

Anexa 2

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței în familie

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 3)

STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

Furnizorul realizează informarea potențialelor victime ale violenței în familie cu privire la locuința protejată

Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie 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 Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția victimelor violenței în familie materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere în cadrul locuinței protejate.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a locuinței protejate și a activităților derulate, condițiile de cazare, numărul de locuri, adaptările pentru nevoi speciale, dacă este cazul, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii (serviciile acordate în regim special pot fi furnizate fără a încheia contract cu beneficiarii).

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.).

Imaginea victimelor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

În cazul locuințelor protejate pentru victimele violenței în familie se păstrează confidențialitatea asupra adresei acestora.

Im: Cel puțin una din formele de prezentare a materialelor informative este disponibilă/ poate fi accesată la sediul furnizorului/locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate facilitează, la cerere, accesul victimelor violenței în familie, anterior admiterii lor, pentru ai familiariza cu condițiile de locuit și de desfășurare a activităților.

Adresele locuințelor protejate nou-înființate nu vor fi cunoscute publicului larg.

Accesul membrilor lor de familie sau a altor persoane apropiate victimei se realizează cu anunțarea furnizorului serviciului social cu cel puțin 5 ore înainte. Programul de vizită a locuinței protejate prezintă intervalul orar în care pot avea loc vizitele. Programul de vizită este afișat într-un loc vizibil și este adus la cunoștință tuturor beneficiarilor.

În timpul vizitei, victimele violenței în familie beneficiază de sprijin asigurat de un angajat al furnizorului care le poate oferi informațiile solicitate, pot discuta cu personalul de specialitate și cu alte victime.

Im: Programul de vizită este afișat la sediul locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al victimei violenței în familie pentru informarea exclusivă a acesteia, sau după caz, a reprezentantului legal

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

Ghidul este oferit și explicat victimei odată cu admiterea acesteia în locuința protejată încheierea contractului de furnizare servicii (dacă este cazul), iar data efectuării informării și

semnătura victimei se consemnează, în scris, într-un registru de evidență privind informarea victimelor. În registrul de evidență privind informarea victimelor se înscriu următoarele informații: data la care s-a efectuat informarea, numele victimei, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura victimei.

Im: Cel puțin un exemplar al ghidului este disponibil, pe suport de hârtie, permanent la sediul locuinței protejate. Registrul de evidență privind informarea victimelor violenței în familie este disponibil la sediul furnizorului.

STANDARD 2 - ADMITEREA ÎN CADRUL LOCUIȚEI PROTEJATE

Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea victimelor violenței în familie în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv răspunde nevoilor victimei.

Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată.

S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a victimei.

Procedura de admitere precizează, cel puțin: criteriile de eligibilitate ale victimei, cine ia decizia de admitere sau de respingere, actele necesare, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia (dacă este cazul).

Găzduirea victimelor violenței în familie în cadrul locuințelor protejate va fi pe o perioadă determinată, cuprinsă între 48 de ore și 60 de zile.

Im: Un exemplar al procedurii de admitere este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii (dacă este cazul).

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul locuinței protejate și victimă.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de furnizorul locuinței protejate, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice.

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

Un exemplar original al contractului de furnizare de servicii se păstrează în dosarul personal al victimei violenței în familie. Victima va deține un exemplar al contractului de furnizare servicii.

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

S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare victimă a violenței în familie, dosarul personal al victimei.

Dosarul personal al victimei conține, cel puțin, următoarele documente:

- decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de către furnizorul locuinței protejate (reprezentantul furnizorului/persoana împuternicită), în original.
- cartea de identitate și certificatul de naștere al victimei/copilului/copiilor victimei, în copie;
- cartea de identitate a soțului/soției și/sau a copilului/copiilor adulți ori cartea de identitate a membrului/membrilor de familie supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; după caz, cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original (dacă este cazul);
- documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea victimei în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația victimei și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu social cu cazare, în copie.

Dosarele personale ale victimelor pot fi consultate de victime.

Dosarele personale ale victimelor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților furnizorului locuinței protejate care au atribuții stabilite în acest sens.

Im: Dosarele personale ale victimelor sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate și sunt depozitate în condiții care să permită păstrarea confidențialității datelor.

S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale victimelor violenței în familie.

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

La solicitarea scrisă a victimei, o copie a dosarului personal, completat cu toate documentele și fișa de ieșire, se pune la dispoziția acestuia, în caz de transfer sau ieșire la cerere.

Furnizorul locuinței protejate ține evidența dosarelor personale ale victimelor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

Im: Dosarele personale ale victimelor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARD 3 - ÎNCETAREA SERVICIILOR

Încetarea serviciilor se realizează la cererea victimelor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de către aceștia.

Rezultate așteptate: Victimele sunt găzduite și asistate în locuința protejată pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

S3.1 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința victimelor condițiile de încetare sau de sistare a serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor.

Încetarea/sistarea serviciilor către victimă poate fi pe perioadă determinată sau nedeterminată.

Principalele situații în care încetează serviciile sau, după caz, se impune sistarea lor sunt următoarele:

- În caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță;
- În caz de transfer într-un alt serviciu social/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială în măsura în care aceste servicii nu sunt furnizate în proximitatea locuinței protejate;
- În cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.);
- La recomandarea furnizorului sau la cererea victimei care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită victimei să indice în scris locul de domiciliu/rezidență);
- la cererea reprezentantului legal al victimei și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- În caz de deces al victimei;
- Când nu se mai respectă clauzele contractuale de către victimă;
- În cazul în care victima are un comportament care pune în pericol sănătatea personală sau viața acestuia, respectiv a celorlalte victime sau a personalului care deservește locuința protejată.

Încetarea/sistarea serviciilor acordate victimei în ultima situație menționată mai sus se realizează de către furnizorul locuinței protejate (conducătorul acestuia sau persoana împuternicită), cu acordul unei comisii formate din 2 reprezentanți ai victimelor din locuința protejată și 3 angajați ai furnizorului, din care unul deservește locuința respectivă.

Situațiile în care încetează/se sistează serviciile pe perioadă determinată sau nedeterminată, precum și modalitățile de intervenție se înscriu în procedura de încetare/sistare a serviciilor.

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

S3.2 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului/ serviciul public de asistență socială.

În cazul încetării serviciilor urmare evoluției favorabile și recomandărilor privind inserția/reinserția în familie sau în comunitate a beneficiarului, furnizorul locuinței protejate transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, **direcției generale de asistență socială și**

protecția copilului /serviciului public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are domiciliul sau rezidența victima, o copie a dosarului personal al victimei.

În cazul în care încetează serviciile la cererea reprezentantului legal al beneficiarului, în termen de maxim 48 ore de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică, telefonic și în scris, serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul despre prezența acestuia în localitate, pentru luarea în evidență și facilitarea verificării condițiilor de găzduire și îngrijire oferite.

