

## **Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de asistență destinate agresorilor, cod 8899CZ-VD-III**

### **Principii directoare**

Serviciile sociale organizate ca centre de asistență destinate agresorilor, funcționează ca centre de zi și își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:

- Accesul egal la servicii sociale specializate pe bază de opțiune voluntară sau după caz, potrivit măsurilor dispuse de către instanța judecătorească;
- Asigurarea unei intervenții unitare și multidisciplinare pentru beneficiarii centrelor de asistență destinate agresorilor, conform nevoilor identificate;
- Responsabilizarea agresorului pentru propria reabilitare și reinsertie socială în vederea promovării unor relații sociale pozitive bazate pe comportament non-violent;
- Servicii sociale adaptate la nevoile agresorului;
- Respectarea principiului egalității de șanse între femei și bărbați și promovarea valorilor non-violenței.

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.

Potrivit [art. 19](#) alin. (3) din Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările ulterioare, centrele de asistență destinate agresorilor pot asigura beneficiarilor tratament ambulatoriu în cazul diferitelor tipuri de adicții, la recomandarea unui medic specialist, în baza unei convenții de colaborare încheiate cu un spital sau cu altă unitate sanitară.

### Secțiunea 1

### **Standarde minime de calitate**

## **MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI**

### **STANDARD 1 INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA**

**Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.**

**Rezultate așteptate:** Prin campaniile de informare desfășurate beneficiarii, publicul larg, comunitatea, precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice.

**S1.1. Centrul de asistență destinat agresorilor colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Centrele private pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.**

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 centrului sau, după caz, al 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, poliției, cabinetelor de medicină de familie, dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

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

**S1.2. Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile acestora.**

Materialele informative cuprind date despre localizarea și organizarea centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt disponibile la sediul centrelor de asistență destinate agresorilor.

**Im:** Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul centrului.

## **STANDARD 2 ADMITERE**

**Centrul de asistență destinat agresorilor violenței domestice funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice pentru cazurile de violență domestică.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii centrului primesc servicii specializate oferite direct de centru sau de alți furnizori cu care centrul/furnizorul are parteneriate încheiate.

**Beneficiarii centrului de asistență destinat agresorilor violenței domestice sunt:**

- Agresori adulți;
- Agresori adulți aflați în categoria persoanelor dependente.

**S2.1. Centrul de asistență destinat agresorilor elaborează și aplică o procedură proprie de admitere pentru furnizarea serviciilor.**

Procedura de admitere precizează, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, instrumentul de evaluare a nevoilor beneficiarilor luat în considerare pentru admitere, cine ia decizia de admitere/respingere, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia și modalitatea de colaborare cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului. Decizia de respingere se ia numai cu consultarea direcției generale de asistență și protecția copilului atunci când cazul a fost referit pe baza recomandării formulate de către managerul de caz.

Admiterea se poate realiza pe bază de opțiune voluntară, în baza recomandării managerului de caz, sau potrivit măsurilor dispuse de către instanță.

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

### **S2.2. Centrul asigură evidența beneficiarilor.**

La nivelul centrului se realizează un registru unic al beneficiarilor care sunt referiți sau solicită servicii, sunt evaluați și incluși în programe. Structura registrului este stabilită de către furnizor și va cuprinde cel puțin următoarele elemente: datele de identificare ale beneficiarului, tipul serviciilor și programelor recomandate, data la care beneficiarul a fost luat în evidență și numele specialistului sau lucrătorului responsabil.

**Im:** Centrul asigură evidența fluxului de beneficiari și aceasta este disponibilă la sediul centrului.

### **S2.3. Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.**

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul de servicii sociale și beneficiar.

Formatul contractului de furnizare servicii este stabilit de conducerea centrelor/furnizorii acestora, în baza modelului aprobat prin ordin al ministrului muncii și justiției sociale.

Contractul de furnizare de servicii specializate este redactat în două exemplare originale, unul pentru centru și celălalt pentru beneficiar. Un exemplar original al contractului de furnizare servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

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

### **S2.4. Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.**

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

- cererea de admitere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului, sau după caz, copia hotărârii judecătorești prin care instanța de judecată a dispus, în sarcina agresorului, măsura de a beneficia de serviciile unui asemenea centru;

- contractul de furnizare de servicii, în original;

- documente cu privire la nivelul de educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică, după caz, existența unor antecedente penale care au legătură cu diferite forme de violență;

- fișa de evaluare la admitere inițială/reevaluare;

- planul de intervenție;

- fișa de monitorizare a serviciilor;

- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

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

### **S2.5. Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul centrului pe o perioadă prevăzută în regulamentul de organizare și funcționare 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 ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

**Im:** Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului în condițiile de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a centrului cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal.

