

Ordinul 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

Ordinul 27/2019 din 2019.02.28

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 28 februarie 2019

Intră în vigoare:

28 februarie 2019 An

Ordinul 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

Data act: 3-ian-2019

Emitent: Ministerul Muncii si Justitiei Sociale

Având în vedere:

- art. 9 alin. (5) din Legea nr. 197/2012 *privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale*, cu modificările și completările ulterioare;
- anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 *privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale*, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 *pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale*, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a *serviciilor sociale*, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul:

- art. 9 alin. (1) și art. 19 din Legea nr. 197/2012 *privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale*, cu modificările și completările ulterioare;
- art. 5 alin. (7) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 11/2014 *privind adoptarea unor măsuri de reorganizare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative*, aprobată prin Legea nr. 145/2015;
- art. 4 alin. (1) lit. b) din Hotărârea Guvernului nr. 299/2014 *privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție*, cu modificările ulterioare;
- art. 17 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 12/2017 *privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Justiției Sociale*, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii și justiției sociale emite următorul *ordin*:

Art. 1

Se aprobă *standardele minime de calitate pentru serviciile sociale de zi*, definite la art. 120 alin. (1) din Legea nr. 272/2004 *privind protecția și promovarea drepturilor copilului*, republicată, cu modificările și completările ulterioare, organizate ca centre de zi *destinate copiilor în familie și copiilor separați sau în risc de separare de părinți*, aplicabile următoarelor categorii de *servicii sociale* prevăzute în Nomenclatorul *serviciilor sociale*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare: Centre de zi *pentru copii* aflați în situație de risc de separare de părinți cod 8891CZ-C-II, Centre de zi de recuperare *pentru copii* cu dizabilități cod 8891CZ-C III, Centre de zi *pentru* pregătirea și sprijinirea integrării sau reintegrării *copilului* în familie cod 8891CZ-C-IV, Centre de zi de coordonare și informare *pentru copiii străzii* cod 8891CZ-C-V, Centre de zi *pentru* dezvoltarea deprinderilor *pentru* viață independentă cod 8891CZ-C-VI, Centre de zi *pentru* orientarea, supravegherea și sprijinirea reintegrării sociale a *copilului* care săvârșește fapte penale și nu răspunde penal cod 8891CZ-C-VII, Centre de zi *pentru* consiliere și sprijin *pentru* părinți și *copii* cod 8899CZ-F-I, prevăzute în anexa care face parte integrantă din prezentul *ordin*.

Art. 2

(1) *Standardele minime de calitate* prevăzute la art. 1 cuprind două secțiuni.

(2) **Secțiunea 1 - standardul minim de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți este structurată după cum urmează:**

a) module: denumire și numerotare cu cifre romane;

b) *standarde*: definire, rezultate așteptate și numerotare cu cifre arabe;

c) condiții/criterii ale fiecărui *standard*, corespunzători indicatorilor de proces: enunț, detalieri și numerotare compusă din litera S și cifre arabe corespunzătoare numărului *standardului* și numărului condiției/criteriului;

d) indicatori de monitorizare - Im, corespunzători indicatorilor de realizare: documente și modalități de evidențiere a respectării *standardului*.

(3) **Structura standardelor minime de calitate, prevăzută la alin. (1), respectă elementele care definesc standardele de calitate, după cum urmează:**

a) condițiile/criteriile fiecărui *standard* corespund indicatorilor de proces - măsură a modului/procesului în care sunt livrate serviciile, respectiv condițiile/criteriile fiecărui *standard*;

b) indicatorii de monitorizare - Im corespund indicatorilor de realizare - măsură, de obicei cantitativă, a produselor finale sau a serviciilor furnizate direct de o structura instituțională;

c) rezultatele așteptate corespund indicatorilor de rezultat - măsură a efectelor sau impactului obținute prin furnizarea serviciilor.

(4) Secțiunea a 2-a cuprinde clarificări *privind* modalitatea de completare a fișei de autoevaluare - formular *standard* în care se înscriu de către solicitantul licenței de funcționare datele și punctajul estimat de acesta cu *privire* la gradul de îndeplinire a *standardelor minime* aferente procesului de acordare a *serviciilor sociale*.

(5) Evaluarea în vederea acordării licenței *serviciului social* se realizează pe baza punctajului *minim* prevăzut în secțiunea II din anexa la prezentul *ordin*, a documentelor justificative și a vizitelor de evaluare în teren realizate de inspectorii sociali.

Art. 3

(1) Furnizorii publici și privați de *servicii sociale* au obligația de a respecta în integralitate *standardele minime de calitate* atât în vederea primirii licenței de funcționare, cât și ulterior acordării acesteia, *pentru* întreaga perioadă de funcționare a *serviciilor sociale*.

(2) Indiferent de forma de organizare a *serviciilor sociale* licențiate, furnizorilor de *servicii sociale* publici și privați le revine obligația monitorizării respectării *standardelor minime de calitate*.

Art. 4

(1) Verificarea respectării *standardelor minime de calitate* în baza cărora au obținut licența de funcționare revine inspectorilor sociali, potrivit prevederilor Legii nr. 197/2012 *privind* asigurarea *calității* în domeniul *serviciilor sociale*, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Verificarea conformității și respectării normelor de igienă și sănătate publică, a normelor *privind* securitatea la incendiu, precum și a altor condiții/cerințe/norme *pentru* care au fost emise autorizații administrative prealabile de funcționare se realizează de personalul de specialitate desemnat de instituțiile care au emis autorizațiile de funcționare respective, după caz: din domeniul sănătății publice, al pazei contra incendiilor, al sănătății și securității în muncă etc.

(3) În realizarea vizitelor de evaluare în teren inspectorii sociali au în vedere ansamblul de condiții și criterii aferente fiecărui *standard*, fără a se limita la indicatorii prevăzuți în fișa de autoevaluare, iar în situația în care apreciază încălcări ale unor cerințe care, potrivit legii, intră în competența instituțiilor menționate la alin. (2), în funcție de gravitatea constatărilor procedează după cum urmează:

- a) sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile;
- b) recomandă neacordarea/suspendarea licenței de funcționare și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/ responsabile;
- c) aplică prevederile art. 27 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și sesizează instituția/instituțiile responsabilă/responsabile.

Art. 5

La data intrării în vigoare a prezentului *ordin* se abrogă:

a) *Ordinul* secretarului de stat al Autorității Naționale *pentru* Protecția *Copilului* și Adopție nr. 24/2004 *pentru* aprobarea *Standardelor minime* obligatorii *pentru* centrele de zi, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 247 din 22 martie 2004;

b) *Ordinul* secretarului de stat al Autorității Naționale *pentru* Protecția *Copilului* și Adopție nr. 25/2004 *pentru* aprobarea *Standardelor minime* obligatorii *privind* centrele de zi *pentru* copiii cu dizabilități, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 247 din 22 martie 2004;

c) anexa nr. 1 "*Standarde minime* obligatorii *privind* *Serviciul pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă*" la *Ordinul* secretarului de stat al Autorității Naționale *pentru* Protecția *Copilului* și Adopție nr. 14/2007 *pentru* aprobarea *Standardelor minime*

obligatorii *pentru* dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și a ghidului metodologic de implementare a acestor *standarde*, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 146 și 146 bis din 28 februarie 2007;

d) anexa nr. 1 "*Standarde minime obligatorii privind* centrul de coordonare și informare *pentru copiii străzii*" și anexa nr. 2 "*Standardele minime obligatorii privind serviciul social stradal pentru copiii străzii*" la *Ordinul* secretarului de stat al Autorității Naționale *pentru* Protecția Copilului și Adopție nr. 132/2005 *pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind serviciile destinate protecției copiilor străzii*, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 743 și 743 bis din 16 august 2005, cu modificările ulterioare;

e) *Ordinul* secretarului de stat al Autorității Naționale *pentru* Protecția Copilului și Adopție nr. 177/2003 *privind aprobarea standardelor minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, precum și a standardelor minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului*, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 52 din 22 ianuarie 2004.

Art. 6

Prezentul *ordin* se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

._****._

Ministrul muncii și justiției sociale,

Marius-Constantin Budăi

ANEXĂ:STANDARDE MINIME de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți

SECȚIUNEA 1:Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți

SUBSECȚIUNEA 1:MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)

PARTEA 1:STANDARD 1 - INFORMARE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi, denumit în continuare, după caz, centrul, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu *privire* la misiunea sa/funcțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

Rezultate așteptate: *Copiii*, părinții acestora și orice persoană interesată au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, misiunea/funcțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

SUBPARTEA 1:S1.1. Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative privind activitățile derulate/serviciile oferite

I._

Centrul deține permanent un număr suficient de materialele informative care pot fi puse la

dispoziția părinților și *copiilor*.

Materialele informative conțin date despre localizarea și organizarea centrului, condiții de admitere și de frecvență a acestuia, activitățile desfășurate/serviciile acordate, personalul de specialitate, facilități oferite, costul serviciilor, cuantumul contribuției financiare în sarcina părinților *copiilor*, după caz etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic.

Materialele pe suport electronic sunt postate pe site-ul centrului și/sau al furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.).

Centrul realizează anual acțiuni de informare a comunității în ceea ce *privește* serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare, relaționarea și complementaritatea cu alte *servicii sociale*, importanța existenței acestor servicii *pentru copii* din comunitate și familiile acestora.

Imaginea *copiilor* și a părinților, precum și datele cu caracter personal pot deveni publice în materialele informative doar cu acordul scris al acestora sau, după caz, al reprezentanților legali.

II._

1.Im1: Materialele informative referitoare la centrul de *zi* sunt disponibile la sediul centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia și/sau al furnizorului de *servicii sociale*.

2.Im2: Materialele informative *privind* activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de *servicii sociale*.

SUBPARTEA 2:S1.2. Centrul facilitează accesul în incinta proprie a potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali anterior admiterii *copiilor*, pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate

I._

Centrul stabilește un program de vizită *pentru* informarea *copiilor* și a părinților acestora/altor membri de familie.

Programul trebuie să prevadă cel puțin o *zi* de vizită/lună și este afișat la intrarea în centru.

În *ziua* de vizită, centrul este deschis și altor persoane din comunitate care doresc să cunoască organizarea și funcționarea acestui serviciu.

II.Im: Programul de vizită, *destinat copiilor*, în *calitate* de potențiali beneficiari, precum și aparținătorilor acestora, este afișat într-un loc vizibil la intrarea în centru.

SUBPARTEA 3:S1.3. Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali cu privire la regulile de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului

I._

Anterior admiterii *copilului* și încheierii contractului de furnizare servicii cu părinții acestuia, centrul asigură informarea lor cu *privire* la modul de organizare și funcționare a centrului, serviciile disponibile, drepturile și obligațiile beneficiarilor.

Coordonatorul centrului este responsabil cu informarea inițială sau nominalizează o persoană, din angajații centrului, care realizează această activitate.

Părintele/părinții sau, după caz, reprezentantul legal, precum și beneficiarii (corespunzător vârstei și gradului lor de maturitate) sunt informați/instruiți. Documentul prin care se consemnează informarea acestora va conține: data la care s-a efectuat informarea/instruirea, numele și semnătura părintelui/părinților sau, după caz, ale reprezentantului legal, numele beneficiarului și semnătura acestuia (*pentru copilul* care a împlinit 10 ani), numele și semnătura persoanei care a realizat informarea/instruirea, materialele informative prezentate sau tema informării/instruirii.

Pe lângă informarea inițială, ori de câte ori situația o impune, centrul organizează sesiuni de informare/instruire și consiliere a beneficiarilor *privind* activitatea proprie și regulamentele aplicate.

II.Im: Părintele/părinții sau, după caz, ale reprezentantului legal, precum și beneficiarii (corespunzător vârstei și gradului lor de maturitate), sunt informați; documentul *privind* informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.

PARTEA 2:STANDARD 2 - ADMITERE

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* se adresează doar *copiilor* ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.

Rezultate așteptate: *Copiii*, în *calitate* de beneficiari și părinții acestora sau, după caz, reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de *zi*.

SUBPARTEA 1:S2.1. Centrul are o misiune și obiective clare, cunoscute de personalul și beneficiarii acestuia

I._

Centrele de *zi* din sistemul de protecție a *copilului* au ca misiune prevenirea abandonului și a instituționalizării *copiilor*, prin asigurarea, pe timpul *zilei*, a unor activități de îngrijire, educație, recreere-socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă, orientare școlară și profesională etc. *pentru copii*, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare etc. *pentru* părinți sau reprezentanții legali, precum și *pentru* alte persoane care au în îngrijire *copii*.

Serviciile oferite de centrele de *zi* sunt complementare demersurilor și eforturilor propriei familii, așa cum decurg din obligațiile și responsabilitățile părintești, precum și serviciilor oferite de unitățile de învățământ și alți furnizori de servicii, corespunzător nevoilor

individuale ale *copilului* în contextul său socio-familial.

Misiunea fiecărui centru de zi diferă în funcție de scopul și funcțiile acestuia, definite prin Regulamentul propriu de organizare și funcționare, denumit în continuare ROF, elaborat de furnizorul de *servicii sociale*.

În ROF se enumeră toate activitățile derulate/serviciile oferite în centru.

