea de a acorda serviciile/activităţile de integrare/reintegrare socială.**

Adăpostul dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activităţile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenţii de parteneriat cu instituţii/organizaţii care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii/contracte de voluntariat cu diverşi specialişti.

**Im:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate şi realizate de personal de specialitate.

**S2.3. Adăpostul dispune de spaţii amenajate şi dotate corespunzător desfăşurării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Adăpostul dispune de cel puţin un spaţiu/cabinet pentru servicii de asistenţă socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spaţii special destinate derulării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială şi le dotează cu mobilierul, materialele şi echipamentele adecvate.

Dacă adăpostul găzduieşte cupluri părinte-copii victime ale violenţei domestice spaţiile vor fi dotate cu un minim de material necesare îngrijirii copilului şi recreării.

**Im:** Activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfăşoară în spaţii amenajate şi dotate corespunzător scopului acestora.

**S2.4. Adăpostul promovează buna convieţuire a beneficiarilor.**

Personalul adăpostului încurajează şi sprijină beneficiarii în vederea participării la activităţile cotidiene din adăpost şi elaborează, un set de reguli interne, prevăzute în Regulamentul de Ordine Interioară, care sunt aduse la cunoştinţa beneficiarului, şi asumate de către acesta. Regulile adăpostului trebuie urmate de beneficiari pentru convieţuirea în bune condiţii (socializare în spaţii comune, program de curăţenie şi spălat, prepararea hranei şi servirea meselor etc.).

Adăpostul încurajează beneficiarii să se implice în activităţile gospodăreşti (curăţenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

**Im:** Regulile adăpostului sunt afişate la avizier, fiind disponibile, pe suport de hârtie, la sediul acestuia.

**S2.5. Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.**

Adăpostul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate şi îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii şi spitale. Adăpostul dispune de personal care a urmat sau urmează cursuri de prim-ajutor.

**Im:** În caz de nevoie, beneficiarii primesc îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situaţii de urgenţă.

**S2.6. Adăpostul încurajează şi sprijină beneficiarii pentru a menţine relaţii cu rude şi prieteni.**

Adăpostul pune la dispoziţia beneficiarilor mijloace de comunicare (telefon, calculator/laptop cu acces la internet).

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul centrului. Vizitele nu sunt premise din cauza riscurilor multiple care pot pune viaţa beneficiarilor în pericol şi pot impieta buna desfăşurare a activităţii adăpostului. Pentru a se asigura protecţia şi confidenţialitatea beneficiarilor şi a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfăşoare în afara adăpostului.

**Im:** Adăpostul are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanţă.

**S2.7. Adăpostul desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.**

Adăpostul realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistenţă socială, precum şi cu orice instituţie publică sau privată în vederea identificării locuinţelor sociale şi a locuinţelor disponibile pentru închiriere, precum şi pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieşirii beneficiarilor din adăpost.

După caz, adăpostul comunică şi mediază relaţia cu membrii familiei/alte persoane din reţeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acesteia într-un spaţiu de locuit.

**Im:** Adăpostul desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.

**MODULUL IV - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 - RESURSE UMANE**

**Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure desfăşurarea activităţilor specifice, în concordanţă cu misiunea, scopul/funcţiile şi cu nevoile beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient şi competent, cu titlu gratuit.

**S1.1. Structura de personal a adăpostului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Adăpostul angajează personal calificat, achiziţionează serviciile unor specialişti pentru realizarea activităţilor/serviciilor acordate.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, în copie, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul adăpostului.

**S1.2. Conducerea adăpostului respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul adăpostului este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Anumite tipuri de servicii pot fi achiziţionate în condiţiile legii, inclusiv servicii ale persoanelor fizice autorizate pentru profesii liberale precum: psihologi, asistenţi sociali, jurişti sau avocaţi.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, adăpostul poate dezvolta programe de voluntariat, cu activităţi specifice, ce includ instruirea prealabilă a voluntarilor. Activitatea voluntarilor în centre se desfăşoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfăşoară activităţi în centru vor conţine o prevedere legată de păstrarea confidenţialităţii asupra adresei adăpostului, a identităţii şi dificultăţilor beneficiarilor. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violenţă asupra copilului sau violenţă domestică, voluntarilor li se solicită cazier.

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, sunt disponibile la sediul adăpostului/furnizorului.

**S1.3. Conducerea adăpostului întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor asistate.**

În fişele de post se înscriu atribuţiile concrete ale angajatului, relaţiile de subordonare şi de colaborare. Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către angajat. Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul adăpostului.

**S1.4. Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.**

Adăpostul angajează personal calificat şi/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverşi specialişti, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar fiind de 1/10.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul adăpostului/furnizorului.

**S1.5. Personalul adăpostului participă la programe de formare profesională continuă.**

Adăpostul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională continuă pentru angajaţii proprii.

Personalul care lucrează cu copiii are pregătire/beneficiază de pregătire în comunicarea cu copiii, drepturile copilului, prevenirea violenţei asupra copilului.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul adăpostului/furnizorului, precum şi copii după atestatele, certificatele, diplomele obţinute de personalul adăpostului.

**S1.6. Voluntarii din cadrul adăpostului participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Adăpostul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul adăpostului/furnizorului.

**S1.7. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul adăpostului este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată. Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul adăpostului.

**STANDARD 2 - ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT**

**Adăpostul dispune de un management şi o administrare eficientă, care îi asigură o funcţionare optimă în acord cu misiunea sa. Adăpostul este înfiinţat cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.

**S2.1. Adăpostul îşi stabileşte un regulament de organizare şi funcţionare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

Adăpostul deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborate cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare, precum şi organigrama adăpostului sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului/furnizorului.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al adăpostului sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor de cazare şi hrană, precum şi a desfăşurării activităţilor specifice adăpostului.**

Fiecare beneficiar dispune de spaţiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă. De asemenea, adăpostul deţine spaţii cu destinaţia de bucătărie, baie, dormitor, oficiu şi este dotat cu instalaţii şi aparatură specifică.

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate şi confort ale beneficiarilor, precum şi normelor legale de igienă sanitară.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioada de găzduire.

**S2.3. Conducerea adăpostului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activităţile desfăşurate şi categoriile de beneficiari şi serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenţia Naţională pentru Egalitatea de şanse între Femei şi Bărbaţi (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupaţia, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflaţi în întreţinerea lor, relaţia de rudenie cu agresorul, frecvenţa şi natura agresiunii ş.a.).**

Rapoartele statistice se transmit direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene, respectiv, ale sectoarelor municipiului Bucureşti.

**Im:** Rapoartele statistice se păstrează la centru şi pot fi verificate de către persoanele autorizate.

**S2.4. Adăpostul găzduieşte beneficiarii pe o perioadă determinată, de maxim 60 de zile.**

Beneficiarii sunt găzduiţi în adăpost pe o perioadă determinată, de maxim 60 de zile. La cererea beneficiarului şi cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.

**Im:** Beneficiarii sunt găzduiţi în adăpost pe o perioadă determinată, în funcţie de nevoile individuale ale acestora.

**MODULUL V - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Centrul asigură condiţii de siguranţă şi confort şi accesibilitate pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiţii de siguranţă şi confort.**

Centrul stabileşte în regulamentul de organizare internă condiţiile de siguranţă şi protecţie din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă. Centrul asigură protecţie împotriva agresorului.

Adăposturile colaborează cu organele de poliţie sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi judeţene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului Bucureşti, în situaţiile în care se constată existenţa comiterii actelor de violenţă domestică atât în cazul în care profesioniştii adăpostului participă la evaluarea iniţială a cazurilor, cât şi în situaţiile în care au loc incidente între agresori şi beneficiarii adăpostului.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor potrivit regulamentului de organizare internă.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi accesibilizate.**

Spaţiile utilizate de către beneficiari sunt astfel dimensionate, amenajate şi dotate încât să asigure confort, siguranţă şi accesibilitate.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

**STANDARD 2 - SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Adăpostul dispune de spaţii igienico-sanitare suficiente şi funcţionale.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Adăpostul deţine grupuri sanitare suficiente şi accesibilizate.**

Grupurile sanitare sunt accesibile şi, după caz, se poate asigura acces direct din dormitoare, cameră sau acestea sunt plasate în imediata lor apropiere.

Adăpostul deţine un grup sanitar la cel mult 10 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Grupurile sanitare sunt suficiente şi dotate corespunzător.

**S2.2. Adăpostul deţine spaţii igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Adăpostul este dotat cu minim un duş/cadă de baie la cel mult 10 beneficiari. Baia şi duşurile sunt alimentate cu apă caldă şi rece.

**Im:** Adăpostul deţine amenajările necesare (duşuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

**S2.3. Spaţiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente şi să permită întreţinerea şi igienizarea curentă.**

Spaţiile igienico-sanitare sunt suficient de spaţioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum şi materiale sau covoraşe antiderapante, deţin instalaţii electrice bine izolate şi funcţionale etc.

**Im:** Adăpostul deţine spaţii igienico-sanitare suficiente şi sigure.

**S2.4. Adăpostul deţine grupuri sanitare separate pentru personal.**

Grupurile sanitare pentru personal deservesc exclusiv personalul. Adăposturile deţin minim un grup sanitar, dotat cu chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, vas de wc, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Adăpostul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

**S2.5. Adăpostul asigură igienizarea lenjeriei de pat şi a altor materiale şi echipamente textile, precum şi a lenjeriei personale şi hainelor beneficiarilor.**

Adăpostul poate deţine o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziţionate astfel de servicii. Adăpostul care nu dispune de spălătorie proprie, poate pune la dispoziţia beneficiarilor o maşină de spălat şi detergent, pentru spălarea efectelor personale.

Spălarea efectelor personale ale copiilor se face separat de cele ale adulţilor care nu fac parte din cuplul părinte-copii.

**Im:** Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele şi lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

**STANDARD 3 - IGIENA ŞI CONTROLUL INFECŢIILOR**

**Adăpostul aplică măsurile de prevenire şi control al infecţiilor, în conformitate cu legislaţia în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi contra riscului infecţiilor.

**S3.1. Toate spaţiile, utilităţile, dotările, echipamentele şi materialele adăpostului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

Adăpostul elaborează şi aplică un program propriu de curăţenie (igienizare şi dezinfecţie) a tuturor spaţiilor, materialelor şi/sau echipamentelor aflate în dotare.

**Im:** Toate spaţiile adăpostului (camere personale, spaţii comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele şi echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

**S3.2. Adăpostul deţine un spaţiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Adăpostul depozitează materialele igienico-sanitare şi de dezinfecţie în spaţii speciale la care au acces personalul de curăţenie şi cel care asigură aprovizionarea.

**Im:** Materialele igienico-sanitare şi cele pentru dezinfecţie se păstrează în condiţii de siguranţă.

**S3.3. Adăpostul realizează colectarea şi depozitarea deşeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

Adăpostul dispune de containere pentru deşeuri şi spaţii speciale de depozitare a acestora.

**Im:** Adăpostul ia toate măsurile de siguranţă pentru prevenirea infecţiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deşeurilor.

**STANDARD 4 - ALIMENTAŢIE**

**Adăpostul asigură condiţiile necesare pentru prepararea hranei şi servirea meselor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc alimentaţia necesară corespunzător nevoilor şi, pe cât posibil, preferinţelor lor.

**S4.1. Adăpostul deţine spaţii special destinate preparării şi păstrării alimentelor.**

Adăpostul deţine, după caz, spaţii cu destinaţia de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalaţii şi aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă şi rece, instalaţii pentru gătit, frigider, congelator, hotă, maşină de spălat vase şi altele.

Adăpostul încurajează beneficiarii să îşi prepare singuri hrana zilnică. Adulţii parte a cuplurilor părinte-copii victime ale violenţei domestice sunt sprijiniţi în asigurarea necesarului de calorii şi elemente nutritive pentru copii.

**Im:** Păstrarea şi prepararea alimentelor se efectuează în spaţii special destinate activităţilor respective.

**S4.2. Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spaţii adecvate.**

Centrul asigură fiecărui beneficiar cel puţin 3 mese/zi. Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcţie de capacitate, adăpostul poate deţine o sală de mese, amenajată şi dotată cu materiale uşor de igienizat, cu mobilier suficient, funcţional şi confortabil, care este iluminată şi asigură o ambianţă plăcută. Vesela şi tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

**Im:** Beneficiarii iau masa în condiţii de siguranţă şi confort.

**S4.3. Spaţiile destinate preparării/păstrării alimentelor şi servirii meselor, respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.**

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor, corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate, precum şi normelor legale de igienă sanitară.

**Im:** Adăpostul respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.

**MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ**

**STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A ETICII PROFESIONALE**

**Adăpostul respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum şi drepturile copilului atunci când găzduieşte cupluri părinte-copii victime ale violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

**S1.1. Adăpostul elaborează şi aplică o Cartă a drepturilor şi obligaţiilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi şi obligaţii:

1. dreptul de a fi informaţi asupra drepturilor şi obligaţiilor lor în calitate de beneficiari şi adăpostului şi de a fi consultaţi cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. dreptul de a-şi desfăşura activităţile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur şi funcţional;

3. dreptul de a decide şi a-şi asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieţii lor şi de a-şi exprima liber opiniile;

4. dreptul de a consimţi asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

5. dreptul de a beneficia de serviciile menţionate în contractul de furnizare servicii;

6. dreptul de a li se asigura confidenţialitatea asupra datelor personale;

7. dreptul de a nu fi abuzaţi, neglijaţi, pedepsiţi, hărţuiţi sau exploataţi;

8. dreptul de a face sugestii şi reclamaţii fără teamă de consecinţe;

9. dreptul de a nu fi exploataţi economic în ceea ce priveşte banii, proprietăţile sau să le fie pretinse sume băneşti ce depăşesc taxele convenite pentru servicii;

10. dreptul de a nu li se impune restricţii de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum şi a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

11. dreptul de a fi trataţi şi de a avea acces la servicii, fără discriminare;

12. dreptul de a beneficia de un spaţiu personal de cazare;

13. dreptul de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

14. dreptul de a-şi utiliza aşa cum doresc lucrurile personale;

15. dreptul de a-şi gestiona aşa cum doresc resursele financiare;

16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfăşura activităţi lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinţei lor;

18. dreptul de a accesa toate spaţiile şi echipamentele comune;

19. dreptul de a fi informaţi despre procedurile aplicate în centru;

20. dreptul de a fi trataţi individualizat, pentru o valorizare maximală a potenţialului personal;

21. obligaţia de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale şi la reevaluarea şi revizuirea planului individual de intervenţie;

22. obligaţia de a furniza informaţii corecte cu privire la identitatea şi situaţia familială, medicală, economică şi socială, permiţând furnizorului de servicii sociale verificarea veridicităţii acestora;

23. obligaţia de a respecta termenele şi clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenţie;

24. obligaţia de a anunţa orice modificare intervenită în legătură cu situaţia sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

25. obligaţia de a respecta regulamentul de organizare şi funcţionare şi normele interne de funcţionare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Carta este disponibilă, pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul adăpostului.

**S1.2. Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Adăpostul asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Adăpostul asigură informarea copiilor şi a adulţilor parte a cuplurilor părinte-copii victime ale violenţei domestice cu privire la drepturile copilului. Informarea copiilor şi a persoanelor cu dizabilităţi respectă aceleaşi condiţii prevăzute la S1.3 din modulul I.

**Im:** Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă şi drepturile copilului se consemnează în registrul de evidenţă pentru informarea beneficiarilor.

**S1.3. Personalul adăpostului cunoaşte şi respectă prevederile Cartei şi drepturile copilului.**

Adăpostul planifică şi organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă şi drepturile copilului.

**Im:** Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S1.4. Adăpostul măsoară gradul de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activitatea desfăşurată.**

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, furnizorul adăpostului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor, în care se precizează metodologia şi instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea adăpostului.

**Im:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului.

**STANDARDUL 2 - PROTECŢIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ŞI NEGLIJĂRII**

**Adăpostul ia măsuri pentru prevenirea şi combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

**S2.1. Adăpostul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă în rândurile propriilor beneficiari.**

Adăpostul elaborează şi aplică propria procedură privind identificarea şi sesizarea cazurilor de abuz şi neglijenţă, precum şi pentru soluţionarea acestora. Orice sesizare referitoare la o situaţie de abuz sau neglijenţă se va soluţiona în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnalării, printr-o decizie scrisă a conducerii.

Se ia în considerare orice formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) şi orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul adăpostului, alţi beneficiari, eventual de membri de familie, precum şi membrii comunităţii.

Toate formele de violenţă asupra copilului se semnalează obligatoriu la direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, iar acest lucru face parte din procedura menţionată mai sus.

**Im:** Procedura privind identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă este disponibilă, pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul adăpostului.

**S2.2. Adăpostul asigură condiţiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum şi la eventualele abuzuri sau neglijenţe.**

Adăpostul pune la dispoziţia beneficiarilor un recipient de tip cutie poştală, în care aceştia pot depune sesizări/reclamaţii scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar şi propuneri privind îmbunătăţirea activităţii adăpostului.

Conţinutul cutiei se verifică lunar de către conducătorul adăpostului, după caz, acesta poate să formeze o comisie de verificare.

În cazul persoanelor cu dizabilităţi, adulţi şi copii, care nu îşi pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări şi reclamaţii, de ex. dizabilităţi vizuale, mintale şi psihice, locomotorii care afectează membrele superioare, adăpostul asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate şi profesionişti pregătiţi în comunicarea cu aceste persoane. În cazul în care persoanele nu îşi pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări şi reclamaţii, din diverse motive, altele decât dizabilitatea, opinia acestora este consemnată prin completarea unui chestionar, cu sprijinul personalului desemnat în acest sens.

În cazul copiilor găzduiţi împreună cu părinţii lor, opinia acestora cu privire la serviciile acordate se obţine, direct, prin folosirea cutiei pentru sesizări şi reclamaţii sau, în cazul în care nu pot folosi cutia din diverse motive, opinia acestora se obţine prin intermediul părintelui.

**Im:** Cutia pentru sesizări şi reclamaţii este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor. Chestionarul destinat persoanelor care nu pot, în mod direct, să utilizeze cutia de sesizări şi reclamaţii pentru a-şi exprima opinia este disponibil la sediul adăpostului.

**S2.3. Adăpostul asigură înregistrarea şi arhivarea sesizărilor şi reclamaţiilor.**

Sesizările/reclamaţiile depuse în recipientul cu această destinaţie, precum şi cele obţinute prin consultarea periodică se înregistrează într-un registru de evidenţă a sesizărilor şi reclamaţiilor, cu dată şi număr. Sesizările şi reclamaţiile se arhivează într-un dosar şi se păstrează la sediul adăpostului cel puţin 2 ani de la înregistrare.

**Im:** Registrul de evidenţă a sesizărilor/reclamaţiilor beneficiarilor şi dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul adăpostului.

**S2.4. Adăpostul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoaşterea şi combaterea formelor de abuz şi neglijare.**

Adăpostul instruieşte personalul cu privire la: prevenirea şi combaterea oricărei forme de abuz în relaţia cu beneficiarii pe parcursul derulării activităţilor din centru; modalităţile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuşi beneficiarii în comunitate.

**Im:** Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S2.5. Adăpostul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituţiile competente, a oricărei situaţii de abuz şi neglijare identificată şi ia toate măsurile de remediere, în regim de urgenţă.**

Conducătorul adăpostului ţine un registru de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite în care se menţionează cazurile de abuz identificate, instituţiile sesizate şi, după caz, măsurile întreprinse.

**Im:** Registrul de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite este disponibil la sediul adăpostului.

Secţiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru adăposturi**

Pentru a obţine licenţa de funcţionare, centrul de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice (adăpostul) trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 64 şi 66 de puncte.

Pentru un punctaj de 64 de puncte, centrul de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, VI cu excepţia condiţiilor 2.4 şi 2.6 de la Standardul 2 Modulul III.

**Fişa de autoevaluare** pentru un centru de primire în regim de urgenţă pentru protecţia victimelor violenţei domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE PRIMIRE ÎN REGIM DE URGENŢĂ PENTRU PROTECŢIA VICTIMELOR VIOLENŢEI DOMESTICE**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (66 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI** | | |

| **(Standardele 1 - 2)** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII**| **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **CU COMUNITATEA** | | | |

| **Adăpostul asigură informarea** | | | |

| **publicului larg, a altor** | | | |

| **categorii de profesionişti,** | | | |

| **precum şi a potenţialilor** | | | |

| **beneficiari cu privire la** | | | |

| **activităţile desfăşurate şi** | | | |

| **serviciile oferite, fără a** | | | |

| **dezvălui locul în care îşi** | | | |

| **desfăşoară activitatea.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Prin | | | |

| campaniile de informare şi | | | |

| promovare derulate, publicul larg| | | |

| şi diferite categorii de | | | |

| profesionişti de la nivel local | | | |

| vor fi informaţi cu privire la | | | |

| activităţile desfăşurate şi | | | |

| serviciile oferite în adăpost, în| | | |

| vederea prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Adăpostul colaborează cu | **1** | | |

| autorităţile administraţiei | | | |

| publice centrale şi locale în | | | |

| campaniile de informare şi | | | |

| promovare a serviciilor oferite | | | |

| în vederea prevenirii şi | | | |

| combaterii violenţei domestice, | | | |

| iar furnizorii pot desfăşura | | | |

| propria campanie de promovare a | | | |

| serviciilor în domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Adăpostul, în cazul în care | **1** | | |

| constată acte de violenţă în | | | |

| familiile cu copii, în cursul | | | |

| activităţii cu beneficiarii | | | |

| precum şi în cazul în care | | | |

| găzduieşte cupluri părinte copii | | | |

| victime ale violenţei domestice, | | | |

| sesizează direcţia generală de | | | |

| asistenţă socială şi protecţia | | | |

| copilului în vederea asigurării | | | |

| unor servicii specializate sau a | | | |

| unei forme de protecţie dacă este| | | |

| cazul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Adăpostul elaborează şi | **1** | | |

| utilizează un material informativ| | | |

| pentru beneficiarii serviciilor | | | |

| oferite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMITERE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Adăpostul realizează admiterea** | | | |

| **beneficiarilor în condiţiile** | | | |

| **legii şi acordă serviciile minim** | | | |

| **necesare pentru a răspunde** | | | |

| **nevoilor beneficiarilor,** | | | |

| **indiferent de domiciliul acestora**| | | |

| **şi facilitează accesul la alte** | | | |

| **servicii necesare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| cunosc şi acceptă condiţiile de | | | |

| admitere în adăpost. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Adăpostul elaborează şi | **1** | | |

| aplică o procedură proprie de | | | |

| admitere, care face parte | | | |

| integrantă din regulamentul de | | | |

| organizare şi funcţionare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Adăpostul asigură evidenţa | **1** | | |

| admiterii beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Admiterea în adăpost se | **1** | | |

| realizează cu încheierea unui | | | |

| contract de furnizare servicii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Pentru cuplurile | **1** | | |

| părinte-copii, victime ale | | | |

| violenţei domestice, adăpostul | | | |

| încheie contractul de furnizare | | | |

| de servicii cu părintele victimă | | | |

| a violenţei. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Adăpostul asigură păstrarea | **1** | | |

| datelor personale şi | | | |

| informaţiilor cuprinse în | | | |

| dosarele personale ale | | | |

| beneficiarilor în regim de | | | |

| confidenţialitate, cu respectarea| | | |

| prevederilor legale în domeniul | | | |

| reglementării protecţiei datelor | | | |

| cu caracter personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Adăpostul asigură arhivarea | **1** | | |

| dosarelor personale ale | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.7 Adăpostul elaborează şi | **1** | | |

| utilizează o procedură proprie | | | |

| privind suspendarea/încetarea | | | |

| acordării serviciilor către | | | |

| beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S.2.8 Furnizorul elaborează | **1** | | |

| planul de urgenţă în caz de | | | |

| retragere/desfiinţare serviciu | | | |

| social. | | | |

| Beneficiarii beneficiază de | | | |

| continuitate în acordarea | | | |

| serviciilor sociale şi sunt | | | |

| protejaţi de riscul de neglijare | | | |

| şi abuz în situaţia în care se | | | |

| impune transferul spre alte | | | |

| servicii sociale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODUL II - EVALUARE INIŢIALĂ LA ADMITERE, PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - EVALUARE INIŢIALĂ LA**| **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **ADMITERE** | | | |

| **Acordarea serviciilor se** | | | |

| **realizează în baza evaluării** | | | |

| **iniţiale la admitere a nevoilor** | | | |

| **individuale ale beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Serviciul | | | |

| social de tip adăpost pentru | | | |

| victimele violenţei domestice are| | | |

| capacitatea de a acorda servicii | | | |

| adecvate şi în concordanţă cu | | | |

| nevoile identificate ale fiecărui| | | |

| beneficiar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.1** Centrul utilizează o | 1 | | |

| procedură proprie de evaluare | | | |

| iniţială la admitere a nevoilor | | | |

| individuale ale beneficiarilor/a | | | |

| situaţiei de risc în care se află| | | |

| acestea. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.2** Adăpostul are capacitatea de| 1 | | |

| a realiza evaluarea iniţială la | | | |

| admitere a nevoilor individuale/ | | | |

| situaţiei de risc în care se află| | | |

| beneficiarii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.3** Adăpostul efectuează | 1 | | |

| reevaluarea periodică a nevoilor | | | |

| beneficiarului/situaţiei de | | | |

| dificultate în care se află | | | |

| acesta. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - PLANIFICAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR** | | | |

| **Adăpostul derulează activităţi/** | | | |

| **acordă servicii conform planului** | | | |

| **de intervenţie al beneficiarului** | | | |

| **adult. În cazul cuplului** | | | |

| **părinte-copii, adăpostul** | | | |

| **facilitează accesul la alte** | | | |

| **servicii specializate furnizate** | | | |

| **la nivelul DGASPC pentru copii** | | | |

| **martori/victime ai/ale violenţei** | | | |

| **domestice împreună cu părintele** | | | |

| **victimă a violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar primeşte serviciile de| | | |

| asistenţă necesare cu titlu | | | |

| gratuit, în funcţie de nevoile | | | |

| sale individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Adăpostul derulează | 1 | | |

| activităţi/oferă servicii în baza| | | |

| unui plan de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Planul de intervenţie este | 1 | | |

| revizuit după fiecare reevaluare.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Adăpostul asigură | 1 | | |

| monitorizarea situaţiei | | | |

| beneficiarului şi a aplicării | | | |

| planului de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Acordarea serviciilor se | 1 | | |

| realizează conform unui program | | | |

| stabilit de centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODUL III - FURNIZAREA DE SERVICII (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Adăpostul asigură fiecărui** | | | |

| **beneficiar spaţiu de cazare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar este găzduit într-un | | | |

| centru care deţine facilităţile | | | |

| necesare vieţii de zi cu zi. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| S1.1 Adăpostul alocă fiecărui | 1 | | |

| beneficiar un spaţiu de cazare | | | |

| într-un dormitor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Adăpostul pune la dispoziţia| 1 | | |

| beneficiarilor spaţii speciale | | | |

| pentru păstrarea obiectelor de | | | |

| valoare şi actelor personale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Dormitoarele sunt amenajate | 1 | | |

| astfel încât să prevină riscul de| | | |

| accidente. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Dormitoarele dispun de | 1 | | |

| echipamente şi instalaţii care | | | |

| asigură lumină şi ventilaţie | | | |

| naturală, precum şi o temperatură| | | |

| optimă în orice sezon. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Dormitoarele se menţin | 1 | | |

| curate şi, după caz, igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Adăpostul asigură obiecte de| 1 | | |

| primă necesitate adecvate şi | | | |

| păstrate în stare corespunzătoare| | | |

| (curate, neuzate etc.), precum şi| | | |

| produse de igienă personală. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Spaţiile comune asigură | 1 | | |

| condiţii minime de confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.8 Spaţiile comune se menţin | 1 | | |

| curate şi igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SERVICII DE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ** | | | |

| **Adăpostul facilitează integrarea/**| | | |

| **reintegrarea socială a** | | | |

| **beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt sprijiniţi să se integreze/ | | | |

| reintegreze în familie, | | | |

| comunitate şi în societate în | | | |

| general. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Adăpostul elaborează şi | 1 | | |

| aplică programe de integrare/ | | | |

| reintegrare socială pentru | | | |

| fiecare beneficiar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Adăpostul are capacitatea de| 1 | | |

| a acorda serviciile/activităţile | | | |

| de integrare/reintegrare socială.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Adăpostul dispune de spaţii | 1 | | |

| amenajate şi dotate corespunzător| | | |

| desfăşurării activităţilor/ | | | |

| terapiilor de integrare/ | | | |

| reintegrare socială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Adăpostul promovează buna | 1 | | |

| convieţuire a beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Adăpostul facilitează | 1 | | |

| accesul beneficiarilor la | | | |

| servicii medicale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Adăpostul încurajează şi | 1 | | |

| sprijină beneficiarii pentru a | | | |

| menţine relaţii cu rude şi | | | |

| prieteni. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.7 Adăpostul desfăşoară | 1 | | |

| activităţi de sprijin în vederea | | | |

| facilitării accesului | | | |

| beneficiarilor la o locuinţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODUL IV - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESURSE UMANE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **Adăpostul dispune de o structură** | | | |

| **de personal capabil să asigure** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor** | | | |

| **specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar beneficiază de | | | |

| servicii de calitate oferite de | | | |

| personal suficient şi competent | | | |

| cu titlu gratuit. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | **1** | | |

| adăpostului corespunde din punct | | | |

| de vedere al calificării cu | | | |

| serviciile acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea adăpostului | **1** | | |

| respectă dispoziţiile legale | | | |

| privind angajarea personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea adăpostului | **1** | | |

| întocmeşte fişa postului pentru | | | |

| fiecare persoană angajată, în | | | |

| care se stipulează | | | |

| obligativitatea păstrării | | | |

| confidenţialităţii asupra | | | |

| identităţii şi dificultăţilor | | | |

| persoanelor asistate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Numărul personalului | **1** | | |

| respectă prevederile legislative | | | |

| în domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Personalul adăpostului | **1** | | |

| participă la programe de formare | | | |

| profesională continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Voluntarii din cadrul | **1** | | |

| adăpostului participă, în limita | | | |

| resurselor financiare, la | | | |

| programe de formare profesională | | | |

| continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Întregul personal care îşi | **1** | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| adăpostului este evaluat | | | |

| periodic, cel puţin o dată pe an,| | | |

| în condiţiile legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMINISTRARE ŞI** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **MANAGEMENT** | | | |

| **Adăpostul dispune de un** | | | |

| **management şi o administrare** | | | |

| **eficientă, care îi asigură o** | | | |

| **funcţionare optimă în acord cu** | | | |

| **misiunea sa. Adăpostul este** | | | |

| **înfiinţat cu respectarea** | | | |

| **prevederilor legislaţiei în** | | | |

| **vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| în raport cu nevoile lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Adăpostul îşi stabileşte un | **1** | | |

| regulament de organizare şi | | | |

| funcţionare din care rezultă că | | | |

| are ca obiect de activitate | | | |

| furnizarea de servicii sociale în| | | |

| scopul prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | **1** | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| adăpostului sunt prevăzute | | | |

| facilităţile necesare (spaţii, | | | |

| echipamente, personal) pentru | | | |

| asigurarea condiţiilor de cazare | | | |

| şi hrană, precum şi a | | | |

| desfăşurării activităţilor | | | |

| specifice acestuia. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Conducerea adăpostului este | **1** | | |

| responsabilă de transmiterea | | | |

| lunară a rapoartelor statistice | | | |

| privind activităţile desfăşurate | | | |

| şi categoriile de beneficiari şi | | | |

| serviciilor oferite de centru | | | |

| conform modelului aprobat de | | | |

| către ANES (numărul de | | | |

| beneficiari, vârsta, sexul, | | | |

| mediul din care provin, nivelul | | | |

| de instruire, ocupaţia, | | | |

| veniturile, starea civilă, | | | |

| numărul de copii aflaţi în | | | |

| întreţinerea lor, relaţia de | | | |

| rudenie cu agresorul, frecvenţa | | | |

| şi natura agresiunii ş.a.). | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Beneficiarii sunt găzduiţi | **1** | | |

| în adăpost pe o perioadă | | | |

| determinată, de maxim 60 de zile.| | | |

| La cererea beneficiarului şi cu | | | |

| acordul conducerii, contractul | | | |

| poate fi reînnoit. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODUL V - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Centrul asigură condiţii de** | | | |

| **siguranţă şi confort şi** | | | |

| **accesibilitate pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul este organizat | **1** | | |

| astfel încât să asigure condiţii | | | |

| de siguranţă şi confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SPAŢII** | **TOTAL: 5** | | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Adăpostul dispune de spaţii** | | | |

| **igienico-sanitare suficiente şi** | | | |

| **funcţionale.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Adăpostul deţine grupuri | **1** | | |

| sanitare suficiente şi | | | |

| accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Adăpostul deţine spaţii | **1** | | |

| igienico-sanitare suficiente | | | |

| pentru realizarea toaletei | | | |

| personale a beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Spaţiile igienico-sanitare | **1** | | |

| sunt astfel amenajate încât să | | | |

| fie evitată producerea de | | | |

| accidente şi să permită | | | |

| întreţinerea şi igienizarea | | | |

| curentă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Adăpostul deţine grupuri | **1** | | |

| sanitare separate pentru | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Adăpostul asigură | 1 | | |

| igienizarea lenjeriei de pat şi a| | | |

| altor materiale şi echipamente | | | |

| textile, precum şi a lenjeriei | | | |

| personale şi hainelor | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 - IGIENA ŞI CONTROLUL** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INFECŢIILOR** | | | |

| **Adăpostul aplică măsurile de** | | | |

| **prevenire şi control al** | | | |

| **infecţiilor, în conformitate cu** | | | |

| **legislaţia în vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi contra riscului | | | |

| infecţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1 Toate spaţiile, utilităţile,| **1** | | |

| dotările, echipamentele şi | | | |

| materialele adăpostului sunt | | | |

| curate, igienizate, ferite de | | | |

| orice sursă de contaminare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Adăpostul deţine un spaţiu | **1** | | |

| special pentru depozitarea | | | |

| materialelor igienico-sanitare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Adăpostul realizează | **1** | | |

| colectarea şi depozitarea | | | |

| deşeurilor conform prevederilor | | | |

| legale în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 4 - ALIMENTAŢIE** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **Adăpostul asigură condiţiile** | | | |

| **necesare pentru prepararea hranei**| | | |

| **şi servirea meselor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate: Beneficiarii**| | | |

| primesc alimentaţia necesară | | | |

| corespunzător nevoilor şi, pe cât| | | |

| posibil, preferinţelor lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.1 Adăpostul deţine spaţii | **1** | | |

| special destinate preparării şi | | | |

| păstrării alimentelor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.2 Adăpostul asigură servirea | **1** | | |

| meselor pentru beneficiari în | | | |

| spaţii adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.3 Spaţiile destinate | **1** | | |

| preparării, păstrării alimentelor| | | |

| şi servirii meselor respectă | | | |

| normele igienico-sanitare şi de | | | |

| siguranţă prevăzute de legislaţia| | | |

| în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODUL VI - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESPECTAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A** | | | |

| **ETICII PROFESIONALE** | | | |

| **Adăpostul respectă drepturile** | | | |

| **beneficiarilor prevăzute de lege,**| | | |

| **precum şi drepturile copilului** | | | |

| **atunci când găzduieşte cupluri** | | | |

| **părinte-copii victime ale** | | | |

| **violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Adăpostul elaborează şi | **1** | | |

| aplică o Cartă a drepturilor şi | | | |

| obligaţiilor beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Adăpostul informează | **1** | | |

| beneficiarii asupra drepturilor | | | |

| lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Personalul adăpostului | **1** | | |

| cunoaşte şi respectă prevederile | | | |

| Cartei şi drepturile copilului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Adăpostul măsoară gradul de | **1** | | |

| satisfacţie a beneficiarilor cu | | | |

| privire la activitatea | | | |

| desfăşurată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - PROTECŢIA ÎMPOTRIVA** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **ABUZURILOR ŞI NEGLIJĂRII** | | | |

| **Adăpostul ia măsuri pentru** | | | |

| **prevenirea şi combaterea oricăror**| | | |

| **forme de tratament abuziv,** | | | |

| **neglijent, degradant asupra** | | | |

| **beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi împotriva | | | |

| abuzurilor, neglijării, | | | |

| discriminării sau tratamentului | | | |

| degradant sau inuman. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.1** Adăpostul utilizează o | **1** | | |

| procedură proprie pentru | | | |

| identificarea, semnalarea şi | | | |

| soluţionarea cazurilor de abuz şi| | | |

| neglijenţă în rândurile | | | |

| propriilor beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Adăpostul asigură condiţiile| **1** | | |

| necesare pentru exprimarea | | | |

| opiniei beneficiarilor cu privire| | | |

| la serviciile primite, precum şi | | | |

| la eventualele abuzuri sau | | | |

| neglijenţe. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Adăpostul asigură | **1** | | |

| înregistrarea şi arhivarea | | | |

| sesizărilor şi reclamaţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Adăpostul organizează | **1** | | |

| sesiuni de instruire a | | | |

| personalului propriu privind | | | |

| cunoaşterea şi combaterea | | | |

| formelor de abuz şi neglijare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Adăpostul aplică prevederile| **1** | | |

| legale cu privire la semnalarea, | | | |

| către organismele/instituţiile | | | |

| competente, a oricărei situaţii | | | |

| de abuz şi neglijare identificate| | | |

| şi ia toate măsurile de | | | |

| remediere, în regim de urgenţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **66** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ...................