## **S2.6. Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate.**

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 (încetare);
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru drogo-dependență etc. (suspendare/încetare);
- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc. (încetare);
- decesul beneficiarului (încetare);
- comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare/încetare);
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar. Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

**Im:** Cel puțin un exemplar, pe suport de hârtie, al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar este afișat la loc vizibil la sediul centrului.

## **MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ȘI FURNIZAREA SERVICIILOR**

### **STANDARD 1 EVALUAREA**

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

**Rezultate așteptate:** Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda sau facilita accesul la servicii adecvate, conform legii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

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

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

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

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

### **S1.2. Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.**

Evaluarea nevoilor beneficiarilor în care aceștia se află este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, alte specializări) și are în vedere următoarele obiective:

- comunicarea și colaborarea cu beneficiarii, instituții de resort sau specialiști implicați;
- intervenția coordonată pentru familia afectată de fenomenul violenței domestice;
- planificarea serviciilor necesare pentru beneficiari;
- riscul de recidivă;
- planificarea protecției pentru victima violenței domestice;
- mențiuni privind riscul de excludere socială/antecedentele penale;
- existența unor boli psihice/cronice sau a unor boli cu risc de transmitere.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, la evaluarea inițială a acestuia, efectuată de către personalul centrului, se vor avea în considerare și evaluările realizate de către structurile cu atribuții în evaluare, prevăzute de lege și/sau orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială și/sau direcția generală de asistență socială și protecția copilului, precum și de alte instituții/servicii publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

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

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare (serviciile publice de asistență socială, direcția generală de asistență socială și protecția copilului și/sau de alte servicii/instituții publice) se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se arhivează în dosarul personal al beneficiarului.

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

### **S1.3. Centrul 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 centru, 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 ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

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

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

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

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

Planul de intervenție se elaborează în baza evaluării inițiale la admitere, a nevoilor beneficiarului, cu colaborarea specialiștilor necesari (vezi standardul Modul II, S1.1) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (după caz, consiliere socială, consiliere psihologică, psihoterapie, program de schimbare a comportamentului de violență domestică, program de tratament pentru diferite tipuri de adicții - alcool, jocuri de noroc, consum de droguri și/sau substanțe halucinogene, medicamente) 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 responsabilului de caz care ține legătura cu specialiștii din centru și cei din afara centrului;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acestuia/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 beneficiarilor și a personalului de specialitate.

### **S2.3. Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.**

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

În vederea monitorizării, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, centrul 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.**

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

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

### **Standard 3 FURNIZAREA SERVICIILOR**

**Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează minim servicii de reabilitare și reinserție socială, servicii educaționale, servicii de consiliere și asigură accesul la servicii de sănătate, conform legii.**

**Rezultate așteptate:** Centrul de asistență a agresorilor oferă servicii complexe pentru agresorii cu scopul de a corecta aceste comportamente și de a sprijini reabilitarea, reinserția și integrarea socială a agresorilor.

#### **S3.1. Centrul furnizează servicii de reabilitare direct sau prin intermediul altor furnizori de servicii cu care are încheiate parteneriate.**

Serviciile de reabilitare includ consiliere psihologică și psihoterapie, precum și alte tipuri de servicii/programe din gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei;

- Programe de grup și individuale de educație și consiliere pentru dezvoltarea abilităților de viață prosocială: controlul furiei, rezolvare de conflicte, rezolvare de probleme, comunicare non-violentă;

- Programe de grup și individuale de educație cu privire la egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, principii de etică, masculinitate pozitivă, drepturile omului, legislație națională și sancțiuni aplicabile;

- Programe de dezvoltare a abilităților parentale conținând cel puțin drepturile copilului, relaționarea și comunicarea cu copilul/copii biologici sau și partenerului de viață.

**Im:** Programele de reabilitare, precum și documentele de monitorizare a furnizării serviciilor de reabilitare sunt disponibile în dosarul personal, alături de eventuale contracte încheiate între beneficiar și terapeut.

