

## Anexa 4

### **Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor**

#### Secțiunea 1

#### Standarde minime de calitate

#### **MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

##### **STANDARD 1 INFORMARE**

Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

**Rezultate așteptate:** Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.

**S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.**

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, quantumul contribuției financiare a beneficiarului, după caz etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul cabinetelor de medicină de familie.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) se postează pe site-ul respectiv.

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

**Im:** Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia sau al furnizorului.

**S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrii de familie anterior admiterii acestora, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate.**

Centrul stabilește un program de vizită pentru informarea beneficiarilor și a publicului în general.

Programul stabilește cel puțin o zi/lună pentru vizită și este afișat la intrarea în centru.

**Im:** Programul de vizită pentru public este afișat la intrarea în centru.

**S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.**

Centrul se asigură că, anterior încheierii contractului de furnizare servicii, beneficiarul primește toate informațiile referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor privind activitatea proprie.

Centrul va colabora cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii fenomenului violenței în familie.

Centrul deține un registru de evidență privind informarea beneficiarilor în care se consemnează: 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/reprezentantului său legal.

**Im:** Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul centrului.

**S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.**

Centrul desemnează cel puțin o persoană responsabilă pentru activitățile de comunicare cu publicul și o persoană responsabilă pentru activitatea de informare a beneficiarilor.

**Im:** Atribuțiile persoanelor responsabile pentru activitățile de comunicare cu publicul și de informare a beneficiarilor sunt trecute în fișa postului.

## **STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de asistență destinat agresorilor se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.**

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

**S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere.**

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului dacă este cazul.

**Im:** Un exemplar al procedurii de admitere, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

**S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.**

Primirea sau asistarea în centrul de asistență destinat agresorilor se face pe baza evaluării cazului de către persoanele desemnate și numai cu acordul scris al persoanelor asistate.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centru și beneficiar.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, 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 servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

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

### **S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.**

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

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de conducătorul centrului;
- - contractul de furnizare servicii, în original.

După încetarea acordării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare/reevaluare și documentele aferente, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție, fișa de monitorizare servicii.

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

### **S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe 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, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului.

## **STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR**

**Centrul de asistență destinat agresorilor își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc serviciile centrului pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor.

### **S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.**

Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.).

**Im:** Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este disponibil la sediul centrului.

**S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.**

Centrul informează beneficiarii asupra condițiilor/situațiilor de încetare a serviciilor.

**Im:** Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor.

**S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale.**

Centrul transmite semestrial către serviciul public de asistență socială care a trimis persoana pentru a beneficia de serviciile centrului, lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt.

Centrul arhivează într-un dosar special listele semestriale transmise către serviciile publice de asistență socială.

**Im:** Dosarul în care se arhivează listele semestriale de evidență a beneficiarilor față de care au încetat serviciile este disponibil la sediul centrului.

## **MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE**

### **STANDARD 1 - EVALUARE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

**S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.**

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate.

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

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

**S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, tehnician asistență socială, psiholog, medic, asistentă medicală, kinetoterapeut, fizioterapeut, educator, psihopedagog, ergoterapeut etc).

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială, precum și de alte instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de

învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările (evaluările periodice).

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

**Im:** Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

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

Reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care acesta se află se realizează o dată la 3 luni, precum și atunci când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-economice a acestuia.

Rezultatele reevaluării, data la care s-a efectuat, persoana/persoanele care au realizat-o, semnătura acestora și semnătura beneficiarului se înscriu în fișa de evaluare.

**Im:** Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

### **S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate se efectuează cu acordul și 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 a beneficiarului are o rubrică destinată semnăturii beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

**Im:** Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, completată corespunzător, este disponibilă la sediul centrului.

## **STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR**

**Centrul de asistență destinat agresorilor derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului.**

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

### **S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție.**

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică,

structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de îngrijire, , program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională etc.;

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

- termenele de revizuire ale planului individualizat de asistență și îngrijire;

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

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

- mențiuni privind riscul de excluziune socială;

- existența unor boli cronice sau a unor boli cu risc de transmitere;

**Im:** Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție al fiecărui beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

## **S2.2 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.**

După fiecare reevaluare, planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se revizuieste corespunzător rezultatelor acesteia.

