

**Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale, organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, cod 8899 CZ-VD-I**

**Principii directoare**

**Centrele pentru prevenirea și combaterea violenței domestice prevăzute de lege și organizate ca centre de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directoare pentru furnizarea de servicii:**

- Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a tuturor persoanelor pentru a facilita depășirea multiplelor consecințe ale violenței domestice;
- Abordarea comprehensivă a violenței domestice, în sensul de a nu scuza sau de a justifica violența agresorului și de a nu învinovăți victimele;
- Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor, în sensul de a prelua controlul asupra vieții lor;
- Accesul liber, gratuit și facil la servicii adecvate de consiliere și informare cu privire la disponibilitatea opțiunilor de sprijin, în concordanță cu nevoile victimelor;
- Asigurarea și promovarea principiului confidențialității, a vieții private a victimei și a demnității sale;
- Cooperarea și colaborarea în rețea cu toate celelalte servicii sociale și instituții relevante;

**Beneficiarii:**

- a) victime adulți;
- b) cuplul părinte-copil.

Victimele adulți și cuplurile părinte-copil beneficiază de serviciile oferite de centrul de consiliere în baza planului de reabilitare și reintegrare socială a victimei violenței domestice, adult sau copil.

Copilul victimă sau martor al violenței, parte a cuplului părinte-copil beneficiază de serviciile centrului de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat sau exploatat. Cuplul părinte-copil beneficiază de consiliere familială fie în cadrul centrului amintit anterior, fie în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea și combatere a violenței domestice.

Centrul de consiliere 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**

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

**Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice, denumit în continuare centru, asigură informarea publicului larg, a specialiștilor precum și a potențialilor beneficiari despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.**

**Rezultate așteptate:** Prin campaniile de informare desfășurate, 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, inclusiv pentru potențialii beneficiari.

**S1.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice 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.**

**Furnizorii de servicii sociale/Centrele 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, cabinetelor de medicină de familie, poliției dar și prin orice alte mijloace, canale sau instituții considerate adecvate.

Centrul colaborează cu instituțiile relevante (direcțiile județene de asistență socială și protecția copilului, serviciile publice de asistență socială, cabinete de medicină de familie, inspectoratele județene de poliție, primării, unitățile de medicină legală, agențiile județene pentru ocuparea forței de muncă, organizații neguvernamentale etc.) de la nivelul comunității în vederea identificării potențialilor beneficiari.

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

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

Materialele informative cuprind date despre rolul său în comunitate, accesarea, modul de funcționare al centrului, activitățile desfășurate/serviciile acordate. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt disponibile la sediul centrului.

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

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

## **STANDARD 2 - ADMITERE**

**Centrul funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specifice.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarii primesc servicii specializate pentru victimele violenței domestice, inclusiv pentru cuplurile părinte-copil.

**S2.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarilor.**

Procedura de admitere a beneficiarilor în centru, precizează următoarele documente, cel puțin: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, instrumentul de evaluare inițială a nevoilor beneficiarei luat în considerare pentru admitere, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de colaborare cu direcția generală de asistență socială și protecția copilului, modul în care se consemnează decizia, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia.

**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 în format electronic și/sau pe suport hârtie, 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 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 de 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.

În cazul victimelor copii sau martori copii, parte a cuplului părinte-copil, contractul se încheie cu părinții/reprezentantul legal.

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

#### **S2.4. Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al acestuia.**

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

- cererea de solicitare servicii de consiliere semnată de beneficiar și aprobată de către conducătorul centrului;
- contractul de furnizare de servicii, în original;
- documente cu privire la nivel de educație, pregătire profesională, starea de sănătate fizică și psihică, alte documente juridice relevante pentru starea victimei - ordin de protecție, certificate medico-legale etc.;
- fișa de evaluare multidisciplinară/reevaluare;
- planul de reabilitare și reintegrare socială a victimei violenței domestice;
- planul de consiliere;
- 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.

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

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

- încetarea frecventării centrului de către beneficiar, prin proprie voință;
- internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
- transferul la o instituție specializată, în scopul asistării cu servicii de cazare. Centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și furnizorul de servicii sociale, modul de soluționare a transferului la alt centru (suspendare);
- forța majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului etc.);
- decesul beneficiarului (încetare);

- comportamentul inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor din centru în condiții de securitate pentru acesta, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului (suspendare/încetare);

În cazul unui comportament inadecvat al beneficiarului, înainte de decizia suspendării/încetării acordării serviciilor se iau măsuri potrivit regulamentului de organizare și funcționare, care pot prevedea: buton de alarmă, pază, contactarea poliției etc.

