

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

Principii directoare

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

- Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente;
- Abordarea comprehensivă a violenței domestice și a violenței împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice;
- Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței;
- Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice;
- Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile adăpostului;
- Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Beneficiarii

Beneficiarii adăpostului sunt victimele violenței domestice:

- a) adulți victime ale violenței domestice;
- b) cupluri părinte/reprezentant legal - copii.

Cuplul părinte/reprezentant legal-copii, denumit în continuare părinte-copii, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor și/sau martori.

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

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

Locația adăposturilor este secretă publicului larg.

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

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

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI

STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

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

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

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

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

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

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

Imagina beneficiarilor poate deveni publică în materialele informative (în cele publicitare, dacă există) doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali, în conformitate cu prevederile legale în materia protecției cu caracter personal.

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

S1.2. Adăpostul, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii în cursul activității cu beneficiarii, precum și în cazul în care găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția

copilului în vederea asigurării unor servicii specializate și/sau a unei măsuri de protecție specială dacă este cazul.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD 2 - ADMITERE

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

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

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

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

Anual personalul este instruit cu privire la respectarea procedurii de admitere, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului. Procedura de admitere este aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.

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

S2.2. Adăpostul asigură evidența admiterii beneficiarilor.

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

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

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

În termen de maxim 2 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, adăpostul cu personalitate juridică/furnizorul acestuia încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de acordare a serviciilor în adăpost este determinată, între 5 și 60 de zile, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia.

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

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

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

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

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

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

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

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

Dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copii conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere aprobată/avizată de conducătorul adăpostului/reprezentantul furnizorului, în original;
- actul de identitate al beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor minori aflați în grija sa în adăpost, în copie;
- în cazul în care beneficiarul solicită admiterea în regim de urgență și se află în imposibilitatea de a prezenta documente de identitate la momentul admiterii, se completează o declarație pe propria răspundere sub sancțiunea prevederilor [art. 326](#) din Codul penal. Personalul adăpostului poate face demersuri la autoritățile competente în vederea cunoașterii situației beneficiarului privind actele de identitate (C.I., pașaport) și a identificării ultimei adrese de domiciliu;
- contractul de furnizare de servicii semnat de părti, în original;
- fișa de evaluare inițială la admitere/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

Admiterea nu este condiționată de prezența unui act de identitate. În situațiile în care beneficiarul nu are asupra sa actul de identitate la admitere sau nu are act de identitate, adăpostul va efectua demersurile necesare pentru obținerea acestuia.

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

S2.6. Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

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

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

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

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

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

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

- încetarea frecventării adăpostului de către beneficiar, prin proprie voință;
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependență etc.;
- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a adăpostului etc.). Adăpostul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul adăpostul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer la alt centru, etc.);
- decesul beneficiarului;
- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul adăpostului. În cazul unui comportament inadecvat al beneficiarului, înainte de decizia suspendării/încetării acordării serviciilor se iau măsuri potrivit regulamentului de organizare și funcționare, care pot prevedea: buton de alarmă, pază, contactarea poliției etc.
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

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

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

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

Im: Planul de urgență este disponibil la sediul adăpostului.

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

STANDARD 1 - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE

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

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

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

Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare **inițială la admitere** a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află în concordanță cu scopul/funcțiile

adăpostului și în funcție de serviciile acordate. Procedura respectă legislația în vigoare privind managementul de caz pentru situațiile de violență domestică.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Adăpostul derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult. În cazul cuplului părinte-copii, adăpostul facilitează accesul la alte servicii specializate furnizate la nivelul DGASPC pentru copii martori/victime ai/ale violenței domestice împreună cu părintele victimă a violenței domestice.

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

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

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

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

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fișa de monitorizare a serviciilor se arhivează la dosarul personal al beneficiarului. Adăpostul desemnează un responsabil de caz care să sprijine părintele victimă găzduit împreună cu copilul și să țină legătura cu managerul de caz, astfel încât copilul să aibă acces la serviciile cuprinse în plan și monitorizarea să poată fi efectuată.

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

S2.4. Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.

Acordarea de servicii în cadrul adăpostului se realizează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil pentru toți beneficiarii.