Semnătură şi ştampilă

ANEXA 2

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenţei domestice, cod 8790CR-VD-II**

**Principii directoare**

Serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenţei domestice îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a victimelor pentru depăşirea situaţiei de criză şi reluarea unei vieţi independente;

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenţei domestice;

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor violenţei domestice;

• Acces nediscriminatoriu, gratuit şi debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenţei domestice;

• Asigurarea şi menţinerea confidenţialităţii asupra aspectelor ce ţin de siguranţa şi viaţa privată a victimei, protejarea intimităţii beneficiarilor şi respectul pentru demnitatea umană în toate activităţile centrului;

• Cooperarea multidisciplinară şi sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenţii personalizate şi coerente.

**Beneficiarii**

Beneficiarii centrului de recuperare sunt victimele violenţei domestice:

a) adulţi victime ale violenţei domestice;

b) cupluri părinte/reprezentant legal-copii.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copii, denumit în continuare părinte-copii, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor şi/sau martori. Cuplurile părinte-copii sunt găzduite în spaţii separate de adulţii victime.

Centrul de recuperare promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc şi derularea activităţilor.

Se recomandă păstrarea secretă a locaţiei pentru publicul larg.

Furnizorii de servicii sociale, publici şi privaţi încheie protocoale de colaborare cu autorităţile publice locale şi organizaţii neguvernamentale pentru instrumentarea şi soluţionarea cazurilor de violenţă domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenţei domestice, inclusiv copiii martori la violenţă domestică.

Potrivit art. 18 din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea şi combaterea violenţei în familie, republicată, cu modificările ulterioare, centrele de recuperare pentru victimele violenţei domestice vor încheia convenţii cu autorităţile pentru ocuparea forţei de muncă judeţene şi ale sectoarelor municipiului Bucureşti în vederea acordării suportului pentru integrarea în muncă, readaptarea şi recalificarea profesională a persoanelor asistate. De asemenea, se prevede obligativitatea ca toate centrele de recuperare pentru victimele violenţei domestice să încheie o convenţie de colaborare cu un spital sau cu altă unitate sanitară, care să asigure îngrijirea medicală şi psihiatrică.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

**STANDARD 1 INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**Centrul de recuperare asigură informarea publicului larg, precum şi a altor categorii de profesionişti cu privire la activităţile desfăşurate şi serviciile oferite.**

**Rezultate aşteptate:** Prin campaniile de informare şi promovare derulate, publicul larg şi diferite categorii de profesionişti de la nivel local vor fi informaţi cu privire la activităţile desfăşurate şi serviciile oferite în centrul de recuperare în vederea combaterii violenţei domestice.

**S1.1. Centrul de recuperare colaborează cu autorităţile administraţiei publice centrale şi locale la realizarea de campanii de informare şi promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii violenţei domestice, iar furnizorii privaţi pot desfăşura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.**

Materialele informative vor cuprinde, cel puţin: o descriere a centrului şi a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul direcţiilor judeţene de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciilor publice de asistenţă socială, cabinetelor de medicină de familie, dar şi prin orice alte mijloace, canale sau instituţii considerate adecvate.

Imaginea beneficiarilor şi datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanţilor legali, în conformitate cu prevederile legale în materia protecţiei datelor cu caracter personal.

**Im:** Cel puţin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/poate fi accesată la sediul centrului de recuperare.

**S1.2. Centrul de recuperare, în cazul în care constată acte de violenţă în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecţia copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecţie dacă este cazul.**

Centrul de recuperare are o procedură de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului.

Personalul centrului este informat despre această procedură.

**Im:** Procedura de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului este disponibilă la centru împreună cu tabelul nominal de semnături al personalului informat despre prevederile procedurii.

**S1.3. Centrul de recuperare elaborează şi utilizează un material informativ pentru informarea beneficiarilor.**

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare şi funcţionare al centrului de recuperare, activităţile derulate şi facilităţile oferite, drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.

Materialul este oferit şi explicat beneficiarului odată cu admiterea sa în centrul de recuperare şi încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării şi semnătura sa se consemnează, în scris, într-un registru de evidenţă privind informarea beneficiarilor.

În registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor se înscriu următoarele informaţii: data la care s-a efectuat informarea, numele şi prenumele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea şi semnătura beneficiarului.

În cazul în care centrul găzduieşte cupluri părinte-copii victime ale violenţei domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate şi tipul dizabilităţii, după caz.

Materialele de informare pentru copiii şi adulţii cu dizabilităţi se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziţia centrului resursele umane şi materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii şi adulţii cu dizabilităţi.

**Im:** Cel puţin 1 exemplar al materialului informativ este disponibil, pe suport de hârtie, permanent, la sediul centrului de recuperare. Registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

**STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de recuperare realizează admiterea beneficiarilor în condiţiile legii şi numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor acestora.**

**Aprobarea/avizarea admiterii beneficiarilor se face de către conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat şi corespunzător nevoilor lor specifice de viaţă.

**S2.1. Centrul de recuperare elaborează şi aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrantă din regulamentul de organizare şi funcţionare.**

Centrul de recuperare elaborează şi aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puţin: condiţiile de admitere ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidenţă în centru, alte acte necesare admiterii.

Anual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea şi formarea continuă a personalului.

Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul centrului de recuperare.

**S2.2. Centrul de recuperare asigură evidenţa admiterii beneficiarilor.**

Centrul de recuperare întocmeşte un registru special de evidenţă privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data şi ora primirii, numele şi prenumele beneficiarului, vârsta acestuia şi, după caz, organizaţia/instituţia care l-a referit.

**Im:** Un exemplar al registrului de evidenţă privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului de recuperare.

**S2.3. Admiterea în centrul de recuperare se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

În termen de maxim 2 zile de la înregistrarea în registrul de evidenţă privind admiterea beneficiarilor, centrul de recuperare/furnizorul acestuia, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de găzduire este determinată, până la maxim 180 de zile, în funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar şi în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centrul de recuperare/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

**Im:** Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul deţine un exemplar al contractului de furnizare servicii.

**S2.4. Pentru minori, centrul de recuperare încheie cu părintele însoţitor sau, după caz cu reprezentantul legal un contract de furnizare de servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între centrul/furnizorul acestuia şi reprezentantul legal al acestuia. Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centrul/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditaţi conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcţie de numărul semnatarilor acestuia.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii şi contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S2.5. Centrul de recuperare întocmeşte, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

Centrul de recuperare întocmeşte dosarul personal al beneficiarului care conţine, cel puţin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;

- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul centrului de recuperare sau reprezentantul furnizorului, în original;

- cartea de identitate a beneficiarului, precum şi, dacă este cazul, cărţile de identitate ale copiilor sau certificatele de naştere ale copiilor minori aflaţi în grija sa, în copie;

- contractul de furnizare servicii semnat de părţi, în original;

- fişa de evaluare iniţială/reevaluare a beneficiarului;

- planul de intervenţie;

- fişa de monitorizare a serviciilor;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.6. Centrul de recuperare asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului de recuperare pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziţia acestuia/acestora.

Centrul de recuperare ţine evidenţa dosarelor personale ale beneficiarilor, arhivate pe suport de hârtie sau electronic (se consemnează numele şi prenumele beneficiarului, numărul contractului de furnizare servicii şi data arhivării).

**Im:** Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor, precum şi evidenţa acestora sunt disponibile la sediul centrului de recuperare, pe suport de hârtie sau electronic.

**S2.7. Centrul de recuperare elaborează şi utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari**.

Centrul stabileşte şi aduce la cunoştinţa beneficiarilor condiţiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situaţii în care centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării centrului de către beneficiar, prin proprie voinţă;

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;

- transferul la o instituţie specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependenţă etc.;

- forţă majoră (cataclisme naturale, incendii, apariţia unui focar de infecţie, sistarea licenţei de funcţionare a centrului etc.). Centrul stabileşte, împreună cu beneficiarul şi serviciul public de asistenţă socială pe a cărei rază teritorială îşi are sediul centrul, modul de soluţionare a situaţiei fiecărui beneficiar (transfer la alt centru etc.);

- decesul beneficiarului;

- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiţii de securitate pentru el, pentru ceilalţi beneficiari sau pentru personalul centrului;

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

**Im:** Cel puţin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.

**S.2.8 Furnizorul elaborează planul de urgenţă în caz de retragere/desfiinţare serviciu social.**

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale şi sunt protejaţi de riscul de neglijare şi abuz în situaţia în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

**Im:** Planul de urgenţă este disponibil la sediul centrului de recuperare.

**MODULUL II EVALUAREA ŞI PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**STANDARD 1 EVALUAREA INIŢIALĂ LA ADMITERE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării iniţiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Serviciul social are capacitatea de a acorda servicii adecvate şi în concordanţă cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.

**S1.1. Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie de evaluare iniţială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situaţiei de risc în care se află aceştia.**

Centrul de recuperare elaborează şi aplică o procedură proprie de evaluare iniţială a nevoilor beneficiarilor/situaţiei de risc în care aceştia se află în concordanţă cu scopul centrului de recuperare şi în funcţie de serviciile acordate.

Procedura stabileşte metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum şi instrumentele standardizate şi/sau ghidurile de practică şi tehnicile utilizate de specialişti.

**Im:** Procedura de evaluare iniţială a nevoilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului de recuperare.

**S1.2. Centrul de recuperare are capacitatea de a realiza evaluarea iniţială la admitere a nevoilor individuale/situaţiei de risc în care se află beneficiarii.**

Evaluarea **iniţială la admitere a** nevoilor beneficiarilor/şi a situaţiei de dificultate în care aceştia se află este realizată cu colaborarea personalului de specialitate (după caz asistent social, psiholog, alte specializări) şi are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de viaţă în care aceasta se află;

- Compatibilitatea beneficiarului cu serviciile oferite în cadrul centrului de recuperare;

- Dacă este cazul, continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenţei domestice şi a obiectivelor stabilite în planul de intervenţie preluat de la un alt furnizor de servicii.

- Asigurarea unei intervenţii individualizate pe durata admiterii persoanei în centrul de recuperare pentru ca aceasta să-şi depăşească situaţia de vulnerabilitate complexă (emoţională, socială, economică) astfel încât beneficiara să poată fi reintegrată social şi să ducă o viaţă independentă.

În funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea iniţială ia în considerare şi evaluările realizate de către alte servicii sau instituţii care au avut în evidenţă beneficiarul.

Formatul utilizat pentru fişa de evaluare **iniţială la admitere** a beneficiarului cuprinde atât evaluarea iniţială, cât şi reevaluările (evaluările periodice).

**Im:** Fişele de evaluare iniţială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului cu respectarea condiţiilor de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului.

**S1.3. Centrul de recuperare efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situaţiei de dificultate în care se află acesta.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarului se realizează o dată pe lună în primele 3 luni de la admiterea în centrul de recuperare, respectiv trimestrial în perioada următoare, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil şi/sau psihic al beneficiarului şi/sau situaţiei socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora şi semnătura beneficiarului se înscriu în fişa de reevaluare.

**Im:** Fişele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului de recuperare şi în dosarul personal al acestora.

**STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**Centrul de recuperare derulează activităţi/acordă servicii conform planului de intervenţie al beneficiarului.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar primeşte servicii de asistenţă necesare cu titlu gratuit, în funcţie de nevoile sale.

**S2.1. Centrul de recuperare derulează activităţi/oferă servicii în baza unui plan de intervenţie.**

Planul de intervenţie se elaborează în baza evaluării iniţiale a nevoilor beneficiarului (vezi standardul Modul II, S1.1) şi cuprinde date şi informaţii privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de risc în care se află;

- activităţile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, asistenţă juridică, sprijin pentru reinserţie profesională) etc.;

- programarea activităţilor desfăşurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de intervenţie;

- numele, vârsta şi semnătura de luare la cunoştinţă a beneficiarului;

- numele şi profesia/ocupaţia persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul şi semnătura acesteia/acestora;

Planul de intervenţie se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Planul de intervenţie realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului, conform legii.

**S2.2. Planul de intervenţie este revizuit după fiecare reevaluare.**

După fiecare reevaluare, planul de intervenţie se revizuieşte corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul de intervenţie cuprinde rubrici în care se menţionează data revizuirii şi semnăturile personalului de specialitate.

**S2.3. Centrul de recuperare asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie.**

Aplicarea planului individualizat de intervenţie se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului.

Conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Conducerea centrului de recuperare stabileşte numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcţie de complexitatea nevoilor acestora şi dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie, centrul de recuperare utilizează o fişă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observaţii privind situaţia beneficiarului şi progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate.

Modelul fişei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format şi denumire: fişă de observaţii, fişă de servicii etc.).

Fişa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de monitorizare a serviciilor sunt disponibile la sediul centrului, conform legii.

**S2.4. Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

Acordarea de servicii în cadrul centrului de recuperare se realizează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afişat într-un loc vizibil pentru toţi beneficiarii.

**Im:** Centrul de recuperare afişează programul de oferire de servicii astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

**MODULUL III FURNIZAREA DE SERVICII**

**STANDARD 1 CAZARE/GĂZDUIRE**

**Centrul de recuperare asigură fiecărui beneficiar spaţiu de cazare.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru de recuperare care deţine facilităţile necesare vieţii de zi cu zi.

**S1.1. Centrul de recuperare alocă fiecărui beneficiar un spaţiu de cazare într-un dormitor.**

În dormitor se alocă un spaţiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulţi, iar pentru copii se asigură o suprafaţă locuibilă de 6 mp/copil, cu excepţia celor care sunt fraţi, excepţie făcând apartamentele standard, după caz. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv, după caz: un pat cu cazarmament complet, o masă cu scaune, un dulap suficient de spaţios pentru păstrarea hainelor şi a lenjeriei personale, cuier etc.

**Im:** Centrul de recuperare asigură condiţii de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

**S1.2. Centrul de recuperare pune la dispoziţia beneficiarilor spaţii speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare şi actelor personale.**

Centrul de recuperare pune la dispoziţia fiecărui beneficiar un spaţiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fişet închis la conducătorul centrului.

Pe cât posibil, spaţiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor sau într-un fişet separat.

**Im:** Valorile şi obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiţii de siguranţă.

**S1.3. Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor, securizarea instalaţiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obişnuit, securizarea uşilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar şi personalului, în caz de urgenţă.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate pentru a oferi condiţii de viaţă sigure.

**S1.4. Dormitoarele dispun de echipamente şi instalaţii care asigură lumină şi ventilaţie naturală, precum şi o temperatură optimă în orice sezon.**

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul şi ventilaţia naturală. Dormitoarele dispun de instalaţiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate astfel încât să ofere un mediu de viaţă adecvat pentru menţinerea sănătăţii beneficiarilor.

**S1.5. Dormitoarele se menţin curate şi după caz, igienizate.**

Dormitoarele fac obiectul unui program de curăţenie şi de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul centrului, precum şi în programul de curăţenie şi igienizare al centrului.

**Im:** Camerele personale sunt menţinute curate.

**S1.6. Centrul de recuperare asigură obiecte de primă necesitate adecvate şi păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum şi produse de igienă personală.**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături şi alte obiecte de cazarmament, curate şi în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioadele de somn şi odihnă.

**S1.7. Spaţiile comune asigură condiţii minime de confort.**

Spaţiile comune deţin mijloace de iluminat natural şi artificial, ventilaţie naturală şi aparate de aer condiţionat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Centrele de recuperare dispun de cel puţin un spaţiu de odihnă/socializare pe timp de zi (dotat cu mese şi scaune etc.).

**Im:** Beneficiarii frecventează spaţiile comune în condiţii de confort şi siguranţă.

**S1.8. Spaţiile comune se menţin curate şi igienizate.**

Spaţiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curăţenie zilnică.

**Im:** Centrul de recuperare menţine spaţiile comune în stare de curăţenie.

**STANDARD 2 SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Centrul de recuperare facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt sprijiniţi să se integreze/reintegreze în familie, comunitate şi în societate în general.

**S2.1. Centrul de recuperare elaborează şi aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

Centrul de recuperare elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprinde activităţi şi servicii specifice nevoilor acestora.

Principalele activităţi/servicii acordate pot fi următoarele:

a) informare şi consiliere socială, reluarea contactelor sociale;

b) consiliere psihologică şi, după caz, terapii de specialitate;

c) educaţie extracurriculară privind un stil de viaţă sănătos, pentru prevenirea şi combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităţilor pentru o viaţă independentă, educaţie civică şi educaţie sexuală;

d) consiliere/orientare vocaţională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;

e) facilitarea accesului la servicii medicale;

f) suport pentru întocmirea actelor de identitate, dacă este cazul;

g) alte activităţi care contribuie la reinserţia în familie şi în comunitate a beneficiarilor;

h) consiliere juridică.

Activităţile şi serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenţie al beneficiarului.

**Im:** Planurile de intervenţie ale beneficiarilor detaliază serviciile/activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate şi urmate de beneficiari.

**S2.2. Centrul de recuperare are capacitatea de a acorda serviciile/activităţile de integrare/reintegrare socială.**

Centrul de recuperare dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activităţile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenţii de parteneriat cu instituţii/organizaţii care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii/contracte de voluntariat cu diverşi specialişti. Centrul de recuperare angajează propriul personal de specialitate pentru acordarea serviciilor care au drept scop integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor doar dacă există un număr mediu de cel puţin 5 beneficiari/zi/servicii de specialitate, raportat la capacitatea de ocupare a centrului.

**Im:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate şi realizate de personal de specialitate.

**S2.3. Centrul de recuperare dispune de spaţii amenajate şi dotate corespunzător desfăşurării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Centrul de recuperare dispune de cel puţin un spaţiu/cabinet pentru servicii de asistenţă socială.

În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spaţii special destinate derulării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială şi le dotează cu mobilierul, materialele şi echipamentele adecvate.

**Im:** Activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfăşoară în spaţii amenajate şi dotate corespunzător scopului acestora.

**S2.4. Centrul de recuperare promovează buna convieţuire a beneficiarilor.**

Personalul centrului de recuperare încurajează şi sprijină beneficiarii în vederea participării la activităţile cotidiene din centru elaborează, un set de reguli interne, denumite Regulile centrului de recuperare, care sunt aduse la cunoştinţa beneficiarului, şi asumate de către acesta. Regulile centrului trebuie urmate de beneficiari pentru convieţuirea în bune condiţii (socializare în spaţii comune, program de curăţenie şi spălat, prepararea hranei şi servirea meselor etc.).

Centrul de recuperare încurajează beneficiarii să se implice în activităţile gospodăreşti (curăţenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

**Im:** Regulile centrului de recuperare sunt afişate la avizier, fiind disponibile, pe suport de hârtie, la sediul acestuia.

**S2.5. Centrul de recuperare facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.**

Centrul de recuperare facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate şi îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii şi spitale.

**Im:** În caz de nevoie, beneficiarii primesc îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situaţii de urgenţă.

**S2.6. Centrul de recuperare încurajează şi sprijină beneficiarii pentru a menţine relaţii cu rude şi prieteni.**

Centrul de recuperare pune la dispoziţia beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude şi prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet).

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul centrului. Vizitele nu sunt permise din cauza riscurilor multiple care pot pune viaţa beneficiarilor în pericol şi pot impieta buna desfăşurare a activităţii centrului. Pentru a se asigura protecţia şi confidenţialitatea beneficiarilor şi a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfăşoare în afara centrului.

**Im:** Centrul de recuperare are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanţă.

**S2.7. Centrul de recuperare desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.**

Centrul de recuperare realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistenţă socială în vederea identificării locuinţelor sociale şi a locuinţelor disponibile pentru închiriere, precum şi pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieşirii beneficiarilor din centru.

După caz, personalul centrului de recuperare comunică şi mediază relaţia cu membrii familiei/alte persoane din reţeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acesteia într-un spaţiu de locuit.

**Im:** Centrul de recuperare desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.

**S2.8. Centrul de recuperare sprijină beneficiarii centrului pentru integrarea în muncă, readaptarea şi, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.**

Centrul de recuperare încheie protocoale de colaborare cu agenţiile judeţene pentru ocuparea forţei de muncă sau cu furnizorii pentru plasarea forţei de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea, calificarea şi recalificarea profesională a beneficiarilor. Centrul de recuperare poate oferi sau poate contracta servicii de calificare şi recalificare profesională.

**Im:** Centrul desfăşoară activităţi de sprijin în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.

**MODULUL IV MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 RESURSE UMANE**

**Centrul de recuperare dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfăşurarea activităţilor specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient şi competent cu titlu gratuit.

**S1.1. Structura de personal a centrului de recuperare corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Centrul de recuperare angajează personal calificat, achiziţionează serviciile unor specialişti pentru realizarea activităţilor/serviciilor acordate.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, în copie, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul centrului de recuperare.

**S1.2. Conducerea centrului de recuperare respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul centrului este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Anumite tipuri de servicii pot fi achiziţionate în condiţiile legii inclusiv servicii de la persoane fizice autorizate (pentru profesii liberale precum psihologi, asistenţi sociali, jurişti sau avocaţi). Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, centrul de recuperare poate dezvolta programe de voluntariat, cu activităţi specifice, ce include instruirea prealabilă a voluntarilor.

Activitatea voluntarilor în centre se desfăşoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfăşoară activităţi în centru vor conţine o prevedere legată de păstrarea confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor asistate.

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S1.3. Conducerea centrului de recuperare întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor asistate.**

În fişele de post se înscriu atribuţiile concrete ale angajatului, relaţiile de subordonare şi de colaborare.

Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de angajat.

Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului de recuperare.

**S1.4. Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.**

Centrul de recuperare angajează personal calificat şi/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverşi specialişti, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar fiind de 1/10.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului acestuia.

**S1.5. Personalul centrului de recuperare participă la programe de formare profesională continuă.**

Centrul de recuperare elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru angajaţii proprii.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.6. Voluntarii din cadrul centrului de recuperare participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Centrul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.7. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrului de recuperare este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată. Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT**

**Centrul de recuperare dispune de un management şi o administrare eficientă, care îi asigură o funcţionare optimă în acord cu misiunea sa. Centrul de recuperare este înfiinţat cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.

**S2.1. Centrul de recuperare îşi stabileşte un regulament de organizare şi funcţionare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

Centrul deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare şi organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului, pe suport de hârtie.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al centrului de recuperare sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor de cazare şi hrană, precum şi a desfăşurării activităţilor specifice centrului de recuperare.**

Fiecare beneficiar dispune de spaţiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă. De asemenea, centrul deţine spaţii cu destinaţia de bucătărie, baie, dormitor, oficiu şi este dotat cu instalaţii şi aparatură specifică.

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate şi confort ale beneficiarilor, precum şi normelor legale de igienă sanitară.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioada de găzduire.

**S2.3. Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activităţile desfăşurate şi categoriile de beneficiari şi serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenţia Naţională pentru Egalitatea de şanse între Femei şi Bărbaţi (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupaţia, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflaţi în întreţinerea lor, relaţia de rudenie cu agresorul, frecvenţa şi natura agresiunii ş.a.).**

Rapoartele statistice se transmit direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene, respectiv, ale sectoarelor municipiului Bucureşti.

**Im:** Rapoartele statistice se păstrează la centru şi pot fi verificate de către persoanele autorizate.

**S2.4. Beneficiarii sunt găzduiţi în centrul de recuperare pe o perioadă determinată, de până la 180 de zile.** La cererea beneficiarului şi cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii şi contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**MODULUL V DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Centrul de recuperare asigură condiţii de siguranţă, confort şi accesibilitate pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiţii de siguranţă şi confort.**

Centrul stabileşte în regulamentul de ordine interioară condiţiile de siguranţă şi protecţie din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă. Centrul asigură protecţie împotriva agresorului.

Centrele de recuperare pentru victimele violenţei domestice colaborează cu organele de poliţie sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi judeţene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului Bucureşti, în situaţiile în care se constată existenţa comiterii actelor de violenţă domestică.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi accesibilizate.**

Spaţiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate şi dotate încât să asigure confort şi siguranţă şi pe cât posibil sunt accesibilizate.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

**STANDARD 2 SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul de recuperare dispune de spaţii igienico-sanitare suficiente şi funcţionale.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Centrul de recuperare deţine grupuri sanitare suficiente şi accesibilizate.**

Grupurile sanitare sunt accesibile şi, după caz, se poate asigura acces direct din dormitoare, cameră sau acestea sunt plasate în imediata lor apropiere.

Centrul de recuperare deţine un grup sanitar la cel mult 10 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Grupurile sanitare sunt suficiente şi dotate corespunzător.

**S2.2. Centrul de recuperare deţine spaţii igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Centrul de recuperare este dotat cu minim un duş/cadă de baie la cel mult 10 beneficiari. Baia şi duşurile sunt alimentate cu apă caldă şi rece.

**Im:** Centrul de recuperare deţine amenajările necesare (duşuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

**S2.3. Spaţiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente şi să permită întreţinerea şi igienizarea curentă.**

Spaţiile igienico-sanitare sunt suficient de spaţioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum şi materiale sau covoraşe antiderapante, deţin instalaţii electrice bine izolate şi funcţionale etc.

**Im:** Centrul de recuperare deţine spaţii igienico-sanitare suficiente şi sigure.

**S2.4. Centrul de recuperare deţine grupuri sanitare separate pentru personal.**

Grupurile sanitare pentru personal deservesc exclusiv personalul. Centrele de recuperare deţin minim un grup sanitar, dotat cu chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, vas de wc, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Centrul de recuperare amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

**S2.5. Centrul de recuperare asigură igienizarea lenjeriei de pat şi a altor materiale şi echipamente textile, precum şi a lenjeriei personale şi hainelor beneficiarilor.**

Centrul de recuperare poate deţine o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziţionate astfel de servicii. Centrul de recuperare care nu dispune de spălătorie proprie, poate pune la dispoziţia beneficiarilor o maşină de spălat şi detergent, pentru spălarea efectelor personale.

**Im:** Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele şi lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

**STANDARD 3 IGIENA ŞI CONTROLUL INFECŢIILOR**

**Centrul de recuperare aplică măsurile de prevenire şi control al infecţiilor, în conformitate cu legislaţia în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi contra riscului infecţiilor.

**S3.1. Toate spaţiile, utilităţile, dotările, echipamentele şi materialele centrului de recuperare sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

Centrul de recuperare elaborează şi aplică un program propriu de curăţenie (igienizare şi dezinfecţie) a tuturor spaţiilor, materialelor şi/sau echipamentelor aflate în dotare.

**Im:** Toate spaţiile centrului de recuperare (camere personale, spaţii comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele şi echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

**S3.2. Centrul de recuperare deţine un spaţiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Centrul de recuperare depozitează materialele igienico-sanitare şi de dezinfecţie în spaţii speciale la care au acces personalul de curăţenie şi cel care asigură aprovizionarea.

**Im:** Materialele igienico-sanitare şi cele pentru dezinfecţie se păstrează în condiţii de siguranţă.

**S3.3. Centrul de recuperare realizează colectarea şi depozitarea deşeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

Centrul de recuperare dispune de containere pentru deşeuri şi spaţii speciale de depozitare a acestora.

**Im:** Centrul de recuperare ia toate măsurile de siguranţă pentru prevenirea infecţiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deşeurilor.

**STANDARD 4 ALIMENTAŢIE**

**Centrul de recuperare asigură condiţiile necesare pentru prepararea hranei şi servirea meselor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc alimentaţia necesară corespunzător nevoilor şi, pe cât posibil, preferinţelor lor.

**S4.1. Centrul de recuperare deţine spaţii special destinate preparării şi păstrării alimentelor.**

Centrul de recuperare deţine, după caz, spaţii cu destinaţia de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalaţii şi aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă şi rece, instalaţii pentru gătit, frigider, congelator, hotă, maşină de spălat vase şi altele.

Centrul de recuperare încurajează beneficiarii să-şi prepare singuri hrana zilnică.

**Im:** Păstrarea şi prepararea alimentelor se efectuează în spaţii special destinate activităţilor respective.

**S4.2. Centrul de recuperare asigură servirea meselor pentru beneficiari în spaţii adecvate.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcţie de capacitate, centrul de recuperare poate deţine o sală de mese, amenajată şi dotată cu materiale uşor de igienizat, cu mobilier suficient, funcţional şi confortabil, care este iluminată şi asigură o ambianţă plăcută. Vesela şi tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

**Im:** Beneficiarii servesc masa în condiţii de siguranţă şi confort.

**S4.3. Spaţiile destinate preparării/păstrării alimentelor şi servirii meselor, respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.**

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor, corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate, precum şi normelor legale de igienă sanitară.

**Im:** Centrul de recuperare respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.

**MODULUL VI DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ**

**STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul de recuperare respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

**S1.1. Centrul de recuperare elaborează şi aplică o Cartă a drepturilor şi obligaţiilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi şi obligaţii:

1. dreptul de a fi informaţi asupra drepturilor şi obligaţiilor lor în calitate de beneficiari ai centrului de recuperare şi de a fi consultaţi cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. dreptul de a-şi desfăşura activităţile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur şi funcţional;

3. dreptul de a decide şi a-şi asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieţii lor şi de a-şi exprima liber opiniile;

4. dreptul de a consimţi asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

5. dreptul de a beneficia de serviciile menţionate în contractul de furnizare servicii;

6. dreptul de a li se asigura confidenţialitatea asupra datelor personale;

7. dreptul de a nu fi abuzaţi, neglijaţi, pedepsiţi, hărţuiţi sau exploataţi;

8. dreptul de a face sugestii şi reclamaţii fără teamă de consecinţe;

9. dreptul de a nu fi exploataţi economic privind banii, proprietăţile sau să le fie pretinse sume băneşti ce depăşesc taxele convenite pentru servicii;

10. dreptul de a nu li se impune restricţii de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum şi a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

11. dreptul de a fi trataţi şi de a avea acces la servicii, fără discriminare;

12. dreptul de a beneficia de un spaţiu personal de cazare;

13. dreptul de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

14. dreptul de a-şi utiliza aşa cum doresc lucrurile personale;

15. dreptul de a-şi gestiona aşa cum doresc resursele financiare;

16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfăşura activităţi lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinţei lor;

18. dreptul de a accesa toate spaţiile şi echipamentele comune;

19. dreptul de a fi informaţi despre procedurile aplicate în centru;

20. dreptul de a fi trataţi individualizat, pentru o valorizare maximală a potenţialului personal;

21. obligaţia de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale şi la reevaluarea şi revizuirea planului individual de intervenţie;

22. obligaţia de a furniza informaţii corecte cu privire la identitatea şi situaţia familială, medicală, economică şi socială şi să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicităţii acestora;

23. obligaţia de a respecta termenele şi clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenţie;

24. obligaţia de a anunţa orice modificare intervenită în legătură cu situaţia sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

25. obligaţia de a respecta regulamentul de organizare şi funcţionare şi normele interne de funcţionare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Carta este disponibilă, pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul centrului de recuperare.

**S1.2. Centrul de recuperare informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Centrul de recuperare asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

**Im:** Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în registrul de evidenţă pentru informarea beneficiarilor.

**S1.3. Personalul centrului de recuperare cunoaşte şi respectă prevederile Cartei.**

Centrul de recuperare planifică şi organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

**Im:** Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S1.4. Centrul de recuperare măsoară gradul de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activitatea desfăşurată.**

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor, în care se precizează metodologia şi instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

**Im:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**STANDARD 2 PROTECŢIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ŞI NEGLIJĂRII**

**Centrul de recuperare ia măsuri pentru prevenirea şi combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

**S2.1. Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă în rândurile propriilor beneficiari.**

Centrul de recuperare elaborează şi aplică propria procedură privind identificarea şi sesizarea cazurilor de abuz şi neglijenţă, precum şi pentru soluţionarea acestora. Orice sesizare referitoare la o situaţie de abuz sau neglijenţă se va soluţiona în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnalării printr-o decizie scrisă a conducerii.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) şi orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului de recuperare, alţi beneficiari, eventual de membri de familie şi membrii comunităţii.

**Im:** Procedura privind identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă este disponibilă pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul centrului de recuperare.

**S2.2. Centrul de recuperare asigură condiţiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum şi la eventualele abuzuri sau neglijenţe.**

Centrul de recuperare pune la dispoziţia beneficiarilor un recipient de tip cutie poştală, în care aceştia pot depune sesizări/reclamaţii scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar şi propuneri privind îmbunătăţirea activităţii centrului.

Conţinutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puţin 3 membri (conducătorul centrului, împreună cu alţi 2 angajaţi şi centrului).

**Im:** Cutia pentru sesizări şi reclamaţii este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

**S2.3. Centrul de recuperare asigură înregistrarea şi arhivarea sesizărilor şi reclamaţiilor.**

Sesizările/reclamaţiile depuse în recipientul cu această destinaţie se înregistrează într-un registru de evidenţă a sesizărilor şi reclamaţiilor, cu dată şi număr.

Sesizările şi reclamaţiile se arhivează într-un dosar şi se păstrează la sediul centrului de recuperare cel puţin 2 ani de la înregistrare.

**Im:** Registrul de evidenţă a sesizărilor/reclamaţiilor beneficiarilor şi dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul centrului de recuperare.

**S2.4. Centrul de recuperare organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoaşterea şi combaterea formelor de abuz şi neglijare.**

Centrul instruieşte personalul cu privire la prevenirea şi combaterea oricărei forme de abuz în relaţia cu beneficiarii pe parcursul derulării activităţilor din centru şi a modalităţilor de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuşi beneficiarii în comunitate.

**Im:** Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S2.5. Centrul de recuperare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituţiile competente, a oricărei situaţii de abuz şi neglijare identificată şi ia toate măsurile de remediere, în regim de urgenţă.**

Conducătorul centrului de recuperare ţine un registru de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite în care se menţionează cazurile de abuz identificate, instituţiile sesizate şi, după caz, măsurile întreprinse.

**Im:** Registrul de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului de recuperare.

Secţiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenţei domestice

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, centrele de recuperare trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 62 şi 67 de puncte.** Pentru un punctaj de 62 de puncte, centrele de recuperare pentru victimele violenţei domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, cele prevăzute la Modulul VI, cu excepţia Standardului 2.

