

<b>ORDIN ADMINISTRATIE PUBLICA 28/2019</b>	<i>Vigoare</i>
<b>Emitent: Ministerul Muncii Domenii: Acreditari</b>	<b>M.O. 90/2019</b>
Ordin privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii si combaterii violentei domestice	

M.Of.Nr.90 din 5 februarie 2019

[Sursa](#)

[Act:Monitorul Oficial](#)

**MINISTERUL MUNCII SI JUSTITIEI SOCIALE**

**ORDIN Nr. 28  
privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea  
serviciilor sociale destinate prevenirii si combaterii  
violentei domestice**

Avand in vedere:

- Referatul de aprobare nr. 2.432/DPCVF din 19.07.2018, elaborat de catre Agentia Nationala pentru Egalitatea de Sanse intre Femei si Barbati;
- art. 9 alin. (5) din Legea [nr. 197/2012](#) privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Hotararea Guvernului [nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum si a regulamentelor-cadru de organizare si functionare a serviciilor sociale, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea [nr. 217/2003](#) pentru prevenirea si combaterea violentei in familie, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea asistentei sociale [nr. 292/2011](#), cu modificarile si completarile ulterioare,  
in temeiul:
  - art. 9 alin. (1) din Legea [nr. 197/2012](#) privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile si completarile ulterioare,
  - art. 17 alin. (3) din Hotararea Guvernului [nr. 12/2017](#) privind organizarea si functionarea Ministerului Muncii si Justitiei Sociale, cu modificarile si completarile ulterioare,

**ministrul muncii si justitiei sociale** emite urmatorul ordin:

**Art. 1.** - Se aproba standardele minime de calitate pentru serviciile sociale destinate prevenirii si combaterii violentei domestice, dupa cum urmeaza:

- a) standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioada determinata, organizate ca centre de primire in regim de urgenta pentru protectia victimelor violentei domestice, cod 8790CR-VD-I, prevazute in anexa nr. 1;
- b) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioada determinata, organizate ca centre de recuperare pentru victimele violentei domestice, cod 8790CR-VD-II, prevazute in anexa nr. 2;
- c) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe

perioada determinata, organizate ca locuinte protejate pentru protectia victimelor violentei domestice, cod 8790CR-VD-III, prevazute in anexa nr. 3;

d) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea si combaterea violentei domestice, cod 8899CZ-VD-I, prevazute in anexa nr. 4;

e) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare si sensibilizare a populatiei in domeniul prevenirii si combaterii violentei domestice, cod 8899CZ-VD-II, prevazute in anexa nr. 5.

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

g) standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare si consiliere pentru victimele violentei domestice de tip linie telefonica de urgenta (help-line) cu program continuu, cod 8899CZ-VD-LTP, prevazute in anexa nr. 7.

**Art. 2. - Anexele nr. 1-7\*) fac parte integranta din prezentul ordin.**

---

**\*) Anexele nr. 1-7 se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 90 bis, care se poate achizitiona de la Centrul pentru relatii cu publicul al Regiei Autonome „Monitorul Oficial”, Bucuresti, sos. Panduri nr. 1.**

**Art. 3. -** Standardele minime de calitate prevazute la art. 1, respectiv anexele nr. 1-7, includ fisele de autoevaluare, definite la art. 9 alin. (5) din Legea [nr. 197/2012](#) privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile si completarile ulterioare.

**Art. 4. -** (1) Standardele minime de calitate prevazute la art. 1 cuprind doua sectiuni.

(2) Sectiunea 1 - standardul minim de calitate este structurata dupa cum urmeaza:

a) module: denumire si numerotare cu cifre romane;

b) standarde: definire, rezultate asteptate si numerotare cu cifre arabe;

c) conditii/criterii ale fiecarui standard: enunt, detalieri si numerotare compusa din litera S si cifre arabe corespunzatoare numarului standardului si numarului conditiei/criteriului;

d) indicatori de monitorizare (Im): documente si modalitati de evidentiere a respectarii standardului.

(3) Sectiunea a 2-a cuprinde clarificari privind modalitatea de completare a fisei de autoevaluare - formular standard in care se inscriu de catre solicitantul licentei de functionare datele si punctajul estimat de acesta cu privire la gradul de indeplinire a standardelor minime aferente procesului de acordare a serviciilor sociale.

(4) Evaluarea in vederea acordarii licentei serviciului social se realizeaza pe baza punctajului minim prevazut in sectiunea a 2-a a fiecareia dintre anexele nr. 1-7, a documentelor justificative si a vizitelor de evaluare in teren realizate de inspectorii sociali.

**Art. 5. -** (1) Furnizorii publici si privati de servicii sociale au obligatia de a respecta in integralitate standardele minime de calitate atat in vederea primirii licentei de functionare, cat si ulterior acordarii acesteia, pentru intreaga perioada de functionare a serviciilor sociale.

(2) Indiferent de forma de organizare a serviciilor sociale licentiate, furnizorilor de servicii sociale publici si privati le revine obligatia monitorizarii respectarii standardelor minime de calitate.

**Art. 6. -** (1) Verificarea respectarii standardelor minime de calitate revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor Legii [nr. 197/2012](#) privind asigurarea calitatii in domeniul serviciilor sociale, cu modificarile si completarile ulterioare.

(2) Verificarea conformitatii si respectarii normelor de igiena si sanatate publica, a normelor privind securitatea la incendiu, precum si a

altor conditii/cerinte/norme pentru care au fost emise autorizatii administrative prealabile de functionare se realizeaza de personalul de specialitate desemnat de institutiile care au emis autorizatiile de functionare, respectiv, dupa caz: din domeniul sanatatii publice, al pazei contra incendiilor, al sanatatii si securitatii in munca etc.

(3) In realizarea vizitelor de evaluare in teren, inspectorii sociali au in vedere ansamblul de conditii si criterii aferente fiecarui standard, fara a se limita la indicatorii prevazuti in fisa de autoevaluare, iar in situatia in care apreciaza incalcari ale unor cerinte care, potrivit legii, intra in competenta institutiilor mentionate la alin. (2), in functie de gravitatea constatarilor procedeaza dupa cum urmeaza:

a) sesizeaza institutia/institutiile responsabila/responsabile;

b) recomanda neacordarea/suspendarea licentei de functionare si sesizeaza institutia/institutiile responsabila/responsabile;

c) aplica prevederile art. 27 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, si sesizeaza institutia/institutiile responsabila/responsabile.

**Art. 7. - La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga:**

a) **Ordinul ministrului muncii, solidaritatii sociale si familiei nr. 383/2004 privind aprobarea standardelor de calitate pentru serviciile sociale din domeniul protectiei victimelor violentei in familie, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 698 din 3 august 2004;**

b) **Ordinul ministrului muncii, solidaritatii sociale si familiei nr. 384/2004\*\*)** pentru aprobarea Procedurii de conlucrare in prevenirea si monitorizarea cazurilor de violenta in familie;

---

**\*\*)** Ordinul ministrului muncii, solidaritatii sociale si familiei nr. 384/2004 nu a fost publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

c) **Ordinul ministrului muncii, familiei, protectiei sociale si persoanelor varstnice nr. 1.343/2015 privind aprobarea Instructiunilor de completare a fiselor de autoevaluare pentru serviciile sociale din domeniul protectiei victimelor violentei in familie, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 548 din 23 iulie 2015;**

d) **Ordinul ministrului muncii, familiei, protectiei sociale si persoanelor varstnice nr. 3.123/2015 \*\*\*)** privind modificarea Ordinului ministrului muncii, familiei, protectiei sociale si persoanelor varstnice nr. 2.126/2015 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor varstnice, persoanelor fara adapost, tinerilor care au parasit sistemul de protectie a copilului si altor categorii de persoane adulte aflate in dificultate, precum si pentru serviciile sociale acordate in comunitate, serviciilor sociale acordate in sistem integrat si cantinelor sociale.

---

**\*\*\*)** Ordinele ministrului muncii, familiei, protectiei sociale si persoanelor varstnice nr. 3.123/2015 si nr. 2.126/2015 nu au fost publicate in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

**Art. 8. - Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.**

Ministrul muncii si  
justitiei sociale,  
**Marius-Constantin Budai**

Bucuresti, 3 ianuarie 2019.  
Nr. 28.

## **ANEXA**

Anexa la Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 28/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, din 03.01.2019

### **ANEXA Nr. 1**

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice,  
cod 8790CR-VD-I

#### Principii directoare

Serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice, denumite în continuare adăposturi, își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situație de criză și reluarea unei vieți independente;

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

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței;

Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice;

Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile adăpostului;

Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

#### Beneficiarii

Beneficiarii adăpostului sunt victimele violenței domestice:

- a)** adulți victime ale violenței 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 și/sau martori.

Cuplurile părinte-copii sunt găzduite în spații separate de adulții victime.

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

Locația adăposturilor este secretă publicului larg.

Furnizorii de servicii sociale, publici și privați încheie protocoale de colaborare cu autoritățile publice locale și organizații neguvernamentale pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenței domestice, inclusiv copiii martori la violență domestică.

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

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI

##### STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Adăpostul asigură informarea publicului larg, a altor categorii de profesioniști, precum și a potențialilor beneficiari cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite, fără a dezvălui locul în care își desfășoară activitatea.

Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și diferite categorii de profesioniști de la nivel local, vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în adăpost, în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice.

S1.1 Adăpostul colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin: o descriere a adăpostului și a serviciilor oferite.

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

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului; serviciilor publice de asistență socială; cabinetelor de medicină de familie; orice alte mijloace, canale sau instituții 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 reprezentanților legali, în conformitate cu prevederile legale în materia protecției cu caracter personal.

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

S1.2 Adăpostul, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii în cursul activității cu beneficiarii, precum și în cazul în care găzduiește cupluri părinte - copii victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea asigurării unor servicii specializate și/sau a unei măsuri de protecție specială dacă este cazul.

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

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

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

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

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

În registrul menționat mai sus se înscrie și informarea privind regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului, care este disponibil permanent beneficiarilor prin afișaj la loc vizibil.

În cazul în care adăpostul găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate și tipul dizabilității, după caz.

Materialele de informare pentru copiii și adulții cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția adăpostului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii și adulții cu dizabilități.

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

## STANDARD 2 - ADMITERE

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpost.

S2.1 Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrantă din regulamentul de organizare și funcționare.

Adăpostul elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor, inclusiv a cuplurilor părinte-copil victime ale violenței domestice; modalitatea de colaborare cu serviciul public de asistență socială și direcția generală de asistență socială și protecția copilului pentru situațiile de urgență; cine ia decizia de admitere/respingere; modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii; perioada de rezidență în centru; actele necesare.

Annual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și 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 evidența admiterii beneficiarilor.

Adăpostul întocmește un registru special de evidență privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data și ora primirii; numele și prenumele beneficiarului; data nașterii/vârsta acestuia; organizația/instituția care l-a referit adăpostului, dacă este cazul.

Im: Un exemplar al registrului de evidență 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 evidență 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 și 60 de zile, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de către conducerea adăpostului în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

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

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

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

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

S2.5 Adăpostul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

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

Dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copii conține, cel puțin, 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 și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în adăpost, în copie;
- în cazul în care beneficiarul solicită admiterea în regim de urgență și se află în imposibilitatea de a prezenta documente de identitate la momentul admiterii, se completează o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor art. 326 din Codul penal. Personalul adăpostului poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu;
- contractul de furnizare de servicii semnat de părți, în original;
- fișa de evaluare inițială la admitere/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

Admiterea nu este condiționată de prezența unui act de identitate. În situațiile în care beneficiarul nu are asupra sa actul de identitate la admitere sau nu are act de identitate, adăpostul va efectua demersurile necesare pentru obținerea 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 Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

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

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

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

Adăpostul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situații 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 voință;

- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;

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

- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a adăpostului etc.). Adăpostul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul adăpostul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer la alt centru, etc.);

- decesul beneficiarului;

- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți 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 și funcționare, care pot prevedea: buton de alarmă, pază, contactarea poliției etc.

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

Im: Cel puțin 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 urgență în caz de retragere/desființare serviciu social.

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

Im: Planul de urgență este disponibil la sediul adăpostului.

## MODULUL II - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE, PLANIFICARE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

### STANDARD 1 - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE

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

Rezultate așteptate: Serviciul social de tip adăpost pentru victimele violenței domestice are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.



S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află aceștia.

Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află în concordanță cu scopul/funcțiile adăpostului și în funcție de serviciile acordate. Procedura respectă legislația în vigoare privind managementul de caz pentru situațiile de violență domestică.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

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

S1.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale și a situației de risc în care se află beneficiarii.

Evaluarea inițială la admitere a nevoilor beneficiarilor și a situației de risc în care aceștia se află, este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață în care acesta se află;
- Compatibilitatea beneficiarului cu serviciile oferite în cadrul adăpostului;
- Dacă este cazul, continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenței domestice și a obiectivelor stabilite în planul de intervenție preluat de la un alt furnizor de servicii;
- Asigurarea unei intervenții individualizate pe durata admitterii persoanei în adăpost pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială la admitere ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul. Adăpostul poate să colaboreze cu compartimentul de violență domestică din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului și, după caz cu compartimentul de specialitate - intervenție în situații de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri, care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenței. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Im: Fișele de evaluare inițială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului.

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

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

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

Adăpostul derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție 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 violenței domestice împreună cu părintele victimă a violenței domestice.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.

S2.1 Adăpostul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului (vezi Modulul II, S1.1) și cuprinde date și informații privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului și a situației de risc în care se află;
- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, asistență juridică, sprijin pentru reinserție profesională) etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de intervenție;
- numele, vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora.

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Planul de reabilitare și reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenței domestice găzduiți împreună cu părintele victimă se realizează de către compartimentul de specialitate din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenței. Dacă adăpostul dispune de profesioniști specializați pentru intervenția cu copiii victime ale violenței domestice, aceștia participă la elaborarea planului amintit. Dacă adăpostul nu dispune de profesioniști specializați pentru intervenția cu copiii victime ale violenței, adăpostul facilitează accesul copilului la evaluare și serviciile cuprinse în plan.

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

S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

După fiecare reevaluare, planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Im: Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate.

S2.3 Adăpostul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.

Aplicarea planului individualizat de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

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

Adăpostul stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, adăpostul utilizează o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este

stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

Fișa 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 și să țină legătura cu managerul de caz, astfel încât copilul să aibă acces la serviciile cuprinse în plan și monitorizarea să poată fi efectuată.

Im: Fișele 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, afișat într-un loc vizibil pentru toți beneficiarii.

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

### MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII

Rezultate așteptate: Victimele violenței domestice beneficiază de cazare/găzduire, protecție și de asistență pentru recuperare și reabilitare.

#### STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE

Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

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

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulți, iar pentru copii se asigură o suprafață locuibilă de 6 mp/copil, cu excepția celor care sunt frați, excepție 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 spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier etc.

Im: Adăpostul asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

S1.2 Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

Adăpostul pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu 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 fișet închis la conducătorul adăpostului.

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

Im: Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță.

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

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor; securizarea instalațiilor electrice; utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală; fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc; securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor dar și personalului, în caz de urgență.

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

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

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

S1.5 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.

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

Im: Camerele personale sunt menținute curate.

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

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

După caz, adăpostul poate distribui haine, încălțăminte și lenjerie intimă beneficiarilor.

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă.

S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Centrele dispun de cel puțin un spațiu de odihnă/socializare pe timp de zi (dotat cu mese și scaune, etc.).

Im: Beneficiarii frecventează spațiile comune în condiții de confort și siguranță.

S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Im: Adăpostul menține spațiile comune într-o stare de curățenie.

## STANDARD 2 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.

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

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere socială, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală, educație parentală;
- d) consiliere/orientare vocațională, 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 activități care contribuie la reinserția în familie și în comunitate a beneficiarilor;
- h) consiliere juridică.

Activitățile și serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenție al beneficiarului.

Im: Planurile de intervenție ale beneficiarilor detaliază serviciile/activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

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

Adăpostul dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activitățile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii/contracte de voluntariat cu diverși specialiști.

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

S2.3 Adăpostul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Adăpostul dispune de cel puțin un spațiu/cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

Dacă adăpostul găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice spațiile vor fi dotate cu un minim de material necesare îngrijirii copilului și recreării.

Im: Activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfășoară în spații amenajate și dotate corespunzător scopului acestora.

S2.4 Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

Personalul adăpostului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din adăpost și elaborează, un set de reguli interne, prevăzute în Regulamentul de Ordine Interioară, care sunt aduse la cunoștința beneficiarului, și asumate de către acesta. Regulile adăpostului trebuie urmate de beneficiari pentru conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor etc).

Adăpostul încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

Im: Regulile adăpostului sunt afișate 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 și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii și 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 situații de urgență.

S2.6 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare (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 viața beneficiarilor în pericol și pot împiedica buna desfășurare a activității adăpostului. Pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarilor și a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfășoare în afara adăpostului.

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

S2.7 Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

Adăpostul realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu orice instituție publică sau privată în vederea identificării locuințelor sociale și a locuințelor disponibile pentru închiriere, precum și pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieșirii beneficiarilor din adăpost.

După caz, adăpostul comunică și mediază relația cu membrii familiei/alte persoane din rețeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acesteia într-un spațiu de locuit.

Im: Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

## MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

### STANDARD 1 - RESURSE UMANE

Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice, în concordanță cu misiunea, scopul/funcțiile și cu nevoile beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient și 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, achiziționează serviciile unor specialiști pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul adăpostului.