Documentul este cunoscut de coordonatorul și personalul centrului.

Personalul centrului, precum și *copiii* și părinții acestora sunt informați cu *privire* la conținutul ROF-ului.

II._

1.Im1: Misiunea și obiectivele centrului sunt consemnate în ROF-ul acestuia, disponibil la sediul centrului.

2.Im2: Regulamentul cadru de organizare și funcționare al centrului (ROF) este cunoscut de întreg personalul centrului și de către beneficiari; sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 2:S2.2. Centrul deține și aplică o procedură proprie de admitere

I._

Centrul deține și aplică o procedură proprie de admitere, elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Procedura se referă, cel puțin, la: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale *copiilor*, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției părinților dacă este cazul.

Copiii potențiali beneficiari și părinții acestora sunt informați cu *privire* la conținutul procedurii de admitere.

Procedura de admitere este anexă la ROF.

Personalul de specialitate al centrului este instruit cu *privire* la respectarea procedurii de admitere. Instruirea personalului se consemnează în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

II._

1.Im1: Procedura de admitere, anexă la ROF, este disponibilă la sediul centrului.

2.Im2: Sesiunile de informare a beneficiarilor și a personalului sunt consemnate în registrele speciale cu această destinație.

3.Im3: Procedura de admitere, anexă la ROF, este aprobată prin decizie sau, după caz, dispoziție a conducătorului furnizorului de *servicii sociale*.

SUBPARTEA 3:S2.3. Centrul desfășoară activitățile specifice/acordă serviciile de

specialitate în baza unui contract de furnizare servicii

I. _

Contractul de furnizare servicii se încheie între furnizorul de *servicii sociale*, reprezentat de coordonatorul acestuia și părinții *copilului* sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia.

Atribuțiile *privind* semnarea contractului de furnizare servicii se pot delega, în scris, către coordonatorul centrului, situație care se consemnează în ROF.

În funcție de condițiile contractuale, se încheie angajamente de plată cu persoana/persoanele care participă la plata contribuției ce revine beneficiarului.

Angajamentele de plată fac parte integrantă din contract.

Modelul contractului de furnizare servicii este stabilit de furnizorul de *servicii sociale*, în baza modelului cadru reglementat și *aprobat* prin *ordin* al ministrului. Contractul de furnizare servicii este redactat în două sau mai multe exemplare originale, în funcție de numărul semnatarilor contractului.

Un exemplar original al contractului de furnizare servicii se păstrează în dosarul personal al beneficiarului.

În situația în care serviciile acordate în centru sunt oferite fără o contribuție financiară în sarcina beneficiarului, contractul de furnizare servicii nu se încheie în cazul în care *copilul* urmează să frecventeze centrul ocazional, respectiv pe o perioadă mai mică de 3 zile lucrătoare/lună sau de 12 zile lucrătoare/semestru. *Pentru copiii* care frecventează ocazional centrul, prezența acestora în centru și serviciile primite se consemnează într-o listă specială, denumită în continuare, lista zilnică a beneficiarilor, sub semnătura *copilului* (cu vârsta mai mare de 10 ani) sau a părintelui acestuia/apartinătorului care l-a însoțit.

Listele zilnice de prezență a beneficiarilor în centru, cu semnăturile acestora, se centralizează în dosare lunare.

Coordonatorul centrului are obligația de a organiza procesul de înregistrare zilnică a prezenței nominale a beneficiarilor în centru.

II. _

1.Im1: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.

2.Im2: Dosarele lunare cu listele zilnice de prezență a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 4:S2.4. Centrul întocmește, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului

I. _

(1) Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

- a) cererea de admitere, semnată de unul din părinții *copilului* și aprobată de conducătorul furnizorului/centrului sau documentele prin care se evidențiază referirea *copilului* către centru, în original;
- b) acte de stare civilă, după caz: certificat de naștere al *copilului*, carte de identitate a *copilului*, carte de identitate a părinților, în *copie*;
- c) contractul de furnizare servicii, în original;
- d) dosarul de servicii.

(2) Dosarul de servicii al *copilului* conține:- fișa de evaluare/reevaluare și/sau documentele aferente evaluării situației *copilului*;- programul personalizat de intervenție al beneficiarului;- fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului;- planurile/programele individualizate elaborate pe domenii de intervenție (educație, integrare etc.);- fișele de monitorizare ale aplicării programului personalizat de intervenție al beneficiarului;- rapoarte trimestriale, după caz.

(3) Dosarul de servicii se păstrează separat de dosarul personal al beneficiarului pe perioada acordării serviciilor și se arhivează în dosarul personal al beneficiarului după încetarea serviciilor.

II._

- 1.Im1: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt conforme și complete și conțin documentele obligatorii.
- 2.Im2: Dosarele de servicii ale *copiilor* sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 5:S2.5. Centrul realizează arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor

I._

Dosarul personal al beneficiarului este arhivat, la sediul centrului sau al furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul, pe o perioadă prevăzută în nomenclatorul arhivistic al furnizorului.

La solicitarea scrisă a beneficiarului/părinților/reprezentantului legal, o *copie* a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia după încetarea raporturilor contractuale. Accesul personalului centrului la dosarele personale ale beneficiarilor se face numai dacă utilizatorul este înscris în lista specială aprobată de conducerea acestuia.

Orice altă persoană, fizică sau juridică, poate accesa dosarul personal al beneficiarului numai cu *aprobarea* scrisă a furnizorului de *servicii sociale* care administrează și coordonează centrul și cu acceptul *copilului* care are discernământ, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege.

Instituțiile și organismele de inspecție și control au acces la dosarele personale ale beneficiarilor în condițiile legii.

Centrul sau furnizorul de *servicii sociale* care-l administrează asigură condiții corespunzătoare *pentru* păstrarea intactă a documentelor.

Centrul ține evidența dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, pe suport de hârtie sau electronic.

II._

1.Im1: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului sau al furnizorului de *servicii sociale*.

2.Im2: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt ținute în condiții corespunzătoare care să asigure integritatea lor, precum și păstrarea confidențialității datelor.

3.Im3: Centrul sau furnizorul de *servicii sociale* care îl administrează are amenajat un spațiu corespunzător *pentru* păstrarea, pe perioada prevăzută de lege, a dosarelor personale ale beneficiarilor.

SUBPARTEA 6:S2.6. Centrul constituie o bază de date referitoare la beneficiarii săi

I._

Centrul constituie și administrează o bază de date proprie cu *privire* la beneficiarii săi.

Evidența beneficiarilor se realizează pe suport de hârtie și electronic.

Accesul personalului centrului la baza de date se face numai dacă utilizatorul este înscris în lista specială aprobată de conducerea acestuia.

Accesul altor persoane, fizice sau juridice, la baza de date se face numai cu acordul furnizorului de *servicii sociale* care administrează și coordonează centrul.

Instituțiile de inspecție și control au acces la baza de date în condițiile legii.

II.Im: Baza de date electronică *privind* beneficiarii îngrijiți în centru este constituită și actualizată permanent.

SUBPARTEA 7:S2.7. Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale

I._

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri/birouri închise, accesibile doar personalului de conducere și personalului de specialitate.

Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor pot fi consultate de beneficiari (în funcție de vârstă și gradul de maturitate)/reprezentanții legali.

Tot personalul centrului, la angajare, semnează declarații pe proprie răspundere *privind* păstrarea confidențialității datelor și informațiilor referitoare la beneficiarii centrului, cu respectarea prevederilor legale în domeniu.

II._

- 1.Im1: Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu *privire* la datele personale.
- 2.Im2: Declarațiile pe proprie răspundere ale personalului centrului *privind* păstrarea confidențialității datelor referitoare la beneficiarii centrului sunt disponibile în dosarele de personal ale angajaților.

PARTEA 3:STANDARD 3 - ÎNCETAREA SERVICIILOR

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi își încetează serviciile în condițiile prevăzute de lege și cunoscute în prealabil de către beneficiari.

Rezultate așteptate: beneficiarii primesc servicii pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura *privind* încetarea acordării serviciilor.

SUBPARTEA 1:S3.1. Centrul deține și aplică o procedură proprie *privind* încetarea acordării serviciilor către beneficiar

I._

Procedura de încetare a acordării serviciilor este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul și este anexă la ROF. Procedura stabilește situațiile în care încetează acordarea serviciilor către beneficiar și modalitățile de realizare (la cererea sau prin decizia unilaterală a beneficiarului, prin decizia conducerii centrului, prin acordul ambelor părți etc.).

Centrul realizează activități de informare a *copiilor* (în funcție de vârsta și gradul lor de maturitate), precum și a părinților acestora referitor la condițiile de încetare a serviciilor.

Personalul centrului este instruit cu *privire* la conținutul procedurii de încetare a acordării serviciilor.

II._

- 1.Im1: Procedura de încetare a acordării serviciilor, anexă la ROF, este disponibilă la sediul centrului.
- 2.Im2: Procedura de încetare a serviciilor, anexă la ROF, este aprobată prin decizie sau, după caz, dispoziție a conducătorului furnizorului de *servicii sociale*.
- 3.Im3: Procedura de încetare a acordării serviciilor este cunoscută de personalul de specialitate și de beneficiari.
- 4.Im4: Personalul este instruit anual cu *privire* la procedura de încetare a serviciilor, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.
- 5.Im5: Beneficiarii, în funcție de vârsta și gradul de maturitate, sunt informați cu *privire* la condițiile în care încetează serviciile; documentul *privind* informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.

SUBPARTEA 2:S3.2. Centrul realizează informarea serviciilor publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale cu privire la situația beneficiarilor săi pentru care au încetat serviciile

I._

Centrul transmite semestrial către serviciile publice de asistență socială lista beneficiarilor pentru care au încetat serviciile, cu nume, prenume, adresa de domiciliu/reședință a acestora și motivele încetării serviciilor pe scurt, precum și o copie a dosarului de servicii al copilului.

Odată cu încetarea serviciilor, centrul transmite serviciilor publice de asistență socială o copie după fișa de servicii, aferentă programului personalizat de intervenție al beneficiarului, în care se consemnează, pe scurt, evoluția copilului și recomandări de monitorizare a situației acestuia în familie.

Centrul arhivează într-un dosar special, ținut pe suport hârtie sau electronic, listele semestriale și fișele de servicii transmise către serviciile publice de asistență socială, denumit în continuare dosarul privind încetarea serviciilor.

II.Im: Dosarul privind încetarea serviciilor este disponibil la sediul centrului, pe suport de hârtie sau electronic.

SUBSECȚIUNEA 2:MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)

PARTEA 1:STANDARD 1 - EVALUARE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi acordă servicii de specialitate în baza evaluării nevoilor individuale și situației beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Copiii și părinții acestora se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.

SUBPARTEA 1:S1.1. Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale și a situației copiilor

I._

Centrul elaborează și aplică o procedură proprie de evaluare a nevoilor și situației beneficiarilor, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului, activitățile derulate/serviciile acordate, avizată de conducerea furnizorului de servicii sociale care administrează centrul.

Procedura cadru de evaluare a nevoilor și situației copilului este elaborată de furnizorul de servicii sociale care administrează centrul și 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.

II.Im: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S1.2. Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale și a situației copiilor

I.

Evaluarea nevoilor/situației *copiilor* este realizată de personal de specialitate (după caz, asistent social, psiholog, psihopedagog, educator sau educator specializat, medic, kinetoterapeut, ergoterapeut etc.).

În funcție de situația particulară a fiecărui *copil*, evaluarea acestuia, efectuată de personalul centrului, are la bază evaluările realizate de personalul serviciilor publice de asistență socială și/sau de către structurile cu atribuții în evaluare complexă, prevăzute de lege, precum și orice alte documente emise de serviciile publice de asistență socială sau de alte instituții/servicii publice sau private (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, instituții/servicii de *ordine* publică, structuri specializate în combaterea traficului de persoane, în combaterea traficului de droguri etc.).

Evaluarea nevoilor se înscrie în fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului al cărui model se stabilește de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului consemnează rezultatele evaluării, data fiecărei evaluări și este semnată de persoana/persoanele care au efectuat evaluarea. Conținutul fișei de evaluare/reevaluare este adus la cunoștința *copilului* (în raport de vârsta și nivelul de maturitate) și a părinților acestuia/reprezentantului legal care pot solicita informații/explicații suplimentare în raport cu rezultatele evaluării.

Reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se realizează trimestrial precum și în cazul în care apar modificări semnificative ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului și/sau a situației socio-familiale a acestuia.

Formatul utilizat *pentru* fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului cuprinde atât evaluarea inițială, cât și reevaluările.

Documentele emise de structurile cu atribuții în evaluare complexă, de serviciile publice de asistență socială și/sau de alte servicii/instituții publice se atașează fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului.

Centrul care desfășoară activități *pentru* protecția și abilitarea/reabilitarea *copilului* abuzat, neglijat și exploatat asigură un mediu corespunzător *pentru* intervierea *copilului* de către personalul de specialitate din cadrul rețelei de intervenție.

Intervenția multidisciplinară realizată în situațiile de abuz, neglijare și exploatare este adecvată și securizantă *pentru copil*, prin evitarea și combaterea revictimizării acestuia prin interviuri repetate.

