

## **Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă de lungă durată organizate ca locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței domestice, cod 8790CR-VD-III**

### **Definiție**

Locuințele protejate pentru victimele violenței domestice reprezintă un tip de serviciu social cu cazare pe durată determinată de timp de până la 1 an, în care victimele pot beneficia de cazare, supraveghere, îngrijire, consiliere psihologică, consiliere juridică, orientare vocațională, reabilitare și reinsertie socio-profesională pentru o viață independentă. Spre deosebire de centrul de recuperare, locuința protejată este destinată cu precădere victimelor care nu au o locuință proprie și care au nevoie să-și continue procesul de pregătire și adaptare la viață independentă, eventual începută într-un centru de recuperare, precum și reinsertia socio-profesională până la identificarea unei soluții de locuire.

Se recomandă păstrarea secretă a locației pentru publicul larg, cu atât mai mult cu cât este o formă de locuire în vederea facilitării transferului la o viață independentă menită să asigure protecție, siguranță și securitate personală beneficiarilor.

Locuința protejată poate găzdui maxim 12 persoane și minim 6 persoane dacă este amenajată într-un apartament cu 3 - 4 camere.

### **Principii directoare**

Locuințele protejate 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;
- Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice;
- Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile adăpostului;
- Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.
- Locuința protejată pentru victimele violenței domestice promovează participarea beneficiarilor, inclusiv a copiilor, la luarea deciziilor care îi privesc și derularea activităților.
- Furnizarea serviciilor se face în baza managementului de caz, prin care se asigură intervenția unitară, integrată și în rețea.

### **Beneficiarii**

- Beneficiarii locuinței protejate sunt victimele violenței domestice:

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

Cuplul părinte/reprezentant legal-copil, denumit în continuare părinte-copil, se referă la părintele victimă împreună cu copilul sau copiii săi, care pot fi victime la rândul lor și/sau martori. Cuplurile părinte-copil sunt găzduite în camere separate de adulții victime.

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

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.

## Secțiunea 1

### Standarde minime de calitate

## MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)

### STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA

**Furnizorul realizează informarea beneficiarilor cu privire la locuința protejată.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul și funcțiile acesteia, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile ce le revin.

**S1.1. Serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale la realizarea campaniilor de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.**

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

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

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

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

**S1.2. Serviciul social de tip locuință protejată, 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 și/sau a unei forme de protecție, dacă este cazul.**

Locuința protejată are o procedură de sesizare a suspiciunilor de abuz asupra copilului, iar 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. Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.**

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

Materialul este oferit și explicat beneficiarului odată cu admiterea sa în locuința protejată și încheierea contractului de furnizare servicii, iar data efectuării informării și semnătura 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, semnătura beneficiarului.

În registrul menționat mai sus se înscrie și informarea privind regulamentul de organizare și funcționare a centrului, care este disponibil permanent beneficiarilor prin afișaj la loc vizibil. În cazul în care centrul găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice, informarea copiilor se face în raport cu vârsta, gradul de maturitate și tipul dizabilității.

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 permanent, pe suport de hârtie, la sediul furnizorului de servicii de tip locuință protejată pentru victimele violenței domestice. Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor este disponibil la sediul furnizorului.

## **STANDARD 2 - ADMITEREA ÎN CADRUL LOCUINȚEI PROTEJATE**

**Furnizorul de servicii sociale de tip locuință protejată realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legislației în vigoare și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare.**

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

### **S2.1. Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică o procedură proprie de admitere, care face parte integrată din regulamentul de organizare și funcționare.**

Locuința protejată elaborează și aplică propria procedură de admitere care precizează, cel puțin: condițiile de admitere ale beneficiarilor; inclusiv a cuplurilor părinte-copil victime ale violenței domestice; modalitatea de colaborare cu serviciul public de asistență socială și direcția generală de asistență socială și protecția copilului pentru situațiile de urgență; cine ia

decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii, perioada de rezidență în centru, 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 locuinței protejate.

## **S2.2. Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură evidența admiterii beneficiarilor.**

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

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

## **S2.3. Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii.**

În termen de maxim 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, furnizorul serviciului de tip locuință protejată, încheie cu beneficiarul un contract de furnizare servicii.

Perioada de acordare a locuinței protejate este de maximum 1 an, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și în raport cu nevoile individuale ale acestuia. La cererea beneficiarului și cu acordul conducerii, contractul poate fi reînnoit, după caz.