În situația în care serviciile încetează la cererea victimei, în termen de maxim 15 zile de la ieșire, furnizorul locuinței protejate notifică în scris **direcția generală de asistență socială și protecția copilului/serviciul public de asistență socială** de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, pentru ca aceasta să fie luată în evidență și monitorizată.

În cazurile de forță majoră furnizorul locuinței protejate stabilește, împreună cu victima și cu **direcția generală de asistență socială și protecția copilului/** serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul furnizorul, modul de soluționare a situației fiecărei victime (transfer în alt serviciu social, revenire în familie pe perioadă determinată etc.).

În cazul în care nu se mai respectă condițiile contractuale de către victimă sau acesta are un comportament inadecvat ce impune încetarea serviciilor, furnizorul locuinței protejate notifică **direcția generală de asistență socială și protecția copilului/serviciul public de asistență socială** pe a cărei rază teritorială își are domiciliul/rezidența victima, în vederea luării în evidență a acestuia.

Furnizorul locuinței protejate deține un registru de evidență a ieșirilor, în care se înscriu: datele de identificare ale victimei, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al victimei, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor victimelor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S3.3 Furnizorul se asigură că victima violenței în familie părăsește locuința protejată în condiții de securitate.

Furnizorii vor lua măsuri în vederea asigurării securității și siguranței victimelor violenței în familie.

Dacă furnizorul constată acte de violență în familiile cu copii, au obligația de a sesiza serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local, în vederea asigurării protecției acestora.

Furnizorul locuinței protejate cunoaște și, după caz, facilitează sau asigură transferul/transportul victimei către noua sa rezidență.

În registrul de evidență a ieșirilor se consemnează modalitatea de transport și/sau condițiile în care victima a părăsit locuința protejată (ex: îmbrăcat corespunzător, a utilizat mijloacele de transport auto etc.).

La cererea victimei, se asigură protecție împotriva agresorilor, cu consimțământul scris al acesteia sau, după caz, al reprezentantului legal.

Im: Registrul de evidență a ieșirilor victimelor din locuința protejată, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)

STANDARD 1 - EVALUAREA NEVOILOR INDIVIDUALE ȘI SITUAȚIEI PERSONALE

Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărei victime a violenței în familie.

Rezultate așteptate: Victimele sunt asistate și îngrijite în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărei victime.

S1.1 Fiecare victimă este asistată și îngrijită în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Primirea victimelor în locuința protejată se face numai în caz de urgență.

Victima este evaluată din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihosociomedical, a stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool,

tutun etc.), a capacității de muncă pentru a se stabili activitățile de sprijin/serviciile de suport și nivelul de intervenție, în concordanță cu tipul locuinței protejate.

Adăposturile asigură îngrijirea medicală a victimelor violenței în familie, conform convențiilor de colaborare încheiate cu spitalele sau cu unitățile sanitare. Pentru evaluare se vor utiliza inclusiv documentele emise de către medici specialiști și medici de familie, de psihologi, de fizioterapeuți, kinetoterapeuți ș.a. precum și documentele de evaluare realizate de către structurile specializate în evaluarea complexă, anchetele sociale efectuate anterior admiterii beneficiarului în locuința protejată.

Pentru evaluare se va utiliza fișa de evaluare/reevaluare a victimei, al cărui model se stabilește de către furnizorul locuinței protejate. Fișa de evaluare/reevaluare a victimei este semnată de persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința victimei, care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

În fișa de evaluare/reevaluare a victimei se consemnează rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări, profesia/ocupația evaluatorilor.

Odată cu încetarea serviciilor, fișa de evaluare/reevaluare a victimei se arhivează în dosarul personal al victimei.

Im: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a victimei, precum și fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor victimelor.

Evaluarea se realizează de către personalul de specialitate (după caz, asistent social, medic, asistentă medicală, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut etc.).

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să realizeze evaluarea.

Specialiștii pot fi angajați ai furnizorului sau, după caz, serviciile acestora pot fi asigurate pe bază de protocol de colaborare cu organizații neguvernamentale din domeniu sau achiziționate de către furnizor prin încheierea unor contracte de prestări servicii.

Im: Statul de funcții, procoalele de colaborare sau contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea nevoilor victimelor conform unui calendar prestabilit.

Reevaluarea se realizează zilnic/săptămânal, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al victimei.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a victimei. Transferul în alt serviciu social, precum și inserția/reinserția în familie sau în comunitate se propune numai dacă rezultatele reevaluării o recomandă.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare conțin rubrici privind reevaluarea victimei.

S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor victimei se efectuează cu implicarea acestuia.

Victimei i se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

În situația în care victima este lipsită de discernământ, reprezentantul legal/convențional al acestuia poate participa la evaluare/reevaluare sau poate solicita să fie informat în scris asupra rezultatelor evaluării/reevaluării. În cazul în care reprezentantul legal/convențional nu poate sau nu dorește să participe la procesul de evaluare/reevaluare, acesta își exprimă în scris acordul ca personalul furnizorului locuinței protejate să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea sa.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare are o rubrică destinată semnăturii victimei sau, după caz, a reprezentantului său legal ori convențional.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare victimă, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.

Rezultate așteptate: Fiecare victimă primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

S2.1 Victima este asistată în locuința protejată în baza unui plan de intervenție și unui plan individualizat de asistență și îngrijire.

Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor victimei, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluare complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind:

- Numele și vârsta victimei/copilului/copiilor acesteia;
- Numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- Numele responsabilului de caz;
- Activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de intergrare/reintegrare socială;
- Programarea activităților și serviciilor: zilnică, săptămânală;
- Termenele de revizuire ale planului;
- Semnătura victimei sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- Semnăturile persoanelor care au elaborat planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire;
- Semnătura responsabilului de caz.

Furnizorul locuinței protejate își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire.

Odată cu încetarea serviciilor, planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se arhivează în dosarul personal al victimei.

Im: Modelul planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. Planurile de intervenție/planurile de asistență și îngrijire ale victimelor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de servicii al victimei.

Furnizorul locuinței protejate dispune de personal de specialitate capabil să elaboreze planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, să-l comunice victimei și să-l aplice.

Specialiștii pot fi angajați ai furnizorului sau, după caz, serviciile acestora pot fi asigurate pe bază de protocol de colaborare cu organizații neguvernamentale din domeniu sau achiziționate de furnizor prin încheierea unor contracte de prestări servicii.

Locuințele protejate asigură asistența psihologică a victimelor violenței în familie.

Victimele sunt informate în legătură cu drepturile de care beneficiază prin oferirea de servicii de consultanță juridică de specialitate.

Consultanța juridică este gratuită, și, în situația în care dorește, victima va fi sprijinită în demersurile de depunere a unei cereri privind emiterea ordinului de *protecție*.