După caz, centrul asigură înregistrarea documentelor care atestă prezența leziunilor și a altor consecințe ale abuzului și neglijării asupra *copilului*, inclusiv prin fotografiere, precum și prin înregistrarea audio-video a interviurilor cu *copilul* în cursul evaluării detaliate în camera cu oglindă dublă.

Toate înregistrările, inclusiv fotografierea, se realizează cu informarea și acordul *copilului*, ținând cont de gradul său de maturitate, precum și cu informarea și consimțământul scris al părinților/reprezentantului legal.

La solicitarea *copilului* cu vârsta peste 14 ani, interviul poate avea loc fără acordul sau prezența părinților/reprezentantului legal.

Profesionistul care intervieveză poate să decidă, în funcție de caz, intervierea *copilului* în absența familiei, cu excepția situațiilor prevăzute în codul de procedură penală.

Toate interviurile cu *copilul* realizate în cadrul evaluării detaliate în scopul dezvăluirii abuzului sau neglijării sau în cursul procedurilor de urmărire penală se realizează în cameră securizată, în prezența unui membru al echipei multidisciplinare.

Înregistrările nu pot fi folosite ca material didactic, decât cu acordul *copilului*, exprimat în condițiile legii, și al reprezentantului legal și în condițiile în care se respectă legislația în vigoare cu *privire* la dreptul la intimitate și imagine, precum și alte reglementări în materie.

Se pot face materiale didactice audio-video folosind informația din înregistrări și respectând confidențialitatea cu *privire* la persoanele implicate în cazurile respective.

Interviura *copilului* aflat în situații de abuz/exploatare sexuală se realizează pe baza unor protocoale distincte corespunzătoare celor două situații menționate, care sunt avizate de conducerea furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul.

Rezultatele interviului se consemnează de responsabilul de caz în fișa de evaluare a beneficiarului.

II.

1.Im1: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: Contractele de angajare ale personalului de specialitate, contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului.

3.Im3: Centrul *destinat* protecției și reabilitării *copiilor* aflați în risc de abuz și neglijare, dacă realizează intervierea *copilului* în scopul identificării unei situații de abuz, dispune de personal de specialitate și condiții corespunzătoare *pentru* realizarea acestei activități (spații special amenajate, dotări cu echipamente și aparatură adecvată).

SUBPARTEA 3:S1.3. Evaluarea/reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se efectuează cu acordul și implicarea acestuia și a aparținătorilor

I.

Copilului și părinților acestuia/reprezentantului legal li se aduce la cunoștință necesitatea de a se implica activ în activitatea de evaluare și de a furniza informații reale evaluatorului/evaluatorilor.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului are o rubrică *destinată* semnăturii beneficiarului (cu vârsta de peste 10 ani) și a părinților/reprezentantului său legal.

În situația în care părinții/reprezentantul legal, din motive obiective, nu pot participa la procesul de evaluare/reevaluare, își exprimă în scris acordul ca personalul centrului să efectueze evaluarea/reevaluarea nevoilor beneficiarului fără implicarea lor.

II._

1.Im1: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, completată corespunzător, este disponibilă la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: După caz, acordul scris al părinților/reprezentantului legal referitor la realizarea evaluării/reevaluării *copilului*, fără participarea lor, este păstrat în dosarul de servicii al *copilului*.

PARTEA 2:STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform programului personalizat de intervenție întocmit *pentru* fiecare beneficiar.

Rezultate așteptate: *Copiii* beneficiază de servicii adecvate, stabilite în funcție de nevoile personale identificate și situațiile particulare la care se află.

SUBPARTEA 1:S2.1. Centrul oferă servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor, în baza unui program personalizat de intervenție, elaborat *pentru* fiecare *copil*

I._

(1)Părinții *copiilor* se pot adresa în mod direct centrului *pentru* a beneficia de serviciile oferite de acesta.

(2)De asemenea, *copiii* pot beneficia de serviciile centrului prin referire din partea serviciilor publice de asistență socială de la nivel județean și local, a organismelor private autorizate sau a altor organizații/instituții relevante.

(3)Referirea din partea serviciilor publice de asistență socială de la nivelul unităților administrative teritoriale, denumite în continuare UAT, se realizează în baza planului de servicii întocmit de aceasta.

(4)În situația solicitărilor directe sau a referirilor din partea altor organizații sau instituții relevante, centrul solicită serviciului public de asistență socială efectuarea cel puțin a anchetei sociale la domiciliul *copilului*.

(5)Programul personalizat de intervenție, denumit în continuare PPI, este realizat de către o echipă formată din personal de specialitate al centrului, și, dacă situația o impune, al furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul. Furnizorul de *servicii sociale* poate încheia contractul de achiziții a serviciilor acordate de diverși specialiști.

(6)Programul personalului de intervenție se întocmește în baza evaluării nevoilor beneficiarului, precum și a datelor și recomandărilor prevăzute în documentele elaborate de structurile specializate în evaluare complexă, de serviciile publice de

asistență socială și/sau, după caz, de alte servicii/instituții publice (cabinete medicale, unități de învățământ, agenții de ocupare, instituții/servicii de ordine publică, structuri specializate în prevenirea și combaterea traficului de persoane, a consumului de droguri etc.) și cuprinde date și informații privind:

- a) numele și vârsta *copilului*, numele și vârsta părinților/reprezentantului legal și semnătura de luare la cunoștință a acestora;
- b) activitățile/serviciile necesare *pentru* a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar (asistență și îngrijire, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare socială etc.); după caz, se pot elabora planuri/programe separate, cum ar fi plan de asistență și îngrijire, program de recuperare/reabilitare fizică, program de recuperare/reabilitare psihică, program de integrare/reintegrare socială prin consiliere și terapie psiho-socială, prin terapie ocupațională etc. care se atașează PPI;
- c) activitățile/serviciile în care sunt implicați părinții/membrii familiei *copilului*;
- d) programarea activităților desfășurate/serviciilor acordate: zilnică, săptămânală sau lunară;
- e) termenele de evaluare periodică a evoluției beneficiarului și de revizuire, după caz, a programului personalizat de intervenție;
- f) numele și profesia/ocupația persoanei/persoanelor care au elaborat programul și semnătura acesteia/acestora.

(7) PPI este avizat de coordonatorul centrului.

(8) PPI este acompaniat de o fișă de servicii care consemnează, pe scurt, activitățile/serviciile recomandate în PPI.

(9) PPI este *destinat copilului* dar, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, programul stabilește inclusiv activitățile și serviciile oferite familiei acestuia.

(10) La elaborarea PPI se au în vedere preferințele și opțiunile *copilului* și ale părinților/reprezentanților legali.

(11) PPI conține o rubrică *destinată* semnăturii beneficiarului și a părintelui/părinților sau a reprezentantului legal prin care se atestă luarea la cunoștință și acceptul acestora. În cazul în care părinții/reprezentantul legal nu pot sau nu doresc să participe la elaborarea PPI, aceștia își exprimă în scris acordul cu *privire* la deciziile personalului de specialitate.

(12) *Copilul* (în raport de vârstă și grad de maturitate) și părinții sunt informați și consiliați în ceea ce *privește* conținutul PPI și rolul care le revine în operaționalizarea obiectivelor acestuia.

II.

1.Im1: Programul personalizat de intervenție al fiecărui beneficiar și fișa de servicii, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: Personalul este informat și instruit cu *privire* la conținutul și modul de implementare al programului personalizat de intervenție al beneficiarului, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

3.Im3: Beneficiarii, în funcție de vârstă și gradul de maturitate, și părinții acestora/reprezentanții legali sunt informați și instruiți cu *privire* la conținutul și modul de implementare al programului personalizat de intervenție al beneficiarului; documentul

privind informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.

SUBPARTEA 2:S2.2. Centrul realizează monitorizarea evoluției beneficiarului și a aplicării programului personalizat de intervenție

I._

Aplicarea PPI se realizează de către personalul de specialitate al centrului care monitorizează și evoluția beneficiarului.

În situația în care *copilul* și familia acestuia primesc o gamă mai largă sau mai complexă de servicii, conducătorul centrului desemnează un responsabil de caz.

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

Pentru monitorizarea evoluției beneficiarului și a aplicării PPI centrul utilizează o fișă de monitorizare a PPI, întocmită *pentru* fiecare beneficiar, în care se consemnează activitățile realizate/serviciile acordate, data furnizării acestora, observații *privind* situația beneficiarului și progresele înregistrate, constatate de personalul de specialitate. Modelul fișei de monitorizare este stabilit de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

Fișa de monitorizare se îndosariază în dosarul de servicii al *copilului* și se păstrează la cabinetul de specialitate sau la responsabilul de caz.

PPI cuprinde rubrici în care se menționează data evaluării periodice (eventual revizuirii) și semnăturile personalului de specialitate.

În situația beneficiarilor care frecventează centrul pe o perioadă mai mare de 3 luni, măsurile și activitățile prevăzute în PPI sunt evaluate și revizuite periodic, în funcție de evoluția situației *copilului* și sunt consemnate în Raportul trimestrial de evaluare al PPI, denumit în continuare raport trimestrial.

II.Im: Fișa de monitorizare a PPI și raportul trimestrial sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

SUBPARTEA 3:S2.3. Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze și să implementeze programul personalizat de intervenție al beneficiarului

I._

Centrul are personal de specialitate angajat, capabil să acorde serviciile recomandate în PPI și/sau poate beneficia de aportul specialiștilor angajați ai furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul sau ale căror servicii sunt achiziționate.

În cazul *copiilor* cu nevoi speciale, *pentru* care organismele de specialitate prevăzute de lege au elaborat un plan individualizat de asistență și îngrijire sau un plan de recuperare/reabilitare funcțională, centrul trebuie să dispună de personalul de specialitate care poate asigura integral, sau cel puțin parțial, serviciile recomandate.

II.Im: Statul de funcții, contractele de angajare, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul centrului, în copie.

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

I._

Programul zilnic al *copiilor* în centru se desfășoară ținând cont de vârsta acestora, nivelul de dezvoltare, potențialul, nevoile și disponibilitățile pe care le au.

Programul zilnic de activități al *copiilor* se stabilește inclusiv în funcție de nevoile lor cu privire la odihnă, alimentație și toaleta personală.

Activitățile cu *copiii* sunt diversificate, adaptate vârstei și răspund nivelului și potențialului lor de dezvoltare.

Programul zilnic al *copiilor* este afișat în interiorul centrului, într-un loc vizibil și accesibil personalului, *copiilor* și părinților.

Programul săptămânal de funcționare al centrului este afișat într-un loc vizibil, la intrarea în centru.

II.Im: Centrul afișează programul de activități ale beneficiarilor și programul săptămânal de funcționare astfel încât să fie accesibile tuturor *copiilor*, părinților acestora și personalului centrului.

SUBSECȚIUNEA 3:MODUL III - ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-11)

PARTEA 1:STANDARD 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi asigură informarea populației *privind* necesitatea de a solicita și primi servicii de suport adecvate în caz de nevoie, precum și servicii de consiliere adresate beneficiarilor, *destinate* prevenirii și soluționării situațiilor de dificultate în care se află.

Rezultate așteptate: Comunitatea și potențialii beneficiari cunosc serviciile de asistență și suport existente, iar *copiii* și familiile acestora au acces la servicii de consiliere corespunzătoare situației și nevoilor lor particulare.

SUBPARTEA 1:S1.1. Centrul are capacitatea de a realiza activități de informare a membrilor comunității și de consiliere specializată a beneficiarilor în funcție de nevoi

I._

Centrul deține materiale informative *privind* natura situațiilor de dificultate în care se pot afla *copiii* și familiile lor, categoriile de potențiali beneficiari existenți într-un număr semnificativ în comunitatea respectivă, tipurile de *servicii sociale* existente și activitățile derulate/serviciile oferite de acestea.

Centrul organizează sau se implică în organizarea campaniilor de informare și sensibilizare a populației *privind* problemele *copiilor* și nevoile acestora.

Serviciile de consiliere sunt specializate și adaptate nevoilor diferitelor categorii de beneficiari: *copilul* în risc de separare de părinți, *copilul* în risc de abuz, neglijare și exploatare, *copilul* aflat sau care trăiește în stradă, *copilul* cu tulburări comportamentale și de integrare socială, *copilul* delincvent, *copilul* cu diverse adicții, *copilul* cu nevoie speciale, *copilul* din familia aflată în situații de dificultate etc.

Serviciile de consiliere acordate în centrele de zi *privesc*, de regulă, dar fără a se limita la aceasta, consiliere socială și psiho-socială, precum: consiliere *privind* orientarea școlară și prevenirea abandonului școlar, consiliere *privind* orientarea vocațională/profesională și facilitarea găsirii unui loc de muncă, consiliere *privind* identificarea, prevenirea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare, consiliere *privind* facilitarea integrării în viața de familie și a comunității, consiliere *pentru* promovarea vieții de familie și menținerea relațiilor armonioase dintre părinți și *copii*, ș.a.

Centrul dispune de personal calificat capabil să sprijine beneficiarul să-și cunoască propria identitate și potențial, să-și dezvolte stima de sine, să conștientizeze responsabilitățile și drepturile ce-i revin ca minor și membru al familiei, prin servicii de consiliere, consiliere socială și psihologică.

