

Anexa 1

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței în familie, denumite în continuare adăposturi

Secțiunea 1 **Standarde minime de calitate**

MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 INFORMARE

Adăpostul realizează informarea potențialilor beneficiari și a publicului cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare adăpostului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.

Materialele informative trebuie să cuprindă, cel puțin: o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și a spațiilor comune, numărul de locuri din centru, alte servicii și facilități oferite, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului.

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

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora.

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

S1.2 Adăposturile vor colabora cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii fenomenului violenței în familie.

Adăpostul asigură informarea publicului larg, precum și a specialiștilor cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite

Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și profesioniștii din autoritățile administrației publice centrale și locale vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în adăpost în vederea combaterii violenței în familie

S1.3 Adăpostul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.

Ghidul beneficiarului cuprinde date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare a centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, perioada maximă de rezidență în adăpost.

Ghidul beneficiarului este oferit și explicat acestuia odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura beneficiarului se consemnează în scris, într-un registru de evidență privind informarea beneficiarilor. În registrul de evidență privind informarea beneficiarilor se menționează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului.

Im: Cel puțin 1 exemplar al ghidului beneficiarului pe suport de hârtie este disponibil permanent la sediul centrului. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

S1.4 Adăpostul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.

Im: Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

STANDARD 2 - ADMITERE

Adăpostul rezidențial realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

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

S2.1 Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.

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

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

S2.2 Adăpostul asigură evidența admiterii beneficiarilor.

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

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

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

În termen de maxim 5 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, **adăpostul**/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de ședere este determinată, între 5 și 120 de zile, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

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

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

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

S2.4 Adăpostul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Adăpostul întocmește dosarul personal al beneficiarului care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul **adăpostului**/reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, precum și, dacă este cazul, cărțile de identitate ale copiilor, în copie;
- în cazul în care beneficiarul solicit admiterea în regim de urgență și poate prezenta un act de identitate, personalul **adăpostului** face verificări în vederea identificării ultimei adrese de domiciliu,
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;

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

S2.5 Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

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

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

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

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

STANDARD 3 MĂSURI DE PROTECȚIE PENTRU ASIGURAREA SECURITĂȚII ȘI SIGURANȚEI VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE.

Adăpostul asigură măsuri de protecție beneficiarilor.

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

S3.1. Adăposturile vor lua măsuri în vederea asigurării securității și siguranței victimelor violenței în familie.

S3.2. Adăposturile asigură îngrijirea medicală a victimelor violenței în familie, conform convențiilor de colaborare încheiate cu spitalele sau cu unitățile sanitare.

S3.3. Adăposturile încheie protocoale de colaborare 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.

S3.4. Locația adăposturilor nu va fi cunoscută publicului larg.

S3.5. La cererea beneficiarului, se asigură protecție împotriva agresorilor, cu consimțământul scris al acestuia sau, după caz, al reprezentantului legal.

STANDARD 4 CONSILIEREA VICTIMELOR

Adăpostul asigură derularea activității/servicii de consiliere beneficiarului în conformitate cu legislația în vigoare și normele deontologice corespunzătoare.

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale

S4.1. Adăpostul asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc. Atât beneficiarului, cât și minorilor aflați în îngrijirea acestuia, li se acorda protecție împotriva agresorului, asistență medicală și îngrijire, hrană, cazare, consiliere psihologică și consiliere juridică pentru depășirea situațiilor de

criză. Adăposturile pot încheia contracte de prestări servicii și/sau contracte de voluntariat în vederea oferirii serviciilor de specialitate.

S4.2. Contractele de servicii încheiate de adăpost respectă confidențialitatea asupra identității persoanelor asistate.

S4.3. Beneficiarii sunt informați în legătură cu drepturile de care beneficiază prin oferirea de servicii de consultanță juridică de specialitate.

STANDARD 5 ÎNCETARE SERVICII

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.

S5.1 Adăpostul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor acordate.

Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de încetare/sistare a serviciilor.

Principalele situații în care adăpostul încetează/sistază acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp pot fi:

- în cazul părăsirii adăpostului de către beneficiar prin proprie voință;
- în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicale;
- în caz de transfer într-un alt adăpost /instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată;
- în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.) adăpostul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt adăpost, etc.);
- în caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în adăpost în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul adăpostului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

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

S5.2 Adăpostul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire la beneficiarii care au părăsit adăpostul.

În situația în care beneficiarul a părăsit adăpostul, adăpostul notifică serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială se presupune că se va afla beneficiarul, în vederea monitorizării situației acestuia.

Adăpostul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, motivele încetării serviciilor, datele de transmitere a notificărilor către serviciile publice de asistență socială (după caz, transmiterea dosarului personal), destinatarii notificărilor (denumire, adresă, telefon, e-mail).

Im: Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din adăpost, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul adăpostului.

MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE

STANDARD 1 EVALUARE

Asistarea și găzduirea beneficiarilor în adăpost se realizează în baza evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt găzduiți în adăposturi care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.

S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.

Beneficiarul admis în adăpost este evaluat în primele 72 de ore de la admitere din punct de vedere al situației socio-economice și relațiilor familiale și, în funcție de nevoile individuale identificate, se stabilește perioada maximă de rezidență recomandată, precum și serviciile recomandate.

Pentru evaluare, se utilizează fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, al cărui model se stabilește de adăpost. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de persoana care a efectuat evaluarea/reevaluarea.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnează rezultatele evaluării/reevaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări/reevaluări.

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

În cazul beneficiarilor cu copii, se realizează evaluarea nevoilor familiei.

Im: Modelul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului, precum și fișele de evaluare/reevaluare completate conform condițiilor standardului sunt disponibile la sediul adăpostului.

S1.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.

Evaluarea se realizează de un asistent social. În anumite cazuri, dacă asistentul social o solicită, se efectuează o evaluare psihologică și/sau a stării de sănătate.

Adăpostul are angajat un asistent social sau beneficiază de serviciile unui asistent social angajat al furnizorului centrului, iar pentru celelalte servicii poate încheia contracte de prestări servicii și/sau contracte de voluntariat cu diverși specialiști.

Im: Statul de funcții, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul adăpostului.

S1.3 Adăpostul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.

Reevaluarea beneficiarului se realizează semestrial, 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 beneficiarului.

Rezultatele reevaluării se înscriu în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Im: Fișele de evaluare/reevaluare completate corespunzător sunt disponibile la sediul adăpostului.

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

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

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii acestuia.

Im: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului este semnată de acesta.

STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII

Adăpostul rezidențial stabilește pentru fiecare beneficiar un plan de intervenție.

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

S2.1 Adăpostul desfășoară activități/acordă servicii în baza unui plan de intervenție.

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și cuprinde informații privind:

- numele și vârsta beneficiarului;
- activitățile derulate/serviciile acordate;
- programarea activităților/serviciilor: zilnică, săptămânală sau lunară;
- monitorizarea situației beneficiarului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;

- numele și semnătura responsabilului de caz care monitorizează acordarea serviciilor/derularea activităților și situația beneficiarului;
- semnătura beneficiarului.

Fiecare adăpost își stabilește modelul propriu pentru întocmirea planului de intervenție.

Odată cu încetarea serviciilor, planul de intervenție se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

Im: Modelul planului de intervenție, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul adăpostului. Planurile de intervenție ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.

Adăpostul/furnizorul acestuia dispune de personal de specialitate și/sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiști ori convenții de parteneriat cu instituții/organizații al căror personal este capabil să elaboreze planul de intervenție al beneficiarului, să-l comunice acestuia și să-l aplice.

Im: Statul de funcții, precum și contractele de prestări servicii sau convențiile de parteneriat încheiate cu alte instituții/organizații sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.3 Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.

