

## **Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie**

### Secțiunea 1

#### Standarde minime de calitate

#### MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI

#### STANDARD 1 INFORMARE

Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

**Rezultate așteptate:** Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, scopul/funțiile 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.

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, primăriilor, lăcașelor de cult, poliției locale, direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului, ONG-urilor, serviciilor publice de asistență socială, spitalelor și unităților de primire în regim de urgență, serviciilor de medicină legală, cabinetelor de psihologie, etc.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) se postează pe site-ul respectiv. De asemenea, pentru diseminarea informațiilor pot fi utilizate și instrumente de social-media ( Facebook, LinkedIn, Twitter, Bloguri, etc).

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative numai cu acordul scris al acestora exprimat în prealabil 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/membrilor săi de familie/reprezentanților legali/convenționali,**

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

Programul centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței este afișat, în mod vizibil la intrarea în centru.

**Im:** Programul de funcționare este afișat în mod vizibil la intrarea în centru.

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

Centrul se asigură că, anterior furnizării serviciilor beneficiarul/după caz, reprezentantul său legal/convențional 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 deține un registru unic de evidență privind informarea beneficiarilor în care se consemnează: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/după caz, al reprezentantului său legal, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului/reprezentantului său legal. Registrul unic de evidență privind informarea beneficiarilor poate fi ținut pe suport hârtie sau electronic.

**Im:** Registrul unic 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.**

Reprezentantul legal al centrului 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 menționate în fișa postului.

## **STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie se adresează exclusiv categoriilor de beneficiari ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii/reprezentanții legali ori convenționali cunosc și acceptă condițiile care trebuie îndeplinite pentru a apela la serviciile oferite de centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.

### **S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de furnizare a informațiilor**

Procedura de furnizare a informațiilor precizează, cel puțin: datele de identitate ale beneficiarului istoricul acestuia, tipul de informație care va fi furnizată, mijloacele de comunicare utilizate.

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

## **S2.2 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al solicitantului**

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

- o cerere tip de furnizare de informații semnată de beneficiar - serviciile de care a beneficiat în cadrul centrului.
- după caz, cartea de identitate a persoanei.

După încetarea furnizării serviciilor, în dosarul personal al beneficiarului se arhivează dosarul de servicii al beneficiarului care cuprinde fișa de evaluare a nevoilor beneficiarului/reevaluare și documentele aferente,

**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/reprezentantului său legal/convențional, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția Centrului 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 de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie.

## **STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR**

**Centrul își încetează serviciile în condiții cunoscute de beneficiari.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc serviciile centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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 oferite.

**Im:** Informarea beneficiarilor cu privire la condițiile/situațiile de încetare a serviciilor se consemnează în registrul unic 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:** Beneficiarii se asigură că centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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, kinezoterapeut, 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 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 cu privire la informațiile pe care le solicită.

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 de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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**

Planul individualizat de asistență 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 și informațiile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere, asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora programe separate, cum ar fi program de consiliere personalizat, îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, 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
- 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.

În funcție de scopul/funcțiile centrului și complexitatea nevoilor/a situației de dificultate în care se află beneficiarul se poate elabora un plan individualizat de asistență care consemnează serviciile acordate/activitățile derulate de centru.

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

## **S2.2 Planul individualizat de asistență este revizuit după fiecare reevaluare.**

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

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

## **S2.3 Planul individualizat de asistență se întocmește cu consultarea beneficiarului sau, după caz, cu consultarea reprezentantului său legal.**

Serviciile recomandate/activitățile derulate se stabilesc cu acordul beneficiarului sau, după caz, al reprezentantului său legal.

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

Planul individualizat de asistență / conține o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului său legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia în cazul în care reprezentantul legal nu poate sau nu dorește să participe stabilirea planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, acesta își exprimă în scris acordul cu privire la deciziile personalului de specialitate.

**Im:** Planul individualizat de asistență completat corespunzător este disponibil la sediul centrului.

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

Aplicarea planului individualizat de asistență 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, 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;

- 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 furnizeze informațiile și consilierea de care beneficiarul are nevoie sau să elaboreze planul individualizat de asistență dacă este cazul, 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.

În situația în care beneficiarul deține un plan de asistență 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 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, 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, dar și publicului larg.

**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 promovează și facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii urmează programe de integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excludere 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, de educație continuă, 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 (psihosocială, 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 asistență.

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 /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 consiliere, respectiv integrare/reintegrare socială.**

Activitățile/serviciile de consiliere 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, pentru unele activități poate încheia contracte de voluntariat.

**Im:** Statul de funcții, contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate, 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 de informare, consiliere și terapiilor de integrare/reintegrare socială.**



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

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

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

Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, în funcție de scopul/funcțiile sale și categoriile de beneficiari cărora li se adresează poate acorda servicii de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii își mențin sau ameliorează 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.**

Serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională recomandate de specialiști în planul individualizat de asistență se consemnează în fișa de monitorizare servicii.