Beneficiarii sunt încurajați și sprijiniți să frecventeze școala și să-și dezvolte aptitudinile și abilitățile proprii *pentru* profesiile/ocupațiile potrivite, în raport cu nivelul de dezvoltare, cunoștințele dobândite, nevoile și interesele proprii.

În funcție de nevoile beneficiarului, educatorul și/sau psihologul centrului elaborează un program de orientare școlară și profesională, anexă la PPI, care conține obiective specifice în funcție de particularitățile fiecărui *copil*.

La realizarea programului sunt implicați activ *copiii* și părinții acestuia.

La cererea părinților sau când situația *copilului* o impune, se asigură servicii de consiliere psihologică. Activitatea de consiliere se desfășoară individual și/sau în grup, în funcție de vârsta și gradul de maturitate al *copiilor*, într-un cabinet de specialitate sau într-un spațiu special amenajat și securizant *pentru copil*.

Centrul care desfășoară activități *pentru* protecția și abilitarea/reabilitarea *copilului* abuzat, neglijat și exploatat poate oferi sau asigura accesul la servicii de consiliere *pentru* agresori.

Agresorii au acces la servicii de consiliere în vederea responsabilizării *pentru* situațiile de abuz, neglijare și exploatare a *copilului* și schimbării comportamentelor și practicilor abuzive.

Responsabilul de caz al *copilului* inițiază demersurile necesare *pentru* realizarea evaluării și consilierii agresorului. Evaluarea și consilierea agresorului au loc cu consimțământul scris

acestui sau la solicitarea instanței și se realizează de către personal de specialitate pregătit în acest sens.

Personalul centrului informează agresorul cu *privire* la serviciile de consiliere disponibile în cadrul centrului sau care pot fi oferite de alți furnizori de servicii.

Înainte de începerea consilierii propriu-zise, agresorul trebuie evaluat din punct de vedere psihologic. Evaluarea este efectuată de un specialist al centrului și, de regulă, are la bază evaluările efectuate anterior de personalul de specialitate al direcțiilor generale de asistență socială și protecție a *copilului* sau al centrelor rezidențiale *pentru copiii* abuzați.

Responsabilul de caz al *copilului* trebuie să identifice factorii de risc imediat din partea agresorului, pe baza unor instrumente de evaluare a riscului elaborate de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

Consilierea agresorului se desfășoară într-un spațiu și în condiții securizante *pentru* personalul de specialitate, conform deciziei instanței.

Consilierea de grup în cazul agresorului se realizează în prezența unui consilier cu experiență de cel puțin de 3 ani în servicii de probațiune.

Pe tot parcursul consilierii agresorului, consilierul responsabil ia măsurile necesare *pentru* ca agresorul să nu se întâlnească cu *copilul*.

Consilierul agresorului consemnează rezultatele înregistrate și evoluția agresorului, urmare serviciilor primite, într-o fișă de consiliere individuală.

II.

- 1.Im1: Serviciile de consiliere acordate sunt consemnate în PPI și în fișa de servicii, anexă la PPI.
- 2.Im2: Programul de orientare școlară și profesională, anexă la PPI, elaborat după caz, este disponibil la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.
- 3.Im3: Serviciile de consiliere sunt acordate de personal calificat; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului de specialitate angajat sau ale căror servicii sunt achiziționate, contractele de muncă și contractele de achiziții servicii, în *copie* sunt disponibile la sediul centrului.
- 4.Im4: Centrele *destinate* protecției și reabilitării *copiilor* supuși riscului de abuz și neglijare dispun de personalul de specialitate și spațiile special amenajate *pentru* realizarea în condiții optime a serviciilor de consiliere a agresorilor.
- 5.Im5: Materialele informative și, după caz, evidența campaniilor de sensibilizare a populației în care s-a implicat centrul sunt disponibile la sediul acestuia.

SUBPARTEA 2:S1.2. Centrul oferă părinților beneficiarilor servicii de consiliere și sprijin *pentru* rezolvarea unor aspecte diverse legate de dezvoltarea *copiilor* și consolidarea vieții de familie

I._

Părinții și alți membri ai familiei lărgite sau reprezentantul legal și/sau persoana care are în îngrijire *copilul* beneficiază de consiliere și sprijin din partea personalului de specialitate al centrului care îi ajută să rezolve problemele cu care se confruntă în ceea ce *privește* dezvoltarea *copilului*, soluționarea unor situații de natură juridică, medicală, socio-economică, precum și *pentru* întărirea nucleului familial.

Personalul de specialitate consiliază și sprijină părinții în funcție de nevoile pe care le au, la cerere sau ori de câte ori se consideră că este în beneficiul *copilului* și familiei sale.

Personalul de specialitate identifică nevoile părinților pornind de la etapele de dezvoltare pe care le parcurge orice *copil* și ținând cont de personalitatea și particularitățile fiecărui *copil* în parte.

Activitatea de consiliere se desfășoară individual și/sau o grup.

Centrul organizează și/sau se implică în programe de educare a părinților - denumite "școala *pentru* părinți". Acestea se desfășoară după o programă elaborată în conformitate cu legislația în vigoare și în funcție de nevoile identificate în comunitate.

Sesiunile de consiliere ale părinților, precum și participarea acestora la programe de educație care le sunt adresate, se consemnează în Registrul *pentru* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

II.Im: Părinții *copiilor* beneficiază de servicii de consiliere și de educație parentală și non formală; sesiunile de consiliere și instruire sunt consemnate în Registrul *pentru* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

PARTEA 2:STANDARD 2 - EDUCAȚIE

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* asigură accesul beneficiarilor la educație informală și nonformală și activități de supraveghere și suport în procesul de învățare care să contribuie la dezvoltarea personală și pregătirea acestuia *pentru* viața independentă.

Rezultate așteptate: Fiecare *copil* beneficiază de un program educațional adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților sale.

SUBPARTEA 1:S2.1. Centrul deține și aplică un program educațional elaborat *pentru* fiecare beneficiar

I._

În funcție de nevoile identificate ale *copilului*, urmare a evaluării realizate după admiterea în centru, acesta beneficiază de un program educațional elaborat de educatorul sau educatorul specializat. Conținutul programului educațional se referă la educația non-formală și informală.

Educația formală se poate realiza în centrul de zi numai în situații excepționale, cu avizul inspectoratului școlar și cu respectarea curriculumului școlar corespunzător vârstei și particularităților *copilului*.

Activitățile educaționale se desfășoară individual sau în grupuri mici de *copii*, ținând cont de vârsta acestora și spațiul disponibil. *Pentru* constituirea grupelor de *copii*, se recomandă numărul pe grupe de vârstă aplicat în centrele *pentru* protecția *copilului* de tip rezidențial.

Centrul asigură materialele didactice și rechizitele necesare desfășurării activităților de educație.

Centrul poate oferi și servicii de tip after school, respectiv de supraveghere și suport *pentru* efectuarea lecțiilor/temelor școlare. În cadrul centrului, aceste servicii sunt acordate de educatori și/sau de educatori specializați sau pedagogi.

Pentru copiii proveniți din familii sărace sau în risc de excluziune socială, centrul poate asigura fiecărui *copil* sprijin adecvat, inclusiv resursele materiale necesare *pentru* a avea acces, a se integra și a frecventa în mod regulat unitatea de învățământ la care este înscris.

Personalul centrului încurajează și sprijină fiecare *copil* să participe la activitățile extrașcolare organizate de unitatea de învățământ și de centru.

Programul educațional este anexă a PPI.

Educatorul sau specialistul responsabil consemnează în fișa de monitorizare a PPI informațiile relevante *privind* dezvoltarea *copilului* din punct de vedere al cunoștințelor dobândite, situația școlară a *copilului* (rezultate la învățătură, absențe nemotivate repetate etc.), orice probleme de integrare în școală, activități școlare și extrașcolare în care este implicat *copilul*, colaborarea cu instituția de învățământ și cu familia *copilului*, evoluții negative și soluții de remediere etc.

După caz, datele *privind* rezultatele implementării programului educațional al *copilului*, se consemnează în rapoartele trimestriale, de către educator sau de către responsabilul de caz.

II.

- 1.Im1: Programul educațional individualizat al beneficiarului, anexă la PPI, este disponibil în dosarul de servicii al *copilului* și este cunoscut de acesta și părinți/reprezentantul legal; sesiunile de informare se consemnează în Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarului.
- 2.Im2: Informațiile *privind* pregătirea beneficiarilor și nivelul de cunoștințe dobândite se consemnează în fișele de monitorizare ale PPI și, după caz, în rapoartele trimestriale, disponibile în dosarul de servicii al *copilului*.

SUBPARTEA 2:S2.2. Centrul asigură condițiile adecvate *pentru* realizarea activităților educaționale

I._

Centrul se asigură că fiecare *copil* dispune de rechizitele necesare și adecvate profilului și nivelului de educație/scolarizare.

Centrul amenajează corespunzător spațiile *destinate* efectuării activităților educaționale, precum și cele *pentru* studiu individual și pregătirea temelor, pe care le adaptează nevoilor *copiilor* și asigură dotările necesare cu mobilier și echipamente de birotică.

II._

1.Im1: Spațiile *destinate* activităților educaționale și de studiu individual sunt amenajate și dotate corespunzător scopului lor.

2.Im2: Materialele, manualele, rechizitele și echipamentele necesare *pentru* realizarea activităților educaționale sunt suficiente și răspund calitativ nevoilor beneficiarilor.

PARTEA 3:STANDARD 3 - INTEGRARE/REINTEGRARE ÎN FAMILIE ȘI ÎN SOCIETATE

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* promovează și facilitează integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie și în societate.

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt sprijiniți să depășească situațiile de dificultate, să se integreze în viața de familie, să-și mențină și să-și dezvolte relațiile sociale și profesionale.

SUBPARTEA 1:S3.1. Centrul oferă servicii de integrare/reintegrare în viața de familie și realizează monitorizarea legăturii/relațiilor dintre beneficiari și membrii familiilor acestora.

I._

Centrul sprijină *copilul* și familia *pentru* refacerea/menținerea/consolidarea relațiilor *copil*-familie.

Personalul de specialitate al centrului planifică și mediază întâlnirile *copil*-familie/persoană importantă *pentru copil*; întâlnirile se organizează atât în centru, cât și la domiciliul acestuia.

Personalul centrului asigură și monitorizarea *copilului* care revine în familie. Perioada *minimă* de monitorizare este de 3 luni.

Centrul asigură inclusiv servicii post-integrare/reintegrare în beneficiul *copilului* și familiei.

Pentru monitorizarea reintegrării *copiilor* în familie, centrul colaborează cu serviciile publice de asistență socială pe a căror rază teritorială își au domiciliul/rezidența *copiii*. Echipa centrului sprijină *copilul*-familia *pentru* depășirea eventualelor situații de criză survenite în timpul perioadei de monitorizare.

Personalul centrului evaluează periodic modul cum relațiile de familie influențează starea

psihică, emoțională și comportamentul *copiilor*.

Rezultatele evaluărilor se înscriu în fișele de monitorizare a PPI. Dacă rezultatele evaluărilor evidențiază existența unor situații care ar putea determina impunerea de restricții, cazurile respective sunt semnalate direcțiilor generale de asistență socială și protecția *copilului pentru* analiză și intervenție, conform legii.

II.Im: Informațiile *privind* relațiile dintre beneficiari și părinții acestora, precum și recomandările formulate sunt disponibile în fișele de monitorizare ale PPI.

SUBPARTEA 2:S3.2. Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării beneficiarilor în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui plan individualizat de integrare/reintegrare socială

I.

După admiterea beneficiarului, specialiștii centrului asigură continuitatea asistenței oferite *copilului* prin valorificarea tuturor informațiilor referitoare la istoricul *copilului* și a altor documente legate de evoluția sa.

Coordonatorul centrului nominalizează un responsabil de caz cu atribuții în coordonarea elaborării și monitorizarea aplicării planului de integrare/reintegrare socială a beneficiarului.

Planul de integrare/reintegrare socială a beneficiarului care cuprinde activități, terapii și servicii specifice, în concordanță cu nevoile și dorințele *copilului*, este elaborat de personalul de specialitate al centrului.

În cazul *copiilor* rezidenți în centrele cu cazare din sistemul de protecție specială a *copilului*, specialiștii centrului acționează *pentru* diminuarea efectelor negative ale separării *copilului* de mediul de proveniență și integrarea într-un nou mediu de viață, în funcție de vârstă, nivel de dezvoltare, abilități și talente personale, situație familială, șa, centrul organizează și desfășoară activități de informare, consiliere, educație extracurriculară, terapii ocupaționale etc. care *privesc* nevoi diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în *calitate* de cetățeni, acces la un loc de muncă, orientare vocațională, acces la formare profesională etc.

Fiecare *copil* și părinții acestuia sunt implicați activ în elaborarea și punerea în aplicare a planului de integrare/reintegrare socială care este anexă la PPI.

Toate activitățile specifice de integrare/reintegrare socială în care este implicat beneficiarul sunt consemnate în fișa de monitorizare a PPI de către fiecare specialist.

Aplicarea PPI este monitorizată de responsabilul de caz, iar informațiile *privind* evoluția *copilului* sunt consemnate în rapoartele trimestriale.