În cazul în care nu dispun de personal specializat pentru consiliere juridică, locuințele protejate pot încheia contracte de prestări servicii, contracte de voluntariat, protocoale de colaborare în vederea asigurării acestor servicii..

Locuințele protejate colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv cu Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile în care le sunt semnalate cazuri de comitere a actelor de violență în familie, conform protocoalelor de colaborare semnate cu acestea.

Im: Statul de funcții, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sau protocoalele încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.3 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului de intervenție/planului individualizat de asistență și îngrijire se realizează în termen de maxim 2 zile de la finalizarea reevaluării.

Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate și a responsabilului de caz.

Im: Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.4 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se întocmește cu consultarea victimei.

La întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, victima participă activ și este încurajată să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii victimei/rezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea și planificarea serviciilor, acesta completează, odată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de către personal referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

Im: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației victimei și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.

Monitorizarea situației victimei și aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se realizează de către un responsabil de caz, numit de conducătorul/coordonatorul locuinței protejate.

Numărul de victime care revin unui responsabil de caz se stabilește în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazului.

Pentru monitorizarea situației victimei și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, se utilizează o fișă de monitorizare servicii în care se consemnează: activitățile și serviciile care facilitează integrarea/reintegrarea socială, eventualele terapii de recuperare/reabilitare funcțională urmate de victimă, tratamentul medical recomandat, alte servicii/activități.

Completarea fișei de monitorizare servicii cu datele privind starea de sănătate și tratamentele efectuate se face de către medic sau asistentul medical, dacă locuința protejată are aceste categorii de personal.

În caz contrar, dacă este necesar, se folosesc serviciile medicului de familie sau ale unui medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt asigurate printr-un contract de prestări servicii sau contract de voluntariat. Celelalte servicii/activități (de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială) se consemnează de către personalul de specialitate sau de responsabilul de caz.

Fișa de monitorizare servicii poate avea orice altă denumire (fișă de observații, fișă de servicii etc.) și se completează conform unui model propriu stabilit la nivelul locuinței protejate.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție compun dosarul de servicii al victimei. Dosarul de servicii al victimei se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate, în biroul responsabilului de caz.

Im: Modelul fișei de monitorizare servicii, pe suport de hârtie este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate. Dosarele de servicii ale victimelor se păstrează de către responsabilul de caz.

S2.6 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale victimelor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.

Dosarele de servicii ale victimelor pot fi consultate de către acestea sau, după caz, de reprezentanții legali ai acestora,.

Dosarele de servicii ale victimei se păstrează în spații special amenajate, accesibile personalului de specialitate și personalului de conducere.

Im: Dosarele de servicii ale victimelor se păstrează în condiții de siguranță pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale victimelor, la sediul furnizorului locuinței protejate.

MODUL III - ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 4)

STANDARD 1 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ

Locuința protejată asigură victimelor violenței în familie suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice

Rezultate așteptate: Victimele primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața păstrându-și demnitatea și respectul de sine.

S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale.

Pe lângă spațiile igienico-sanitare, furnizorul locuinței protejate se asigură că fiecare victimă deține obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). Obiectele de igienă personală se înlocuiesc la interval de timp adecvate.

Obiectele de igienă personală se achiziționează de către victime sau, sunr puse la dispoziție de către furnizorul locuinței protejate.

Im: Fiecare victimă deține propriile obiecte de igienă personală.

S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a victimelor.

Locuința protejată are în dotare echipamentele și materialele necesare pentru realizarea activităților de îngrijire personală.

Furnizorul locuinței protejate facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire sau supraveghere astfel încât, în activitatea depusă să țină cont, în permanență, de principiul respectării demnității și intimității victimei. Instruirea personalului se consemnează într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

Im: Locuința protejată este dotată corespunzător pentru realizarea îngrijirii personale a victimelor. Sesiunile de instruire a personalului de îngrijire sunt consemnate în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară victimelor aflate în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice.

Personalul locuinței protejate asigură suportul necesar victimelor aflate în situație de dependență pentru efectuarea activităților de bază și instrumentale ale vieții zilnice, inclusiv pentru deplasarea acestora în exterior, pentru facilitarea comunicării la distanță sau cu alte persoane din locuință, pentru participarea la activitățile organizate în cadrul acesteia etc.

Im: Victimele primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii.

STANDARD 2 - VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE

Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ

Rezultate așteptate: Victimele trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia.

S2.1 Victimele locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor.

Victimele stabilesc, împreună cu responsabilul de caz, un set de reguli privind buna conviețuire în locuința protejată, denumite Regulile casei.

Regulile casei consemnează în scris condițiile acceptate de către toate victimele cu privire la: accesul în locuință, păstrarea igienei și curățeniei, organizarea activităților gospodărești, întreținerea și reparațiile locuinței, vizitele unor persoane din afara locuinței, absența din locuință, plata cheltuielilor comune, relațiile dintre beneficiari și vecini, beneficiari și personal și orice alte aspecte care privesc viața în comun.

Regulile casei se redactează pe suport de hârtie și sunt cunoscute, acceptate și respectate de către toate victimele.

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

S2.2 Victimele din cadrul locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor.

Furnizorul locuinței protejate poate asigura, sau după caz, facilitează aprovizionarea victimelor cu obiecte de îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte, cu sau fără plată.

Im: Victimele sunt încurajate să se îmbrace potrivit dorințelor lor.

S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a victimelor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos.

Sesiunile de informare privesc, în principal, regimul sănătos de viață, educație sexuală și contraceptivă, educație împotriva fumatului și a consumului de băuturi alcoolice și de droguri etc. Personal de specialitate consiliază victimele cu privire respectarea tratamentului medical recomandat.

Im: Sesiunile de informare se consemnează în registrul de evidență privind informarea victimelor.

S2.4 Victimele locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate. Furnizorul locuinței protejate facilitează înscrierea la medicii de familie și, după caz, asigură accesul la ambulatorii de specialitate sau unități sanitare cu paturi.

În situația în care nu sunt medici de familie disponibili, furnizorul locuinței protejate asigură accesul victimelor la un cabinet medical deservit de un medic cu drept de liberă practică angajat al furnizorului locuinței protejate sau ale cărui servicii sunt achiziționate printr-un contract de prestări servicii.

Im: Victimele din locuința protejată primesc servicii medicale în caz de nevoie, iar starea lor de sănătate este monitorizată.

S2.5 Victimele din cadrul locuinței protejate sunt încurajate să participe la activitățile planificate și să se implice în viața comunității.

Personalul care deservește locuința protejată încurajează și sprijină victimele în vederea participării la activitățile cotidiene, în scopul prezervării autonomiei funcționale și a unei vieți independente. Dacă doresc, cu acordul unanim al victimelor, aceștia pot deține și îngriji animale de companie, cu condiția păstrării regulilor de igiena și curățenie regăsite în Regulile casei.