Fişa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE RECUPERARE PENTRU VICTIMELE VIOLENŢEI DOMESTICE**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (67 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 INFORMARE ŞI RELAŢII** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **CU COMUNITATEA** | | | |

| **Centrul de recuperare asigură** | | | |

| **informarea publicului larg,** | | | |

| **precum şi a altor categorii de** | | | |

| **profesionişti cu privire la** | | | |

| **activităţile desfăşurate şi** | | | |

| **serviciile oferite.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Prin | | | |

| campaniile de informare şi | | | |

| promovare derulate, publicul larg| | | |

| şi diferite categorii de | | | |

| profesionişti de la nivel local | | | |

| vor fi informaţi cu privire la | | | |

| activităţile desfăşurate şi | | | |

| serviciile oferite în centrul de | | | |

| recuperare în vederea combaterii | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| colaborează cu autorităţile | | | |

| administraţiei publice centrale | | | |

| şi locale în campaniile de | | | |

| informare şi promovare a | | | |

| serviciilor oferite în vederea | | | |

| combaterii violenţei domestice, | | | |

| iar furnizorii privaţi pot | | | |

| desfăşura propria campanie de | | | |

| promovare a serviciilor în | | | |

| domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul de recuperare, în | **1** | | |

| cazul în care constată acte de | | | |

| violenţă în familiile cu copii, | | | |

| sesizează serviciul public | | | |

| specializat pentru protecţia | | | |

| copilului de la nivel local în | | | |

| vederea asigurării unor servicii | | | |

| specializate sau a unei forme de | | | |

| protecţie dacă este cazul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul de recuperare | **1** | | |

| elaborează şi utilizează un | | | |

| material informativ pentru | | | |

| informarea beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 ADMITERE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de recuperare realizează** | | | |

| **admiterea beneficiarilor în** | | | |

| **condiţiile legii şi numai dacă** | | | |

| **poate acorda serviciile minim** | | | |

| **necesare pentru a răspunde** | | | |

| **nevoilor beneficiarilor.** | | | |

| **Aprobarea/avizarea admiterii** | | | |

| **beneficiarilor se face de către** | | | |

| **conducătorul/reprezentantul** | | | |

| **furnizorului** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| trăiesc într-un mediu securizat | | | |

| şi corespunzător nevoilor lor | | | |

| specifice de viaţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| elaborează şi aplică o procedură | | | |

| proprie de admitere, care face | | | |

| parte integrată din regulamentul | | | |

| de organizare şi funcţionare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură evidenţa admiterii | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Admiterea în Centrul de | **1** | | |

| recuperare se realizează cu | | | |

| încheierea unui contract de | | | |

| furnizare servicii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Pentru minori, centrul de | **1** | | |

| recuperare încheie cu părintele | | | |

| însoţitor sau, după caz cu | | | |

| reprezentantul legal un contract | | | |

| de furnizare de servicii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul de recuperare | **1** | | |

| întocmeşte, pentru fiecare | | | |

| beneficiar, dosarul personal al | | | |

| beneficiarului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură arhivarea dosarelor | | | |

| personale ale beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.7 Centrul de recuperare | **1** | | |

| elaborează şi utilizează o | | | |

| procedură proprie privind | | | |

| suspendarea/încetarea acordării | | | |

| de servicii către beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S.2.8 Furnizorul elaborează | **1** | | |

| planul de urgenţă în caz de | | | |

| retragere/desfiinţare serviciu | | | |

| social. | | | |

| Beneficiarii beneficiază de | | | |

| continuitate în acordarea | | | |

| serviciilor sociale şi sunt | | | |

| protejaţi de riscul de neglijare | | | |

| şi abuz în situaţia în care se | | | |

| impune transferul spre alte | | | |

| servicii sociale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II EVALUAREA ŞI PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR (Standarde** |

| **1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 EVALUAREA INIŢIALĂ LA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **ADMITERE** | | | |

| **Acordarea serviciilor se** | | | |

| **realizează în baza evaluării** | | | |

| **iniţiale la admitere a nevoilor** | | | |

| **individuale ale beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate: Serviciul** | | | |

| **social are capacitatea de a** | | | |

| **acorda servicii adecvate şi în** | | | |

| **concordanţă cu nevoile** | | | |

| **identificate ale fiecărui** | | | |

| **beneficiar.** | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| utilizează o procedură proprie de| | | |

| evaluare iniţială la admitere a | | | |

| nevoilor individuale ale | | | |

| beneficiarilor/a situaţiei de | | | |

| risc în care se află aceştia. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul de recuperare are | **1** | | |

| capacitatea de a realiza | | | |

| evaluarea iniţială la admitere a | | | |

| nevoilor individuale/situaţiei de| | | |

| risc în care se află | | | |

| beneficiarii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul de recuperare | **1** | | |

| efectuează reevaluarea periodică | | | |

| a nevoilor beneficiarului/ | | | |

| situaţiei de dificultate în care | | | |

| se află acesta. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 PLANIFICAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR** | | | |

| **Centrul de recuperare derulează** | | | |

| **activităţi/acordă servicii** | | | |

| **conform planului de intervenţie** | | | |

| **al beneficiarului.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar primeşte serviciile de| | | |

| asistenţă necesare cu titlu | | | |

| gratuit, în funcţie de nevoile | | | |

| sale individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare | 1 | | |

| derulează activităţi/oferă | | | |

| servicii în baza unui plan de | | | |

| intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Planul de intervenţie este | 1 | | |

| revizuit după fiecare reevaluare.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul de recuperare | 1 | | |

| asigură monitorizarea situaţiei | | | |

| beneficiarului şi a aplicării | | | |

| planului de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Acordarea serviciilor se | 1 | | |

| realizează conform unui program | | | |

| stabilit de centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III FURNIZAREA DE SERVICII (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 CAZARE/GĂZDUIRE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de recuperare asigură** | | | |

| **fiecărui beneficiar spaţiu de** | | | |

| **cazare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar este găzduit într-un | | | |

| centru de recuperare care deţine | | | |

| facilităţile necesare vieţii de | | | |

| zi cu zi. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de recuperare alocă | **1** | | |

| fiecărui beneficiar un spaţiu de | | | |

| cazare într-un dormitor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul de recuperare pune | **1** | | |

| la dispoziţia beneficiarilor | | | |

| spaţii speciale pentru păstrarea | | | |

| obiectelor de valoare şi actelor | | | |

| personale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Dormitoarele sunt amenajate | **1** | | |

| astfel încât să prevină riscul de| | | |

| accidente. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Dormitoarele dispun de | **1** | | |

| echipamente şi instalaţii care | | | |

| asigură lumină şi ventilaţie | | | |

| naturală, precum şi o temperatură| | | |

| optimă în orice sezon. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Dormitoarele se menţin | **1** | | |

| curate şi după caz, igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură obiecte de primă | | | |

| necesitate adecvate şi păstrate | | | |

| în stare corespunzătoare (curate,| | | |

| neuzate etc.), precum şi produse | | | |

| de igienă personală. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Spaţiile comune asigură | **1** | | |

| condiţii minime de confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.8 Spaţiile comune se menţin | **1** | | |

| curate şi igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 SERVICII DE INTEGRARE/**| **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **REINTEGRARE SOCIALĂ** | | | |

| **Centrul de recuperare facilitează**| | | |

| **integrarea/reintegrarea socială a**| | | |

| **beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt sprijiniţi să se integreze/ | | | |

| reintegreze în familie, | | | |

| comunitate şi în societate în | | | |

| general. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| elaborează şi aplică programe de | | | |

| integrare/reintegrare socială | | | |

| pentru fiecare beneficiar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul de recuperare are | **1** | | |

| capacitatea de a acorda | | | |

| serviciile/activităţile de | | | |

| integrare/reintegrare socială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul de recuperare | **1** | | |

| dispune de spaţii amenajate şi | | | |

| dotate corespunzător desfăşurării| | | |

| activităţilor/terapiilor de | | | |

| integrare/reintegrare socială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Centrul de recuperare | **1** | | |

| promovează buna convieţuire a | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul de recuperare | **1** | | |

| facilitează accesul | | | |

| beneficiarilor la servicii | | | |

| medicale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Centrul de recuperare | **1** | | |

| încurajează şi sprijină | | | |

| beneficiarii pentru a menţine | | | |

| relaţii cu rude şi prieteni. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.7 Centrul de recuperare | **1** | | |

| desfăşoară activităţi de sprijin | | | |

| în vederea facilitării accesului | | | |

| beneficiarilor la o locuinţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.8 Centrul de recuperare | **1** | | |

| sprijină beneficiarii centrului | | | |

| pentru integrarea în muncă, | | | |

| readaptarea şi, după caz, | | | |

| calificarea/recalificarea | | | |

| profesională a beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 RESURSE UMANE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de recuperare dispune de** | | | |

| **o structură de personal capabilă** | | | |

| **să asigure desfăşurarea** | | | |

| **activităţilor specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar are acces la servicii | | | |

| de calitate oferite de personal | | | |

| suficient şi competent cu titlu | | | |

| gratuit. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | **1** | | |

| centrului de recuperare | | | |

| corespunde din punct de vedere al| | | |

| calificării cu serviciile | | | |

| acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea centrului de | **1** | | |

| recuperare respectă dispoziţiile | | | |

| legale privind angajarea | | | |

| personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea centrului de | **1** | | |

| recuperare întocmeşte fişa | | | |

| postului pentru fiecare persoană | | | |

| angajată, în care se stipulează | | | |

| obligativitatea păstrării | | | |

| confidenţialităţii asupra | | | |

| identităţii şi dificultăţilor | | | |

| persoanelor asistate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Numărul personalului | **1** | | |

| respectă prevederile legislative | | | |

| în domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Personalul centrului de | **1** | | |

| recuperare participă la programe | | | |

| de formare profesională continuă.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Voluntarii din cadrul | **1** | | |

| centrului de recuperare | | | |

| participă, în limita resurselor | | | |

| financiare, la programe de | | | |

| formare profesională continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Întregul personal care îşi | **1** | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| centrului de recuperare este | | | |

| evaluat periodic, cel puţin o | | | |

| dată pe an, în condiţiile legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 ADMINISTRARE ŞI** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **MANAGEMENT** | | | |

| **Centrul de recuperare dispune de** | | | |

| **un management şi o administrare** | | | |

| **eficientă, care îi asigură o** | | | |

| **funcţionare optimă în acord cu** | | | |

| **misiunea sa. Centrul de** | | | |

| **recuperare este înfiinţat cu** | | | |

| **respectarea prevederilor** | | | |

| **legislaţiei în vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| în raport cu nevoile lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare îşi | **1** | | |

| stabileşte un regulament de | | | |

| organizare şi funcţionare din | | | |

| care rezultă că are ca obiect de | | | |

| activitate furnizarea de servicii| | | |

| sociale în scopul prevenirii şi | | | |

| combaterii violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | **1** | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| centrului de recuperare sunt | | | |

| prevăzute facilităţile necesare | | | |

| (spaţii, echipamente, personal) | | | |

| pentru asigurarea condiţiilor de | | | |

| cazare şi hrană, precum şi a | | | |

| desfăşurării activităţilor | | | |

| specifice centrului de | | | |

| recuperare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Conducerea centrului este | **1** | | |

| responsabilă de transmiterea | | | |

| lunară a rapoartelor statistice | | | |

| privind activităţile desfăşurate | | | |

| şi categoriile de beneficiari şi | | | |

| serviciilor oferite de centru | | | |

| conform modelului aprobat de | | | |

| Agenţia Naţională pentru | | | |

| Egalitatea de Şanse între Femei | | | |

| şi Bărbaţi (ANES) (numărul de | | | |

| beneficiari, vârsta, sexul, | | | |

| mediul din care provin, nivelul | | | |

| de instruire, ocupaţia, | | | |

| veniturile, starea civilă, | | | |

| numărul de copii aflaţi în | | | |

| întreţinerea lor, relaţia de | | | |

| rudenie cu agresorul, frecvenţa | | | |

| şi natura agresiunii ş.a.) | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Beneficiarii sunt găzduiţi | **1** | | |

| în centrul de recuperare pe o | | | |

| perioadă determinată, de până la | | | |

| 180 de zile. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL V DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 4)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Centrul de recuperare asigură** | | | |

| **condiţii de siguranţă, confort şi**| | | |

| **accesibilitate pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul este organizat | **1** | | |

| astfel încât să asigure condiţii | | | |

| de siguranţă şi confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 SPAŢII** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Centrul de recuperare dispune de** | | | |

| **spaţii igienico-sanitare** | | | |

| **suficiente şi funcţionale.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare deţine| **1** | | |

| grupuri sanitare suficiente şi | | | |

| accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul de recuperare deţine| **1** | | |

| spaţii igienico-sanitare | | | |

| suficiente pentru realizarea | | | |

| toaletei personale a | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Spaţiile igienico-sanitare | **1** | | |

| sunt astfel amenajate încât să | | | |

| fie evitată producerea de | | | |

| accidente şi să permită | | | |

| întreţinerea şi igienizarea | | | |

| curentă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Centrul de recuperare deţine| **1** | | |

| grupuri sanitare separate pentru | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură igienizarea lenjeriei de | | | |

| pat şi a altor materiale şi | | | |

| echipamente textile, precum şi a | | | |

| lenjeriei personale şi hainelor | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 - IGIENA ŞI CONTROLUL** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INFECŢIILOR** | | | |

| **Centrul de recuperare aplică** | | | |

| **măsurile de prevenire şi control** | | | |

| **al infecţiilor, în conformitate** | | | |

| **cu legislaţia în vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi contra riscului | | | |

| infecţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1 Toate spaţiile, utilităţile,| **1** | | |

| dotările, echipamentele şi | | | |

| materialele centrului de | | | |

| recuperare sunt curate, | | | |

| igienizate, ferite de orice sursă| | | |

| de contaminare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Centrul de recuperare deţine| **1** | | |

| un spaţiu special pentru | | | |

| depozitarea materialelor | | | |

| igienico-sanitare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Centrul de recuperare | **1** | | |

| realizează colectarea şi | | | |

| depozitarea deşeurilor conform | | | |

| prevederilor legale în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 4 ALIMENTAŢIE** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de recuperare asigură** | | | |

| **condiţiile necesare pentru** | | | |

| **prepararea hranei şi servirea** | | | |

| **meselor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc alimentaţia necesară | | | |

| corespunzător nevoilor şi, pe cât| | | |

| posibil, preferinţelor lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.1 Centrul de recuperare deţine| **1** | | |

| spaţii special destinate | | | |

| preparării şi păstrării | | | |

| alimentelor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.2 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură servirea meselor pentru | | | |

| beneficiari în spaţii adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.3 Spaţiile destinate | **1** | | |

| preparării/păstrării alimentelor | | | |

| şi servirii meselor respectă | | | |

| normele igienico-sanitare şi de | | | |

| siguranţă prevăzute de legislaţia| | | |

| în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL VI DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 RESPECTAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A** | | | |

| **ETICII PROFESIONALE** | | | |

| **Centrul de recuperare respectă** | | | |

| **drepturile beneficiarilor** | | | |

| **prevăzute de lege.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| elaborează şi aplică o Cartă a | | | |

| drepturilor şi obligaţiilor | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul de recuperare | **1** | | |

| informează beneficiarii asupra | | | |

| drepturilor lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Personalul centrului de | **1** | | |

| recuperare cunoaşte şi respectă | | | |

| prevederile Cartei. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Centrul de recuperare | **1** | | |

| măsoară gradul de satisfacţie a | | | |

| beneficiarilor cu privire la | | | |

| activitatea desfăşurată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 PROTECŢIA ÎMPOTRIVA** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **ABUZURILOR ŞI NEGLIJĂRII** | | | |

| **Centrul de recuperare ia măsuri** | | | |

| **pentru prevenirea şi combaterea** | | | |

| **oricăror forme de tratament** | | | |

| **abuziv, neglijent, degradant** | | | |

| **asupra beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi împotriva | | | |

| abuzurilor, neglijării, | | | |

| discriminării sau tratamentului | | | |

| degradant sau inuman. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de recuperare | **1** | | |

| utilizează o procedură proprie | | | |

| pentru identificarea, semnalarea | | | |

| şi soluţionarea cazurilor de abuz| | | |

| şi neglijenţă în rândurile | | | |

| propriilor beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură condiţiile necesare | | | |

| pentru exprimarea opiniei | | | |

| beneficiarilor cu privire la | | | |

| serviciile primite, precum şi la | | | |

| eventualele abuzuri sau | | | |

| neglijenţe. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul de recuperare | **1** | | |

| asigură înregistrarea şi | | | |

| arhivarea sesizărilor şi | | | |

| reclamaţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Centrul de recuperare | **1** | | |

| organizează sesiuni de instruire | | | |

| a personalului propriu privind | | | |

| cunoaşterea şi combaterea | | | |

| formelor de abuz şi neglijare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul de recuperare aplică| **1** | | |

| prevederile legale cu privire la | | | |

| semnalarea, către organismele/ | | | |

| instituţiile competente, a | | | |

| oricărei situaţii de abuz şi | | | |

| neglijare identificată şi ia | | | |

| toate măsurile de remediere, în | | | |

| regim de urgenţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **67** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ..................

Semnătură şi ştampila

ANEXA 3

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă de lungă durată organizate ca locuinţe protejate pentru persoanele victime ale violenţei domestice, cod 8790CR-VD-III**

**Definiţie**

Locuinţele protejate pentru victimele violenţei domestice reprezintă un tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocaţională, reabilitare şi reinserţie socio-profesională pentru o viaţă independentă. Spre deosebire de centrul de recuperare, locuinţa protejată este destinată cu precădere victimelor care nu au o locuinţă proprie şi care au nevoie să-şi continue procesul de pregătire şi adaptare la viaţă independentă, eventual începută într-un centru de recuperare, precum şi reinserţia socio-profesională până la identificarea unei soluţii de locuire.

Se recomandă păstrarea secretă a locaţiei pentru publicul larg, cu atât mai mult cu cât este o formă de locuire în vederea facilitării transferului la o viaţă independentă menită să asigure protecţie, siguranţă şi securitate personală beneficiarilor.

Locuinţa protejată poate găzdui maxim 12 persoane şi minim 6 persoane dacă este amenajată într-un apartament cu 3 - 4 camere.

**Principii directoare**

Locuinţele protejate pentru victimele violenţei domestice îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a victimelor pentru depăşirea situaţiei de criză şi reluarea unei vieţi independente;

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenţei domestice;

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor violenţei;

• Acces nediscriminatoriu, gratuit şi debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenţei domestice;

• Asigurarea şi menţinerea confidenţialităţii asupra aspectelor ce ţin de siguranţa şi viaţa privată a victimei, protejarea intimităţii beneficiarilor şi respectul pentru demnitatea umană în toate activităţile adăpostului;

• Cooperarea multidisciplinară şi sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenţii personalizate şi coerente.

• Locuinţa protejată pentru victimele violenţei domestice promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc şi derularea activităţilor.

• Furnizarea serviciilor se face în baza managementului de caz, prin care se asigură intervenţia unitară, integrată şi în reţea.

**Beneficiarii**

• Beneficiarii locuinţei protejate sunt victimele violenţei domestice:

• a) adulţi victime ale violenţei domestice;

• b) cupluri părinte/reprezentant legal-copil.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copil, denumit în continuare părinte-copil, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor şi/sau martori. Cuplurile părinte-copil sunt găzduite în camere separate de adulţii victime.

Locuinţa protejată promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc şi derularea activităţilor.

Furnizorii de servicii sociale, publici şi privaţi încheie protocoale de colaborare cu autorităţile publice locale şi organizaţii neguvernamentale pentru instrumentarea şi soluţionarea cazurilor de violenţă domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenţei domestice, inclusiv copiii martori la violenţă domestică.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)**

**STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**Furnizorul realizează informarea beneficiarilor cu privire la locuinţa protejată.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii cunosc modul de organizare şi funcţionare a locuinţei protejate, scopul şi funcţiile acesteia, condiţiile de admitere, precum şi drepturile şi obligaţiile ce le revin.

**S1.1. Serviciul social de tip locuinţă protejată colaborează cu autorităţile administraţiei publice centrale şi locale la realizarea campaniilor de informare şi promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii şi combaterii violenţei domestice, iar furnizorii pot desfăşura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.**

Materialele informative vor cuprinde, cel puţin: o descriere a locuinţei protejate şi a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului; serviciilor publice de asistenţă socială; cabinetelor de medicină de familie; orice alte mijloace, canale sau instituţii considerate adecvate.

**Im:** Cel puţin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă în comunitate.

**S1.2. Serviciul social de tip locuinţă protejată, în cazul în care constată acte de violenţă în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecţia copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate şi/sau a unei forme de protecţie, dacă este cazul.**

Locuinţa protejată are o procedură de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului, iar personalul centrului este informat despre această procedură.

**Im:** Procedura de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului este disponibilă la centru împreună cu tabelul nominal de semnături al personalului informat despre prevederile procedurii.

**S1.3. Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează şi utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.**

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare şi funcţionare al locuinţei protejate, activităţile derulate şi facilităţile oferite, drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.

Materialul este oferit şi explicat beneficiarului odată cu admiterea sa în locuinţa protejată şi încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării şi semnătura se consemnează în scris, într-un registru de evidenţă privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor se înscriu următoarele informaţii: data la care s-a efectuat informarea, numele şi prenumele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea, semnătura beneficiarului.

În registrul menţionat mai sus se înscrie şi informarea privind regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului, care este disponibil permanent beneficiarilor prin afişaj la loc vizibil. În cazul în care centrul găzduieşte cupluri părinte-copil victime ale violenţei domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate şi tipul dizabilităţii.

Materialele de informare pentru copiii şi adulţii cu dizabilităţi se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziţia centrului resursele umane şi materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii şi adulţii cu dizabilităţi.

**Im:** Cel puţin 1 exemplar al materialului informativ este disponibil permanent, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului de servicii de tip locuinţă protejată pentru victimele violenţei domestice. Registrul de evidenţă privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

**STANDARD 2 - ADMITEREA ÎN CADRUL LOCUINŢEI PROTEJATE**

**Furnizorul de servicii sociale de tip locuinţă protejată realizează admiterea beneficiarilor în condiţiile legislaţiei în vigoare şi acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora şi facilitează accesul la alte servicii necesare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat şi corespunzător nevoilor lor specifice de viaţă.

**S2.1. Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează şi aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare şi funcţionare.**

Locuinţa protejată elaborează şi aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puţin: condiţiile de admitere ale beneficiarilor; inclusiv a cuplurilor părinte-copil victime ale violenţei domestice; modalitatea de colaborare cu serviciul public de asistenţă socială şi direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului pentru situaţiile de urgenţă; cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidenţă în centru, alte acte necesare admiterii.

Anual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea şi formarea continuă a personalului. Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul locuinţei protejate.

**S2.2. Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată asigură evidenţa admiterii beneficiarilor.**

Locuinţa protejată întocmeşte un registru special de evidenţă privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data şi ora primirii, numele şi prenumele beneficiarului, data naşterii/vârsta acestuia şi, după caz, organizaţia/instituţia care l-a referit.

**Im:** Un exemplar al registrului de evidenţă privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul locuinţei protejate.

**S2.3. Admiterea în locuinţa protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidenţă privind admiterea beneficiarilor, furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de acordare a locuinţei protejate este de maximum 1 an, în funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar şi în raport cu nevoile individuale ale acestuia. La cererea beneficiarului şi cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit, după caz.

Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de locuinţa protejată/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii cu beneficiarii adulţi este disponibil la sediul locuinţei protejate/furnizorului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul deţine un exemplar al contractului de furnizare servicii.

**S2.4. Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenţei, furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenţei.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între locuinţa protejată/furnizorul acestuia şi părintele victimă a violenţei domestice care este beneficiar al locuinţei protejate împreună cu copilul victimă sau martor al violenţei. Formatul şi conţinutul contractului de furnizare servicii este stabilit de locuinţa protejată/furnizorul acestuia, în baza modelului menţionat la pct. S2.3.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcţie de numărul semnatarilor contractului de furnizare servicii. Găzduirea în locuinţa protejată este pe termen îndelungat, dar nu poate depăşi 1 an.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii pentru cuplurile părinte-copil şi contractele încheiate cu aceşti beneficiari sunt disponibile la sediul furnizorului.

**S2.5. Furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată întocmeşte, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil.**

Furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată întocmeşte dosarul personal al beneficiarului/**cuplului părinte-copil** care conţine, cel puţin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;

- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul locuinţei protejate sau reprezentantul furnizorului, în original;

- actul de identitate a beneficiarului, precum şi, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor, minori aflaţi în grija sa în locuinţa protejată, în copie;

- contractul de furnizare servicii semnat de părţi, în original;

- fişa de evaluare/reevaluare a beneficiarului;

- planul de intervenţie;

- fişa de monitorizare a serviciilor;

- copii ale fişelor de evaluare multidisciplinară (medicală, psihologică, socială şi juridică) şi ale planurilor de reabilitare şi reintegrare socială a copiilor găzduiţi împreună cu părinţii victime ale violenţei domestice, precum şi alte documente de monitorizare, care sunt puse la dispoziţie de compartimentul de specialitate din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului care asigură managementul de caz pentru copii;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul furnizorului.

**S2.6. Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul locuinţei protejate pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziţia acestuia/acestora.

Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată ţine evidenţa dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate pe suport de hârtie sau electronic (se consemnează numele şi prenumele beneficiarului, numărul contractului de furnizare servicii şi data arhivării).

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate, precum şi evidenţa dosarelor arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului de servicii sociale de tip locuinţă protejată, pe suport de hârtie sau electronic.

**S2.7. Furnizorul serviciului social de tip locuinţă protejată elaborează şi utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.**

Locuinţa protejată stabileşte şi aduce la cunoştinţa beneficiarilor condiţiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situaţii în care locuinţa protejată suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării locuinţei protejate de către beneficiar, prin proprie voinţă (încetare);

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;

- transferul la o instituţie specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependenţă etc.;

- forţa majoră (cataclisme naturale, incendii, apariţia unui focar de infecţie, sistarea licenţei de funcţionare a locuinţei protejate etc.);

- decesul beneficiarului;

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar sau comportament inadecvat ce contravine Regulamentului de organizare şi funcţionare.

Locuinţa protejată stabileşte, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii şi managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

**Im:** Cel puţin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul furnizorului.

**S.2.8. Furnizorul elaborează planul de urgenţă în caz de retragere/desfiinţare serviciu social.**

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale şi sunt protejaţi de riscul de neglijare şi abuz în situaţia în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

**Im:** Planul de urgenţă este disponibil la sediul locuinţei protejate.

**MODULUL II - EVALUARE ŞI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)**

**STANDARD 1 - EVALUAREA INIŢIALĂ**

**S1.1. Furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată utilizează o procedură proprie de evaluare iniţială a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situaţiei de risc în care aceştia se află.**

Furnizorul de servicii elaborează şi aplică o procedură proprie de evaluare inţială a nevoilor beneficiarilor/situaţiei de risc în care aceştia se află, în concordanţă cu scopul/funcţiile locuinţei protejate, activităţile derulate/serviciile acordate. Procedura respectă legislaţia în vigoare privind managementul de caz pentru situaţiile de violenţă domestică.

Procedura stabileşte metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum şi instrumentele standardizate şi/sau ghidurile de practică şi tehnicile utilizate de specialişti.

**Im:** Procedura de reevaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinţei protejate.

**S1.2. Furnizorul serviciului de tip locuinţă protejată are capacitatea de a realiza evaluarea iniţială a nevoilor individuale/situaţiei de risc în care se află beneficiarul.**

Evaluarea iniţială şi reevaluarea nevoilor beneficiarilor şi a situaţiei de risc în care aceştia se află este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog, alte specializări) şi are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului şi a situaţiei de viaţă în care aceasta se află;

- Continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenţei domestice şi a obiectivelor stabilite în planul de intervenţie preluat de la un alt furnizor de servicii;

- Asigurarea unei intervenţii individualizate pe durata admiterii persoanei în locuinţa protejată pentru ca aceasta să-şi depăşească situaţia de vulnerabilitate complexă (emoţională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social şi să ducă o viaţă independentă.

În funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea iniţială la admitere ia în considerare şi evaluările realizate de către alte servicii sau instituţii care au avut în evidenţă beneficiarul sau evaluări realizate de alţi specialişti din afara locuinţei protejate, astfel încât să se asigure o evaluare multidisciplinară. Cu acest scop, serviciul social de tip locuinţă protejată colaborează cu compartimentul de violenţă domestică din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului şi, după caz, cu compartimentul de specialitate - intervenţie în situaţii de abuz, neglijare, trafic, migraţie şi repatrieri - care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenţei. Formatul utilizat pentru fişa de evaluare iniţială/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât şi reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuţii în evaluarea de servicii publice de asistenţă socială şi/sau de alte servicii/instituţii publice se ataşează fişei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Fişa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinţei protejate cu respectarea condiţiilor de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a locuinţei protejate.

**S1.3. Locuinţa protejată efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor şi a situaţiei de dificultate în care se află.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarilor se realizează o dată pe lună în primele 3 luni de la admiterea în centru, respectiv trimestrial în perioada următoare, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil şi/sau psihic al beneficiarului şi/sau situaţiei socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora şi semnătura beneficiarului se înscriu în fişa de reevaluare.

**Im:** Fişele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinţei protejate cu respectarea condiţiilor de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a locuinţei protejate.

**STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**Serviciul social de tip locuinţă protejată derulează activităţi/acordă servicii conform planului de intervenţie al beneficiarului adult.** Serviciul social de tip locuinţă protejată derulează activităţi/acordă servicii şi facilitează accesul la alte servicii necesare conform planului de reabilitare şi reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenţei domestice găzduit împreună cu părintele victimă a violenţei.

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar primeşte serviciile de asistenţă necesare cu titlu gratuit, în funcţie de nevoile sale individuale.

**S2.1. Locuinţa protejată derulează activităţi/oferă servicii în baza unui plan de intervenţie.**

Planul de intervenţie se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului (vezi standardul prevăzut la Modulul II, Standard 1, S1.1) şi cuprinde date şi informaţii privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului;

- activităţile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, juridică, găzduire şi îngrijire copii) etc.;

- programarea activităţilor desfăşurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de intervenţie;

- numele, vârsta beneficiarului şi semnătura de luare la cunoştinţă a acestuia;

- numele şi profesia/ocupaţia persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul şi semnătura acesteia/acestora;

- existenţa unor boli cronice/boli psihice sau a unor boli cu risc de transmitere.

Planul de intervenţie se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Planul de reabilitare şi reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenţei domestice găzduiţi împreună cu părintele victimă se realizează de către compartimentul de specialitate din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenţei. Dacă serviciul social de tip locuinţă protejată dispune de profesionişti specializaţi pentru intervenţia cu copiii victime ale violenţei, aceştia participă la elaborarea planului amintit. Dacă serviciul social de tip locuinţă protejată nu dispune de profesionişti specializaţi pentru intervenţia cu copiii victime ale violenţei, locuinţa protejată facilitează accesul copilului la evaluare şi serviciile cuprinse în plan.

**Im:** Planul de intervenţie realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinţei protejate, conform legii. O copie a planului de reabilitare şi reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenţei domestice găzduiţi împreună cu părintele victimă este disponibil la sediul locuinţei protejate.

**S2.2. Planul de intervenţie este analizat cu ocazia fiecărei reevaluări şi este revizuit atunci când situaţia o impune.**

După fiecare reevaluare, planul de intervenţie se revizuieşte corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul de intervenţie cuprinde rubrici în care se menţionează data revizuirii şi semnăturile personalului de specialitate, precum şi ale beneficiarului.

**S2.3. Furnizorul de servicii asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie.** Serviciul social de tip locuinţă protejată contribuie la monitorizarea implementării planului de reabilitare şi reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenţei domestice găzduit împreună cu părintele victimă.

Aplicarea planului individualizat de intervenţie se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului.

Conducătorul locuinţei protejate desemnează un responsabil de caz.

Furnizorul de servicii sociale stabileşte numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcţie de complexitatea nevoilor acestora şi dificultatea cazurilor.

Pentru monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie, locuinţa protejată utilizează o fişă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observaţii privind situaţia beneficiarului şi progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fişei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format şi denumire: fişă de observaţii, fişă de servicii etc.).

Fişa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de monitorizare a serviciilor sunt disponibile la sediul locuinţei protejate, conform legii.

**S2.4. Acordarea serviciilor (altele decât cele de găzduire) se realizează conform unui program stabilit de conducerea locuinţei protejate.**

Locuinţa protejată funcţionează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afişat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

**Im:** Locuinţa protejată afişează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

**S2.5. Locuinţa protejată asigură păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal.**

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fişete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere şi personalului de specialitate. Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari şi de către instituţiile abilitate.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în condiţii care permit asigurarea confidenţialităţii cu privire la datele personale.

**MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)**

**STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE**

**Locuinţa protejată asigură fiecărui beneficiar spaţiu de cazare.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-o locuinţă protejată care deţine facilităţile necesare vieţii de zi cu zi.

**S1.1. Locuinţa protejată alocă fiecărui beneficiar un spaţiu de cazare într-o cameră personală sau într-un dormitor.**

În dormitor se alocă un spaţiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulţi, iar pentru copii se asigură o suprafaţă locuibilă de 6 mp/copil, cu excepţia celor care sunt fraţi, excepţie făcând apartamentele standard, după caz. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv, după caz: un pat cu cazarmament complet, o masă cu scaune, un dulap suficient de spaţios pentru păstrarea hainelor şi a lenjeriei personale, cuier etc.

**Im:** Locuinţa protejată asigură condiţii de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

**S1.2. Locuinţa protejată pune la dispoziţia beneficiarilor spaţii speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare şi actelor personale.**

Locuinţa protejată pune la dispoziţia fiecărui beneficiar un spaţiu de depozitare (pentru medicamente, bani sau alte valori, acte personale) care se închide cu cheie, aflată în posesia beneficiarului. O dublură a cheii se păstrează în fişet închis la conducătorul locuinţei protejate.

Pe cât posibil, spaţiul respectiv este amplasat într-una din piesele de mobilier din dormitor sau într-un fişet separat.

**Im:** Valorile şi obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiţii de siguranţă.

**S1.3. Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.**

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor, securizarea instalaţiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obişnuit, securizarea uşilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor dar şi personalului, în caz de urgenţă.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate pentru a oferi condiţii de viaţă sigure.

**S1.4. Dormitoarele dispun de echipamente şi instalaţii care asigură lumină şi ventilaţie naturală, precum şi o temperatură optimă în orice sezon.**

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul şi ventilaţia naturală.

Dormitoarele dispun de instalaţiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

**Im:** Dormitoarele sunt amenajate şi dotate astfel încât să ofere un mediu de viaţă adecvat pentru menţinerea sănătăţii beneficiarilor.

**S1.5. Dormitoarele se menţin curate şi, după caz, igienizate.**

Dormitoarele fac obiectul unui program de curăţenie şi de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum şi în programul de curăţenie şi igienizare al locuinţei protejate.

**Im:** Camerele personale sunt menţinute curate.

**S1.6. Locuinţa protejată asigură obiecte de primă necesitate adecvate şi păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum şi produse de igienă personală.**

Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, pături şi alte obiecte de cazarmament, curate şi în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă.

După caz, locuinţa protejată poate distribui haine, încălţăminte şi lenjerie intimă beneficiarilor.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioadele de somn şi odihnă.

**S1.7. Spaţiile comune asigură condiţii minime de confort.**

Spaţiile comune deţin mijloace de iluminat natural şi artificial, ventilaţie naturală şi aparate de aer condiţionat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Locuinţele protejate dispun de cel puţin un spaţiu de odihnă/socializare pe timp de zi, după caz (dotat cu mese şi scaune etc.).

**Im:** Beneficiarii frecventează spaţiile comune în condiţii de confort şi siguranţă.

**S1.8. Spaţiile comune se menţin curate şi igienizate.**

Spaţiile comune fac obiectul unui program de curăţenie zilnică.

**Im:** Locuinţa protejată menţine spaţiile comune într-o stare de curăţenie.

**STANDARD 2 - ÎNGRIJIREA COPIILOR**

**Locuinţa protejată oferă sprijin în îngrijirea copiilor beneficiarilor serviciului de tip locuinţă protejată.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de îngrijire a copiilor astfel încât să poată participa la alte servicii sociale necesare şi pentru a se putea reintegra social şi profesional (se pot recalifica, se pot angaja etc.). Îngrijirea copiilor este un serviciu limitat la un număr de 2 ore pe zi.

**S2.1. Beneficiarii locuinţei protejate au acces la servicii de îngrijire pentru copii.**

Beneficiarii stabilesc împreună cu furnizorul de servicii un program de îngrijire pentru copii (în cazul în care locuinţa protejată adăposteşte cupluri părinţi-copii) limitat la un număr de 2 ore pe zi astfel încât beneficiarii să poată participa la alte servicii oferite de furnizor sau să îşi poată relua activitatea profesională. Îngrijirea copiilor este asigurată de personal autorizat.

**Im:** Programul de îngrijire pentru copii este disponibil la sediul locuinţei protejate.

**STANDARD 3 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Locuinţa protejată facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt sprijiniţi să se integreze/reintegreze în familie, comunitate şi în societate în general.

**S3.1. Locuinţa protejată elaborează şi aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

Locuinţa protejată elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprinde activităţi şi servicii specifice nevoilor acestora.