În situația în care anumite activități recomandate în planul individualizat de integrare/reintegrare socială nu se pot desfășura în cadrul centrului, coordonatorul acestuia,

cu sprijinul furnizorului de *servicii sociale* facilitează accesul beneficiarilor la toată gama de servicii/terapii de integrare/reintegrare familială disponibile în alte centre/instituții existente pe raza teritorială a localităților de domiciliu/rezidență ale beneficiarilor.

După caz, personalul centrului inițiază, asigură și/sau sprijină activitățile care pregătesc comunitatea *pentru* o integrare socială eficientă a cuplului *copil*-familie.

II._

1.Im1: Planurile individualizate de integrare/reintegrare socială, anexă la PPI, completate corespunzător, sunt disponibile în dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: Fișele de monitorizare ale PPI și, după caz, rapoartele trimestriale, sunt disponibile în dosarele de servicii ale *copiilor*.

SUBPARTEA 3:S3.3. Centrul dispune de condițiile necesare *pentru* realizarea planurilor de integrare/reintegrare socială

I._

Activitățile/serviciile și terapiile de integrare/reintegrare socială sunt planificate, coordonate și realizate de personal calificat. Centrul poate angaja personal de specialitate, poate achiziționa serviciile specialiștilor și, *pentru* unele activități, poate încheia contracte de voluntariat.

Centrul dispune de spații special amenajate *pentru* diversele tipuri de activități/servicii și terapii derulate, precum și de materialele și echipamentele necesare.

II._

1.Im1: Statul de funcții, a contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

2.Im2: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități sau terapii de integrare/reintegrare (spații, dotări, amenajare) corespund scopului acestora.

PARTEA 4:STANDARD 4 - RECREERE ȘI SOCIALIZARE

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* organizează activități diverse *pentru* petrecerea timpului liber și asigură oportunități multiple de recreere și socializare care contribuie la dezvoltarea fizică, cognitivă, socială și emoțională a beneficiarilor, cultivă talentele acestora și spiritul de inițiativă.

Rezultate așteptate: Beneficiarii participă la activități și programe recreative și de socializare, organizate în centru și în comunitate, în interior și în aer liber, conform vârstei și potențialului de dezvoltare, dorințelor și opțiunilor personale.

SUBPARTEA 1:S4.1. Centrul organizează activități de recreere și socializare, în funcție de opțiunile beneficiarilor și nevoile acestora

I._

Centrul stabilește un program de activități zilnice *pentru* recreere și socializare, în

concordanță cu nivelul de dezvoltare și nevoile *copiilor*.

Programul *pentru* recreere și socializare se întocmește lunar, cu detalierea activităților *pentru* fiecare săptămână și este adus la cunoștința *copiilor* și a părinților acestora. Programul *pentru* recreere și socializare este elaborat de personal de specialitate, cu sprijinul părinților beneficiarilor.

Beneficiarii participă activ la elaborarea programului, fiind încurajați să-și exprime opiniile și preferințele în proiectarea și derularea activităților din timpul liber, în funcție de vârsta și gradul lor de maturitate.

Beneficiarii au dreptul să decidă dacă participă sau nu la activitățile de recreere-socializare organizate.

II._

1.Im1: Programul lunar *pentru* recreere și socializare este disponibil la sediul centrului și este afișat într-un loc accesibil tuturor *copiilor* și părinților acestora.

2.Im2: Programul săptămânal al activităților de recreere și socializare este afișat într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.

SUBPARTEA 2:S4.2. Centrul asigură condițiile și materialele necesare *pentru* derularea activităților recreative și de socializare

I._

Centrul dispune de spații special amenajate *pentru* petrecerea timpului liber, accesibile tuturor *copiilor*, dotate corespunzător activităților de relaxare zilnică: mobilier confortabil și suficient, cărți, jucării și jocuri, televizoare, calculatoare/laptop-uri, dvd-uri cu povești, filme educaționale, documentare și artistice etc.

Centrul organizează activități de recreere și socializare în exterior: excursii, activități în aer liber, vizite la muzee, participare la spectacole, alte activități culturale și educaționale etc.

Activitățile de recreere și socializare în exteriorul centrului sunt planificate lunar și sunt consemnate în Programul lunar *pentru* recreere și socializare.

II._

1.Im1: Centrul dispune de spații special amenajate *pentru* recreere și socializare.

2.Im2: Materialele și echipamentele *destinate* petrecerii timpului liber corespund cantitativ, calitativ și sunt adecvate vârstei *copiilor* din centru.

3.Im3: Activitățile de recreere și socializare organizate în afara centrului sunt prevăzute în Programul lunar *pentru* recreere și socializare.

SUBPARTEA 3:S4.3. Centrul se implică în organizarea evenimentelor festive din viața beneficiarilor

I._

Centrul poate organiza, împreună cu părinții *copilului*, sărbătorirea *zilei* de naștere a acestuia.

Condițiile și obligațiile părților *privind* organizarea evenimentelor festive, precum și contribuția financiară a părinților, după caz, se stabilesc în contractul de furnizare servicii.

Centrul poate organiza, singur sau în colaborare cu alte instituții, excursii și tabere de vacanță.

II.Im: Evenimentele festive, alte activități de petrecere a timpului liber organizate de centru sunt consemnate în raportul anual de activitate al centrului. Documentele aferente organizării acestor activități sunt disponibile la sediul centrului.

PARTEA 5:STANDARD 5 - PREGĂTIRE PENTRU VIAȚĂ INDEPENDENTĂ

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi asigură servicii *destinate* pregătirii beneficiarilor *pentru* viața independentă, facilitând astfel integrarea socială a acestora

Rezultate așteptate: Copiii/tinerii care frecventează centrul sunt sprijiniți *pentru* a dobândi abilitățile necesare vieții independente.

SUBPARTEA 1:S5.1. Centrul deține și aplică un program de intervenție pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă

I._

Personalul centrului elaborează un program individualizat de intervenție *pentru* dezvoltarea deprinderilor și pregătirea *pentru* viața independentă, *pentru copiii* care au astfel de recomandări stabilite prin PPI.

Programul de intervenție *pentru* dezvoltarea deprinderilor și pregătirea *copiilor pentru* viața independentă, denumit în continuare program *pentru* viața independentă, anexă la PPI, stabilește și aplică metode și mijloace concrete de educare/instruire și de implicare a *copiilor* în efectuarea activităților uzuale ale vieții zilnice autonome (pornind de la asigurarea igienei personale, până la gestionarea bunurilor și banilor)

Programul are la bază rezultatele evaluării aptitudinilor, cerințelor, potențialului și curențelor *copiilor* în dezvoltarea deprinderilor de viață independentă.

La realizarea evaluării, cât și a programului se iau în considerare opinia și aspirațiile *copilului*, în raport cu vârsta și nivelul de dezvoltare al acestuia.

Pentru aplicarea programului *pentru* viața independentă centrul desemnează, din personalul propriu, un responsabil de caz care sprijină *copilul* în formarea deprinderilor de viață independentă și care consemnează în scris, periodic, evoluția și stadiul de pregătire a acestuia.

Responsabilul de caz planifică activitățile de educare, formare, pregătire/instruire teoretică și practică, astfel încât acestea să fie precise și centrate pe o anumită deprindere de viață.

Activitățile se stabilesc în funcție de vârsta, studiile, abilitățile, aptitudinile și aspirațiile

copilului și realizează în centru, în alte centre/instituții, cât și în mediu deschis.

Programul *pentru* viața independentă are o secțiune distinctă, dedicată orientării școlare și profesionale, ca și premisă a integrării profesionale.

Furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul elaborează modelul *standard* aferent programului *pentru* viața independentă.

II._

1.Im1: Programul *pentru* viața independentă, anexă la PPI, este disponibil la dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: *Copiilor* care au vârsta prevăzută de lege *pentru* a intra pe piața muncii li se facilitează accesul la servicii de orientare profesională/vocațională.

SUBPARTEA 2:S5.2. Centrul realizează monitorizarea programului de intervenție specifică pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă

I._

Realizarea măsurilor prevăzute în programul *pentru* viața independentă, precum și evoluția *copilului* din punct de vedere al dobândirii abilităților și a nivelului curent de pregătire *pentru* viața independentă este monitorizată și evaluată periodic, conform planificării din program. Programul se revizuieste în funcție de rezultatele obținute, raportate la obiectivele stabilite, cât și la întregul proces al intervenției. Informațiile *privind* evoluția *copilului* în ce *privește* dobândirea abilităților/deprinderilor *pentru* viața independentă sunt consemnate în fișa de monitorizare a PPI și, după caz, în rapoartele trimestriale.

II.Im: Fișele de monitorizare a PPI și rapoartele trimestriale, completate corespunzător, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

SUBPARTEA 3:S5.3. Centrul asigură condiții corespunzătoare pentru realizarea activităților prevăzute în programul pentru viața independentă

I._

Centrul amenajează și dotează corespunzător spațiile necesare *pentru* realizarea activităților *destinate* pregătirii *copiilor* *pentru* viața independentă.

Centrul încurajează implicarea *copiilor*, în funcție de vârsta acestora, în efectuarea unor activități domestice desfășurate în centru, împreună cu personalului centrului, în funcție de nevoile beneficiarului și resursele existente ale centrului, coordonatorul centrului, cu sprijinul furnizorului de *servicii sociale* care îl administrează, facilitează accesul beneficiarilor în alte instituții/servicii care au ca obiect de activitate educarea/formarea/instruirea *copiilor* în scopul dobândirii și dezvoltării cunoștințelor și abilităților necesare *pentru* integrare socială, și viață independentă.

II._

1.Im1: Spațiile centrului în care se desfășoară activitățile/acțiunile *destinate* pregătirii

pentru viața independentă sunt suficiente și dotate corespunzător, raportat la numărul beneficiarilor și specificul activităților.

2.Im2: Informațiile *privind* planificarea activităților, locul în care se desfășoară acestea și persoanele implicate în educare, formare/instruire/supraveghere sunt consemnate în Programul *pentru* viața independentă.

PARTEA 6:STANDARD 6 - REABILITARE PSIHOLOGICĂ

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi, în funcție nevoile beneficiarilor, are capacitatea de a oferi servicii de consiliere psihologică și terapii de specialitate.

Rezultate așteptate: *Copiii* cu probleme psiho-emoționale au acces la servicii și terapii specializate de rehabilitare neuro-psihică.

SUBPARTEA 1:S6.1. Centrul facilitează accesului *copiilor* la servicii de consiliere psihologică/terapii specializate

I._

Centrul acordă, prin personalul de specialitate propriu, servicii de consiliere psihologică și terapii specializate.

În cazul în care situația o impune, coordonatorul centrului solicită furnizorului de *servicii sociale* să asigure accesul *copiilor* la serviciile de consiliere psihologică oferite de alte centre/instituții/unități/cabinete de specializate existente în comunitate.

Activitatea de consiliere psihologică se desfășoară individual și/sau în grup, într-un spațiu special amenajat și securizant *pentru* client.

Pe baza informațiilor rezultate din evaluarea psihologică a beneficiarului, psihologul/consilierul/psihoterapeutul responsabil întocmește programul personalizat de consiliere psihologică și/sau de psihoterapie *pentru copil* și, după caz, un program *pentru* persoanele implicate în cazul respectiv.

Centrul facilitează implicarea activă a *copilului* în procesul de elaborare și de implementare a programul personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie, precum și a părinților acestuia/reprezentantului legal.

Programul personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie este anexă la PPI.

Programul personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie este reevaluat periodic (cel puțin trimestrial) și revizuit atunci când obiectivele terapeutice nu mai corespund nevoilor *copilului*.

Informațiile aferente se consemnează în rapoartele trimestriale.

Realizarea măsurilor cuprinse în programul personalizat de consiliere

psihologică/psihoterapie și evoluția *copilului* sunt consemnate în fișa de monitorizare a PPI

În cazul beneficiarilor rezidenți în centrele cu cazare *destinate copiilor* din sistemul de protecție specială, specialistul responsabil elaborează lunar și trimite managerului de caz al *copilului* rapoarte de monitorizare *privind* efectuarea terapierilor/măsurilor recomandate și evoluția *copilului*.

Datele referitoare la *copiii* care beneficiază de servicii și terapii de abilitare/reabilitare psihologică sunt confidențiale și nu pot fi dezvăluite altor profesioniști din centru care nu fac parte din echipa multidisciplinară care implementează și monitorizează PPI, cu excepția situațiilor prevăzute expres de lege.

II._

1.Im1: Programele personalizate de consiliere psihologică/psihoterapie ale *copiilor* și fișele de monitorizare ale PPI completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al *copilului*.

2.Im2: Serviciile de consiliere psihologică sunt acordate de personal calificat; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului de specialitate angajat, contractele de achiziții de servicii, convenție de colaborare/de parteneriat, în *copie*, sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S6.2. Centrul asigură condițiile necesare *pentru* realizarea serviciilor de consiliere psihologică/terapiilor socializate

I._

Coordonatorul centrului se asigură că serviciile de consiliere psihologică și terapiile de specialitate se desfășoară în condiții optime și se consultă cu personalul de specialitate cu *privire* la repartitia numerică a copiilor/specialist. Raportul optim recomandat este de 12 de cazuri active concomitent/consilier.