La întocmirea planului de intervenție al beneficiarului, acesta participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele.

Planul de intervenție al beneficiarului conține o rubrică destinată consemnării acordului beneficiarului.

Im: Planul de intervenție al beneficiarului, completat conform condițiilor standardului, este disponibil la sediul centrului.

S2.4 Planul de intervenție al beneficiarului este revizuit după fiecare reevaluare.

Revizuirea planului de intervenție al beneficiarului se realizează în termen de maxim 3 zile de la finalizarea reevaluării.

Planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii, semnăturile personalului de specialitate, responsabilului de caz și beneficiarului.

Im: Planurile de intervenție ale beneficiarilor, completate conform condițiilor standardului, sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.5 Adăpostul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.

Monitorizarea situației beneficiarului și a realizării serviciilor/activităților prevăzute în planul de intervenție se realizează de un responsabil de caz, numit de conducătorul adăpostului sau de coordonatorul de specialitate al acestuia.

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție adăpostul întocmește dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și planul de intervenție.

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la responsabilul de caz.

Im: Dosarele de servicii ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul adăpostului.

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

Dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari.

Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.

Im: Dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții de siguranță pentru protejarea confidențialității asupra datelor personale ale beneficiarilor.

MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE

STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

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

S1.1 Adăpostul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere privind drepturile sociale, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;

f) suport pentru procurarea actelor de identitate, dacă este cazul;
g) alte activități care contribuie la reinsertia în familie și în comunitate a beneficiarilor.

h) consiliere juridică.

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

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

S1.2 Adăpostul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.

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

Adăpostul angajează propriul personal de specialitate pentru acordarea serviciilor care au drept scop integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor doar dacă există un număr mediu de cel puțin 5 beneficiari/zi/cabinet de specialitate.

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

S1.3 Adăpostul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.

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

În cazul adăposturilor 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 și să doteze spațiile destinate activităților de integrare/reintegrare socială, conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.4 Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

Personalul adăpostului încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din adăpost și elaborează, împreună cu beneficiarii, un set de reguli interne, denumite Regulile casei, ce trebuie urmate de beneficiari pentru

conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor, program de vizite etc).

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

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

S1.5 Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.

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

Adăpostul poate amenaja un cabinet medical dotat cu mobilierul și echipamentele minim necesare, precum și cu aparat de urgență, deservit de o asistentă medicală/un asistent medical, cu un program de maxim 8 ore/zi. Personalul care deservește cabinetul medical are responsabilitatea ținerii evidenței medicamentelor și materialelor sanitare din aparatul de urgență într-o condică specială, precum și consemnarea medicamentelor acordate beneficiarilor într-un registru de consultații.

Im: În caz de nevoie, beneficiarii primesc îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situații de urgență. După caz, centrul ține evidența strictă a medicamentelor și materialelor sanitare aflate pe stoc și a celor acordate beneficiarilor.

S1.6 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet).

Beneficiarii pot primi vizite în spațiul special amenajat pentru socializare.

Programul vizitelor și modalitatea de desfășurare a acestora se consemnează în Regulile casei.

În cazul centrelor 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 propriu de dezvoltare dotarea cu aceste echipamente în termen de maxim 2 ani, pentru a fi reacreditate.

Im: Adăpostul are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanță. Programul de vizită este afișat la intrarea în adăpost.

STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA UN SPAȚIU DE LOCUIT

Adăpostul desfășoară activități în vederea facilitării accesului la o locuință pentru beneficiarii care nu pot sau nu doresc să revină la domiciliu/adresa de reședință.

Rezultate așteptate: Beneficiarii găzduiți pe perioadă determinată primesc sprijin pentru identificarea unei locuințe.

S2.1 Perioada de găzduire în adăpost se stabilește în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și obligația de a urma programul de integrare/reintegrare socială.