- nerespectarea clauzelor contractuale de către beneficiar.

Centrul 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 afișat la loc vizibil la sediul centrului.

## **MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ȘI FURNIZARE DE SERVICII**

### **STANDARD 1 EVALUAREA ÎNȚIALĂ LA ADMITERE**

**Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate ale beneficiarilor.**

**Rezultate așteptate:** Beneficiarilor li se asigură servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

**S1.1. Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor din perspectiva consilierii.**

Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale specifice legate de efectele violenței domestice, ale beneficiarilor.

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

**Im:** Procedura de evaluare inițială la admitere a nevoilor 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.**

Pentru evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale sociale, centrul poate colabora cu instituțiile publice care au atribuții în asistența socială și consiliere și evaluarea nevoilor beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află și dețin personal de specialitate (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, penitenciare, instituții/servicii de ordine publică, primării, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare inițială la admitere a beneficiarului al cărui model se stabilește de conducerea centrului. Fișa de evaluare a beneficiarului consemnează data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea și este adusă la cunoștința beneficiarului care poate solicita informații/explicații suplimentare în

raport cu rezultatele evaluării. Fișa de evaluare inițială la admitere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

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

**Im:** Fișele de evaluare inițială la admitere a beneficiarilor sunt disponibile la sediul 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 a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul personal al beneficiarului.

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

**Centrul de consiliere derulează activități/acordă servicii conform planului de consiliere.**

**Rezultate așteptate:** Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

### **S2.1. Centrul derulează activități/ofere servicii beneficiarului în baza unui plan de consiliere pentru adultul victimă și respectiv cuplul părinte-copii.**

Planul de consiliere se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de alte structuri: de serviciile publice de asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare etc.) și cuprinde date și informații privind:

- activitățile/serviciile și informațiile necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar;

- programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;

- termenele de revizuire ale planului de consiliere;

- numele și 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.

Planul de consiliere se arhivează la dosarul personal al beneficiarului.

**Im:** Planul de consiliere individualizat, pe suport de hârtie, este disponibil la sediul centrului.

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

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

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

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

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

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de consiliere, centrul utilizează fișa de monitorizare a serviciilor, 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 către 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 furnizate beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

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

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

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

### **S2.5. Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în materia 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.

## **STANDARD 3 FURNIZAREA DE SERVICII**

**Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice furnizează programe de consiliere pentru depășirea situației de risc și a traumei rezultate în urma violenței domestice, de exemplu consiliere psihologică, consiliere familială, consiliere socială, consiliere juridică, consiliere parentală.**

Centrul de consiliere asigură derularea de activități/servicii de consiliere a beneficiarului cu titlu gratuit, în conformitate cu legislația în vigoare și normele deontologice corespunzătoare.

**Rezultate așteptate:** Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii specializate pentru victimele violenței domestice pentru ca acestea să poată gestiona și depăși situația de risc, precum și trauma trăită. Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.

### **S3.1. Centrul de consiliere asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei.**

Atât beneficiarul, cât și minorii aflați în îngrijirea acestuia, pot beneficia de consiliere pentru depășirea situațiilor de risc în condiții de deplină confidențialitate. Tipurile de programe de consiliere oferite victimelor pot avea următorul caracter, fără a se limita la acestea:

- Programe de consiliere și stabilizare emoțională în urma unei situații de conflict și violență inter-partenerială (consiliere în situația de criză);
- Programe de consiliere psihologică pentru clarificarea emoțional-cognitivă a situației de viață în situații de conflict în familie;
- Programe de consiliere și informare referitoare la măsuri de protecție individuale și legale pentru depășirea situațiilor de risc de violență domestică;
- Programe de consiliere de lungă durată individuale sau de grup pentru procesarea traumelor emoționale dobândite în urma unor situații de violență domestică și împuternicirea victimelor pentru o viață autonomă;
- Programe de consiliere familială atât pentru victimele adulte, cât și pentru cuplurile părinte-copil.