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

MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII

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

STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE

Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

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

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

În dormitor se alocă un spațiu personal de minim 6 mp/beneficiar. Cuplul părinte-copii este adăpostit separat de adulți, iar pentru copii se asigură o suprafață locuibilă de 6 mp/copil, cu excepția celor care sunt frați, excepție făcând apartamentele standard, după caz. Dormitorul permite amplasarea unui mobilier minim, respectiv, după caz: un pat cu cazarmament complet, o masă cu scaune, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, cuier etc.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Im: Camerele personale sunt menținute curate.

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

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

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

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

S1.7. Spațiile comune asigură condiții minime de confort.

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

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

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

S1.8. Spațiile comune se mențin curate și igienizate.

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

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

STANDARD 2 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.

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

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

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere socială, reluarea contactelor sociale;
- b) consiliere psihologică și, după caz, terapii de specialitate;
- c) educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos, pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală, educație parentală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;
- f) suport pentru întocmirea actelor de identitate, dacă este cazul;
- g) alte activități care contribuie la reinsertia în familie și în comunitate a beneficiarilor;
- h) consiliere juridică.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

S2.4. Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

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

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

Im: Reguliile adăpostului sunt afișate la avizier, fiind disponibile, pe suport de hârtie, la sediul acestuia.

S2.5. Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.

Adăpostul facilitează înscrierea beneficiarilor în sistemul de asigurări sociale de sănătate și îi sprijină în caz de nevoie pentru a accesa serviciile acordate de medicii de familie, medicii de specialitate din ambulatorii și spitale. Adăpostul dispune de personal care a urmat sau urmează cursuri de prim-ajutor.

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

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

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

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul centrului. Vizitele nu sunt permise din cauza riscurilor multiple care pot pune viața beneficiarilor în pericol și pot împiedica buna desfășurare a activității adăpostului. Pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarilor și a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfășoare în afara adăpostului.

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

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

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

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

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

MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 - RESURSE UMANE

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

Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient și competent, cu titlu gratuit.

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

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

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

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

Coordonatorul și personalul adăpostului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

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

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

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

S1.3. Conducerea adăpostului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.

În fișele de post se înscriu atribuțiile concrete ale angajatului, relațiile de subordonare și de colaborare. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de către angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

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

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

Adăpostul angajează personal calificat și/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști, în conformitate cu prevederile [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Raportul angajat/beneficiar fiind de 1/10.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

S2.3. Conducerea adăpostului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite

de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).

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

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

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

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

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

MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Adăpostul dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

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

S2.1. Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

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

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

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

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

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

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

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

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

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

S2.4. Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.

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

Im: Adăpostul amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

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

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

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

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

STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

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

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE

Adăpostul asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

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

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

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

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

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari și adăpostului și de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc;
2. dreptul de a-și desfășura activitățile zilnice într-un mediu fizic accesibil, sigur și funcțional;
3. dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct, în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opiniile;
4. dreptul de a consimți asupra serviciilor asigurate prin contractul de furnizare servicii;
5. dreptul de a beneficia de serviciile menționate în contractul de furnizare servicii;
6. dreptul de a li se asigura confidențialitatea asupra datelor personale;
7. dreptul de a nu fi abuzați, neglijați, pedepsiți, hărțuiți sau exploatați;
8. dreptul de a face sugestii și reclamații fără teamă de consecințe;

9. dreptul de a nu fi exploatați economic în ceea ce privește banii, proprietățile sau să le fie pretinse sume bănești ce depășesc taxele convenite pentru servicii;

10. dreptul de a nu li se impune restricții de natură fizică ori psihică, în afara celor stabilite de medic sau alt personal calificat, precum și a celor convenite prin contractul de furnizare servicii;

11. dreptul de a fi tratați și de a avea acces la servicii, fără discriminare;

12. dreptul de a beneficia de un spațiu personal de cazare;

13. dreptul de a-și manifesta și exercita liber orientările și interesele culturale, etnice, religioase, sexuale, conform legii;

14. dreptul de a-și utiliza așa cum doresc lucrurile personale;

15. dreptul de a-și gestiona așa cum doresc resursele financiare;

16. dreptul de a practica cultul religios dorit;

17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;

18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;

19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;

20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;

21. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;

22. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială, permițând furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;

23. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;

24. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

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

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

S1.2. Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

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

Adăpostul asigură informarea copiilor și a adulților parte a cuplurilor părinte-copii victime ale violenței domestice cu privire la drepturile copilului. Informarea copiilor și a persoanelor cu dizabilități respectă aceleași condiții prevăzute la S1.3 din modulul I.