Adăpostul decide asupra perioadei în care un beneficiar este găzduit în adăpost în raport de nevoile individuale ale acestuia, cât și în funcție de interesul și implicarea acestuia în activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

Im: Planurile de intervenție consemnează participarea beneficiarilor la activitățile de integrare/reintegrare socială recomandate.

S2.2 Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

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

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

Adăpostul constituie un dosar special pentru facilitarea accesului la locuință în care arhivează toată corespondența cu instituțiile publice (comunicări, adrese, notificări transmise, răspunsuri primite).

Im: Dosarul pentru facilitarea locuirii este disponibil la sediul adăpostului.

MODULUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ

STANDARD 1 CAZARE

Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

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

S1.1 Adăpostul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant are în vedere crearea unui mediu de viață cât mai prietenos și confortabil. Planul poate avea în vedere de exemplu: lucrări pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare, amenajarea spațiilor interioare - zugrăvit, amenajarea spațiilor exterioare (bănci, foisoare, spații verzi), dotări cu mijloace de transport proprii etc.

Im: Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul adăpostului.

S1.2 Adăpostul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv: un pat cu cazarmament complet, o noptieră, o masă cu scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier, oglindă, lampă de iluminat pentru fiecare pat.

În cazul adăposturilor 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 asigure spațiul personal fiecărui beneficiar și să amenajeze dormitoarele conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.3 Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.

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

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

În cazul adăposturilor 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 asigure dotările necesare pentru îndeplinirea condițiilor, pentru a fi reacreditate.

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

S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.

În dormitoare este asigurată:

- securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit etc.

- securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

În cazul centrelor 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 2 ani, să

amenajeze dormitoarele conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.

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

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

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

S1.6 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.

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

Im: Camerele personale sunt menținute curate în permanență.

S1.7 Adăpostul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).

Fiecare beneficiar 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.

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

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

STANDARD 2 SPAȚII COMUNE

Adăpostul deține spații comune suficiente și adaptate pentru realizarea activităților zilnice.

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

S2.1 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.

Adăpostul are amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu mese și scaune, canapea, tv, radio etc.).

În cazul adăposturilor 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 socializare și să doteze corespunzător spațiile comune, pentru a fi reacreditate.

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

S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

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

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

STANDARD 3 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Adăpostul dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

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

S3.1 Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și au acces direct din dormitoare, cameră sau sunt plasate în imediata lor apropiere.

Adăpostul deține un grup sanitar la cel mult 8 beneficiari. Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

În cazul adăposturilor 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 grupurile sanitare conform condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S3.2 Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Adăpostul este dotat cu minim un duș la cel mult 8 beneficiari și cel puțin o baie cu cadă-centru. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

În cazul adăposturilor 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 baia/dușurile corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

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

S3.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.

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

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

S3.4 Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deserveșc exclusiv personalul. Adăpostul deține minim un grup sanitar pentru femei și unul pentru bărbați, dotate cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

În cazul adăposturilor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile referitoare la numărul grupurilor sanitare, 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: Adăpostul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

S3.5 Adăpostul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.

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

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

În cazul adăposturilor care funcționau și erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu au amenajată o spălătorie proprie și nici nu dețin o mașină de spălat accesibilă beneficiarilor, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 2 ani, să doteze centrul cu o mașină de spălat automată, pentru a fi reacreditate.

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

STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

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

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

S4.2 Adăpostul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

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

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

S4.3 Adăpostul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

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

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

STANDARD 5 ALIMENTAȚIE

Adăpostul rezidențial asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

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

S5.1 Adăpostul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

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

Adăpostul încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

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

S5.2 Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul deține o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, este bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Vesela și tacâmurile sunt suficiente, adaptate nevoilor, după caz.

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

S5.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

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

Im: Adăpostul deține avizele sanitare prevăzute de lege.

S5.4 Adăpostul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.

Adăpostul 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 exclusiv în folosul beneficiarilor.

Beneficiarii sunt încurajați să participe activ la activitățile derulate în gospodăriile anexă.