În situația în care centrul deține un cabinet propriu *pentru* consiliere psihologică, amenajează și dotează spațiul respectiv corespunzător scopului acestuia.

Pe tot parcursul activității de consiliere pe termen scurt, *copiii* care au împlinit vârsta de 10 ani și părinții acestuia au acces la datele din programul personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie. Părinții au acces numai dacă acest lucru nu contravine interesului superior al *copilului*. În situația în care unele date din program pot pune în pericol securitatea și dezvoltarea *copilului*, coordonatorul centrului, împreună specialistul responsabil, pot decide restricționarea accesului părinților/unuia din părinți la aceste date.

II._

1.Im1: Evidența *copiilor* care beneficiază de servicii de consiliere psihologică, inclusiv repartizarea lor/specialist, este disponibilă la sediul centrului.

2.Im2: Cabinetul de consiliere psihologică este amenajat și dotat corespunzător scopului său.

3.Im3: Părinții *copiilor* sunt informați cu *privire* la nevoile de consiliere psihologică ale *copiilor* lor și cunosc măsurile recomandate de specialist referitoare la modificarea comportamentului propriu în relația cu *copii*.

PARTEA 7:STANDARD 7 - RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi asigură accesul *copiilor* cu dizabilități la programe de recuperare/reabilitare funcțională în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei și independenței acestora.

Rezultate așteptate: *Copiii* cu dizabilități de diferite tipuri și grade au acces la programe de recuperare/reabilitare specializate, având drept scop ameliorarea, redobândirea și/sau menținerea capacităților fizice, psihice și senzoriale care să le asigure autonomia necesară *pentru* o viață independentă.

SUBPARTEA 1:S7.1. Centrul asigură toate condițiile *pentru* accesarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională de către *copiii* cu dizabilități

I._

Terapiile/serviciile/programele de recuperare/reabilitare funcțională (psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj, hidroterapie, termoterapie, fizioterapie, terapii de expresie și ocupaționale, terapii speciale *pentru* diverse deficiențe motorii și senzoriale, terapii de relaxare ș.a.) recomandate de structurile de specialitate prevăzute de lege (comisia *pentru* protecția *copilului*, serviciul de evaluare complexă a persoanelor cu dizabilități din cadrul direcțiilor generale de asistență socială și protecția *copilului*), se consemnează în planul individualizat de recuperare/reabilitare elaborat *pentru* fiecare *copil*, anexă la PPI.

În funcție de tipul și gradul de handicap, vârsta și numărul *copiilor* cu dizabilități, unele servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională pot fi organizate și acordate în centru.

Planificarea serviciilor se realizează de responsabilul de caz, în colaborare cu personalul de specialitate.

Activitățile/serviciile stabilite în Planul individualizat de recuperare/reabilitare sunt realizate și monitorizate de personalul de specialitate, iar informațiile *privind* evoluția *copilului* sunt consemnate în fișa de monitorizare a PPI.

Datele referitoare la aplicarea PPI sunt consemnate de responsabilul de caz în rapoartele trimestriale

Serviciile de recuperare/reabilitare se acordă în cabinete de specialitate sau în spații cu destinație specială care asigură toate condițiile de securitate *pentru copil*, în lipsa unor cabinete și/sau a personalului de specialitate din centru, coordonatorul acestuia solicită furnizorului de *servicii sociale* să asigure accesul *copiilor* la serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare necesare, oferite de alte centre/instituții/unități specializate existente în comunitate.

II._

- 1.Im1: Planurile individualizate de recuperare/reabilitare sunt disponibile în dosarul de servicii al *copilului*.
- 2.Im2: Fișele de monitorizare a PPI și rapoartele trimestriale, disponibile în dosarele de servicii ale *copiilor*, evidențiază procentul *copiilor* care și-au ameliorat starea de sănătate și autonomia funcțională, urmare a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională primite.
- 3.Im3: Centrul dispune de cabinete de specialitate/spații speciale amenajate și dotate corespunzător scopului lor.
- 4.Im4: Statul de funcții, contractele de angajare și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști, în *copie*, sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S7.2. Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională frecventate de *copii*

I._

Personalul de specialitate care acordă serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională ține evidența zilnică a beneficiarilor, a activităților desfășurate pe intervale orare și monitorizează progresele înregistrate.

În cazul în care *copiii* urmează programe de recuperare/reabilitare acordate de alte centre/instituții specializate, evidențele zilnice se țin de responsabilul de caz. Principalele servicii de recuperare/reabilitare funcțională acordate în centru sunt fizioterapie, kinetoterapie și masaj, logopedie, terapie psiho-motrică și ergoterapie, terapii prin învățare (de exemplu, reprezentare, dezvoltarea imaginației, a atenției, memoriei, inteligenței, creativității etc.), terapii *pentru* dezvoltarea abilităților de autocontrol (de exemplu, dezvoltarea procesului de inhibiție voluntară), terapii *pentru* formarea deprinderilor de autoservire și autogospodărire, reorganizarea conduitelor și restructurarea perceptiv-motorie; psihoterapie și terapii de expresie (expresie grafică, plastică, corporală, verbală, psihodramă, meloterapie etc.). Activitățile de recuperare/abilitare/reabilitare se pot realiza, după caz, individual sau în grup.

Fiecare cabinet de terapie de recuperare/reabilitare funcțională deține un registru de evidență zilnică a programelor de recuperare/reabilitare funcțională în care se consemnează numele *copilului*, nr. fișei medicale/fișei de servicii, după caz, precum și semnătura acestuia.

II.Im: Registrele de evidență zilnică a beneficiarilor, întocmite și completate de fiecare specialist implicat în realizarea Planurilor individualizate de recuperare/reabilitare, sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 3:S7.3. Centrul realizează demersurile necesare *pentru* asigurarea de echipamente asistive *pentru copii* cu dizabilități

I._

Personalul centrului acordă sprijin părinților *pentru* întocmirea documentației necesare *pentru* solicitarea și procurarea de echipamente asistive *pentru copii* cu dizabilități, finanțate din fondul asigurărilor de sănătate.

Centrul care oferă servicii de recuperare/reabilitare funcțională este dotat corespunzător cu echipamentele și tehnologiile adaptate diverselor tipuri de handicap. Coordonatorul centrului are obligația de a informa, în timp util, furnizorul de *servicii sociale* care îl administrează asupra necesarului de echipamente și tehnologii asistive ce trebuie achiziționate *pentru* a facilita aplicarea planurilor individualizate de recuperare/reabilitare a *copiilor* cu dizabilități, beneficiari ai centrului.

II._

1.Im1: Cabinetele de specialitate sunt dotate cu echipamente și tehnologii necesare realizării Planurilor individualizate de recuperare/reabilitare

2.Im2: Documentele justificative *pentru* solicitarea de echipamente și tehnologii asistive sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 4:S7.4. Centrul asigură servicii de suport în vederea facilitării accesului copiilor la procesul de evaluare/reevaluare periodică pentru încadrarea în grad de handicap

I._

La solicitarea părinților *copilului*, responsabilul de caz al *copilului* cu dizabilități, cu suportul specialiștilor implicați în acordarea serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională, elaborează un raport de stadiu cu *privire* la evoluția *copilului* și rezultatele aplicării planului individualizat de recuperare/reabilitare. Raportul, avizat de coordonatorul centrului, este înmânat părinților copilului/reprezentantului legal. Raportul poate fi prezentat Serviciului de evaluare complexă a persoanelor cu dizabilități, cu ocazia reevaluărilor periodice ale *copilului*.

Dacă situația familială a *copilului* o impune, responsabilul de caz îl poate acompania la evaluarea periodică *pentru* încadrarea în grad de handicap.

Copiii care au discernământ, sunt informați cu *privire* la necesitatea evaluării stării lor de sănătate și a capacităților funcționale, precum și referitor la terapiile/serviciile recomandate.

Părinții *copiilor* sunt informați cu *privire* la încadrarea *copilului* în grad de handicap și nevoile de îngrijire, tratament și recuperare.

II._

1.Im1: Certificatul *copilului* de încadrare în grad de handicap, în *copie*, este disponibil în dosarul personal al *copilului*.

2.Im2: *Copiii* și aparținătorii acestora cunosc încadrarea în grad de handicap și nevoile de terapie curativă și recuperatorie, sesiunile de informare și consiliere a *copiilor* și părinților acestora sunt consemnate în Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarului.

PARTEA 8:STANDARD 8

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi, în funcție de misiunea/funcțiile sale și nevoile beneficiarilor poate acorda servicii de preparare și servire a hranei, corespunzătoare din punct de vedere calitativ și cantitativ.

Rezultat așteptat: *Copiii* beneficiază de o alimentație sănătoasă și echilibrată, care asigură toate principiile nutritive necesare creșterii și dezvoltării acestora.

SUBPARTEA 1:S8.1. Centrul asigură fiecărui copil alimentația necesară, adecvată vârstei și nevoilor sale

I._

Centrul asigură *copiilor* una sau două mese principale și/sau gustări.

Centrul pregătește meniuri variate de la o zi la alta, diferențiate prin prelucrare și prezentare, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele *copiilor*.

Meniurile se stabilesc cu aportul medicului responsabil *pentru* sănătatea *copiilor* din centru și/sau de specialiști nutriționiști, astfel încât să se asigure o alimentație echilibrată din punct de vedere caloric și nutritiv, în conformitate cu nevoile biologice specifice fiecărei vârste.

Pentru copiii care necesită un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului/nutriționistului/asistentului dietetician.

Meniul este afișat zilnic la sala de mese.

II._

- 1.Im1: *Copiii* primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor personale.
- 2.Im2: Meniurile sunt afișate zilnic.

SUBPARTEA 2:S8.2. Centrul deține spațiile și echipamentele necesare pentru prepararea și depozitarea alimentelor, precum și pentru servirea meselor

I._

Centrul amenajează spații special *destinate*, după caz, preparării, prelucrării și depozitării și păstrării alimentelor: bucătărie, oficiu, cămară sau beci, dotate cu instalații, aparatură și echipamente specifice (chiuvete cu apă curentă caldă și rece, echipamente pregătirea hranei, hotă, frigider, congelator, mașină de spălat vase și altele asemenea).

Centrul deține un spațiu în care se servește masa, bine iluminat, amenajat și dotat cu materiale ușor de igienizat și cu mobilier suficient, funcțional și confortabil care oferă o ambianță plăcută, cât mai aproape de mediul familial. Vesela și tacâmurile sunt suficiente.

II._

- 1.Im1: *Copiii* iau masa în condiții de siguranță, confort și într-o ambianță plăcută, cât mai apropiată de mediul familial.
- 2.Im2: Depozitarea, păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în condiții

corespunzătoare, cu respectarea normelor sanitare veterinare în vigoare.

PARTEA 9: STANDARD 9 - ASISTENȚA PENTRU SĂNĂTATE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi asigură condițiile necesare *pentru* protejarea sănătății *copiilor*, promovează un stil de viață sănătos și facilitează accesul la serviciile medicale necesare.

Rezultat așteptat: *Copiii* pot beneficia, în funcție de nevoile și situația particulară în care se află, de servicii de îngrijire și asistență medicală

SUBPARTEA 1: S9.1. Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale

I._

În centrele care au drept scop asistența și îngrijirea sau recuperarea/reabilitarea funcțională a *copiilor* se pot asigura activități de monitorizare a stării de sănătate a beneficiarilor, precum și servicii de îngrijire personală și/sau servicii medicale de specialitate. Asistența medicală este furnizată de asistenți medicali, infirmiere, îngrijitoare și, după caz, personal de supraveghere, precum și de medici specialiști cu diferite competențe (recuperare, nutriție, puericultură, obstetrică-ginecologie, planificare familială, medicină școlară, stomatologie, ș.a).

Pentru monitorizarea stării de sănătate și acordarea îngrijirilor personale, centrul deține un cabinet medical dotat cu pat/canapea de consultații, precum și aparat de urgență aprovizionat cu medicamentele și materialele consumabile prevăzute de normativele în vigoare.

În cazul serviciilor medicale de specialitate, cabinetul medical este dotat corespunzător *pentru* asigurarea serviciilor de specialitate respective și trebuie să fie autorizat, în condițiile legii.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului și evidența serviciilor medicale acordate, cabinetul medical deține un registru de consultații și tratament

După caz, se pot întocmi fișe de observație a stării de sănătate a beneficiarului în care se menționează serviciile/intervențiile/tratamentele efectuate.

În registru/fișa de observație se consemnează numele beneficiarului și vârsta, data efectuării consultației/tratamentului/intervenției de specialitate, medicamentele utilizate (denumire, cantitate), materialele sanitare folosite, semnătura personalului de specialitate și semnătura beneficiarului.

Centrul, respectiv furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul, poate angaja asistente medicale, infirmiere, îngrijitoare și personal de supraveghere.

În cazul medicilor, centrul/furnizorul de *servicii sociale* încheie contracte de prestări servicii. În situația în care medicul/medicii are/au contract de angajare cu centrul, salariul acestuia/acestora se asigură exclusiv din contribuțiile beneficiarilor, respectiv ale părinților sau aparținătorilor acestora și/sau din alte fonduri (donații, sponsorizări) decât cele provenite

din bugetul local sau de stat

Centrul utilizează o condică *pentru* evidența medicamentelor și materialelor sanitare consumabile.