**Im:** Beneficiarii au acces la servicii de consiliere pentru depășirea situației de risc.

### **S3.2. Centrul de consiliere furnizează servicii de consiliere parentală pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei.**

Programele de consiliere parentală vizează îmbunătățirea relațiilor între părinți și copii care trec prin momente de violență domestică. Scopul acestor programe de consiliere parentală este de a oferi copiilor martori la violență domestică, o modalitatea de a gestiona situațiile de risc de violență, precum și de a îmbunătăți comunicarea între părinți și copii, procesarea și gestionarea emoțiilor negative, creșterea gradului de autonomie și îmbunătățirea imaginii de sine a copiilor, altele.

**Im:** Centrul furnizează programe de consiliere parentală în situațiile de violență domestică în care sunt implicați și copii martori.

### **S3.3. Centrele de consiliere pot derula programe de consiliere juridică în vederea depășirii situației de risc în care se află beneficiarii.**

Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii de informare și consiliere juridică pentru victimele violenței domestice. Informarea și consilierea juridică vizează informarea victimei despre măsurile de protecție existente în legislație dar poate cuprinde și alte informații referitoare la situația juridică a beneficiarei. În măsura disponibilității, centrele de consiliere pot oferi servicii juridice mai complexe cum ar fi asistarea victimei în demersuri penale, în vederea obținerii măsurilor de protecție, reprezentarea victimei în instanță în baza unor contracte specifice.



**Im:** Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă informații despre măsurile de protecție legală a victimelor violenței domestice. Monitorizare servicii/se detaliază activitățile/serviciile derulate și urmate de beneficiari.

### **S3.4. Centrul are capacitatea de a evalua rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele oferite.**

Rezultatele individuale urmării programelor oferite de centru pot fi evaluate atât pe parcursul intervenției cât și la finalul programului. Rezultatele individuale la finalul programului precum și (dacă este cazul) evaluările intermediare sunt notate în fișa fiecărui beneficiar cu recomandări specifice.

**Im:** Centrul evaluează rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele specifice.

### **S3.5. Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.**

Centrul asigură o schemă de personal în concordanță cu numărul de servicii oferite și cu numărul de beneficiari care se adresează centrului. Personalul centrului este calificat în specializările prevăzute de normativele în vigoare. Centrul asigură formarea inițială și formarea continuă pentru angajații proprii.

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

### **S3.6. Centrul poate 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, protecția drepturilor 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.

Protocoalele prevăd modul în care beneficiarii pot fi referiți de la un partener la altul și modul de colaborare între specialiști cu privire la soluționarea cazurilor.

**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 centrului. Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

**Im:** Personalul care lucrează în cadrul centrului de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

## **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.

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

Întreg personalul care își desfășoară activitatea în cadrul centrelor de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează implicarea voluntarilor în special în activități de informare. Voluntarii din cadrul centrelor de consiliere pentru victimele violenței domestice își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare. Voluntarii din cadrul centrelor 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:** Contractele de muncă, contractele de prestări servicii, contractele de voluntariat, sunt disponibile la sediul centrului/furnizorului.

## **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 și dificultăților persoanelor ce beneficiază de serviciile centrului.**

Conducerea centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice 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 de consiliere pentru victimele violenței domestice participă la programe de formare profesională continuă.**

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

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

**S1.6. Voluntarii din centrul de consiliere pentru victimele violenței participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională continuă.**

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

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

**S1.7. Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de consiliere pentru victimele violenței domestice 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.

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

Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice 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. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea persoanelor victime.**

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 consiliere pentru victimele violenței domestice 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 este responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).**

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

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

## **MODULUL IV - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI**

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

**Centrul asigură condiții de siguranță și confort 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 acces facil, siguranță și confort.**

Centrul stabilește în regulamentul de ordine interioară condițiile de siguranță din centru.

Centrul are în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță. Centrele de consiliere pentru victimele violenței domestice colaborează cu organele de poliție în cazurile de violență domestică.

**Im:** Amplasamentul centrului permite accesul facil, în siguranță și confort al beneficiarilor potrivit regulamentului de ordine interioară.

**S1.2. Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.**

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

**Im:** Centrul este amenajat corespunzător pentru a oferi siguranță și confort beneficiarilor.

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

**Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile.**

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

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

Grupul sanitar pentru personal este separat de grupul sanitar al beneficiarilor. Grupurile sanitare sunt dotate cu chiuvete cu apă caldă și rece, săpun și materiale igienico-sanitare (hârtie igienică, prosoape de hârtie, dezinfectante etc.).