S1.2 Conducerea adăpostului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul adăpostului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Anumite tipuri de servicii pot fi achiziționate în condițiile legii, inclusiv servicii ale persoanelor fizice autorizate pentru profesii liberale precum: psihologi, asistenți sociali, juriști sau avocați.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, adăpostul poate dezvolta programe de voluntariat, cu activități specifice, ce includ instruirea prealabilă a voluntarilor. Activitatea voluntarilor în centre se desfășoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfășoară activități în centru vor conține o prevedere legată de păstrare a confidențialității asupra adresei adăpostului, a identității și dificultăților beneficiarilor. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violență asupra copilului sau violență 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 întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este

semnată de persoana care a întocmit-o și de către angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele 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 și/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar fiind de 1/10.

Im: Statul de funcții aprobat, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul adăpostului/furnizorului.

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

Adăpostul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională continuă pentru angajații proprii.

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

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

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

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

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

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul adăpostului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

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

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

## STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Adăpostul dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Adăpostul este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

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

S2.1 Adăpostul își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Adăpostul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborate cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

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

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru

asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice adăpostului.

Fiecare beneficiar dispune de spațiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. De asemenea, adăpostul deține spații cu destinația de bucătărie, baie, dormitor, oficiu și este dotat cu instalații și aparatură specifică.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor, precum și normelor legale de igienă sanitară.

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

S2.3 Conducerea adăpostului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).

Rapoartele statistice se transmit direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București.

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

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

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

Im: Beneficiarii sunt găzduiți în adăpost pe o perioadă determinată, în funcție de nevoile individuale ale acestora.

## MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

### STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.

Centrul stabilește în regulamentul de organizare internă condițiile de siguranță și protecție din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță. Centrul asigură protecție împotriva agresorului.

Adăposturile colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile în care se constată existența comiterii actelor de violență domestică atât în cazul în care profesioniștii adăpostului participă la evaluarea inițială a cazurilor, cât și în situațiile în care au loc incidente între agresori și beneficiarii adăpostului.

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

S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.



Spațiile utilizate de către beneficiari sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort, siguranță și accesibilitate.

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

## STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Adăpostul dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

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

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

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S2.2 Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Adăpostul este dotat cu minim un duș/cadă de baie la cel mult 10 beneficiari. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

Im: Adăpostul deține amenajările necesare (dușuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

Im: Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

S2.4 Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

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

Im: Adăpostul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

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

Adăpostul poate deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii. Adăpostul care nu dispune de spălătorie proprie, poate pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea efectelor personale.

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

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

## STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Adăpostul aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele adăpostului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Adăpostul elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfectie) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Im: Toate spațiile adăpostului (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

S3.2 Adăpostul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Adăpostul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfectie în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfectie se păstrează în condiții de siguranță.

S3.3 Adăpostul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Adăpostul dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Im: Adăpostul ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

#### STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE

Adăpostul asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

S4.1 Adăpostul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Adăpostul deține, după caz, spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Adăpostul încurajează beneficiarii să își prepare singuri hrana zilnică. Adulții parte a cuplurilor părinte-copii victime ale violenței domestice sunt sprijiniți în asigurarea necesarului de calorii și elemente nutritive pentru copii.

Im: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

S4.2 Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Centrul asigură fiecărui beneficiar cel puțin 3 mese/zi. Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, adăpostul poate deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, care este iluminată și asigură o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Im: Beneficiarii iau masa în condiții de siguranță și confort.

S4.3 Spațiile destinate preparării/păstrării alimentelor și servirii meselor, respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor, corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Adăpostul respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

## MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

### STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Adăpostul respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Adăpostul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi și obligații:

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai adăpostului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic în ceea ce privește banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;
13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. dreptul de a practica cultul religios dorit;
17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
21. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
22. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială, permițând furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
23. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
24. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

25. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

Im: Carta este disponibilă, pe suport de hârtie și 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 și a adulților parte a cuplurilor părinte-copii victime ale violenței domestice cu privire la drepturile copilului. Informarea copiilor și a persoanelor cu dizabilități respectă aceleași condiții prevăzute la S1.3 din modulul I.

Im: Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă și drepturile copilului se consemnează în registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

S1.3 Personalul adăpostului cunoaște și respectă prevederile Cartei și drepturile copilului.

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

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Adăpostul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

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

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

## STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

S2.1 Adăpostul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Adăpostul elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și pentru soluționarea acestora. Orice sesizare referitoare la o situație de abuz sau neglijență se va soluționa 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) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul adăpostului, alți beneficiari, eventual de membri de familie, precum și membrii comunității.

Toate formele de violență asupra copilului se semnalează obligatoriu la direcția generală de asistență socială și protecția copilului, iar acest lucru face parte din procedura menționată mai sus.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil la sediul adăpostului.

S2.2 Adăpostul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.

Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității adăpostului.

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

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, de ex. dizabilități vizuale, mintale și psihice, locomotorii care afectează membrele superioare, adăpostul asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate și profesioniști pregătiți în comunicarea cu aceste persoane. În cazul în care persoanele nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, din diverse motive, altele decât dizabilitatea, opinia acestora este consemnată prin completarea unui chestionar, cu sprijinul personalului desemnat în acest sens.

În cazul copiilor găzduiți împreună cu părinții lor, opinia acestora cu privire la serviciile acordate se obține, direct, prin folosirea cutiei pentru sesizări și reclamații sau, în cazul în care nu pot folosi cutia din diverse motive, opinia acestora se obține prin intermediul părintelui.

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

S2.3 Adăpostul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație, precum și cele obținute prin consultarea periodică se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul adăpostului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.4 Adăpostul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Adăpostul instruieste personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru; modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.5 Adăpostul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul adăpostului ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul adăpostului.

## **Secțiunea a 2-a**

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

Pentru a obține licența de funcționare, centrul de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice (adăpostul) trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 64 și 66 de puncte.

Pentru un punctaj de 64 de puncte, centrul de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, VI cu excepția condițiilor 2.4 și 2.6 de la Standardul 2 Modulul III.

Fișa de autoevaluare pentru un centru de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE PRIMIRE  
ÎN REGIM DE URGENȚĂ PENTRU PROTECȚIA VICTIMELOR  
VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (66 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Adăpostul asigură informarea publicului larg, a altor categorii de profesioniști, precum și a potențialilor beneficiari cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite, fără a dezvălui locul în care își desfășoară activitatea. Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și diferite categorii de profesioniști de la nivel local vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în adăpost, în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		
S1.2 Adăpostul, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, în cursul activității cu beneficiarii precum și în cazul în care gazduiește cupluri părinte copii victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție dacă este cazul.	1		
S1.3 Adăpostul elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.	1		

STANDARD 2 - ADMITERE Adăpostul realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare. Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpost.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare și funcționare.	1		
S2.2 Adăpostul asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în adăpost se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Pentru cuplurile părinte-copii, victime ale violenței domestice, adăpostul încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele victimă a violenței.	1		
S2.5 Adăpostul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.	1		
S2.6 Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Adăpostul elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/incetarea acordării serviciilor către beneficiari.	1		
S.2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.	1		
MODUL II - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE, PLANIFICARE (Standardele 1-2)			
STANDARD 1 - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Serviciul social de tip adăpost pentru victimele violenței domestice are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.	TOTAL:3	TOTAL:	
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află acestea.	1		
S1.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S1.3 Adăpostul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		

STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Adăpostul derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult. În cazul cuplului parinte-copii, adăpostul facilitează accesul la alte servicii specializate furnizate la nivelul DGASPC pentru copii martori/victime ai/ale violenței domestice împreună cu părintele victimă a violenței domestice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Adăpostul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
MODUL III - FURNIZAREA DE SERVICII (Standardele 1-2)			
STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1		
S1.2 Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1		
S1.3 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S1.5 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S1.6 Adăpostul asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personală.	1		
S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 2 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 7	TOTAL:	



S2.1 Adăpostul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S2.2 Adăpostul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.3 Adăpostul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.4 Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S2.5 Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.	1		
S2.6 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
S2.7 Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
MODUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1- RESURSE UMANE Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a adăpostului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea adăpostului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea adăpostului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.	1		
S1.4 Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.	1		
S1.5 Personalul adăpostului participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din cadrul adăpostului participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul adăpostului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Adăpostul dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Adăpostul este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.	TOTAL: 4	TOTAL:	

S2.1 Adăpostul își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice acestuia.	1		
S2.3 Conducerea adăpostului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de către ANES (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii, ș.a.).	1		
S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în adăpost pe o perioadă determinată, de maxim 60 de zile. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.	1		
MODUL V - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)			
STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.	TOTAL: 2	TOTAL:	
Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.			
S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO- SANITARE Adăpostul dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5		
S2.1 Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		
S2.2 Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S2.4 Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Adăpostul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		

STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Adăpostul aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele adăpostului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S3.2 Adăpostul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S3.3 Adăpostul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE Adăpostul asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S4.1 Adăpostul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
MODUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Adăpostul respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul adăpostului cunoaște și respectă prevederile Cartei și drepturile copilului.	1		
S1.4 Adăpostul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Adăpostul ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	

S2.1 Adăpostul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Adăpostul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.	1		
S2.3 Adăpostul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
S2.4 Adăpostul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.5 Adăpostul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificate și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	66		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social

(nume, prenume) . . . . .

Semnătură și ștampilă

**ANEXA Nr. 2**

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

Principii directoare

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

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente;

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

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței domestice;

Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice;

Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile centrului;

Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Beneficiarii

Beneficiarii centrului de recuperare sunt victimele violenței domestice:

- a) adulți victime ale violenței 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 și/sau martori. Cuplurile părinte-copii sunt găzduite în spații separate de adulții victime.

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

Se recomandă păstrarea secretă a locației pentru publicul larg.

Furnizorii de servicii sociale, publici și privați încheie protocoale de colaborare cu autoritățile publice locale și organizații neguvernamentale pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenței domestice, inclusiv copiii martori la violență domestică.

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

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

##### STANDARD 1 INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Centrul de recuperare asigură informarea publicului larg, precum și a altor categorii de profesioniști cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite.

Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și diferite categorii de profesioniști de la nivel local vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în centrul de recuperare în vederea combaterii violenței domestice.

S1.1 Centrul de recuperare colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale la realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin: o descriere a centrului și a serviciilor oferite. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie, dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

Imaginea beneficiarilor și 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 reprezentanților legali, în

conformitate cu prevederile legale în materia protecției datelor cu caracter personal.

Im: Cel puțin 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 violență în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție 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 și utilizează un material informativ pentru informarea beneficiarilor.

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al centrului de recuperare, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

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

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

În cazul în care centrul găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate și tipul dizabilității, după caz.

Materialele de informare pentru copiii și adulții cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția centrului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii și adulții cu dizabilități.

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

## STANDARD 2 ADMITERE

Centrul de recuperare realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și 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 așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.

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

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

Annual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și 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 evidența admiterii beneficiarilor.

Centrul de recuperare întocmește un registru special de evidență privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, vârsta acestuia și, după caz, organizația/instituția care l-a referit.

Im: Un exemplar al registrului de evidență 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 evidență 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 funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

Formatul și conținutul 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 deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

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

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

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

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

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

Centrul de recuperare întocmește dosarul personal al beneficiarului care conține, cel puțin, 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 și, dacă este cazul, cărțile de identitate ale copiilor sau certificatele de naștere ale copiilor minori aflați în grija sa, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- fișa de evaluare inițială/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- fișa 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 Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

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

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

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

Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situații 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 voință;
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependentă etc.;
- forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.). Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer la alt centru etc.);
- decesul beneficiarului;
- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului;
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

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

S2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social.

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

Im: Planul de urgență este disponibil la sediul centrului de recuperare.

## MODULUL II EVALUAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

### STANDARD 1 EVALUAREA INIȚIALĂ LA ADMITERE

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

Rezultate așteptate: Serviciul social are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.

S1.1 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află aceștia.



Centrul de recuperare elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află în concordanță cu scopul centrului de recuperare și în funcție de serviciile acordate.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Im: Procedura de evaluare inițială 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 inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarii.

Evaluarea inițială la admitere a nevoilor beneficiarilor/și a situației de dificultate în care aceștia se află este realizată cu colaborarea personalului de specialitate (după caz asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață 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 violenței domestice și a obiectivelor stabilite în planul de intervenție preluat de la un alt furnizor de servicii.
- Asigurarea unei intervenții individualizate pe durata aditerii persoanei în centrul de recuperare pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiara să poată fi reintegrată social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Im: Fișele de evaluare inițială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului.

S1.3 Centrul de recuperare efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației 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 și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de reevaluare.

Im: Fișele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului de recuperare și în dosarul personal al acestora.

## STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de recuperare derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește servicii de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale.

S2.1 Centrul de recuperare derulează activități/oferă servicii în baza unui plan de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării inițiale a nevoilor beneficiarului (vezi standardul Modul II, S1.1) și cuprinde date și informații privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului și a situației de risc în care se află;

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

- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de intervenție;

- numele, vârsta și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;

- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

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

S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.

După fiecare reevaluare, planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Im: Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate.

S2.3 Centrul de recuperare asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.

Aplicarea planului individualizat de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

Conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Conducerea centrului de recuperare stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, centrul de recuperare utilizează o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate.

Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

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

Im: Fișele 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, afișat într-un loc vizibil pentru toți beneficiarii.

Im: Centrul de recuperare afișează 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 spațiu de cazare.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru de recuperare care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

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

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar.

Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulți, iar pentru copii se asigură o suprafață locuibilă de 6 mp/copil, cu excepția celor care sunt frați, excepție 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 spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier etc.

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

S1.2 Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

Centrul de recuperare pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu 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 fișet închis la conducătorul centrului.

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

Im: Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță.

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

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

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

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

S1.5 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.

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

Im: Camerele personale sunt menținute curate.

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

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

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă.

S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Centrele de recuperare dispun de cel puțin un spațiu de odihnă/socializare pe timp de zi (dotat cu mese și scaune etc.).

Im: Beneficiarii frecventează spațiile comune în condiții de confort și siguranță.

S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune intens frecventate fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Im: Centrul de recuperare menține spațiile comune în stare de curățenie.

## STANDARD 2 SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul de recuperare facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.

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

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a)** informare și consiliere socială, reluarea contactelor sociale;
- b)** consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c)** educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică și educație sexuală;
- d)** consiliere/orientare vocațională, 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 activități care contribuie la reinserția în familie și în comunitate a beneficiarilor;
- h)** consiliere juridică.

Activitățile și serviciile recomandate se consemnează în planul de intervenție al beneficiarului.

Im: Planurile de intervenție ale beneficiarilor detaliază serviciile/activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială recomandate și urmate de beneficiari.

S2.2 Centrul de recuperare are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.

Centrul de recuperare dispune de personal calificat care acordă serviciile/realizează activitățile de integrare/reintegrare socială a beneficiarilor, poate încheia convenții de parteneriat cu instituții/organizații care oferă astfel de servicii ori încheie contracte de prestări servicii/contracte de voluntariat cu diverși specialiști. 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 puțin 5 beneficiari/zi/servicii de specialitate, raportat la capacitatea de ocupare a centrului.

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

S2.3 Centrul de recuperare dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

Centrul de recuperare dispune de cel puțin un spațiu/cabinet pentru servicii de asistență socială. În cazul în care acordă servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adecvate.

Im: Activitățile/terapiile de integrare/reintegrare socială se desfășoară în spații amenajate și dotate corespunzător scopului acestora.

S2.4 Centrul de recuperare promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

Personalul centrului de recuperare încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru elaborează, un set de reguli interne, denumite Regulile centrului de recuperare, care sunt aduse la cunoștința beneficiarului, și asumate de către acesta. Regulile centrului trebuie urmate de beneficiari pentru conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, etc).

Centrul de recuperare încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

Im: Regulile centrului de recuperare sunt afișate 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 și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii și spitale.

Im: În caz de nevoie, beneficiarii primesc îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situații de urgență.

S2.6 Centrul de recuperare încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și 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 viața beneficiarilor în pericol și pot împiedica buna desfășurare a activității centrului. Pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarilor și a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfășoare în afara centrului.

Im: Centrul de recuperare are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanță.

S2.7. Centrul de recuperare desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

Centrul de recuperare realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistență socială în vederea identificării locuințelor sociale și a locuințelor disponibile pentru închiriere, precum și pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieșirii beneficiarilor din centru.

După caz, personalul centrului de recuperare comunică și mediază relația cu membrii familiei/alte persoane din rețeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acesteia într-un spațiu de locuit.

Im: Centrul de recuperare desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

S2.8. Centrul de recuperare sprijină beneficiarii centrului pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.

Centrul de recuperare încheie protocoale de colaborare cu agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă sau cu furnizorii pentru plasarea forței de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea, calificarea și recalificarea profesională a beneficiarilor. Centrul de recuperare poate oferi sau poate contracta servicii de calificare și recalificare profesională.

Im: Centrul desfășoară activități de sprijin în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.

## MODULUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

### STANDARD 1 RESURSE UMANE

Centrul de recuperare dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient și 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, achiziționează serviciile unor specialiști pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului de recuperare.

S1.2 Conducerea centrului de recuperare respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul centrului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Anumite tipuri de servicii pot fi achiziționate în condițiile legii inclusiv servicii de la persoane fizice autorizate (pentru profesii liberale precum psihologi, asistenți sociali, juriști sau avocați). Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul de recuperare poate dezvolta programe de voluntariat, cu activități specifice, ce include instruirea prealabilă a voluntarilor.

Activitatea voluntarilor în centre se desfășoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfășoară activități în centru vor conține o prevedere legată de păstrarea confidențialității asupra identității și dificultăților 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 întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat.

Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele 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 și/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar fiind de 1/10.

Im: Statul de funcții aprobat, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului acestuia.

S1.5 Personalul centrului de recuperare participă la programe de formare profesională continuă.

Centrul de recuperare elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și 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 și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de recuperare este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

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

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Centrul de recuperare dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Centrul de recuperare este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

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

S2.1 Centrul de recuperare își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului, pe suport de hârtie.

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de recuperare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice centrului de recuperare.

Fiecare beneficiar dispune de spațiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. De asemenea, centrul deține spații cu destinația de bucătărie, baie, dormitor, oficiu și este dotat cu instalații și aparatură specifică.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor, precum și normelor legale de igienă sanitară.

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

S2.3 Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).

Rapoartele statistice se transmit direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București.

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

S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în centrul de recuperare pe o perioadă determinată, de până la 180 de zile. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.

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

## MODULUL V DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

### STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul de recuperare asigură condiții de siguranță, confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.

Centrul stabilește în regulamentul de ordine interioară condițiile de siguranță și protecție din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță. Centrul asigură protecție împotriva agresorului.

Centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile în care se constată existența comiterii actelor de violență domestică.

Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.



S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță și pe cât posibil sunt accesibilizate.

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

## STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul de recuperare dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

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

Centrul de recuperare deține un grup sanitar la cel mult 10 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S2.2 Centrul de recuperare deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor. Centrul de recuperare este dotat cu minim un duș/cadă de baie la cel mult 10 beneficiari. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

Im: Centrul de recuperare deține amenajările necesare (dușuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

Im: Centrul de recuperare deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

S2.4 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare separate pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal deserveșc exclusiv personalul. Centrele de recuperare dețin minim un grup sanitar, dotat cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

Im: Centrul de recuperare amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S2.5 Centrul de recuperare asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Centrul de recuperare poate deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii. Centrul de recuperare care nu dispune de spălătorie proprie, poate pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea efectelor personale.

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

### STANDARD 3 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul de recuperare aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului de recuperare sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Centrul de recuperare elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Im: Toate spațiile centrului de recuperare (camere personale, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

S3.2 Centrul de recuperare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Centrul de recuperare depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

S3.3 Centrul de recuperare realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Centrul de recuperare dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Im: Centrul de recuperare ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

### STANDARD 4 ALIMENTAȚIE

Centrul de recuperare asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

S4.1 Centrul de recuperare deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Centrul de recuperare deține, după caz, spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Centrul de recuperare încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

Im: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

S4.2 Centrul de recuperare asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul de recuperare poate deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și

confortabil, care este iluminată și asigură o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Im: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

S4.3 Spațiile destinate preparării/păstrării alimentelor și servirii meselor, respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor, corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Centrul de recuperare respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

## MODULUL VI DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

### STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul de recuperare respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi și obligații:

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai centrului de recuperare și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;
13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
21. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
22. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
23. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
24. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
25. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

Im: Carta este disponibilă, pe suport de hârtie și 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 evidență pentru informarea beneficiarilor.

S1.3 Personalul centrului de recuperare cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Centrul de recuperare planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Centrul de recuperare măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

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

## STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Centrul de recuperare ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

S2.1 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Centrul de recuperare elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și pentru soluționarea acestora. Orice sesizare referitoare la o situație de abuz sau neglijență se va soluționa în maximum 5 zile lucrătoare de la data semnării printr-o decizie scrisă a conducerii.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic, verbal) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului de recuperare, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă pe suport de hârtie și în format accesibil la sediul centrului de recuperare.

S2.2 Centrul de recuperare asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.

Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului.

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (conducătorul centrului, împreună cu alți 2 angajați ai centrului).

Im: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

S2.3 Centrul de recuperare asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului de recuperare cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și 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 cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Centrul instruește personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru și a modalităților de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.5 Centrul de recuperare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul centrului de recuperare ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului de recuperare.

### Secțiunea 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 violenței domestice

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de recuperare trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 62 și 67 de puncte. Pentru un punctaj de 62 de puncte, centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, cele prevăzute la Modulul VI, cu excepția Standardului 2.

Fișa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL  
DE RECUPERARE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (67 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Centrul de recuperare asigură informarea publicului larg, precum și a altor categorii de profesioniști cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite. Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și diferite categorii de profesioniști de la nivel local vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în centrul de recuperare în vederea combaterii violenței domestice.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		

S1.2 Centrul de recuperare, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție dacă este cazul.	1		
S1.3 Centrul de recuperare elaborează și utilizează un material informativ pentru informarea beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 ADMITERE Centrul de recuperare realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor. Aprobarea/avizarea admiterii beneficiarilor se face de către conducătorul/reprezentantul furnizorului Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare și funcționare.	1		
S2.2 Centrul de recuperare asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în Centrul de recuperare se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Pentru minori, centrul de recuperare încheie cu părintele însoțitor sau, după caz cu reprezentantul legal un contract de furnizare de servicii.	1		
S2.5 Centrul de recuperare întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.6 Centrul de recuperare asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Centrul de recuperare elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.	1		
S.2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.	1		
MODULUL II EVALUAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR (Standarde 1-2)			

STANDARD 1 EVALUAREA INIȚIALĂ LA ADMITERE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Serviciul social are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află aceștia.	1		
S1.2 Centrul de recuperare are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S1.3 Centrul de recuperare efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de recuperare derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Centrul de recuperare asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
MODULUL III FURNIZAREA DE SERVICII (Standarde 1-2)			
STANDARD 1 CAZARE/GĂZDUIRE Centrul de recuperare asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru de recuperare care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1		
S1.2 Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1		
S1.3 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		



S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S1.5 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S1.6 Centrul de recuperare asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personal.	1		
S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 2 SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Centrul de recuperare facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S2.2 Centrul de recuperare are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.3 Centrul de recuperare dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.4 Centrul de recuperare promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S2.5 Centrul de recuperare facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.	1		
S2.6 Centrul de recuperare încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
S2.7 Centrul de recuperare desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
S2.8 Centrul de recuperare sprijină beneficiarii centrului pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.	1		
MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 RESURSE UMANE Centrul de recuperare dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	TOTAL: 7	TOTAL:	

S1.1 Structura de personal a centrului de recuperare corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea centrului de recuperare respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului de recuperare întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.	1		
S1.4 Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.	1		
S1.5 Personalul centrului de recuperare participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din cadrul centrului de recuperare participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de recuperare este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Centrul de recuperare dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Centrul de recuperare este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de recuperare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice centrului de recuperare.	1		
S2.3 Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.)	1		

S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în centrul de recuperare pe o perioadă determinată, de până la 180 de zile.	1		
MODULUL V DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 4)			
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul de recuperare asigură condiții de siguranță, confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE Centrul de recuperare dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		
S2.2 Centrul de recuperare deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S2.4 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Centrul de recuperare asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul de recuperare aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului de recuperare sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S3.2 Centrul de recuperare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S3.3 Centrul de recuperare realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		

STANDARD 4 ALIMENTAȚIE Centrul de recuperare asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S4.1 Centrul de recuperare deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Centrul de recuperare asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării/păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
MODULUL VI DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul de recuperare respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul de recuperare informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul centrului de recuperare cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Centrul de recuperare măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul de recuperare ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Centrul de recuperare asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.	1		
S2.3 Centrul de recuperare asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		

S2.4 Centrul de recuperare organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.5 Centrul de recuperare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	67		

Data:  
 Reprezentant furnizor serviciu social  
 (nume, prenume) . . . . .  
 Semnătură și ștampila

**ANEXA Nr. 3**

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale  
 cu cazare pe perioadă de lungă durată organizate ca  
 locuințe protejate pentru persoanele victime ale  
 violenței domestice, cod 8790CR-VD-III

Definiție

Locuințele protejate pentru victimele violenței 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 vocațională, reabilitare și reinserție socio-profesională pentru o viață independentă. Spre deosebire de centrul de recuperare, locuința protejată este destinată cu precădere victimelor care nu au o locuință proprie și care au nevoie să-și continue procesul de pregătire și adaptare la viață independentă, eventual începută într-un centru de recuperare, precum și reinserția socio-profesională până la identificarea unei soluții de locuire.

Se recomandă păstrarea secretă a locației pentru publicul larg, cu atât mai mult cu cât este o formă de locuire în vederea facilitării transferului la o viață independentă menită să asigure protecție, siguranță și securitate personală beneficiarilor.

Locuința protejată poate găzdui maxim 12 persoane și minim 6 persoane dacă este amenajată într- un apartament cu 3-4 camere.

Principii directe

Locuințele protejate pentru victimele violenței domestice își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directe pentru furnizarea de servicii:

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității lege economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente;

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

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței;

Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice;

Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile adăpostului;

Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Locuința protejată pentru victimele violenței domestice promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.

Furnizarea serviciilor se face în baza managementului de caz, prin care se asigură intervenția unitară, integrată și în rețea.

Beneficiarii

Beneficiarii locuinței protejate sunt victimele violenței domestice:

- a) adulți victime ale violenței 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 și/sau martori. Cuplurile părinte-copil sunt găzduite în camere separate de adulții victime.

Locuința protejată promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.

Furnizorii de servicii sociale, publici și privați încheie protocoale de colaborare cu autoritățile publice locale și organizații neguvernamentale pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenței domestice, inclusiv copiii martori la violență domestică.

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)

##### STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Furnizorul realizează informarea beneficiarilor cu privire la locuința protejată.

Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul și funcțiile acesteia, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile ce le revin.

S1.1 Serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale la realizarea campaniilor de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin: o descriere a locuinței protejate și a serviciilor oferite.

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

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului; serviciilor publice de asistență socială; cabinetelor de medicină de familie; orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

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

S1.2 Serviciul social de tip locuință protejată, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate și/sau a unei forme de protecție, dacă este cazul.

Locuința 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 locuință protejată elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.

Materialul cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate, activitățile derulate și facilitățile oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

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

În registrul menționat mai sus se înscrie și informarea privind regulamentul de organizare și funcționare a centrului, care este disponibil permanent beneficiarilor prin afișaj la loc vizibil. În cazul în care centrul găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate și tipul dizabilității.

Materialele de informare pentru copiii și adulții cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția centrului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii și adulții cu dizabilități.

Im: Cel puțin 1 exemplar al materialului informativ este disponibil permanent, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului de servicii de tip locuință protejată pentru victimele violenței domestice. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

## STANDARD 2 - ADMITEREA ÎN CADRUL LOCUINȚEI PROTEJATE

Furnizorul de servicii sociale de tip locuință protejată realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legislației în vigoare și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.

S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare și funcționare.

Locuința protejată elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor; inclusiv a cuplurilor părinte-copil victime ale violenței domestice; modalitatea de colaborare cu serviciul public de asistență socială și direcția generală de asistență socială și protecția copilului pentru situațiile de urgență; cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidență 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 și 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 locuinței protejate.

S2.2 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură evidența admiterii beneficiarilor.

Locuința protejată întocmește un registru special de evidență privind admiterea beneficiarilor în care se consemnează: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, data nașterii/vârsta acestuia și, după caz, organizația/instituția care l-a referit.

Im: Un exemplar al registrului de evidență privind admiterea beneficiarilor este disponibil la sediul locuinței protejate.

S2.3 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, furnizorul serviciului de tip locuință protejată, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de acordare a locuinței protejate este de maximum 1 an, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit, după caz.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de locuința protejată/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii cu beneficiarii adulți este disponibil la sediul locuinței protejate/furnizorului. Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului. Beneficiarul deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

S2.4 Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, furnizorul serviciului de tip locuință protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței.

Contractul de furnizare servicii se încheie între locuința protejată/furnizorul acestuia și părintele victimă a violenței domestice care este beneficiar al locuinței protejate împreună cu copilul victimă sau martor al violenței. Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de locuința protejată/furnizorul acestuia, în baza modelului menționat la pct. S2.3.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului de furnizare servicii. Găzduirea în locuința protejată este pe termen îndelungat, dar nu poate depăși 1 an.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii pentru cuplurile părinte-copil și contractele încheiate cu acești beneficiari sunt disponibile la sediul furnizorului.

S2.5 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil.



Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul locuinței protejate sau reprezentantul furnizorului, în original;
- actul de identitate a beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor, minori aflați în grija sa în locuința protejată, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- fișa de monitorizare a serviciilor;
- copii ale fișelor de evaluare multidisciplinară (medicală, psihologică, socială și juridică) și ale planurilor de reabilitare și reintegrare socială a copiilor găzduiți împreună cu părinții victime ale violenței domestice, precum și alte documente de monitorizare, care sunt puse la dispoziție de compartimentul de specialitate din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția 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 locuință protejată asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul locuinței protejate pentru o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate pe suport de hârtie sau electronic (se consemnează numele și prenumele beneficiarului, numărul contractului de furnizare servicii și data arhivării).

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate, precum și evidența dosarelor arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului de servicii sociale de tip locuință protejată, pe suport de hârtie sau electronic.

S2.7 Furnizorul serviciului social de tip locuință protejată elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.

Locuința protejată stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situații în care locuința protejată suspendă/încetează acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- încetarea frecventării locuinței protejate de către beneficiar, prin proprie voință (încetare);
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependență etc.;
- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.);
- decesul beneficiarului;
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar sau comportament inadecvat ce contravine Regulamentului de organizare și funcționare.

Locuința protejată stabilește, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii și managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

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

S2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social.

Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.

Im: Planul de urgență este disponibil la sediul locuinței protejate.

## MODULUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)

### STANDARD 1 - EVALUAREA ÎNIȚIALĂ

S1.1 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată utilizează o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află.

Furnizorul de servicii elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile locuinței protejate, activitățile derulate/serviciile acordate. Procedura respectă legislația în vigoare privind managementul de caz pentru situațiile de violență domestică.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Im: Procedura de reevaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată are capacitatea de a realiza evaluarea inițială a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarul.

Evaluarea inițială și reevaluarea nevoilor beneficiarilor și a situației de risc în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață în care aceasta se află;
- Continuarea furnizării de servicii specializate pentru victimele violenței în domestice și a obiectivelor stabilite în planul de intervenție preluat de la un alt furnizor de servicii;
- Asigurarea unei intervenții individualizate pe durata admiterii persoanei în locuința protejată pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială la admitere ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul sau evaluări realizate de alți specialiști din afara locuinței protejate, astfel încât să se asigure o evaluare multidiscplinară. Cu acest scop, serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu compartimentul de violență domestică din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului și, după caz, cu compartimentul de specialitate - intervenție în situații de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri - care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenței. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare inițială/reevaluare a

beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluarea de servicii publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinței protejate cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a locuinței protejate.

S1.3 Locuința protejată efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor și a situației 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 și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de reevaluare.

Im: Fișele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinței protejate cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a locuinței protejate.

## STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult. Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii și facilitează accesul la alte servicii necesare conform planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă a violenței.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.

S2.1 Locuința protejată derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului (vezi standardul prevăzut la Modulul II, Standard 1, S1.1) și cuprinde date și informații privind:

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului;
- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, juridică, găzduire și îngrijire copii) etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de intervenție;
- numele, vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- existența unor boli cronice/boli psihice sau a unor boli cu risc de transmitere.

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Planul de reabilitare și reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenței domestice găzduiți împreună cu părintele victimă se realizează de către compartimentul de specialitate din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenței. Dacă serviciul social de tip locuință protejată dispune de profesioniști specializați pentru intervenția cu copiii victime ale violenței, aceștia participă la elaborarea planului amintit. Dacă serviciul social de tip locuință protejată nu dispune de profesioniști specializați pentru intervenția cu copiii victime ale violenței, locuința protejată facilitează accesul copilului la evaluare și serviciile cuprinse în plan.

Im: Planul de intervenție realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate, conform legii. O copie a planului de reabilitare și reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenței domestice găzduiți împreună cu părintele victimă este disponibil la sediul locuinței protejate.

S2.2 Planul de intervenție este analizat cu ocazia fiecărei reevaluări și este revizuit atunci când situația o impune.

După fiecare reevaluare, planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Im: Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate, precum și ale beneficiarului.

S2.3 Furnizorul de servicii asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție. Serviciul social de tip locuință protejată contribuie la monitorizarea implementării planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă.

Aplicarea planului individualizat de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

Conducătorul locuinței protejate desemnează un responsabil de caz.

Furnizorul de servicii sociale stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, locuința protejată utilizează o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

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

Im: Fișele de monitorizare a serviciilor sunt disponibile la sediul locuinței protejate, conform legii.

S2.4 Acordarea serviciilor (altele decât cele de găzduire) se realizează conform unui program stabilit de conducerea locuinței protejate.

Locuința protejată funcționează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

Im: Locuința protejată afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

S2.5 Locuința protejată asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere

și personalului de specialitate. Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari și de către instituțiile abilitate.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu privire la datele personale.

### MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)

#### STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE

Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-o locuință protejată care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

S1.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală sau într-un dormitor.

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulți, iar pentru copii se asigură o suprafață locuibilă de 6 mp/copil, cu excepția celor care sunt frați, excepție 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 spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier etc.

Im: Locuința protejată asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

S1.2 Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

Locuința protejată pune la dispoziția fiecărui beneficiar un spațiu 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 fișet închis la conducătorul locuinței protejate.

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

Im: Valorile și obiectele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în condiții de siguranță.

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

În dormitoare este asigurată: securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor dar și personalului, în caz de urgență.

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

Ferestrele dormitoarelor sunt astfel dimensionate încât să permită iluminatul și ventilația naturală.