Formatul și conținutul contractului de furnizare servicii este stabilit de locuința protejată/furnizorul acestuia, în baza modelului aprobat prin Ordin al ministrului muncii și justiției sociale. Contractul de furnizare servicii este redactat în două exemplare originale.

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

## **S2.4. Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, furnizorul serviciului de tip locuință protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței.**

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

Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului de furnizare servicii. Găzduirea în locuința protejată este pe termen îndelungat, dar nu poate depăși 1 an.

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

## **S2.5. Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil.**

Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește dosarul personal al beneficiarului/**cuplului părinte-copil** care conține, cel puțin, următoarele documente:

- cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original;
- decizia de admitere, aprobată/avizată de conducătorul locuinței protejate sau reprezentantul furnizorului, în original;
- actul de identitate a beneficiarului, precum și, atunci când este cazul, actele de identitate ale copiilor, minori aflați în grija sa în locuința protejată, în copie;
- contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original;
- fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului;
- planul de intervenție;
- fișa de monitorizare a serviciilor;
- copii ale fișelor de evaluare multidisciplinară (medicală, psihologică, socială și juridică) și ale planurilor de rehabilitare și reintegrare socială a copiilor găzduiți împreună cu părinții victime ale violenței domestice, precum și alte documente de monitorizare, care sunt puse la dispoziție de compartimentul de specialitate din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului care asigură managementul de caz pentru copii;
- acord de prelucrare a datelor beneficiarului.

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

## **S2.6. Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.**

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat la sediul locuinței protejate 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.

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată 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 ale beneficiarilor arhivate, precum și evidența dosarelor arhivate sunt disponibile la sediul furnizorului de servicii sociale de tip locuință protejată, pe suport de hârtie sau electronic.

## **S2.7. Furnizorul serviciului social de tip locuință protejată elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.**

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

- încetarea frecventării locuinței protejate de către beneficiar, prin proprie voință (încetare);
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale;
- transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament drogo-dependență etc.;

- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a locuinței protejate etc.);
- decesul beneficiarului;
- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar sau comportament inadecvat ce contravine Regulamentului de organizare și funcționare.

Locuința protejată stabilește, împreună cu beneficiarul, furnizorul de servicii și managerul de caz, suspendarea sau încetarea acordării serviciilor.

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

### **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 locuinței protejate.

## **MODULUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)**

### **STANDARD 1 - EVALUAREA INIȚIALĂ**

#### **S1.1. Furnizorul serviciului de tip locuință protejată utilizează o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află.**

Furnizorul de servicii elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare inițială a nevoilor beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află, în concordanță cu scopul/funcțiile locuinței protejate, activitățile derulate/serviciile acordate. Procedura respectă legislația în vigoare privind managementul de caz pentru situațiile de violență domestică.

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

**Im:** Procedura de reevaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

#### **S1.2. Furnizorul serviciului de tip locuință protejată are capacitatea de a realiza evaluarea inițială a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarul.**

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

- Evaluarea nevoilor beneficiarului și a situației de viață în care aceasta se află;
- 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 admiterii persoanei în locuința protejată pentru ca aceasta să-și depășească situația de vulnerabilitate complexă (emoțională, socială, economică) astfel încât beneficiarul să poată fi reintegrat social și să ducă o viață independentă.

În funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea inițială la admitere ia în considerare și evaluările realizate de către alte servicii sau instituții care au avut în evidență beneficiarul sau evaluări realizate de alți specialiști din afara locuinței protejate, astfel încât să se asigure o evaluare multidisciplinară. Cu acest scop, serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu compartimentul de violență domestică din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului și, după caz, cu compartimentul de specialitate - intervenție în situații de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri - care asigură managementul de caz pentru copiii victime ale violenței. Formatul utilizat pentru fișa de evaluare inițială/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea la admitere, cât și reevaluările (evaluările periodice).

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluarea de servicii publice de asistență socială 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/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinței protejate cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a locuinței protejate.

### **S1.3. Locuința protejată efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor și a situației de dificultate în care se află.**

Reevaluarea nevoilor beneficiarilor 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 a beneficiarilor sunt disponibile la sediul locuinței protejate cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a locuinței protejate.

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

**Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult.** Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii și facilitează accesul la alte servicii necesare conform planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă a violenței.