Personalul încurajează organizarea de către victime a unor activități comune de recreere: excursii, activități sportive, vizionarea de spectacole, sărbătorirea zilelor de naștere etc.

Victimele sunt încurajate să se implice în activități culturale și sociale organizate în comunitate, să participe la vot.

Im: Programarea activităților pentru o viață activă este afișată în sediul locuinței protejate.

S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor victimelor cu familia, prietenii, vecinii.

Membrii de familie și prietenii pot vizita victima, cu respectarea Regulilor casei.

Personalul care deservește locuința protejată consiliază victimele cu privire la stabilirea unor relații de bună conviețuire cu vecinii și alte persoane cu care vin în contact.

Im: Activitatea de consiliere privind relațiile cu rudele, prietenii, vecinii sunt consemnate în fișa de monitorizare a victimei.

S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a victimelor.

Viața intimă a fiecărei victime este respectată de către toate victimele locuinței protejate. Condițiile acceptate de către toate victimele se înscriu în Regulile casei.

Im: Victimelor le este respectată intimitatea vieții personale.

S2.8 Locuința protejată facilitează accesul la serviciile din comunitate.

Personalul care deservește locuința protejată informează și consiliază victimele să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate: de aprovizionare, poștă și comunicații transport, bănci etc.), pentru a facilita dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă.

Im: Activitățile de informare și consiliere pentru o viață independentă sunt consemnate în fișa de monitorizare a victimei.

STANDARD 3 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a victimelor

Rezultate așteptate: Victimele sunt încurajate și sprijinite să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate.

S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială.

Personalul care deservește locuința protejată elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare victimă.

În funcție de nevoile fiecărei victime, locuința protejată asigură participarea/accesul acestuia la activități/servicii de informare și consiliere socială, psihologică și juridică de educație școlară și extracurriculară, de orientare vocațională și formare profesională, de facilitare a angajării pe piața muncii etc.

Programul individual de integrare/reintegrare socială se stabilește de personalul de specialitate, în funcție de evaluarea nevoilor victimei și se înscrie în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție.

Programul individual de integrare/reintegrare socială este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărei victime.

Activitățile/serviciile de integrare/reintegrare socială sunt consemnate în fișa de monitorizare servicii a victimei.

Im: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale victimelor detaliază activitățile/serviciile care facilitează și promovează integrarea/reintegrarea socială și inserția/reinserția familială a acestora.

S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a realiza sau de a asigura accesul victimelor la activități/servicii de integrare/reintegrare socială.

Activitățile/serviciile prevăzute în programul individual de integrare/reintegrare socială sunt organizate, coordonate și, după caz, acordate de personalul de specialitate al furnizorului locuinței protejate.

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

S3.3 Locuința protejată asigură accesul victimelor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională.

În funcție de nevoile individuale, personalul locuinței protejate facilitează accesul victimelor la servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale pentru diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare ș.a.).

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate în planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție care sunt urmate de către victimă sunt înscrise în fișa de monitorizare servicii.

Personalul care deservește locuința protejată se asigură că victimele urmează programele de recuperare/reabilitare recomandate și monitorizează rezultatele acestora asupra victimelor.

Im: Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție și fișele de monitorizare servicii ale victimelor detaliază terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de către victime.

MODULUL IV - MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1 - 6)

STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Locuința protejată asigură victimelor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora

Rezultate așteptate: Victimele trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil.

S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului victimelor din și spre comunitate.

Locuința protejată este amplasată în comunitate sau în imediata ei apropiere, caz în care are acces la mijloacele de transport în comun (auto, metrou, tren etc.).

Im: Locuința protejată permite accesul facil al victimelor din și spre comunitate.

S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure victimelor condiții pentru o viață independentă.

Locuința minim protejată se compune din camerele proprii ale victimelor, grupuri sanitare, baie/dușuri, o bucătărie, o debara.

În dormitor/camera personală se alocă un spațiu de cel puțin 3 mp/beneficiar și 4 mp/beneficiar aflat în scaun cu rotile.

În cazul locuințelor protejate care erau acreditate sau funcționau la data solicitării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la spațiul locativ aferent fiecărei victime, acestea pot funcționa în continuare cu condiția să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de 5 ani să efectueze lucrări de reabilitare astfel încât să îndeplinească toate condițiile standardului pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată asigură confortul și condițiile necesare unei vieți independente.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al victimelor.

Furnizorul locuinței protejate elaborează un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, în scopul asigurării unui mediu de viață cât mai prietenos și mai apropiat de cel familial. Planul poate avea în vedere cele mai diverse activități, de exemplu: programul de curățenie și igienizare zilnică, adaptări moderne pentru facilitarea unei vieți independente, amenajarea spațiilor interioare-zugrăvit, instalații etc., după caz, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie, dotări cu mijloace de transport proprii, elaborarea documentelor și procedurilor prevăzute de standardele minime de calitate etc.

Im: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță.

Locuința protejată dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil victimelor sau de un telefon mobil, precum și de un calculator sau laptop cu acces la internet.

În cazul locuințelor protejate care nu dețin un calculator sau laptop cu acces la internet la data solicitării licenței de funcționare, acestea pot funcționa în continuare cu condiția să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant dotarea cu aceste echipamente în termen de maxim 3 ani, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată pune la dispoziția victimelor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță.

S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță victimelor.

Dacă dispune de curte și alte spații exterioare, locuința protejată este înconjurată de un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri sau, după caz de un sistem de monitorizare video extern.

Echipamentele și materialele utilizate la amenajarea spațiilor exterioare sunt concepute și menținute într-o stare corespunzătoare, astfel încât să fie evitată producerea de accidente (alunecări, căderi, plăgi înțepate sau tăiate etc.).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și în spațiile exterioare.

Im: Locuința protejată dispune de spații exterioare adaptate și sigure.

STANDARD 2 - SPAȚII COMUNE

Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.

Rezultate așteptate: Victimele au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.

S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor victimelor.

Toate spațiile comune (grupuri sanitare, băi, coridoare, camera de zi, debara, cămară, bucătărie, balcon/terasă, curte) sunt accesibile victimelor.

Camera de zi/camera de socializare este astfel dimensionată încât să permită accesul tuturor victimelor.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în

termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Accesul victimelor nu este restricționat în spațiile comune.

S2.2 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 confort termic, mobilier adecvat.

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

S2.3 Locuința protejată dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber.

În situația în care locuința protejată nu deține un teren exterior destinat relaxării sau desfășurării activităților în aer liber, acesta amenajează cel puțin o terasă sau balcoane care permit repausul în aer liber al victimelor.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze un spațiu pentru repaus și activități în aer liber, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința protejată facilitează repausul în aer liber al victimelor.

S2.4 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 permanentă.

STANDARD 3 - CAZARE

Locuința protejată asigură fiecărei victime un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii

Rezultate așteptate: Fiecare victimă deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

S3.1 Locuința protejată alocă fiecărei victime un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală.

