

Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenței domestice, cod 8790CR-VD-II

Principii directoare

Serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată, organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenței domestice 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 domestice;
- 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 centrului;
- Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Beneficiarii

Beneficiarii centrului de recuperare 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.

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

Se recomandă păstrarea secretă a locației pentru publicul 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. 18](#) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările ulterioare, centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice vor încheia convenții cu autoritățile pentru ocuparea forței de muncă județene și ale

sectoarelor municipiului București în vederea acordării suportului pentru integrarea în muncă, readaptarea și recalificarea profesională a persoanelor asistate. De asemenea, se prevede obligativitatea ca toate centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice 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

Centrul de recuperare asigură informarea publicului larg, precum și a altor categorii de profesioniști cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite.

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 centrul de recuperare în vederea combaterii violenței domestice.

S1.1. Centrul de recuperare colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale la realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.

Materialele informative vor cuprinde, cel puțin: o descriere a centrului 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 județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie, dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

Imaginea beneficiarilor și datele cu caracter personal pot deveni publice 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 datelor cu caracter personal.

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

S1.2. Centrul de recuperare, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție dacă este cazul.

Centrul de recuperare are o procedură de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului.

Personalul centrului este informat despre această procedură.

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

S1.3. Centrul de recuperare elaborează și utilizează un material informativ pentru informarea beneficiarilor.

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

Materialul este oferit și explicat beneficiarului odată cu admiterea sa în centrul de recuperare și încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura sa se consemnează, 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 și semnătura beneficiarului.

În cazul în care centrul găzduiește cupluri părinte-copii 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 centrului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu copiii și adulții cu dizabilități.

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

STANDARD 2 ADMITERE

Centrul de recuperare realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor acestora.

Aprobarea/avizarea admiterii beneficiarilor se face de către conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului.

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

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

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

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 centrului de recuperare.

S2.2. Centrul de recuperare asigură evidența admiterii beneficiarilor.

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

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

S2.3. Admiterea în centrul de recuperare 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, centrul de recuperare/furnizorul acestuia, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de găzduire este determinată, până la maxim 180 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 centrul de recuperare/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii.

Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

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

S2.4. Pentru minori, centrul de recuperare încheie cu părintele însoțitor sau, după caz cu reprezentantul legal un contract de furnizare de servicii.

Contractul de furnizare servicii se încheie între centrul/furnizorul acestuia și reprezentantul legal al acestuia. Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de centrul/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale.

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

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

S2.5. Centrul de recuperare întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Centrul de recuperare întocmește dosarul personal al beneficiarului care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul centrului de recuperare sau reprezentantul furnizorului, în original;
- cartea de identitate a beneficiarului, precum și, dacă este cazul, cărțile de identitate ale copiilor sau certificatele de naștere ale copiilor minori aflați în grija sa, în copie;

- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- fișa de evaluare inițială/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- fișa de monitorizare a serviciilor;
- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

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

S2.6. Centrul de recuperare asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului de recuperare 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.

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

Im: Dosarele personale arhivate ale beneficiarilor, precum și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului de recuperare, pe suport de hârtie sau electronic.

S2.7. Centrul de recuperare elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.

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

- încetarea frecventării centrului 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.;
- forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.). Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer 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 centrului;
- 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 centrului.

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.

Im: Planul de urgență este disponibil la sediul centrului de recuperare.

MODULUL II EVALUAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

STANDARD 1 EVALUAREA INIȚIALĂ LA ADMITERE

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

Rezultate așteptate: Serviciul social are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.

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

Centrul de recuperare elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află în concordanță cu scopul centrului de recuperare și în funcție de 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 inițială a nevoilor beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului de recuperare.

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

Evaluarea **inițială la admitere a** nevoilor beneficiarilor/și a situației de dificultate în care aceștia se află este realizată cu colaborarea personalului de specialitate (după caz asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață în care aceasta se află;
- Compatibilitatea beneficiarului cu serviciile oferite în cadrul centrului de recuperare;
- 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 centrul de recuperare pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiara să poată fi reintegrată social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul.

Formatul utilizat pentru fișa de evaluare **inițială la admitere** a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, 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. Centrul de recuperare efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.