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

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

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

- concluziile evaluării nevoilor beneficiarului;

- activitățile/serviciile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (consiliere socială, psihologică, juridică, găzduire și îngrijire copii) 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 acestuia;
- numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care a/au elaborat planul și semnătura acesteia/acestora;
- existența unor boli cronice/boli psihice sau a unor boli cu risc de transmitere.

Planul de intervenție se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

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

**Im:** Planul de intervenție realizat pentru fiecare beneficiar, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul locuinței protejate, conform legii. O copie a planului de reabilitare și reintegrare socială a copiilor martori sau victime ale violenței domestice găzduiți împreună cu părintele victimă este disponibil la sediul locuinței protejate.

## **S2.2. Planul de intervenție este analizat cu ocazia fiecărei reevaluări și este revizuit atunci când situația o impune.**

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, precum și ale beneficiarului.

**S2.3. Furnizorul de servicii asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție.** Serviciul social de tip locuință protejată contribuie la monitorizarea implementării planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă.

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

Conducătorul locuinței protejate desemnează un responsabil de caz.

Furnizorul de servicii sociale stabilește numărul de beneficiari care revine unui responsabil de caz, în funcție de complexitatea nevoilor acestora și dificultatea cazurilor.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, locuința protejată 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 locuinței protejate, conform legii.

#### **S2.4. Acordarea serviciilor (altele decât cele de găzduire) se realizează conform unui program stabilit de conducerea locuinței protejate.**

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

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

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

Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate. Dosarele personale ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari și de către instituțiile abilitate.

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

### **MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)**

#### **STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE**

**Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar este găzduit într-o locuință protejată care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.

#### **S1.1. Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-o cameră personală sau 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:** Locuința protejată asigură condiții de cazare decente pentru fiecare beneficiar.

#### **S1.2. Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor spații speciale pentru păstrarea obiectelor de valoare și actelor personale.**

Locuința protejată 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 locuinței protejate.

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 casei, precum și în programul de curățenie și igienizare al locuinței protejate.

**Im:** Camerele personale sunt menținute curate.

**S1.6. Locuința protejată 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, păaturi și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă.

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

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

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

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

Locuințele protejate dispun de cel puțin un spațiu de odihnă/socializare pe timp de zi, după caz (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 fac obiectul unui program de curățenie zilnică.

**Im:** Locuința protejată menține spațiile comune într-o stare de curățenie.

## **STANDARD 2 - ÎNGRIJIREA COPIILOR**

**Locuința protejată oferă sprijin în îngrijirea copiilor beneficiarilor serviciului de tip locuință protejată.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii au acces la servicii de îngrijire a copiilor astfel încât să poată participa la alte servicii sociale necesare și pentru a se putea reintegra social și profesional (se pot recalifica, se pot angaja etc.). Îngrijirea copiilor este un serviciu limitat la un număr de 2 ore pe zi.

### **S2.1. Beneficiarii locuinței protejate au acces la servicii de îngrijire pentru copii.**

Beneficiarii stabilesc împreună cu furnizorul de servicii un program de îngrijire pentru copii (în cazul în care locuința protejată adăpostește cupluri părinți-copii) limitat la un număr de 2 ore pe zi astfel încât beneficiarii să poată participa la alte servicii oferite de furnizor sau să își poată relua activitatea profesională. Îngrijirea copiilor este asigurată de personal autorizat.

**Im:** Programul de îngrijire pentru copii este disponibil la sediul locuinței protejate.

## **STANDARD 3 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ**

**Locuința protejată facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor.**

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

### **S3.1. Locuința protejată elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.**

Locuința protejată 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, 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;
- i) consiliere socială.

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

Activitățile și serviciile specializate pentru copii se furnizează de profesioniști specializați în intervenția cu copiii victime ale violenței. Profesioniștii care furnizează servicii sociale pentru copii, altele decât cele specializate pentru copiii victime ale violenței, au pregătire în comunicarea cu copiii.

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

### **S3.2. Locuința protejată asigură acordarea serviciilor/activităților de integrare/reintegrare socială direct sau prin intermediul unor parteneriate.**

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

**Im:** Programele de integrare/reintegrare socială sunt coordonate și realizate de personal de specialitate, fiind disponibile în dosarele personale ale beneficiarilor.