#### **S3.2. Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează servicii/programe de consiliere și mediere familială.**

Aceste servicii/programe se pot înscrie în gama celor descrise mai jos fără a se limita însă la acestea:

- Programe de abilități de relaționare sănătoasă în cuplu și în familia extinsă;

- Programe pentru identificarea și menținere a grupului/persoanelor resursă;

**Im:** Programele de consiliere și mediere familială sunt disponibile în dosarul personal.

**S3.3. Centrul destinat agresorilor asigură sau facilitează accesul la tratament psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare conform prevederilor legale, precum și la alte servicii de sănătate pe baza unor convenții de colaborare încheiate cu unități spitalicești sau cu furnizori de servicii spitalicești.**

**Im:** Documentele de monitorizare a serviciilor de sănătate sunt disponibile în dosarul personal.

**S3.4. Centrul are capacitatea de a desfășura servicii de reintegrare socială a beneficiarilor, servicii privind consolidarea abilităților de viață independentă și prin servicii de reinsertie profesională.**

Centrul elaborează programe de reintegrare socială pentru fiecare beneficiar care cuprind activități/servicii specifice: activități de informare, de consiliere și orientare vocațională, suport pentru reconversie profesională, facilitarea accesului pe piața muncii, facilitarea accesului la locuință și la activități de petrecere a timpului liber (mișcare și activități fizice în sală și în aer liber), activități de voluntariat în comunitate etc.

Programele de reintegrare cuprind realizarea, implementarea și monitorizarea implementării măsurilor de prevenire a recidivei.

**Im:** Planurile de intervenție cuprind programe de reintegrare socială, iar în fișele de monitorizare se detaliază activitățile/serviciile derulate și urmate de beneficiari.

**S3.5. Centrul desfășoară sau asigură accesul la servicii educaționale.**

Serviciile educaționale includ, după caz: educație parentală, educație pentru sănătate, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, reintegrare școlară, cursuri de calificare ș.a.

**Im:** Documentele de monitorizare a furnizării serviciilor educaționale sunt disponibile în dosarele personale.

**S3.6. Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.**

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

**Im:** Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor și evaluarea programelor.

**S3.7. Centrul va încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică**

Protocoalele pot fi încheiate cu: inspectoratele județene de poliție, serviciile sociale locale, direcția generală de asistență socială și protecția copilului, serviciile pentru victimele violenței domestice, serviciile de probațiune, direcțiile județene de sănătate publică, spitale, serviciile de medicină legală, centre de sănătate mintală, centre de prevenire antidrog, servicii specializate pentru diferite tipuri de adicții etc.

**Im:** Protocoale de colaborare încheiate cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică sunt disponibile la sediul centrului.

## **MODULUL III MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE**



## STANDARD 1 RESURSE UMANE

**Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.

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

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare și funcționare al instituției. Personalul care lucrează în cadrul centrului de asistență destinat agresorilor are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

**Im:** Centrul dispune de personal adecvat pentru aplicarea programului, evaluarea beneficiarilor și evaluarea programelor.

**S1.2. Conducerea centrului 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. Centrul poate încheia contracte de prestări servicii cu diverși specialiști. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

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

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

**Im:** Întreg personalul care își desfășoară activitatea în cadrul centrelor de asistență destinate agresorilor este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

**S1.3. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.**

**Im:** Centrul asigură respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

**S1.4. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor centrului.**

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

este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

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

### **S1.5. Personalul centrului destinat agresorilor participă la programe de formare profesională continuă.**

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

Personalul are pregătire în managementul conflictelor, comunicarea cu comportament dificil și participă la programe de dezvoltare personală.

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

### **S1.6. Voluntarii din centrul destinat agresorilor 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 destinat agresorilor, 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.

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.

### **S1.8. Personalul de specialitate beneficiază de supervizare.**

Rapoartele de supervizare sunt transmise coordonatorului de centru în vederea elaborării obiectivelor de reabilitare a fiecărui angajat.

**Im:** Rapoartele de supervizare sunt disponibile în dosarele angajaților.

## **STANDARD 2 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE**

**Centrul de asistență destinat agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de asistență destinat agresorilor este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.

**S2.1. Furnizorul Centrului de asistență destinat agresorilor își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de**

**activitate furnizarea și facilitarea accesului la servicii sociale destinate agresorilor familiari, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violență domestică.**

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, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

**S2.2. În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de asistență destinat agresorilor sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.**

Regulamentul de organizare și funcționare prevede numărul spațiilor și a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții optime. Beneficiarii au la dispoziție spații adecvate și personal calificat pentru desfășurarea consilierii și a altor servicii oferite.

**Im:** Fiecare beneficiar dispune de condiții minime de confort și siguranță pentru perioada în care se află în centru.

**S2.3. Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor 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 de proveniență, nivelul de instruire, ocupația, venituri, starea civilă, numărul de copii în întreținere, relația de rudenie cu victima, frecvența și natura agresiunii etc.) către compartimentele specializate din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copiilor.**

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.