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

Im: Dormitoarele sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății beneficiarilor.

S1.5 Dormitoarele se mențin curate și, după caz, igienizate.

Dormitoarele fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de beneficiari, prevăzut în Regulamentul casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al locuinței protejate.

Im: Camerele personale sunt menținute curate.

S1.6 Locuința protejată asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personală.

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

După caz, locuința protejată poate distribui haine, încălțăminte și lenjerie intimă beneficiarilor.

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort pentru perioadele de somn și odihnă.

S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Locuințele protejate dispun de cel puțin un spațiu de odihnă/socializare pe timp de zi, după caz (dotat cu mese și scaune, etc.).

Im: Beneficiarii frecventează spațiile comune în condiții de confort și siguranță.

S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

Spațiile comune fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

Im: Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie.

## STANDARD 2 - ÎNGRIJIREA COPIILOR

Locuința protejată oferă sprijin în îngrijirea copiilor beneficiarilor serviciului de tip locuință protejată.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de îngrijire a copiilor astfel încât să poată participa la alte servicii sociale necesare și pentru a se putea reintegra social și 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 locuinței 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 locuința protejată adăpostește cupluri părinți-copii) limitat la un număr de 2 ore pe zi astfel încât beneficiarii să poată participa la alte servicii oferite de furnizor sau să își poată relua activitatea profesională. Îngrijirea copiilor este asigurată de personal autorizat.

Im: Programul de îngrijire pentru copii este disponibil la sediul locuinței protejate.

## STANDARD 3 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Locuința 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 locuinței protejate trebuie urmate de beneficiari pentru conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor etc).

Locuința protejată încurajează beneficiarii să se implice în activitățile gospodărești (curățenie, aprovizionare, prepararea hranei etc.)

Im: Regulile locuinței protejate sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

S3.5 Locuința protejată facilitează accesul beneficiarilor la servicii de sănătate.

Locuința protejată facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii și spitale.

Im: În caz de nevoie, se facilitează beneficiarilor primirea de îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situații de urgență.

S3.6 Locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet). Beneficiarii au obligația ca în cursul dialogului cu rudele și prietenii să nu dezvăluie sub nicio formă date care să poată conduce la: localizarea victimei și identificarea adresei exacte a locuinței protejate, instituțiile/serviciile complementare/cursurile de formare, etc pe care aceasta le urmează.

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul locuinței protejate. Aceste restricții sunt impuse pentru a preveni riscurilor multiple care pot pune viața beneficiarilor în pericol și pot împiedica buna desfășurare a activității locuinței protejate. Este obligatoriu ca întâlnirile cu alte persoane să se desfășoare în afara locuinței protejate tocmai pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarului, dar și a celorlalți rezidenți și a personalului locuinței protejate.

Im: Locuința protejată are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanță.

S3.7. Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

Locuința protejată realizează o comunicare permanentă cu serviciile publice de asistență socială în vederea identificării locuințelor sociale și a locuințelor disponibile pentru închiriere, precum și pentru stabilirea măsurilor de suport ulterioare ieșirii beneficiarilor din locuința protejată.

După caz, personalul locuinței protejate comunică și mediază relația cu membrii familiei/alte persoane din rețeaua de sprijin a victimei în vederea primirii acestora într-un spațiu de locuit.

Im: Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

S3.8. Locuința protejată sprijină beneficiarii pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a acestora.

Locuința protejată poate încheia protocoale de colaborare cu agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă sau cu furnizorii pentru plasarea forței de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea, calificarea și recalificarea profesională a beneficiarilor. Locuința protejată poate oferi sau poate contracta servicii de calificare și recalificare profesională.

Im: Locuința protejată desfășoară activități specifice în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.



STANDARD 1 - RESURSE UMANE

Locuința protejată dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.

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

Locuința protejată angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Im: Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul locuinței protejate.

S1.2 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul locuinței protejate este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Anumite tipuri de servicii pot fi achiziționate în condițiile legii inclusiv servicii de la persoane fizice autorizate (pentru profesii liberale precum psihologi, asistenți sociali, juriști sau avocați). Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, locuința protejată poate dezvolta programe de voluntariat, cu activități specifice, ce includ instruirea prealabilă a voluntarilor.

Activitatea voluntarilor în centre se desfășoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfășoară activități în centru vor conține o prevedere legată de păstrarea confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violență asupra copilului sau violență în familie, voluntarilor li se solicită cazier.

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

S1.3 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului.

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

Locuința protejată angajează personal calificat și/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști, în concordanță cu

misiunea sa și cu nevoile beneficiarilor, în conformitate cu prevederile Hotărârii de Guvern nr.867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar este de 1/10.

Im: Statul de funcții aprobat, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului.

S1.5 Personalul furnizorului de servicii de tip locuință protejată participă la programe de formare profesională continuă.

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

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

Conducerea serviciului social respectă condițiile de pregătire profesională prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul locuinței protejate/furnizorului.

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

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul locuinței protejate/furnizorului.

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul serviciului de tip locuință protejată este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia, pe o scală de la 1 la 5.

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

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului.

## STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Locuința protejată dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Locuința protejată este înființată cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

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

S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează regulamentul de organizare și funcționare în concordanță cu misiunea acesteia, aprobat de furnizorul de servicii de tip locuință protejată.

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare și organigrama locuinței protejate sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului, pe suport de hârtie.

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice locuinței protejate.

Fiecare beneficiar dispune de spațiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. De asemenea, locuința protejată deține spații cu destinația de bucătărie, baie, dormitor, oficiu/cabinet pentru servicii de asistență socială și este dotată cu instalații și aparatură specifică.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor, precum și normele legale de igienă sanitară.

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

S2.3 Conducerea locuinței protejate este responsabilă de transmiterea lunară către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv ale sectoarelor municipiului București, a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de locuința protejată conform modelului aprobat de ANES (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii, ș.a.).

Im: Rapoartele statistice se păstrează la locuința protejată și pot fi verificate de către persoanele autorizate.

S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în locuința protejată pe o perioadă determinată, de maxim 1an.

Găzduirea în locuința protejată este asigurată pe o perioadă determinată, de maxim 1 an. La cererea beneficiarului și numai dacă situația o impune, contractul poate fi reînnoit sau prelungit. Prolungirea sau reînnoirea contractului se face cu consultarea managerului de caz.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului.

## MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standardele 1-4)

### STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Locuința protejată asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Locuința protejată este organizată astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.

Locuința protejată stabilește în regulamentul de ordine interioară condițiile de siguranță și protecție.

Locuința protejată are în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță. Locuința protejată asigură protecție împotriva agresorului.

Locuințele protejate pentru victimele violenței în familie/domestice colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului

București, în situațiile în care au loc incidente între agresori și beneficiarii locuinței protejate.

Accesibilitatea documentelor privind statutul centrului și al beneficiarilor acestuia se materializează prin asigurarea la cerere a acestor documente în formate accesibile persoanelor cu dizabilități (inclusiv prin punerea la dispoziție a unui interpret în limbaj mimico-gestual).

Im: Locuința protejată permite accesul facil și în siguranță al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

S1.2 Toate spațiile locuinței protejate sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.

Spațiile utilizate de către beneficiari sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort, siguranță și accesibilitate.

Im: Locuința protejată este amenajată corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

## STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

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

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari în cazul apartamentului de 3 camere și la 4 beneficiari în cazul unei case. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S2.2 Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Locuința protejată este dotată cu minim un duș/cadă de baie, la cel mult 4 beneficiari. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

Im: Locuința protejată deține amenajările necesare (dușuri, sală de baie) pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

Spațiile igienico-sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

Im: Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

S2.4 Locuința protejată deține grup sanitar separat pentru personalul propriu.

Grupurile sanitare pentru personalul propriu deservește exclusiv această categorie. Locuința protejată deține grup sanitar pentru personalul propriu, dotat cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

Im: Locuința protejată amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S2.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

Locuința protejată poate deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico- sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii.

Locuința protejată care nu dispune de spălătorie proprie, poate pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea efectelor personale.

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

Im: Lenjerie de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

### STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Im: Toate spațiile locuinței protejate (camere personale, spații comune, birouri, grupuri igienico-sanitare) materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate.

S3.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

S3.3 Locuința protejată realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

Locuința protejată dispune de containere pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

Im: Furnizorul de servicii de tip locuință socială ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

### STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE

Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.

S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Locuința protejată deține, după caz, spații cu destinația de bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvete cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider, congelator, hotă, mașină de spălat vase și altele.

Locuința protejată încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică. Adulții parte a cuplurilor părinte-copil victime ale violenței domestice sunt sprijiniți de personal de specialitate în asigurarea necesarului de calorii și elemente nutritive pentru copii.

Im: Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

S4.2 Locuința protejată asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, locuința protejată poate deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, care este iluminată și asigură o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Im: Beneficiarii servesc masa în condiții de siguranță și confort.

S4.3 Spațiile destinate preparării/păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Spațiile pentru prepararea/păstrarea alimentelor și pentru servirea meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Im: Locuința protejată respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

## MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1-2)

### STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Locuința protejată elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, are în vedere următoarele drepturi și obligații:

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari ai locuinței protejate și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;

8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
9. dreptul de a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;
11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;
13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;
16. dreptul de a practica cultul religios dorit;
17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
21. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
22. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
23. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
24. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
25. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

Im: Carta este disponibilă, pe suport de hârtie și în format accesibil la sediul locuinței protejate.

S1.2 Locuința protejată informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

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

Locuința protejată asigură informarea copiilor și a adulților parte a cuplurilor părinte-copil victime ale violenței domestice cu privire la drepturile copilului. Informarea copiilor și a persoanelor cu dizabilități respectă aceleași condiții prevăzute la S1.3 din modulul I.

Im: Informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Cartă și drepturile copilului se consemnează în registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor.

S1.3 Personalul locuinței protejate cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Locuința protejată planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

Im: Sesiunile de instruire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Locuința protejată măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului

este stabilit de conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată.

Im: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

## STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Locuința protejată ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

S2.1 Locuința protejată utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

Locuința protejată elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și pentru soluționarea acestora cât mai rapidă. Orice sesizare referitoare la o situație de abuz sau neglijență se va soluționa 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) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul locuinței protejate, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

Toate formele de violență asupra copilului se semnalează obligatoriu la direcția generală de asistență socială și protecția copilului, iar acest lucru face parte din procedura menționată mai sus.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă pe suport de hârtie și în format accesibil la sediul locuinței protejate.

S2.2 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primare, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.

Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității locuinței protejate.

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membrii (conducătorul locuinței protejate, împreună cu alți 2 angajați ai locuinței protejate).

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, de ex. dizabilități vizuale, mintale și psihice, locomotorii care afectează membrele superioare, adăpostul asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate și profesioniști pregătiți în comunicarea cu aceste persoane.

Im: Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

S2.3 Locuința protejată asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație, precum și cele obținute prin consultarea periodică se înregistrează într-un registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr.



Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul locuinței protejate.

S2.4 Locuința protejată organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Locuința protejată instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru și a modalităților de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în comunitate.

Im: Sesiunile de instruire a personalului se înscriu în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S2.5 Locuința protejată aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

Conducătorul locuinței protejate ține un registru de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite în care se menționează cazurile de abuz identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite este disponibil la sediul locuinței protejate.

#### **Secțiunea a 2-a**

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței/domestice

Pentru a obține licența de funcționare, locuințele protejate trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 62 și 67 de puncte.

Pentru un punctaj de 62 de puncte, locuințele protejate trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, VI, cu excepția Standardului 2 de la Modulul VI.

Fișa 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 calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE  
pentru serviciile sociale cu cazare, organizate  
ca locuințe protejate pentru victimele violenței domestice

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (67 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Furnizorul realizează informarea beneficiarilor cu privire la locuința protejată. Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul și funcțiile acesteia, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile ce le revin.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1. Serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		
S1.2 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii în cursul activității cu beneficiarii, precum și în cazul în care găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea asigurării unor servicii specializate și/sau a unei măsuri de protecție specială dacă este cazul.	1		
S1.3 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.	1		
STANDARD 2 - ADMITERE Furnizorul de servicii sociale de tip locuință protejată realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legislației în vigoare și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare. Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarului.	1		
S2.2 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii (dacă este cazul). Perioada de acordare a locuinței protejate este de maximum 1 an.	1		

S2.4 Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, furnizorul serviciului de tip locuință protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței domestice.	1		
S2.5 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil.	1		
S2.6 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Furnizorul serviciului social de tip locuință protejată elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/incetarea acordării de servicii către beneficiari.	1		
S.2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.	1		
MODULUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - EVALUAREA INIȚIALĂ	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află.	1		
S1.2. Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea inițială a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarul.	1		
S1.3. Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1		
STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult. Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii și facilitează accesul la alte servicii necesare conform planului de rehabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă a violenței. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Locuința protejată derulează activități/oferă servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		

S2.3 Furnizorul de servicii asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție. Serviciul social de tip locuință protejată contribuie la monitorizarea implementării planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor (altele de cât cele de găzduire) se realizează conform unui program stabilit de conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată.	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.	1		
MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)			
STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-o locuință protejată care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1		
S1.2 Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.	1		
S1.3 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S1.5 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S1.6 Locuința protejată asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personală.	1		
S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 2 - ÎNGRIJIRE COPII Locuința protejată oferă sprijin în îngrijirea copiilor beneficiarilor serviciului de tip locuință protejată. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de îngrijire a copiilor astfel încât să poată participa la alte servicii sociale necesare și pentru a se putea reintegra social și profesional (se pot recalifica, se pot angaja, etc). Îngrijirea copiilor este un serviciu limitat la un număr de 2 ore pe zi.	TOTAL: 1	TOTAL:	
S2.1 Beneficiarii locuinței protejate au acces la servicii de îngrijire pentru copii.	1		

STANDARD 3 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Locuința protejată facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S3.1 Locuința protejată elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.3 Locuința protejată dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.4 Locuința protejată promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S3.5 Locuința protejată facilitează accesul beneficiarilor la servicii de sănătate.	1		
S3.6 Locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
S3.7 Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
S3.8 Locuința protejată sprijină beneficiarii pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.	1		
MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1-2)			
STANDARD 1 - RESURSE UMANE Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.	1		
S1.4 Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.	1		
S1.5 Personalul furnizorului de servicii de tip locuință protejată participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din cadrul locuinței protejate participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul serviciului de tip locuință protejată este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Locuința protejată dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Locuința protejată este înființată cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice locuinței protejate.	1		
S2.3 Conducerea locuinței protejate este responsabilă de transmiterea lunară către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București, a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de locuința protejată (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii, ș.a.).	1		
S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în locuința protejată pe o perioadă determinată, de maximum 1 an.	1		
MODULUL V - DOTARI ȘI AMENAJARI (Standardele 1-4)			
STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Locuința protejată asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată este organizată astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile locuinței protejate sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1		

S2.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		
S2.4 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S3.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S3.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		

S1.4 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1		
STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Locuința protejată ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiar.	1		
S2.2 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primare, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.	1		
S2.3 Locuința protejată asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
S2.4 Locuința protejată organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.5 Locuința protejată aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	67		

Data:  
 Reprezentant furnizor serviciu social  
 (nume, prenume) . . . . .  
 Semnătură și ștampilă

**ANEXA Nr. 4**

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, cod 8899CZ-VD-I

**Principii directoare**

Centrele pentru prevenirea și combaterea violenței domestice prevăzute de lege și organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a tuturor persoanelor pentru a facilita depășirea multiplelor consecințe ale violenței domestice;



Abordarea comprehensivă a violenței domestice, în sensul de a nu scuza sau de a justifica violența agresorului și de a nu învinovăți victimele;

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor, în sensul de a prelua controlul asupra vieții lor;

Accesul liber, gratuit și facil la servicii adecvate de consiliere și informare cu privire la disponibilitatea opțiunilor de sprijin, în concordanță cu nevoile victimelor;

Asigurarea și promovarea principiului confidențialității, a vieții private a victimei și a demnității sale;

Cooperarea și colaborarea în rețea cu toate celelalte servicii sociale și instituții relevante;

Beneficiarii:

a) victime adulți;

b) cuplul părinte-copil.

Victimele adulți și cuplurile părinte-copil beneficiază de serviciile oferite de centrul de consiliere în baza planului de reabilitare și reintegrare socială a victimei violenței domestice, adult sau copil.

Copilul victimă sau martor al violenței, 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 și combatere a violenței domestice.

Centrul de consiliere promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.

Furnizorii de servicii sociale, publici și privați încheie protocoale de colaborare cu autoritățile publice locale și organizații neguvernamentale pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică ce pot interveni sau pot furniza servicii sociale pentru diferite categorii de victime ale violenței domestice, inclusiv copiii martori la violență domestică.

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

##### STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice, denumit în continuare centru, asigură informarea publicului larg, a specialiștilor precum și a potențialilor beneficiari despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare desfășurate, publicul larg, comunitatea precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor, precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice, inclusiv pentru potențialii beneficiari.

S1.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Furnizorii

de servicii sociale/Centrele pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin o descriere a centrului și a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.). Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul: direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie, poliției dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

Centrul colaborează cu instituțiile relevante (direcțiile județene de asistență socială și protecția copilului, serviciile publice de asistență socială, cabinete de medicină de familie, inspectoratele județene de poliție, primării, unitățile de medicină legală, agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă, organizații neguvernamentale etc.) de la nivelul comunității în vederea identificării potențialilor beneficiari.

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

S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative destinate beneficiarului referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Materialele informative cuprind date despre rolul său în comunitate, accesarea, modul de funcționare al centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt disponibile la sediul centrului.