**Im:** Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție cuprinde rubrici în care se menționează data revizuirii și semnăturile personalului de specialitate.

## **S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului.**

Serviciile recomandate/activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului

La elaborarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție se au în vedere dorințele/preferințele beneficiarului.

Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia.

**Im:** Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție completat corespunzător este disponibil la sediul centrului.

## **S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.**

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

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

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, centrul utilizează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde.

- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului (acompaniată de alte documente de evaluare a situației beneficiarului, după caz);

- planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție;

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

Dosarul de servicii al beneficiarului se păstrează la cabinetul de specialitate sau la responsabilul de caz.

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

**S2.5 Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.**

Centrul are personal de specialitate angajat sau are încheiate contracte de prestări servicii cu specialiștii necesari pentru elaborarea și aplicarea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție.

În situația în care beneficiarul deține un plan de asistență și îngrijire/plan de intervenție elaborat de alte structuri de specialitate prevăzute de lege, centrul face dovada existenței specialiștilor capabili să aplice planul respectiv.

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

**S2.6 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.**

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

Programul zilnic este de minim 8 ore.

**Im:** Centrul afișează programul de activitate astfel încât să fie accesibil tuturor beneficiarilor.

**S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.**

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari/reprezentanți legali, precum și de membrii de familie, cu acordul beneficiarilor.

**Im:** Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu privire la datele personale.

## **MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE**

## **STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

Centrul de asistență destinat agresorilor promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială.

**S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, inclusiv pe piața muncii.**

Centrul elaborează programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități/servicii/terapii specifice: activități de informare, de consiliere psihologică, de educație extracurriculară, facilitare acces pe piața muncii, la locuință, la servicii medicale și de educație, la servicii de formare și reconversie profesională, activități de orientare vocațională, terapii diverse (psiho-socială, terapie ocupațională etc.), activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber, activități artistice, educaționale ș.a.), activități de voluntariat etc.

Programele de integrare/reintegrare socială se includ în planul individualizat de îngrijire și asistență/planul de intervenție. Programul este revizuit periodic în funcție de evoluția situației fiecărui beneficiar.

În fișa de monitorizare servicii a beneficiarului se consemnează data și activitățile desfășurate, ședințele de terapie și/sau serviciile primite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

**Im:** Planurile individualizate de asistență și îngrijire/planurile de intervenție cuprind programe de integrare/reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare servicii se detaliază activitățile/serviciile derulate și/sau terapiile urmate de beneficiari.

**S1.2 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială.**

Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat.

Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și/sau pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.

**Im:** Statul de funcții, contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate și contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului. Personalul angajat este înregistrat în REVISAL.

**S1.3 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.

Centrele de asistență destinate agresorilor colaborează cu serviciul de reintegrare socială a infractorilor și de supraveghere a executării sancțiunilor neprivative de libertate de pe lângă tribunalele județene.

**Im:** Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități sau terapii de integrare/reintegrare corespund scopului acestora.

## **STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ**



Centrul poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii își mențin sau își îmbunătățesc capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă.

**S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire.**

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul individualizat de asistență și îngrijire se consemnează în fișa de monitorizare servicii (ședințe de psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, balneoterapie, fizioterapie, terapii de relaxare etc.).

În cadrul centrului se asigură servicii de consiliere psihologică și asistență socială în vederea depășirii situațiilor de risc.

Agresorii sunt informați și în legătură cu posibilitatea accesului la tratamentele psihologice, psihiatrice, de dezalcoolizare sau dezintoxicare, sau referitoare la orice alt tip de adicție, după caz.

Centrele asigură și facilitează accesul la tratamentul psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare al agresorilor, conform convențiilor de colaborare încheiate cu spitalele sau unitățile sanitare specializate.

**Im:** Planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii consemnează activitățile/serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate și urmate de beneficiari.

**S2.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.**

Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli/băi etc.), precum și de materialele și echipamentele corespunzătoare.

**Im:** Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități/terapii de recuperare/reabilitare funcțională corespund scopului acestora.