Reevaluarea nevoilor beneficiarului se realizează o dată pe lună în primele 3 luni de la admiterea în centrul de recuperare, respectiv trimestrial în perioada următoare, 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 centrului de recuperare și în dosarul personal al acestora.

STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

Centrul de recuperare derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului.

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

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

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării inițiale a nevoilor beneficiarului (vezi standardul Modul 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 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.

Im: Planul de intervenție realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului, 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. Centrul de recuperare 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.

Conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

Conducerea centrului de recuperare 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, centrul de recuperare 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.

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 centrului de recuperare se realizează conform unui program propriu, zilnic sau săptămânal, afișat într-un loc vizibil pentru toți beneficiarii.

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

MODULUL III FURNIZAREA DE SERVICII

STANDARD 1 CAZARE/GĂZDUIRE

Centrul de recuperare asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.

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

S1.1. Centrul de recuperare 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: Centrul de recuperare asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

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

Centrul de recuperare 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 centrului.

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, 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 centrului, precum și în programul de curățenie și igienizare al centrului.

Im: Camerele personale sunt menținute curate.

S1.6. Centrul de recuperare 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.

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 și aparate de aer condiționat, echipamente de încălzire pentru asigurarea confortului termic, mobilier adecvat.

Centrele de recuperare 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: Centrul de recuperare menține spațiile comune în stare de curățenie.

STANDARD 2 SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ

Centrul de recuperare 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. Centrul de recuperare elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.

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

Principalele activități/servicii acordate pot fi următoarele:

- a) informare și consiliere 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 și educație sexuală;
- d) consiliere/orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare/reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă;
- e) facilitarea accesului la servicii medicale;
- f) suport pentru 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. Centrul de recuperare are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.

Centrul de recuperare 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. Centrul de recuperare angajează propriul personal de specialitate pentru acordarea serviciilor care au drept scop integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor doar dacă există un număr mediu de cel puțin 5 beneficiari/zi/servicii de specialitate, raportat la capacitatea de ocupare a centrului.

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

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

Centrul de recuperare 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.

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

S2.4. Centrul de recuperare promovează buna conviețuire a beneficiarilor.

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

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

Im: Regulile centrului de recuperare sunt afișate la avizier, fiind disponibile, pe suport de hârtie, la sediul acestuia.

S2.5. Centrul de recuperare facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.

Centrul de recuperare 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.

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

S2.6. Centrul de recuperare încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.

Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și prieteni (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 centrului. Pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarilor și a personalului centrului, este obligatoriu ca întâlnirile beneficiarilor să se desfășoare în afara centrului.

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

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

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

După caz, personalul centrului de recuperare 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: Centrul de recuperare desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

S2.8. Centrul de recuperare sprijină beneficiarii centrului pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.

Centrul de recuperare încheie protocoale de colaborare cu agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă sau cu furnizorii pentru plasarea forței de muncă în vederea acordării sprijinului necesar pentru integrarea în muncă, readaptarea, calificarea și recalificarea profesională a beneficiarilor. Centrul de recuperare poate oferi sau poate contracta servicii de calificare și recalificare profesională.

Im: Centrul desfășoară activități de sprijin în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.

MODULUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 RESURSE UMANE

Centrul de recuperare dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice.

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 centrului de recuperare corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Centrul de recuperare 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 centrului de recuperare.

S1.2. Conducerea centrului de recuperare respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Coordonatorul și personalul centrului 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. Anumite tipuri de servicii pot fi achiziționate în condițiile legii inclusiv servicii de la persoane fizice autorizate (pentru profesii liberale precum psihologi, asistenți sociali, juriști sau avocați). 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 de recuperare poate dezvolta programe de voluntariat, cu activități specifice, ce include 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 identității și dificultăților persoanelor asistate.

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

S1.3. Conducerea centrului de recuperare 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 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 centrului de recuperare.

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

Centrul de recuperare 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 centrului/furnizorului acestuia.

S1.5. Personalul centrului de recuperare participă la programe de formare profesională continuă.

Centrul de recuperare 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/furnizorului.

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

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

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

S1.7. Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de recuperare 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 centrului.

STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

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

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

S2.1. Centrul de recuperare 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.

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

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

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

Fiecare beneficiar dispune de spațiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. De asemenea, centrul 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 centrului 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. Beneficiarii sunt găzduiți în centrul de recuperare pe o perioadă determinată, de până la 180 de zile. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit.