Principalele activităţi/servicii acordate pot fi următoarele:

a) informare şi consiliere socială, reluarea contactelor sociale;

b) consiliere psihologică şi, după caz, terapii de specialitate;

c) educaţie extracurriculară privind un stil de viaţă sănătos, pentru prevenirea şi combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităţilor pentru o viaţă independentă, educaţie civică, educaţie sexuală;

d) consiliere/orientare vocaţională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;

e) facilitarea accesului la servicii medicale;

f) suport pentru întocmirea actelor de identitate, dacă este cazul;

g) alte activităţi care contribuie la reinserţia în familie şi în comunitate a beneficiarilor;

h) consiliere juridică;

i) consiliere socială.

Activităţile şi serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenţie al beneficiarului.

Activităţile şi serviciile specializate pentru copii se furnizează de profesionişti specializaţi în intervenţia cu copiii victime ale violenţei. Profesioniştii care furnizează servicii sociale pentru copii, altele decât cele specializate pentru copiii victime ale violenţei, au pregătire în comunicarea cu copiii.

**Im:** Planurile de intervenţie ale beneficiarilor detaliază serviciile/activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate şi urmate de beneficiari.

**S3.2. Locuinţa protejată asigură acordarea serviciilor/activităţilor de integrare/reintegrare socială direct sau prin intermediul unor parteneriate.**

Furnizorul de servicii dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activităţile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenţii de parteneriat cu instituţii/organizaţii care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii/contracte de voluntariat cu diverşi specialişti.

**Im:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate şi realizate de personal de specialitate, fiind disponibile în dosarele personale ale beneficiarilor.

**S3.3. Locuinţa protejată dispune de spaţii amenajate şi dotate corespunzător desfăşurării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Locuinţa protejată dispune de cel puţin un spaţiu/cabinet pentru servicii de asistenţă socială în cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spaţii special destinate derulării activităţilor/terapiilor de integrare/reintegrare socială şi le dotează cu mobilierul, materialele şi echipamentele adecvate. Spaţiile în care se desfăşoară aceste servicii pentru copiii găzduiţi sunt amenajate şi dotate conform nevoilor acestora.

**Im:** Activităţile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfăşoară în spaţii amenajate şi dotate corespunzător scopului acestora.

**S3.4. Locuinţa protejată promovează buna convieţuire a beneficiarilor.**

Personalul de supraveghere din locuinţa protejată încurajează şi sprijină beneficiarii în vederea participării la activităţile cotidiene din centru, în baza unui set de reguli interne, denumite Regulile locuinţei protejate, care sunt aduse la cunoştinţa beneficiarului şi asumate de către acesta.

Regulile locuinţei protejate trebuie urmate de beneficiari pentru convieţuirea în bune condiţii (socializare în spaţii comune, program de curăţenie şi spălat, prepararea hranei şi servirea meselor etc).

Locuinţa protejată încurajează beneficiarii să se implice în activităţile gospodăreşti (curăţenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

**Im:** Regulile locuinţei protejate sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinţei protejate.

**S3.5. Locuinţa protejată facilitează accesul beneficiarilor la servicii de sănătate.**

Locuinţa protejată facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate şi îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii şi spitale.

**Im:** În caz de nevoie, se facilitează beneficiarilor primirea de îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situaţii de urgenţă.

**S3.6. Locuinţa protejată încurajează şi sprijină beneficiarii pentru a menţine relaţii cu rude şi prieteni.**

Locuinţa protejată pune la dispoziţia beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude şi prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet). **Beneficiarii au obligaţia ca în cursul dialogului cu rudele şi prietenii să nu dezvăluie sub nicio formă date care să poată conduce la: localizarea victimei şi identificarea adresei exacte a locuinţei protejate, instituţiile/serviciile complementare/cursurile de formare etc. pe care aceasta le urmează.**

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul locuinţei protejate. Aceste restricţii sunt impuse pentru a preveni riscurilor multiple care pot pune viaţa beneficiarilor în pericol şi pot impieta buna desfăşurare a activităţii locuinţei protejate. Este obligatoriu ca întâlnirile cu alte persoane să se desfăşoare în afara locuinţei protejate tocmai pentru a se asigura protecţia şi confidenţialitatea beneficiarului, dar şi a celorlalţi rezidenţi şi a personalului locuinţei protejate.

**Im:** Locuinţa protejată are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanţă.

**S3.7. Locuinţa protejată desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.**

Locuinţa protejată realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistenţă socială în vederea identificării locuinţelor sociale şi a locuinţelor disponibile pentru închiriere, precum şi pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieşirii beneficiarilor din locuinţa protejată.

După caz, personalul locuinţei protejate comunică şi mediază relaţia cu membrii familiei/alte persoane din reţeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acesteia într-un spaţiu de locuit.

**Im:** Locuinţa protejată desfăşoară activităţi de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuinţă.

**S3.8. Locuinţa protejată sprijină beneficiarii pentru integrarea în muncă, readaptarea şi, după caz, calificarea/recalificarea profesională a acestora.**

Locuinţa protejată poate încheia protocoale de colaborare cu agenţiile judeţene pentru ocuparea forţei de muncă sau cu furnizorii pentru plasarea forţei de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea, calificarea şi recalificarea profesională a beneficiarilor. Locuinţa protejată poate oferi sau poate contracta servicii de calificare şi recalificare profesională.

**Im:** Locuinţa protejată desfăşoară activităţi specifice în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.

**MODULUL IV - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)**

**STANDARD 1 - RESURSE UMANE**

**Locuinţa protejată dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfăşurarea activităţilor specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient şi competent cu titlu gratuit.

**S1.1. Structura de personal a locuinţei protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Locuinţa protejată angajează personal calificat, achiziţionează serviciile unor specialişti pentru realizarea activităţilor/serviciilor acordate.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, în copie, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul locuinţei protejate.

**S1.2. Conducerea furnizorului de servicii de tip locuinţă protejată respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul locuinţei protejate este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Anumite tipuri de servicii pot fi achiziţionate în condiţiile legii inclusiv servicii de la persoane fizice autorizate (pentru profesii liberale precum psihologi, asistenţi sociali, jurişti sau avocaţi). Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, locuinţa protejată poate dezvolta programe de voluntariat, cu activităţi specifice, ce includ instruirea prealabilă a voluntarilor.

Activitatea voluntarilor în centre se desfăşoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfăşoară activităţi în centru vor conţine o prevedere legată de păstrarea confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor asistate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violenţă asupra copilului sau violenţă în familie, voluntarilor li se solicită cazier.

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**S1.3. Conducerea furnizorului de servicii de tip locuinţă protejată întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor asistate.**

În fişele de post se înscriu atribuţiile concrete ale angajatului, relaţiile de subordonare şi de colaborare.

Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de angajat.

Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**S1.4. Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.**

Locuinţa protejată angajează personal calificat şi/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverşi specialişti, în concordanţă cu misiunea sa şi cu nevoile beneficiarilor, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar este de 1/10.

**Im:** Statul de funcţii aprobat, precum şi contractele de prestări servicii încheiate cu diverşi specialişti sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**S1.5. Personalul furnizorului de servicii de tip locuinţă protejată participă la programe de formare profesională continuă.**

Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru angajaţii proprii.

Personalul care lucrează cu copiii au pregătire/beneficiază de pregătire în comunicarea cu copiii, drepturile copilului, prevenirea violenţei asupra copilului.

Conducerea serviciului social respectă condiţiile de pregătire profesională prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**S1.6. Voluntarii din cadrul locuinţei protejate participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**S1.7. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul serviciului de tip locuinţă protejată este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată.

Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la data de 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**STANDARD 2 - ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT**

**Locuinţa protejată dispune de un management şi o administrare eficientă, care îi asigură o funcţionare optimă în acord cu misiunea sa. Locuinţa protejată este înfiinţată cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.

**S2.1. Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează regulamentul de organizare şi funcţionare în concordanţă cu misiunea acesteia, aprobat de furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată**.

Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare şi organigrama locuinţei protejate sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului, pe suport de hârtie.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al locuinţei protejate sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor de cazare şi hrană, precum şi a desfăşurării activităţilor specifice locuinţei protejate.**

Fiecare beneficiar dispune de spaţiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort şi condiţii de igienă. De asemenea, locuinţa protejată deţine spaţii cu destinaţia de bucătărie, baie, dormitor, oficiu/cabinet pentru servicii de asistenţă socială şi este dotată cu instalaţii şi aparatură specifică.

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate şi confort ale beneficiarilor, precum şi normele legale de igienă sanitară.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort pentru perioada de găzduire.

**S2.3. Conducerea locuinţei protejate este responsabilă de transmiterea lunară către direcţiile generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene, respectiv ale sectoarelor municipiului Bucureşti, a rapoartelor statistice privind activităţile desfăşurate şi categoriile de beneficiari şi serviciilor oferite de locuinţa protejată conform modelului aprobat de ANES (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupaţia, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflaţi în întreţinerea lor, relaţia de rudenie cu agresorul, frecvenţa şi natura agresiunii, ş.a.).**

**Im:** Rapoartele statistice se păstrează la locuinţa protejată şi pot fi verificate de către persoanele autorizate.

**S2.4. Beneficiarii sunt găzduiţi în locuinţa protejată pe o perioadă determinată, de maxim 1 an.**

Găzduirea în locuinţa protejată este asigurată pe o perioadă determinată, de maxim 1 an. La cererea beneficiarului şi numai dacă situaţia o impune, contractul poate fi reînnoit sau prelungit. Prelungirea sau reînnoirea contractului se face cu consultarea managerului de caz.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii şi contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul locuinţei protejate/furnizorului.

**MODULUL V - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)**

**STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Locuinţa protejată asigură condiţii de siguranţă şi confort şi accesibilitate pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Locuinţa protejată este organizată astfel încât să asigure condiţii de siguranţă şi confort.**

Locuinţa protejată stabileşte în regulamentul de ordine interioară condiţiile de siguranţă şi protecţie.

Locuinţa protejată are în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă. Locuinţa protejată asigură protecţie împotriva agresorului.

Locuinţele protejate pentru victimele violenţei în familie/domestice colaborează cu organele de poliţie sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi judeţene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului Bucureşti, în situaţiile în care au loc incidente între agresori şi beneficiarii locuinţei protejate.

Accesibilitatea documentelor privind statutul centrului şi al beneficiarilor acestuia se materializează prin asigurarea la cerere a acestor documente în formate accesibile persoanelor cu dizabilităţi (inclusiv prin punerea la dispoziţie a unui interpret în limbaj mimico-gestual).

**Im:** Locuinţa protejată permite accesul facil şi în siguranţă al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

**S1.2. Toate spaţiile locuinţei protejate sunt curate, sigure, confortabile şi accesibilizate.**

Spaţiile utilizate de către beneficiari sunt astfel dimensionate, amenajate şi dotate încât să asigure confort, siguranţă şi accesibilitate.

**Im:** Locuinţa protejată este amenajată corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

**STANDARD 2 - SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Locuinţa protejată dispune de spaţii igienico-sanitare suficiente şi funcţionale.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Locuinţa protejată deţine grupuri sanitare suficiente şi accesibilizate.**

Grupurile sanitare sunt accesibile şi, după caz, se poate asigura acces direct din dormitoare, cameră sau acestea sunt plasate în imediata lor apropiere.

Locuinţa protejată deţine un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari în cazul apartamentului de 3 camere şi la 4 beneficiari în cazul unei case. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Grupurile sanitare sunt suficiente şi dotate corespunzător.

**S2.2. Locuinţa protejată deţine spaţii igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Locuinţa protejată este dotată cu minim un duş/cadă de baie, la cel mult 4 beneficiari. Baia şi duşurile sunt alimentate cu apă caldă şi rece.

**Im:** Locuinţa protejată deţine amenajările necesare (duşuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

**S2.3. Spaţiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente şi să permită întreţinerea şi igienizarea curentă.**

Spaţiile igienico-sanitare sunt suficient de spaţioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum şi materiale sau covoraşe antiderapante, deţin instalaţii electrice bine izolate şi funcţionale etc.

**Im:** Locuinţa protejată deţine spaţii igienico-sanitare suficiente şi sigure.

**S2.4. Locuinţa protejată deţine grup sanitar separat pentru personalul propriu.**

Grupurile sanitare pentru personalul propriu deservesc exclusiv această categorie. Locuinţa protejată deţine grup sanitar pentru personalul propriu, dotat cu chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, vas de wc, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Locuinţa protejată amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

**S2.5. Locuinţa protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat şi a altor materiale şi echipamente textile, precum şi a lenjeriei personale şi hainelor beneficiarilor.**

Locuinţa protejată poate deţine o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziţionate astfel de servicii.

Locuinţa protejată care nu dispune de spălătorie proprie poate pune la dispoziţia beneficiarilor o maşină de spălat şi detergent, pentru spălarea efectelor personale.

Spălarea efectelor personale ale copiilor se face separat de cele ale adulţilor care nu fac parte din cuplul părinte-copil.

**Im:** Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele şi lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

**STANDARD 3 - IGIENA ŞI CONTROLUL INFECŢIILOR**

**Locuinţa protejată aplică măsurile de prevenire şi control al infecţiilor, în conformitate cu legislaţia în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi contra riscului infecţiilor.

**S3.1. Toate spaţiile, utilităţile, dotările, echipamentele şi materialele locuinţei protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

Furnizorul de servicii de tip locuinţă protejată elaborează şi aplică un program propriu de curăţenie (igienizare şi dezinfecţie) a tuturor spaţiilor, materialelor şi/sau echipamentelor aflate în dotare.

**Im:** Toate spaţiile locuinţei protejate (camere personale, spaţii comune, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele şi echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

**S3.2. Locuinţa protejată deţine un spaţiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Materialele igienico-sanitare şi de dezinfecţie sunt depozitate în spaţii special amenajate la care au acces personalul de curăţenie şi cel care asigură aprovizionarea.

**Im:** Materialele igienico-sanitare şi cele pentru dezinfecţie se păstrează în condiţii de siguranţă.

**S3.3. Locuinţa protejată realizează colectarea şi depozitarea deşeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

Locuinţa protejată dispune de containere pentru deşeuri şi spaţii speciale de depozitare a acestora.

**Im:** Furnizorul de servicii de tip locuinţă socială ia toate măsurile de siguranţă pentru prevenirea infecţiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deşeurilor.

**STANDARD 4 - ALIMENTAŢIE**

**Locuinţa protejată asigură condiţiile necesare pentru prepararea hranei şi servirea meselor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc alimentaţia necesară corespunzător nevoilor şi, pe cât posibil, preferinţelor lor.

**S4.1. Locuinţa protejată deţine spaţii special destinate preparării şi păstrării alimentelor.**

Locuinţa protejată deţine, după caz, spaţii cu destinaţia de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalaţii şi aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă şi rece, instalaţii pentru gătit, frigider, congelator, hotă, maşină de spălat vase şi altele.

Locuinţa protejată încurajează beneficiarii să-şi prepare singuri hrana zilnică. Adulţii parte a cuplurilor părinte-copil victime ale violenţei domestice sunt sprijiniţi de personal de specialitate în asigurarea necesarului de calorii şi elemente nutritive pentru copii.

**Im:** Păstrarea şi prepararea alimentelor se efectuează în spaţii special destinate activităţilor respective.

**S4.2. Locuinţa protejată asigură servirea meselor pentru beneficiari în spaţii adecvate.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcţie de capacitate, locuinţa protejată poate deţine o sală de mese, amenajată şi dotată cu materiale uşor de igienizat, cu mobilier suficient, funcţional şi confortabil, care este iluminată şi asigură o ambianţă plăcută. Vesela şi tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

**Im:** Beneficiarii servesc masa în condiţii de siguranţă şi confort.

**S4.3. Spaţiile destinate preparării/păstrării alimentelor şi servirii meselor respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.**

Spaţiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor şi pentru servirea meselor corespund cerinţelor de siguranţă, accesibilitate, funcţionalitate, precum şi normelor legale de igienă sanitară.

**Im:** Locuinţa protejată respectă normele igienico-sanitare şi de siguranţă prevăzute de legislaţia în vigoare.

**MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standardele 1 - 2)**

**STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A ETICII PROFESIONALE**

**Locuinţa protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum şi drepturile copilului atunci când găzduieşte cupluri părinte-copil victime ale violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

**S1.1. Locuinţa protejată elaborează şi aplică o Cartă a drepturilor şi obligaţiilor beneficiarilor.**

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi şi obligaţii:

1. dreptul de a fi informaţi asupra drepturilor şi obligaţiilor lor în calitate de beneficiari şi locuinţei protejate şi de a fi consultaţi cu privire la toate deciziile care îi privesc;

2. dreptul de a-şi desfăşura activităţile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur şi funcţional;

3. dreptul de a decide şi a-şi asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieţii lor şi de a-şi exprima liber opiniile;

4. dreptul de a consimţi asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;

5. dreptul de a beneficia de serviciile menţionate în contractul de furnizare servicii;

6. dreptul de a li se asigura confidenţialitatea asupra datelor personale;

7. dreptul de a nu fi abuzaţi, neglijaţi, pedepsiţi, hărţuiţi sau exploataţi;

8. dreptul de a face sugestii şi reclamaţii fără teamă de consecinţe;

9. dreptul de a nu fi exploataţi economic privind banii, proprietăţile sau să le fie pretinse sume băneşti ce depăşesc taxele convenite pentru servicii;

10. dreptul de a nu li se impune restricţii de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum şi a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

11. dreptul de a fi trataţi şi de a avea acces la servicii, fără discriminare;

12. dreptul de a beneficia de un spaţiu personal de cazare;

13. dreptul de a-şi manifesta şi exercita liber orientările şi interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

14. dreptul de a-şi utiliza aşa cum doresc lucrurile personale;

15. dreptul de a-şi gestiona aşa cum doresc resursele financiare;

16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfăşura activităţi lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinţei lor;

18. dreptul de a accesa toate spaţiile şi echipamentele comune;

19. dreptul de a fi informaţi despre procedurile aplicate în centru;

20. dreptul de a fi trataţi individualizat, pentru o valorizare maximală a potenţialului personal;

21. obligaţia de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale şi la reevaluarea şi revizuirea planului individual de intervenţie;

22. obligaţia de a furniza informaţii corecte cu privire la identitatea şi situaţia familială, medicală, economică şi socială şi să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicităţii acestora;

23. obligaţia de a respecta termenele şi clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenţie;

24. obligaţia de a anunţa orice modificare intervenită în legătură cu situaţia sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

25. obligaţia de a respecta regulamentul de organizare şi funcţionare şi normele interne de funcţionare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

**Im:** Carta este disponibilă, pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul locuinţei protejate.

**S1.2. Locuinţa protejată informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

Locuinţa protejată asigură informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Locuinţa protejată asigură informarea copiilor şi a adulţilor parte a cuplurilor părinte-copil victime ale violenţei domestice cu privire la drepturile copilului. Informarea copiilor şi a persoanelor cu dizabilităţi respectă aceleaşi condiţii prevăzute la S1.3 din modulul I.

**Im:** Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă şi drepturile copilului se consemnează în registrul de evidenţă pentru informarea beneficiarilor.

**S1.3. Personalul locuinţei protejate cunoaşte şi respectă prevederile Cartei.**

Locuinţa protejată planifică şi organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

**Im:** Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S1.4. Locuinţa protejată măsoară gradul de satisfacţie a beneficiarilor cu privire la activitatea desfăşurată.**

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, furnizorul locuinţei protejate aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor, în care se precizează metodologia şi instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea furnizorului de servicii de tip locuinţă protejată.

**Im:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie, la sediul locuinţei protejate.

**STANDARD 2 - PROTECŢIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ŞI NEGLIJĂRII**

**Locuinţa protejată ia măsuri pentru prevenirea şi combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii sunt protejaţi împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

**S2.1. Locuinţa protejată utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă în rândurile propriilor beneficiari.**

Locuinţa protejată elaborează şi aplică propria procedură privind identificarea şi sesizarea cazurilor de abuz şi neglijenţă, precum şi pentru soluţionarea acestora cât mai rapidă. Orice sesizare referitoare la o situaţie de abuz sau neglijenţă se va soluţiona în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnalării printr-o decizie scrisă a conducerii.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) şi orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinţei protejate, alţi beneficiari, eventual de membri de familie şi membrii comunităţii.

Toate formele de violenţă asupra copilului se semnalează obligatoriu la direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, iar acest lucru face parte din procedura menţionată mai sus.

**Im:** Procedura privind identificarea, semnalarea şi soluţionarea cazurilor de abuz şi neglijenţă este disponibilă pe suport de hârtie şi în format accesibil la sediul locuinţei protejate.

**S2.2. Locuinţa protejată asigură condiţiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primare, precum şi la eventualele abuzuri sau neglijenţe.**

Locuinţa protejată pune la dispoziţia beneficiarilor un recipient de tip cutie poştală, în care aceştia pot depune sesizări/reclamaţii scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar şi propuneri privind îmbunătăţirea activităţii locuinţei protejate.

Conţinutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puţin 3 membri (conducătorul locuinţei protejate, împreună cu alţi 2 angajaţi ai locuinţei protejate).

În cazul persoanelor cu dizabilităţi, adulţi şi copii, care nu îşi pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări şi reclamaţii, de ex. dizabilităţi vizuale, mintale şi psihice, locomotorii care afectează membrele superioare, adăpostul asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate şi profesionişti pregătiţi în comunicarea cu aceste persoane.

**Im:** Cutia pentru sesizări şi reclamaţii este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

**S2.3. Locuinţa protejată asigură înregistrarea şi arhivarea sesizărilor şi reclamaţiilor.**

Sesizările/reclamaţiile depuse în recipientul cu această destinaţie, precum şi cele obţinute prin consultarea periodică se înregistrează într-un registru de evidenţă a sesizărilor şi reclamaţiilor, cu dată şi număr.

Sesizările şi reclamaţiile se arhivează într-un dosar şi se păstrează la sediul locuinţei protejate cel puţin 2 ani de la înregistrare.

**Im:** Registrul de evidenţă a sesizărilor/reclamaţiilor beneficiarilor şi dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul locuinţei protejate.

**S2.4. Locuinţa protejată organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoaşterea şi combaterea formelor de abuz şi neglijare.**

Locuinţa protejată instruieşte personalul cu privire la prevenirea şi combaterea oricărei forme de abuz în relaţia cu beneficiarii pe parcursul derulării activităţilor din centru şi a modalităţilor de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuşi beneficiarii în comunitate.

**Im:** Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidenţă privind perfecţionarea continuă a personalului.

**S2.5. Locuinţa protejată aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituţiile competente, a oricărei situaţii de abuz şi neglijare identificată şi ia toate măsurile de remediere, în regim de urgenţă.**

Conducătorul locuinţei protejate ţine un registru de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite în care se menţionează cazurile de abuz identificate, instituţiile sesizate şi, după caz, măsurile întreprinse.

**Im:** Registrul de evidenţă a abuzurilor şi incidentelor deosebite este disponibil la sediul locuinţei protejate.

Secţiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca locuinţe protejate pentru persoanele victime ale violenţei/domestice.**

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, locuinţele protejate trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 62 şi 67 de puncte.**

Pentru un punctaj de 62 de puncte, locuinţele protejate trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, VI, cu excepţia Standardului 2 de la Modulul VI.

**Fişa de autoevaluare** pentru centru se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE**

**pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuinţe protejate pentru victimele violenţei domestice**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (67 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII**| **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **CU COMUNITATEA** | | | |

| **Furnizorul realizează informarea** | | | |

| **beneficiarilor cu privire la** | | | |

| **locuinţa protejată.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| cunosc modul de organizare şi | | | |

| funcţionare a locuinţei | | | |

| protejate, scopul şi funcţiile | | | |

| acesteia, condiţiile de admitere,| | | |

| precum şi drepturile şi | | | |

| obligaţiile ce le revin. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1. Serviciul social de tip | 1 | | |

| locuinţă protejată colaborează cu| | | |

| autorităţile administraţiei | | | |

| publice centrale şi locale în | | | |

| campaniile de informare şi | | | |

| promovare a serviciilor oferite | | | |

| în vederea prevenirii şi | | | |

| combaterii violenţei domestice, | | | |

| iar furnizorii privaţi pot | | | |

| desfăşura propria campanie de | | | |

| promovare a serviciilor în | | | |

| domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată, în cazul | | | |

| în care constată acte de violenţă| | | |

| în familiile cu copii în cursul | | | |

| activităţii cu beneficiarii, | | | |

| precum şi în cazul în care | | | |

| găzduieşte cupluri părinte-copil | | | |

| victime ale violenţei domestice, | | | |

| sesizează direcţia generală de | | | |

| asistenţă socială şi protecţia | | | |

| copilului în vederea asigurării | | | |

| unor servicii specializate şi/ | | | |

| sau a unei măsuri de protecţie | | | |

| specială dacă este cazul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată elaborează| | | |

| şi utilizează un material | | | |

| informativ pentru beneficiarii | | | |

| serviciilor oferite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMITERE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Furnizorul de servicii sociale de**| | | |

| **tip locuinţă protejată realizează**| | | |

| **admiterea beneficiarilor în** | | | |

| **condiţiile legislaţiei în vigoare**| | | |

| **şi acordă serviciile minim** | | | |

| **necesare pentru a răspunde** | | | |

| **nevoilor beneficiarilor,** | | | |

| **indiferent de domiciliul acestora**| | | |

| **şi facilitează accesul la alte** | | | |

| **servicii necesare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| trăiesc într-un mediu securizat | | | |

| şi corespunzător nevoilor lor | | | |

| specifice de viaţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată elaborează| | | |

| şi aplică o procedură proprie de | | | |

| admitere a beneficiarului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată asigură | | | |

| evidenţa admiterii | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Admiterea în locuinţa | 1 | | |

| protejată se realizează cu | | | |

| încheierea unui contract de | | | |

| furnizare servicii (dacă este | | | |

| cazul). Perioada de acordare a | | | |

| locuinţei protejate este de | | | |

| maximum 1 an. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Pentru cuplurile | 1 | | |

| părinte-copil victime ale | | | |

| violenţei, furnizorul serviciului| | | |

| de tip locuinţă protejată încheie| | | |

| contractul de furnizare de | | | |

| servicii cu părintele/sau | | | |

| reprezentantul legal victimă a | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Furnizorul serviciului de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată | | | |

| întocmeşte, pentru fiecare | | | |

| beneficiar/cuplu părinte-copil, | | | |

| dosarul personal al | | | |

| beneficiarului/cuplului | | | |

| părinte-copil. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată asigură | | | |

| arhivarea dosarelor personale ale| | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.7 Furnizorul serviciului | 1 | | |

| social de tip locuinţă protejată | | | |

| elaborează şi utilizează o | | | |

| procedură proprie privind | | | |

| suspendarea/încetarea acordării | | | |

| de servicii către beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.8 Furnizorul elaborează planul| 1 | | |

| de urgenţă în caz de retragere/ | | | |

| desfiinţare serviciu social. | | | |

| Beneficiarii beneficiază de | | | |

| continuitate în acordarea | | | |

| serviciilor sociale şi sunt | | | |

| protejaţi de riscul de neglijare | | | |

| şi abuz în situaţia în care se | | | |

| impune transferul spre alte | | | |

| servicii sociale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II - EVALUARE ŞI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - EVALUAREA INIŢIALĂ** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Furnizorul serviciului de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată utilizează| | | |

| o procedură proprie de evaluare a| | | |

| nevoilor individuale ale | | | |

| beneficiarilor/situaţiei de risc | | | |

| în care aceştia se află. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2. Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate are capacitatea de a | | | |

| realiza evaluarea iniţială a | | | |

| nevoilor individuale/situaţiei de| | | |

| risc în care se află | | | |

| beneficiarul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3. Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate efectuează reevaluarea | | | |

| periodică a nevoilor | | | |

| beneficiarilor conform unui | | | |

| calendar prestabilit. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - PLANIFICAREA** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR** | | | |

| **Serviciul social de tip locuinţă** | | | |

| **protejată derulează activităţi/** | | | |

| **acordă servicii conform planului** | | | |

| **de intervenţie al beneficiarului** | | | |

| **adult.** | | | |

| Serviciul social de tip locuinţă | | | |

| protejată derulează activităţi/ | | | |

| acordă servicii şi facilitează | | | |

| accesul la alte servicii necesare| | | |

| conform planului de reabilitare | | | |

| şi reintegrare socială a | | | |

| copilului martor/victimă a | | | |

| violenţei domestice găzduit | | | |

| împreună cu părintele victimă a | | | |

| violenţei. | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar primeşte serviciile de| | | |

| asistenţă necesare cu titlu | | | |

| gratuit, în funcţie de nevoile | | | |

| sale individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Locuinţa protejată derulează| 1 | | |

| activităţi/oferă servicii în | | | |

| baza unui plan de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Planul de intervenţie este | 1 | | |

| revizuit după fiecare reevaluare.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Furnizorul de servicii | 1 | | |

| asigură monitorizarea situaţiei | | | |

| beneficiarului şi a aplicării | | | |

| planului de intervenţie. | | | |

| Serviciul social de tip locuinţă | | | |

| protejată contribuie la | | | |

| monitorizarea implementării | | | |

| planului de reabilitare şi | | | |

| reintegrare socială a copilului | | | |

| martor/victimă a violenţei | | | |

| domestice găzduit împreună cu | | | |

| părintele victimă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Acordarea serviciilor | 1 | | |

| (altele de cât cele de găzduire) | | | |

| se realizează conform unui | | | |

| program stabilit de conducerea | | | |

| furnizorului de servicii de tip | | | |

| locuinţă protejată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate asigură păstrarea | | | |

| datelor personale şi | | | |

| informaţiilor cuprinse în | | | |

| documentele componente ale | | | |

| dosarelor personale ale | | | |

| beneficiarilor în regim de | | | |

| confidenţialitate, cu respectarea| | | |

| prevederilor legale în domeniul | | | |

| protecţiei datelor cu caracter | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 -** |

| **3)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Locuinţa protejată asigură** | | | |

| **fiecărui beneficiar spaţiu de** | | | |

| **cazare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar este găzduit într-o | | | |

| locuinţă protejată care deţine | | | |

| facilităţile necesare vieţii de | | | |

| zi cu zi. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Locuinţa protejată alocă | 1 | | |

| fiecărui beneficiar un spaţiu de | | | |

| cazare într-un dormitor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Locuinţa protejată pune la | 1 | | |

| dispoziţia beneficiarilor spaţii | | | |

| speciale pentru păstrarea | | | |

| obiectelor de valoare şi actelor | | | |

| personale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Dormitoarele sunt amenajate | 1 | | |

| astfel încât să prevină riscul de| | | |

| accidente. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Dormitoarele dispun de | 1 | | |

| echipamente şi instalaţii care | | | |

| asigură lumină şi ventilaţie | | | |

| naturală, precum şi o temperatură| | | |

| optimă în orice sezon. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Dormitoarele se menţin | 1 | | |

| curate şi după caz, igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Locuinţa protejată asigură | 1 | | |

| obiecte de primă necesitate | | | |

| adecvate şi păstrate în stare | | | |

| corespunzătoare (curate, neuzate | | | |

| etc.), precum şi produse de | | | |

| igienă personală. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Spaţiile comune asigură | 1 | | |

| condiţii minime de confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.8 Spaţiile comune se menţin | 1 | | |

| curate şi igienizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ÎNGRIJIRE COPII** | **TOTAL: 1** | **TOTAL:** | |

| **Locuinţa protejată oferă sprijin** | | | |

| **în îngrijirea copiilor** | | | |

| **beneficiarilor serviciului de tip**| | | |

| **locuinţă protejată.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de îngrijire| | | |

| a copiilor astfel încât să poată | | | |

| participa la alte servicii | | | |

| sociale necesare şi pentru a se | | | |

| putea reintegra social şi | | | |

| profesional (se pot recalifica, | | | |

| se pot angaja etc). Îngrijirea | | | |

| copiilor este un serviciu limitat| | | |

| la un număr de 2 ore pe zi. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Beneficiarii locuinţei | 1 | | |

| protejate au acces la servicii de| | | |

| îngrijire pentru copii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 - SERVICII DE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ** | | | |

| **Locuinţa protejată facilitează** | | | |

| **integrarea/reintegrarea socială a**| | | |

| **beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt sprijiniţi să se integreze/ | | | |

| reintegreze în familie, | | | |

| comunitate şi în societate în | | | |

| general. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1 Locuinţa protejată | 1 | | |

| elaborează şi aplică programe de | | | |

| integrare/reintegrare socială | | | |

| pentru fiecare beneficiar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Locuinţa protejată are | 1 | | |

| capacitatea de a acorda | | | |

| serviciile/activităţile de | | | |

| integrare/reintegrare socială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Locuinţa protejată dispune | 1 | | |

| de spaţii amenajate şi dotate | | | |

| corespunzător desfăşurării | | | |

| activităţilor/terapiilor de | | | |

| integrare/reintegrare socială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.4 Locuinţa protejată | 1 | | |

| promovează buna convieţuire a | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.5 Locuinţa protejată | 1 | | |

| facilitează accesul | | | |

| beneficiarilor la servicii de | | | |

| sănătate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.6 Locuinţa protejată | 1 | | |

| încurajează şi sprijină | | | |

| beneficiarii pentru a menţine | | | |

| relaţii cu rude şi prieteni. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.7 Locuinţa protejată | 1 | | |

| desfăşoară activităţi de sprijin | | | |

| în vederea facilitării accesului | | | |

| beneficiarilor la o locuinţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.8 Locuinţa protejată sprijină | 1 | | |

| beneficiarii pentru integrarea în| | | |

| muncă, readaptarea şi, după caz, | | | |

| calificarea/recalificarea | | | |

| profesională a beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESURSE UMANE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **Locuinţa protejată dispune de o** | | | |

| **structură de personal capabil să** | | | |

| **asigure desfăşurarea** | | | |

| **activităţilor specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar beneficiază de | | | |

| servicii de calitate oferite de | | | |

| personal suficient şi competent | | | |

| cu titlu gratuit. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | 1 | | |

| locuinţei protejate corespunde | | | |

| din punct de vedere al | | | |

| calificării cu serviciile | | | |

| acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea furnizorului de | 1 | | |

| servicii de tip locuinţă | | | |

| protejată respectă dispoziţiile | | | |

| legale privind angajarea | | | |

| personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea furnizorului de | 1 | | |

| servicii de tip locuinţă | | | |

| protejată întocmeşte fişa | | | |

| postului pentru fiecare persoană | | | |

| angajată, în care se stipulează | | | |

| obligativitatea păstrării | | | |

| confidenţialităţii asupra | | | |

| identităţii şi dificultăţilor | | | |

| persoanelor asistate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Numărul personalului | 1 | | |

| respectă prevederile legislative | | | |

| în domeniu. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Personalul furnizorului de | 1 | | |

| servicii de tip locuinţă | | | |

| protejată participă la programe | | | |

| de formare profesională continuă.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Voluntarii din cadrul | 1 | | |

| locuinţei protejate participă, în| | | |

| limita resurselor financiare, la | | | |

| programe de formare profesională | | | |

| continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Întregul personal care îşi | 1 | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| serviciului de tip locuinţă | | | |

| protejată este evaluat periodic, | | | |

| cel puţin o dată pe an, în | | | |

| condiţiile legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMINISTRARE ŞI** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **MANAGEMENT** | | | |

| **Locuinţa protejată dispune de un** | | | |

| **management şi o administrare** | | | |

| **eficientă, care îi asigură o** | | | |

| **funcţionare optimă în acord cu** | | | |

| **misiunea sa.** | | | |

| **Locuinţa protejată este** | | | |

| **înfiinţată cu respectarea** | | | |

| **prevederilor legislaţiei în** | | | |

| **vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| în raport cu nevoile lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Furnizorul de servicii de | 1 | | |

| tip locuinţă protejată îşi | | | |

| stabileşte un regulament de | | | |

| organizare şi funcţionare din | | | |

| care rezultă că are ca obiect de | | | |

| activitate furnizarea de servicii| | | |

| sociale în scopul prevenirii şi | | | |

| combaterii violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | 1 | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| locuinţei protejate sunt | | | |

| prevăzute facilităţile necesare | | | |

| (spaţii, echipamente, personal) | | | |

| pentru asigurarea condiţiilor de | | | |

| cazare şi hrană, precum şi a | | | |

| desfăşurării activităţilor | | | |

| specifice locuinţei protejate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Conducerea locuinţei | 1 | | |