### **S3.3. Locuința protejată dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.**

Locuința protejată 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. Spațiile în care se desfășoară aceste servicii pentru copiii găzduiți sunt amenajate și dotate conform nevoilor acestora.

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

### **S3.4. Locuința protejată promovează buna conviețuire a beneficiarilor.**

Personalul de supraveghere din locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii în vederea participării la activitățile cotidiene din centru, în baza unui set de reguli interne, denumite Regulile locuinței protejate, care sunt aduse la cunoștința beneficiarului și asumate de către acesta.

Regulile locuinței protejate trebuie urmate de beneficiari pentru conviețuirea în bune condiții (socializare în spații comune, program de curățenie și spălat, prepararea hranei și servirea meselor etc).

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

**Im:** Regulile locuinței protejate sunt disponibile, pe suport de hârtie, la sediul locuinței protejate.

### **S3.5. Locuința protejată facilitează accesul beneficiarilor la servicii de sănătate.**

Locuința protejată 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, se facilitează beneficiarilor primirea de îngrijiri medicale de bază, mai ales pentru situații de urgență.

### **S3.6. Locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.**

Locuința protejată pune la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu rude și prieteni (telefon, calculator/laptop cu acces la internet). **Beneficiarii au obligația ca în cursul dialogului cu rudele și prietenii să nu dezvăluie sub nicio formă date care să poată conduce la: localizarea victimei și identificarea adresei exacte a locuinței protejate, instituțiile/serviciile complementare/cursurile de formare etc. pe care aceasta le urmează.**

Beneficiarilor le sunt interzise vizitele în cadrul locuinței protejate. Aceste restricții sunt impuse pentru a preveni riscurilor multiple care pot pune viața beneficiarilor în pericol și pot împiedica buna desfășurare a activității locuinței protejate. Este obligatoriu ca întâlnirile cu alte persoane să se desfășoare în afara locuinței protejate tocmai pentru a se asigura protecția și confidențialitatea beneficiarului, dar și a celorlalți rezidenți și a personalului locuinței protejate.

**Im:** Locuința protejată are în dotare un minim de echipamente pentru comunicarea la distanță.

### **S3.7. Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.**

Locuința protejată 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 locuința protejată.

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

**Im:** Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.

### **S3.8. Locuința protejată sprijină beneficiarii pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a acestora.**

Locuința protejată poate încheia 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. Locuința protejată poate oferi sau poate contracta servicii de calificare și recalificare profesională.

**Im:** Locuința protejată desfășoară activități specifice în vederea sprijinirii beneficiarilor pentru angajare.

## **MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)**

### **STANDARD 1 - RESURSE UMANE**

**Locuința protejată dispune de o structură de personal capabilă să asigure desfășurarea activităților specifice.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.

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

Locuința protejată 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 locuinței protejate.

### **S1.2. Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.**

Coordonatorul și personalul locuinței protejate 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, locuința protejată poate dezvolta programe de voluntariat, cu activități specifice, ce includ instruirea prealabilă a voluntarilor.

Activitatea voluntarilor în centre se desfășoară în baza încheierii unor contracte de voluntariat, conform legii. Contractele de voluntariat pentru voluntarii care desfășoară activități în centru vor conține o prevedere legată de păstrarea confidențialității asupra identității și dificultăților persoanelor asistate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal. În vederea prevenirii admiterii în programul de voluntariat a unor persoane cu istoric de violență asupra copilului sau violență în familie, voluntarilor li se solicită cazier.

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

### **S1.3. Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată 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 locuinței protejate/furnizorului.

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

Locuința protejată angajează personal calificat și/sau încheie contracte de prestări servicii cu diverși specialiști, în concordanță cu misiunea sa și cu nevoile beneficiarilor, 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 este de 1/10.

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

### **S1.5. Personalul furnizorului de servicii de tip locuință protejată participă la programe de formare profesională continuă.**

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

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

Conducerea serviciului social respectă condițiile de pregătire profesională prevăzute de [Hotărârea Guvernului nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

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

### **S1.6. Voluntarii din cadrul locuinței protejate participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

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

### **S1.7. Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul serviciului de tip locuință protejată 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 data de 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

**Im:** Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului.

## **STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT**

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

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

**S2.1. Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează regulamentul de organizare și funcționare în concordanță cu misiunea acesteia, aprobat de furnizorul de servicii de tip locuință protejată.**

Furnizorul de servicii de tip locuință protejată 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 locuinței protejate sunt disponibile la sediul locuinței protejate/furnizorului, pe suport de hârtie.