Materialele de informare pentru adulții cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția adăpostului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu adulții cu dizabilități.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 - ADMITERE

Centrul funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii specializate pentru victimele violenței domestice, inclusiv pentru cuplurile părinte-copil.

S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarilor.

Procedura de admitere a beneficiarilor în centru, precizează următoarele documente, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, instrumentul de evaluare inițială a nevoilor beneficiarei luat în considerare pentru admitere, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de colaborare cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.

La nivelul centrului se realizează un registru unic al beneficiarilor în format electronic și/sau pe suport hârtie, care sunt referiți sau solicită servicii, sunt evaluați și incluși în programe. Structura registrului este stabilită de către furnizor și va cuprinde cel puțin următoarele elemente: datele de identificare ale beneficiarului, tipul serviciilor și programelor recomandate, data la care beneficiarul a fost luat în evidență și numele specialistului responsabil.

Im: Centrul asigură evidența fluxului de beneficiari și 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 și beneficiar. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare de servicii specializate este redactat în două exemplare originale, unul pentru centru și 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 părinții/reprezentantul legal.

Im: Modelul contractului de furnizare servicii și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al acestuia.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de solicitare servicii de consiliere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului;
- contractul de furnizare de servicii, în original;
- documente cu privire la nivel de educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică, alte documente juridice relevante pentru starea victimei - ordin de protecție, certificate medico-legale etc;
- fișa de evaluare multidiscplinară/reevaluare;
- planul de reabilitare și reintegrare socială a victimei violenței domestice;
- planul de consiliere;
- fișa 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 și funcționare al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului în condițiile de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului.

S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate către beneficiari.

Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situații 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 voință;
  - internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
  - transferul la o instituție specializată, în scopul asistării cu servicii de cazare. Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și furnizorul de servicii sociale, modul de soluționare a transferului la alt centru (suspendare);
  - forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.).
  - decesul beneficiarului (încetare);
  - comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru acesta, pentru ceilalți 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 și funcționare, care pot prevedea: buton de alarmă, pază, contactarea poliției etc.
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.
- Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii și managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.
- Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este afișat la loc vizibil la sediul centrului.

## MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

### STANDARD 1 EVALUAREA INIȚIALĂ LA ADMITERE

Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate ale beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiarii lor li se asigură servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor din perspectiva consilierii.

Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale specifice legate de efectele violenței domestice, ale beneficiarilor.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

Im: Procedura de evaluare inițială la admitere a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.

Pentru evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale sociale, centrul poate colabora cu instituțiile publice care au atribuții în asistența socială și consiliere și evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află și dețin personal de specialitate (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, primării, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării. Fișa de evaluare inițială la admitere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială la admitere, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Im: Fișele de evaluare inițială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației 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 și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de reevaluare.

Im: Fișele de reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

## STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de de consiliere derulează activități/acordă servicii conform planului de consiliere. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii beneficiarului în baza unui plan de consiliere pentru adultul victimă și respectiv cuplul părinte-copii.

Planul de consiliere se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de alte structuri: de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile și informațiile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de consiliere;
- numele și vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și 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 revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

Im: Planul de consiliere cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate.

S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de consiliere. Aplicarea planului de consiliere se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de consiliere, centrul utilizează fișa de monitorizare a serviciilor, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de către centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.). Fișa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

Im: Fișele de monitorizare a serviciilor furnizate beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

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

Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

Im: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor dar și publicului larg.

S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal.

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari și de către instituțiile abilitate.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu privire la datele personale.

### STANDARD 3 FURNIZAREA DE SERVICII

Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice furnizează programe de consiliere pentru depășirea situației de risc și a traumei rezultate în urma violenței domestice, de exemplu consiliere psihologică, consiliere familială, consiliere socială, consiliere juridică, consiliere parentală. Centrul de consiliere asigură derularea de activități/servicii de consiliere a beneficiarului cu titlu gratuit, în conformitate cu legislația în vigoare și normele deontologice corespunzătoare.

Rezultate așteptate: Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii specializate pentru victimele violenței domestice pentru ca acestea să poată gestiona și depăși situația de risc, precum și trauma trăită. Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S3.1. Centrul de consiliere asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei.

Atât beneficiarul, cât și minorii aflați în îngrijirea acestuia, pot beneficia de consiliere pentru depășirea situațiilor de risc în condiții de deplină confidențialitate. Tipurile de programe de consiliere oferite victimelor pot avea următorul caracter, fără a se limita la acestea:

Programe de consiliere și stabilizare emoțională în urma unei situații de conflict și violență inter-partenerială (consiliere în situația de criză);

Programe de consiliere psihologică pentru clarificarea emoțional-cognitivă a situației de viață în situații de conflict în familie;

Programe de consiliere și informare referitoare la măsuri de protecție individuale și legale pentru depășirea situațiilor de risc de violență domestică;

Programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoționale dobândite în urma unor situații de violență domestică și împuternicirea victimelor pentru o viață autonomă;

Programe de consiliere familială atât pentru victimele adulte, cât și pentru cuplurile părinte-copil.

Im: Beneficiarii au acces la servicii de consiliere pentru depășirea situației de risc.

S3.2 Centrul de consiliere furnizează servicii de consiliere parentală pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei.

Programele de consiliere parentală vizează îmbunătățirea relațiilor între părinți și copii care trec prin momente de violență domestică. Scopul acestor programe de consiliere parentală este de a oferi copiilor martori la violență domestică, o modalitatea de a gestiona situațiile de risc de violență, precum și de a îmbunătăți comunicarea între părinți și copii, procesarea și gestionarea emoțiilor negative, creșterea gradului de autonomie și îmbunătățirea imaginii de sine a copiilor, altele.

Im: Centrul furnizează programe de consiliere parentală în situațiile de violență domestică în care sunt implicați și copii martori.

S3.3 Centrele de consiliere pot derula programe de consiliere juridică în vederea depășirii situației de risc în care se află beneficiarii.

Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii de informare și consiliere juridică pentru victimele violenței domestice. Informarea și consilierea juridică vizează informarea victimei despre măsurile de protecție existente în legislație dar poate cuprinde și alte informații referitoare la situația juridică a beneficiarei. În măsura disponibilității, centrele de consiliere pot oferi servicii juridice mai complexe cum ar fi asistarea victimei în demersuri penale, în vederea obținerii măsurilor de protecție, reprezentarea victimei în instanță în baza unor contracte specifice.

Im: Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă informații despre măsurile de protecție legală a victimelor violenței domestice. Monitorizare servicii/se detaliază activitățile/serviciile derulate și 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 intervenției cât și la finalul programului. Rezultatele individuale la finalul programului precum și (dacă este cazul) evaluările intermediare sunt notate în fișa 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 și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.

Centrul asigură o schemă de personal în concordanță cu numărul de servicii oferite și cu numărul de beneficiari care se adresează centrului. Personalul centrului este calificat în specializările prevăzute de normativele în vigoare. Centrul asigură formarea inițială și formarea continuă pentru angajații proprii.

Im: Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor și evaluarea programelor.

S3.6. Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică.

Protocoalele pot fi încheiate cu: inspectoratele județene de poliție, serviciile sociale locale, protecția drepturilor copilului, serviciile pentru victimele violenței domestice, serviciile de probațiune, direcțiile județene de sănătate publică, spitale, serviciile de medicină legală, centre de sănătate mintală, centre de prevenire antidrog, servicii specializate pentru diferite tipuri de adicții etc.

Protocoalele prevăd modul în care beneficiarii pot fi referiți de la un partener la altul și modul de colaborare între specialiști cu privire la soluționarea cazurilor.

Im: Protocoale de colaborare încheiate cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică sunt disponibile la sediul centrului.

### MODULUL III - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

#### STANDARD 1 - RESURSE UMANE

Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și 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 și funcționare al centrului. Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul centrului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Întreg personalul care își desfășoară activitatea în cadrul centrelor de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează implicarea voluntarilor în special în activități de informare. Voluntarii din cadrul centrelor de consiliere pentru victimele violenței domestice își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare. Voluntarii din cadrul centrelor vor fi cuprinși, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de



violență domestică, precum și a mijloacelor de prevenire și 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 dispozițiile legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Im: Centrul asigură respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor ce beneficiază de serviciile centrului.

Conducerea centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

S1.5 Personalul centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice participă la programe de formare profesională continuă.

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.6 Voluntarii din centrul de consiliere pentru victimele violenței participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.

S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea persoanelor victime.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.

Regulamentul de organizare și funcționare prevede numărul spațiilor și a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții optime. Beneficiarii au la dispoziție spații adecvate și personal calificat pentru desfășurarea consilierii și a altor servicii oferite.

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort și siguranță pentru perioada în care se află în centru.

S2.3 Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).

Rapoartele statistice se transmit direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București.

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

#### MODULUL IV - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

##### STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de acces facil, siguranță și confort.

Centrul stabilește în regulamentul de ordine interioară condițiile de siguranță din centru. Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță. Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice colaborează cu organele de poliție în cazurile de violență domestică.

Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil, în siguranță și confort al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Im: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

## STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice dispune de spații igienico sanitare suficiente și accesibile.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Centrul de consiliere deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.

Grupul sanitar pentru personal este separat de grupul sanitar al beneficiarilor. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Im: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

S2.2 Centrul de consiliere dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.

Materialele igienico-sanitare, de curățenie și de dezinfecție sunt depozitate în spații închise la care au acces doar personalul centrului.

Im: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.

## MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

### STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale, fără nici o discriminare;

2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;

3. comunicarea drepturilor și obligațiilor, în calitate de beneficiari ai 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 confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
7. garantarea demnității și a intimității;
8. protejarea împotriva riscului de abuz și neglijare;
9. exprimarea liberă a opiniei cu privire la serviciile primite.

Im: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor.

S1.2 Personalul centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.

Personalul centrului prezintă beneficiarilor drepturile ce se regăsesc în contractul de furnizare de servicii. Semnarea contractului de furnizare de servicii reprezintă luarea la cunoștință a acestor drepturi de către beneficiari.

Im: Drepturile beneficiarilor sunt clar stipulate în contractul de furnizare de servicii și comunicate beneficiarului în scris.

S1.3 Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, centrul aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

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

## STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.

Rezultate așteptate: Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.

S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.

Im: Procedură privind semnalarea incidentelor și a protecției 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 funcție de numărul de beneficiari se pot organiza și pentru beneficiarii centrului.

Im: Procese verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanților.

S2.3 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.

Incidentele deosebite se comunică instituțiilor responsabile, în funcție de natura acestora (accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.). Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

## Secțiunea 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 39 și 42 de puncte.

Pentru un punctaj de 39 de puncte, centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, cele prevăzute la Modulul V cu excepția Standardului 2.

Fișa de autoevaluare pentru centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE  
CONSILIERE PENTRU PREVENIREA ȘI COMBATerea  
VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (42 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice, denumit în continuare centru, asigură informarea publicului larg, a specialiștilor precum și a potențialilor beneficiari despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice. Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare desfășurate, publicul larg, comunitatea precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor	TOTAL: 2	TOTAL:	

	fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor, precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice, inclusiv pentru potențialii beneficiari.			
	S1.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale prin campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Furnizorii de servicii sociale/Centrele pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.	1		
	S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative destinate beneficiarului (victimelor) referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	1		
	STANDARD 2 - ADMITERE Centrul funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specific, Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii specializate pentru victimele violenței domestice, inclusiv pentru cuplurile părinte-copil,	TOTAL: 6	TOTAL:	
	S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarilor.	1		
	S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.	1		
	S2.3 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.	1		
	S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului	1		
	S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
	S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiari.	1		
	MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ȘI FURNIZARE DE SERVICIII (Standarde 1 -3)			
	STANDARD 1 - EVALUAREA INIȚIALĂ LA ADMITERE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii li se asigură servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	TOTAL: 3	TOTAL:	
	S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor din perspectiva consilierii.	1		

S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de consiliere derulează activități/acordă servicii conform planului de consiliere. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	TOTAL: 5	TOTAL	
S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de consiliere pentru adultul victimă și respectiv cuplul părinte - copil.	1		
S2.2 Planul de consiliere este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de consiliere.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal.	1		
STANDARD 3 - FURNIZAREA DE SERVICII Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice furnizează programe de consiliere pentru depășirea situației de risc și a traumei rezultate în urma violenței domestice, de exemplu consiliere psihologică, consiliere familială, consiliere socială, consiliere juridică, consiliere parentală. Rezultate așteptate: Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii specializate pentru victimele violenței domestice pentru ca acestea să poată gestiona și depăși situația de risc, precum și trauma trăită. Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S3.1. Centrul de consiliere asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei.	1		
S3.2 Centrul de consiliere furnizează servicii de consiliere parentală pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei.	1		
S3.3 Centrele de consiliere pot derula programe de consiliere juridică în vederea depășirii situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S3.4 Centrul are capacitatea de a evalua rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele oferite.	1		
S3.5 Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.	1		

	S3.6 Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică.	1		
	MODULUL III - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
	STANDARD 1 - RESURSE UMANE Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.	TOTAL: 7	TOTAL:	
	S1.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
	S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
	S1.3 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.	1		
	S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultății persoanelor ce beneficiază de serviciile centrului.	1		
	S1.5 Personalul centrului de consiliere destinat victimelor violenței domestice participă la programe de formare profesională continuă.	1		
	S1.6 Voluntarii din centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
	S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de consiliere destinat victimelor violenței domestice, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
	STANDARD 2 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
	S2.1 Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea persoanelor victime.	1		
	S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de consiliere sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.	1		



S2.3 Conducerea centrului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).	1		
MODULUL IV - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Centrul de consiliere este organizat astfel încât să asigure condiții de acces facil, siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.	1		
STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S2.1 Centrul de consiliere deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	1		
S2.2 Centrul de consiliere dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.	1		
MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.	1		
S1.2 Personalul centrului de consiliere informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.	1		
S1.3 Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.	1		
STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor. Rezultate așteptate: Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către	TOTAL: 3	TOTAL:	

	organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.			
	S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.	1		
	S2.2 În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor.	1		
	S2.3 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.	1		
	PUNCTAJ TOTAL:	42		

Data:  
 Reprezentant furnizor serviciu social  
 (nume, prenume) . . . . .  
 Semnătură și ștampilă

**ANEXA Nr. 5**

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, cod 8899CZ-VD-II

Centrele de informare și sensibilizare a populației pentru prevenirea și combaterea violenței domestice sunt servicii sociale specializate care desfășoară activități de informare, campanii de sensibilizare și conștientizare, activități de documentare și cercetare specifice domeniului, activități de formare profesională în domeniu (activități derulate în condițiile legii) sau alte activități ce se pot subscrie celor enumerate mai sus. Centrul de informare și sensibilizare a populației, denumit în continuare Centrul, este un serviciu social pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, care are drept misiune derularea și promovarea constantă, în comunitate, a unor activități de prevenire a violenței domestice. Clasificarea activităților de prevenire și combatere a violenței domestice vizează:

**I.** măsuri de prevenire primară - cuprind acțiunile și mijloacele care vizează împiedicarea apariției manifestărilor de violență domestică (în general acțiuni educative și informative);

**II.** măsuri de prevenire secundară - au în vedere măsuri menite să diminueze evoluția negativă a cazurilor de violență domestică și să prevină recidiva (în general acțiuni de consiliere);

**III.** măsuri de prevenire terțiară - cuprind ansamblul măsurilor ce au drept scop combaterea violenței domestice și limitarea fenomenului.

Serviciile sociale, organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației pentru prevenirea și combaterea violenței domestice își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directe pentru furnizarea de servicii:

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente.

Abordarea comprehensivă a violenței domestice și a violenței împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice.

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței domestice.

Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice.

Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile centrului.

Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

##### STANDARD 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, SENSIBILIZARE, EDUCAȚIE ȘI COMUNICARE

Centrul de informare și sensibilizare a populației, denumit în continuare Centrul, realizează activități de informare, educație și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Rezultate așteptate: Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica violenței domestice și are acces la informații de interes general referitoare la prevenirea și combaterea violenței domestice, precum și la informații legate de serviciile specializate de care poate beneficia victima/agresorul.

S1.1 Centrul inițiază și organizează la intervale regulate campanii de informare, sensibilizare, educație și comunicare la nivelul comunității cu privire la fenomenul violenței domestice în acord cu misiunea sa

Materialele informative pot cuprinde: informații cu caracter general referitoare la dimensiunea și consecințele violenței domestice și a violenței împotriva femeii, măsuri de protecție pentru victime, servicii disponibile pentru victime și agresori, precum și datele de contact ale organizației sau informații despre tipurile de servicii oferite, programele de voluntariat disponibile, campaniile organizației etc.

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

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie etc.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) pot fi postate pe site-ul respectiv. De asemenea, pentru diseminarea informațiilor pot fi utilizate și instrumente de social-media (Facebook, LinkedIn, Twitter, Bloguri etc).

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul Centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia sau al furnizorului.

S1.2 Campaniile de informare, conștientizare și educație se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.

Centrul documentează materialele prezentate publicului din surse științifice și credibile, oferă informații actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului țintă. Materialele informative respectă legislația în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul nediscriminării și pe cel al egalității de șanse între femei și bărbați). Campaniile de informare pot viza atât populația generală cât și grupuri mai specifice inclusiv elevi/copii.

După realizarea campaniilor, centrul aplică o metodologie proprie de evaluare a impactului acestora asupra populației din comunitate.

Im: După realizarea campaniilor centrul alege metoda adecvată pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.