Dormitoarele/camerele personale îndeplinesc următoarele condiții:

- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea patului și a cel puțin unei noptiere;
- permit accesul în fotoliu rulant (cărucior cu rotile), dacă starea beneficiarului o impune;
- dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă și două scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat;

- sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos (beneficiarii sunt încurajați să își personalizeze spațiul propriu din dormitor cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori, dacă nu există restricții în acest sens precizate în planul individualizat de asistență și îngrijire).

Un dormitor poate asigura cazare pentru maxim 2 persoane.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Victimele dispun de condiții minime de confort în dormitoare/camerele personale.

S3.2 Dormitoarele/camerele personale 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 victimelor, dar și personalului, în caz de urgență (una din chei revine victimei, iar o cheie de rezervă se păstrează la sediul furnizorului locuinței protejate).

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze dormitoare/camerele personale conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt amenajate și dotate pentru a oferi condiții de viață sigure.

S3.3 Dormitoare/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

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

Dormitoare/camerele personale dispun de instalațiile/echipamentele adecvate pentru asigurarea încălzirii acestora în sezonul rece.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere un mediu de viață adecvat pentru menținerea sănătății victimelor.

S3.4 Dormitoare/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate.

Dormitoare/camerele personale fac obiectul unui program de curățenie și de igienizare stabilit de fiecare locuință protejată.

Im: Dormitoare/camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

Fiecare victimă dispune de lenjerie de pat, pături 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 victimă dispune de confortul minim necesar pentru perioadele de somn și odihnă.

STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE

Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice

Rezultate așteptate: Victimele prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor.

S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Locuința protejată deține spațiu/spații cu destinația de bucătărie, spații de depozitare a alimentelor, dotări cu instalații și aparatură specifice cum ar fi: chiuvetă cu apă curentă caldă și rece, instalații pentru gătit, frigider/congelator, hotă, după caz, mașină de spălat vase și altele.

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

S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru victime în spații adecvate.

Bucătăria este suficient de spațioasă pentru a oferi confortul necesar servirii meselor. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

Dacă victima dorește, poate servi masa în propriul dormitor.

Im: Victimele 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 meselor corespund cerințelor de siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort atât ale beneficiarilor, cât și ale personalului de deservire, precum și normelor legale de igienă sanitară.

Locuința protejată poate utiliza, după caz, și produse obținute din gospodăriile anexă proprii, exclusiv, pentru creșterea calității alimentației oferite victimelor.

Locuința protejată poate să înființeze gospodării anexă cu profil agro-alimentar și zootehnic: grădină de legume, livadă de pomi fructiferi, crescătorie de păsări și animale etc., produsele acestora fiind utilizate în folosul victimelor.

Im: Locuința protejată deține avizele sanitare prevăzute de lege.

STANDARD 5 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

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

S5.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 victime. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Grupurile sanitare sunt suficient de spațioase și dotate cu echipamente adecvate pentru a evita riscul oricăror accidente.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 3 ani, să amenajeze grupurile sanitare conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S5.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a victimelor.

Locuința protejată este dotată cu minim o baie, precum și cu un duș la cel mult 4 beneficiari. Băile și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la numărul dușurilor sau băilor, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze băile/dușurile corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S5.3 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 adaptate nevoilor victimelor.

S5.4 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal.

În cazul locuințelor protejate care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu dețin grupuri sanitare pentru personal, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze grupurile sanitare destinate personalului corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Locuința maxim protejată deține un grup sanitar destinat personalului propriu.

S5.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor victimelor.

Locuința protejată are în dotare o mașină de spălat pentru lenjerie și hainele beneficiarilor, precum și pentru lenjerie de pat sau, după caz, asigură igienizarea prin utilizarea unor servicii de specialitate externe (servicii curățatorie, contract prestări servicii cu un operator economic, etc.)

Im: Lenjerie de pat, hainele și lenjerie personală a victimelor sunt spălate periodic.

STANDARD 6 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

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

Rezultate așteptate: Victimele sunt protejate contra riscului infecțiilor.

S6.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

Furnizorul locuinței protejate 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 (dormitoare, spații comune, grupuri igienico-sanitare), precum și materialele și echipamentele din dotare sunt păstrate curate în permanență. Programul de curățenie zilnică este afișat la sediul locuinței protejate.

S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate (dulapuri, rafturi), amplasate în baie sau debara.

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

S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

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

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

MODULUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 4)

STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR VICTIMELOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Locuința protejată respectă drepturile victimelor prevăzute de lege

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

S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor - victimelor.

Carta drepturilor beneficiarilor, denumită în continuare Cartă, privește, în principal, următoarele drepturi:

- De a fi informați, ei și reprezentanții lor, asupra drepturilor și responsabilităților lor în calitate de beneficiari ai locuinței protejate și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
- De a-și desfășura activitățile într-un mediu fizic accesibil, sigur, funcțional și intim;
- De a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanții legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile;
- De a gândi și acționa autonom, cu respectarea drepturilor celorlalți beneficiari, conform potențialului și dorințelor personale;
- De a fi informați cu privire la starea lor de sănătate;
- De a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
- De a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
- De a li se păstra datele personale în siguranță și confidențialitate;
- De a nu fi abuzați, neglijați, abandonați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
- De a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;
- De a nu fi exploatați economic privind banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;
- 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;
- De a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;
- De a beneficia de intimitate;
- De a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;
- De a-și dezvolta talentele și abilitățile;
- De a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;
- De a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare, cu excepția cazurilor de restricție legală sau a acordurilor scrise între locuința protejată și beneficiar/reprezentantul său legal privind gestionarea banilor și bunurilor;
- De a practica cultul religios dorit;
- De a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru locuința protejată, împotriva voinței lor;

- De a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
- De a avea acces la toate informațiile financiare care îi privesc, deținute de furnizor;
- De a fi informați la zi, în mod complet și accesibil, în format clasic sau adaptat, despre procedurile furnizorului și activitățile desfășurate în locuința protejată și de a-și putea exprima liber opiniile în legătură cu acestea;

- De a fi consultați cu privire la serviciile furnizate, inclusiv dreptul de a refuza unele servicii în anumite circumstanțe stabilite prin contractul de furnizare servicii;

- De a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

Im: Carta este disponibilă, pe suport de, la sediul locuinței protejate.

S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează victimele asupra drepturilor lor.

Furnizorul locuinței protejate asigură informarea victimelor cu privire la drepturile înscrise în Cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Im: Informarea victimelor cu privire la drepturile înscrise în Cartă se consemnează în Registrul de evidență pentru informarea victimelor.

S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Furnizorul locuinței protejate 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 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a victimelor cu privire la serviciile primite.

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate deține și aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a victimelor care menționează metodologia și instrumentele utilizate. Se pot utiliza chestionare. Modelul chestionarului este stabilit de furnizorul locuinței protejate.