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

Fiecare beneficiar dispune de spațiu de găzduire, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. De asemenea, locuința protejată deține spații cu destinația de bucătărie, baie, dormitor, oficiu/cabinet pentru servicii de asistență socială și este dotată 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 normele legale de igienă sanitară.

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

**S2.3. Conducerea locuinței protejate este responsabilă de transmiterea lunară către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv ale sectoarelor municipiului București, a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite de locuința protejată conform modelului aprobat de 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.).**

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

**S2.4. Beneficiarii sunt găzduiți în locuința protejată pe o perioadă determinată, de maxim 1 an.**

Găzduirea în locuința protejată este asigurată pe o perioadă determinată, de maxim 1 an. La cererea beneficiarului și numai dacă situația o impune, contractul poate fi reînnoit sau prelungit. Prolungirea sau reînnoirea contractului se face cu consultarea managerului de caz.

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

## **MODULUL V - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI (Standardele 1 - 4)**

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

**Locuința protejată asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.**

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



### **S1.1. Locuința protejată este organizată astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.**

Locuința protejată stabilește în regulamentul de ordine interioară condițiile de siguranță și protecție.

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

Locuințele protejate pentru victimele violenței în familie/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 au loc incidente între agresori și beneficiarii locuinței protejate.

Accesibilitatea documentelor privind statutul centrului și al beneficiarilor acestuia se materializează prin asigurarea la cerere a acestor documente în formate accesibile persoanelor cu dizabilități (inclusiv prin punerea la dispoziție a unui interpret în limbaj mimico-gestual).

**Im:** Locuința protejată permite accesul facil și în siguranță al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

### **S1.2. Toate spațiile locuinței protejate sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.**

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

**Im:** Locuința protejată este amenajată corespunzător pentru a permite accesul facil al beneficiarilor la servicii.

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

### **Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.**

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

### **S2.1. Locuința protejată 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.

Locuința protejată deține un grup sanitar la cel mult 4 beneficiari în cazul apartamentului de 3 camere și la 4 beneficiari în cazul unei case. 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. Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor.**

Locuința protejată este dotată cu minim un duș/cadă de baie, la cel mult 4 beneficiari. Baia și dușurile sunt alimentate cu apă caldă și rece.

**Im:** Locuința protejată 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:** Locuința protejată deține spații igienico-sanitare suficiente și sigure.

#### **S2.4. Locuința protejată deține grup sanitar separat pentru personalul propriu.**

Grupurile sanitare pentru personalul propriu deservește exclusiv această categorie. Locuința protejată deține grup sanitar pentru personalul propriu, dotat cu chiuvete și instalații de apă caldă și rece, vas de wc, hârtie igienică și săpun.

**Im:** Locuința protejată amenajează grupuri sanitare separate pentru personalul propriu.

#### **S2.5. Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.**

Locuința protejată poate deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii.

Locuința protejată care nu dispune de spălătorie proprie poate pune la dispoziția beneficiarilor o mașină de spălat și detergent, pentru spălarea efectelor personale.

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

**Im:** Lenjerie de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjerie personală a beneficiarilor sunt spălate periodic.

### **STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR**

**Locuința protejată 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 locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.**

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

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

#### **S3.2. Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.**

Materialele igienico-sanitare și de dezinfecție sunt depozitate în spații special amenajate la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

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

#### **S3.3. Locuința protejată realizează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.**

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

**Im:** Furnizorul de servicii de tip locuință socială ia toate măsurile de siguranță pentru prevenirea infecțiilor posibil să fie transmise prin manevrarea sau depozitarea defectuoasă a deșeurilor.

## **STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE**

**Locuința protejată 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. Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.**

Locuința protejată 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.

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

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

**S4.2. Locuința protejată asigură servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.**

Mesele se servesc, de regulă, în bucătărie. În funcție de capacitate, locuința protejată 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:** Locuința protejată respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

## **MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)**

**STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE**

**Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice.**

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

### **S1.1. Locuința protejată elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.**

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

1. dreptul de a fi informați asupra drepturilor și obligațiilor lor în calitate de beneficiari și locuinței protejate 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 locuinței protejate.