S1.3 Centrul informează victimele violenței domestice sau agresorii familiali despre serviciile sociale de care pot beneficia.

Centrul are obligația, ca în cazul în care un membru al comunității, victimă a violenței domestice sau agresor, dorește să afle informații referitoare la serviciile sociale de care poate beneficia, să ofere toate informațiile necesare și îndrumare către serviciile respective. În acest scop, centrul păstrează o evidență actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de județ, precum și o evidență a unor instituții ce pot interveni în cazuri de violență domestică.

Materialele de informare pentru beneficiarii adulți cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția centrului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu adulții cu dizabilități.

Im: La sediul centrului există o evidență a furnizorilor de servicii specializate și instituții abilitate la nivel de județ.

S1.4 Centrul poate derula campanii de informare și/sau sensibilizare și acțiuni educative pe baza unor acorduri de parteneriat sau a unor protocoale de colaborare care implică alți actori instituționali relevanți pentru comunitate.

Centrul va încheia protocoale de colaborare sau acorduri de parteneriat pentru a derula campanii cu impact cât mai sustenabil la nivelul comunității asigurându-se astfel implicarea altor actori instituționali. Acordurile de parteneriat/protocoalele de colaborare sunt documente cu caracter public.

Im: Protocoalele de colaborare sunt disponibile la sediul centrului și pot fi puse la dispoziția 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 și elaborate de alți autori. Centrul, în baza unor solicitări pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice arhiva campaniilor derulate sau orice alte materiale cu caracter documentar de care dispune.

Im: Centrul pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice resurse documentare și lucrări de specialitate.

S1.6 Centrul poate să deruleze în condițiile legii (cu acreditările și resursele umane necesare) activități de formare profesională continuă pe domeniul violenței domestice.

Centrul poate elabora materiale de formare profesională și poate dezvolta activități de formare profesională continuă, în condițiile legii, pentru profesioniștii ce activează în domeniul violenței domestice.

Im: Centrul are materiale destinate formării profesionale continue disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 - ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN

Centrul desfășoară activități de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alte categorii de membri ai comunității.

Rezultate așteptate: Membrii comunității aflați în situații de violență domestică au acces la programe de sprijin pentru depășirea unor astfel de situații, sprijinul fiind acordat și membrilor comunității aflați în situații de risc.

S2.1 Centrul organizează programe de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alți membri ai comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate, în scopul unei informări corecte și dezvoltări sănătoase în societate.

Centrul sprijină persoanele în situații deosebite (victime/agresori) și le informează în legătură cu drepturile pe care le au și serviciile de care pot beneficia în domeniul violenței domestice.

Im: Centrul sprijină membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și alți membri ai comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate prin derularea unor programe de sprijin.

S2.2 Centrul poate referi cazurile membrilor comunității aflați în situații de violență domestică către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.

Centrul colaborează cu instituțiile statului și cu ceilalți deținători de centre de primire în regim de urgență/adăpost/consiliere, iar în cazul în care centrul constată că s-a săvârșit un caz de violență domestică poate referi cazul.

Im: Centrul asigură referirea cazurilor membrilor comunității aflați în situații de violență domestică către alte servicii comunitare.

S2.3 Centrul asigură evaluarea și documentarea eficienței programelor de sprijin pe care le organizează.

Centrul își elaborează propriile metode de evaluare și documentația necesară care atestă eficiența programelor de sprijin.

Im: Centrul stabilește propriile metode de evaluare pentru fiecare program de sprijin.

## MODULUL II MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

### STANDARD 1 RESURSE UMANE

Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.

Rezultate aşteptate: Comunitatea locală are acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și 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 și funcționare al serviciului social, cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare și sensibilizare are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul centrului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează activitatea de voluntariat. Voluntarii din cadrul centrului își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare.

Voluntarii din cadrul centrului vor fi cuprinși, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de violență domestică, precum și a mijloacelor de prevenire și combatere a acestora.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii și contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

Conducerea centrului are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele 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 și sensibilizare a populației elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și 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 și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.6 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Centrul de informare și sensibilizare a populației dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa.

Rezultate așteptate: Comunitatea primește servicii și participă la activități de informare și sensibilizare într-un centru care funcționează în condițiile legii.

S2.1 Furnizorul Centrului de informare și sensibilizare a populației își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de informare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice.

Regulamentul de organizare și funcționare prevede numărul spațiilor și a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții optime.

Im: Centrul este dotat în concordanță cu activitățile pe care le desfășoară.

## MODULUL III DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

### STANDARD 1 - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

Centrul de informare și sensibilizare respectă prevederile în vigoare privind funcționarea serviciilor sociale și dispune de dotările corespunzătoare desfășurării activității curente. Dotările și amenajările respectă asigurarea unui cadru de lucru potrivit, atât pentru angajați cât și pentru beneficiarii de servicii sociale.

Rezultate așteptate: Activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară în condiții proprii de siguranță și confort.

S1.1 Centrul de informare este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.

Centrul are prevăzut în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță.

Centrele de informare și consiliere colaborează cu organele de poliție în cazurile de violență domestică.

Im: Activitatea în centru se desfășoară în condiții de siguranță.

S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt dimensionate, amenajate și dotate astfel încât să asigure confort și siguranță.

Im: Centrul este amenajat corespunzător (cu demersuri de accesibilizare) astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții de siguranță și confort.

S1.3 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului și cel al beneficiarilor care accesează serviciile centrului.

Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S1.4 Centrul de informare și sensibilizare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

#### MODULUL IV DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

##### STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul de informare și sensibilizare respectă drepturile beneficiarilor de servicii sociale prevăzute de lege iar personalul centrului respectă obligațiile profesionale și deontologice în relațiile profesionale.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal iar activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară respectând standarde de profesionalism.

S1.1 Centrul de informare și sensibilizare monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul evaluării propriei activități, centrul de informare și sensibilizare are o metodologie proprie de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor centrului. Pentru acest obiectiv se pot utiliza orice metode de monitorizare și evaluare (inclusiv chestionare, mărturii despre activități, feedback liber etc).

Im: Centrul dispune de o evidență a monitorizării gradului de satisfacție al beneficiarilor.

S1.2. Centrul de informare și consiliere are o procedură de depunere, înregistrare și arhivare a sesizărilor și reclamațiilor.

Centrul dispune de o procedură de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor. Sesizările și reclamațiile depuse către conducerea centrului se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului.

Im: Centrul are o procedură de înregistrare a sesizărilor/reclamațiilor și un dosar în care se păstrează reclamațiile și sesizările.

S1.3 Centrul de informare și sensibilizare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente a oricărei situații de abuz și neglijare asupra copilului identificată în activitatea



sa, conform prevederilor Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

Personalul centrului de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice este informat să semnaleze cazurile de violență domestică către instituțiile competente. Conducerea centrului are obligația de a informa personalul în legătură cu semnalarea cazurilor de violență domestică către autoritățile competente și de a stabili o procedură în acest scop.

Centrul de informare și sensibilizare a populației asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

Im: Centrul are o evidență privind informarea personalului cu privire la obligația profesioniștilor de a raporta cazuri de violență domestică.

## Secțiunea 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 21 și 24 de puncte.

Pentru un punctaj de 21 de puncte, centrele de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III.

Fișa de autoevaluare pentru un centru de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE INFORMARE  
ȘI SENSIBILIZARE A POPULAȚIEI ÎN DOMENIUL  
PREVENIRII ȘI COMBATERII VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (24 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
--	--	---	------------

MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
<p>STANDARD 1 - ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, SENSIBILIZARE, EDUCAȚIE ȘI COMUNICARE</p> <p>Centrul de informare și sensibilizare a populației realizează activități de informare, educație și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.</p> <p>Rezultate așteptate: Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica violenței domestice și are acces la informații de interes general referitoare la prevenirea și combaterea violenței domestice, precum și la informații legate de serviciile specializate de care poate beneficia victima/agresorul.</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Centrul inițiază și organizează la intervale regulate campanii de informare, sensibilizare, educație și comunicare la nivelul comunității cu privire la fenomenul violenței domestice, în acord cu misiunea sa.	1		
S1.2 Campaniile de informare, conștientizare și educație se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.	1		
S1.3 Centrul informează victimele violenței domestice sau agresorii despre serviciile sociale de care pot beneficia.	1		
S1.4 Centrul poate derula campanii de informare și/sau sensibilizare și acțiuni educative pe baza unor acorduri de parteneriat sau a unor protocoale de colaborare care implică alți actori instituționali relevanți pentru comunitate.	1		
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 și elaborate de alți autori.	1		
S1.6 Centrul poate să deruleze în condițiile legii (cu acreditările și resursele umane necesare) activități de formare profesională continuă în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
<p>STANDARD 2 - ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN</p> <p>Centrul desfășoară activități de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alte categorii de membri ai comunității.</p>	TOTAL: 3	TOTAL:	

Rezultate așteptate: Membrii comunității aflați în situații de violență domestică au acces la programe de sprijin pentru depășirea unor astfel de situații, sprijinul fiind acordat și membrilor comunității aflați în situații de risc.			
S2.1 Centrul organizează programe de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alți membri ai comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate, în scopul unei informări corecte și dezvoltări sănătoase în societate.	1		
S2.2 Centrul poate referi cazurile membrilor comunității aflați în situații de violență domestică către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.	1		
S2.3 Centrul asigură evaluarea și documentarea eficienței programelor de sprijin pe care le organizează.	1		
MODULUL II - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESURSE UMANE Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice. Rezultate așteptate: Comunitatea locală are acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S1.4 Personalul centrului participă la programe de formare profesională continuă în domeniu.	1		
S1.5 Voluntarii din centru, în limita resurselor financiare, participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Centrul de informare respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient	TOTAL: 2	TOTAL:	

care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Rezultate așteptate: Comunitatea primește servicii și participă la activități de informare și sensibilizare într-un centru care funcționează în condițiile legii.			
S2.1 Centrul de informare își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.	1		
MODULUL III - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardul 1 )			
STANDARD 1 - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI Centrul de informare și sensibilizare respectă prevederile în vigoare privind funcționarea serviciilor sociale și dispune de dotările corespunzătoare desfășurării activității curente. Dotările și amenajările respectă asigurarea unui cadru de lucru potrivit atât pentru angajați cât și pentru beneficiarii de servicii sociale. Rezultate așteptate: Activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară în condiții proprii de siguranță și confort.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul de informare este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.	1		
S1.3 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		
S1.4 Centrul de informare și sensibilizare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
MODULUL IV - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardul 1 )			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul de informare și sensibilizare respectă drepturile beneficiarilor de servicii sociale prevăzute de lege iar personalul centrului respectă obligațiile profesionale și deontologice în	TOTAL: 3	TOTAL:	

relațiile profesionale. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal iar activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară respectând standarde de profesionalism.			
S1.1 Centrul de informare și sensibilizare monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.2. Centrul de informare și sensibilizare are o procedură de depunere, înregistrare și arhivare a sesizărilor și reclamațiilor.	1		
S1.3 Centrul de informare și sensibilizare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare asupra copilului identificată în activitatea sa, conform prevederilor Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	24		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social  
(nume, prenume) . . . . .  
Semnătură și ștampilă

**ANEXA Nr. 6**

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor, cod 8899CZ-VD-III

**Principii directoare**

Serviciile sociale organizate ca centre de asistență destinate agresorilor, funcționează ca centre de zi și își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

Accesul egal la servicii sociale specializate pe bază de opțiune voluntară sau după caz, potrivit măsurilor dispuse de către instanța judecătorească;

Asigurarea unei intervenții unitare și multidisciplinare pentru beneficiarii centrelor de asistență destinate agresorilor, conform nevoilor identificate;

Responsabilizarea agresorului pentru propria reabilitare și reinserție socială în vederea promovării unor relații sociale pozitive bazate pe comportament non-violent;

Servicii sociale adaptate la nevoile agresorului;

Respectarea principiului egalității de șanse între femei și bărbați și promovarea valorilor non-violenței.

Furnizorii de servicii sociale, publici și privați încheie protocoale de colaborare cu autoritățile publice locale și organizații neguvernamentale pentru instrumentarea și soluționarea cazurilor de violență domestică.

Potrivit art. 19 alin. (3) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările ulterioare, centrele de asistență destinate agresorilor pot asigura beneficiarilor tratament ambulatoriu în cazul diferitelor tipuri de adicții, la recomandarea unui medic specialist, în baza unei convenții de colaborare încheiate cu un spital sau cu altă unitate sanitară.

## **Secțiunea 1**

### Standarde minime de calitate

#### MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

##### STANDARD 1 INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare desfășurate beneficiarii, publicul larg, comunitatea, precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice.

S1.1 Centrul de asistență destinat agresorilor colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Centrele private pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin o descriere a centrului și a serviciilor oferite.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.). Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale. Mediatizarea se poate realiza inclusiv prin intermediul direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, poliției, cabinetelor de medicină de familie, dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

Im: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/ poate fi accesată la sediul centrului destinat agresorilor.

S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative referitoare la

activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile acestora.

Materialele informative cuprind date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt disponibile la sediul centrelor de asistență destinate agresorilor.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 2 ADMITERE

Centrul de asistență destinat agresorilor violenței domestice funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice pentru cazurile de violență domestică.

Rezultate așteptate: Beneficiarii centrului primesc servicii specializate oferite direct de centru sau de alți furnizori cu care centrul/furnizorul are parteneriate încheiate.

Beneficiarii centrului de asistență destinat agresorilor violenței domestice sunt:

- Agresori adulți;
- Agresori adulți aflați în categoria persoanelor dependente.

S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor elaborează și aplică o procedură proprie de admitere pentru furnizarea serviciilor.

Procedura de admitere precizează, cel puțin: 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 și modelul acestuia și modalitatea de colaborare cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului. Decizia de respingere se ia numai cu consultarea direcției generale de asistență și protecția copilului atunci când cazul a fost referit pe baza recomandării formulate de către managerul de caz.

Admiterea se poate realiza pe bază de opțiune voluntară, în baza recomandării managerului de caz, sau potrivit măsurilor dispuse de către instanță.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.

La nivelul centrului se realizează un registru unic al beneficiarilor care sunt referiți sau solicită servicii, sunt evaluați și incluși în programe. Structura registrului este stabilită de către furnizor și va cuprinde cel puțin următoarele elemente: datele de identificare ale beneficiarului, tipul serviciilor și programelor recomandate, data la care beneficiarul a fost luat în evidență și numele specialistului sau lucrătorului responsabil.

Im: Centrul asigură evidența fluxului de beneficiari și 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 și beneficiar. Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare de servicii specializate este redactat în două exemplare originale, unul pentru centru și 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 și contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului.

S2.4 Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului, sau după caz, copia hotărârii judecătorești prin care instanța 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 educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică, după caz, existența unor antecedente penale care au legătură cu diferite forme de violență;
- fișa de evaluare la admitere inițială/reevaluare;
- planul de intervenție;
- fișa 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 și funcționare al furnizorului, confirmat de Comisia de Selecționare din cadrul Serviciului Județean al Arhivelor Naționale.

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

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului în condițiile de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal.

S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate.

Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate. Principalele situații 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 voință (încetare);
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru drogo-dependență etc. (suspendare/încetare);
- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc. (încetare);
- decesul beneficiarului (încetare);
- comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare/încetare);
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar. Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.



Im: Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este afișat la loc vizibil la sediul centrului.

## MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ȘI FURNIZAREA SERVICIILOR

### STANDARD 1 EVALUAREA

Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda sau facilita accesul la servicii adecvate, conform legii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în care aceștia se află.

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor în care aceștia se află în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate sau facilitate.

Procedura stabilește metodele de evaluare aplicate, personalul de specialitate implicat în evaluare, precum și instrumentele standardizate și/sau ghidurile de practică și tehnicile utilizate de specialiști.

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 inițială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- comunicarea și colaborarea cu beneficiarii, instituții de resort sau specialiști implicați;
- intervenția coordonată pentru familia afectată de fenomenul violenței domestice;
- planificarea serviciilor necesare pentru beneficiari;
- riscul de recidivă;
- planificarea protecției pentru victima violenței domestice;
- mențiuni privind riscul de excluziune socială/antecedentele penale;
- existența unor boli psihice/cronice sau a unor boli cu risc de transmitere.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea inițială a acestuia, efectuată de către personalul centrului, se vor avea în considerare și evaluările realizate de către structurile cu atribuții în evaluare, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială și/sau direcția generală de asistență socială și protecția copilului, precum și de alte instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare (serviciile publice de asistență socială, direcția generală de asistență socială și protecția copilului și/sau de alte servicii/instituții publice) se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare inițială la admitere ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului.

S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației 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 și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socio-economice a acestuia. Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de reevaluare.

Im: Fișele de reevaluare ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

## STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de asistență destinat agresorilor derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.

S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării inițiale la admitere, a nevoilor beneficiarului, cu colaborarea specialiștilor necesari (vezi standardul Modul II, S1.1) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (după caz, consiliere socială, consiliere psihologică, psihoterapie, program de schimbare a comportamentului de violență domestică, program de tratament pentru diferite tipuri de adicții - alcool, jocuri de noroc, consum de droguri și/sau substanțe halucinogene, medicamente) etc.;
- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- termenele de revizuire ale planului de intervenție;
- numele, vârsta beneficiarului și semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului;

- numele și profesia responsabilului de caz care ține legătura cu specialiștii din centru și cei din afara centrului;

- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

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

S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare

După fiecare reevaluare, planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia. Im: Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile beneficiarilor și a personalului de specialitate.

S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.

Aplicarea planului de intervenție se realizează de către personalul de specialitate care monitorizează și evoluția beneficiarului.