**S2.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională.**

Pentru activitățile/serviciile/terapiile din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, centrul dispune de personal de specialitate angajat și poate încheia contracte de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat cu diverși specialiști

**Im:** Statul de funcții și contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului.

.Personalul angajat este înregistrat în REVISAL.

**S2.4 Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari.**

Personalul de specialitate ține evidența zilnică a beneficiarilor și a activităților/serviciilor/terapiilor din domeniul recuperării/reabilitării funcționale, pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

Fiecare cabinet de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a beneficiarilor în care se consemnează numele și prenumele beneficiarului, nr. fișei de monitorizare servicii, data desfășurării activității/ședinței de terapie.

**Im:** Registrul/registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională sunt disponibile la sediul centrului.

### **STANDARD 3 SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII**

**Centrul poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii medicale.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află.

**S3.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale.**

În centrele care au drept scop/funcție asistența și îngrijirea și/sau recuperarea/reabilitarea funcțională a unor categorii de beneficiarilor, se poate asigura monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, precum și acordarea unor servicii medicale de îngrijire. Asistența medicală este furnizată de personal reprezentat de asistenți medicali/asistente medicale, ce pot fi acompaniați de infirmieri/infirmiere.

Pentru acordarea asistenței medicale, centrul deține un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, stetoscop și tensiometru, precum și aparat de urgență dotat cu medicamentele și materialele prevăzute de normativele în vigoare.

Evaluarea nevoilor beneficiarilor și planul individualizat de asistență și îngrijire justifică acordarea serviciilor medicale.

Personalul mediu poate fi angajat al centrului.

În cazul medicilor, se încheie contracte de prestări servicii.

**Im:** Centrul dispune de condițiile necesare acordării serviciilor medicale.

**S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar.**

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical deține un registru de consultații și tratamente.

După caz, se pot întocmi fișe de observație a stării de sănătate a beneficiarului în care se menționează serviciile/intervențiile/tratamentele efectuate.

În registru/fișa de observație se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

**Im:** Registrul de consultații și tratamente este disponibil la cabinetul medical al centrului.

**S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță.**

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical. Accesul personalului care realizează aprovizionarea se face numai în prezența personalului medical sau a conducătorului centrului.

**Im:** Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.

### **S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor.**

Centrul utilizează o condică pentru evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.

**Im:** Conдика de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.

### **S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență.**

Personalul asigură suportul necesar beneficiarilor aflați în situație de dependență, respectiv celor care și-au pierdut autonomia fizică, psihică sau mintală, în vederea participării la activitățile/serviciile derulate în centru.

Beneficiarii sunt îngrijiți și tratați adecvat, astfel încât să poată participa la activitățile centrului fără a le fi lezată demnitatea.

Personalul centrului este instruit cu privire la activitățile de îngrijire necesar a fi acordate unor beneficiari.

**Im:** Instruirea personalului cu privire la activitatea de îngrijire a persoanelor dependente se consemnează în registrul privind perfecționarea continuă a personalului.

## **STANDARD 4 ALTE SERVICII DE SUPORT**

**Centrul poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat.

### **S4.1 Centrul poate asigura masa beneficiarilor.**

Centrul poate asigura o masă beneficiarilor săi, prin achiziționarea de servicii de catering.

Centrul deține o sală care se poate amenaja ca sală de mese, dotată cu mobilier adecvat, funcțional și confortabil și materiale ușor de igienizat. Centrul asigură vesela și tacâmurile necesare.

Spațiile destinate păstrării și servirii hranei respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare

Meniul este variat și se afișează zilnic.

**Im:** Spațiile destinate servirii meselor și depozitării alimentelor sunt amenajate și dotate corespunzător scopului acestora și funcționează conform normelor legale.

### **S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală.**

Centrul deține spații igienico-sanitare: săli de dușuri (separate pe sexe) și băi, dotate cu echipamente pentru alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător pentru evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție. Spațiile respective respectă normele de igienă și dețin avizele sanitare prevăzute de lege.

Serviciile de igienă personală sunt acordate conform programului zilnic afișat la intrarea în centru.

**Im:** Centrul asigură beneficiarilor servicii de igienă personală în condiții de siguranță și minim confort. Centrul deține avizele sanitare de funcționare prevăzute de lege.