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

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

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

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

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

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

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

STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MODEL

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

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (66 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA Adăpostul asigură informarea publicului larg, a altor categorii de profesioniști, precum și a potențialilor beneficiari cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite, fără a dezvălui locul în care își desfășoară activitatea. Rezultate așteptate: Prin campaniile de informare și promovare derulate, publicul larg și diferite categorii de profesioniști de la nivel local vor fi informați cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite în adăpost, în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		
S1.2 Adăpostul, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, în cursul activității cu beneficiarii precum și în cazul în care	1		

găzduiește cupluri părinte copii victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție dacă este cazul.			
S1.3 Adăpostul elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.	1		
STANDARD 2 - ADMITERE Adăpostul realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare. Rezultate așteptate: Beneficiarii cunosc și acceptă condițiile de admitere în adăpost.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrantă din regulamentul de organizare și funcționare.	1		
S2.2 Adăpostul asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în adăpost se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Pentru cuplurile părinte-copii, victime ale violenței domestice, adăpostul încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele victimă a violenței.	1		
S2.5 Adăpostul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor	1		

cu caracter personal.			
S2.6 Adăpostul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Adăpostul elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiari.	1		
S.2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.	1		
MODUL II - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE, PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - EVALUARE INIȚIALĂ LA ADMITERE	TOTAL: 3	TOTAL:	
Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Serviciul social de tip adăpost pentru victimele violenței domestice are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.			
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află acestea.	1		
S1.2 Adăpostul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/ situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S1.3 Adăpostul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor	1		

beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.			
STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Adăpostul derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult. În cazul cuplului părinte-copii, adăpostul facilitează accesul la alte servicii specializate furnizate la nivelul DGASPC pentru copii martori/victime ai/ale violenței domestice împreună cu părintele victimă a violenței domestice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Adăpostul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.	1		
MODUL III - FURNIZAREA DE SERVICII (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE Adăpostul asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.	1		
S1.2 Adăpostul pune la dispoziția	1		

beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.			
S1.3 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.	1		
S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.	1		
S1.5 Dormitoarele se mențin curate și, după caz, igienizate.	1		
S1.6 Adăpostul asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personală.	1		
S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.	1		
S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.	1		
STANDARD 2 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ Adăpostul facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S2.2 Adăpostul are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.3 Adăpostul dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		

S2.4 Adăpostul promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S2.5 Adăpostul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.	1		
S2.6 Adăpostul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
S2.7 Adăpostul desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
MODUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESURSE UMANE Adăpostul dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a adăpostului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea adăpostului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea adăpostului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată, în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate.	1		
S1.4 Numărul personalului respectă prevederile legislative în domeniu.	1		
S1.5 Personalul adăpostului participă la programe de formare profesională continuă.	1		

<p>S1.6 Voluntarii din cadrul adăpostului participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul adăpostului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.</p>	<p>1</p>		
<p>STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Adăpostul dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Adăpostul este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.</p>	<p>TOTAL: 4</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S2.1 Adăpostul își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al adăpostului sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice acestuia.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.3 Conducerea adăpostului este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de către ANES (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul</p>	<p>1</p>		

de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).			
S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în adăpost pe o perioadă determinată, de maxim 60 de zile. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.	1		
MODUL V - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)			
STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	TOTAL: 2	TOTAL:	
S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE Adăpostul dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5		
S2.1 Adăpostul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		
S2.2 Adăpostul deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.	1		
S2.3 Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de	1		

accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.			
S2.4 Adăpostul deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Adăpostul asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Adăpostul aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele adăpostului sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S3.2 Adăpostul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S3.3 Adăpostul realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE Adăpostul asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S4.1 Adăpostul deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Adăpostul asigură servirea meselor pentru beneficiari în	1		

spații adecvate.			
S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
MODUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Adăpostul respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copii victime ale violenței domestice. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Adăpostul elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Adăpostul informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul adăpostului cunoaște și respectă prevederile Cartei și drepturile copilului.	1		
S1.4 Adăpostul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
STANDARD 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Adăpostul ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Adăpostul utilizează o	1		

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

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume)

Semnătură și ștampilă