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

MODULUL V DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

Centrul de recuperare asigură condiții de siguranță, 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 ordine interioară 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.

Centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice 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.

Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

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

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

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

STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE

Centrul de recuperare dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.

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

S2.1. Centrul de recuperare 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.

Centrul de recuperare 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. Centrul de recuperare deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.

Centrul de recuperare 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: Centrul de recuperare 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: Centrul de recuperare deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

S2.4. Centrul de recuperare deține grupuri sanitare separate pentru personal.

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

Im: Centrul de recuperare amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

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

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

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

STANDARD 3 IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

Centrul de recuperare 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 centrului de recuperare sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.

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

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

S3.2. Centrul de recuperare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

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

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

S3.3. Centrul de recuperare realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.

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

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

STANDARD 4 ALIMENTAȚIE

Centrul de recuperare 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. Centrul de recuperare deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.

Centrul de recuperare 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.

Centrul de recuperare încurajează beneficiarii să-și prepare singuri hrana zilnică.

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

S4.2. Centrul de recuperare asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, centrul de recuperare 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 servesc masa în condiții de siguranță și confort.

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

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

Im: Centrul de recuperare 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

Centrul de recuperare respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.

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

S1.1. Centrul de recuperare elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

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

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

17. dreptul de a nu desfășura activități lucrative, aducătoare de venituri pentru centru, împotriva voinței lor;
18. dreptul de a accesa toate spațiile și echipamentele comune;
19. dreptul de a fi informați despre procedurile aplicate în centru;
20. dreptul de a fi tratați individualizat, pentru o valorizare maximală a potențialului personal;
21. obligația de a participa activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individual de intervenție;
22. obligația de a furniza informații corecte cu privire la identitatea și situația familială, medicală, economică și socială și să permită furnizorului de servicii sociale verificarea veridicității acestora;
23. obligația de a respecta termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individual de intervenție;
24. obligația de a anunța orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;
25. obligația de a respecta regulamentul de organizare și funcționare și normele interne de funcționare, procedurile de lucru ale furnizorului de servicii sociale.

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

S1.2. Centrul de recuperare informează beneficiarii asupra drepturilor lor.

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

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

S1.3. Personalul centrului de recuperare cunoaște și respectă prevederile Cartei.

Centrul de recuperare planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă.

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

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

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

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

STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

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

Centrul de recuperare 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 semnării printr-o decizie scrisă a conducerii.

Se ia în considerare oricare 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 centrului de recuperare, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

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

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

Centrul de recuperare 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 lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (conducătorul centrului, împreună cu alți 2 angajați și centrului).

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

S2.3. Centrul de recuperare asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.

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

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului de recuperare 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 centrului de recuperare.

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

Centrul instruieste personalul cu privire la prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru și a modalităților 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. Centrul de recuperare 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 centrului de recuperare 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 centrului de recuperare.

Secțiunea a 2-a

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre de recuperare pentru victimele violenței domestice

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de recuperare trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 62 și 67 de puncte. Pentru un punctaj de 62 de puncte, centrele de recuperare pentru victimele violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, cele prevăzute la Modulul VI, cu excepția Standardului 2.

Fișa de autoevaluare 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 RECUPERARE PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (67 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrul de recuperare asigură informarea publicului larg, precum și a altor categorii de profesioniști cu privire la activitățile desfășurate și serviciile oferite. 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 centrul de recuperare în vederea combaterii violenței domestice.			
S1.1 Centrul de recuperare colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		
S1.2 Centrul de recuperare, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii, sesizează serviciul public specializat pentru protecția copilului de la nivel local în vederea asigurării unor servicii specializate sau a unei forme de protecție dacă este cazul.	1		