#### **S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj etc.)**

Centrul dispune de spațiile și dotările adecvate pentru realizarea unor servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj) adresate exclusiv persoanelor cu venituri mici.

Centrul elaborează un program săptămânal/lunar de activități/servicii afișat într-un loc accesibil beneficiarilor.

**Im:** Centrul este amenajat și dotat corespunzător fiecărei activități derulate și dispune de personal calificat.

### **MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE**

#### **STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE**

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

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

##### **S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.**

Centrul este amplasat comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, astfel încât să permită accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

Centrele de asistență destinate agresorilor colaborează cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile în care constată existența comiterii actelor de violență în familie.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor.

##### **S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.**

Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția beneficiarilor.

**Im:** Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă.

##### **S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.**

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

Dacă centrul dispune de curte proprie și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Plasarea camerelor video este admisă numai pentru asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

#### **S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.**

Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant are în vedere activitățile care privesc îmbunătățirea permanentă a condițiilor de primire și deservire a beneficiarilor în spațiile de care centrul dispune (poate avea în vedere programul de curățenie și igienizare periodică, lucrări de amenajare/reabilitare - zugrăvit, re compartimentare, adaptare, dotări cu mobilier și echipamente, amenajarea spațiilor exterioare: bănci, foisoare, spații verzi etc.).

**Im:** Planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant este disponibil la sediul centrului.

#### **STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ**

Centrul de asistență destinat agresorilor este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.

**Rezultate așteptate:** Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.

#### **S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.**

Centrul dispune de cel puțin o sală de primire pentru beneficiari.

Sala de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) pentru beneficiari.

Intrarea în centru și deplasarea în spațiile comune trebuie să fie accesibilă inclusiv pentru beneficiarii aflați în scaune cu roțile.

După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.

În cazul centrelor care funcționau și/sau 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 amenajare și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform tuturor condițiilor standardului, pentru a fi reacreditat.

**Im:** Spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător pentru a asigura accesul facil al beneficiarilor.

#### **S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.**

Spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală și, după caz, aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru confort termic.

**Im:** Centrul deține dotările necesare pentru iluminat, ventilație și încălzire.

#### **S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.**

În funcție de scopul/funcțiile centrului, pentru activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, respectiv: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, cabinet medical, sală de kinetoterapie și masaj, cabinet de fizioterapie, sală de gimnastică, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate (servire masă, activități pentru menținerea igienei personale etc.), precum și birourile sau cabinetele personalului de conducere, administrativ și auxiliar.

**Im:** Spațiile cu destinație specială răspund scopului/funcțiilor centrului, nevoilor beneficiarilor și sunt amenajate corespunzător.

#### **S2.4 Spațiile cu destinație specială sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților realizate.**

Spațiile cu destinație specială sunt dotate corespunzător cu mobilier, echipamente, materiale și aparatura minim necesară derulării activităților specifice.

În cazul centrelor care funcționau și/sau 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 doteze spațiile cu destinație specială corespunzător activităților derulate.

**Im:** Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar pentru derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.

#### **S2.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente.**

Centrul asigură securizarea ferestrelor (mecanismele de închidere funcționează, după caz, sunt prevăzute cu elemente de siguranță), securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, îndepărtarea obiectelor contondente etc.

Ușile din centru sunt prevăzute cu sisteme de închidere accesibile personalului.

**Im:** Spațiile centrului sunt amenajate corespunzător astfel încât să se limiteze riscul de accidente.

#### **S2.6 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate.**

Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.

Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare pentru toate spațiile interioare și exterioare.

**Im:** Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt curate, indiferent de orarul zilnic de activitate

### **STANDARD 3 Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile**

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

#### **S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.**

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare destinate beneficiarilor este de minim două. Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare centru în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, de situația și nevoile individuale ale acestora, de numărul de ore petrecute zilnic în centru de către fiecare beneficiar.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

Dacă nu există ventilație naturală, se montează echipamente de aerisire.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate privind numărul grupurilor sanitare și asigurarea ventilației permanente, 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 și să doteze grupurile sanitare corespunzător condițiilor standardului, pentru a fi reacreditate.