În vederea monitorizării, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Centrul stabilește numărul de beneficiari care revin unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii, întocmită pentru fiecare beneficiar, în care se consemnează serviciul/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații privind situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare servicii este stabilit de fiecare centru (poate avea orice format și denumire: fișă de observații, fișă de servicii etc.).

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

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

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

Centrul funcționează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

Im: Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

### STANDARD 3 FURNIZAREA SERVICIILOR

Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează minim servicii de reabilitare și reinserție socială, servicii educaționale, servicii de consiliere și asigură accesul la servicii de sănătate, conform legii.

Rezultate așteptate: Centrul de asistență a agresorilor oferă servicii complexe pentru agresorii cu scopul de a corecta aceste comportamente și de a sprijini reabilitarea, reinserția și 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 și psihoterapie, precum și alte tipuri de servicii/programe din gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei;

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru dezvoltarea abilităților de viață prosocială: controlul furiei, rezolvare de conflicte, rezolvare de probleme, comunicare non-violentă;

- Programe de grup și individuale de educație cu privire la egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislație națională și sancțiuni aplicabile;

- Programe de dezvoltare a abilităților parentale conținând cel puțin drepturile copilului, relaționarea și comunicarea cu copilul/copii biologici sau ai partenerului de viață.

Im: Programele de reabilitare, precum și documentele de monitorizare a furnizării serviciilor de reabilitare sunt disponibile în dosarul personal, alături de eventuale contracte încheiate între beneficiar și terapeut.

S3.2 Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează servicii/programe de consiliere și mediere familială.

Aceste servicii/programe se pot înscrie în gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de abilități de relaționare sănătoasă în cuplu și în familia extinsă;

- Programe pentru identificarea și menținere a grupului/persoanelor resursă;

Im: Programele de consiliere și 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 și la alte servicii de sănătate pe baza unor convenții de colaborare încheiate cu unități spitalicești sau cu furnizori de servicii spitalicești.

Im: Documentele de monitorizare a serviciilor de sănătate sunt disponibile în dosarul personal.

S3.4 Centrul are capacitatea de a desfășura servicii de reintegrare socială a beneficiarilor, servicii privind consolidarea abilităților de viață independentă și prin servicii de reinserție profesională.

Centrul elaborează programe de reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități/servicii specifice: activități de informare, de consiliere și orientare vocațională, suport pentru reconversie profesională, facilitarea accesului pe piața muncii, facilitarea accesului la locuință și la activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber), activități de voluntariat în comunitate etc.

Programele de reintegrare cuprind realizarea, implementarea și monitorizarea implementării măsurilor de prevenire a recidivei.

Im: Planurile de intervenție cuprind programe de reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare se detaliază activitățile/serviciile derulate și urmate de beneficiari.

S3.5 Centrul desfășoară sau asigură accesul la servicii educaționale.

Serviciile educaționale includ, după caz: educație parentală, educație pentru sănătate, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, reintegrare școlară, cursuri de calificare ș.a.

Im: Documentele de monitorizare a furnizării serviciilor educaționale sunt disponibile în dosarele personale.

S3.6 Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.

Centrul destinat agresorilor elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională continuă pentru angajații proprii.

Im: Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor și evaluarea programelor.

S3.7 Centrul va încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică

Protocoalele pot fi încheiate cu: inspectoratele județene de poliție, serviciile sociale locale, direcția generală de asistență socială și protecția copilului, serviciile pentru victimele violenței domestice, serviciile de probațiune, direcțiile județene de sănătate publică, spitale, serviciile de medicină legală, centre de sănătate mintală, centre de prevenire antidrog, servicii specializate pentru diferite tipuri de adicții etc.

Im: Protocoale de colaborare încheiate cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică sunt disponibile la sediul centrului.

## STANDARD 1 RESURSE UMANE

Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și 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 și funcționare al instituției. Personalul care lucrează în cadrul centrului de asistență destinat agresorilor are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor și evaluarea programelor.

S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Cordonatorul și personalul centrului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Centrul poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul Muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor. Voluntarii din cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violență asupra copilului sau violență domestică, voluntarilor li se solicită cazier.

Voluntarii din cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor vor fi cuprinși, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de violență domestică, precum și a mijloacelor de prevenire și combatere a acestora.

Im: Întreg personalul care își desfășoară activitatea în cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

S1.3 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Im: Centrul asigură respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor centrului.

Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiască ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele 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 și aplică un plan de instruire și formare profesională continuă pentru angajații proprii.

Personalul are pregătire în managementul conflictelor, comunicarea cu comportament dificil și participă la programe de dezvoltare personală.

Im: Planul de instruire și 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 și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului destinat agresorilor, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele. Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată. Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele 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 angajaților.

## STANDARD 2 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Centrul de asistență destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de asistență destinat agresorilor este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.

S2.1 Furnizorul Centrului de asistență destinat agresorilor își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea și facilitarea accesului la servicii sociale destinate agresorilor familiali, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de asistență destinat agresorilor sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.

Regulamentul de organizare și funcționare prevede numărul spațiilor și a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții optime. Beneficiarii au la dispoziție spații adecvate și personal calificat pentru desfășurarea consilierii și a altor servicii oferite.

Im: Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort și siguranță pentru perioada în care se află în centru.

S2.3 Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru, conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul de proveniență, nivelul de instruire, ocupația, venituri, starea civilă, numărul de copii în întreținere, relația de rudenie cu victima, frecvența și natura agresiunii etc) către compartimentele specializate din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copiilor.

Rapoartele statistice se transmit direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București.

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

#### MODULUL IV DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

##### STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul asigură condiții de siguranță, confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.

Centrul stabilește în regulamentul de organizare internă condițiile de siguranță din centru.

Centrul are prevăzut în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță.

Centrele de asistență destinate agresorilor colaborează, în baza unui protocol, cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile care impun intervenția organelor de ordine.

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

S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt dimensionate, amenajate și dotate astfel încât să asigure confort și siguranță.

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

##### STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile.

Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului și 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 și rece, săpun și materiale igienico - sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

Im: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

S2.2 Centrul dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.

Materialele igienico-sanitare, de curățenie și de dezinfecție sunt depozitate în spații închise la care au acces doar personalul centrului.

Im: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.

## MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

### STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Centrul de asistență destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

S1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale, fără nicio discriminare;
2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
3. comunicarea drepturilor și obligațiilor, în calitate de beneficiari ai 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 confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite, în conformitate cu prevederile din materia protecției drepturilor cu caracter personal;
7. garantarea demnității și a intimității;
8. exprimarea liberă a opiniei cu privire la serviciile primite.

Im: Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor.

S1.2 Personalul centrului de asistență destinat agresorilor cunoaște și informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.

Personalul centrului prezintă beneficiarilor drepturile ce se regăsesc în contractul de furnizare de servicii. Semnarea contractului de furnizare



de servicii reprezintă luarea la cunoștință a acestor drepturi de către beneficiari.

Im: Drepturile beneficiarilor sunt stipulate în contractul de furnizare de servicii și comunicate beneficiarului în scris.

S1.3 Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul centrului aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor, în care se precizează metodologia și instrumentele utilizate. Modelul chestionarului este stabilit de conducerea centrului.

Im: Procedura (chestionarul) de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

## STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR

Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.

Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricăreia situații de abuz sau violență identificată.

S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor și altor forme de violență.

Im: Procedura privind semnalarea incidentelor și a protecției împotriva abuzurilor și altor forme de violență este disponibilă la sediul centrului.

S2.2 În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor și a situațiilor de violență.

Aceste sesiuni sunt organizate pentru instruirea personalului dar în funcție de numărul de beneficiari se pot organiza și pentru beneficiarii centrului.

Im: Procesele verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanților se regăsesc la sediul centrului.

S2.3 Centrul destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricăreia situații de abuz sau violență identificată.

Incidentele deosebite și situațiile de violență se comunică imediat instituțiilor responsabile, familiei beneficiarului și se notifică în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.). Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite și a situațiilor de violență.

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite și a situațiilor de violență este disponibil la sediul centrului.

### **Secțiunea a 2-a**

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor.

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de asistență destinate agresorilor trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 40 și 43 puncte.

Pentru un punctaj de 40 de puncte, centrele de asistență destinate agresorilor trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, cele prevăzute la Modulul V cu excepția Standardului 2.

Fișa de autoevaluare se completează după modelul prevăzut în anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

MODEL  
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL  
DE ASISTENȚĂ DESTINAT AGRESORILOR

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (43 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea beneficiarului, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice. Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare desfășurate beneficiarii, publicul larg, comunitatea precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Centrul de asistență destinat agresorilor colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Centrele private pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.	1		
S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative destinate beneficiarilor referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile acestora.	1		
STANDARD 2 ADMITERE Centrul de asistență destinat agresorilor violenței domestice funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice pentru cazurile de violență domestică. Rezultate așteptate: Beneficiarii centrului primesc servicii specializate oferite direct de centru sau de alți furnizori cu care centrul/furnizorul are parteneriate încheiate.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor elaborează și aplică o procedură proprie de admitere pentru furnizarea serviciilor.	1		
S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.	1		

S2.3 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.	1		
S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor.	1		
MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ȘI FURNIZAREA SERVICIILOR (Standarde 1-3)			
STANDARD 1 EVALUAREA Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda sau facilita accesul la servicii adecvate, conform legii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în care aceștia se află.	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de asistență destinat agresorilor derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
STANDARD 3 FURNIZAREA SERVICIILOR Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează minim servicii de reabilitare și reinserție socială, servicii educaționale, servicii de consiliere și asigură accesul la servicii de sănătate, conform legii. Rezultate așteptate: Centrul de asistență a agresorilor oferă servicii complexe pentru agresorii cu scopul de a corecta aceste comportamente și de a sprijini reabilitarea, reinserția și integrarea socială a agresorilor.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S3.1 Centrul furnizează servicii de reabilitare direct sau prin intermediul altor furnizori de servicii cu care are încheiate parteneriate.	1		
S3.2 Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează servicii/programe de consiliere și mediere familială.	1		

S3.3 Centrul destinat agresorilor poate asigura sau poate facilita accesul la tratament psihologic, psihiatric, de dealcoolizare sau dezintoxicare conform prevederilor legale, precum și la alte servicii de sănătate pe baza unor convenții de colaborare încheiate cu unități spitalicești sau cu furnizori de servicii spitalicești.	1		
S3.4 Centrul are capacitatea de a desfășura servicii de reintegrare socială a beneficiarilor, servicii privind consolidarea abilităților de viață independentă și prin servicii de reinserție profesională.	1		
S3.5 Centrul desfășoară sau asigură accesul la servicii educaționale.	1		
S3.6 Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.	1		
S3.7. Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică.	1		
MODULUL III MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESURSE UMANE Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.			
S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor centrului.	1		
S1.5 Personalul centrului destinat agresorilor participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din centrul destinat agresorilor participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului destinat agresorilor, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
S1.8 Personalul de specialitate beneficiază de supervizare.	1		
STANDARD 2 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE Centrul de asistență destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea acestuia. Centrul de asistență destinat agresorilor este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	

S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea și facilitarea accesului la servicii sociale destinate agresorilor, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de asistență destinat agresorilor sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.	1		
S2.3 Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de centru (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul de proveniență, nivelul de instruire, ocupație, venituri, stare civilă, numărul de copii aflați în îngrijirea sa, relația de rudenie cu victima, frecvența și natura agresiunii) către compartimentele specializate din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copiilor.	1		
MODULUL IV DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standardel - 2)			
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul asigură condiții de siguranță, confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S2.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	1		
S2.2 Centrul dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.	1		
MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR Centrul de asistență destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.	1		
S1.2 Personalul centrului de asistență destinat agresorilor informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.	1		
S1.3 Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.	1		

STANDARD 2 SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor. Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor și altor forme de violență.	1		
S2.2 În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor și a situațiilor de violență.	1		
S2.3 Centrul destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	43		

Data:  
 Reprezentant furnizor serviciu social  
 (nume, prenume) . . . . .  
 Semnătură și ștampilă

**ANEXA Nr. 7**

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu, cod 8899CZ-VD-LTP

Definiție și misiune

Serviciile de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu, denumite în continuare linii telefonice de urgență sunt organizate ca centre de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică urgență (help-line).

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) sunt servicii specializate care acordă, în principal, asistență primară de specialitate de natură psihologică și juridică și suportul necesar victimelor oricăror forme de violență domestică. Furnizarea serviciilor de către aceste centre se realizează în mod gratuit.

Activitatea liniilor telefonice de urgență se desfășoară permanent, 24 h/24 h, 7 zile din 7.

Principii directoare

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente.

Abordarea comprehensivă a violenței domestice și a violenței împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice.

Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței domestice.

Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice.

Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor care țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile centrului.

Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Beneficiarii

potențiale victime/victimele violenței domestice, ale traficului de persoane, respectiv, ale discriminării de gen sau a discriminării multiple; părinți sau alți membrii ai familiei;

persoane din categoria rudelor/afinilor care au cunoștință despre o situație de violență domestică;

vecini sau persoane din rețeaua socială a familiei;

martori;

profesioniști din diferite domenii de activitate care interacționează cu victimele violenței domestice: personal medico-sanitar (medicul de familie, asistentul medical comunitar etc.) psihologi, psihoterapeuți, cadre didactice, polițiști, jandarmi, personal din diverse instituții specializate, asistenți sociali sau persoane cu atribuții în asistența socială, preoți, reprezentanți mass-media etc.

Linia telefonică de urgență nu este destinată în mod exclusiv persoanelor care trec sau au trecut printr-o situație de violență domestică, ci și persoanelor care doresc informații și consiliere în legătură cu măsurile legale de sprijin și de protecție a victimelor violenței domestice, servicii sociale, instituții abilitate, etc.

Beneficiarii primesc informare cu privire la prevenirea și combaterea violenței domestice, consiliere primară de natură psihologică și juridică, informare în legătură cu măsuri de asistență socială, orientare și îndrumare către instituții/servicii specializate în funcție de nevoile identificate.

## **Secțiunea 1**

### **Standarde minime de calitate**

#### **MODULUL I INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA**

##### **STANDARD 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE**

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivelul comunității.

Rezultate așteptate: Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de violență domestică.

S1.1 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul realizează materiale informative destinate beneficiarilor, profesioniștilor și membrilor comunității, care conțin

informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.

Materialele informative pot cuprinde: informații cu caracter general referitoare la dimensiunea și consecințele violenței domestice și a violenței împotriva femeii, informații despre modalitățile de intervenție, măsuri de protecție pentru victime, informații despre serviciile de tip centre de găzduire și de zi disponibile victimelor, servicii destinate agresorilor, datele de contact ale instituțiilor care pot interveni (direcția generală de asistență socială și protecția copilului, serviciul public de asistență socială, poliție, spital, serviciu de medicină legală, instanța de judecată și parchet), programele de voluntariat disponibile, campanii etc.

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

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie, etc.

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul furnizorului/centrului.

S1.2 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul sprijină realizarea anuală de campanii de informare, comunicare și educare a comunității cu privire la problematica prevenirii și combaterii violenței domestice.

Centrul/furnizorul documentează materialele prezentate publicului din surse științifice și credibile, oferă informații actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului țintă. Materialele informative respectă legislația în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul protecției vieții și siguranței victimei, principiul nediscriminării și pe cel al egalității de șanse între femei și bărbați). Campaniile de informare pot viza atât populația generală cât și grupuri specifice.

Im: Materialele informative prezentate în cadrul campaniilor de informare respectă legislația în vigoare.

S1.3 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile din comunitate pentru beneficiari, din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție.

În acest scop, centrul păstrează o evidență actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de județ, precum și o evidență a unor instituții ce pot interveni în cazuri de violență domestică.

Im: La sediul centrului există o evidență a furnizorilor de servicii specializate și instituții abilitate.

## MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ

### STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI IMEDIAT

Consilierii Liniei telefonice de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice evaluează nevoile imediate ale beneficiarilor și potențialul de risc privind situația de violență.



Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze Linia telefonică de urgență (help-line).

S1.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației.

Toate suspiciunile sau situațiile de violență domestică pot face obiectul unei semnalări la Linia telefonică de urgență.

Im: Orice semnalare la Linia telefonică de urgență este evaluată și verificată cu promptitudine de către consilierii liniei telefonice.

S1.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență completează Fișa de identificare a incidentului.

Fișa de identificare a incidentului se printează în două exemplare și se păstrează în vederea arhivării în dosarul serviciului/furnizorului și în dosarul cu documentație al consilierului care preia apelul.

Im: Fișa de identificare a incidentului se arhivează conform legislației în vigoare.

## STANDARD 2 ASISTAREA ȘI CONSILIEREA TELEFONICĂ

Consilierii Liniei telefonice de urgență asigură beneficiarilor asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de urgență și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată.

S2.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență furnizează informații adecvate nevoilor apelanților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate.

Consilierii oferă informații cu privire la acțiunile pe care victima le poate întreprinde, în conformitate cu specificațiile aferente tipului de agresiune descris și cu aspectele individualizate relatate de către apelant, informații despre demersurile pe care serviciul social le va efectua prin referirea cazurilor către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului/serviciile publice de asistență socială și inspectoratele de poliție teritoriale, informații generale despre bagajul de urgență al victimei, ordinul de protecție, certificatul medico-legal, serviciile sociale din domeniu.

În funcție de particularitatea cazului, consilierii sesizează și/sau înaintează cazul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului și/sau inspectoratelor de poliție teritoriale cu privire la situația semnalată, prin adrese scrise/fișa de semnalare care trebuie să cuprindă datele de identificare ale victimei, numărul de telefon, situația în care se află victima la momentul sesizării.