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

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

Centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele activități derulate și tipuri de terapii oferite (cabinete/săli 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 achiziționa serviciile specialiștilor.

**Im:** Statul de funcții și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști funcțională sunt acordate de personal de specialitate sau cu competențe în domeniu. 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, numărul 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.

### **MODUL III AMENAJARE ȘI DOTARE**

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

**Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc consiliere și 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.

După caz, în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, centrul poate dispune de mijloace de transport auto pentru transportul beneficiarilor.

**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 proprii 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, foșoare, 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 zi 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 (ex.: cabinet de consiliere psihologică și psihoterapie, săli pentru terapia de grup, pentru terapie ocupațională și orice alte tipuri de terapii necesare beneficiarilor sau alte activități derulate, 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 de informare 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 de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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 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.

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

**Centrul de de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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 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.

**S4.2 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/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite etc.

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

**S4.3 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 IV DREPTURI ȘI ETICĂ**

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

Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie **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 apărea 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 consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie 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/reprezentanți legali/convenționali.

**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 V MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE**

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

**Centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familia 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.

**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 s-au adresat pentru consiliere au centrului.

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 de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile 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.**

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 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.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul 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 și angajații sunt înscrși în REVISAL.

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

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

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

Fișele de post se revizuiesc 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.**

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

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

## **Secțiunea 2**

**Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie**

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 60 și 67 de puncte .

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

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

pentru centrul de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate  67 p.	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI</b>	<b>10</b>		
<b>STANDARD 1 INFORMARE</b>			
<i>Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de consiliere și funcțiile acestuia, și oferta de servicii, drepturile și obligațiile persoanelor beneficiare.</i>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarilor și a oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite.	<b>1</b>		
S1.2 Centrul facilitează accesul în proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali convenționali, pentru a cunoaște activitățile și serviciile acordate.	<b>1</b>		
S1.3 Centrul asigură informații beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali	<b>1</b>		

<p>ivire la regulamentul propriu de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului.</p>			
<p>S1.4 Centrul are capacitatea de a propriul program de formare și conciliere a beneficiarilor și de comunicare cu publicul interesat.</p>	1		
<p><b>STANDARD 2 ADMITERE</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii/reprezentanții leziunilor convenționali cunosc și acceptă</i></p> <p><i>Condițiile care trebuie îndeplinite pentru a apela serviciile oferite de centru de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței în familie</i></p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S2.1 Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a riscului.</p>	1		
<p>S2.2 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, un plan de siguranță personal al beneficiarului.</p>	1		
<p>S2.3 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.</p>	1		
<p><b>STANDARD 3 ÎNCETAREA SERVICIILOR</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii beneficiază de serviciile centrului pe perioada pe care o doresc și/sau pe cât timp consideră că au nevoie de serviciile oferite de centru, cu excepția situațiilor specificate în legislație sau de cele stipulate în procedurile privind încetarea serviciilor.</i></p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	

S3.1 Centrul elaborează și utilizează procedură privind încetarea serviciilor către beneficiar.	1		
S3.2 Centrul se asigură că beneficiarii curând condițiile/situațiile în care încetează acordarea serviciilor.	1		
S3.3 Centrul asigură comunicarea cu serviciile publice de asistență socială de la autorităților administrației publice locale	1		
<b>MODUL II EVALUARE ȘI PLANIFICARE</b>	<b>10</b>		
<b>STANDARD 1 EVALUARE</b>			
<i>Rezultate așteptate: Beneficiarii se asigură că centrul oferă consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice are capacitatea de a servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale 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 are capacitatea de a realiza evaluarea/reevaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate efectuează acordul și implicarea acestuia.	1		
<b>STANDARD 1 EVALUARE</b>			
<i>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale identificate.</i>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	

S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan individualizat de asistență /plan de consiliere personalizat.	1		
S2.2 Planul individualizat de asistență și planul de conciliere personalizat este revizuit după fiecare evaluare.	1		
S2.3 Planul individualizat de asistență și planul de conciliere personalizat se întocmește cu consultarea beneficiarului sau, după caz, cu consultarea reprezentantului său legal.	1		
S2.4 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat și de conciliere/planului de intervenție.	1		
S2.5 Centrul dispune de personalul specializat capabil să furnizeze informațiile de care beneficiarul are nevoie și să elaboreze planul individualizat de conciliere/planului de intervenție, să-l comunice beneficiarului și să-l aplice.	1		
S2.6 Acordarea serviciilor se realizează conform programului stabilit de centru.	1		
S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele serviciilor ale beneficiarilor în regim de confidențialitate în respectarea prevederilor legale.	1		
<b>MODUL III ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE</b>	<b>7</b>		