## **MODULUL IV DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI**

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

**Centrul 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 atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.**

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

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

Centrele de asistență destinate agresorilor colaborează, în baza unui protocol, cu organele de poliție sau, după caz, cu comandamentele de jandarmi județene, respectiv Comandamentul de Jandarmi al Municipiului București, în situațiile care impun intervenția organelor de ordine.

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

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

## **STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE**

**Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile.**

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

**S2.1. Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.**

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului și cel al beneficiarilor care accesează serviciile centrului.

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

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

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

**S2.2. Centrul dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.**

Materialele igienico-sanitare, de curățenie și de dezinfecție sunt depozitate în spații închise la care au acces doar personalul centrului.

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

## **MODULUL V DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ**

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

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

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

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

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

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale, fără nicio discriminare;
2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;
3. comunicarea drepturilor și obligațiilor, în calitate de beneficiari și serviciilor sociale;
4. acordarea de servicii prevăzute în contractul de furnizare servicii;
5. participarea la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
6. asigurarea păstrării confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite, în conformitate cu prevederile din materia protecției drepturilor cu caracter personal;
7. garantarea demnității și a intimității;
8. exprimarea liberă a opiniei cu privire la serviciile primite.

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

### **S1.2. Personalul centrului de asistență destinat agresorilor cunoaște și informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.**

Personalul centrului prezintă beneficiarilor drepturile ce se regăsesc în contractul de furnizare de servicii. Semnarea contractului de furnizare de servicii reprezintă luarea la cunoștință a acestor drepturi de către beneficiari.

**Im:** Drepturile beneficiarilor sunt stipulate în contractul de furnizare de servicii și comunicate beneficiarului în scris.

### **S1.3. Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.**

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

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

## **STANDARD 2 - SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR**

**Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.**

**Rezultate așteptate:** Centrul de asistență destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.

**S2.1. Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor și altor forme de violență.**

**Im:** Procedura privind semnalarea incidentelor și a protecției împotriva abuzurilor și altor forme de violență este disponibilă la sediul centrului.

## **S2.2. În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor și a situațiilor de violență.**

Aceste sesiuni sunt organizate pentru instruirea personalului dar în funcție de numărul de beneficiari se pot organiza și pentru beneficiarii centrului.

**Im:** Procesele-verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanților se regăsesc la sediul centrului.

## **S2.3. Centrul destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.**

Incidentele deosebite și situațiile de violență se comunică imediat instituțiilor responsabile, familiei beneficiarului și se notifică în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.). Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite și a situațiilor de violență.

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

### Secțiunea a 2-a

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

**Pentru a obține licența de funcționare, centrele de asistență destinate agresorilor trebuie să îndeplinească un punctaj cuprins între 40 și 43 puncte.**

Pentru un punctaj de 40 de puncte, centrele de asistență destinate agresorilor trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, cele prevăzute la Modulul V 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 ASISTENȚĂ DESTINAT AGRESORILOR

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (43 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA</b>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
Centrul de asistență destinat agresorilor asigură informarea beneficiarului, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice. <b>Rezultate așteptate:</b> Prin campaniile de informare desfășurate beneficiarii, publicul larg, comunitatea precum și specialiștii din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice vor fi informați cu privire la activitățile și serviciile oferite de centru. Informații despre serviciile oferite de centru, condițiile de admitere pentru obținerea serviciilor precum și rezultatele obținute de centru vor fi publice.			
S1.1 Centrul de asistență destinat agresorilor colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Centrele private pot derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.	<b>1</b>		
S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate	<b>1</b>		

<p>materiale informative destinate beneficiarilor referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile acestora.</p>			
<p><b>STANDARD 2 ADMITERE</b>  <b>Centrul de asistență destinat agresorilor violenței domestice funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice pentru cazurile de violență domestică. Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii centrului primesc servicii specializate oferite direct de centru sau de alți furnizori cu care centrul/furnizorul are parteneriate încheiate.</p>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor elaborează și aplică o procedură proprie de admitere pentru furnizarea serviciilor.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.3 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.4 Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor.</p>	<b>1</b>		
<p><b>MODULUL II EVALUAREA, PLANIFICAREA ȘI FURNIZAREA SERVICIILOR (Standarde 1 - 3)</b></p>			
<p><b>STANDARD 1 EVALUAREA</b>  <b>Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării</b></p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	