Gospodăriile anexă sunt deservite de beneficiari, de personalul centrului, precum și de voluntari.

Im: Adăpostul dezvoltă gospodării anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor.

S5.5 Adăpostul asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare astfel încât fiecare beneficiar să poată avea 3 mese/zi.

Adăposturile pot asigura sau facilita aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare pentru ca aceștia să-și prepare singuri masa.

În funcție de nevoi, adăpostul poate încheia contracte de prestări servicii de catering pentru maxim 2 mese calde/zi.

Adăpostul poate amenaja o bucătărie deservită de personal angajat doar dacă capacitatea acestuia demonstrează eficiența existenței unui astfel de serviciu (ex: raportat la numărul de beneficiari fără venituri și care sunt eligibili pentru masă la cantina socială, dacă se prepară hrană caldă care se distribuie și altor adăposturi sau beneficiari etc).

Im: Beneficiarii primesc o alimentație adecvată nevoilor și echilibrată caloric. Bucătăria funcționează conform normelor sanitare prevăzute de lege.

MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Adăpostul rezidențial respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

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

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

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

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

- 21.obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
- 22.obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
- 23.obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
- 24.obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
- 25.obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

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

S1.2 Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

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

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

S1.3 Personalul adăpostului cunoaște și respectă prevederile Cartei.

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

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

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

S1.5 Adăpostul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.

Adăpostul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Im: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul adăpostului.

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

Adăpostul 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 Adăpostul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.

Adăpostul instruește personalul cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, 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

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

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

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

Adăpostul elaborează și aplică propria procedură privind identificarea și sesizarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și soluționarea acestora.

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 beneficiarul de către personalul adăpostului, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

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

S2.2 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în comunitate.

Adăpostul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor 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 beneficiarilor.

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

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

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

S2.4 Adăpostul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.

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

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

STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII

Adăpostul încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea adăpostului.

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

S3.1 Adăpostul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.

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

Conținutul cutiei se verifică lunar de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari.

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

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

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

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

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

STANDARDUL 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE

Adăpostul rezidențial aplică reguli clare privind notificarea incidentelor deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.

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

S4.1 Adăpostul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.

Adăpostul înregistrează incidentele deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral etc.), în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, numele beneficiarului și vârsta acestuia, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate.

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

S4.2 Adăpostul informează rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.

Adăpostul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail rudele beneficiarului (dacă are date furnizate de beneficiari) cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunică/transmite în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul rudelor beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală importantă ori 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 beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.) în maxim 24 de ore de la producerea incidentului.

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

MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Adăpostul respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.

S1.1 Adăpostuleste administrat și coordonat de personal de conducere competent.

Conducerea adăpostului se află în sarcina unui director, pentru serviciile sociale cu personalitate juridică sau unui șef de centru, în cazul celor fără personalitate juridică.

Conducătorul adăpostului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Conducătorul adăpostului este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a calității serviciilor acordate de centru.

Im: Fișa de post a conducătorului adăpostului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul adăpostului.

S1.2 Adăpostul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.

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

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

S1.3 Adăpostul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.

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

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

S1.4 Adăpostul facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.

Adăpostul încurajează și creează condițiile de implicare activă a personalului și a beneficiarilor în elaborarea unui plan propriu de dezvoltare care are în vedere îmbunătățirea activității și creșterea calității vieții beneficiarilor. Planul propriu de dezvoltare include și planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant.

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

S1.5 Conducerea adăpostului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale adăpostului.

Adăpostul este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care privesc eficiența administrării resurselor umane, financiare, materiale, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate. Auditul intern trebuie realizat cel puțin odată la 5 ani.

Conducerea adăpostului respectă prevederile legale privind administrarea și gestionarea resurselor materiale și financiare și deține (sau după caz, poate prezenta) documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

Rapoartele de evaluare/audit intern sunt obligatorii pentru reacreditarea adăpostului.