### **S1.2. Locuința protejată informează beneficiarii asupra drepturilor lor.**

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

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

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

### **S1.3. Personalul locuinței protejate cunoaște și respectă prevederile Cartei.**

Locuința protejată 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. Locuința protejată măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.**

În scopul autoevaluării calității activității proprii, furnizorul locuinței protejate 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 furnizorului de servicii de tip locuință protejată.

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

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

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

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

Se ia în considerare 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 locuinței protejate, alți beneficiari, eventual de membri de familie și membrii comunității.

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

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

## **S2.2. Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primare, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.**

Locuința protejată 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 locuinței protejate.

Conținutul cutiei se verifică lunar de către o comisie formată din cel puțin 3 membri (conducătorul locuinței protejate, împreună cu alți 2 angajați ai locuinței protejate).

În cazul persoanelor cu dizabilități, adulți și copii, care nu își pot exprima opinia prin intermediul cutiei pentru sesizări și reclamații, de ex. dizabilități vizuale, mintale și psihice, locomotorii care afectează membrele superioare, adăpostul asigură periodic consultarea acestora folosind formate adecvate și profesioniști pregătiți în comunicarea cu aceste persoane.

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

## **S2.3. Locuința protejată asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.**

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

Sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul locuinței protejate 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 locuinței protejate.

## **S2.4. Locuința protejată organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.**

Locuința protejată 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. Locuința protejată 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 locuinței protejate 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 locuinței protejate.

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 locuințe protejate pentru persoanele victime ale violenței/domestice.**

**Pentru a obține licența de funcționare, locuințele protejate trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 62 și 67 de puncte.**

Pentru un punctaj de 62 de puncte, locuințele protejate trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III, IV, V, VI, cu excepția Standardului 2 de la Modulul VI.

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

**FIȘĂ DE AUTOEVALUARE**  
**pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca locuințe protejate pentru**  
**victimele violenței domestice**

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (67 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>Furnizorul realizează informarea beneficiarilor cu privire la locuința protejată.</b>			
<b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii cunosc modul de organizare și funcționare a locuinței protejate, scopul și funcțiile acesteia, condițiile de admitere, precum și drepturile și obligațiile ce le revin.			
S1.1. Serviciul social de tip locuință protejată colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale în campaniile de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice, iar furnizorii privați pot desfășura propria campanie de promovare a serviciilor în domeniu.	1		
S1.2 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată, în cazul în care constată acte de violență în familiile cu copii în cursul activității cu beneficiarii, precum și în cazul în care găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice, sesizează direcția generală de asistență socială și protecția copilului în vederea asigurării unor servicii specializate și/ sau a unei măsuri de protecție specială dacă este cazul.	1		



S1.3 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și utilizează un material informativ pentru beneficiarii serviciilor oferite.	1		
<b>STANDARD 2 - ADMITERE</b> Furnizorul de servicii sociale de tip locuință protejată realizează admiterea beneficiarilor în condițiile legislației în vigoare și acordă serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor, indiferent de domiciliul acestora și facilitează accesul la alte servicii necesare. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii trăiesc într-un mediu securizat și corespunzător nevoilor lor specifice de viață.	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarului.	1		
S2.2 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură evidența admiterii beneficiarilor.	1		
S2.3 Admiterea în locuința protejată se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii (dacă este cazul). Perioada de acordare a locuinței protejate este de maximum 1 an.	1		
S2.4 Pentru cuplurile părinte-copil victime ale violenței, furnizorul serviciului de tip locuință protejată încheie contractul de furnizare de servicii cu părintele/sau reprezentantul legal victimă a violenței domestice.	1		
S2.5 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată întocmește, pentru fiecare beneficiar/cuplu părinte-copil, dosarul personal al beneficiarului/cuplului părinte-copil.	1		