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

S1.5 Personalul locuinței protejate își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Furnizorul locuinței protejate deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toate victimele, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul victimelor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu victimele.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.6 Locuința protejată se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului privind prevederile Codului de etică.

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

S1.7 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare a victimelor violenței în familie și de relaționare cu acestea, în funcție de situațiile particulare în care se află.

Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu victimele, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Im: Instruirea personalului se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a acestuia.

STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra victimelor.

Rezultate așteptate: Victimele sunt protejate împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.

S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor victime.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Se ia în considerare oricare formă de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus victima de către personal, alte victime, eventual membri de familie/reprezentanți legali.

Im: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este disponibilă, pe suport de hârtie la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină victimele pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în locuință, cât și în familie sau în comunitate.

Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a victimelor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

Im: Sesiunile de informare se înscriu în Registrul de evidență privind informarea victimelor.

S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.

Furnizorul locuinței protejate instruieste personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu victimele pe parcursul derulării activităților din locuința protejată, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

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

S2.4 Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de victime pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare.

Furnizorul locuinței protejate elaborează chestionare specifice care se aplică tuturor victimelor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

Im: Chestionarul tip este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și, după caz, chestionarele utilizate și completate.

S2.5 Furnizorul locuinței protejate 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.

Coordonatorul locuinței protejate deține un registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare identificate, în care se menționează inclusiv instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARD 3 - SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Furnizorul locuinței protejate încurajează victimele să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea locuinței.

Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc victimele sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.

S3.1 Furnizorul locuinței protejate informează victimele asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

Informarea victimelor se realizează în termen de maxim 4 ore de la admitere.

În registrul de evidență privind informarea victimelor, se înscriu data la care a avut loc informarea, persoana care a efectuat-o și semnătura victimei.

Im: Informarea victimelor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în Registrul de evidență privind informarea victimelor.

S3.2 Locuința asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

Sesizările/reclamațiile depuse de victime 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 furnizorului locuinței protejate cel puțin 2 ani de la înregistrare.

Im: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor victimelor și dosarul în care acestea sunt arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

STANDARDUL 4 - NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite

Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a victimei sunt cunoscute de familie și/sau de către instituțiile competente.

S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează victima.

Coordonatorul locuinței protejate ține un registru de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a victimei (îmbolnăviri, accidente, deces etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată/neanunțată din locuință, agresiuni, furt, urmărirea/hărțuirea de către agresor, alte acte considerate contravenții și infracțiuni etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra victimei identificată prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

Im: Registrul de evidență a incidentelor deosebite este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate.

S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al victimei cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică victima.

Coordonatorul locuinței protejate/furnizorul acesteia notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat victima sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a victimei, notificarea se comunică/transmite în maxim 4 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 4 de ore de la producerea incidentului.

Im: Notificările se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în locuința protejată.

În situații deosebite, când există suspiciuni asupra decesului victimei, s-a produs o vătămare corporală importantă ori un accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții victimelor, coordonatorul locuinței protejate informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică ,etc.).

Notificarea se realizează în maxim 12 ore de la producerea incidentului

Im: Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite.

MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)

STANDARD 1 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa

Rezultate așteptate: Victimele primesc servicii care funcționează în condițiile legii.

S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare.

Locuința protejată este înființată cu respectarea prevederilor legislației în vigoare .

Locuința protejată funcționează într-un spațiu special amenajat, având autorizație sanitară de funcționare valabilă, emisă de către Direcția de Sănătate Publică.

Locuința protejată are 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 în familie.

În regulamentul de funcționare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice adăpostului.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică regulamentul propriu de organizare și funcționare.

Activitățile de bază care se desfășoară într-o locuință protejată sunt:

- supravegherea condițiilor de viață ale victimelor;
- consilierea și informarea victimelor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității: sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.;
- dezvoltarea abilităților de viață independentă: autoservire, autogospodărire, efectuarea cumpărăturilor, gestionarea bugetului, altele;
- suport pentru angajare: identificarea, ocuparea și păstrarea unui loc de muncă;
- mediere: optimizarea relațiilor sociale ale beneficiarilor în locuința protejată și în comunitate;
- intervenție în caz de urgență pentru rezolvarea unor situații de criză ale victimelor: stări emoționale/ de șoc, accidente, conflicte, boală etc.
- monitorizarea situației victimelor rezidenți în locuința protejată.

Im: Servicii disponibile la sediul locuinței protejate funcționează în condițiile legii.

S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens.

Furnizorul locuinței protejate se asigură că activitățile desfășurate sunt coordonate de o persoană cu atribuții de coordonator/manager. În funcție de tipul locuinței protejate și numărul de victime din locuință, coordonatorul poate fi responsabilul de caz, o persoană calificată care are în responsabilitate locuința respectivă sau mai multe locuințe protejate și/sau alte servicii sociale cu cazare. Persoana cu atribuții de coordonare este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Im: Fișa de post a coordonatorului/managerului locuinței protejate, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.

Furnizorul locuinței protejate consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate.

Im: Instruirea personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate în locuința protejată se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.

S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate.

Locuința protejată este evaluată periodic de către furnizorul acesteia cu privire la calitatea vieții victimelor, condițiile oferite și eficiența serviciilor acordate.

Furnizorul locuinței protejate deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex. Curtea de Conturi, Inspekția Muncii, Inspekția Socială ș.a.).

Im: Documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că victimele și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Coordonatorul locuinței protejate elaborează anual un raport de activitate.

Raportul de activitate se finalizează în luna februarie a anului curent pentru anul anterior.

Coordonatorul locuinței este responsabil de transmiterea trimestrială a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoria de beneficiari ai serviciilor oferite de către acesta (numărul de victime, 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) compartimentelor specializate din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului. .

Im: Raportul de activitate, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate și este public.

S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor victimelor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Furnizorul locuinței protejate încurajează și creează condițiile de implicare activă a victimelor și personalului în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții victimelor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Im: Planul propriu de dezvoltare este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate..

STANDARD 2 - RESURSE UMANE

Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate

Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie sunt asistate de personal suficient și competent.

S2.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Furnizorul locuinței protejate angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și poate încheia, după caz, protocoale de colaboare cu organizații neguvernamentale din domeniu sau contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

Personalul care lucrează în cadrul locuinței protejate are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Numărul personalului trebuie să fie conform prevederilor regulamentului de organizare și funcționare al furnizorului.

Pentru activitățile de bază, locuința protejată este deservită de responsabilul de caz. În funcție de nevoile de asistență și suport, se utilizează personal de specialitate care se implică în vizitele planificate sau în supravegherea și monitorizarea permanentă.

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

S2.2 Furnizorul locuinței protejate respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

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 încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Voluntarii din cadrul locuințelor vor fi cuprinși, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de violență în familie, precum și a mijloacelor de prevenire și combatere a acestora.