| protejate este responsabilă de | | | |

| transmiterea lunară către | | | |

| direcţiile generale de asistenţă | | | |

| socială şi protecţia copilului | | | |

| judeţene, respectiv, ale | | | |

| sectoarelor municipiului | | | |

| Bucureşti, a rapoartelor | | | |

| statistice privind activităţile | | | |

| desfăşurate şi categoriile de | | | |

| beneficiari ai serviciilor | | | |

| oferite de locuinţa protejată | | | |

| (numărul de beneficiari, vârsta, | | | |

| sexul, mediul din care provin, | | | |

| nivelul de instruire, ocupaţia, | | | |

| veniturile, starea civilă, | | | |

| numărul de copii aflaţi în | | | |

| întreţinerea lor, relaţia de | | | |

| rudenie cu agresorul, frecvenţa | | | |

| şi natura agresiunii, ş.a.). | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Beneficiarii sunt găzduiţi | 1 | | |

| în locuinţa protejată pe o | | | |

| perioadă determinată, de maximum | | | |

| 1 an. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL V - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Locuinţa protejată asigură** | | | |

| **condiţii de siguranţă şi confort** | | | |

| **şi accesibilitate pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Locuinţa protejată este | 1 | | |

| organizată astfel încât să | | | |

| asigure condiţii de siguranţă şi | | | |

| confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile locuinţei | 1 | | |

| protejate sunt curate, sigure, | | | |

| confortabile şi accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SPAŢII** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Locuinţa protejată dispune de** | | | |

| **spaţii igienico-sanitare** | | | |

| **suficiente şi funcţionale.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Locuinţa protejată deţine | 1 | | |

| grupuri sanitare suficiente şi | | | |

| accesibile. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Locuinţa protejată deţine | 1 | | |

| spaţii suficiente şi adaptate | | | |

| pentru realizarea toaletei | | | |

| personale a beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Spaţiile igienico-sanitare | 1 | | |

| sunt astfel amenajate încât să | | | |

| fie evitată producerea de | | | |

| accidente şi să permită | | | |

| întreţinerea şi igienizarea | | | |

| curentă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Locuinţa protejată deţine | 1 | | |

| grupuri sanitare separate pentru | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Locuinţa protejată asigură | 1 | | |

| igienizarea lenjeriei de pat şi a| | | |

| altor materiale şi echipamente | | | |

| textile, precum şi a lenjeriei | | | |

| personale şi hainelor | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 - IGIENA ŞI CONTROLUL** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INFECŢIILOR** | | | |

| **Locuinţa protejată aplică** | | | |

| **măsurile de prevenire şi control** | | | |

| **al infecţiilor, în conformitate** | | | |

| **cu legislaţia în vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi contra riscului | | | |

| infecţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1 Toate spaţiile, utilităţile,| 1 | | |

| dotările, echipamentele şi | | | |

| materialele aflate în dotarea | | | |

| locuinţei protejate sunt curate, | | | |

| igienizate, ferite de orice sursă| | | |

| de contaminare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Locuinţa protejată deţine un| 1 | | |

| spaţiu special pentru depozitarea| | | |

| materialelor igienico-sanitare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Locuinţa protejată | 1 | | |

| efectuează colectarea şi | | | |

| depozitarea deşeurilor conform | | | |

| prevederilor legale în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 4 - ALIMENTAŢIE** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **Locuinţa protejată asigură** | | | |

| **condiţiile necesare pentru** | | | |

| **prepararea hranei şi servirea** | | | |

| **meselor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc alimentaţia necesară | | | |

| corespunzător nevoilor şi, pe cât| | | |

| posibil, preferinţelor lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.1 Locuinţa protejată deţine | 1 | | |

| spaţii special destinate | | | |

| preparării şi păstrării | | | |

| alimentelor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.2 Locuinţa protejată | 1 | | |

| facilitează servirea meselor | | | |

| pentru beneficiari în spaţii | | | |

| adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S4.3 Spaţiile destinate | 1 | | |

| preparării, păstrării alimentelor| | | |

| şi servirii meselor respectă | | | |

| normele igienico-sanitare şi de | | | |

| siguranţă prevăzute de legislaţia| | | |

| în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standardele 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESPECTAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A** | | | |

| **ETICII PROFESIONALE** | | | |

| **Locuinţa protejată respectă** | | | |

| **drepturile beneficiarilor** | | | |

| **prevăzute de lege, precum şi** | | | |

| **drepturile copilului atunci când** | | | |

| **găzduieşte cupluri părinte-copil** | | | |

| **victime ale violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate elaborează şi aplică o | | | |

| Cartă a drepturilor şi | | | |

| obligaţiilor beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate informează beneficiarii| | | |

| asupra drepturilor lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Personalul care deserveşte | 1 | | |

| locuinţa protejată cunoaşte şi | | | |

| respectă prevederile Cartei. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate măsoară gradul de | | | |

| satisfacţie a beneficiarilor cu | | | |

| privire la serviciile primite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARDUL 2 - PROTECŢIA** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ŞI** | | | |

| **NEGLIJĂRII** | | | |

| **Locuinţa protejată ia măsuri** | | | |

| **pentru prevenirea şi combaterea** | | | |

| **oricăror forme de tratament** | | | |

| **abuziv, neglijent, degradant** | | | |

| **asupra beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| sunt protejaţi împotriva | | | |

| abuzurilor, neglijării, | | | |

| discriminării sau tratamentului | | | |

| degradant sau inuman. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Furnizorul locuinţei | 1 | | |

| protejate utilizează o procedură | | | |

| proprie pentru identificarea, | | | |

| semnalarea şi soluţionarea | | | |

| cazurilor de abuz şi neglijenţă | | | |

| în rândurile propriilor | | | |

| beneficiar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Locuinţa protejată asigură | 1 | | |

| condiţiile necesare pentru | | | |

| exprimarea opiniei beneficiarilor| | | |

| cu privire la serviciile primare,| | | |

| precum şi la eventualele abuzuri | | | |

| sau neglijenţe. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Locuinţa protejată asigură | 1 | | |

| înregistrarea şi arhivarea | | | |

| sesizărilor şi reclamaţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Locuinţa protejată | 1 | | |

| organizează sesiuni de instruire | | | |

| a personalului propriu privind | | | |

| cunoaşterea şi combaterea | | | |

| formelor de abuz şi neglijare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Locuinţa protejată aplică | 1 | | |

| prevederile legale cu privire la | | | |

| semnalarea, către organismele/ | | | |

| instituţiile competente, a | | | |

| oricărei situaţii de abuz şi | | | |

| neglijare identificată şi ia | | | |

| toate măsurile de remediere, în | | | |

| regim de urgenţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **67** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ..................

Semnătură şi ştampilă

ANEXA 4

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice, cod 8899CZ-VD-I**

**Principii directoare**

**Centrele pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice prevăzute de lege şi organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:**

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a tuturor persoanelor pentru a facilita depăşirea multiplelor consecinţe ale violenţei domestice;

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice, în sensul de a nu scuza sau de a justifica violenţa agresorului şi de a nu învinovăţi victimele;

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor, în sensul de a prelua controlul asupra vieţii lor;

• Accesul liber, gratuit şi facil la servicii adecvate de consiliere şi informare cu privire la disponibilitatea opţiunilor de sprijin, în concordanţă cu nevoile victimelor;

• Asigurarea şi promovarea principiului confidenţialităţii, a vieţii private a victimei şi a demnităţii sale;

• Cooperarea şi colaborarea în reţea cu toate celelalte servicii sociale şi instituţii relevante;

**Beneficiarii:**

a) victime adulţi;

b) cuplul părinte-copil.

Victimele adulţi şi cuplurile părinte-copil beneficiază de serviciile oferite de centrul de consiliere în baza planului de reabilitare şi reintegrare socială a victimei violenţei domestice, adult sau copil.

Copilul victimă sau martor al violenţei, parte a cuplului părinte-copil beneficiază de serviciile centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat sau exploatat. Cuplul părinte-copil beneficiază de consiliere familială fie în cadrul centrului amintit anterior, fie în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea şi combatere a violenţei domestice.

Centrul de consiliere promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc şi derularea activităţilor.

Furnizorii de servicii sociale, publici şi privaţi încheie protocoale de colaborare cu autorităţile publice locale şi organizaţii neguvernamentale pentru instrumentarea şi soluţionarea cazurilor de violenţă domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenţei domestice, inclusiv copiii martori la violenţă domestică.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

**STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice, denumit în continuare centru, asigură informarea publicului larg, a specialiştilor precum şi a potenţialilor beneficiari despre activităţile desfăşurate şi serviciile oferite în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Prin campaniile de informare desfăşurate, publicul larg, comunitatea precum şi specialiştii din domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice vor fi informaţi cu privire la activităţile şi serviciile oferite de centru. Informaţii despre serviciile oferite de centru, condiţiile de admitere pentru obţinerea serviciilor, precum şi rezultatele obţinute de centru vor fi publice, inclusiv pentru potenţialii beneficiari.

**S1.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice colaborează cu autorităţile administraţiei publice centrale şi locale pentru realizarea de campanii de informare şi promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

**Furnizorii de servicii sociale/Centrele pot derula şi campanii independente de promovare a serviciilor oferite**.

Materialele informative vor cuprinde, cel puţin o descriere a centrului şi a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcţiilor judeţene de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciilor publice de asistenţă socială, cabinetelor de medicină de familie, poliţiei dar şi prin orice alte mijloace, canale sau instituţii considerate adecvate.

Centrul colaborează cu instituţiile relevante (direcţiile judeţene de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciile publice de asistenţă socială, cabinete de medicină de familie, inspectoratele judeţene de poliţie, primării, unităţile de medicină legală, agenţiile judeţene pentru ocuparea forţei de muncă, organizaţii neguvernamentale etc.) de la nivelul comunităţii în vederea identificării potenţialilor beneficiari.

**Im:** Cel puţin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/poate fi accesată la sediul centrului de consiliere.

**S1.2. Centrul elaborează şi pune la dispoziţia beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative destinate beneficiarului referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.**

Materialele informative cuprind date despre rolul său în comunitate, accesarea, modul de funcţionare al centrului, activităţile desfăşurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic şi sunt disponibile la sediul centrului.

Materialele de informare pentru adulţii cu dizabilităţi se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziţia adăpostului resursele umane şi materiale necesare pentru realizarea comunicării cu adulţii cu dizabilităţi.

**Im:** Cel puţin una din formele de informare menţionate sunt disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 - ADMITERE**

**Centrul funcţionează în condiţiile legii şi prestează servicii sociale specializate specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii specializate pentru victimele violenţei domestice, inclusiv pentru cuplurile părinte-copil.

**S2.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice elaborează şi aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarilor.**

Procedura de admitere a beneficiarilor în centru, precizează următoarele documente, cel puţin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, instrumentul de evaluare iniţială a nevoilor beneficiarei luat în considerare pentru admitere, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de colaborare cu direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii şi modelul acestuia.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**S2.2. Centrul asigură evidenţa beneficiarilor.**

La nivelul centrului se realizează un registru unic al beneficiarilor în format electronic şi/sau pe suport hârtie, care sunt referiţi sau solicită servicii, sunt evaluaţi şi incluşi în programe.

Structura registrului este stabilită de către furnizor şi va cuprinde cel puţin următoarele elemente: datele de identificare ale beneficiarului, tipul serviciilor şi programelor recomandate, data la care beneficiarul a fost luat în evidenţă şi numele specialistului responsabil.

**Im:** Centrul asigură evidenţa fluxului de beneficiari şi aceasta este disponibilă la sediul centrului.

**S2.3. Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare de servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul de servicii sociale şi beneficiar. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale.

Contractul de furnizare de servicii specializate este redactat în două exemplare originale, unul pentru centru şi celălalt pentru beneficiar. Un exemplar original al contractului de furnizare servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

În cazul victimelor copii sau martori copii, parte a cuplului părinte-copil, contractul se încheie cu părinţii/reprezentantul legal.

**Im:** Modelul contractului de furnizare servicii şi contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.4. Centrul întocmeşte, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al acestuia.**

Dosarul personal al beneficiarului conţine, cel puţin, următoarele documente:

- cererea de solicitare servicii de consiliere semnată de beneficiar şi aprobată de către conducătorul centrului;

- contractul de furnizare de servicii, în original;

- documente cu privire la nivel de educaţie, pregătire profesională, starea de sănătate fizică şi psihică, alte documente juridice relevante pentru starea victimei - ordin de protecţie, certificate medico-legale etc.;

- fişa de evaluare multidisciplinară/reevaluare;

- planul de reabilitare şi reintegrare socială a victimei violenţei domestice;

- planul de consiliere;

- fişa de monitorizare a serviciilor;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.5. Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe o perioadă prevăzută în regulamentul de organizare şi funcţionare al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziţia acestuia/acestora.

Centrul ţine evidenţa dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate şi evidenţa acestora sunt disponibile la sediul centrului în condiţiile de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului.

**S2.6. Centrul elaborează şi utilizează o procedură proprie privind condiţiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate către beneficiari.**

Centrul stabileşte şi aduce la cunoştinţa beneficiarilor condiţiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situaţii în care centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării centrului de către beneficiar, prin proprie voinţă;

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);

- transferul la o instituţie specializată, în scopul asistării cu servicii de cazare. Centrul stabileşte, împreună cu beneficiarul şi furnizorul de servicii sociale, modul de soluţionare a transferului la alt centru (suspendare);

- forţa majoră (cataclisme naturale, incendii, apariţia unui focar de infecţie, sistarea licenţei de funcţionare a centrului etc.).

- decesul beneficiarului (încetare);

- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiţii de securitate pentru acesta, pentru ceilalţi beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare/încetare);

În cazul unui comportament inadecvat al beneficiarului, înainte de decizia suspendării/încetării acordării serviciilor se iau măsuri potrivit regulamentului de organizare şi funcţionare, care pot prevede: buton de alarmă, pază, contactarea poliţiei etc.

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

Centrul stabileşte, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii şi managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

**Im:** Cel puţin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este afişat la loc vizibil la sediul centrului.

**MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ŞI FURNIZARE DE SERVICII**

**STANDARD 1 EVALUAREA INIŢIALĂ LA ADMITERE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării iniţiale la admitere a nevoilor individuale/situaţiei de dificultate ale beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarilor li se asigură servicii adecvate şi în concordanţă cu nevoile identificate ale fiecăruia.

**S1.1. Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare iniţială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor din perspectiva consilierii.**

Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare iniţială la admitere a nevoilor individuale specifice legate de efectele violenţei domestice, ale beneficiarilor.

Procedura stabileşte metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum şi instrumentele standardizate şi/sau ghidurile de practică şi tehnicile utilizate de specialişti.

**Im:** Procedura de evaluare iniţială la admitere a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**S1.2. Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea iniţială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.**

Pentru evaluarea iniţială la admitere a nevoilor individuale sociale, centrul poate colabora cu instituţiile publice care au atribuţii în asistenţa socială şi consiliere şi evaluarea nevoilor beneficiarilor/situaţiei de dificultate în care aceştia se află şi deţin personal de specialitate (cabinete medicale, unităţi de învăţământ, agenţii de ocupare, penitenciare, instituţii/servicii de ordine publică, primării, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fişa de evaluare iniţială la admitere a beneficiarului al cărui model se stabileşte de conducerea centrului. Fişa de evaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări şi este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea şi este adusă la cunoştinţa beneficiarului care poate solicita informaţii/explicaţii suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. Fişa de evaluare iniţială la admitere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Formatul utilizat pentru fişa de evaluare iniţială la admitere a beneficiarului cuprinde atât evaluarea iniţială la admitere, cât şi reevaluările (evaluările periodice).

**Im:** Fişele de evaluare iniţială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.3. Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situaţiei de dificultate în care se află acesta.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarului se realizează o dată pe lună în primele 3 luni de la admiterea în centru, respectiv, trimestrial, în perioada următoare, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil şi/sau psihic al beneficiarului şi/sau situaţiei socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora şi semnătura beneficiarului se înscriu în fişa de reevaluare.

**Im:** Fişele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

**STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**Centrul de consiliere derulează activităţi/acordă servicii conform planului de consiliere.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar primeşte serviciile necesare, în funcţie de nevoile individuale.

**S2.1. Centrul derulează activităţi/oferă servicii beneficiarului în baza unui plan de consiliere pentru adultul victimă şi respectiv cuplul părinte-copii.**

Planul de consiliere se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum şi a datelor şi recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de alte structuri: de serviciile publice de asistenţă socială şi/sau, după caz, de alte servicii/instituţii publice (cabinete medicale, unităţi de învăţământ, agenţii de ocupare etc.) şi cuprinde date şi informaţii privind:

- activităţile/serviciile şi informaţiile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar;

- programarea activităţilor desfăşurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de consiliere;

- numele şi vârsta beneficiarului şi semnătura de luare la cunoştinţă a acestuia;

- numele şi profesia/ocupaţia persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul şi semnătura acesteia/acestora.

Planul de consiliere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Planul de consiliere individualizat, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**S2.2. Planul de consiliere este revizuit după fiecare reevaluare.**

După fiecare reevaluare, planul de consiliere se revizuieşte corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul de consiliere cuprinde rubrici în care se menţionează data revizuirii şi semnăturile personalului de specialitate.

**S2.3. Centrul asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de consiliere.**

Aplicarea planului de consiliere se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului.

Pentru monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de consiliere, centrul utilizează fişa de monitorizare a serviciilor, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observaţii privind situaţia beneficiarului şi progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fişei de monitorizare servicii este stabilit de către centru (poate avea orice format şi denumire: fişă de observaţii, fişă de servicii etc.). Fişa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de monitorizare a serviciilor furnizate beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.4. Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

Centrul funcţionează conform unui program propriu, zilnic, afişat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

**Im:** Centrul afişează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor dar şi publicului larg.

**S2.5. Centrul asigură păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale în materia protecţiei datelor cu caracter personal.**

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fişete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere şi personalului de specialitate.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari şi de către instituţiile abilitate.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în condiţii care permit asigurarea confidenţialităţii cu privire la datele personale.

**STANDARD 3 FURNIZAREA DE SERVICII**

**Centrul de consiliere destinat victimelor violenţei domestice furnizează programe de consiliere pentru depăşirea situaţiei de risc şi a traumei rezultate în urma violenţei domestice, de exemplu consiliere psihologică, consiliere familială, consiliere socială, consiliere juridică, consiliere parentală.**

Centrul de consiliere asigură derularea de activităţi/servicii de consiliere a beneficiarului cu titlu gratuit, în conformitate cu legislaţia în vigoare şi normele deontologice corespunzătoare.

**Rezultate aşteptate:** Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice oferă servicii specializate pentru victimele violenţei domestice pentru ca acestea să poată gestiona şi depăşi situaţia de risc, precum şi trauma trăită. Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcţie de nevoile individuale.

**S3.1. Centrul de consiliere asigură asistenţă şi servicii de consiliere în vederea depăşirii situaţiilor de risc şi a traumei.**

Atât beneficiarul, cât şi minorii aflaţi în îngrijirea acestuia, pot beneficia de consiliere pentru depăşirea situaţiilor de risc în condiţii de deplină confidenţialitate. Tipurile de programe de consiliere oferite victimelor pot avea următorul caracter, fără a se limita la acestea:

• Programe de consiliere şi stabilizare emoţională în urma unei situaţii de conflict şi violenţă inter-partenerială (consiliere în situaţia de criză);

• Programe de consiliere psihologică pentru clarificarea emoţional-cognitivă a situaţiei de viaţă în situaţii de conflict în familie;

• Programe de consiliere şi informare referitoare la măsuri de protecţie individuale şi legale pentru depăşirea situaţiilor de risc de violenţă domestică;

• Programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoţionale dobândite în urma unor situaţii de violenţă domestică şi împuternicirea victimelor pentru o viaţă autonomă;

• Programe de consiliere familială atât pentru victimele adulte, cât şi pentru cuplurile părinte-copil.

**Im:** Beneficiarii au acces la servicii de consiliere pentru depăşirea situaţiei de risc.

**S3.2. Centrul de consiliere furnizează servicii de consiliere parentală pentru gestionarea situaţiei de risc împreună cu membrii minori ai familiei.**

Programele de consiliere parentală vizează îmbunătăţirea relaţiilor între părinţi şi copii care trec prin momente de violenţă domestică. Scopul acestor programe de consiliere parentală este de a oferi copiilor martori la violenţă domestică, o modalitatea de a gestiona situaţiile de risc de violenţă, precum şi de a îmbunătăţi comunicarea între părinţi şi copii, procesarea şi gestionarea emoţiilor negative, creşterea gradului de autonomie şi îmbunătăţirea imaginii de sine a copiilor, altele.

**Im:** Centrul furnizează programe de consiliere parentală în situaţiile de violenţă domestică în care sunt implicaţi şi copii martori.

**S3.3. Centrele de consiliere pot derula programe de consiliere juridică în vederea depăşirii situaţiei de risc în care se află beneficiarii.**

Centrele de consiliere pentru victimele violenţei domestice oferă servicii de informare şi consiliere juridică pentru victimele violenţei domestice. Informarea şi consilierea juridică vizează informarea victimei despre măsurile de protecţie existente în legislaţie dar poate cuprinde şi alte informaţii referitoare la situaţia juridică a beneficiarei. În măsura disponibilităţii, centrele de consiliere pot oferi servicii juridice mai complexe cum ar fi asistarea victimei în demersuri penale, în vederea obţinerii măsurilor de protecţie, reprezentarea victimei în instanţă în baza unor contracte specifice.

**Im:** Centrele de consiliere pentru victimele violenţei domestice oferă informaţii despre măsurile de protecţie legală a victimelor violenţei domestice. Monitorizare servicii/se detaliază activităţile/serviciile derulate şi urmate de beneficiari.

**S3.4. Centrul are capacitatea de a evalua rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele oferite.**

Rezultatele individuale urmării programelor oferite de centru pot fi evaluate atât pe parcursul intervenţiei cât şi la finalul programului. Rezultatele individuale la finalul programului precum şi (dacă este cazul) evaluările intermediare sunt notate în fişa fiecărui beneficiar cu recomandări specifice.

**Im:** Centrul evaluează rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele specifice.

**S3.5. Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora şi evaluarea rezultatelor beneficiarilor.**

Centrul asigură o schemă de personal în concordanţă cu numărul de servicii oferite şi cu numărul de beneficiari care se adresează centrului. Personalul centrului este calificat în specializările prevăzute de normativele în vigoare. Centrul asigură formarea iniţială şi formarea continuă pentru angajaţii proprii.

**Im:** Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor şi evaluarea programelor.

**S3.6. Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituţiile cu responsabilităţi în rezolvarea cazurilor de violenţă domestică.**

Protocoalele pot fi încheiate cu: inspectoratele judeţene de poliţie, serviciile sociale locale, protecţia drepturilor copilului, serviciile pentru victimele violenţei domestice, serviciile de probaţiune, direcţiile judeţene de sănătate publică, spitale, serviciile de medicină legală, centre de sănătate mintală, centre de prevenire antidrog, servicii specializate pentru diferite tipuri de adicţii etc.

Protocoalele prevăd modul în care beneficiarii pot fi referiţi de la un partener la altul şi modul de colaborare între specialişti cu privire la soluţionarea cazurilor.

**Im:** Protocoale de colaborare încheiate cu instituţiile cu responsabilităţi în rezolvarea cazurilor de violenţă domestică sunt disponibile la sediul centrului.

**MODULUL III - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 - RESURSE UMANE**

**Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activităţile specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat şi suficient.

**S1.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare şi funcţionare al centrului. Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului şi este angajat cu respectarea condiţiilor legislaţiei în vigoare.

**Im:** Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului.

**S1.2. Conducerea centrului respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul centrului este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale.

Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Întreg personalul care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrelor de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, centrul încurajează implicarea voluntarilor în special în activităţi de informare. Voluntarii din cadrul centrelor de consiliere pentru victimele violenţei domestice îşi desfăşoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidenţialităţii, în acord cu legislaţia în vigoare. Voluntarii din cadrul centrelor vor fi cuprinşi, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoaşterea formelor de violenţă domestică, precum şi a mijloacelor de prevenire şi combatere a acestora.

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S1.3. Conducerea centrului respectă dispoziţiile legale în domeniul protecţiei datelor cu caracter personal.**

**Im:** Centrul asigură respectarea prevederilor legale în domeniul protecţiei datelor cu caracter personal.

**S1.4. Conducerea centrului întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidenţialităţii asupra identităţii şi dificultăţilor persoanelor ce beneficiază de serviciile centrului.**

Conducerea centrului de consiliere pentru victimele violenţei domestice are obligaţia să elaboreze fişa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuţiile concrete ale acestuia, relaţiile de subordonare şi de colaborare şi obligativitatea păstrării confidenţialităţii. Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de angajat. Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.5. Personalul centrului de consiliere pentru victimele violenţei domestice participă la programe de formare profesională continuă.**

Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru angajaţii proprii.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.6. Voluntarii din centrul de consiliere pentru victimele violenţei participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Centrul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.7. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrului de consiliere pentru victimele violenţei domestice este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele. Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată. Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE**

**Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice respectă prevederile legale privind organizarea şi funcţionarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcţionarea în acord cu misiunea sa. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice este înfiinţat şi administrat cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcţionează în condiţiile legii şi au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.

**S2.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice îşi stabileşte un regulament de organizare şi funcţionare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale destinate victimelor violenţei domestice, iar serviciile au scopul de a preveni şi combate violenţa domestică prin asistarea persoanelor victime.**

Centrul deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare, pe suport de hârtie şi organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al centrului de consiliere pentru victimele violenţei domestice sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor în vederea desfăşurării activităţilor specifice centrului.**

Regulamentul de organizare şi funcţionare prevede numărul spaţiilor şi a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfăşoare în condiţii optime. Beneficiarii au la dispoziţie spaţii adecvate şi personal calificat pentru desfăşurarea consilierii şi a altor servicii oferite.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort şi siguranţă pentru perioada în care se află în centru.

**S2.3. Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activităţile desfăşurate şi categoriile de beneficiari şi serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenţia Naţională pentru Egalitatea de şanse între Femei şi Bărbaţi (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupaţia, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflaţi în întreţinerea lor, relaţia de rudenie cu agresorul, frecvenţa şi natura agresiunii ş.a.).**

Rapoartele statistice se transmit direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene, respectiv, ale sectoarelor municipiului Bucureşti.

**Im:** Rapoartele statistice se păstrează la centru şi pot fi verificate de către persoanele autorizate.

**MODULUL IV - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Centrul asigură condiţii de siguranţă şi confort pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiţii de acces facil, siguranţă şi confort.**

Centrul stabileşte în regulamentul de ordine interioară condiţiile de siguranţă din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă. Centrele de consiliere pentru victimele violenţei domestice colaborează cu organele de poliţie în cazurile de violenţă domestică.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil, în siguranţă şi confort al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi adaptate, dotate cu echipamente adecvate.**

Spaţiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate şi dotate încât să asigure confort şi siguranţă.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranţă şi confort beneficiarilor.

**STANDARD 2 - SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice dispune de spaţii igienico-sanitare suficiente şi accesibile.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Centrul de consiliere deţine grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât şi pentru personal.**

Grupul sanitar pentru personal este separat de grupul sanitar al beneficiarilor. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă şi rece, săpun şi materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

**Im:** Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcţionale şi echipate corespunzător.

**S2.2. Centrul de consiliere dispune de spaţii special destinate păstrării/depozitării materialelor şi echipamentelor necesare activităţii zilnice.**

Materialele igienico-sanitare, de curăţenie şi de dezinfecţie sunt depozitate în spaţii închise la care au acces doar personalul centrului.

**Im:** Spaţiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum şi pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile şi mijloace fixe în condiţii de igienă şi siguranţă.

**MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ**

**STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

**Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

**S1.1. Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.**

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale, fără nici o discriminare;

2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum şi cu privire la situaţiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;

3. comunicarea drepturilor şi obligaţiilor, în calitate de beneficiari şi serviciilor sociale;

4. acordarea de servicii prevăzute în contractul de furnizare servicii;

5. participarea la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;

6. asigurarea confidenţialităţii asupra datelor personale, informaţiilor furnizate şi primite;

7. garantarea demnităţii şi a intimităţii;

8. protejarea împotriva riscului de abuz şi neglijare;

9. exprimarea liberă a opiniei cu privire la serviciile primite.

**Im:** Contractul de furnizare servicii conţine date referitoare la drepturile beneficiarilor.

**S1.2. Personalul centrului de consiliere pentru victimele violenţei domestice informează beneficiarii asupra drepturilor şi obligaţiilor acestora.**

Personalul centrului prezintă beneficiarilor drepturile ce se regăsesc în contractul de furnizare de servicii. Semnarea contractului de furnizare de servicii reprezintă luarea la cunoştinţă a acestor drepturi de către beneficiari.

**Im:** Drepturile beneficiarilor sunt clar stipulate în contractul de furnizare de servicii şi comunicate beneficiarului în scris.

**S1.3. Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacţie al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.**

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, centrul aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor, în care se precizează metodologia şi instrumentele utilizate. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

**Im:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacţie a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ŞI PROTECŢIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR**

**Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor şi protecţia împotriva abuzurilor.**

**Rezultate aşteptate:** Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele şi instituţiile competente a oricărei situaţii de abuz sau violenţă identificată.

**S2.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor şi protecţia împotriva abuzurilor.**

**Im:** Procedură privind semnalarea incidentelor şi a protecţiei împotriva abuzurilor.

**S2.2. În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor.**

Aceste sesiuni sunt organizate pentru instruirea personalului dar în funcţie de numărul de beneficiari se pot organiza şi pentru beneficiarii centrului.

**Im:** Procese-verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanţilor.

**S2.3. Centrul de consiliere pentru victimele violenţei domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele şi instituţiile competente a oricărei situaţii de abuz sau violenţă identificată.**

Incidentele deosebite se comunică instituţiilor responsabile, în funcţie de natura acestora (accidente, furturi, agresiuni, alte infracţiuni sau contravenţii etc.). Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidenţă a incidentelor deosebite.

**Im:** Registrul de evidenţă a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

Secţiunea 2

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice**

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, centrele de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 39 şi 42 de puncte.**

Pentru un punctaj de 39 de puncte, centrele de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, cele prevăzute la Modulul V cu excepţia Standardului 2.

Fişa de autoevaluare pentru centrele de consiliere pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE CONSILIERE PENTRU PREVENIREA ŞI COMBATEREA VIOLENŢEI DOMESTICE**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (42 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII**| **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **CU COMUNITATEA** | | | |

| **Centrul de consiliere pentru** | | | |

| **victimele violenţei domestice,** | | | |

| **denumit în continuare centru,** | | | |

| **asigură informarea publicului** | | | |

| **larg, a specialiştilor precum şi** | | | |

| **a potenţialilor beneficiari** | | | |

| **despre activităţile desfăşurate** | | | |

| **şi serviciile oferite în domeniul**| | | |

| **prevenirii şi combaterii** | | | |

| **violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Prin | | | |

| campaniile de informare | | | |

| desfăşurate, publicul larg, | | | |

| comunitatea precum şi | | | |

| specialiştii din domeniul | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice vor fi | | | |

| informaţi cu privire la | | | |

| activităţile şi serviciile | | | |

| oferite de centru. | | | |

| Informaţii despre serviciile | | | |

| oferite de centru, condiţiile de | | | |

| admitere pentru obţinerea | | | |

| serviciilor, precum şi | | | |

| rezultatele obţinute de centru | | | |

| vor fi publice, inclusiv pentru | | | |

| potenţialii beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de consiliere pentru| **1** | | |

| victimele violenţei domestice | | | |

| colaborează cu autorităţile | | | |

| administraţiei publice centrale | | | |

| şi locale prin campanii de | | | |

| informare şi promovare a | | | |

| serviciilor oferite în vederea | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. Furnizorii | | | |

| de servicii sociale/Centrele pot | | | |

| derula şi campanii independente | | | |

| de promovare a serviciilor | | | |

| oferite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul elaborează şi pune | **1** | | |

| la dispoziţia beneficiarului sau | | | |

| oricărei alte persoane interesate| | | |

| materiale informative destinate | | | |

| beneficiarului (victimelor) | | | |

| referitoare la activitatea | | | |

| centrului, natura serviciilor, | | | |

| drepturile şi obligaţiile | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMITERE** | **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **Centrul funcţionează în** | | | |

| **condiţiile legii şi prestează** | | | |

| **servicii sociale specializate** | | | |

| **specific,** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii specializate | | | |

| pentru victimele violenţei | | | |

| domestice, inclusiv pentru | | | |

| cuplurile părinte-copil | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de consiliere pentru| **1** | | |

| victimele violenţei domestice | | | |

| elaborează şi aplică o procedură | | | |

| proprie de admitere a | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul asigură evidenţa | **1** | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul încheie cu | **1** | | |

| beneficiarii un contract de | | | |

| furnizare servicii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Centrul întocmeşte, pentru | **1** | | |

| fiecare beneficiar, dosarul | | | |

| personal al beneficiarului | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul asigură arhivarea | **1** | | |

| dosarelor personale ale | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Centrul elaborează şi | **1** | | |

| utilizează o procedură proprie | | | |

| privind suspendarea/încetarea | | | |

| acordării serviciilor către | | | |

| beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ŞI FURNIZARE DE SERVICII (Standarde 1 -** |

| **3)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - EVALUAREA INIŢIALĂ** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **LA ADMITERE** | | | |

| **Acordarea serviciilor se** | | | |

| **realizează în baza evaluării** | | | |

| **iniţiale la admitere a nevoilor** | | | |

| **individuale/situaţiei de** | | | |

| **dificultate ale beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** | | | |

| Beneficiarilor li se asigură | | | |

| servicii adecvate şi în | | | |

| concordanţă cu nevoile | | | |

| identificate ale fiecăruia. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul utilizează o | **1** | | |

| procedură proprie de evaluare | | | |

| iniţială la admitere a nevoilor | | | |

| individuale ale beneficiarilor | | | |

| din perspectiva consilierii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul are capacitatea de a| **1** | | |

| realiza evaluarea iniţială la | | | |

| admitere a nevoilor individuale/ | | | |

| situaţiei de dificultate în care | | | |

| se află beneficiarul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul efectuează | **1** | | |

| reevaluarea periodică a nevoilor | | | |

| beneficiarului/situaţiei de | | | |

| dificultate în care se află | | | |

| acesta. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - PLANIFICAREA** | **TOTAL: 5** | **TOTAL**  | |

| **ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR** | | | |

| **Centrul de consiliere derulează** | | | |

| **activităţi/acordă servicii** | | | |

| **conform planului de consiliere.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar primeşte serviciile | | | |

| necesare, în funcţie de nevoile | | | |

| individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul derulează | **1** | | |

| activităţi/oferă servicii în baza| | | |

| unui plan de consiliere pentru | | | |

| adultul victimă şi respectiv | | | |

| cuplul părinte-copil. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Planul de consiliere este | **1** | | |

| revizuit după fiecare reevaluare.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul asigură | **1** | | |

| monitorizarea situaţiei | | | |

| beneficiarului şi a aplicării | | | |

| planului de consiliere. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Acordarea serviciilor se | **1** | | |

| realizează conform unui program | | | |

| stabilit de centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul asigură păstrarea | **1** | | |

| datelor personale şi | | | |

| informaţiilor cuprinse în | | | |

| dosarele personale ale | | | |

| beneficiarilor în regim de | | | |

| confidenţialitate cu respectarea | | | |

| prevederilor legale în materia | | | |

| protecţiei datelor cu caracter | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 - FURNIZAREA DE** | **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **SERVICII** | | | |

| **Centrul de consiliere destinat** | | | |

| **victimelor violenţei domestice** | | | |

| **furnizează programe de consiliere**| | | |

| **pentru depăşirea situaţiei de** | | | |

| **risc şi a traumei rezultate în** | | | |

| **urma violenţei domestice, de** | | | |

| **exemplu consiliere psihologică,** | | | |

| **consiliere familială, consiliere** | | | |

| **socială, consiliere juridică,** | | | |

| **consiliere parentală.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Centrul de | | | |

| consiliere pentru victimele | | | |

| violenţei domestice oferă | | | |

| servicii specializate pentru | | | |

| victimele violenţei domestice | | | |

| pentru ca acestea să poată | | | |

| gestiona şi depăşi situaţia de | | | |

| risc, precum şi trauma trăită. | | | |

| Fiecare beneficiar accesează | | | |

| serviciile necesare, în funcţie | | | |

| de nevoile individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1. Centrul de consiliere | **1** | | |

| asigură asistenţă şi servicii de | | | |

| consiliere în vederea depăşirii | | | |

| situaţiilor de risc şi a traumei.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Centrul de consiliere | **1** | | |