**Im:** Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.

### **S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente.**

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

În cazul centrelor care funcționau și/sau 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 doteze și să amenajeze grupurile sanitare corespunzător condițiilor, pentru a fi reacreditate.

**Im:** Grupurile sanitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea siguranței beneficiarilor.

### **S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate.**

Alezele, halatele, prosoapele și orice alte echipamente din material textil utilizate de centru sunt curate și igienizate (spălate și, după caz, dezinfectate).

Dacă centrul deține spălătorie/uscătorie proprie, aceasta funcționează conform normelor igienico-sanitare și este amplasată astfel încât să nu fie în vecinătatea spațiilor în care se servesc și/sau se păstrează alimente.

**Im:** Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.

### **S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.**

Centrul deține spații (dulapuri, camere) în care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materiale igienico-sanitare, precum și alte materiale consumabile și mijloace fixe.

Accesul în spațiile respective este permis doar personalului centrului.

**Im:** Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, precum și pentru depozitarea oricăror alte materiale consumabile și mijloace fixe în condiții de igienă și siguranță.

### **S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor.**

Centrul are amenajată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare pentru efectuarea toaletei a beneficiarilor-

Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul poate avea în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate pentru lenjeria și hainele beneficiarilor.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau acreditate la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze o baie sau un duș și să se doteze cu echipamente de spălat/uscat haine, pentru a fi reacreditate.

**Im:** Centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.

#### **STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Centrul de asistență destinat agresorilor aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

##### **S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.**

În funcție de tipul de activități și servicii derulate, centrul deține mobilier (cuiere, dulap) sau un spațiu adecvat (o cameră) pentru păstrarea hainelor beneficiarilor și, după caz, a lenjeriei, încălțămintei, obiectelor igienico-sanitare de uz propriu, pe perioada în care urmează diverse terapii.

**Im:** Centrul deține un spațiu adecvat pentru depozitarea obiectelor și echipamentelor personal

##### **S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor.**

Centrul respectă normele legale privind o serie de activități desfășurate în concordanță cu scopul/funcțiile sale și serviciile oferite: izolarea persoanei cu boli infecțioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și instrumentarului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele.

**Im:** Centrul ia toate măsurile pentru prevenirea și combaterea infecțiilor și deține avizele sanitare de funcționare prevăzute de lege.

##### **S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.**

Centrul elaborează și aplică un plan propriu de igienizare.

Planul cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) pentru spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfectie parțială și/sau generală, materiale folosite etc.

**Im:** Centrul aplică programe de curățenie și igienizare periodică.

##### **S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare.**

Centrul dispune de spații sau containere speciale pentru colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.

**Im:** Centrul colectează și depozitează deșeurile în condiții de siguranță și cu respectarea normelor igienico-sanitare.



## **MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ**

### **STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR**

Centrul de asistență destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

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

#### **S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.**

În modelul contractului de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare pe parcursul derulării serviciilor;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;
- e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;
- h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;
- i) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite.

**Im:** Contractul de furnizare servicii conține date referitoare la drepturile beneficiarilor serviciilor de îngrijire la domiciliu.

#### **S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor.**

Conducătorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor.

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

#### **S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

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

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

#### **S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.**

Centrul își stabilește propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și

reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

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

Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc 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:** Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea este disponibil la sediul centrului.

### **S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică.**

Centrul 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 nici un 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 centrului.

### **S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică.**

Centrul 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.

## **STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII**

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

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

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

Centrul 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 beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie.

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

**S2.2 Centrul 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 familie sau în comunitate.**

Centrul 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 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, 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 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.**

Conducătorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

**Im:** Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

### **S2.5 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor.**

Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.).

**Im:** Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

## **MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE**

### **STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

Centrul de asistență destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.

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

#### **S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent.**

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

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

Conducătorul centrului 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 centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

### **S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.**

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor legale privind regulamentul cadru de organizare și funcționare.

În regulamentul de funcționare al centrului de asistență destinat agresorilor sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.

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

### **S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru.**

Centrul utilizează un registru de evidență a sesiunilor de perfecționare continuă a personalului în care consemnează toate sesiunile de instruire cu privire la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.