Voluntarii din cadrul adăposturilor își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate, în acord cu legislația în vigoare.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, protocoalele de colaborare, contractele de voluntariat, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înscrși în REVISAL.

S2.3 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post.

Coordonatorul locuinței protejate întocmește fișa postului pentru fiecare angajat.

Fiecărui angajat al adăpostului i se întocmește fișa postului, în care se prevede în mod obligatoriu păstrarea 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, anual, în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului sunt disponibile la sediul furnizorului locuinței protejate.

S2.4 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului.

Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul locuinței protejate 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 pentru anul anterior.

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

S2.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Personalul adăpostului este cuprins în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de violență în familie, precum și a mijloacelor de prevenire și combatere a acestora.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul furnizorului locuinței protejate, precum și copiile după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal.

Secțiunea 2

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 în familie.

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de recuperare trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 80 și 90 de puncte .

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:

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru victimele violenței în familie

Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (90 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării în deplinirii standardelor minime de calitate	Observații
--	---	------------

MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 3)

<p>STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA</p> <p>Furnizorul realizează informarea potențialelor victime ale violenței în familie cu privire la locuința protejată</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul și funcțiile acesteia, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile ce le revin</p>	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1. Furnizorul locuinței protejate pune la dispoziția victimelor violenței în familie materiale informative privind organizarea acesteia, activitățile derulate, condițiile de admitere în cadrul locuinței protejate	1		
S1.2. Furnizorul locuinței protejate facilitează, la cerere, accesul victimelor violenței în familie, anterior admiterii lor, pentru ai familiariza cu condițiile de locuit și de desfășurare a activităților	1		
S1.3. Furnizorul locuinței protejate elaborează și utilizează un Ghid al victimei violenței în familie pentru informarea exclusivă a acesteia, sau după caz, a reprezentantului legal	1		
<p>STANDARD 2 - ADMITEREA ÎN CADRUL LOCUIȚEI PROTEJATE</p> <p>Furnizorul locuinței protejate realizează admiterea victimelor violenței în familie în condițiile legii și numai dacă serviciul respectiv</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	

<p>răspunde nevoilor victimei</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie cunosc și acceptă condițiile de admitere în locuința protejată</p>			
S2.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a victimei	2		
S2.2 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii (dacă este cazul)	1		
S2.3 Furnizorul locuinței protejate întocmește, pentru fiecare victimă a violenței în familie, dosarul personal al victimei	2		
S2.4 Furnizorul locuinței protejate asigură arhivarea dosarelor personale ale victimelor violenței în familie	1		
<p>STANDARD 3 - ÎNCETAREA SERVICIILOR</p> <p>Încetarea serviciilor se realizează la cererea victimelor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de către aceștia</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele sunt găzduite și asistate în locuința protejată pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii</p>	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Furnizorul locuinței protejate stabilește și aduce la cunoștința victimelor condițiile de încetare sau de sistare a serviciilor	1		
S3.2 Furnizorul locuinței protejate asigură comunicarea permanentă cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului/ serviciul public de asistență socială	1		
S3.3 Furnizorul se asigură că victima violenței în familie părăsește locuința protejată în condiții de securitate	1		
MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)			
<p>STANDARD 1 - EVALUAREA NEVOILOR INDIVIDUALE ȘI SITUAȚIEI PERSONALE</p> <p>Admiterea și asistarea beneficiarilor în locuința protejată se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și</p>	TOTAL: 5	TOTAL:	

<p>situației personale a fiecărei victime a violenței în familie</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele sunt asistate și îngrijite în locuințe protejate care asigură condiții de viață adecvate și acces la servicii corespunzătoare nevoilor fiecărei victime</p>			
<p>S1.1. Fiecare victimă este asistată și îngrijită în locuința protejată în baza unei evaluări a nevoilor individuale</p>	1		
<p>S1.2. Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor victimelor</p>	2		
<p>S1.3. Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea nevoilor victimelor conform unui calendar prestabilit</p>	1		
<p>S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor victimei se efectuează cu implicarea acestuia</p>	1		
<p>STANDARD 2 - PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</p> <p>Locuința protejată asigură accesul la servicii pentru fiecare victimă, conform planului de intervenție și a planului individualizat de asistență și îngrijire.</p> <p>Rezultate așteptate: Fiecare victimă primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.</p>	TOTAL:6	TOTAL:	
<p>S2.1. Victima este asistată în locuința protejată în baza unui plan de intervenție și unui plan individualizat de asistență și îngrijire</p>	1		
<p>S2.2 Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza și aplica planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de servicii al victimei</p>	1		
<p>S2.3 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire este revizuit după fiecare reevaluare</p>	1		
<p>S2.4 Planul de intervenție/planul individualizat de asistență și îngrijire se întocmește cu consultarea victimei</p>	1		
<p>S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură monitorizarea situației victimei și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție</p>	1		
<p>S2.6 Furnizorul locuinței protejate</p>	1		

asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale victimelor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale			
MODUL III - ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)			
STANDARD 1 - ÎNGRIJIRE PERSONALĂ Locuința protejată asigură victimelor violenței în familie suportul necesar pentru realizarea activităților de bază ale vieții zilnice Rezultate așteptate: Victimele primesc ajutor și îngrijire adecvată pentru a-și continua viața păstrându-și demnitatea și respectul de sine	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată oferă condiții adecvate pentru realizare igienei personale		1	
S1.2 Locuința protejată dispune de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a victimelor		1	
S1.3 Locuința protejată asigură asistența necesară victimelor aflate în situație de dependență, pentru realizarea activităților zilnice		1	
STANDARD 2 - VIAȚĂ ACTIVĂ ȘI CONTACTE SOCIALE Locuința protejată încurajează și promovează un stil de viață sănătos, independent și activ Rezultate așteptate: Victimele trăiesc într-un mediu de viață adaptat nevoilor individuale care promovează inițiativa proprie și răspunde dorințelor și așteptărilor fiecăruia	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Victimele locuinței protejate decid de comun acord asupra regulilor de conviețuire aplicabile tuturor		1	
S2.2 Victimele din cadrul locuinței protejate folosesc îmbrăcăminte și încălțăminte proprie, în acord cu preferințele lor		1	
S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de informare a victimelor în vederea menținerii unui stil de viață sănătos		1	
S2.4 Victimele locuinței protejate au acces la serviciile medicale din comunitate		1	