S1.3 Centrul de recuperare elaborează și utilizează un material informativ pentru informarea beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 ADMITERE Centrul de recuperare realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legii și numai dacă poate acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor. Aprobarea/avizarea admiterii beneficiarilor se face de către conducătorul/reprezentantul furnizorului Rezultate așteptate: Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare și funcționare.	1		
S2.2 Centrul de recuperare asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în Centrul de recuperare se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Pentru minori, centrul de recuperare încheie cu părintele însoțitor sau, după caz cu reprezentantul legal un contract de furnizare de servicii.	1		
S2.5 Centrul de recuperare întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.	1		
S2.6 Centrul de recuperare asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Centrul de recuperare elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării	1		

de servicii către beneficiari.			
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		
MODULUL II EVALUAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 EVALUAREA ÎNIȚIALĂ LA ADMITERE Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate: Serviciul social are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar.	TOTAL: 3	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor/a situației de risc în care se află aceștia.	1		
S1.2 Centrul de recuperare are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S1.3 Centrul de recuperare efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.	1		
STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR Centrul de recuperare derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului.	TOTAL: 4	TOTAL:	

<p>Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.</p>			
<p>S2.1 Centrul de recuperare derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de intervenție.</p>	1		
<p>S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.</p>	1		
<p>S2.3 Centrul de recuperare asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.</p>	1		
<p>S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.</p>	1		
<p>MODULUL III FURNIZAREA DE SERVICII (Standarde 1 - 2)</p>			
<p>STANDARD 1 CAZARE/GĂZDUIRE Centrul de recuperare asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar este găzduit într-un centru de recuperare care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.</p>	TOTAL: 8	TOTAL:	
<p>S1.1 Centrul de recuperare alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.</p>	1		
<p>S1.2 Centrul de recuperare pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.</p>	1		
<p>S1.3 Dormitoarele sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente.</p>	1		
<p>S1.4 Dormitoarele dispun de echipamente și instalații care asigură lumină și ventilație naturală, precum și o temperatură optimă în orice sezon.</p>	1		
<p>S1.5 Dormitoarele se mențin</p>	1		

curate și după caz, igienizate.			
S1.6 Centrul de recuperare 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 Centrul de recuperare facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	TOTAL: 8	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S2.2 Centrul de recuperare are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.3 Centrul de recuperare dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S2.4 Centrul de recuperare promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S2.5 Centrul de recuperare facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale.	1		
S2.6 Centrul de recuperare încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		

S2.7 Centrul de recuperare desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
S2.8 Centrul de recuperare sprijină beneficiarii centrului pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.	1		
MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 RESURSE UMANE Centrul de recuperare dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar are acces la servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	TOTAL: 7	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a centrului de recuperare corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea centrului de recuperare respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului de recuperare 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 centrului de recuperare participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din cadrul centrului de recuperare participă, în limita resurselor	1		

financiare, la programe de formare profesională continuă.			
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de recuperare este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Centrul de recuperare dispune de un management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa. Centrul de recuperare este înființat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare 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.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de recuperare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice centrului de recuperare.	1		
S2.3 Conducerea centrului 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,	1		

numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.)			
S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în centrul de recuperare pe o perioadă determinată, de până la 180 de zile.	1		
MODULUL V DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 4)			
STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE Centrul de recuperare asigură condiții de siguranță, 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 Centrul de recuperare dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale. Rezultate așteptate: Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	TOTAL: 5	TOTAL:	
S2.1 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		
S2.2 Centrul de recuperare 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 accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă.	1		

S2.4 Centrul de recuperare deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Centrul de recuperare 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 Centrul de recuperare 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 centrului de recuperare sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.	1		
S3.2 Centrul de recuperare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
S3.3 Centrul de recuperare realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.	1		
STANDARD 4 ALIMENTAȚIE Centrul de recuperare 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 Centrul de recuperare deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.	1		
S4.2 Centrul de recuperare asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.	1		

S4.3 Spațiile destinate preparării/păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.	1		
MODULUL VI DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE Centrul de recuperare respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 4	TOTAL:	
S1.1 Centrul de recuperare elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.	1		
S1.2 Centrul de recuperare informează beneficiarii asupra drepturilor lor.	1		
S1.3 Personalul centrului de recuperare cunoaște și respectă prevederile Cartei.	1		
S1.4 Centrul de recuperare măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
STANDARD 2 PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII Centrul de recuperare 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 Centrul de recuperare utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile	1		

propriilor beneficiari.			
S2.2 Centrul de recuperare asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.	1		
S2.3 Centrul de recuperare asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.	1		
S2.4 Centrul de recuperare organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.5 Centrul de recuperare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea, către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	67		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume)

Semnătură și ștampila