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

**S2.2. Centrul de consiliere 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 consiliere pentru victimele violenței domestice respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege.**

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

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

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

Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

1. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale, fără nici o discriminare;
2. informarea cu privire la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu privire la situațiile de risc ce pot apare 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 confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
7. garantarea demnității și a intimității;
8. protejarea împotriva riscului de abuz și neglijare;
9. 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 consiliere pentru victimele violenței domestice 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 clar 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, centrul aplică o procedură proprie de măsurare a gradului de satisfacție a 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 a beneficiarilor este disponibilă, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

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

**Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.**

**Rezultate așteptate:** Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.

**S2.1. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.**

**Im:** Procedură privind semnalarea incidentelor și a protecției împotriva abuzurilor.

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

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

**Im:** Procese-verbale ale sesiunilor anuale de informare cu semnăturile participanților.

**S2.3. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.**

Incidentele deosebite se comunică instituțiilor responsabile, 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.

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

## Secțiunea 2

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

**Pentru a obține licența de funcționare, centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 39 și 42 de puncte.**

Pentru un punctaj de 39 de puncte, centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice 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 pentru centrele de consiliere pentru prevenirea și combaterea violenței domestice se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE CONSILIERE PENTRU PREVENIREA ȘI COMBATEREA VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (42 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
<b>MODULUL I - ACCESAREA SERVICIULUI</b> (Standarde 1 - 2)			
<b>STANDARD 1 - INFORMARE ȘI RELAȚII CU COMUNITATEA</b>	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice, denumit în continuare centru, asigură informarea publicului larg, a specialiștilor precum și a potențialilor beneficiari despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.			
<b>Rezultate așteptate:</b> Prin campaniile de informare desfășurate, 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, inclusiv pentru potențialii beneficiari.			
S1.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale prin campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței domestice. Furnizorii de servicii sociale/Centrele pot	<b>1</b>		



derula și campanii independente de promovare a serviciilor oferite.			
S1.2 Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative destinate beneficiarului (victimelor) referitoare la activitatea centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile beneficiarilor.	1		
<b>STANDARD 2 - ADMITERE</b> <b>Centrul funcționează în condițiile legii și prestează servicii sociale specializate specific,</b> <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii specializate pentru victimele violenței domestice, inclusiv pentru cuplurile părinte-copil	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice elaborează și aplică o procedură proprie de admitere a beneficiarilor.	1		
S2.2 Centrul asigură evidența beneficiarilor.	1		
S2.3 Centrul încheie cu beneficiarii un contract de furnizare servicii.	1		
S2.4 Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului	1		
S2.5 Centrul asigură arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor.	1		
S2.6 Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor către beneficiari.	1		
<b>MODULUL II EVALUARE, PLANIFICARE ȘI FURNIZARE DE SERVICII (Standarde 1 - 3)</b>			
<b>STANDARD 1 - EVALUAREA ÎNȚĂLĂ LA ADMITERE</b>	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	

<p><b>Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării inițiale la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate ale beneficiarilor.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarilor li se asigură servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.</p>			
<p>S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare inițială la admitere a nevoilor individuale ale beneficiarilor din perspectiva consilierii.</p>	<b>1</b>		
<p>S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea inițială la admitere a nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.</p>	<b>1</b>		
<p>S1.3 Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului/situației de dificultate în care se află acesta.</p>	<b>1</b>		
<p><b>STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</b></p> <p><b>Centrul de consiliere derulează activități/acordă servicii conform planului de consiliere.</b></p> <p><b>Rezultate așteptate:</b> Fiecare beneficiar primește serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.</p>	<b>TOTAL: 5</b>	<b>TOTAL</b>	
<p>S2.1 Centrul derulează activități/ofere servicii în baza unui plan de consiliere pentru adultul victimă și respectiv cuplul părinte-copil.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.2 Planul de consiliere este revizuit după fiecare reevaluare.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.3 Centrul asigură monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de consiliere.</p>	<b>1</b>		
<p>S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru.</p>	<b>1</b>		