Pentru cazurile cu minori se vor contacta mai întâi direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului.

Consilierii pot colabora cu membrii Echipei intersectoriale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, care sunt înființate pe lângă direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene/ale sectoarelor municipiului București. Echipa intersectorială are în componența sa câte un reprezentant al poliției, jandarmeriei, direcției de sănătate publică, al compartimentului violenței în familie din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului, al

unităților pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, al organizațiilor neguvernamentale active în domeniu, precum și al altor instituții cu atribuții în domeniu.

Im: Consilierul este obligat să adapteze conținutul informațiilor în funcție de discuția cu apelantul, ordinea de furnizare a informațiilor nefiind de strictă aplicare. Nu se comunică, sub nicio formă, informații referitoare la adresele sau numerele de telefon ale serviciilor sociale în regim rezidențial destinate victimelor violenței domestice, numele, prenumele și numerele de telefon ale consilierilor sau ale voluntarilor din cadrul Liniei telefonice de urgență și nici informații cu caracter personal cu privire la beneficiari.

S2.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează tehnici specifice de comunicare și consiliere, care sunt documentate.

Im: Vor fi respectate principiile și procedurile privind asigurarea protecției victimelor, cât și a consilierilor.

S2.3 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență desfășoară activități de asistență și consiliere a victimelor pentru depășirea unei situații de criză.

Vor fi identificate așteptările victimei, se discută despre posibilitatea de intervenție, durata și dificultatea procesului și se obține acordul de comunicare a adreselor.

Victima va fi informată și despre implicațiile presupuse în funcție de specificul situației proprii, respectiv prezentarea la serviciul medical de urgență, susținerea reclamației în fața autorităților, necesitatea implicării prin depunerea unei plângeri la secția de poliție, obținerea certificatului medico-legal, completarea și depunerea cererii de emitere a unui ordin de protecție, obligația de a nu comunica datele centrelor de găzduire/centrelor de zi.

Im: Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depășirea unei situații de criză.

S2.4 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează pentru situațiile de urgență un set de întrebări cheie în vederea determinării gravității cazului la momentul efectuării apelului sau, după caz, îndrumă victima către numărul unic de urgență 112.

Situațiile de risc necesită intervenție imediată și trebuie semnalate imediat la linia de urgență 112, urmând ca acestea să fie verificate și evaluate cu promptitudine.

Prin situații de risc se înțeleg acele situații care presupun un pericol iminent pentru victimă (periclitează viața, sănătatea sau securitatea și integritatea victimei și, după caz, a copiilor săi).

Cazurile de urgență (determinate pe baza setului unic de întrebări cheie) vor fi îndrumate să sune de urgență la numărul unic de urgență 112. În cazul în care victima sună în timpul comiterii agresiunii, consilierul o va consilia să închidă și să sune de urgență la 112, urmând să revină cu apel după încetarea agresiunii. Această informare se realizează calm și clar, prin repetarea de două ori de către consilierii.

Im: Vor fi respectate procedurile privind consilierea victimelor pentru depășirea situației de risc.

S2.5 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor.

Orice informație primită de la victimă pe parcursul furnizării de informații sau de servicii este confidențială, la fel și datele cu caracter personal ale acesteia.

Im: Vor fi respectate cu strictețe prevederile legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

## STANDARD 1 PERMANENȚA SERVICIULUI

Linia telefonică de urgență este disponibilă permanent, 24 de ore/zi, 7 zile din 7, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, iar apelurile sunt gratuite pentru beneficiari.

Rezultate așteptate: Membrii comunității au acces permanent la linia telefonică de urgență, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.

S1.1 Coordonatorul liniei telefonice de urgență are responsabilitatea ca misiunea serviciului să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului cât și în comunitate.

Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu sunt servicii specializate care acordă în principal asistență de specialitate gratuită, consiliere și suport necesar victimelor oricăror forme de violență.

Im: Misiunea serviciului este mediatizată la nivelul comunității locale/județene.

S1.2 Linia telefonică de urgență are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității.

Im: Regulamentul de ordine interioară sau normele interne de funcționare sunt avizate de coordonatorul serviciului și aduse la cunoștința întregului personal.

S1.3 Permanența serviciului este asigurată de consilieri. Activitatea acestora este programată pe ture de către coordonatorul serviciului, astfel încât să fie asigurată permanența. Consilierul poate fi însoțit și de un voluntar.

Im: Prevederile regulamentelor și ale procedurilor și normelor interne vor fi respectate cu strictețe de către toți angajații.

S1.4 Furnizorul serviciului se asigură că apelul este gratuit pentru toți beneficiarii care apelează linia telefonică de urgență (help-line).

Im: Serviciul oferit beneficiarilor este gratuit.

S1.5 Toți consilierii și voluntarii semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre beneficiarii serviciului.

Im: Vor fi respectate principiile și procedurile privind asigurarea protecției victimelor, adecvată situației și nevoilor acestora.

S1.6 Activitatea Liniei telefonice de urgență se întrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice.

În situația întreruperii activității ca urmare a unor avarii ale rețelei telefonice, furnizorul de servicii este obligat să găsească o altă modalitate temporară de receptare rapidă a semnalărilor din comunitate cu privire la situațiile urgente.

Im: Se va asigura permanența pentru receptarea situațiilor urgente.

## STANDARD 2 LOCAȚIA, RESURSELE FINANCIARE ȘI BAZA MATERIALĂ

Linia telefonică de urgență dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate.

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 semnaliza 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 așteptate: 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 și funcționare a serviciului, conform Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Personalul care lucrează în cadrul centrului are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

S1.2 Personalul liniei telefonice de urgență este reprezentat de consilieri, absolvenți de studii superioare de specialitate.

Cordonatorul și personalul liniei telefonice de urgență este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul Hotărârii de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Im: Centrul dispune de personal cu respectarea prevederilor în vigoare.

S1.3 Coordonatorul liniei telefonice de urgență trebuie să aibă studii superioare potrivit legislației în vigoare.

Candidații pentru ocuparea funcției de conducere/coordonator trebuie să fie absolvenți cu diplomă de învățământ superior în domeniul psihologie, asistență socială și sociologie, cu vechime de minimum 2 ani în domeniul serviciilor sociale, sau absolvenți cu diplomă de licență ai învățământului superior în domeniul juridic, medical, economic și al științelor administrative, cu experiență de minimum 5 ani în domeniul serviciilor sociale.

Im: Furnizorul serviciului social are obligația de a recruta și angaja coordonatorul serviciului social conform legislației în vigoare.

## STANDARD 2 PREGĂTIREA ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ

Resursele umane ale liniei telefonice de urgență sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională.

Rezultate așteptate: Membrii comunității beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.

S2.1 Personalul trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime de calitate. Stabilirea numărului minim de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului și se revizuieste cel puțin anual.

În stabilirea numărului minim de personal se ține cont de prevederile standardelor minime obligatorii referitoare la organizarea turelor astfel încât să se asigure permanența serviciului social.

Im: Coordonatorul centrului trebuie să asigure organizarea turelor pentru permanența serviciului și să respecte legislația în vigoare.

S2.2 La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, fiecare angajat și voluntar, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul furnizorului serviciului social.

Im: Serviciul social elaborează și aplică un plan de formare pentru angajații proprii.

S2.3 Formarea profesională continuă a personalului de specialitate, inclusiv a voluntarilor, va fi promovată de furnizorul serviciului social și sprijinită de către coordonatorul serviciului.

Im: Planul de formare profesională este disponibil la sediul serviciului social/furnizorului.

S2.4 Linia telefonică de urgență dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate. Coordonatorul serviciului are obligația de a asigura supervizarea personalului de specialitate și a voluntarilor. Furnizorul serviciului social are obligația de a asigura supervizarea coordonatorului serviciului.

Supervizarea este asigurată de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare sau experiență de cel puțin 2 ani în servicii sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice, conform legislației în vigoare.

Im: Personalul este motivat și performant, asigurând servicii de calitate pentru toți beneficiarii.

## MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

### STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul asigură condiții de siguranță, confort și confidențialitate pentru desfășurarea activităților.

Rezultate așteptate: Activitățile se realizează într-un mediu accesibil și sigur.

S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță, confort și confidențialitate.

Centrul stabilește în regulamentul de ordine interioară și în regulamentul de organizare și funcționare condițiile de siguranță, confort și confidențialitate.

Im: Centrul asigură siguranță, confort și confidențialitate pentru personal potrivit regulamentului de ordine interioară și regulamentului de organizare și funcționare.

S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.

Spațiile sunt astfel dimensionate, amenajate și dotate încât să asigure confort și siguranță.

Im: Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort personalului.

### STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Serviciul social organizat ca centru de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu dispune de spații igienico sanitare adecvate.

Rezultate așteptate: Personalul centrului beneficiază de spații igienico-sanitare adecvate.

S2.1 Centrul deține grupuri sanitare adecvate personalului, în conformitate cu legislația în vigoare.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Im: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

## Secțiunea 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu

Pentru a obține licența de funcționare, serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu trebuie să îndeplinească un punctaj de 33 puncte.

Fișa de autoevaluare pentru serviciile sociale organizate ca servicii de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (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 calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, după cum urmează:

### MODEL

#### FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU SERVICIILE SOCIALE ORGANIZATE CA SERVICII DE INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE DE TIP LINIE TELEFONICĂ DE URGENȚĂ (HELP-LINE) CU PROGRAM CONTINUU

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (33 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODULUL I INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA (Standard 1)			
STANDARD 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE Centrele de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice la nivelul comunității. Rezultate așteptate: Comunitatea este informată și implicată în ceea ce privește modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de violență	TOTAL: 3	TOTAL:	

domestică.			
S1.1 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul realizează materiale promoționale destinate beneficiarilor, profesioniștilor și membrilor comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.	1		
S1.2 Linia telefonică de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice/furnizorul sprijină realizarea anuală de campanii de informare, comunicare și educare a comunității cu privire la problematica prevenirii și combaterii violenței domestice.	1		
S1.3 Linia telefonică de urgență/furnizorul își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile din comunitate pentru beneficiari, din cel puțin următoarele domenii: social, inclusiv protecția copilului și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție.	1		
MODULUL II CONSILIERE TELEFONICĂ (Standarde 1-2)			
STANDARD 1 EVALUAREA RISCULUI IMEDIAT Consilierii Liniei telefonice de urgență (help-line) destinată victimelor violenței domestice evaluează nevoile imediate ale beneficiarilor și potențialul de risc privind situația de violență. Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc informații și servicii adecvate nevoilor lor, precum și recomandări pentru soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze Linia telefonică de urgență (help-line).	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului, riscul și gravitatea situației.	1		
S1.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență completează Fișa de identificare a incidentului.	1		
STANDARD 2 ASISTAREA ȘI CONSILIEREA TELEFONICĂ Consilierii Liniei telefonice de urgență asigură beneficiarilor asistență și consiliere pentru depășirea situațiilor de urgență și soluționarea adecvată a cazurilor expuse sau semnalate. Rezultate așteptate: Beneficiarii Liniei telefonice de urgență primesc suportul emoțional și informațional necesar în condiții de confidențialitate în ceea ce privește identitatea lor și situația expusă sau semnalată.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență furnizează informații adecvate nevoilor apelanților și îi îndrumă către serviciile corespunzătoare, inclusiv îi reorientează sau îi referă către alte servicii de specialitate.	1		
S2.2 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează tehnici specifice de comunicare și consiliere, care sunt documentate.	1		



S2.3 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență desfășoară activități de asistență și consiliere a victimelor pentru depășirea unei situații de criză.	1		
S2.4 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență utilizează pentru situațiile de urgență un set	1		
de întrebări cheie în vederea determinării gravității cazului la momentul efectuării apelului și, după caz, îndrumă victima către numărul unic de urgență 112.			
S2.5 Consilierii din cadrul Liniei telefonice de urgență respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor.	1		
MODULUL III ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT (Standarde 1-2)			
STANDARD 1 PERMANENȚA SERVICIULUI Linia telefonică de urgență este disponibilă permanent, 24 de ore/zi, 7 zile din 7, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, iar apelul este gratuit pentru beneficiari. Rezultate așteptate: Membrii comunității au acces permanent la linia telefonică de urgență, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Coordonatorul liniei telefonice de urgență are responsabilitatea ca misiunea serviciului să fie formulată în scris, afișată, cunoscută și promovată atât în cadrul serviciului cât și în comunitate.	1		
S1.2 Linia telefonică de urgență are un regulament de ordine interioară sau norme interne de funcționare, în care sunt stipulate clar programul de lucru și asigurarea confidențialității.	1		
S1.3 Permanența serviciului este asigurată de consilieri. Activitatea acestora este programată pe ture de către coordonatorul serviciului, astfel încât să fie asigurată permanența. Consilierul poate fi însoțit de un voluntar.	1		
S1.4 Furnizorul serviciului se asigură că apelarea este gratuită pentru toți beneficiarii care apelează linia telefonică de urgență (help-line).	1		
S1.5 Toți consilierii și voluntarii semnează contracte de confidențialitate privind informațiile despre beneficiarii serviciului.	1		
S1.6 Activitatea Liniei telefonice de urgență se întrerupe numai în condiții speciale care implică avarii ale rețelei telefonice.	1		
STANDARD 2 LOCAȚIA, RESURSELE FINANCIARE ȘI BAZA MATERIALĂ Linia telefonică de urgență dispune de o locație adecvată, resurse financiare suficiente și o bază materială corespunzătoare, care îi asigură funcționarea la randament optim, intervenția eficientă și permanența în comunitate. Rezultate așteptate: Beneficiarii din comunitate au acces la un serviciu de specialitate, pe care îl pot accesa în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat și pentru a semnală situațiile de violență domestică.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 Linia telefonică de urgență funcționează într-un spațiu special amenajat unde nu au acces beneficiarii. Locația centrului nu va fi cunoscută de publicul larg.	1		

S2.2 Fondurile alocate serviciului social de către furnizorul de servicii sunt suficiente pentru îndeplinirea misiunii acestuia și respectarea prevederilor standardelor minime obligatorii.	1		
S2.3 Linia telefonică de urgență dispune de o bază materială minimă, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură.	1		
S2.4 Linia telefonică de urgență organizează o bază de date pentru înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, care este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce privește accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu privire la beneficiari.	1		
S2.5 Înregistrarea și monitorizarea apelurilor se face în documentele serviciului, care minim sunt fișa de identificare a incidentului/apelului, fișa pentru apeluri mute/greșite, fișa de semnalare și registrul de mesaje/centralizator.	1		
S2.6 Registrul de mesaje permite informarea consilierilor din cadrul serviciului înainte de intrarea în tură, cu privire la unele apeluri care au o situație deosebită sau apelare repetată, permițând o abordare unitară și coerentă.	1		
S2.7 Coordonatorul serviciului are responsabilitatea de a se asigura că monitorizarea și analiza apelurilor are loc lunar și anual sub forma unor rapoarte pe care le avizează.	1		
MODULUL IV RESURSE UMANE (Standarde 1-2)			
STANDARD 1 RECRUTAREA ȘI ANGAJAREA Personalul serviciului social este selectat cu atenție și responsabilitate prin intermediul unui proces de recrutare și angajare care se desfășoară în acord cu legislația în vigoare și răspunde nevoilor serviciului.	TOTAL: 3	TOTAL:	
Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat.			
S1.1 Furnizorul serviciului social este obligat să angajeze personal calificat care să răspundă prevederilor standardelor minime obligatorii.	1		
S1.2 Personalul liniei telefonice de urgență este reprezentat de consilieri și trebuie să aibă studii superioare de specialitate.	1		
S1.3 Coordonatorul liniei telefonice de urgență trebuie să aibă studii superioare potrivit legislației în vigoare.	1		
STANDARD 2 PREGĂTIREA ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ Resursele umane ale liniei telefonice de urgență sunt suficiente ca număr, au pregătirea corespunzătoare și abilități de a lucra în echipă multidisciplinară și în rețea inter-instituțională. Rezultate așteptate: Membrii comunității beneficiază de servicii de calitate și personalizate din partea unor profesioniști bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Personalul trebuie să fie adecvat pentru îndeplinirea activităților prevăzute de standardele minime de calitate. Stabilirea numărului minim de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul serviciului și se revizuieste cel puțin anual.	1		

S2.2 La angajare, în lipsa unei formări inițiale în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, fiecare angajat și voluntar, inclusiv coordonatorul serviciului, beneficiază de formare în acest domeniu, asigurată din bugetul furnizorului serviciului social.	1		
S2.3 Formarea profesională continuă a personalului de specialitate, inclusiv a voluntarilor, va fi promovată de furnizorul serviciului social și sprijinită de către coordonatorul serviciului.	1		
S2.4 Linia telefonică de urgență dispune de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane care permite funcționarea serviciului la randament optim și permanența serviciului în comunitate.	1		
<b>MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI</b>			
<b>STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> Centrul asigură condiții de siguranță, confort și confidențialitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Activitățile se realizează într-un mediu accesibil și sigur.	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță, confort și confidențialitate.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.	1		
<b>STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> Serviciul social organizat ca centru de informare și consiliere pentru victimele violenței domestice de tip linie telefonică de urgență (help-line) cu program continuu dispune de spații igienico sanitare adecvate. Rezultate așteptate: Personalul centrului beneficiază de spații igienico-sanitare adecvate.	<b>TOTAL: 1</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul deține grupuri sanitare adecvate personalului, în conformitate cu legislația în vigoare.	1		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>33</b>		

Data:  
Reprezentant furnizor serviciu social  
(nume, prenume) . . . . .  
Semnătură și ștampilă