Centrul deține un spațiu (cameră, dulap) închis cu cheie în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare alimentelor medicale.

Accesul la spațiul respectiv îl are doar personalul medical. Accesul personalului care realizează aprovizionarea se face numai în prezența personalului medical sau a coordonatorului centrului.

În funcție de nevoile individuale ale beneficiarilor, centrul poate asigura servicii de îngrijire personală. Centrul deține spații igienico-sanitare: sală de dușuri (separate pe sexe) și cameră/camere de baie, dotate cu echipamentele necesare și instalațiile *pentru* alimentare cu apă caldă și rece, amenajate corespunzător *pentru* evitarea posibilelor accidente și a oricăror riscuri de infecție.

II._

1.Im1: Centrul dispune de condițiile necesare (cabinete, echipamente, aparatură) acordării serviciilor medicale.

2.Im2: Registrul de consultații și tratamente și/sau fișele de observație ale beneficiarilor sunt disponibile la cabinetul medical al centrului/cabinetele de specialitate.

3.Im3: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.

4.Im4: Medicamentele și materialele sanitare sunt păstrate în condiții de siguranță.

5.Im5: După caz, centrul poate deține spații special amenajate și dotate *pentru* asigurarea igienei personale a beneficiarilor, în condiții de siguranță și confort.

SUBPARTEA 2:S9.2. Centrul promovează un stil de viață sănătos, realizează activități de instruire *privind* intervenții de prim ajutor și de educație *pentru* sănătate

I._

Centrul planifică și organizează, în funcție de vârsta și gradul de maturitate al beneficiarilor, sesiuni de instruire a acestora *privind* noțiuni de bază și cunoștințe generale din domeniul sănătății, prevenirea bolilor transmisibile, adoptarea unui stil de viață sănătos, combaterea unor obiceiuri nocive, prevenirea adicțiilor, educație sexuală.

Centrul se asigură că întregul personalul este instruit în acordarea primului ajutor, în caz de urgență.

În funcție de vârsta și gradul de maturitate, *copiii* beneficiază de sesiuni de instruire/cursuri similare. Instruirea *copiilor* se face de personal cu pregătire medicală, absolvenți ai cursurilor de acordare a primului ajutor.

II.Im: *Copiii* și personalul sunt instruiți periodic cu *privire* la menținerea unui stil de viață

sănătos și ocrotirea sănătății; sesiunile de instruire a *copiilor* și personalului sunt consemnate în registrele speciale cu această destinație.

PARTEA 10:STANDARD 10 - TELEFONUL COPILULUI

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi poate organiza un serviciu de comunicare la distanță, în scopul semnalării riscurilor de abuz, neglijare și exploatare a *copilului* și asigurării intervențiilor de urgență.

Rezultate așteptate: *Copiii* în risc de abuz, neglijare și exploatare au posibilitatea de a semnala situația în care se află instituțiile competente și beneficiază de consiliere și intervenții specializate *pentru* identificarea și soluționarea cazului în regim de urgență.

SUBPARTEA 1:S10.1. Centrul realizează informarea populației *privind* existența, scopul și misiunea Telefonului *copilului*

I._

Telefonul *copilului*, denumit în continuare, după caz, TC, este un serviciu *pentru* protecția *copilului*, de tip permanent, a cărui misiune este să primească semnalările cu *privire* la situațiile de abuz, neglijare și exploatare a *copilului*, să asigure consilierea telefonică în aceste situații și să intervină prompt în cazurile urgente prin intermediul unei echipei mobile.

Centrul care administrează TC dezvoltă activități de informare și promovare a serviciilor oferite în interesul superior al *copiilor* expuși la abuz, neglijare și exploatare.

Centrul care administrează TC dispune de materiale promoționale *pentru copii*, părinți, profesioniști și alți membri ai comunității, care conțin informații relevante despre rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare.

Centrul care administrează TC își organizează o bază de date cu informații utile despre serviciile publice existente la nivelul comunității, cel puțin din următoarele domenii: social, inclusiv protecția *copilului* și protecția persoanelor cu dizabilități, medical, educațional, poliție, justiție.

II._

1.Im1: Comunitatea este informată și se poate implica în ceea ce *privește* modalitățile de semnatare și rezolvare a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a *copiilor*.

2.Im2: Personalul centrului are acces la baza de date *privind* serviciile publice din comunitate cu care conlucrează *pentru* identificarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare a *copilului*: baza de date este disponibilă la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S10.2. Telefonul *copilului* funcționează conform unui regulament propriu de *ordine* interioară

I._

Centrul organizează și asigură funcționarea TC, conform regulamentului propriu de *ordine* interioară al TC, elaborat de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

Regulamentului propriu de *ordine* interioară al TC, denumit în continuare ROI-TC este anexă la regulamentul de organizare și funcționare al centrului.

TC își desfășoară activitatea conform procedurilor elaborate de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

II.Im: ROI-TC este disponibil la sediul centrului.

SUBPARTEA 3:S10.3. Telefonul *Copilului* funcționează în regim de permanență

I._

Centrul dispune și aplică *pentru* TC procedurile care stabilesc modul de intervenție, în concordanță cu activitățile derulate.

Centrul își desfășoară activitatea conform unui program de permanență.

TC este disponibil permanent, 24 de ore/zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv în perioada de sărbătorilor legale, iar taxarea este gratuită *pentru* clienți.

Membrii comunității au acces permanent la telefonul *copilului*, fără discriminare și în funcție de nevoile pe care le au la un moment dat.

Permanența serviciului este asigurată de personal de specialitate cu competențe în consiliere psiho-socială și voluntari. Activitatea acestora este programată pe intervale de timp de 4-8 ore.

În timpul nopții, în intervalul 20.00-08.00, permanența este asigurată de *minim* doi angajați, dintre care unul este obligatoriu un specialist în asistență socială, psihologie sau psihopedagogia. Tura se poate prelungi în situația în care momentul schimbului de tură se suprapune cu o intervenție telefonică sau în teren.

II.Im: TC poate fi contactat pe parcursul a 24 ce ore, în toate cele 7 zile ale săptămânii; programul, pe ture, al TC este afișat la sediul centrului, într-un loc accesibil personalului și beneficiarilor.

SUBPARTEA 4:S10.4. Personalul Telefonului *Copilului* are capacitatea de a realiza înregistrarea tuturor solicitărilor apelanților

I._

TC realizează înregistrarea și monitorizarea apelurilor într-un Registru de convorbiri și detaliază informațiile primite în documentele serviciului, care *minim* sunt următoarele: a) fișa de convorbire, b) fișa *pentru* apeluri mute/greșite, c) codurile *pentru* fișa de convorbire, d) registrul de convorbiri e) fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare.

Consilierii din cadrul TC completează fișa de convorbire în timpul apelului.

În cazul semnalărilor din comunitate cu *privire* la o suspiciune sau situație de abuz, neglijare

sau exploatare, denumită în continuare situație A/N/E, consilierii din cadrul TC trebuie să completeze fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E, în termen maxim de 12 ore de la consemnarea convorbirii. Fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situațiilor A/N/E se transmit DGASPC, în termen maxim de 24 ore de la completarea acestora *pentru* alcătuirea evidenței primare a acestor situații și coordonarea intervenției.

Registrul de convorbiri permite informarea consilierilor din cadrul TC, înainte de intrarea în tură, cu *privire* la unele apeluri care au o situație deosebită, (situația de criză, apelare repetată), permițând o abordare unitară și coerentă a acestor cazuri.

TC organizează o bază de date *pentru* înregistrarea, monitorizarea și evaluarea propriilor activități, la care are acces numai utilizatorul aflat pe lista specială aprobată de coordonatorul centrului.

Personalul TC respectă prevederile legii *privind* confidențialitatea datelor referitoare la apelanți, cu excepția informațiilor posibil a fi relevate în cazurile de abuz, neglijare și exploatare a *copilului*.

Lunar, conducătorul TC întocmește rapoarte de activitate pe care le aduce la cunoștința coordonatorului centrului

Raportul anual de activitate al TC este inclus în raportul anual de activitate al centrului.

II._

1.Im1: Registrul de convorbiri și documentele serviciului sunt disponibile la sediul centrului.

2.Im2: Baza de date *privind* activitatea și beneficiarii TC este constituită și este disponibilă la sediul centrului.

3.Im3: Rapoartele lunare de activitate ale TC sunt disponibile la sediul centrului

SUBPARTEA 5:S10.5. Personalul Telefonului *Copilului* are capacitatea de a desfășura activități specifice, conforme cu procedurile stabilite

I._

Activitățile principale ale TC *privesc* evaluarea imediată a cazului și semnalarea acestuia la instituția competentă, asistarea și consilierea telefonică a *copiilor*.

Consilierii TC evaluează nevoile imediate ale apelantului și potențialul de risc *privind* expunerea *copilului* la abuz, neglijare și exploatare.

Copiii primesc pe loc informații și recomandări *pentru* soluționarea situațiilor care i-au determinat să apeleze TC.

TC aplică Procedura de identificare și evaluare a riscurilor, elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Procedura detaliază inclusiv instrumentele de evaluare și

metodele utilizate.

Consilierii din cadrul TC utilizează instrumente de evaluare prin care se estimează nevoile imediate ale apelantului riscul și gravitatea situației A/N/E.

În cazul în care s-a semnalat o situație de A/N/E, conducătorul DGASPC are obligația de a desemna managerul de caz care să alcătuiască echipa multidisciplinară și să coordoneze intervenția interinstituțională în situația semnalată.

Consilierii TC oferă *copiilor* asistență și consiliere *pentru* depășirea situației de criză. *Copiii* primesc suport emoțional adecvat și sunt asigurați de faptul că situația lor va fi soluționată de urgență, iar datele *privind* identitatea lor și situațiile semnalate vor fi tratate cu maximă atenție și în regim de confidențialitate.

Consilierii TC aplică o Procedură *privind* asistarea și consilierea *copilului*, elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Procedura consemnează modul de acțiune, instrumentele și metodele utilizate, precum și serviciile la care trebuie să reorienteze sau să refere *copilul* atunci când soluționarea problemei prezentate depășește competențele TC și ale centrului în care acesta funcționează. Consilierii din cadrul TC respectă anonimatul și confidențialitatea convorbirilor. În situațiile de urgență, cu excepția datelor referitoare la persoana care semnalează dacă nu este însuși *copilul*, consilierii furnizează toate datele necesare, inclusiv cele referitoare la identitatea și locul în care se află *copilul*, echipei mobile *pentru* a interveni conform prevederilor *standardelor minime* obligatorii prezente.

Consilierul din cadrul TC respectă dorința apelantului de a finaliza convorbirea. În cazul în care durata unui apel depășește 50 de minute, care este durata maxim admisă, consilierul va sumariza și va încheia el convorbirea, dar, după caz, aceasta se poate relua dacă clientul solicită din nou sprijinul consilierului. Date relevante despre aceste apeluri se consemnează în registrul de convorbiri.

II. _

1.Im1: Procedura de identificare și evaluare a riscurilor este disponibilă la sediul centrului.

2.Im2: Procedura *privind* asistarea și consilierea *copilului* este disponibilă la sediul centrului.

SUBPARTEA 6:S10.6. Centrul are capacitatea de a interveni de urgență în teren, în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a *copilului* semnalate la Telefonul *Copilului*

I. _

Centrul care administrează Telefonul *copilului* dispune o echipă mobilă care se deplasează în teren *pentru* evaluare și intervenție în situațiile de urgență.

Echipa mobilă intervine imediat ce consilierul din cadrul TC care primește și înregistrează apelul stabilește că este vorba despre o situație de urgență definită prin punerea în pericol a vieții *copilului* prin abuz, neglijare și exploatare grave.

În cazul *copilului* a cărui viață este pusă în pericol prin abuz, neglijare sau exploatare se dispune plasarea acestuia într-un mediu securizat.

Echipa mobilă este compusă din cel puțin: un specialist din cadrul personalului TC și un polițist.

Furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul în care funcționează TC încheie convenții de colaborare cu inspectoratul și secțiile de poliție, prin care se stabilesc clar atribuțiile personalului care asigură intervenția în situații de urgență, conform legislației în vigoare.

Echipa mobilă acționează conform unei proceduri proprii, denumită în continuare Procedura de intervenție a echipei mobile, elaborate de furnizorul de *servicii sociale*, în baza ghidului metodologic *pentru* intervenția și prevenirea în echipă multidisciplinară și rețea în situațiile A/N/E realizate de Autoritatea *pentru* protecția *copilului* și adopție, în situația în care, timpul de deplasare a echipei mobile depășește durata de o oră și informațiile despre caz indică pericol iminent *pentru* viața *copilului*, consilierul din cadrul TC contactează asistentul social din cadrul serviciului public de asistență socială de la nivelul unității administrativ teritoriale pe a cărei rază teritorială își are domiciliul/rezidența sau se află *copilul* sau lucrătorul social comunitar ori alte persoane resursă din comunitatea respectivă (din poliție, de la nivelul primăriei, alte servicii de specialitate din domeniul protecției *copilului*) *pentru* a se evalua cât mai rapid cazul.