Im: Rapoartele de audit intern/evaluare sunt disponibile la sediul adăpostului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.

S1.6 Adăpostul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale.

Conducătorul adăpostului elaborează anual un raport de activitate. Raportul de activitate poate fi publicat pe site-ul furnizorului și/sau al primăriei pe a cărei rază teritorială își are sediul adăpostul.

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

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

S1.7 Conducerea adăpostului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.

Adăpostul promovează relațiile de colaborare cu serviciile publice de asistență socială, precum și cu alți furnizori publici și privați de servicii sociale, pentru soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarul, precum și pentru a face cunoscută activitatea desfășurată.

Adăpostul transmite trimestrial serviciului public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul, lista beneficiarilor (inclusiv copiii acestora găzduiți în centru), cu nume, prenume, vârsta, numărul și seria cărții de identitate.

Adăpostul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale din comunitate.

Im: Adăpostul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea. Listele beneficiarilor raportate trimestrial sunt disponibile, pe suport de hârtie sau electronic, la sediul adăpostului.

STANDARD 2 RESURSE UMANE

Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile adăpostului și cu nevoile beneficiarilor. Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.

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

Pentru activitățile derulate, serviciile acordate, centrul angajează personal calificat, încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști și, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat. **Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice domeniului.**

Im: Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent. Statul de funcții aprobat, în copie, contractele de prestări servicii și contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.2 Conducerea adăpostului 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, adăpostul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului acestuia, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.

S2.3 Conducerea adăpostului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare și se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.

Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de 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 centrului/furnizorul acestuia.

S2.4 Conducerea adăpostului realizează anual evaluarea personalului.

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 ale personalului sunt disponibile la sediul adăpostului.

S2.5 Adăpostul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.

Adăpostul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului de conducere și al personalului de specialitate care funcționează în cabinetele de specialitate.

Im: Programul zilnic de lucru este afișat la loc vizibil la birouri/oficii și cabinetele de specialitate.

S2.6 Adăpostul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.

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

Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, adăpostul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite, data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

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

S2.7. Voluntarii din cadrul adăpostului| participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.

S2.8. Voluntarii din cadrul adăpostului| 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.

Secțiunea a 2-a

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

Pentru a obține licența de funcționare, centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 77 și 87 de puncte.

Pentru un punctaj de 77 de puncte, centrul rezidențial pentru persoanele fără adăpost trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, V, VI și Modulul IV cu excepția condiției S5.4 de la Standardul 5.

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

MODEL
FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru protecția victimelor violenței în familie, denumite în continuare adăposturi

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate 87p.	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<p>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI</p> <p>STANDARD 1 INFORMARE</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Potențialii beneficiari au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare adăpostului, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</p>	20	TOTAL: 4	
<p>S1.1 Adăpostul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite.</p>	1		

S1.2 Adăposturile vor colabora cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii fenomenului violenței în familie.	1		
S1.3 Adăpostul elaborează și utilizează un Ghid al beneficiarului pentru informarea acestuia cu privire la serviciile și facilitățile oferite.	1		
S1.4 Adăpostul realizează informarea continuă a beneficiarilor asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile.	1		
STANDARD 2 ADMITERE <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpost.</i>	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.	1		
S2.2 Adăpostul asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		

S2.3 Admiterea în adăpost se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Adăpostul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.5 Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
<p>STANDARD 3 MĂSURI DE PROTECȚIE PENTRU ASIGURAREA SECURITĂȚII ȘI SIGURANȚEI VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE.</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizant și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.</p>	TOTAL: 5		
S3.1. Adăposturile vor lua măsuri în vederea asigurării securității și siguranței victimelor violenței în familie.	1		
S3.2. Adăposturile asigură îngrijirea medicală a victimelor violenței în familie, conform convențiilor de colaborare încheiate cu spitalele sau cu unitățile sanitare.	1		
S3.3. Adăposturile încheie protocoale de colaborare cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv cu Comandamentul de	1		