| furnizează servicii de consiliere| | | |

| parentală pentru gestionarea | | | |

| situaţiei de risc împreună cu | | | |

| membrii minori ai familiei. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Centrele de consiliere pot | **1** | | |

| derula programe de consiliere | | | |

| juridică în vederea depăşirii | | | |

| situaţiei de risc în care se află| | | |

| beneficiarii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.4 Centrul are capacitatea de a| **1** | | |

| evalua rezultatele beneficiarilor| | | |

| care au parcurs programele | | | |

| oferite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.5 Centrul dispune de personal | **1** | | |

| cu pregătire corespunzătoare | | | |

| pentru realizarea programelor, | | | |

| evaluarea acestora şi evaluarea | | | |

| rezultatelor beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.6 Centrul poate încheia | **1** | | |

| protocoale de colaborare cu | | | |

| instituţiile cu responsabilităţi | | | |

| în rezolvarea cazurilor de | | | |

| violenţă domestică. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESURSE UMANE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **Centrul dispune de o structură de**| | | |

| **personal capabilă să asigure** | | | |

| **activităţile specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| oferite de personal calificat şi | | | |

| suficient. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | **1** | | |

| centrului corespunde din punct de| | | |

| vedere al calificării cu | | | |

| serviciile acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea centrului | **1** | | |

| respectă dispoziţiile legale | | | |

| privind angajarea personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea centrului | **1** | | |

| respectă dispoziţiile legale în | | | |

| domeniul reglementării protecţiei| | | |

| datelor cu caracter personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Conducerea centrului | **1** | | |

| întocmeşte fişa postului pentru | | | |

| fiecare persoană angajată în care| | | |

| se stipulează obligativitatea | | | |

| păstrării confidenţialităţii | | | |

| asupra identităţii şi | | | |

| dificultăţii persoanelor ce | | | |

| beneficiază de serviciile | | | |

| centrului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Personalul centrului de | **1** | | |

| consiliere destinat victimelor | | | |

| violenţei domestice participă la | | | |

| programe de formare profesională | | | |

| continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Voluntarii din centrul de | **1** | | |

| consiliere destinat victimelor | | | |

| violenţei domestice participă, în| | | |

| limita resurselor financiare, la | | | |

| programe de formare profesională | | | |

| continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Întregul personal care îşi | **1** | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| centrului de consiliere destinat | | | |

| victimelor violenţei domestice, | | | |

| este evaluat periodic, cel puţin | | | |

| o dată pe an, în condiţiile | | | |

| legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMINISTRARE,** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE** | | | |

| **Centrul de consiliere pentru** | | | |

| **victimele violenţei domestice** | | | |

| **respectă prevederile legale** | | | |

| **privind organizarea şi** | | | |

| **funcţionarea sa, dispune de un** | | | |

| **management eficient care îi** | | | |

| **permite funcţionarea în acord cu** | | | |

| **misiunea sa. Centrul de** | | | |

| **consiliere pentru victimele** | | | |

| **violenţei domestice este** | | | |

| **înfiinţat şi administrat cu** | | | |

| **respectarea prevederilor** | | | |

| **legislaţiei în vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un centru | | | |

| care funcţionează în condiţiile | | | |

| legii şi au acces la servicii | | | |

| specializate adaptate nevoilor | | | |

| lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de consiliere | **1** | | |

| destinat victimelor violenţei | | | |

| domestice îşi stabileşte un | | | |

| regulament de organizare şi | | | |

| funcţionare din care rezultă că | | | |

| centrul are ca obiect de | | | |

| activitate furnizarea de servicii| | | |

| sociale destinate victimelor | | | |

| violenţei domestice, iar | | | |

| serviciile au scopul de a preveni| | | |

| şi combate violenţa domestică | | | |

| prin asistarea persoanelor | | | |

| victime. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | **1** | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| centrului de consiliere sunt | | | |

| prevăzute facilităţile necesare | | | |

| (spaţii, echipamente, personal) | | | |

| pentru asigurarea condiţiilor în | | | |

| vederea desfăşurării | | | |

| activităţilor specifice | | | |

| centrului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Conducerea centrului este | **1** | | |

| responsabilă de transmiterea | | | |

| lunară a rapoartelor statistice | | | |

| privind activităţile desfăşurate | | | |

| şi categoriile de beneficiari şi | | | |

| serviciilor oferite de centru | | | |

| conform modelului aprobat de | | | |

| Agenţia Naţională pentru | | | |

| Egalitatea de Şanse între Femei | | | |

| şi Bărbaţi (ANES) (numărul de | | | |

| beneficiari, vârsta, sexul, | | | |

| mediul din care provin, nivelul | | | |

| de instruire, ocupaţia, | | | |

| veniturile, starea civilă, | | | |

| numărul de copii aflaţi în | | | |

| întreţinerea lor, relaţia de | | | |

| rudenie cu agresorul, frecvenţa | | | |

| şi natura agresiunii ş.a.). | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Centrul asigură condiţii de** | | | |

| **siguranţă şi confort pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de consiliere este | **1** | | |

| organizat astfel încât să asigure| | | |

| condiţii de acces facil, | | | |

| siguranţă şi confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi adaptate, dotate cu | | | |

| echipamente adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SPAŢII** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Centrul de consiliere pentru** | | | |

| **victimele violenţei domestice** | | | |

| **dispune de spaţii** | | | |

| **igienico-sanitare suficiente şi** | | | |

| **accesibile.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de consiliere deţine| **1** | | |

| grupuri sanitare suficiente, atât| | | |

| pentru beneficiari cât şi pentru | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul de consiliere | **1** | | |

| dispune de spaţii special | | | |

| destinate păstrării/depozitării | | | |

| materialelor şi echipamentelor | | | |

| necesare activităţii zilnice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESPECTAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR** | | | |

| **Centrul de consiliere pentru** | | | |

| **victimele violenţei domestice** | | | |

| **respectă drepturile** | | | |

| **beneficiarilor prevăzute de lege.**| | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Drepturile şi obligaţiile | **1** | | |

| beneficiarilor sunt consemnate în| | | |

| contractul de furnizare servicii.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Personalul centrului de | **1** | | |

| consiliere informează | | | |

| beneficiarii asupra drepturilor | | | |

| şi obligaţiilor acestora. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Personalul centrului | **1** | | |

| monitorizează gradul de | | | |

| satisfacţie al beneficiarilor cu | | | |

| privire la serviciile prestate în| | | |

| centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SEMNALAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INCIDENTELOR ŞI PROTECŢIA** | | | |

| **ÎMPOTRIVA ABUZURILOR** | | | |

| **Centrul de consiliere pentru** | | | |

| **victimele violenţei domestice** | | | |

| **utilizează o procedură proprie** | | | |

| **pentru semnalarea incidentelor şi**| | | |

| **protecţia împotriva abuzurilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Centrul de | | | |

| consiliere pentru victimele | | | |

| violenţei domestice aplică | | | |

| prevederile legale privind | | | |

| semnalarea către organele şi | | | |

| instituţiile competente a | | | |

| oricărei situaţii de abuz sau | | | |

| violenţă identificată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de consiliere pentru| **1** | | |

| victimele violenţei domestice | | | |

| utilizează o procedură proprie | | | |

| pentru semnalarea incidentelor şi| | | |

| protecţia împotriva abuzurilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În cadrul centrului se | **1** | | |

| organizează anual sesiuni de | | | |

| informare privind procedura de | | | |

| semnalare a incidentelor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul de consiliere pentru| **1** | | |

| victimele violenţei domestice | | | |

| aplică prevederile legale privind| | | |

| semnalarea către organele şi | | | |

| instituţiile competente a | | | |

| oricărei situaţii de abuz sau | | | |

| violenţă identificată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **42** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ...................

Semnătură şi ştampilă

ANEXA 5

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice, cod 8899CZ-VD-II**

**Centrele de informare şi sensibilizare a populaţiei pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice sunt servicii sociale specializate care desfăşoară activităţi de informare, campanii de sensibilizare şi conştientizare, activităţi de documentare şi cercetare specifice domeniului, activităţi de formare profesională în domeniu (activităţi derulate în condiţiile legii) sau alte activităţi ce se pot subscrie celor enumerate mai sus.** Centrul de informare şi sensibilizare a populaţiei, denumit în continuare Centrul, este un serviciu social pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice, care are drept misiune derularea şi promovarea constantă, în comunitate, a unor activităţi de prevenire a violenţei domestice. Clasificarea activităţilor de prevenire şi combatere a violenţei domestice vizează:

I. **măsuri de prevenire primară** - cuprind acţiunile şi mijloacele care vizează împiedicarea apariţiei manifestărilor de violenţă domestică (în general acţiuni educative şi informative);

II. **măsuri de prevenire secundară** - au în vedere măsuri menite să diminueze evoluţia negativă a cazurilor de violenţă domestică şi să prevină recidiva (în general acţiuni de consiliere);

III. **măsuri de prevenire terţiară** - cuprind ansamblul măsurilor ce au drept scop combaterea violenţei domestice şi limitarea fenomenului.

**Serviciile sociale, organizate ca centre de informare şi sensibilizare a populaţiei pentru prevenirea şi combaterea violenţei domestice îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:**

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a victimelor pentru depăşirea situaţiei de criză şi reluarea unei vieţi independente.

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenţei domestice.

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor violenţei domestice.

• Acces nediscriminatoriu, gratuit şi debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenţei domestice.

• Asigurarea şi menţinerea confidenţialităţii asupra aspectelor ce ţin de siguranţa şi viaţa privată a victimei, protejarea intimităţii beneficiarilor şi respectul pentru demnitatea umană în toate activităţile centrului.

• Cooperarea multidisciplinară şi sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenţii personalizate şi coerente.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

**Standard 1 ACTIVITĂŢI DE INFORMARE, SENSIBILIZARE, EDUCAŢIE ŞI COMUNICARE**

**Centrul de informare şi sensibilizare a populaţiei, denumit în continuare Centrul, realizează activităţi de informare, educaţie şi comunicare la nivelul comunităţii, în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica violenţei domestice şi are acces la informaţii de interes general referitoare la prevenirea şi combaterea violenţei domestice, precum şi la informaţii legate de serviciile specializate de care poate beneficia victima/agresorul.

**S1.1. Centrul iniţiază şi organizează la intervale regulate campanii de informare, sensibilizare, educaţie şi comunicare la nivelul comunităţii cu privire la fenomenul violenţei domestice în acord cu misiunea sa**

Materialele informative pot cuprinde: informaţii cu caracter general referitoare la dimensiunea şi consecinţele violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeii, măsuri de protecţie pentru victime, servicii disponibile pentru victime şi agresori, precum şi datele de contact ale organizaţiei sau informaţii despre tipurile de servicii oferite, programele de voluntariat disponibile, campaniile organizaţiei etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale/judeţene prin intermediul direcţiilor judeţene de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciilor publice de asistenţă socială, cabinetelor de medicină de familie etc.

În situaţia în care centrul/furnizorul deţine un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broşuri, filme şi/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) pot fi postate pe site-ul respectiv. De asemenea, pentru diseminarea informaţiilor pot fi utilizate şi instrumente de social-media (Facebook, Linkedin, Twitter, Bloguri etc.).

**Im:** Cel puţin una din formele de informare menţionate sunt disponibile la sediul Centrului şi/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia sau al furnizorului.

**S1.2. Campaniile de informare, conştientizare şi educaţie se bazează pe evaluarea iniţială a nevoii de acţiune preventivă şi se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.**

Centrul documentează materialele prezentate publicului din surse ştiinţifice şi credibile, oferă informaţii actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului ţintă. Materialele informative respectă legislaţia în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul nediscriminării şi pe cel al egalităţii de şanse între femei şi bărbaţi). Campaniile de informare pot viza atât populaţia generală cât şi grupuri mai specifice inclusiv elevi/copii.

După realizarea campaniilor, centrul aplică o metodologie proprie de evaluare a impactului acestora asupra populaţiei din comunitate.

**Im:** După realizarea campaniilor centrul alege metoda adecvată pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.

**S1.3. Centrul informează victimele violenţei domestice sau agresorii familiali despre serviciile sociale de care pot beneficia.**

Centrul are obligaţia, ca în cazul în care un membru al comunităţii, victimă a violenţei domestice sau agresor, doreşte să afle informaţii referitoare la serviciile sociale de care poate beneficia, să ofere toate informaţiile necesare şi îndrumare către serviciile respective. În acest scop, centrul păstrează o evidenţă actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de judeţ, precum şi o evidenţă a unor instituţii ce pot interveni în cazuri de violenţă domestică.

Materialele de informare pentru beneficiarii adulţi cu dizabilităţi se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziţia centrului resursele umane şi materiale necesare pentru realizarea comunicării cu adulţii cu dizabilităţi.

**Im:** La sediul centrului există o evidenţă a furnizorilor de servicii specializate şi instituţii abilitate la nivel de judeţ.

**S1.4. Centrul poate derula campanii de informare şi/sau sensibilizare şi acţiuni educative pe baza unor acorduri de parteneriat sau a unor protocoale de colaborare care implică alţi actori instituţionali relevanţi pentru comunitate.**

Centrul va încheia protocoale de colaborare sau acorduri de parteneriat pentru a derula campanii cu impact cât mai sustenabil la nivelul comunităţii asigurându-se astfel implicarea altor actori instituţionali. Acordurile de parteneriat/protocoalele de colaborare sunt documente cu caracter public.

**Im:** Protocoalele de colaborare sunt disponibile la sediul centrului şi pot fi puse la dispoziţia publicului la cerere.

**S1.5. Centrul organizează o arhivă a materialelor de campanie realizate de centru. De asemenea centrul poate organiza o bibliotecă care să cuprindă atât lucrări de specialitate proprii cât şi elaborate de alţi autori.** Centrul, în baza unor solicitări pune la dispoziţia profesioniştilor şi a altor persoane interesate de domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice arhiva campaniilor derulate sau orice alte materiale cu caracter documentar de care dispune.

**Im:** Centrul pune la dispoziţia profesioniştilor şi a altor persoane interesate de domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice resurse documentare şi lucrări de specialitate.

**S1.6. Centrul poate să deruleze în condiţiile legii (cu acreditările şi resursele umane necesare) activităţi de formare profesională continuă pe domeniul violenţei domestice.**

Centrul poate elabora materiale de formare profesională şi poate dezvolta activităţi de formare profesională continuă, în condiţiile legii, pentru profesioniştii ce activează în domeniul violenţei domestice.

**Im:** Centrul are materiale destinate formării profesionale continue disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 - ACTIVITĂŢI DE SPRIJIN**

**Centrul desfăşoară activităţi de sprijin pentru membrii comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică, precum şi pentru alte categorii de membri şi comunităţii.**

**Rezultate aşteptate:** Membrii comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică au acces la programe de sprijin pentru depăşirea unor astfel de situaţii, sprijinul fiind acordat şi membrilor comunităţii aflaţi în situaţii de risc.

**S2.1. Centrul organizează programe de sprijin pentru membrii comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică, precum şi pentru alţi membri şi comunităţii, în funcţie de nevoile identificate în comunitate, în scopul unei informări corecte şi dezvoltări sănătoase în societate.**

Centrul sprijină persoanele în situaţii deosebite (victime/agresori) şi le informează în legătură cu drepturile pe care le au şi serviciile de care pot beneficia în domeniul violenţei domestice.

**Im:** Centrul sprijină membrii comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică, precum şi alţi membri şi comunităţii, în funcţie de nevoile identificate în comunitate prin derularea unor programe de sprijin.

**S2.2. Centrul poate referi cazurile membrilor comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.**

Centrul colaborează cu instituţiile statului şi cu ceilalţi deţinători de centre de primire în regim de urgenţă/adăpost/consiliere, iar în cazul în care centrul constată că s-a săvârşit un caz de violenţă domestică poate referi cazul.

**Im:** Centrul asigură referirea cazurilor membrilor comunităţii aflaţi în situaţii de violenţă domestică către alte servicii comunitare.

**S2.3. Centrul asigură evaluarea şi documentarea eficienţei programelor de sprijin pe care le organizează.**

Centrul îşi elaborează propriile metode de evaluare şi documentaţia necesară care atestă eficienţa programelor de sprijin.

**Im:** Centrul stabileşte propriile metodele de evaluare pentru fiecare program de sprijin.

**MODULUL II MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 RESURSE UMANE**

**Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activităţile specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Comunitatea locală are acces la servicii de calitate oferite de personal calificat şi suficient.

**S1.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare şi funcţionare al serviciului social, cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului şi este angajat cu respectarea condiţiilor legislaţiei în vigoare.

**Im:** Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare şi sensibilizare are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului.

**S1.2. Conducerea centrului respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul centrului este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, centrul încurajează activitatea de voluntariat. Voluntarii din cadrul centrului îşi desfăşoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidenţialităţii, în acord cu legislaţia în vigoare.

Voluntarii din cadrul centrului vor fi cuprinşi, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoaşterea formelor de violenţă domestică, precum şi a mijloacelor de prevenire şi combatere a acestora.

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii şi contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.3. Conducerea centrului întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată.**

Conducerea centrului are obligaţia să elaboreze fişa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuţiile concrete ale acestuia, relaţiile de subordonare şi de colaborare şi obligativitatea păstrării confidenţialităţii. Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de angajat. Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.4. Personalul centrului participă la programe de formare profesională continuă**

Centrul de informare şi sensibilizare a populaţiei elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru angajaţii proprii.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.5. Voluntarii din centru, în limita resurselor financiare, participă la programe de formare profesională continuă**

Centrul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.6. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrului este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele.

Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată.

Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT**

**Centrul de informare şi sensibilizare a populaţiei dispune de un management eficient care îi permite funcţionarea în acord cu misiunea sa.**

**Rezultate aşteptate:** Comunitatea primeşte servicii şi participă la activităţi de informare şi sensibilizare într-un centru care funcţionează în condiţiile legii.

**S2.1. Furnizorul Centrului de informare şi sensibilizare a populaţiei îşi stabileşte un regulament de organizare şi funcţionare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii de informare şi sensibilizare a populaţiei cu privire la fenomenul violenţei domestice.**

Centrul deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare, pe suport de hârtie şi organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al centrului de informare sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor în vederea desfăşurării activităţilor specifice**.

Regulamentul de organizare şi funcţionare prevede numărul spaţiilor şi a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfăşoare în condiţii optime.

**Im:** Centrul este dotat în concordanţă cu activităţile pe care le desfăşoară.

**MODULUL III DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**Centrul de informare şi sensibilizare respectă prevederile în vigoare privind funcţionarea serviciilor sociale şi dispune de dotările corespunzătoare desfăşurării activităţii curente. Dotările şi amenajările respectă asigurarea unui cadru de lucru potrivit, atât pentru angajaţi cât şi pentru beneficiarii de servicii sociale.**

**Rezultate aşteptate:** Activitatea centrului de informare şi sensibilizare se desfăşoară în condiţii proprii de siguranţă şi confort.

**S1.1. Centrul de informare este organizat astfel încât să asigure condiţii de siguranţă şi confort.**

Centrul are prevăzut în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă.

Centrele de informare şi consiliere colaborează cu organele de poliţie în cazurile de violenţă domestică.

**Im:** Activitatea în centru se desfăşoară în condiţii de siguranţă.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi adaptate, dotate cu echipamente adecvate.**

Spaţiile accesibile beneficiarilor sunt dimensionate, amenajate şi dotate astfel încât să asigure confort şi siguranţă.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător (cu demersuri de accesibilizare) astfel încât activitatea să se desfăşoare în condiţii de siguranţă şi confort.

**S1.3. Centrul deţine grupuri sanitare suficiente şi accesibilizate**.

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului şi cel al beneficiarilor care accesează serviciile centrului.

Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete şi instalaţii de apă caldă şi rece, hârtie igienică şi săpun.

**Im:** Grupurile sanitare sunt suficiente şi dotate corespunzător.

**S1.4. Centrul de informare şi sensibilizare deţine un spaţiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare şi de dezinfecţie în spaţii speciale la care au acces personalul de curăţenie şi cel care asigură aprovizionarea.

**Im:** Materialele igienico-sanitare şi cele pentru dezinfecţie se păstrează în condiţii de siguranţă.

**MODULUL IV DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ**

**STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A ETICII PROFESIONALE**

**Centrul de informare şi sensibilizare respectă drepturile beneficiarilor de servicii sociale prevăzute de lege iar personalul centrului respectă obligaţiile profesionale şi deontologice în relaţiile profesionale.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal iar activitatea centrului de informare şi sensibilizare se desfăşoară respectând standarde de profesionalism.

**S1.1. Centrul de informare şi sensibilizare monitorizează gradul de satisfacţie al beneficiarilor cu privire la activitatea desfăşurată.**

În scopul evaluării propriei activităţi, centrul de informare şi sensibilizare are o metodologie proprie de evaluare a gradului de satisfacţie al beneficiarilor serviciilor centrului. Pentru acest obiectiv se pot utiliza orice metode de monitorizare şi evaluare (inclusiv chestionare, mărturii despre activităţi, feedback liber etc.).

**Im:** Centrul dispune de o evidenţă a monitorizării gradului de satisfacţie al beneficiarilor.

**S1.2. Centrul de informare şi consiliere are o procedură de depunere, înregistrare şi arhivare a sesizărilor şi reclamaţiilor.**

Centrul dispune de o procedură de înregistrare a sesizărilor şi reclamaţiilor. Sesizările şi reclamaţiile depuse către conducerea centrului se arhivează într-un dosar şi se păstrează la sediul centrului.

**Im:** Centrul are o procedură de înregistrare a sesizărilor/reclamaţiilor şi un dosar în care se păstrează reclamaţiile şi sesizările.

**S1.3. Centrul de informare şi sensibilizare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituţiile competente a oricărei situaţii de abuz şi neglijare asupra copilului identificată în activitatea sa, conform prevederilor Legii nr. 272/2004 privind protecţia şi promovarea drepturilor copilului.**

Personalul centrului de informare şi sensibilizare a populaţiei cu privire la fenomenul violenţei domestice este informat să semnaleze cazurile de violenţă domestică către instituţiile competente.

Conducerea centrului are obligaţia de a informa personalul în legătură cu semnalarea cazurilor de violenţă domestică către autorităţile competente şi de a stabili o procedură în acest scop.

Centrul de informare şi sensibilizare a populaţiei asigură păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal.

**Im:** Centrul are o evidenţă privind informarea personalului cu privire la obligaţia profesioniştilor de a raporta cazuri de violenţă domestică.

Secţiunea 2

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice**

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, centrele de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 21 şi 24 de puncte.**

Pentru un punctaj de 21 de puncte, centrele de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III.

Fişa de autoevaluare pentru un centru de informare şi sensibilizare a populaţiei în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE INFORMARE ŞI SENSIBILIZARE A POPULAŢIEI ÎN DOMENIUL PREVENIRII ŞI COMBATERII VIOLENŢEI DOMESTICE**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (24 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - ACTIVITĂŢI DE** | **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **INFORMARE, SENSIBILIZARE,** | | | |

| **EDUCAŢIE ŞI COMUNICARE** | | | |

| **Centrul de informare şi** | | | |

| **sensibilizare a populaţiei** | | | |

| **realizează activităţi de** | | | |

| **informare, educaţie şi comunicare**| | | |

| **la nivelul comunităţii, în** | | | |

| **domeniul prevenirii şi combaterii**| | | |

| **violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Comunitatea | | | |

| este sensibilizată cu privire la | | | |

| problematica violenţei domestice | | | |

| şi are acces la informaţii de | | | |

| interes general referitoare la | | | |

| prevenirea şi combaterea | | | |

| violenţei domestice, precum şi la| | | |

| informaţii legate de serviciile | | | |

| specializate de care poate | | | |

| beneficia victima/agresorul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul iniţiază şi | **1** | | |

| organizează la intervale regulate| | | |

| campanii de informare, | | | |

| sensibilizare, educaţie şi | | | |

| comunicare la nivelul comunităţii| | | |

| cu privire la fenomenul violenţei| | | |

| domestice, în acord cu misiunea | | | |

| sa. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Campaniile de informare, | **1** | | |

| conştientizare şi educaţie se | | | |

| bazează pe evaluarea iniţială a | | | |

| nevoii de acţiune preventivă şi | | | |

| se încheie printr-o evaluare a | | | |

| impactului în comunitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul informează victimele| **1** | | |

| violenţei domestice sau agresorii| | | |

| despre serviciile sociale de care| | | |

| pot beneficia. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Centrul poate derula | **1** | | |

| campanii de informare şi/sau | | | |

| sensibilizare şi acţiuni | | | |

| educative pe baza unor acorduri | | | |

| de parteneriat sau a unor | | | |

| protocoale de colaborare care | | | |

| implică alţi actori | | | |

| instituţionali relevanţi pentru | | | |

| comunitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Centrul organizează o arhivă| **1** | | |

| a materialelor de campanie | | | |

| realizate de centru. De asemenea,| | | |

| centrul poate organiza o | | | |

| bibliotecă care să cuprindă atât | | | |

| lucrări de specialitate proprii | | | |

| cât şi elaborate de alţi autori. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Centrul poate să deruleze în| **1** | | |

| condiţiile legii (cu acreditările| | | |

| şi resursele umane necesare) | | | |

| activităţi de formare | | | |

| profesională continuă în domeniul| | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ACTIVITĂŢI DE** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **SPRIJIN** | | | |

| **Centrul desfăşoară activităţi de** | | | |

| **sprijin pentru membrii** | | | |

| **comunităţii aflaţi în situaţii de**| | | |

| **violenţă domestică, precum şi** | | | |

| **pentru alte categorii de membri** | | | |

| **ai comunităţii.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Membrii | | | |

| comunităţii aflaţi în situaţii de| | | |

| violenţă domestică au acces la | | | |

| programe de sprijin pentru | | | |

| depăşirea unor astfel de | | | |

| situaţii, sprijinul fiind acordat| | | |

| şi membrilor comunităţii aflaţi | | | |

| în situaţii de risc. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul organizează programe| **1** | | |

| de sprijin pentru membrii | | | |

| comunităţii aflaţi în situaţii de| | | |

| violenţă domestică, precum şi | | | |

| pentru alţi membri ai | | | |

| comunităţii, în funcţie de | | | |

| nevoile identificate în | | | |

| comunitate, în scopul unei | | | |

| informări corecte şi dezvoltări | | | |

| sănătoase în societate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul poate referi | **1** | | |

| cazurile membrilor comunităţii | | | |

| aflaţi în situaţii de violenţă | | | |

| domestică către alte servicii sau| | | |

| programe comunitare | | | |

| corespunzătoare nevoilor | | | |

| identificate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul asigură evaluarea şi| **1** | | |

| documentarea eficienţei | | | |

| programelor de sprijin pe care le| | | |

| organizează. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II - MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESURSE UMANE** | **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **Centrul dispune de o structură de**| | | |

| **personal capabilă să asigure** | | | |

| **activităţile specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Comunitatea | | | |

| locală are acces la servicii de | | | |

| calitate oferite de personal | | | |

| calificat şi suficient. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | **1** | | |

| centrului corespunde din punct de| | | |

| vedere al calificării cu | | | |

| serviciile acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea centrului | **1** | | |

| respectă dispoziţiile legale | | | |

| privind angajarea personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea centrului | **1** | | |

| întocmeşte fişa postului pentru | | | |

| fiecare persoană angajată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Personalul centrului | **1** | | |

| participă la programe de formare | | | |

| profesională continuă în domeniu.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Voluntarii din centru, în | **1** | | |

| limita resurselor financiare, | | | |

| participă la programe de formare | | | |

| profesională continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Întregul personal care îşi | **1** | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| centrului este evaluat periodic, | | | |

| cel puţin o dată pe an, în | | | |

| condiţiile legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - ADMINISTRARE ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **MANAGEMENT** | | | |

| **Centrul de informare respectă** | | | |

| **prevederile legale privind** | | | |

| **organizarea şi funcţionarea sa,** | | | |

| **dispune de un management eficient**| | | |

| **care îi permite funcţionarea în** | | | |

| **acord cu misiunea sa.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Comunitatea | | | |

| primeşte servicii şi participă la| | | |

| activităţi de informare şi | | | |

| sensibilizare într-un centru care| | | |

| funcţionează în condiţiile legii.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de informare îşi | **1** | | |

| stabileşte un regulament de | | | |

| organizare şi funcţionare din | | | |

| care rezultă că are ca obiect de | | | |

| activitate furnizarea de servicii| | | |

| sociale de informare şi | | | |

| sensibilizare a populaţiei cu | | | |

| privire la fenomenul violenţei | | | |

| domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | **1** | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| centrului sunt prevăzute | | | |

| facilităţile necesare (spaţii, | | | |

| echipamente, personal) pentru | | | |

| asigurarea condiţiilor în vederea| | | |

| desfăşurării activităţilor | | | |

| specifice centrului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardul 1)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de informare şi** | | | |

| **sensibilizare respectă** | | | |

| **prevederile în vigoare privind** | | | |

| **funcţionarea serviciilor sociale** | | | |

| **şi dispune de dotările** | | | |

| **corespunzătoare desfăşurării** | | | |

| **activităţii curente.** | | | |

| **Dotările şi amenajările respectă** | | | |

| **asigurarea unui cadru de lucru** | | | |

| **potrivit atât pentru angajaţi cât**| | | |

| **şi pentru beneficiarii de** | | | |

| **servicii sociale.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Activitatea | | | |

| centrului de informare şi | | | |

| sensibilizare se desfăşoară în | | | |

| condiţii proprii de siguranţă şi | | | |

| confort. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de informare este | **1** | | |

| organizat astfel încât să asigure| | | |

| condiţii de siguranţă şi confort.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi adaptate, dotate cu | | | |

| echipamente adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul deţine grupuri | **1** | | |

| sanitare suficiente şi | | | |

| accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Centrul de informare şi | **1** | | |

| sensibilizare deţine un spaţiu | | | |

| special pentru depozitarea | | | |

| materialelor igienico-sanitare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standardul 1)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESPECTAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR ŞI A** | | | |

| **ETICII PROFESIONALE** | | | |

| **Centrul de informare şi** | | | |

| **sensibilizare respectă drepturile**| | | |

| **beneficiarilor de servicii** | | | |

| **sociale prevăzute de lege iar** | | | |

| **personalul centrului respectă** | | | |

| **obligaţiile profesionale şi** | | | |

| **deontologice în relaţiile** | | | |

| **profesionale.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal iar | | | |

| activitatea centrului de | | | |

| informare şi sensibilizare se | | | |

| desfăşoară respectând standarde | | | |

| de profesionalism. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de informare şi | **1** | | |

| sensibilizare monitorizează | | | |

| gradul de satisfacţie al | | | |

| beneficiarilor cu privire la | | | |

| activitatea desfăşurată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2. Centrul de informare şi | **1** | | |

| sensibilizare are o procedură de | | | |

| depunere, înregistrare şi | | | |

| arhivare a sesizărilor şi | | | |

| reclamaţiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul de informare şi | **1** | | |

| sensibilizare aplică prevederile | | | |

| legale cu privire la semnalarea | | | |

| către organismele/instituţiile | | | |

| competente, a oricărei situaţii | | | |

| de abuz şi neglijare asupra | | | |

| copilului identificată în | | | |

| activitatea sa, conform | | | |

| prevederilor Legii nr. 272/2004 | | | |

| privind protecţia şi promovarea | | | |

| drepturilor copilului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **24** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ................

Semnătură şi ştampilă

ANEXA 6

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistenţă destinate agresorilor, cod 8899CZ-VD-III**

**Principii directoare**

Serviciile sociale organizate ca centre de asistenţă destinate agresorilor, funcţionează ca centre de zi şi îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

• Accesul egal la servicii sociale specializate pe bază de opţiune voluntară sau după caz, potrivit măsurilor dispuse de către instanţa judecătorească;

• Asigurarea unei intervenţii unitare şi multidisciplinare pentru beneficiarii centrelor de asistenţă destinate agresorilor, conform nevoilor identificate;

• Responsabilizarea agresorului pentru propria reabilitare şi reinserţie socială în vederea promovării unor relaţii sociale pozitive bazate pe comportament non-violent;

• Servicii sociale adaptate la nevoile agresorului;

• Respectarea principiului egalităţii de şanse între femei şi bărbaţi şi promovarea valorilor non-violenţei.

Furnizorii de servicii sociale, publici şi privaţi încheie protocoale de colaborare cu autorităţile publice locale şi organizaţii neguvernamentale pentru instrumentarea şi soluţionarea cazurilor de violenţă domestică.

Potrivit art. 19 alin. (3) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea şi combaterea violenţei în familie, republicată, cu modificările ulterioare, centrele de asistenţă destinate agresorilor pot asigura beneficiarilor tratament ambulatoriu în cazul diferitelor tipuri de adicţii, la recomandarea unui medic specialist, în baza unei convenţii de colaborare încheiate cu un spital sau cu altă unitate sanitară.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

**STANDARD 1 INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum şi a specialiştilor despre activităţile desfăşurate şi serviciile oferite în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

**Rezultate aşteptate:** Prin campaniile de informare desfăşurate beneficiarii, publicul larg, comunitatea, precum şi specialiştii din domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice vor fi informaţi cu privire la activităţile şi serviciile oferite de centru. Informaţii despre serviciile oferite de centru, condiţiile de admitere pentru obţinerea serviciilor precum şi rezultatele obţinute de centru vor fi publice.

**S1.1. Centrul de asistenţă destinat agresorilor colaborează cu autorităţile administraţiei publice centrale şi locale pentru realizarea de campanii de informare şi promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii şi combaterii violenţei domestice. Centrele private pot derula şi campanii independente de promovare a serviciilor oferite**.

Materialele informative vor cuprinde, cel puţin o descriere a centrului şi a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.). Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul direcţiilor judeţene de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciilor publice de asistenţă socială, poliţiei, cabinetelor de medicină de familie, dar şi prin orice alte mijloace, canale sau instituţii considerate adecvate.

**Im:** Cel puţin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/poate fi accesată la sediul centrului destinat agresorilor.

**S1.2. Centrul elaborează şi pune la dispoziţia beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile şi obligaţiile acestora.**

Materialele informative cuprind date despre localizarea şi organizarea centrului, activităţile desfăşurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic şi sunt disponibile la sediul centrelor de asistenţă destinate agresorilor.

**Im:** Cel puţin una din formele de informare menţionate sunt disponibile la sediul centrului.

**STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor violenţei domestice funcţionează în condiţiile legii şi prestează servicii sociale specializate specifice pentru cazurile de violenţă domestică.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii centrului primesc servicii specializate oferite direct de centru sau de alţi furnizori cu care centrul/furnizorul are parteneriate încheiate.

**Beneficiarii centrului de asistenţă destinat agresorilor violenţei domestice sunt:**

**- Agresori adulţi;**

**- Agresori adulţi aflaţi în categoria persoanelor dependente.**

**S2.1. Centrul de asistenţă destinat agresorilor elaborează şi aplică o procedură proprie de admitere pentru furnizarea serviciilor.**

Procedura de admitere precizează, cel puţin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, instrumentul de evaluare a nevoilor beneficiarilor luat în considerare pentru admitere, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii şi modelul acestuia şi modalitatea de colaborare cu direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului. Decizia de respingere se ia numai cu consultarea direcţiei generale de asistenţă şi protecţia copilului atunci când cazul a fost referit pe baza recomandării formulate de către managerul de caz.

Admiterea se poate realiza pe bază de opţiune voluntară, în baza recomandării managerului de caz, sau potrivit măsurilor dispuse de către instanţă.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**S2.2. Centrul asigură evidenţa beneficiarilor.**

La nivelul centrului se realizează un registru unic al beneficiarilor care sunt referiţi sau solicită servicii, sunt evaluaţi şi incluşi în programe. Structura registrului este stabilită de către furnizor şi va cuprinde cel puţin următoarele elemente: datele de identificare ale beneficiarului, tipul serviciilor şi programelor recomandate, data la care beneficiarul a fost luat în evidenţă şi numele specialistului sau lucrătorului responsabil.

**Im:** Centrul asigură evidenţa fluxului de beneficiari şi aceasta este disponibilă la sediul centrului.

**S2.3. Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul de servicii sociale şi beneficiar.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii şi justiţiei sociale.