S2.5 Victimele din cadrul locuinței protejate sunt încurajate să participe la activitățile planificate și să se implice în viața comunității	1		
S2.6 Furnizorul locuinței protejate sprijină promovarea și menținerea relațiilor victimelor cu familia, prietenii, vecinii	1		
S2.7 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru respectarea vieții intime a victimelor	1		
S2.8 Locuința protejată facilitează accesul la serviciile din comunitate	1		
STANDARD 3 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Locuința protejată promovează integrarea/reintegrarea socială a victimelor Rezultate așteptate: Victimele sunt încurajate și sprijinite să-și mențină sau să-și dezvolte abilitățile pentru o viață socială activă, în scopul revenirii în familie și în comunitate	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Locuința protejată asigură participarea la activități de facilitare a integrării/reintegrării în familie, în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui program de integrare/reintegrare socială	1		
S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a realiza sau de a asigura accesul victimelor la activități/servicii de integrare/reintegrare socială	1		
S3.3 Locuința protejată asigură accesul victimelor la terapii de recuperare/reabilitare funcțională	1		
MODULUL IV - MEDIUL DE VIAȚĂ (Standardele 1 - 6)			
STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Locuința protejată asigură victimelor un mediu de locuit sigur și adaptat nevoilor acestora Rezultate așteptate: Victimele trăiesc într-un mediu de viață sigur și confortabil	TOTAL: 5	TOTAL:	
S1.1 Locuința protejată are un amplasament adecvat pentru asigurarea accesului victimelor din și spre comunitate	1		

S1.2 Locuința protejată este amenajată astfel încât să asigure victimelor condiții pentru o viață independentă	1		
S1.3 Furnizorul locuinței protejate are în vedere îmbunătățirea permanentă a mediului de viață al victimelor	1		
S1.4 Locuința protejată deține mijloacele necesare pentru comunicarea la distanță	1		
S1.5 Spațiile exterioare sunt amenajate și dotate astfel încât să ofere siguranță victimelor	1		
STANDARD 2 - SPAȚII COMUNE Locuința protejată deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice. Rezultate așteptate: Victimele au acces la spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Spațiile comune sunt amenajate și dotate astfel încât să permită accesul tuturor victimelor	1		
S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime de confort	1		
S2.3 Locuința protejată dispune de spații destinate repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber	1		
S2.4 Spațiile comune se mențin curate și igienizate	1		
STANDARD 3 - CAZARE Locuința protejată asigură fiecărei victime un spațiu de cazare personal, corespunzător nevoilor proprii Rezultate așteptate: Fiecare victimă deține un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală	TOTAL: 5	TOTAL:	
S3.1 Locuința protejată alocă fiecărei victime un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală	1		
S3.2 Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente	1		
S3.3 Dormitoarele/camerele personale dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o	1		

temperatură optimă în orice sezon			
S3.4 Dormitoarele/camerele personale se mențin curate și după caz, igienizate	1		
S3.5 Locuința protejată asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.)	1		
STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE Locuința protejată asigură condițiile necesare păstrării alimentelor și preparării hranei zilnice Rezultate așteptate: Victimele prepară și servesc masa în condiții adecvate și conform preferințelor lor	TOTAL: 2	TOTAL:	
S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor	1		
S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru victime 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		
STANDARD 5 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile Rezultate așteptate: Victimele au acces la spații igienico-sanitare adecvate	TOTAL: 5	TOTAL:	
S5.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile	1		
S5.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a victimelor	1		
S5.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă	1		
S5.4 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal	1		
S5.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile,	1		

precum și a lenjeriei personale și hainelor victimelor			
STANDARD 6 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control a infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare Rezultate așteptate: Victimele sunt protejate contra riscului infecțiilor	TOTAL: 3	TOTAL:	
S6.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare	1		
S6.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare	1		
S6.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare	1		
MODULUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 4)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR VICTIMELOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Locuința protejată respectă drepturile victimelor prevăzute de lege Rezultate așteptate: Drepturile victimelor sunt cunoscute și respectate de personal	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor beneficiarilor - victimelor	1		
S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează victimele 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 victimelor cu privire la serviciile primite	1		
S1.5 Personalul locuinței protejate își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică	1		
S1.6 Locuința protejată se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică	1		

<p>S1.7 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare a victimelor violenței în familie și de relaționare cu acestea, în funcție de situațiile particulare în care se află</p>	1		
<p>STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</p> <p>Locuința protejată aplică măsurile necesare pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra victimelor</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele sunt protejate împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman</p>	TOTAL: 5	TOTAL:	
<p>S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor victime</p>	1		
<p>S2.2 Personalul locuinței protejate încurajează și sprijină victimele pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în locuință, cât și în familie sau în comunitate</p>	1		
<p>S2.3 Furnizorul locuinței protejate organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare</p>	1		
<p>S2.4 Personalul locuinței protejate monitorizează activitățile întreprinse de victime pe perioada când nu se află în incinta sa, în scopul prevenirii riscului de abuz sau exploatare</p>	1		
<p>S2.5 Furnizorul locuinței protejate 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</p>	1		
<p>STANDARD 3 - SESIZĂRI/RECLAMAȚI</p> <p>Furnizorul locuinței protejate încurajează victimele să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea locuinței.</p>	TOTAL: 2	TOTAL:	

<p>Rezultate așteptate: Aspectele și situațiile care nemulțumesc victimele sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util</p>			
<p>S3.1 Furnizorul locuinței protejate informează victimele asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații</p>	1		
<p>S3.2 Locuința asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor</p>	1		
<p>STANDARDUL 4 - NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE</p> <p>Locuința protejată aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite</p> <p>Rezultate așteptate: Posibilele incidente ce pot apare în perioada de rezidență a victimei sunt cunoscute de familie și/sau de către instituțiile competente</p>	TOTAL: 3	TOTAL:	
<p>S4.1 Furnizorul locuinței protejate asigură evidența incidentelor deosebite care afectează victima</p>	1		
<p>S4.2 Furnizorul locuinței protejate informează familia/reprezentantul legal al victimei cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică victima</p>	1		
<p>S4.3 Furnizorul locuinței protejate informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în locuința protejată</p>	1		
MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)			
<p>STANDARD 1 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT</p> <p>Locuința protejată respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa</p> <p>Rezultate așteptate: Victimele primesc servicii care funcționează în condițiile legii</p>	TOTAL: 6	TOTAL:	
<p>S1.1 Locuința protejată funcționează conform prevederilor unui regulament propriu de organizare și funcționare</p>	1		
<p>S1.2 Activitățile locuinței protejate sunt coordonate de o persoană cu atribuții în acest sens</p>	1		
<p>S1.3 Furnizorul locuinței protejate asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor</p>	1		

utilizate			
S1.4 Furnizorul locuinței protejate cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale locuinței protejate	1		
S1.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că victimele și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale	1		
S1.6 Furnizorul locuinței protejate facilitează participarea tuturor victimelor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor	1		
STANDARD 2 - RESURSE UMANE Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate Rezultate așteptate: Victimele violenței în familie sunt asistate de personal suficient și competent	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate	1		
S2.2 Furnizorul locuinței protejate respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului	1		
S2.3 Personalul angajat care deservește locuința protejată deține o fișă de post	1		
S2.4 Conducerea locuinței protejate realizează anual evaluarea personalului	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale	1		