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.			
S3.4. Locația adăposturilor nu va fi cunoscută publicului larg.	1		
S3.5. La cererea beneficiarului, se asigură protecție împotriva agresorilor, cu consimțământul scris al acestuia sau, după caz, al reprezentantului legal.	1		
STANDARD 4 CONSILIEREA VICTIMELOR <i>Rezultate așteptate:</i> Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale	TOTAL: 4		
S4.1 Adăpostul asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc.	1		
S4.2 Adăposturile pot încheia contracte de prestări servicii și/sau contracte de voluntariat în vederea oferirii serviciilor de specialitate.	1		

S4.3 Contractele de servicii încheiate de adăpost respectă confidențialitatea asupra identității persoanelor asistate.	1		
S4.4 Beneficiarii sunt informați în legătură cu drepturile de care beneficiază prin oferirea de servicii de consultanță juridică de specialitate.	1		
STANDARD 5 ÎNCETARE SERVICII <i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii sunt găzduiți și primesc servicii cu încadrare în perioada maxim admisă, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura de ieșire sau în contractul de furnizare servicii.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S5.1 Adăpostul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor acordate.	1		
S5.2 Adăpostul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială cu privire la beneficiarii care au părăsit adăpostul.	1		
MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE	10		

<p>STANDARD 1 EVALUARE</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii sunt găzduți în adăposturi care asigură condiții de viață adecvate și activități/servicii care promovează integrarea/reintegrarea socială a acestora.</p>	<p>TOTAL: 4</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S1.1 Fiecare beneficiar este găzduit și primește sprijin pentru integrare/reintegrare socială în baza unei evaluări a nevoilor individuale.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor beneficiarilor.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.3 Adăpostul efectuează reevaluarea nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului se efectuează cu implicarea acestuia.</p>	<p>1</p>		
<p>STANDARD 2 PLANIFICARE ACTIVITĂȚI/SERVICII</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de</p>			

nevoile individuale identificate.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul derulează activități/acordă servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza și aplica planul de intervenție al beneficiarului.	1		
S2.3 Planul de intervenție al beneficiarului se întocmește cu consultarea acestuia.	1		
S2.4 Planul de intervenție al beneficiarului este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.5 Adăpostul, prin personalului sau de specialitate, asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție al beneficiarului.	1		
S2.6 Adăpostul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	1		
STANDARD 3 CONSILIEREA VICTIMELOR	6		

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale			
S3.1. Adăpostul asigură asistență și servicii de consiliere și mediere a conflictului pentru părțile implicate, în vederea depășirii situațiilor de risc	1		
S3.2. Convențiile încheiate de adăpost respectă confidențialitatea asupra identității persoanelor asistate.	1		
S3.3. Beneficiarii sunt informați în legătură cu drepturile de care beneficiază prin oferirea de servicii de consultanță juridică de specialitate.	1		
S3.4. Agresorii sunt informați și în legătură cu posibilitatea accesului la tratamentele psihologice, psihiatrice, de dezalcoolizare sau dezintoxicare, după caz.	1		
S3.5. Agresorilor li se asigură și facilitează accesul la tratamentul psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare al agresorilor, conform convențiilor de colaborare încheiate cu spitalele sau unitățile sanitare.	1		
S3.6. Convențiile încheiate respecta confidențialitatea asupra identității persoanelor asistate.	1		
MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE	8		

STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ <i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S1.2 Adăpostul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S1.3 Adăpostul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S1.4 Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S1.5 Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.	1		

S1.6 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
STANDARD 2 FACILITARE ACCES LA UN SPAȚIU DE LOCUIT <i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii găzduiți pe perioadă determinată primesc sprijin pentru identificarea unei locuințe.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S2.1 Perioada de găzduire în adăpost se stabilește în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și obligația de a urma programul de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.2 Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
MODUL IV MEDIUL DE VIAȚĂ STANDARD 1 CAZARE <i>Rezultate așteptate:</i> Fiecare beneficiar este găzduit într-un adăpost care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.	22 TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul dispune de un plan de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.	1		