S2.6 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.7 Furnizorul serviciului social de tip locuință protejată elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării de servicii către beneficiari.	1		
S2.8 Furnizorul elaborează planul de urgență în caz de retragere/desființare serviciu social. Beneficiarii beneficiază de continuitate în acordarea serviciilor sociale și sunt protejați de riscul de neglijare și abuz în situația în care se impune transferul spre alte servicii sociale.	1		
<b>MODULUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - EVALUAREA INIȚIALĂ</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Furnizorul serviciului de tip locuință protejată utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de risc în care aceștia se află.	1		
S1.2. Furnizorul locuinței protejate are capacitatea de a realiza evaluarea inițială a nevoilor individuale/situației de risc în care se află beneficiarul.	1		
S1.3. Furnizorul locuinței protejate efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarilor conform unui calendar prestabilit.	1		
<b>STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</b> <b>Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii conform planului de intervenție al beneficiarului adult.</b>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
Serviciul social de tip locuință protejată derulează activități/acordă servicii și facilitează accesul la alte servicii necesare			

conform planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă a violenței. <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.			
S2.1 Locuința protejată derulează activități/oferă servicii în baza unui plan de intervenție.	1		
S2.2 Planul de intervenție este revizuit după fiecare reevaluare.	1		
S2.3 Furnizorul de servicii asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție. Serviciul social de tip locuință protejată contribuie la monitorizarea implementării planului de reabilitare și reintegrare socială a copilului martor/victimă a violenței domestice găzduit împreună cu părintele victimă.	1		
S2.4 Acordarea serviciilor (altele de cât cele de găzduire) se realizează conform unui program stabilit de conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată.	1		
S2.5 Furnizorul locuinței protejate asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în documentele componente ale dosarelor personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal.	1		
<b>MODULUL III - FURNIZAREA DE SERVICII, SERVICII ACORDATE (Standardele 1 - 3)</b>			
<b>STANDARD 1 - CAZARE/GĂZDUIRE</b>	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>Locuința protejată asigură fiecărui beneficiar spațiu de cazare.</b>			

<p><b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar este găzduit într-o locuință protejată care deține facilitățile necesare vieții de zi cu zi.</p>			
<p>S1.1 Locuința protejată alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor.</p>	1		
<p>S1.2 Locuința protejată 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 curate și după caz, igienizate.</p>	1		
<p>S1.6 Locuința protejată asigură obiecte de primă necesitate adecvate și păstrate în stare corespunzătoare (curate, neuzate etc.), precum și produse de igienă personală.</p>	1		
<p>S1.7 Spațiile comune asigură condiții minime de confort.</p>	1		
<p>S1.8 Spațiile comune se mențin curate și igienizate.</p>	1		
<p><b>STANDARD 2 - ÎNGRIJIRE COPII</b>  <b>Locuința protejată oferă sprijin în îngrijirea copiilor beneficiarilor serviciului de tip locuință protejată.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la servicii de îngrijire a copiilor astfel încât să poată participa la alte servicii sociale necesare și pentru a se putea reintegra social și profesional (se pot recalifica, se pot angaja etc). Îngrijirea copiilor este un serviciu limitat la un număr de 2 ore pe zi.</p>	<b>TOTAL: 1</b>	<b>TOTAL:</b>	

S2.1 Beneficiarii locuinței protejate au acces la servicii de îngrijire pentru copii.	1		
<b>STANDARD 3 - SERVICII DE INTEGRARE/REINTEGRARE SOCIALĂ</b> Locuința protejată facilitează integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt sprijiniți să se integreze/reintegreze în familie, comunitate și în societate în general.	<b>TOTAL: 8</b>	<b>TOTAL:</b>	
S3.1 Locuința protejată elaborează și aplică programe de integrare/reintegrare socială pentru fiecare beneficiar.	1		
S3.2 Locuința protejată are capacitatea de a acorda serviciile/activitățile de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.3 Locuința protejată dispune de spații amenajate și dotate corespunzător desfășurării activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială.	1		
S3.4 Locuința protejată promovează buna conviețuire a beneficiarilor.	1		
S3.5 Locuința protejată facilitează accesul beneficiarilor la servicii de sănătate.	1		
S3.6 Locuința protejată încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rude și prieteni.	1		
S3.7 Locuința protejată desfășoară activități de sprijin în vederea facilitării accesului beneficiarilor la o locuință.	1		
S3.8 Locuința protejată sprijină beneficiarii pentru integrarea în muncă, readaptarea și, după caz, calificarea/recalificarea profesională a beneficiarilor.	1		
<b>MODULUL IV - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standardele 1 - 2)</b>			