S2.5 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal.	1		
<b>STANDARD 3 - FURNIZAREA DE SERVICII</b>	<b>TOTAL: 6</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice furnizează programe de consiliere pentru depășirea situației de risc și a traumei rezultate în urma violenței domestice, de exemplu consiliere psihologică, consiliere familială, consiliere socială, consiliere juridică, consiliere parentală.</b>			
<b>Rezultate așteptate:</b> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice oferă servicii specializate pentru victimele violenței domestice pentru ca acestea să poată gestiona și depăși situația de risc, precum și trauma trăită. Fiecare beneficiar accesează serviciile necesare, în funcție de nevoile individuale.			
S3.1. Centrul de consiliere asigură asistență și servicii de consiliere în vederea depășirii situațiilor de risc și a traumei.	1		
S3.2 Centrul de consiliere furnizează servicii de consiliere parentală pentru gestionarea situației de risc împreună cu membrii minori ai familiei.	1		
S3.3 Centrele de consiliere pot derula programe de consiliere juridică în vederea depășirii situației de risc în care se află beneficiarii.	1		
S3.4 Centrul are capacitatea de a evalua rezultatele beneficiarilor care au parcurs programele oferite.	1		
S3.5 Centrul dispune de personal	1		

cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.			
S3.6 Centrul poate încheia protocoale de colaborare cu instituțiile cu responsabilități în rezolvarea cazurilor de violență domestică.	1		
<b>MODULUL III - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - RESURSE UMANE</b>	<b>TOTAL: 7</b>	<b>TOTAL:</b>	
<b>Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.</b>			
<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.	1		
S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.	1		
S1.4 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată în care se stipulează obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității și dificultății persoanelor ce beneficiază de serviciile centrului.	1		
S1.5 Personalul centrului de consiliere destinat victimelor violenței domestice participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Voluntarii din centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice participă, în limita resurselor financiare, la programe de formare profesională	1		

continuă.			
S1.7 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului de consiliere destinat victimelor violenței domestice, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
<b>STANDARD 2 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</b> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice este înființat și administrat cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un centru care funcționează în condițiile legii și au acces la servicii specializate adaptate nevoilor lor.	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul de consiliere destinat victimelor violenței domestice își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că centrul are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale destinate victimelor violenței domestice, iar serviciile au scopul de a preveni și combate violența domestică prin asistarea persoanelor victime.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de consiliere sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.	1		
S2.3 Conducerea centrului este	1		

responsabilă de transmiterea lunară a rapoartelor statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari și serviciilor oferite de centru conform modelului aprobat de Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) (numărul de beneficiari, vârsta, sexul, mediul din care provin, nivelul de instruire, ocupația, veniturile, starea civilă, numărul de copii aflați în întreținerea lor, relația de rudenie cu agresorul, frecvența și natura agresiunii ș.a.).			
---	--	--	--

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

<b>STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE</b> Centrul asigură condiții de siguranță și confort pentru desfășurarea activităților. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil și sigur.	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Centrul de consiliere este organizat astfel încât să asigure condiții de acces facil, siguranță și confort.	<b>1</b>		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.	<b>1</b>		
<b>STANDARD 2 - SPAȚII IGIENICO-SANITARE</b> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice dispune de spații igienico-sanitare suficiente și accesibile. <b>Rezultate așteptate:</b> Beneficiarii au acces la spații igienico-sanitare adecvate.	<b>TOTAL: 2</b>	<b>TOTAL:</b>	
S2.1 Centrul de consiliere deține grupuri sanitare suficiente, atât pentru beneficiari cât și pentru personal.	<b>1</b>		
S2.2 Centrul de consiliere dispune de spații special	<b>1</b>		

destinate păstrării/depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice.			
<b>MODULUL V - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standarde 1 - 2)</b>			
<b>STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR</b> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. <b>Rezultate așteptate:</b> Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	<b>TOTAL: 3</b>	<b>TOTAL:</b>	
S1.1 Drepturile și obligațiile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii.	<b>1</b>		
S1.2 Personalul centrului de consiliere informează beneficiarii asupra drepturilor și obligațiilor acestora.	<b>1</b>		
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> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor. <b>Rezultate așteptate:</b> Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice 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 consiliere pentru victimele violenței domestice utilizează o procedură proprie pentru semnalarea incidentelor și protecția împotriva abuzurilor.	<b>1</b>		
S2.2 În cadrul centrului se organizează anual sesiuni de informare privind procedura de	<b>1</b>		

semnalare a incidentelor.			
S2.3 Centrul de consiliere pentru victimele violenței domestice 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>42</b>		

Data:

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

Semnătură și ștampilă