S1.2 Adăpostul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1		
S1.3 Adăpostul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și a actelor personale.	1		
S1.4 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S1.5 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S1.6 Dormitoarele se mențin curate și după caz, igienizate.	1		
S1.7 Adăpostul asigură obiecte de cazarmament adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.).	1		
STANDARD 2 SPAȚII COMUNE	TOTAL: 2		
Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la			

spații comune suficiente, sigure, accesibile, funcționale și confortabile.			
S2.1 S2.1 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S2.2 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 3 SPATII IGIENICO-SANITARE SUFICIENTE ȘI ACCESIBILE <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</i>	TOTAL: 5	TOTAL	
S3.1 Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibile atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	1		
S3.2 Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S3.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		

S3.4 Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S3.5 Adăpostul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor</i>	TOTAL: 3	TOTAL	
S4.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S4.1 S4.2 Adăpostul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S4.3 Adăpostul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
STANDARD 5 ALIMENTAȚIE	TOTAL: 5		

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.			
S5.1 Adăpostul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S5.2 Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		
S5.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
S5.4 Adăpostul utilizează produsele obținute din gospodăriile anexă proprii exclusiv pentru creșterea calității alimentației oferite beneficiarilor.	1		
S5.5 Adăpostul asigură sau facilitează aprovizionarea beneficiarilor cu produse alimentare astfel încât fiecare beneficiar să poată avea 3 mese/zi.	1		
MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ	15		

<p>STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</p>	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul adăpostului cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Adăpostul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.5 Adăpostul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.	1		
S1.6 Adăpostul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.	1		

S1.7 Adăpostul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de situațiile particulare în care aceștia se află.	1		
STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII <i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL:4	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant la care sunt supuși de persoanele cu care vin în contact, atât în centru, cât și în comunitate.	1		
S2.3 Adăpostul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare	1		

S2.4 Adăpostul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
STANDARD 3 SESIZĂRI/RECLAMAȚII <i>Rezultate așteptate</i> Aspectele și situațiile care nemulțumesc beneficiarii sunt cunoscute astfel încât să poată fi remediate în timp util.	TOTAL: 2		
S3.1 Adăpostul asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite.	1		
S3.2 Adăpostul asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
STANDARD 4 NOTIFICAREA INCIDENTELOR DEOSEBITE <i>Rezultate așteptate:</i> Posibilele incidente ce pot să apară în perioada de rezidență a beneficiarului sunt cunoscute de familie	TOTAL: 2		

și/sau de instituțiile competente.			
S4.1 Adăpostul asigură evidența incidentelor deosebite care afectează beneficiarul.	1		
S4.2 Adăpostul informează rudele beneficiarului și instituțiile abilitate cu privire la incidentele deosebite care afectează sau implică beneficiarul.	1		
<p>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE</p> <p>STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</p> <p><i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii.</p>	12		
	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.	1		
S1.5 Conducerea adăpostului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale adăpostului.	1		

S1.6 Adăpostul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale cunosc activitatea și performanțele sale.	1		
S1.7 Conducerea adăpostului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 RESURSE UMANE <i>Rezultate așteptate:</i> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.	TOTAL:8	TOTAL:	
S2.1 Structura de personal a adăpostului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Conducerea adăpostului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		

S2.3 Conducerea adăpostului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S2.4 Conducerea adăpostului realizează anual evaluarea personalului.	1		
S2.5 Adăpostul asigură toate informațiile necesare privind activitatea desfășurată zilnic.	1		
S2.6 Adăpostul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
S2.7. Voluntarii din cadrul adăpostului participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
S2.8. Voluntarii din cadrul adăpostului 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.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	87		