Contractul de furnizare de servicii specializate este redactat în două exemplare originale, unul pentru centru şi celălalt pentru beneficiar. Un exemplar original al contractului de furnizare servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Modelul contractului de furnizare de servicii specializate şi contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.4. Centrul întocmeşte pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale şi informaţiilor cuprinse în acesta, în regim de confidenţialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal.**

Dosarul personal al beneficiarului conţine, cel puţin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar şi aprobată de către conducătorul centrului, sau după caz, copia hotărârii judecătoreşti prin care instanţa de judecată a dispus, în sarcina agresorului, măsura de a beneficia de serviciile unui asemenea centru;

- contractul de furnizare de servicii, în original;

- documente cu privire la nivelul de educaţie, pregătire profesională, starea de sănătate fizică şi psihică, după caz, existenţa unor antecedente penale care au legătură cu diferite forme de violenţă;

- fişa de evaluare la admitere iniţială/reevaluare;

- planul de intervenţie;

- fişa de monitorizare a serviciilor;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.5. Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe o perioadă prevăzută în regulamentul de organizare şi funcţionare al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecţionare din cadrul Serviciului Judeţean al Arhivelor Naţionale.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziţia acestuia/acestora.

Centrul ţine evidenţa dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate şi evidenţa acestora sunt disponibile la sediul centrului în condiţiile de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului cu respectarea prevederilor legale în materia protecţiei datelor cu caracter personal.

**S2.6. Centrul elaborează şi utilizează o procedură proprie privind condiţiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate.**

Centrul stabileşte şi aduce la cunoştinţa beneficiarilor condiţiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situaţii în care centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării centrului de către beneficiar, prin proprie voinţă (încetare);

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);

- transferul la o instituţie specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru drogo-dependenţă etc. (suspendare/încetare);

- forţa majoră (cataclisme naturale, incendii, apariţia unui focar de infecţie, sistarea licenţei de funcţionare a centrului etc. (încetare);

- decesul beneficiarului (încetare);

- comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiţii de securitate pentru el, pentru ceilalţi beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare/încetare);

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar. Centrul stabileşte, împreună cu beneficiarul, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

**Im:** Cel puţin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este afişat la loc vizibil la sediul centrului.

**MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ŞI FURNIZAREA SERVICIILOR**

**STANDARD 1 EVALUAREA**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.**

**Rezultate aşteptate:** Centrul de asistenţă destinat agresorilor are capacitatea de a acorda sau facilita accesul la servicii adecvate, conform legii şi în concordanţă cu nevoile identificate ale fiecăruia.

**S1.1. Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în care aceştia se află.**

Centrul elaborează şi aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor în care aceştia se află în concordanţă cu scopul/funcţiile centrului, activităţile derulate/serviciile acordate sau facilitate.

Procedura stabileşte metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum şi instrumentele standardizate şi/sau ghidurile de practică şi tehnicile utilizate de specialişti.

**Im:** Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**S1.2. Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea iniţială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor în care aceştia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, alte specializări) şi are în vedere următoarele obiective:

- comunicarea şi colaborarea cu beneficiarii, instituţii de resort sau specialişti implicaţi;

- intervenţia coordonată pentru familia afectată de fenomenul violenţei domestice;

- planificarea serviciilor necesare pentru beneficiari;

- riscul de recidivă;

- planificarea protecţiei pentru victima violenţei domestice;

- menţiuni privind riscul de excluziune socială/antecedentele penale;

- existenţa unor boli psihice/cronice sau a unor boli cu risc de transmitere.

În funcţie de situaţia particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea iniţială a acestuia, efectuată de către personalul centrului, se vor avea în considerare şi evaluările realizate de către structurile cu atribuţii în evaluare, prevăzute de lege şi/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistenţă socială şi/sau direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, precum şi de alte instituţii/servicii publice (cabinete medicale, unităţi de învăţământ, agenţii de ocupare, penitenciare, instituţii/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Formatul utilizat pentru fişa de evaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât şi reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuţii în evaluare (serviciile publice de asistenţă socială, direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului şi/sau de alte servicii/instituţii publice) se ataşează fişei de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fişa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de evaluare iniţială la admitere ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului cu respectarea condiţiilor de confidenţialitate prevăzute în regulamentul de organizare şi funcţionare a centrului.

**S1.3. Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situaţiei de dificultate în care se află acesta.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarului se realizează o dată pe lună în primele 3 luni de la admiterea în centru, respectiv trimestrial în perioada următoare, precum şi atunci când situaţia o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil şi/sau psihic al beneficiarului şi/sau situaţiei socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora şi semnătura beneficiarului se înscriu în fişa de reevaluare.

**Im:** Fişele de reevaluare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

**STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor derulează activităţi/acordă servicii conform planului de intervenţie al beneficiarului.**

**Rezultate aşteptate:** Fiecare beneficiar primeşte serviciile de asistenţă necesare cu titlu gratuit, în funcţie de nevoile sale individuale.

**S2.1. Centrul derulează activităţi/oferă servicii în baza unui plan de intervenţie.**

Planul de intervenţie se elaborează în baza evaluării iniţiale la admitere, a nevoilor beneficiarului, cu colaborarea specialiştilor necesari (vezi standardul Modul II, S1.1) şi cuprinde date şi informaţii privind:

- activităţile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (după caz, consiliere socială, consiliere psihologică, psihoterapie, program de schimbare a comportamentului de violenţă domestică, program de tratament pentru diferite tipuri de adicţii - alcool, jocuri de noroc, consum de droguri şi/sau substanţe halucinogene, medicamente) etc.;

- programarea activităţilor desfăşurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de intervenţie;

- numele, vârsta beneficiarului şi semnătura de luare la cunoştinţă a beneficiarului;

- numele şi profesia responsabilului de caz care ţine legătura cu specialiştii din centru şi cei din afara centrului;

- numele şi profesia/ocupaţia persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul şi semnătura acesteia/acestora;

Planul de intervenţie se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Planul de intervenţie realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului, conform legii.

**S2.2. Planul de intervenţie este revizuit după fiecare reevaluare**

După fiecare reevaluare, planul de intervenţie se revizuieşte corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul de intervenţie cuprinde rubrici în care se menţionează data revizuirii şi semnăturile beneficiarilor şi a personalului de specialitate.

**S2.3. Centrul asigură monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie.**

Aplicarea planului de intervenţie se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează şi evoluţia beneficiarului.

În vederea monitorizării, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Centrul stabileşte numărul de beneficiari care revin unui responsabil de caz, în funcţie de complexitatea nevoilor acestora şi dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situaţiei beneficiarului şi a aplicării planului de intervenţie, centrul utilizează o fişă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observaţii privind situaţia beneficiarului şi progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fişei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format şi denumire: fişă de observaţii, fişă de servicii etc.).

Fişa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Fişele de monitorizare a serviciilor sunt disponibile la sediul centrului, conform legii.

**S2.4. Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

Centrul funcţionează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afişat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

**Im:** Centrul afişează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

**Standard 3 FURNIZAREA SERVICIILOR**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor furnizează minim servicii de reabilitare şi reinserţie socială, servicii educaţionale, servicii de consiliere şi asigură accesul la servicii de sănătate, conform legii.**

**Rezultate aşteptate:** Centrul de asistenţă a agresorilor oferă servicii complexe pentru agresorii cu scopul de a corecta aceste comportamente şi de a sprijini reabilitarea, reinserţia şi integrarea socială a agresorilor.

**S3.1. Centrul furnizează servicii de reabilitare direct sau prin intermediul altor furnizori de servicii cu care are încheiate parteneriate.**

Serviciile de reabilitare includ consiliere psihologică şi psihoterapie, precum şi alte tipuri de servicii/programe din gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de grup şi individuale de educaţie şi consiliere pentru reducerea comportamentului violent şi de control asupra membrilor familiei;

- Programe de grup şi individuale de educaţie şi consiliere pentru dezvoltarea abilităţilor de viaţă prosocială: controlul furiei, rezolvare de conflicte, rezolvare de probleme, comunicare non-violentă;

- Programe de grup şi individuale de educaţie cu privire la egalitatea de şanse şi de tratament între femei şi bărbaţi, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislaţie naţională şi sancţiuni aplicabile;

- Programe de dezvoltare a abilităţilor parentale conţinând cel puţin drepturile copilului, relaţionarea şi comunicarea cu copilul/copii biologici sau şi partenerului de viaţă.

**Im:** Programele de reabilitare, precum şi documentele de monitorizare a furnizării serviciilor de reabilitare sunt disponibile în dosarul personal, alături de eventuale contracte încheiate între beneficiar şi terapeut.

**S3.2. Centrul de asistenţă destinat agresorilor furnizează servicii/programe de consiliere şi mediere familială.**

Aceste servicii/programe se pot înscrie în gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de abilităţi de relaţionare sănătoasă în cuplu şi în familia extinsă;

- Programe pentru identificarea şi menţinere a grupului/persoanelor resursă;

**Im:** Programele de consiliere şi mediere familială sunt disponibile în dosarul personal.

**S3.3. Centrul destinat agresorilor asigură sau facilitează accesul la tratament psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare conform prevederilor legale, precum şi la alte servicii de sănătate pe baza unor convenţii de colaborare încheiate cu unităţi spitaliceşti sau cu furnizori de servicii spitaliceşti.**

**Im:** Documentele de monitorizare a serviciilor de sănătate sunt disponibile în dosarul personal.

**S3.4. Centrul are capacitatea de a desfăşura servicii de reintegrare socială a beneficiarilor, servicii privind consolidarea abilităţilor de viaţă independentă şi prin servicii de reinserţie profesională.**

Centrul elaborează programe de reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activităţi/servicii specifice: activităţi de informare, de consiliere şi orientare vocaţională, suport pentru reconversie profesională, facilitarea accesului pe piaţa muncii, facilitarea accesului la locuinţă şi la activităţi de petrecere a timpului liber (mişcare şi activităţi fizice în sală şi în aer liber), activităţi de voluntariat în comunitate etc.

Programele de reintegrare cuprind realizarea, implementarea şi monitorizarea implementării măsurilor de prevenire a recidivei.

**Im:** Planurile de intervenţie cuprind programe de reintegrare socială, iar în fişele de monitorizare se detaliază activităţile/serviciile derulate şi urmate de beneficiari.

**S3.5. Centrul desfăşoară sau asigură accesul la servicii educaţionale.**

Serviciile educaţionale includ, după caz: educaţie parentală, educaţie pentru sănătate, dezvoltarea deprinderilor de viaţă independentă, reintegrare şcolară, cursuri de calificare ş.a.

**Im:** Documentele de monitorizare a furnizării serviciilor educaţionale sunt disponibile în dosarele personale.

**S3.6. Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora şi evaluarea rezultatelor beneficiarilor.**

Centrul destinat agresorilor elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională continuă pentru angajaţii proprii.

**Im:** Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor şi evaluarea programelor.

**S3.7. Centrul va încheia protocoale de colaborare cu instituţiile cu responsabilităţi în rezolvarea cazurilor de violenţă domestică**

Protocoalele pot fi încheiate cu: inspectoratele judeţene de poliţie, serviciile sociale locale, direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciile pentru victimele violenţei domestice, serviciile de probaţiune, direcţiile judeţene de sănătate publică, spitale, serviciile de medicină legală, centre de sănătate mintală, centre de prevenire antidrog, servicii specializate pentru diferite tipuri de adicţii etc.

**Im:** Protocoale de colaborare încheiate cu instituţiile cu responsabilităţi în rezolvarea cazurilor de violenţă domestică sunt disponibile la sediul centrului.

**MODULUL III MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 RESURSE UMANE**

**Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activităţile specifice.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat şi suficient.

**S1.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.**

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare şi funcţionare al instituţiei. Personalul care lucrează în cadrul centrului de asistenţă destinat agresorilor are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului şi este angajat cu respectarea condiţiilor legislaţiei în vigoare.

**Im:** Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor şi evaluarea programelor.

**S1.2. Conducerea centrului respectă dispoziţiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul şi personalul centrului este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale. Centrul poate încheia contracte de prestări servicii cu diverşi specialişti. Personalul este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajaţii proprii şi/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziţionate, centrul încurajează folosirea voluntarilor. Voluntarii din cadrul centrelor de asistenţă destinate agresorilor îşi desfăşoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidenţialităţii, în acord cu legislaţia în vigoare. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violenţă asupra copilului sau violenţă domestică, voluntarilor li se solicită cazier.

Voluntarii din cadrul centrelor de asistenţă destinate agresorilor vor fi cuprinşi, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoaşterea formelor de violenţă domestică, precum şi a mijloacelor de prevenire şi combatere a acestora.

**Im:** Întreg personalul care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrelor de asistenţă destinate agresorilor este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.

**S1.3. Conducerea centrului respectă dispoziţiile legale în domeniul protecţiei datelor cu caracter personal.**

**Im:** Centrul asigură respectarea prevederilor legale în domeniul protecţiei datelor cu caracter personal.

**S1.4. Conducerea centrului întocmeşte fişa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidenţialităţii asupra identităţii beneficiarilor centrului.**

Conducerea centrului de asistenţă destinat agresorilor are obligaţia să elaboreze fişa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuţiile concrete ale acestuia, relaţiile de subordonare şi de colaborare şi obligativitatea păstrării confidenţialităţii. Fiecare fişă de post este semnată de persoana care a întocmit-o şi de angajat. Fişele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuţiile angajatului se modifică.

**Im:** Fişele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.5. Personalul centrului destinat agresorilor participă la programe de formare profesională continuă.**

Centrul destinat agresorilor elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională continuă pentru angajaţii proprii.

Personalul are pregătire în managementul conflictelor, comunicarea cu comportament dificil şi participă la programe de dezvoltare personală.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.6. Voluntarii din centrul destinat agresorilor participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Centrul elaborează şi aplică un plan de instruire şi formare profesională pentru voluntari.

**Im:** Planul de instruire şi formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

**S1.7. Întregul personal care îşi desfăşoară activitatea în cadrul centrului destinat agresorilor, este evaluat periodic, cel puţin o dată pe an, în condiţiile legii.**

Fişele de evaluare descriu atribuţiile persoanei şi notează gradul de îndeplinire şi performanţele.

Fiecare fişă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o şi de către persoana evaluată. Fişele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fişele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

**S1.8. Personalul de specialitate beneficiază de supervizare.**

Rapoartele de supervizare sunt transmise coordonatorului de centru în vederea elaborării obiectivelor de reabilitate a fiecărui angajat.

**Im:** Rapoartele de supervizare sunt disponibile în dosarele angajaţilor.

**STANDARD 2 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea şi funcţionarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcţionarea în acord cu misiunea sa. Centrul de asistenţă destinat agresorilor este înfiinţat şi administrat cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcţionează în condiţiile legii şi au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.

**S2.1. Furnizorul Centrului de asistenţă destinat agresorilor îşi stabileşte un regulament de organizare şi funcţionare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea şi facilitarea accesului la servicii sociale destinate agresorilor familiali, iar serviciile au scopul de a preveni şi combate violenţă domestică.**

Centrul deţine şi aplică un regulament propriu de organizare şi funcţionare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare şi funcţionare în vigoare.

**Im:** Un exemplar al regulamentului propriu de organizare şi funcţionare, pe suport de hârtie şi organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S2.2. În regulamentul de organizare şi funcţionare al centrului de asistenţă destinat agresorilor sunt prevăzute facilităţile necesare (spaţii, echipamente, personal) pentru asigurarea condiţiilor în vederea desfăşurării activităţilor specifice centrului.**

Regulamentul de organizare şi funcţionare prevede numărul spaţiilor şi a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfăşoare în condiţii optime. Beneficiarii au la dispoziţie spaţii adecvate şi personal calificat pentru desfăşurarea consilierii şi a altor servicii oferite.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiţii minime de confort şi siguranţă pentru perioada în care se află în centru.

**S2.3. Conducerea centrului de asistenţă destinat agresorilor este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activităţile desfăşurate şi categoriile de beneficiari şi serviciilor oferite de centru, conform modelului aprobat de Agenţia Naţională pentru Egalitatea de Şanse între Femei şi Bărbaţi (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul de provenienţă, nivelul de instruire, ocupaţia, venituri, starea civilă, numărul de copii în întreţinere, relaţia de rudenie cu victima, frecvenţa şi natura agresiunii etc.) către compartimentele specializate din cadrul direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copiilor.**

Rapoartele statistice se transmit direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene, respectiv, ale sectoarelor municipiului Bucureşti.

**Im:** Rapoartele statistice se păstrează la centru şi pot fi verificate de către persoanele autorizate.

**MODULUL IV DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Centrul asigură condiţii de siguranţă, confort şi accesibilitate pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiţii de siguranţă şi confort atât pentru beneficiari, cât şi pentru personal.**

Centrul stabileşte în regulamentul de organizare internă condiţiile de siguranţă din centru.

Centrul are prevăzut în regulamentul de ordine interioară o secţiune de reguli de interacţiune între personal şi beneficiari care contribuie la menţinerea mediului de siguranţă.

Centrele de asistenţă destinate agresorilor colaborează, în baza unui protocol, cu organele de poliţie sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi judeţene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului Bucureşti, în situaţiile care impun intervenţia organelor de ordine.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor potrivit regulamentului de organizare internă.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi accesibilizate.**

Spaţiile accesibile beneficiarilor sunt dimensionate, amenajate şi dotate astfel încât să asigure confort şi siguranţă.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

**STANDARD 2 SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor dispune de spaţii igienico-sanitare suficiente şi accesibile.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Centrul deţine grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât şi pentru personal.**

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului şi cel al beneficiarilor care accesează serviciile centrului.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă şi rece, săpun şi materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Dacă nu există ventilaţie naturală, se montează echipamente de aerisire.

**Im:** Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcţionale şi echipate corespunzător.

**S2.2. Centrul dispune de spaţii special destinate păstrării/depozitării materialelor şi echipamentelor necesare activităţii zilnice.**

Materialele igienico-sanitare, de curăţenie şi de dezinfecţie sunt depozitate în spaţii închise la care au acces doar personalul centrului.

**Im:** Spaţiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum şi pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile şi mijloace fixe în condiţii de igienă şi siguranţă.

**MODULUL V DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ**

**STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

**Rezultate aşteptate:** Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute şi respectate de personal.

**S1.1. Drepturile şi obligaţiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.**

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile şi obligaţiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale, fără nicio discriminare;

2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum şi cu privire la situaţiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;

3. comunicarea drepturilor şi obligaţiilor, în calitate de beneficiari şi serviciilor sociale;

4. acordarea de servicii prevăzute în contractul de furnizare servicii;

5. participarea la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;

6. asigurarea păstrării confidenţialităţii asupra datelor personale, informaţiilor furnizate şi primite, în conformitate cu prevederile din materia protecţiei drepturilor cu caracter personal;

7. garantarea demnităţii şi a intimităţii;

8. exprimarea liberă a opiniei cu privire la serviciile primite.

**Im:** Contractul de furnizare servicii conţine date referitoare la drepturile beneficiarilor.

**S1.2. Personalul centrului de asistenţă destinat agresorilor cunoaşte şi informează beneficiarii asupra drepturilor şi obligaţiilor acestora.**

Personalul centrului prezintă beneficiarilor drepturile ce se regăsesc în contractul de furnizare de servicii. Semnarea contractului de furnizare de servicii reprezintă luarea la cunoştinţă a acestor drepturi de către beneficiari.

**Im:** Drepturile beneficiarilor sunt stipulate în contractul de furnizare de servicii şi comunicate beneficiarului în scris.

**S1.3. Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacţie al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.**

În scopul autoevaluării calităţii activităţii proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacţie al beneficiarilor, în care se precizează metodologia şi instrumentele utilizate. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

**Im:** Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacţie al beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

**STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ŞI PROTECŢIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR**

**Centrul de asistenţă destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor şi protecţia împotriva abuzurilor.**

**Rezultate aşteptate:** Centrul de asistenţă destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele şi instituţiile competente a oricărei situaţii de abuz sau violenţă identificată.

**S2.1. Centrul de asistenţă destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor şi protecţia împotriva abuzurilor şi altor forme de violenţă.**

**Im:** Procedura privind semnalarea incidentelor şi a protecţiei împotriva abuzurilor şi altor forme de violenţă este disponibilă la sediul centrului.

**S2.2. În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor şi a situaţiilor de violenţă.**

Aceste sesiuni sunt organizate pentru instruirea personalului dar în funcţie de numărul de beneficiari se pot organiza şi pentru beneficiarii centrului.

**Im:** Procesele-verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanţilor se regăsesc la sediul centrului.

**S2.3. Centrul destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele şi instituţiile competente a oricărei situaţii de abuz sau violenţă identificată.**

Incidentele deosebite şi situaţiile de violenţă se comunică imediat instituţiilor responsabile, familiei beneficiarului şi se notifică în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcţie de natura acestora (accidente, furturi, agresiuni, alte infracţiuni sau contravenţii etc.). Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidenţă a incidentelor deosebite şi a situaţiilor de violenţă.

**Im:** Registrul de evidenţă a incidentelor deosebite şi a situaţiilor de violenţă este disponibil la sediul centrului.

Secţiunea a 2-a

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistenţă destinate agresorilor**

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, centrele de asistenţă destinate agresorilor trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 40 şi 43 puncte.**

Pentru un punctaj de 40 de puncte, centrele de asistenţă destinate agresorilor trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, cele prevăzute la Modulul V cu excepţia Standardului 2.

Fişa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE ASISTENŢĂ DESTINAT AGRESORILOR**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (43 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - INFORMARE ŞI RELAŢII**| **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **CU COMUNITATEA** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor asigură informarea** | | | |

| **beneficiarului, a publicului** | | | |

| **larg, precum şi a specialiştilor** | | | |

| **despre activităţile desfăşurate** | | | |

| **şi serviciile oferite în domeniul**| | | |

| **prevenirii şi combaterii** | | | |

| **violenţei domestice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Prin | | | |

| campaniile de informare | | | |

| desfăşurate beneficiarii, | | | |

| publicul larg, comunitatea precum| | | |

| şi specialiştii din domeniul | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice vor fi | | | |

| informaţi cu privire la | | | |

| activităţile şi serviciile | | | |

| oferite de centru. | | | |

| Informaţii despre serviciile | | | |

| oferite de centru, condiţiile de | | | |

| admitere pentru obţinerea | | | |

| serviciilor precum şi rezultatele| | | |

| obţinute de centru vor fi | | | |

| publice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul de asistenţă | **1** | | |

| destinat agresorilor colaborează | | | |

| cu autorităţile administraţiei | | | |

| publice centrale şi locale pentru| | | |

| realizarea de campanii de | | | |

| informare şi promovare a | | | |

| serviciilor oferite în vederea | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. Centrele | | | |

| private pot derula şi campanii | | | |

| independente de promovare a | | | |

| serviciilor oferite. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul elaborează şi pune | **1** | | |

| la dispoziţia beneficiarilor sau | | | |

| oricărei alte persoane interesate| | | |

| materiale informative destinate | | | |

| beneficiarilor referitoare la | | | |

| activitatea centrului, natura | | | |

| serviciilor, drepturile şi | | | |

| obligaţiile acestora. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 ADMITERE** | **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor violenţei domestice** | | | |

| **funcţionează în condiţiile legii** | | | |

| **şi prestează servicii sociale** | | | |

| **specializate specifice pentru** | | | |

| **cazurile de violenţă domestică.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| centrului primesc servicii | | | |

| specializate oferite direct de | | | |

| centru sau de alţi furnizori cu | | | |

| care centrul/furnizorul are | | | |

| parteneriate încheiate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de asistenţă | **1** | | |

| destinat agresorilor elaborează | | | |

| şi aplică o procedură proprie de | | | |

| admitere pentru furnizarea | | | |

| serviciilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul asigură evidenţa | **1** | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul încheie cu | **1** | | |

| beneficiarii un contract de | | | |

| furnizare servicii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Centrul întocmeşte pentru | **1** | | |

| fiecare beneficiar un dosar | | | |

| personal asigurând păstrarea | | | |

| datelor personale şi | | | |

| informaţiilor cuprinse în acesta,| | | |

| în regim de confidenţialitate, cu| | | |

| respectarea prevederilor legale | | | |

| în domeniul reglementării | | | |

| protecţiei datelor cu caracter | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.5 Centrul asigură arhivarea | **1** | | |

| dosarelor personale ale | | | |

| beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.6 Centrul elaborează şi | **1** | | |

| utilizează o procedură proprie | | | |

| privind condiţiile de suspendare/| | | |

| încetare a acordării serviciilor.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ŞI FURNIZAREA SERVICIILOR (Standarde 1** |

| **- 3)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 EVALUAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **Acordarea serviciilor se** | | | |

| **realizează în baza evaluării** | | | |

| **nevoilor individuale ale** | | | |

| **beneficiarilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Centrul de | | | |

| asistenţă destinat agresorilor | | | |

| are capacitatea de a acorda sau | | | |

| facilita accesul la servicii | | | |

| adecvate, conform legii şi în | | | |

| concordanţă cu nevoile | | | |

| identificate ale fiecăruia. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul utilizează o | **1** | | |

| procedură proprie de evaluare a | | | |

| nevoilor individuale ale | | | |

| beneficiarilor în care aceştia se| | | |

| află. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Centrul are capacitatea de a| **1** | | |

| realiza evaluarea iniţială la | | | |

| admitere a nevoilor individuale | | | |

| în care se află beneficiarul. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Centrul efectuează | **1** | | |

| reevaluarea periodică a nevoilor | | | |

| beneficiarului/situaţiei de | | | |

| dificultate în care se află | | | |

| acesta. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 PLANIFICAREA** | **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **ACTIVITĂŢILOR/SERVICIILOR** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor derulează activităţi/**| | | |

| **acordă servicii conform planului** | | | |

| **de intervenţie al beneficiarului.**| | | |

| **Rezultate aşteptate:** Fiecare | | | |

| beneficiar primeşte serviciile de| | | |

| asistenţă necesare cu titlu | | | |

| gratuit, în funcţie de nevoile | | | |

| sale individuale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul derulează | **1** | | |

| activităţi/oferă servicii în baza| | | |

| unui plan de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Planul de intervenţie este | **1** | | |

| revizuit după fiecare reevaluare.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul asigură | **1** | | |

| monitorizarea situaţiei | | | |

| beneficiarului şi a aplicării | | | |

| planului de intervenţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.4 Acordarea serviciilor se | **1** | | |

| realizează conform unui program | | | |

| stabilit de centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 3 FURNIZAREA SERVICIILOR**| **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor furnizează minim** | | | |

| **servicii de reabilitare şi** | | | |

| **reinserţie socială, servicii** | | | |

| **educaţionale, servicii de** | | | |

| **consiliere şi asigură accesul la** | | | |

| **servicii de sănătate, conform** | | | |

| **legii.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Centrul de | | | |

| asistenţă a agresorilor oferă | | | |

| servicii complexe pentru | | | |

| agresorii cu scopul de a corecta | | | |

| aceste comportamente şi de a | | | |

| sprijini reabilitarea, reinserţia| | | |

| şi integrarea socială a | | | |

| agresorilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.1 Centrul furnizează servicii | **1** | | |

| de reabilitare direct sau prin | | | |

| intermediul altor furnizori de | | | |

| servicii cu care are încheiate | | | |

| parteneriate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.2 Centrul de asistenţă | **1** | | |

| destinat agresorilor furnizează | | | |

| servicii/programe de consiliere | | | |

| şi mediere familială. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.3 Centrul destinat agresorilor| **1** | | |

| poate asigura sau poate facilita | | | |

| accesul la tratament psihologic, | | | |

| psihiatric, de dezalcoolizare sau| | | |

| dezintoxicare conform | | | |

| prevederilor legale, precum şi la| | | |

| alte servicii de sănătate pe baza| | | |

| unor convenţii de colaborare | | | |

| încheiate cu unităţi spitaliceşti| | | |

| sau cu furnizori de servicii | | | |

| spitaliceşti. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.4 Centrul are capacitatea de a| **1** | | |

| desfăşura servicii de reintegrare| | | |

| socială a beneficiarilor, | | | |

| servicii privind consolidarea | | | |

| abilităţilor de viaţă | | | |

| independentă şi prin servicii de | | | |

| reinserţie profesională. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.5 Centrul desfăşoară sau | **1** | | |

| asigură accesul la servicii | | | |

| educaţionale. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.6 Centrul dispune de personal | **1** | | |

| cu pregătire corespunzătoare | | | |

| pentru realizarea programelor, | | | |

| evaluarea acestora şi evaluarea | | | |

| rezultatelor beneficiarilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S3.7 Centrul poate încheia | **1** | | |

| protocoale de colaborare cu | | | |

| instituţiile cu responsabilităţi | | | |

| în rezolvarea cazurilor de | | | |

| violenţă domestică. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III MANAGEMENT ŞI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - RESURSE UMANE** | **TOTAL: 8** | **TOTAL:** | |

| **Centrul dispune de o structură de**| | | |

| **personal capabilă să asigure** | | | |

| **activităţile specifice.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| oferite de personal calificat şi | | | |

| suficient. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Structura de personal a | **1** | | |

| centrului corespunde din punct de| | | |

| vedere al calificării cu | | | |

| serviciile acordate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Conducerea centrului | **1** | | |

| respectă dispoziţiile legale | | | |

| privind angajarea personalului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Conducerea centrului | | | |

| respectă dispoziţiile legale în | | | |

| domeniul protecţiei datelor cu | | | |

| caracter personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.4 Conducerea centrului | **1** | | |

| întocmeşte fişa postului pentru | | | |

| fiecare persoană angajată în care| | | |

| se stipulează obligativitatea | | | |

| păstrării confidenţialităţii | | | |

| asupra identităţii beneficiarilor| | | |

| centrului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.5 Personalul centrului | **1** | | |

| destinat agresorilor participă la| | | |

| programe de formare profesională | | | |

| continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.6 Voluntarii din centrul | **1** | | |

| destinat agresorilor participă, | | | |

| în limita resurselor financiare, | | | |

| la programe de formare | | | |

| profesională continuă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.7 Întregul personal care îşi | **1** | | |

| desfăşoară activitatea în cadrul | | | |

| centrului destinat agresorilor, | | | |

| este evaluat periodic, cel puţin | | | |

| o dată pe an, în condiţiile | | | |

| legii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.8 Personalul de specialitate | **1** | | |

| beneficiază de supervizare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 ADMINISTRARE,** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **ORGANIZARE ŞI FUNCŢIONARE** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor respectă prevederile** | | | |

| **legale privind organizarea şi** | | | |

| **funcţionarea, dispune de un** | | | |

| **management eficient care îi** | | | |

| **permite funcţionarea în acord cu** | | | |

| **misiunea acestuia.** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor este înfiinţat şi** | | | |

| **administrat cu respectarea** | | | |

| **prevederilor legislaţiei în** | | | |

| **vigoare.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un centru | | | |

| care funcţionează în condiţiile | | | |

| legii şi au acces la servicii | | | |

| specializate adaptate nevoilor | | | |

| lor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de asistenţă | **1** | | |

| destinat agresorilor îşi | | | |

| stabileşte un regulament de | | | |

| organizare şi funcţionare din | | | |

| care rezultă că centrul are ca | | | |

| obiect de activitate furnizarea | | | |

| şi facilitarea accesului la | | | |

| servicii sociale destinate | | | |

| agresorilor, iar serviciile au | | | |

| scopul de a preveni şi combate | | | |

| violenţa domestică. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În regulamentul de | **1** | | |

| organizare şi funcţionare al | | | |

| centrului de asistenţă destinat | | | |

| agresorilor sunt prevăzute | | | |

| facilităţile necesare (spaţii, | | | |

| echipamente, personal) pentru | | | |

| asigurarea condiţiilor în vederea| | | |

| desfăşurării activităţilor | | | |

| specifice centrului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Conducerea centrului de | **1** | | |

| asistenţă destinat agresorilor | | | |

| este responsabilă de transmiterea| | | |

| lunară a rapoartelor statistice | | | |

| privind activităţile desfăşurate | | | |

| şi categoriile de beneficiari şi | | | |

| serviciilor oferite de centru | | | |

| (numărul de beneficiari, vârsta, | | | |

| sexul, mediul de provenienţă, | | | |

| nivelul de instruire, ocupaţie, | | | |

| venituri, stare civilă, numărul | | | |

| de copii aflaţi în îngrijirea sa,| | | |

| relaţia de rudenie cu victima, | | | |

| frecvenţa şi natura agresiunii) | | | |

| către compartimentele | | | |

| specializate din cadrul | | | |

| direcţiilor generale de asistenţă| | | |

| socială şi protecţia copiilor. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Centrul asigură condiţii de** | | | |

| **siguranţă, confort şi** | | | |

| **accesibilitate pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| primesc servicii într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul este organizat | **1** | | |

| astfel încât să asigure condiţii | | | |

| de siguranţă şi confort atât | | | |

| pentru beneficiari, cât şi pentru| | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi accesibilizate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 SPAŢII** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor dispune de spaţii** | | | |

| **igienico-sanitare suficiente şi** | | | |

| **accesibile.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul deţine grupuri | **1** | | |

| sanitare suficiente, atât pentru | | | |

| beneficiari cât şi pentru | | | |

| personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 Centrul dispune de spaţii | **1** | | |

| special destinate păstrării/ | | | |

| depozitării materialelor şi | | | |

| echipamentelor necesare | | | |

| activităţii zilnice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAŢII ŞI ETICĂ (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 RESPECTAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **DREPTURILOR BENEFICIARILOR** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor respectă drepturile** | | | |

| **beneficiarilor prevăzute de lege.**| | | |

| **Rezultate aşteptate:** Drepturile | | | |

| beneficiarilor sunt cunoscute şi | | | |

| respectate de personal. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Drepturile şi obligaţiile | **1** | | |

| beneficiarilor sunt consemnate în| | | |

| contractul de furnizare servicii.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Personalul centrului de | **1** | | |

| asistenţă destinat agresorilor | | | |

| informează beneficiarii asupra | | | |

| drepturilor şi obligaţiilor | | | |

| acestora. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.3 Personalul centrului | **1** | | |

| monitorizează gradul de | | | |

| satisfacţie al beneficiarilor cu | | | |

| privire la serviciile prestate în| | | |

| centru. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 SEMNALAREA** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INCIDENTELOR ŞI PROTECŢIA** | | | |

| **ÎMPOTRIVA ABUZURILOR** | | | |

| **Centrul de asistenţă destinat** | | | |

| **agresorilor utilizează o** | | | |

| **procedură proprie pentru** | | | |

| **semnalarea incidentelor şi** | | | |

| **protecţia împotriva abuzurilor.** | | | |

| Rezultate aşteptate: Centrul de | | | |

| asistenţă destinat agresorilor | | | |

| aplică prevederile legale privind| | | |

| semnalarea către organele şi | | | |

| instituţiile competente a | | | |

| oricărei situaţii de abuz sau | | | |

| violenţă identificată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.1 Centrul de asistenţă | **1** | | |

| destinat agresorilor utilizează o| | | |

| procedură proprie pentru | | | |

| semnalarea incidentelor şi | | | |

| protecţia împotriva abuzurilor şi| | | |

| altor forme de violenţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.2 În cadrul centrului se | **1** | | |

| organizează anual sesiuni de | | | |

| informare privind procedura de | | | |

| semnalare a incidentelor şi a | | | |

| situaţiilor de violenţă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S2.3 Centrul destinat agresorilor| **1** | | |

| aplică prevederile legale | | | |

| privind semnalarea către | | | |

| organele şi instituţiile | | | |

| competente a oricărei situaţii de| | | |

| abuz sau violenţă identificată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **43** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ..................

Semnătură şi ştampilă

ANEXA 7

**Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu, cod 8899CZ-VD-LTP**

**Definiţie şi misiune**

**Serviciile de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu, denumite în continuare linii telefonice de urgenţă sunt organizate ca centre de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică urgenţă (help-line).**

**Centrele de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) sunt servicii specializate care acordă, în principal, asistenţă primară de specialitate de natură psihologică şi juridică şi suportul necesar victimelor oricăror forme de violenţă domestică. Furnizarea serviciilor de către aceste centre se realizează în mod gratuit.**

**Activitatea liniilor telefonice de urgenţă se desfăşoară permanent, 24 h/24 h, 7 zile din 7.**

**Principii directoare**

**Centrele de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) îşi desfăşoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:**

• Promovarea bunăstării, siguranţei fizice şi securităţii economice a victimelor pentru depăşirea situaţiei de criză şi reluarea unei vieţi independente.

• Abordarea comprehensivă a violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenţei domestice.

• Creşterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) şi împuternicirea victimelor violenţei domestice.

• Acces nediscriminatoriu, gratuit şi debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenţei domestice.

• Asigurarea şi menţinerea confidenţialităţii asupra aspectelor care ţin de siguranţa şi viaţa privată a victimei, protejarea intimităţii beneficiarilor şi respectul pentru demnitatea umană în toate activităţile centrului.