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

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

Centrul încurajează și creează condițiile de implicare activă a beneficiarilor și personalului 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 centrului.

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

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței administrării resurselor umane, financiare, materiale și performanței activității sale.

Conducerea centrului/furnizorului 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, inspekție socială ș.a.).

**Im:** Indicatorii utilizați și rapoartele de audit intern/evaluare internă sunt disponibile la sediul centrului, pe suport de hârtie, precum și documentele financiar contabile și rapoartele de inspekție sau control.

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

Conducătorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care-l publică pe site-ul propriu al centrului sau, după caz, al furnizorului.

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 centrului și este public.

**S1.7 Conducerea centrului 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.**

Centrul transmite, semestrial, către serviciul public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, lista beneficiarilor din anul anterior, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și perioada în care au frecventat centrul.

Centrul 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.

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

**Im:** Centrul 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.

## **STANDARD 2 RESURSE UMANE**

**Centrul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor**

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

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

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare și funcționare al instituției.

Personalul care lucrează în cadrul centrului de asistență destinat agresorilor are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și încheie contracte de voluntariat pentru realizarea activităților/serviciilor acordate.

**Im:** Statul de funcții aprobat, în copie, precum și contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

**S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor. Voluntarii din cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare.

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

**Im:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului și angajații sunt înscriși în REVISAL.

### **S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.**

Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează clar atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității.

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

Fișele de post se revizuiesc anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

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

### **S2.4 Conducerea centrului 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 a fiecărui an, pentru anul anterior.

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

### **S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate.**

Centrul afișează numele și programul zilnic de lucru al personalului care funcționează în cabinetele de specialitate sau coordonează programe de activități, precum și programul de audiențe al personalului de conducere.

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

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

Personalul centrului de asistență destinat agresorilor este cuprins în programe de instruire și 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 centrului, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personalul centrului.

## Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de asistență destinate agresorilor trebuie să îndeplinească un punctaj ce poate varia între 78 și 80 de puncte.

Fișa de autoevaluare pentru centrele rezidențiale 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 Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (80 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 3)</b>			
<b>STANDARD 1 - INFORMARE</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.  <b>Rezultate așteptate:</b> Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului, scopul/funțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind	<b>1</b>		

activitățile derulate/serviciile oferite			
S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrii de familie anterior admiterii acestora, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate	1		
S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor cu privire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului	1		
S1.4 Centrul are capacitatea de a realiza propriul program de informare a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat	1		
<b>STANDARD 2 - ADMITERE</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în centru	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere	1		
S2.2 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii	1		
S2.3 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului	1		
S2.4 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor	1		
<b>STANDARD 3 - ÎNCETAREA SERVICIILOR</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc serviciile centrului pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura privind încetarea acordării serviciilor	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	



S3.1 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar	1		
S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii cunosc condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor	1		
S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale	1		
<b>MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - EVALUARE</b>  Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor.  Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul	1		
S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
S1.4 Evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului/situației de dificultate se efectuează cu acordul și implicarea acestuia	1		
<b>STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor derulează activități/acordă servicii conform planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție al beneficiarului.	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale			
S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individualizat de asistență și îngrijire/plan de intervenție	1		
S2.2 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare	1		
S2.3 Planul individualizat de asistență și îngrijire/planul de intervenție se întocmește cu consultarea beneficiarului	1		
S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție	1		
S2.5 Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze planul individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice	1		
S2.6 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru	1		
S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale	1		
<b>MODUL III - ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 4)</b>			
<b>STANDARD 1 - INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	

S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate promovării integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, inclusiv pe piața muncii	1		
S1.2 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de integrare/reintegrare socială	1		
S1.3 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor și terapiilor de integrare/reintegrare socială	1		
<b>STANDARD 2 - RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ</b>  Centrul poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii își mențin sau își ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul are capacitatea de a acorda servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională conform recomandărilor din planul individualizat de asistență și îngrijire	1		
S2.2 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională	1		
S2.3 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea activităților/serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională	1		
S2.4 Centrul realizează evidența activităților/serviciilor efectuate sau a terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională urmate de beneficiari	1		
<b>STANDARD 3 - SUPRAVEGHEREA ȘI MENȚINEREA SĂNĂTĂȚII</b>  Centrul poate monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor și poate asigura unele servicii	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	