<p><b>nevoilor individuale ale beneficiarilor.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Centrul de asistență destinat agresorilor are capacitatea de a acorda sau facilita accesul la servicii adecvate, conform legii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.</p>			
<p>S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor în care aceștia se află.</p>	1		
<p>S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale în care se află beneficiarul.</p>	1		
<p>S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.</p>	1		
<p><b>STANDARD 2 PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</b></p> <p><b>Centrul de asistență destinat agresorilor derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.</p>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S2.1 Centrul 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 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><b>STANDARD 3 FURNIZAREA SERVICIILOR</b></p> <p><b>Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează minim servicii de reabilitare și</b></p>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>reinserție socială, servicii educaționale, servicii de consiliere și asigură accesul la servicii de sănătate, conform legii.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Centrul de asistență a agresorilor oferă servicii complexe pentru agresorii cu scopul de a corecta aceste comportamente și de a sprijini reabilitarea, reinserția și integrarea socială a agresorilor.</p>			
<p>S3.1 Centrul furnizează servicii de reabilitare direct sau prin intermediul altor furnizori de servicii cu care are încheiate parteneriate.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.2 Centrul de asistență destinat agresorilor furnizează servicii/programe de consiliere și mediere familială.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.3 Centrul destinat agresorilor poate asigura sau poate facilita accesul la tratament psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare conform prevederilor legale, precum și la alte servicii de sănătate pe baza unor convenții de colaborare încheiate cu unități spitalicești sau cu furnizori de servicii spitalicești.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.4 Centrul are capacitatea de a desfășura servicii de reintegrare socială a beneficiarilor, servicii privind consolidarea abilităților de viață independentă și prin servicii de reinserție profesională.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.5 Centrul desfășoară sau asigură accesul la servicii educaționale.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.6 Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.</p>	<b>1</b>		
<p>S3.7 Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de</p>	<b>1</b>		

violență domestică.			
<b>MODULUL III MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - RESURSE UMANE</b>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.			
S1.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	<b>1</b>		
S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	<b>1</b>		
S1.3 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.			
S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor centrului.	<b>1</b>		
S1.5 Personalul centrului destinat agresorilor participă la programe de formare profesională continuă.	<b>1</b>		
S1.6 Voluntarii din centrul destinat agresorilor participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	<b>1</b>		
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului destinat agresorilor, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	<b>1</b>		
S1.8 Personalul de specialitate beneficiază de supervizare.	<b>1</b>		
<b>STANDARD 2 ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>Centrul de asistență destinat</b>			

<p>agresorilor respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea acestuia.</p> <p>Centrul de asistență destinat agresorilor este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.</p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.</p>			
<p>S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea și facilitarea accesului la servicii sociale destinate agresorilor, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică.</p>	1		
<p>S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de asistență destinat agresorilor sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.</p>	1		
<p>S2.3 Conducerea centrului de asistență destinat agresorilor este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite de centru (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul de proveniență, nivelul de instruire, ocupație, venituri, stare civilă, numărul de copii aflați în îngrijirea sa, relația de rudenie cu victima, frecvența și natura agresiunii) către compartimentele specializate din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția copiilor.</p>	1		

**MODULUL IV DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standarde 1 - 2)**

<p><b>STANDARD 1 SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b>  <b>Centrul asigură condiții de siguranță, confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.</p>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S1.1 Centrul este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.</p>	<b>1</b>		
<p>S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.</p>	<b>1</b>		
<p><b>STANDARD 2 SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b>  <b>Centrul de asistență destinat agresorilor dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.</p>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S2.1 Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.2 Centrul dispune de spații special destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.</p>	<b>1</b>		
<b>MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)</b>			
<p><b>STANDARD 1 RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b>  <b>Centrul de asistență destinat agresorilor respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.</p>	<b>1</b>		
<p>S1.2 Personalul centrului de</p>	<b>1</b>		

asistență destinat agresorilor informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.			
S1.3 Personalul centrului monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile prestate în centru.	<b>1</b>		
<b>STANDARD 2 SEMNALAREA INCIDENTELOR ȘI PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR</b> <b>Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.</b> Rezultate așteptate: Centrul de asistență destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul de asistență destinat agresorilor utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor și altor forme de violență.	<b>1</b>		
S2.2 În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de semnalare a incidentelor și a situațiilor de violență.	<b>1</b>		
S2.3 Centrul destinat agresorilor aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.	<b>1</b>		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>43</b>		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume) .....

Semnătură și ștampilă