• Cooperarea multidisciplinară şi sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenţii personalizate şi coerente.

**Beneficiarii**

• potenţiale victime/victimele violenţei domestice, ale traficului de persoane, respectiv, ale discriminării de gen sau a discriminării multiple;

• părinţi sau alţi membrii şi familiei;

• persoane din categoria rudelor/afinilor care au cunoştinţă despre o situaţie de violenţă domestică;

• vecini sau persoane din reţeaua socială a familiei;

• martori;

• profesionişti din diferite domenii de activitate care interacţionează cu victimele violenţei domestice: personal medico-sanitar (medicul de familie, asistentul medical comunitar etc.) psihologi, psihoterapeuţi, cadre didactice, poliţişti, jandarmi, personal din diverse instituţii specializate, asistenţi sociali sau persoane cu atribuţii în asistenţa socială, preoţi, reprezentanţi mass-media etc.

Linia telefonică de urgenţă nu este destinată în mod exclusiv persoanelor care trec sau au trecut printr-o situaţie de violenţă domestică, ci şi persoanelor care doresc informaţii şi consiliere în legătură cu măsurile legale de sprijin şi de protecţie a victimelor violenţei domestice, servicii sociale, instituţii abilitate etc.

Beneficiarii primesc informare cu privire la prevenirea şi combaterea violenţei domestice, consiliere primară de natură psihologică şi juridică, informare în legătură cu măsuri de asistenţă socială, orientare şi îndrumare către instituţii/servicii specializate în funcţie de nevoile identificate.

Secţiunea 1

**Standarde minime de calitate**

**MODULUL I INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA**

**STANDARD 1 ACTIVITĂŢI DE INFORMARE**

**Centrele de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) dezvoltă activităţi de informare şi promovare a serviciilor în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice la nivelul comunităţii.**

**Rezultate aşteptate:** Comunitatea este informată şi implicată în ceea ce priveşte modalităţile de semnalare şi rezolvare a situaţiilor de violenţă domestică.

**S1.1. Linia telefonică de urgenţă (help-line) destinată victimelor violenţei domestice/furnizorul realizează materiale informative destinate beneficiarilor, profesioniştilor şi membrilor comunităţii, care conţin informaţii relevante despre rolul său în comunitate, accesarea şi modul de funcţionare.**

Materialele informative pot cuprinde: informaţii cu caracter general referitoare la dimensiunea şi consecinţele violenţei domestice şi a violenţei împotriva femeii, informaţii despre modalităţile de intervenţie, măsuri de protecţie pentru victime, informaţii despre serviciile de tip centre de găzduire şi de zi disponibile victimelor, servicii destinate agresorilor, datele de contact ale instituţiilor care pot interveni (direcţia generală de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciul public de asistenţă socială, poliţie, spital, serviciu de medicină legală, instanţa de judecată şi parchet), programele de voluntariat disponibile, campanii etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie şi/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme şi fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunităţii locale/judeţene prin intermediul direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului, serviciilor publice de asistenţă socială, cabinetelor de medicină de familie etc.

**Im:** Cel puţin una din formele de informare menţionate sunt disponibile la sediul furnizorului/centrului.

**S1.2. Linia telefonică de urgenţă (help-line) destinată victimelor violenţei domestice/furnizorul sprijină realizarea anuală de campanii de informare, comunicare şi educare a comunităţii cu privire la problematica prevenirii şi combaterii violenţei domestice.**

Centrul/furnizorul documentează materialele prezentate publicului din surse ştiinţifice şi credibile, oferă informaţii actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului ţintă. Materialele informative respectă legislaţia în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul protecţiei vieţii şi siguranţei victimei, principiul nediscriminării şi pe cel al egalităţii de şanse între femei şi bărbaţi). Campaniile de informare pot viza atât populaţia generală cât şi grupuri specifice.

**Im:** Materialele informative prezentate în cadrul campaniilor de informare respectă legislaţia în vigoare.

**S1.3. Linia telefonică de urgenţă (help-line) destinată victimelor violenţei domestice/furnizorul îşi organizează o bază de date cu informaţii utile despre serviciile din comunitate pentru beneficiari, din cel puţin următoarele domenii: social, inclusiv protecţia copilului şi protecţia persoanelor cu dizabilităţi, medical, educaţional, poliţie, justiţie.**

În acest scop, centrul păstrează o evidenţă actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de judeţ, precum şi o evidenţă a unor instituţii ce pot interveni în cazuri de violenţă domestică.

**Im:** La sediul centrului există o evidenţă a furnizorilor de servicii specializate şi instituţii abilitate.

**MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ**

**STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI IMEDIAT**

**Consilierii Liniei telefonice de urgenţă (help-line) destinată victimelor violenţei domestice evaluează nevoile imediate ale beneficiarilor şi potenţialul de risc privind situaţia de violenţă.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii Liniei telefonice de urgenţă primesc informaţii şi servicii adecvate nevoilor lor, precum şi recomandări pentru soluţionarea situaţiilor care i-au determinat să apeleze Linia telefonică de urgenţă (help-line).

**S1.1. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul şi gravitatea situaţiei.**

Toate suspiciunile sau situaţiile de violenţă domestică pot face obiectul unei semnalări la Linia telefonică de urgenţă.

**Im:** Orice semnalare la Linia telefonică de urgenţă este evaluată şi verificată cu promptitudine de către consilierii liniei telefonice.

**S1.2. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă completează Fişa de identificare a incidentului.**

Fişa de identificare a incidentului se printează în două exemplare şi se păstrează în vederea arhivării în dosarul serviciului/furnizorului şi în dosarul cu documentaţie al consilierului care preia apelul.

**Im:** Fişa de identificare a incidentului se arhivează conform legislaţiei în vigoare.

**STANDARD 2 ASISTAREA ŞI CONSILIEREA TELEFONICĂ**

**Consilierii Liniei telefonice de urgenţă asigură beneficiarilor asistenţă şi consiliere pentru depăşirea situaţiilor de urgenţă şi soluţionarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii Liniei telefonice de urgenţă primesc suportul emoţional şi informaţional necesar în condiţii de confidenţialitate în ceea ce priveşte identitatea lor şi situaţia expusă sau semnalată.

**S2.1. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă furnizează informaţii adecvate nevoilor apelanţilor şi îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate.**

Consilierii oferă informaţii cu privire la acţiunile pe care victima le poate întreprinde, în conformitate cu specificaţiile aferente tipului de agresiune descris şi cu aspectele individualizate relatate de către apelant, informaţii despre demersurile pe care serviciul social le va efectua prin referirea cazurilor către direcţiile generale de asistenţă socială şi protecţia copilului/serviciile publice de asistenţă socială şi inspectoratele de poliţie teritoriale, informaţii generale despre bagajul de urgenţă al victimei, ordinul de protecţie, certificatul medico-legal, serviciile sociale din domeniu.

În funcţie de particularitatea cazului, consilierii sesizează şi/sau înaintează cazul direcţiilor generale de asistenţă socială şi protecţia copilului şi/sau inspectoratelor de poliţie teritoriale cu privire la situaţia semnalată, prin adrese scrise/fişa de semnalare care trebuie să cuprindă datele de identificare ale victimei, numărul de telefon, situaţia în care se află victima la momentul sesizării.

Pentru cazurile cu minori se vor contacta mai întâi direcţiile generale de asistenţă socială şi protecţia copilului.

Consilierii pot colabora cu membrii Echipei intersectoriale în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice, care sunt înfiinţate pe lângă direcţiile generale de asistenţă socială şi protecţia copilului judeţene/ale sectoarelor municipiului Bucureşti. Echipa intersectorială are în componenţa sa câte un reprezentant al poliţiei, jandarmeriei, direcţiei de sănătate publică, al compartimentului violenţei în familie din cadrul direcţiei generale de asistenţă socială şi protecţia copilului, al unităţilor pentru prevenirea şi combaterea violenţei în familie, al organizaţiilor neguvernamentale active în domeniu, precum şi al altor instituţii cu atribuţii în domeniu.

**Im:** Consilierul este obligat să adapteze conţinutul informaţiilor în funcţie de discuţia cu apelantul, ordinea de furnizare a informaţiilor nefiind de strictă aplicare. Nu se comunică, sub nicio formă, informaţii referitoare la adresele sau numerele de telefon ale serviciilor sociale în regim rezidenţial destinate victimelor violenţei domestice, numele, prenumele şi numerele de telefon ale consilierilor sau ale voluntarilor din cadrul Liniei telefonice de urgenţă şi nici informaţii cu caracter personal cu privire la beneficiari.

**S2.2. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă utilizează tehnici specifice de comunicare şi consiliere, care sunt documentate.**

**Im:** Vor fi respectate principiile şi procedurile privind asigurarea protecţiei victimelor, cât şi a consilierilor.

**S2.3. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă desfăşoară activităţi de asistenţă şi consiliere a victimelor pentru depăşirea unei situaţii de criză.**

Vor fi identificate aşteptările victimei, se discută despre posibilitatea de intervenţie, durata şi dificultatea procesului şi se obţine acordul de comunicare a adreselor.

Victima va fi informată şi despre implicaţiile presupuse în funcţie de specificul situaţiei proprii, respectiv prezentarea la serviciul medical de urgenţă, susţinerea reclamaţiei în faţa autorităţilor, necesitatea implicării prin depunerea unei plângerii la secţia de poliţie, obţinerea certificatului medico-legal, completarea şi depunerea cererii de emitere a unui ordin de protecţie, obligaţia de a nu comunica datele centrelor de găzduire/centrelor de zi.

**Im:** Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depăşirea unei situaţii de criză.

**S2.4. Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă utilizează pentru situaţiile de urgenţă un set de întrebări cheie în vederea determinării gravităţii cazului la momentul efectuării apelului sau, după caz, îndrumă victima către numărul unic de urgenţă 112.**

Situaţiile de risc necesită intervenţie imediată şi trebuie semnalate imediat la linia de urgenţă 112, urmând ca acestea să fie verificate şi evaluate cu promptitudine.

Prin situaţii de risc se înţeleg acele situaţii care presupun un pericol iminent pentru victimă (periclitează viaţa, sănătatea sau securitatea şi integritatea victimei şi, după caz, a copiilor săi).

Cazurile de urgenţă (determinate pe baza setului unic de întrebări cheie) vor fi îndrumate să sune de urgenţă la numărul unic de urgenţă 112. În cazul în care victima sună în timpul comiterii agresiunii, consilierul o va consilia să închidă şi să sune de urgenţă la 112, urmând să revină cu apel după încetarea agresiunii. Această informare se realizează calm şi clar, prin repetarea de două ori de către consilieri.

**Im:** Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depăşirea situaţiei de risc.

**S2.5 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgenţă respectă anonimatul şi confidenţialitatea convorbirilor.**

Orice informaţie primită de la victimă pe parcursul furnizării de informaţii sau de servicii este confidenţială, la fel şi datele cu caracter personal ale acesteia.

**Im:** Vor fi respectate cu stricteţe prevederile legale în domeniul reglementării protecţiei datelor cu caracter personal.

**MODUL III ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT**

**STANDARD 1 PERMANENŢA SERVICIULUI**

**Linia telefonică de urgenţă este disponibilă permanent, 24 de ore/zi, 7 zile din 7, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, iar apelurile sunt gratuite pentru beneficiari.**

**Rezultate aşteptate:** Membrii comunităţii au acces permanent la linia telefonică de urgenţă, fără discriminare şi în funcţie de nevoile pe care le au la un moment dat.

**S1.1. Coordonatorul liniei telefonice de urgenţă are responsabilitatea ca misiunea serviciului să fie formulată în scris, afişată, cunoscută şi promovată atât în cadrul serviciului cât şi în comunitate.**

Centrele de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu sunt servicii specializate care acordă în principal asistenţă de specialitate gratuită, consiliere şi suport necesar victimelor oricăror forme de violenţă.

**Im:** Misiunea serviciului este mediatizată la nivelul comunităţii locale/judeţene.

**S1.2. Linia telefonică de urgenţă are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcţionare, în care sunt stipulate clar programul de lucru şi asigurarea confidenţialităţii.**

**Im:** Regulamentul de ordine interioară sau normele interne de funcţionare sunt avizate de coordonatorul serviciului şi aduse la cunoştinţa întregului personal.

**S1.3. Permanenţa serviciului este asigurată de consilieri. Activitatea acestora este programată pe ture de către coordonatorul serviciului, astfel încât să fie asigurată permanenţa. Consilierul poate fi însoţit şi de un voluntar.**

**Im:** Prevederile regulamentelor şi ale procedurilor şi normelor interne vor fi respectate cu stricteţe de către toţi angajaţii.

**S1.4. Furnizorul serviciului se asigură că apelul este gratuit pentru toţi beneficiarii care apelează linia telefonică de urgenţă (help-line).**

**Im:** Serviciul oferit beneficiarilor este gratuit.

**S1.5. Toţi consilierii şi voluntarii semnează contracte de confidenţialitate privind informaţiile despre beneficiarii serviciului.**

**Im:** Vor fi respectate principiile şi procedurile privind asigurarea protecţiei victimelor, adecvată situaţiei şi nevoilor acesteia.

**S1.6. Activitatea Liniei telefonice de urgenţă se întrerupe numai în condiţii speciale care implică avarii ale reţelei telefonice.**

În situaţia întreruperii activităţii ca urmare a unor avarii ale reţelei telefonice, furnizorul de servicii este obligat să găsească o altă modalitate temporară de receptare rapidă a semnalărilor din comunitate cu privire la situaţiile urgente.

**Im:** Se va asigura permanenţa pentru receptarea situaţiilor urgente.

**STANDARD 2 LOCAŢIA, RESURSELE FINANCIARE ŞI BAZA MATERIALĂ**

**Linia telefonică de urgenţă dispune de o locaţie adecvată, resurse financiare suficiente şi o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcţionarea la randament optim, intervenţia eficientă şi permanenţa în comunitate.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcţie de nevoile pe care le au la un moment dat şi pentru a semnala situaţiile de violenţă domestică.

**S2.1. Linia telefonică de urgenţă funcţionează într-un spaţiu special amenajat în care nu au acces beneficiarii. Locaţia centrului nu va fi cunoscută de publicul larg.**

**Im:** Confidenţialitatea locaţiei presupune contactul beneficiarilor doar prin intermediul liniei telefonice.

**S2.2. Fondurile alocate serviciului social de către furnizorul de servicii sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii acestuia şi respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii.**

**Im:** Fondurile alocate vor asigura gratuitatea pentru beneficiari.

**S2.3. Linia telefonică de urgenţă dispune de o bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură de lucru.**

Baza materială minimă este asigurată şi cuprinde: un aparat telefonic tip centrală telefonică, căşti cu microfon, adaptor pentru aparatul telefonic, calculator şi aplicaţii pentru accesarea rapidă a bazei de date şi redactarea fişelor de identificare a incidentelor, birou, scaun ergonomic, fotoliu canapea, fişet pentru arhivarea documentaţiei pe suport de hârtie.

**Im:** Baza materială minimă asigură funcţionarea permanentă şi în condiţii optime a serviciului social.

**S2.4. Linia telefonică de urgenţă organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea şi evaluarea propriilor activităţi, care este utilizată conform legislaţiei în vigoare, în ceea ce priveşte accesul la informaţii şi asigurarea confidenţialităţii informaţiilor cu privire la beneficiari.**

**Im:** Baza de date asigură confidenţialitatea informaţiilor conform legislaţiei în vigoare.

**S2.5. Înregistrarea şi monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt fişa de identificare a incidentului/apelului, fişa pentru apeluri mute/greşite, fişa de semnalare şi registrul de apeluri/centralizator.**

**Im:** Documentele serviciului social se păstrează şi se arhivează conform legislaţiei în vigoare.

**S2.6. Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul serviciului înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situaţie deosebită sau apelare repetată, permiţând o abordare unitară şi coerentă.**

**Im:** Se va asigura continuitatea şi abordarea unitară şi coerentă a apelurilor.

**S2.7. Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea şi analiza apelurilor are loc lunar şi anual sub forma unor rapoarte pe care le avizează.**

**Im:** Rapoartele sunt avizate de către coordonatorul serviciului social.

**MODULUL IV RESURSE UMANE**

**STANDARD 1 RECRUTAREA ŞI ANGAJAREA**

**Personalul serviciului social este selectat cu atenţie şi responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare şi angajare care se desfăşoară în acord cu legislaţia în vigoare şi răspunde nevoilor serviciului.**

**Rezultate aşteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat.

**S1.1. Furnizorul serviciului social este obligat să angajeze personal calificat care să corespundă nevoilor serviciului.**

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului, conform Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului şi este angajat cu respectarea condiţiilor legislaţiei în vigoare.

**Im:** Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfăşurării activităţilor specifice domeniului.

**S1.2. Personalul liniei telefonice de urgenţă este reprezentat de consilieri, absolvenţi de studii superioare de specialitate.**

Coordonatorul şi personalul liniei telefonice de urgenţă este angajat cu respectarea condiţiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum şi a Regulamentelor-cadru de organizare şi funcţionare a serviciilor sociale.

**Im:** Centrul dispune de personal cu respectarea prevederilor în vigoare.

**S1.3. Coordonatorul liniei telefonice de urgenţă trebuie să aibă studii superioare potrivit legislaţiei în vigoare.**

Candidaţii pentru ocuparea funcţiei de conducere/coordonator trebuie să fie absolvenţi cu diplomă de învăţământ superior în domeniul psihologie, asistenţă socială şi sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenţi cu diplomă de licenţă şi învăţământului superior în domeniul juridic, medical, economic şi al ştiinţelor administrative, cu experienţă de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

**Im:** Furnizorul serviciului social are obligaţia de a recruta şi angaja coordonatorul serviciului social conform legislaţiei în vigoare.

**STANDARD 2 PREGĂTIREA ŞI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ**

**Resursele umane ale liniei telefonice de urgenţă sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare şi abilităţi de a lucra în echipă multidisciplinară şi în reţea inter-instituţională.**

**Rezultate aşteptate:** Membrii comunităţii beneficiază de servicii de calitate şi personalizate din partea unor profesionişti bine pregătiţi, cu abilităţi empatice şi de comunicare.

**S2.1. Personalul trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităţilor prevăzute de standardele minime de calitate. Stabilirea numărului minim de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului şi se revizuieşte cel puţin anual.**

În stabilirea numărului minim de personal se ţine cont de prevederile standardelor minime obligatorii referitoare la organizarea turelor astfel încât să se asigure permanenţa serviciului social.

**Im:** Coordonatorul centrului trebuie să asigure organizarea turelor pentru permanenţa serviciului şi să respecte legislaţia în vigoare.

**S2.2. La angajare, în lipsa unei formări iniţiale în domeniul prevenirii şi combaterii violenţei domestice, fiecare angajat şi voluntar, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul furnizorului serviciului social.**

**Im:** Serviciul social elaborează şi aplică un plan de formare pentru angajaţii proprii.

**S2.3. Formarea profesională continuă a personalului de specialitate, inclusiv a voluntarilor, va fi promovată de furnizorul serviciului social şi sprijinită de către coordonatorul serviciului.**

**Im:** Planul de formare profesională este disponibil la sediul serviciului social/furnizorului.

**S2.4. Linia telefonică de urgenţă dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcţionarea serviciului la randament optim şi permanenţa serviciului în comunitate.**

Coordonatorul serviciului are obligaţia de a asigura supervizarea personalului de specialitate şi a voluntarilor. Furnizorul serviciului social are obligaţia de a asigura supervizarea coordonatorului serviciului.

Supervizarea este asigurată de specialişti cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experienţă de cel puţin 2 ani în servicii sociale destinate prevenirii şi combaterii violenţei domestice, conform legislaţiei în vigoare.

**Im:** Personalul este motivat şi performant, asigurând servicii de calitate pentru toţi beneficiarii.

**MODULUL V - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI**

**STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI ACCESIBILITATE**

**Centrul asigură condiţii de siguranţă, confort şi confidenţialitate pentru desfăşurarea activităţilor.**

**Rezultate aşteptate:** Activităţile se realizează într-un mediu accesibil şi sigur.

**S1.1. Centrul este organizat astfel încât să asigure condiţii de siguranţă, confort şi confidenţialitate.**

Centrul stabileşte în regulamentul de ordine interioară şi în regulamentul de organizare şi funcţionare condiţiile de siguranţă, confort şi confidenţialitate.

**Im:** Centrul asigură siguranţă, confort şi confidenţialitate pentru personal potrivit regulamentului de ordine interioară şi regulamentului de organizare şi funcţionare.

**S1.2. Toate spaţiile centrului sunt curate, sigure, confortabile şi adaptate, dotate cu echipamente adecvate.**

Spaţiile sunt astfel dimensionate, amenajate şi dotate încât să asigure confort şi siguranţă.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranţă şi confort personalului.

**STANDARD 2 - SPAŢII IGIENICO-SANITARE**

**Serviciul social organizat ca centru de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu dispune de spaţii igienico-sanitare adecvate.**

**Rezultate aşteptate:** Personalul centrului beneficiază de spaţii igienico-sanitare adecvate.

**S2.1. Centrul deţine grupuri sanitare adecvate personalului, în conformitate cu legislaţia în vigoare.**

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă şi rece, săpun şi materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

**Im:** Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcţionale şi echipate corespunzător.

Secţiunea 2

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca servicii de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu**

**Pentru a obţine licenţa de funcţionare, serviciile sociale organizate ca servicii de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu trebuie să îndeplinească un punctaj de 33 puncte.**

Fişa de autoevaluare pentru **serviciile sociale organizate ca servicii de informare şi consiliere pentru victimele violenţei domestice de tip linie telefonică de urgenţă (help-line) cu program continuu** se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calităţii în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

**MODEL**

**FIŞĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU SERVICIILE SOCIALE ORGANIZATE CA SERVICII DE INFORMARE ŞI CONSILIERE PENTRU VICTIMELE VIOLENŢEI DOMESTICE DE TIP LINIE TELEFONICĂ DE URGENŢĂ (HELP-LINE) CU PROGRAM CONTINUU**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**| Punctaj | Punctaj | Observaţii |**

**| maxim al | rezultat în | |**

**| standardelor| urma | |**

**| minime de | autoevaluării| |**

**| calitate | îndeplinirii | |**

**| (33 puncte) | standardelor | |**

**| | minime de | |**

**| | calitate | |**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|**

| **MODULUL I INFORMARE ŞI RELAŢII CU COMUNITATEA (Standard 1)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 ACTIVITĂŢI DE** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **INFORMARE** | | | |

| **Centrele de informare şi** | | | |

| **consiliere pentru victimele** | | | |

| **violenţei domestice de tip linie** | | | |

| **telefonică de urgenţă (help-line)**| | | |

| **dezvoltă activităţi de informare** | | | |

| **şi promovare a serviciilor în** | | | |

| **domeniul prevenirii şi combaterii**| | | |

| **violenţei domestice la nivelul** | | | |

| **comunităţii.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Comunitatea | | | |

| este informată şi implicată în | | | |

| ceea ce priveşte modalităţile de | | | |

| semnalare şi rezolvare a | | | |

| situaţiilor de violenţă | | | |

| domestică. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.1** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| (help-line) destinată victimelor | | | |

| violenţei domestice/furnizorul | | | |

| realizează materiale promoţionale| | | |

| destinate beneficiarilor, | | | |

| profesioniştilor şi membrilor | | | |

| comunităţii, care conţin | | | |

| informaţii relevante despre rolul| | | |

| său în comunitate, accesarea şi | | | |

| modul de funcţionare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.2** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| (help-line) destinată victimelor | | | |

| violenţei domestice/furnizorul | | | |

| sprijină realizarea anuală de | | | |

| campanii de informare, comunicare| | | |

| şi educare a comunităţii cu | | | |

| privire la problematica | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.3** Linia telefonică de urgenţă/| **1** | | |

| furnizorul îşi organizează o bază| | | |

| de date cu informaţii utile | | | |

| despre serviciile din comunitate | | | |

| pentru beneficiari, din cel puţin| | | |

| următoarele domenii: social, | | | |

| inclusiv protecţia copilului şi | | | |

| protecţia persoanelor cu | | | |

| dizabilităţi, medical, | | | |

| educaţional, poliţie, justiţie. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **IMEDIAT** | | | |

| **Consilierii Liniei telefonice de** | | | |

| **urgenţă (help-line) destinată** | | | |

| **victimelor violenţei domestice** | | | |

| **evaluează nevoile imediate ale** | | | |

| **beneficiarilor şi potenţialul de** | | | |

| **risc privind situaţia de** | | | |

| **violenţă.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| primesc informaţii şi servicii | | | |

| adecvate nevoilor lor, precum şi | | | |

| recomandări pentru soluţionarea | | | |

| situaţiilor care i-au determinat | | | |

| să apeleze Linia telefonică de | | | |

| urgenţă (help-line). | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.1** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| utilizează instrumente de | | | |

| evaluare prin care se estimează | | | |

| nevoile imediate ale apelantului,| | | |

| riscul şi gravitatea situaţiei. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.2** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| completează Fişa de identificare | | | |

| a incidentului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 ASISTAREA ŞI** | **TOTAL: 5** | **TOTAL:** | |

| **CONSILIEREA TELEFONICĂ** | | | |

| **Consilierii Liniei telefonice de** | | | |

| **urgenţă asigură beneficiarilor** | | | |

| **asistenţă şi consiliere pentru** | | | |

| **depăşirea situaţiilor de urgenţă** | | | |

| **şi soluţionarea adecvată a** | | | |

| **cazurilor expuse sau semnalate.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| primesc suportul emoţional şi | | | |

| informaţional necesar în condiţii| | | |

| de confidenţialitate în ceea ce | | | |

| priveşte identitatea lor şi | | | |

| situaţia expusă sau semnalată. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.1** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| furnizează informaţii adecvate | | | |

| nevoilor apelanţilor şi îi | | | |

| îndrumă către serviciile | | | |

| corespunzătoare, inclusiv îi | | | |

| reorientează sau îi referă către | | | |

| alte servicii de specialitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.2** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| utilizează tehnici specifice de | | | |

| comunicare şi consiliere, care | | | |

| sunt documentate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.3** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| desfăşoară activităţi de | | | |

| asistenţă şi consiliere a | | | |

| victimelor pentru depăşirea unei | | | |

| situaţii de criză. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.4** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| utilizează pentru situaţiile de | | | |

| urgenţă un set de întrebări cheie| | | |

| în vederea determinării | | | |

| gravităţii cazului la momentul | | | |

| efectuării apelului şi, după caz,| | | |

| îndrumă victima către numărul | | | |

| unic de urgenţă 112. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.5** Consilierii din cadrul | **1** | | |

| Liniei telefonice de urgenţă | | | |

| respectă anonimatul şi | | | |

| confidenţialitatea convorbirilor.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL III ADMINISTRARE ŞI MANAGEMENT (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 PERMANENŢA SERVICIULUI**| **TOTAL: 6** | **TOTAL:** | |

| **Linia telefonică de urgenţă este** | | | |

| **disponibilă permanent, 24 de ore/**| | | |

| **zi, 7 zile din 7, inclusiv în** | | | |

| **perioada sărbătorilor legale, iar**| | | |

| **apelul este gratuit pentru** | | | |

| **beneficiari.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Membrii | | | |

| comunităţii au acces permanent la| | | |

| linia telefonică de urgenţă, fără| | | |

| discriminare şi în funcţie de | | | |

| nevoile pe care le au la un | | | |

| moment dat. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.1** Coordonatorul liniei | **1** | | |

| telefonice de urgenţă are | | | |

| responsabilitatea ca misiunea | | | |

| serviciului să fie formulată în | | | |

| scris, afişată, cunoscută şi | | | |

| promovată atât în cadrul | | | |

| serviciului cât şi în comunitate.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.2** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| are un regulament de ordine | | | |

| interioară sau norme interne de | | | |

| funcţionare, în care sunt | | | |

| stipulate clar programul de lucru| | | |

| şi asigurarea confidenţialităţii.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.3** Permanenţa serviciului este | **1** | | |

| asigurată de consilieri. | | | |

| Activitatea acestora este | | | |

| programată pe ture de către | | | |

| coordonatorul serviciului, astfel| | | |

| încât să fie asigurată | | | |

| permanenţa. Consilierul poate fi | | | |

| însoţit de un voluntar. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.4** Furnizorul serviciului se | **1** | | |

| asigură că apelarea este gratuită| | | |

| pentru toţi beneficiarii care | | | |

| apelează linia telefonică de | | | |

| urgenţă (help-line). | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.5** Toţi consilierii şi | **1** | | |

| voluntarii semnează contracte de | | | |

| confidenţialitate privind | | | |

| informaţiile despre beneficiarii | | | |

| serviciului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.6** Activitatea Liniei | **1** | | |

| telefonice de urgenţă se | | | |

| întrerupe numai în condiţii | | | |

| speciale care implică avarii ale | | | |

| reţelei telefonice. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 LOCAŢIA, RESURSELE** | **TOTAL: 7** | **TOTAL:** | |

| **FINANCIARE ŞI BAZA MATERIALĂ** | | | |

| **Linia telefonică de urgenţă** | | | |

| **dispune de o locaţie adecvată,** | | | |

| **resurse financiare suficiente şi** | | | |

| **o bază materială corespunzătoare,**| | | |

| **care îi asigură funcţionarea la** | | | |

| **randament optim, intervenţia** | | | |

| **eficientă şi permanenţa în** | | | |

| **comunitate.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| din comunitate au acces la un | | | |

| serviciu de specialitate, pe care| | | |

| îl pot accesa în funcţie de | | | |

| nevoile pe care le au la un | | | |

| moment dat şi pentru a semnala | | | |

| situaţiile de violenţă domestică.| | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.1** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| funcţionează într-un spaţiu | | | |

| special amenajat unde nu au acces| | | |

| beneficiarii. Locaţia centrului | | | |

| nu va fi cunoscută de publicul | | | |

| larg. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.2** Fondurile alocate | **1** | | |

| serviciului social de către | | | |

| furnizorul de servicii sunt | | | |

| suficiente pentru îndeplinirea | | | |

| misiunii acestuia şi respectarea | | | |

| prevederilor standardelor minime | | | |

| obligatorii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.3** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| dispune de o bază materială | | | |

| minimă, adaptată în principal la | | | |

| numărul de consilieri de pe o | | | |

| tură. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.4** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| organizează o bază de date pentru| | | |

| înregistrarea, monitorizarea şi | | | |

| evaluarea propriilor activităţi, | | | |

| care este utilizată conform | | | |

| legislaţiei în vigoare, în ceea | | | |

| ce priveşte accesul la informaţii| | | |

| şi asigurarea confidenţialităţii | | | |

| informaţiilor cu privire la | | | |

| beneficiari. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.5** Înregistrarea şi | **1** | | |

| monitorizarea apelurilor se face | | | |

| în documentele serviciului, care | | | |

| minim sunt fişa de identificare a| | | |

| incidentului/apelului, fişa | | | |

| pentru apeluri mute/greşite, fişa| | | |

| de semnalare şi registrul de | | | |

| mesaje/centralizator. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.6** Registrul de mesaje permite | **1** | | |

| informarea consilierilor din | | | |

| cadrul serviciului înainte de | | | |

| intrarea în tură, cu privire la | | | |

| unele apeluri care au o situaţie | | | |

| deosebită sau apelare repetată, | | | |

| permiţând o abordare unitară şi | | | |

| coerentă. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.7** Coordonatorul serviciului | **1** | | |

| are responsabilitatea de a se | | | |

| asigura că monitorizarea şi | | | |

| analiza apelurilor are loc lunar | | | |

| şi anual sub forma unor rapoarte | | | |

| pe care le avizează. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL IV RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 RECRUTAREA ŞI** | **TOTAL: 3** | **TOTAL:** | |

| **ANGAJAREA** | | | |

| **Personalul serviciului social** | | | |

| **este selectat cu atenţie şi** | | | |

| **responsabilitate prin intermediul**| | | |

| **unui proces de recrutare şi** | | | |

| **angajare care se desfăşoară în** | | | |

| **acord cu legislaţia în vigoare şi**| | | |

| **răspunde nevoilor serviciului.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Beneficiarii| | | |

| au acces la servicii de calitate | | | |

| oferite de personal calificat. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.1** Furnizorul serviciului | **1** | | |

| social este obligat să angajeze | | | |

| personal calificat care să | | | |

| răspundă prevederilor | | | |

| standardelor minime obligatorii. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.2** Personalul liniei telefonice| **1** | | |

| de urgenţă este reprezentat de | | | |

| consilieri şi trebuie să aibă | | | |

| studii superioare de | | | |

| specialitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S1.3** Coordonatorul liniei | **1** | | |

| telefonice de urgenţă trebuie să | | | |

| aibă studii superioare potrivit | | | |

| legislaţiei în vigoare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 PREGĂTIREA ŞI FORMAREA**| **TOTAL: 4** | **TOTAL:** | |

| **PROFESIONALĂ CONTINUĂ** | | | |

| **Resursele umane ale liniei** | | | |

| **telefonice de urgenţă sunt** | | | |

| **suficiente ca număr, au** | | | |

| **pregătirea corespunzătoare şi** | | | |

| **abilităţi de a lucra în echipă** | | | |

| **multidisciplinară şi în reţea** | | | |

| **inter-instituţională.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Membrii | | | |

| comunităţii beneficiază de | | | |

| servicii de calitate şi | | | |

| personalizate din partea unor | | | |

| profesionişti bine pregătiţi, cu | | | |

| abilităţi empatice şi de | | | |

| comunicare. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.1** Personalul trebuie să fie | **1** | | |

| adecvat pentru îndeplinirea | | | |

| activităţilor prevăzute de | | | |

| standardele minime de calitate. | | | |

| Stabilirea numărului minim de | | | |

| personal se face de către | | | |

| angajator împreună cu | | | |

| coordonatorul serviciului şi se | | | |

| revizuieşte cel puţin anual. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.2** La angajare, în lipsa unei | **1** | | |

| formări iniţiale în domeniul | | | |

| prevenirii şi combaterii | | | |

| violenţei domestice, fiecare | | | |

| angajat şi voluntar, inclusiv | | | |

| coordonatorul serviciului, | | | |

| beneficiază de formare în acest | | | |

| domeniu, asigurată din bugetul | | | |

| furnizorului serviciului social. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.3** Formarea profesională | **1** | | |

| continuă a personalului de | | | |

| specialitate, inclusiv a | | | |

| voluntarilor, va fi promovată de | | | |

| furnizorul serviciului social şi | | | |

| sprijinită de către coordonatorul serviciului. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.4** Linia telefonică de urgenţă | **1** | | |

| dispune de un sistem eficient de | | | |

| supervizare al resurselor umane | | | |

| care permite funcţionarea | | | |

| serviciului la randament optim şi| | | |

| permanenţa serviciului în | | | |

| comunitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **MODULUL V - DOTĂRI ŞI AMENAJĂRI** |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 1 - SIGURANŢĂ ŞI** | **TOTAL: 2** | **TOTAL:** | |

| **ACCESIBILITATE** | | | |

| **Centrul asigură condiţii de** | | | |

| **siguranţă, confort şi** | | | |

| **confidenţialitate pentru** | | | |

| **desfăşurarea activităţilor.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Activităţile| | | |

| se realizează într-un mediu | | | |

| accesibil şi sigur. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.1 Centrul este organizat | **1** | | |

| astfel încât să asigure condiţii | | | |

| de siguranţă, confort şi | | | |

| confidenţialitate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| S1.2 Toate spaţiile centrului | **1** | | |

| sunt curate, sigure, confortabile| | | |

| şi adaptate, dotate cu | | | |

| echipamente adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **STANDARD 2 - SPAŢII** | **TOTAL: 1** | **TOTAL:** | |

| **IGIENICO-SANITARE** | | | |

| **Serviciul social organizat ca** | | | |

| **centru de informare şi consiliere**| | | |

| **pentru victimele violenţei** | | | |

| **domestice de tip linie telefonică**| | | |

| **de urgenţă (help-line) cu program**| | | |

| **continuu dispune de spaţii** | | | |

| **igienico-sanitare adecvate.** | | | |

| **Rezultate aşteptate:** Personalul | | | |

| centrului beneficiază de spaţii | | | |

| igienico-sanitare adecvate. | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **S2.1 Centrul deţine grupuri** | **1** | | |

| **sanitare adecvate personalului,** | | | |

| **în conformitate cu legislaţia în** | | | |

| **vigoare.** | | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

| **PUNCTAJ TOTAL:** | **33** | | |

|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_|

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) ...............

Semnătură şi ştampilă

|