<b>medicale.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt monitorizați din punct de vedere al stării de sănătate, pe perioada în care se află în centru și, după caz, pot primi servicii medicale de bază sau de specialitate, în funcție de situația particulară în care se află			
S3.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale	1		
S3.2 Centrul asigură evidența acordării serviciilor medicale pentru fiecare beneficiar	1		
S3.3 Centrul asigură depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale în condiții de siguranță	1		
S3.4 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea beneficiarilor	1		
S3.5 Centrul asigură îngrijirea și supravegherea permanentă a beneficiarilor aflați în situație de dependență	1		
<b>STANDARD 4 - ALTE SERVICII DE SUPT</b>  <b>Centrul poate acorda o gamă variată de servicii în sprijinul beneficiarilor aflați în risc de excluziune socială.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc o serie de servicii care pot contribui la depășirea situației de dificultate în care se află la un moment dat	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S4.1 Centrul poate asigura masa beneficiarilor	1		
S4.2 Centrul are capacitatea de a asigura servicii de igienă personală	1		
S4.3 Centrul are capacitatea de a acorda alte servicii de îngrijire personală (frizerie-coafură, pedichiură, masaj etc.)	1		
<b>MODULUL IV - AMENAJARE DOTARE (Standardele 1 - 4)</b>			

<p><b>STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b></p> <p>Centrul asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.</p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur</p>	<p><b>TOTAL: 4</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p>S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor</p>	<p>1</p>		
<p>S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari</p>	<p>1</p>		
<p>S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor</p>	<p>1</p>		
<p>S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant</p>	<p>1</p>		
<p><b>STANDARD 2 - AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ</b></p> <p>Centrul de asistență destinat agresorilor este amenajat corespunzător scopului/funcțiilor sale.</p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului</p>	<p><b>TOTAL: 6</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p>S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor</p>	<p>1</p>		
<p>S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor</p>	<p>1</p>		
<p>S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor</p>	<p>1</p>		
<p>S2.4 Spațiile cu destinație specială sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților realizate.</p>	<p>1</p>		

S2.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventualele accidente	1		
S2.6 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului se mențin curate și igienizate	1		
<b>STANDARD 3 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal	1		
S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitat riscul de accidente	1		
S3.3 Centrul utilizează echipamente din material textil curate și igienizate	1		
S3.4 Centrul dispune de spații special destinate păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice	1		
S3.5 După caz, centrul asigură condiții adecvate pentru realizarea toaletei a beneficiarilor	1		
<b>STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor	1		
S4.2 Centrul respectă normele legale de igienă privind prevenirea și combaterea infecțiilor	1		
S4.3 Toate spațiile, echipamentele și materialele utilizate în centru sunt curate, igienizate, ferite	1		

de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare			
S4.4 Centrul realizează depozitarea deșeurilor și ridicarea acestora conform prevederilor legale în vigoare	1		
<b>MODULUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.  Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii	1		
S1.2 Personalul serviciului cunoaște și respectă drepturile beneficiarilor	1		
S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată	1		
S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să-și exprime opinia asupra oricărui aspect care privesc activitatea centrului	1		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică	1		
S1.6 Centrul se asigură că personalul cunoaște și aplică Codul de etică	1		
<b>STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricărui formă de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.  Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	

S2.1 Centrul utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
S2.2 Centrul 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 familie sau în comunitate.	1		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare	1		
S2.4 Centrul aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență	1		
S2.5 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare a serviciilor	1		
<b>MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b>  Centrul de asistență destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa.  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent	1		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare	1		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru	1		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor	1		



beneficiarilor și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor			
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului	1		
S1.6 Centrul 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 centrului 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		
<b>STANDARD 2 - RESURSE UMANE</b>  Centrul dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului	1		
S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată	1		
S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului	1		
S2.5 Centrul informează beneficiarii cu privire la programul de lucru al personalului de specialitate	1		
S2.6 Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare	1		

creșterii performanțelor profesionale			
---------------------------------------	--	--	--