<b>STANDARD 1 - RESURSE UMANE</b> <b>Locuința protejată dispune de o structură de personal capabil să asigure desfășurarea activităților specifice.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar beneficiază de servicii de calitate oferite de personal suficient și competent cu titlu gratuit.	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Structura de personal a locuinței protejate corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea furnizorului de servicii de tip locuință protejată 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 furnizorului de servicii de tip locuință protejată participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din cadrul locuinței protejate participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul serviciului de tip locuință protejată este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
<b>STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT</b> <b>Locuința protejată dispune de un</b>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p>management și o administrare eficientă, care îi asigură o funcționare optimă în acord cu misiunea sa.</p> <p>Locuința protejată este înființată cu respectarea prevederilor legislației în vigoare.</p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la servicii de calitate în raport cu nevoile lor.</p>			
<p>S2.1 Furnizorul de servicii de tip locuință protejată își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale în scopul prevenirii și combaterii violenței domestice.</p>	1		
<p>S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al locuinței protejate sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor de cazare și hrană, precum și a desfășurării activităților specifice locuinței protejate.</p>	1		
<p>S2.3 Conducerea locuinței protejate este responsabilă de transmiterea lunară către direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului județene, respectiv, ale sectoarelor municipiului București, a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de locuința protejată (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.).</p>	1		
<p>S2.4 Beneficiarii sunt găzduiți în locuința protejată pe o perioadă determinată, de maximum 1 an.</p>	1		

<b>STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> <b>Locuința protejată asigură condiții de siguranță și confort și accesibilitate pentru desfășurarea activităților.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Locuința protejată este organizată astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile locuinței protejate sunt curate, sigure, confortabile și accesibilizate.	1		
<b>STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> <b>Locuința protejată dispune de spații igienico-sanitare suficiente și funcționale.</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Locuința protejată deține grupuri sanitare suficiente și accesibile.	1		
S2.2 Locuința protejată deține spații suficiente și adaptate 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 Locuința protejată deține grupuri sanitare separate pentru personal.	1		
S2.5 Locuința protejată asigură igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și hainelor beneficiarilor.	1		
<b>STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	



<p><b>Locuința protejată aplică măsurile de prevenire și control al infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați contra riscului infecțiilor.</p>			
<p>S3.1 Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele aflate în dotarea locuinței protejate sunt curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare.</p>	1		
<p>S3.2 Locuința protejată deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.</p>	1		
<p>S3.3 Locuința protejată efectuează colectarea și depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare.</p>	1		
<p><b>STANDARD 4 - ALIMENTAȚIE</b>  <b>Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru prepararea hranei și servirea meselor.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc alimentația necesară corespunzător nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor.</p>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S4.1 Locuința protejată deține spații special destinate preparării și păstrării alimentelor.</p>	1		
<p>S4.2 Locuința protejată facilitează servirea meselor pentru beneficiari în spații adecvate.</p>	1		
<p>S4.3 Spațiile destinate preparării, păstrării alimentelor și servirii meselor respectă normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.</p>	1		
<b>MODULUL VI - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardele 1 - 2)</b>			
<p><b>STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</b>  <b>Locuința protejată respectă drepturile beneficiarilor</b></p>	<b>TOTAL: 4</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p>prevăzute de lege, precum și drepturile copilului atunci când găzduiește cupluri părinte-copil victime ale violenței domestice. <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.</p>			
<p>S1.1 Furnizorul locuinței protejate elaborează și aplică o Cartă a drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.</p>	1		
<p>S1.2 Furnizorul locuinței protejate informează beneficiarii asupra drepturilor lor.</p>	1		
<p>S1.3 Personalul care deservește locuința protejată cunoaște și respectă prevederile Cartei.</p>	1		
<p>S1.4 Furnizorul locuinței protejate măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile primite.</p>	1		
<p><b>STANDARDUL 2 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</b>  <b>Locuința protejată ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</b>  <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.</p>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL:</b>	
<p>S2.1 Furnizorul locuinței protejate utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiar.</p>	1		
<p>S2.2 Locuința protejată asigură condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primare, precum și la eventualele abuzuri sau neglijențe.</p>	1		
<p>S2.3 Locuința protejată asigură înregistrarea și arhivarea sesizărilor și reclamațiilor.</p>	1		

S2.4 Locuința protejată organizează sesiuni de instruire a personalului propriu privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare.	1		
S2.5 Locuința protejată 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		
<b>PUNCTAJ TOTAL:</b>	<b>67</b>		

Data:

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

Semnătură și ștampilă