<p><b>STANDARD 1 INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii urmează programe de consiliere/integrare/reintegrare socială în vederea prevenirii și combaterii riscului de excludere socială</i></p>	<p><b>TOTAL: 3</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p>S1.1 Centrul are capacitatea de a desfășura activități/servicii destinate consilierii/integrării/reintegrării sociale a beneficiarilor, inclusiv în vederea căutării și obținerii a muncii.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p>S1.2 Centrul dispune de personal calificat pentru realizarea programelor/serviciilor de consiliere/integrare/reintegrare socială.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p>S1.3 Centrul dispune de dotările necesare pentru realizarea activităților/serviciilor de consiliere/integrare/reintegrare socială.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p><b>STANDARD 2 RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Beneficiarii își mențin sau recuperează/ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale care să le permită o viață cât mai autonomă</i></p>	<p><b>TOTAL: 4</b></p>	<p><b>TOTAL:</b></p>	
<p>S2.1. Se notează doar în cazul în care centrul consilierii pentru prevenirea și combaterea violenței domestice oferă cel puțin un serviciu de recuperare/ reabilitare.</p>	<p><b>1</b></p>		
<p>S2.2 Se notează doar în cazul în care centrul pentru prevenirea și combaterea violenței domestice îndeplinește</p>			

Condiția de la S2.1	1		
S2.3 Se notează doar în cazul în care centrul pentru prevenirea și combaterea violenței domestice îndeplinește condiția de la S2.1	1		
S2.4 Se notează doar în cazul în care centrul pentru prevenirea și combaterea violenței domestice îndeplinește condiția de la S2.1.	1		
<b>MODUL IV AMENAJARE ȘI DOTARE</b>	<b>16</b>		
<b>STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.</i>			
S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul asigură mijloace de comunicare la distanță pentru beneficiari.	1		
S1.3 Toate spațiile centrului sunt curate și confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.	1		
S1.4 Centrul dispune de un plan de amenajare și adaptare a mediului ambiant.	1		

<p><b>STANDARD 2 AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ</b></p> <p><i>Rezultate așteptate: Activitățile centrului desfășoară în condiții optime pentru beneficiari și personalul centrului.</i></p>	<b>TOTAL: 6</b>		
<p>S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor.</p>	1		
<p>S2.2 Spațiile comune asigură condiții minime pentru confortul beneficiarilor.</p>	1		
<p>S2.3 Centrul deține spații adecvate pentru diverse activități derulate/servicii acordate în funcție de scopul/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor.</p>	1		
<p>S2.4 Spațiile cu destinație specială sunt dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților realizate.</p>	1		
<p>S2.5 Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt amenajate astfel încât să prevină eventuale accidente.</p>	1		
<p>S 2.6 Toate spațiile din interiorul și exteriorul centrului sunt mențin curate și igienizate.</p>	1		

<b>STANDARD 3 CENTRUL DE ZI DISPUNE DE SPAȚII IGIENICO-SANITARE SUFICIENTE ȘI ACCESIBILE</b>  <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL</b>	
S3.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	<b>1</b>		
S3.2 Grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea curentă și să fie evitate riscul de accidente.	<b>1</b>		
S3.4 Centrul dispune de spații special destinate pentru depozitarea, păstrării, depozitării materialelor echipamentelor necesare activității zilnice.	<b>1</b>		
<b>STANDARD 4 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b>  <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva riscului infecțiilor</i>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL</b>	
S4.1 Centrul pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea hainelor.	<b>1</b>		
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 de orice sursă de contaminare, în conformitate cu normele sanitare în vigoare.	1		
<b>MODULUL V DREPTURI ȘI ETICĂ</b>	<b>11</b>		
<b>STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b>	<b>TOTAL:6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<i>Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</i>			
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 al beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.4 Centrul facilitează și încurajează beneficiarii să exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitatea centrului.	1		
S1.5 Centrul își desfășoară activitatea în baza unui cadru 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>  <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării și tratamentului degradant sau inuman.</i>	<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 care vin în contact, atât în centru, cât și în familie și comunitate.	1		
S2.3 Centrul organizează sesiuni de instruire pentru personalul 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 situației de abuz identificată și ia toate măsurile necesare pentru remediere, în regim de urgență.	1		
S2.5 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite petrecute în procesul de furnizare	1		

serviciilor.			
<b>MODUL VI MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE</b>  <b>STANDARD 1 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b>  <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii în centrul care funcționează în condițiile legii.</i>	<b>13</b>          <b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de persoane de conducere competente.	<b>1</b>		
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.	<b>1</b>		
S1.3 Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centrul.	<b>1</b>		
S1.4 Centrul facilitează participarea tuturor beneficiarilor publicului larg și a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.	<b>1</b>		
S1.5 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului	<b>1</b>		

S1.6 Centrul se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice își asumă responsabilități în domeniul protecției sociale și 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, precum și instituții publice locale și organizații ale societății civile active în comunitate, în folosul beneficiarilor.	1		
<b>STANDARD 2 RESURSE UMANE</b>  <i>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.</i>	<b>TOTAL:6</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde 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 toate oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	1		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>67</b>		