Consilierul din cadrul TC menține legătura cu profesioniștii menționați *pentru* luarea unei decizii în conformitate cu situația concretă evaluată inițial de către aceștia.

Decizia *privind* plasamentul *copilului* în regim de urgență respectă legislația în vigoare. Dacă este necesar, echipa mobilă va anunța, după caz, salvarea și procuratura. Observațiile și constatările echipei mobile se consemnează în fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației A/N/E. Acest document se completează la sediul TC, în cel mai scurt timp de la intervenția în teren. Fișele se transmit la DGASPC în termen maxim de 12 ore de la intervenția în teren *pentru* alcătuirea evidenței primare a situațiilor A/N/E și coordonarea intervenției.

II._

- 1.Im1: Procedura de intervenție a echipei mobile este disponibilă la sediul centrului.
- 2.Im2: Convențiile de colaborare cu inspectoratele și secțiile de poliție sunt disponibile la sediul centrului.
- 3.Im3: Fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației A/N/E, completate de personalul echipei mobile sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 7:S10.7. Centrul dispune de condițiile necesare funcționării optime a telefonului *copilului*

I._

TC funcționează într-un spațiu special amenajat, unde nu au acces apelanții. Locația TC nu este cunoscută de publicul larg. Această măsură presupune contactul clientului doar prin intermediul telefonului, iar în cazul unei intervenții în teren, echipa mobilă va relaționa cu aceștia.

Centrul dispune de fonduri special alocate TC de către furnizorul de *servicii sociale* care îl administrează.

TC dispune de o bază materială *minimă*, adaptată în principal la numărul de consilieri de pe o tură: a) un aparat telefonic tip centrală telefonică, b) căști cu microfon, c) adaptor *pentru* aparatul telefonic, d) calculator *pentru* accesarea rapidă a bazei de date și redactarea fișelor de convorbire, e) birou, f) scaun/scaune ergonomice, g) fotoliu și/sau canapea și h) fișet *pentru* arhivarea documentației pe suport de hârtie.

Baza materială a TC trebuie să asigure și intervenția în situații de urgență, ceea ce presupune inclusiv ca TC să dispună de un automobil *pentru* deplasarea în teren a echipei mobile și cel puțin un telefon mobil *pentru* aceasta, precum și un spațiu și echipamente necesare redactării și arhivării documentației.

Personalul este suficient și competent *pentru* asigurarea funcționării TC în condiții optime.

Personalul care deservește TC este format din consilieri, de preferință asistenți sociali și psihologi, sau specialiști cu studii socio-umane care au absolvit cursuri de instruire/formare profesională *pentru* obținerea de competențe în consiliere psihosocială.

Personalul TC este instruit anual cu *privire* la aplicarea procedurilor utilizate în activitatea curentă.

Stabilirea numărului *minim* de personal se face de către angajator împreună cu coordonatorul centrului și șeful TC, astfel încât pe fiecare tură să fie cel puțin două persoane, respectiv un consilier care poate face parte din echipa mobilă și cel care îndeplinește activitatea de operator telefonic, în perioada deplasării acestuia în teren.

II.

1.Im1: Personalul aferent TC are competența necesară *pentru* realizarea serviciilor de specialitate; sesiunile de instruire sau/și de formare sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului angajat și contractele de muncă ale acestora sunt disponibile, în *copie* la sediul centrului.

2.Im2: Personalul aferent TC este suficient *pentru* asigurarea serviciilor în regim de permanență; programul pe ture al personalului este afișat la sediul TC;

3.Im3: Baza materială a TC corespunde scopului și obiectivelor sale.

PARTEA 11: STANDARD 11 - INTERVENȚIA ȘI MONITORIZAREA ÎN CAZUL COPILOR STRĂZII

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi, în funcție de profilul beneficiarilor cărora li se adresează, poate asigura servicii de identificare, evaluare și monitorizare a *copiilor* străzii.

Rezultate așteptate: *Copiii* străzii sunt identificați și monitorizați de instituțiile competente și sunt cunoscuți de membrii comunității, facilitându-se astfel asigurarea unor servicii de protecție și suport adecvate nevoilor și situației particulare ale fiecărui *copil*.

SUBPARTEA 1:S11.1. Centrul asigură informarea populației, precum și comunicarea și relaționarea cu instituțiile/serviciile relevante din comunitate în scopul soluționării problematicei *copiilor* străzii

I. _

Centrul organizează și sprijină acțiuni de informare a comunității în ceea ce *privește* serviciile oferite, rolul său în comunitate, accesarea și modul de funcționare, precum și despre alte servicii *pentru copii* străzii și familiile acestora

Membrii comunității în general și profesioniștii în particular cunosc și apelează la serviciile centrului de coordonare și informare *pentru copii* străzii.

Centrul organizează campanii de sensibilizare a comunității referitoare la problema *copiilor* străzii și a riscului de abuz, neglijare și exploatare la care pot fi supuși *copiii*.

Centrul dispune de o cartografiere a tuturor serviciilor *destinate copiilor* străzii din teritoriul care îi este arondat și realizează monitorizarea situației acestora.

Centrul organizează o bază de date informatizată în vederea monitorizării situației *copiilor* străzii din teritoriul care îi este arondat pe care o pune la dispoziția direcției generale de asistență socială și protecție, *copilului*, denumită în continuare DGASPC.

Baza de date este utilizată conform legislației în vigoare, în ceea ce *privește* accesul la informații și asigurarea confidențialității informațiilor cu *privire* la *copiii* monitorizați aflați în stradă.

Datele colectate pot oferi informații *privind*: a) mărimea și intensitatea fenomenului; b) structura pe vârstă și sex; c) structura mobilității rural-urban în proveniența *copiilor* străzii; d) cauzele posibile; e) gradul de școlarizare; f) starea de sănătate; g) modalități de supraviețuire (de câștiguri materiale și/sau financiare); h) contactul cu familia; i) rezidența diurnă și nocturnă; j) consum de droguri, alcool, fumat; k) monografia mediului de proveniență; l) gradul de autonomie al fenomenului

Centrul facilitează colaborarea permanentă dintre profesioniștii, autoritățile administrației locale serviciile din cadrul rețelei de intervenție.

Copiii străzii și, după caz, familiile și alte persoane importante *pentru* aceștia beneficiază de sprijinul și serviciile rețelei de intervenție.

DGASPC, în consultare cu alți actori sociali relevanți, stabilește procedurile de intervenție în rețea *pentru copiii străzii* în baza legislației în vigoare și informează membrii rețelei de intervenție (furnizorii de *servicii sociale*, publici și privați, autoritățile administrației publice locale, serviciile publice locale și serviciile deconcentrate ale ministerelor implicate în această problemă, profesioniști independenți) cu *privire* la situația generală și, după caz, particulară a *copiilor străzii* din aria teritorială arondată, precum și referitor la procedurile utilizate.

II._

1.Im1: Comunitatea și instituțiile interesate cunosc amploarea și evoluția acestui fenomenului "*copiii străzii*". Profesioniștii și factorii de decizie acționează în beneficiul *copiilor străzii* luând în considerare datele furnizate de centrele de coordonare și informare.

2.Im2: Baza de date *privind copiii străzii* este realizată și disponibilă la sediul centrului.

3.Im3: Procedura de intervenție a membrilor rețelei de intervenție sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S11.2. Centrul are capacitatea de a realiza activități de identificare și evaluare a situației *copiilor străzii*

I._

(1)În vederea identificării și evaluării situației *copiilor străzii*, precum și a referirii acestora către DGASPC și către *serviciile sociale* rezidențiale sau de zi existente în comunitate, centrul constituie o echipă mobilă, formată din lucrători sociali stradali.

(2)Organizarea și funcționarea echipei mobile de intervenție în stradă se realizează conform prevederilor unui regulament de *ordine* interioară, denumit în continuare ROI, elaborat de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. ROI este anexă la ROF-ul centrului în care funcționează echipa mobilă de intervenție în stradă. Identificarea *copiilor* și a familiilor acestora se realizează cu sprijinul Serviciului de evidență a populației din cadrul primăriilor.

(3)*Pentru copiii* la care nu s-a reușit identificarea, se încep demersurile de înregistrare tardivă a nașterii.

(4)Echipa mobilă de intervenție în stradă, denumită în continuare, Echipa mobilă, dispune și aplică o procedură proprie *privind* identificarea și soluționarea situațiilor particulare în care se află fiecare *copil*, denumită în continuare Procedura de intervenție în stradă este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

(5)Procedura de intervenție în stradă detaliază metodele de identificare și preluare a cazului, aplicarea planului de intervenție și evaluarea inițială a situației *copilului*.

(6)Etaple de identificare și preluare a *copiilor* prevăzute de procedură se referă la:

a)Contactarea *copilului*:

- abordarea *copilului*, identificare locurilor pe care le frecventează, a perioadelor de timp în care poate fi găsit în acele locuri;- verificarea datelor de identitate ale *copilului* și, după caz, ale familiei;- oferirea de informații despre: serviciile existente, obținerea actelor de identitate, continuarea școlii etc.

- identificarea problemei *pentru* care se află în stradă;- identificarea motivației *copilului* și efectuarea demersurilor necesare *pentru* a determina *copilul* să părăsească pe baze voluntare grupul de *copii* ai străzii și să accepte sprijinul oferit;

- documentarea cazului și înregistrarea acestuia în documentele de lucru ale Echipei mobile (Fișa de înregistrare a *copilului* aflat în stradă)

b) Luarea măsurilor de intervenție imediată la propunerea lucrătorului social stradal:

- preluarea cazului pe baze voluntare *pentru* frecventarea unor servicii de zi, inclusiv medicale și educaționale;- preluarea cazului pe baze voluntare în cadrul unui adăpost de noapte sau centru de primire în regim de urgență;- înregistrarea cazului la DGASPC în vederea plasamentului în regim de urgență, precedat sau nu de servicii medicale de urgență.

(7) Informarea *copiilor* străzii, de către lucrătorii sociali stradali, se realizează cu respectarea intimității și confidențialității. În situația în care există informații care nu pot rămâne confidențiale (de exemplu, semnalarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare) acest lucru i se comunică *copilului*.

(8) Planul de intervenție în stradă reprezintă totalitatea acțiunilor comune planificate și efectuate de lucrătorii sociali stradali împreună cu polițiștii.

(9) Aceste acțiuni pot fi focalizate pe segmente ale categoriei *copiilor* străzii (ex: *copiii* care cerșesc) sau pot avea scopuri diferite (ex: stabilirea măsurii de plasament în regim de urgență, realizarea unor acțiuni de testare *pentru* infecțiile cu transmitere sexuală etc.).

(10) Lucrătorii sociali stradali lucrează în echipă cu managerul de caz de la nivelul DGASPC și/sau cu responsabilul de caz din cadrul unui centru rezidențial care găzduiește *copilul*. Echipa mobilă realizează evaluarea inițială a situației *copilului* în stradă și/sau colaborează cu personalul de specialitate al centrelor rezidențiale și de zi *pentru* efectuarea evaluării, după admiterea *copiilor* în centru.

(11) Echipa mobilă elaborează un raport de evaluare inițială a situației *copilului* care va fi utilizat *pentru* evaluarea comprehensivă acestuia după admiterea într-un centru rezidențial.

(12) Echipa mobilă asigură monitorizarea situației *copiilor* în stradă și contactarea periodică a acestora în vederea intrării lor în circuitul de servicii specializate. Monitorizarea presupune și observarea noilor aspecte ale vieții în stradă, cum ar fi: apariția unor grupuri noi de *copii*, deprinderi și modalități de supraviețuire a *copiilor* (altele decât cele cunoscute), schimbarea liderului unui grup etc.

(13) Lucrătorii sociali stradali informează serviciile publice de asistență socială de la nivelul UAT/urilor *pentru* luarea în evidența a *copiilor* aflați în stradă și realizarea anchetei sociale la domiciliul familiilor acestora.

(14) Lucrătorii sociali stradali, împreună cu, după caz, personalul de specialitate al centrului, managerul de caz al *copilului* de la nivelul DGASPC sau responsabilul de caz din centrul rezidențial în care *copilul* este găzduit, stabilesc legăturile între diferitele puncte ale rețelei de intervenție, în funcție de nevoile *copilului* în cauză.

(15) Centrul întocmește lunar un raport de monitorizare a situației *copiilor* străzii, pe baza informațiilor furnizate de echipa mobilă, în care se evidențiază fiecare caz identificat și

evaluat, măsurile întreprinse și informații *privind* numărul *copiilor* aflați încă în stradă.

(16)Raportul este transmis DGASPC.

(17)Raportul de activitate al Echipei mobile este inclus în raportul anual de activitate al centrului.

(18)Numărul și tipurile de servicii specializate din rețeaua de intervenție sunt adresate, în special, combaterii consecințelor negative ale vieții în stradă, cum ar fi: consumul de droguri, alcool și alte substanțe toxice; fumatul; cerșitul; delictele (furt, tâlhărie, vătămări corporale, viol, omor); nivelul de pregătire școlară foarte scăzut; probleme de dezvoltare psihosomatică ca urmare a nutriției precare; boli cronice și infecții cu transmitere sexuală; abuzurile sexuale (viol, pedofilie, prostituție, pornografie) și trafic *pentru* exploatare sexuală.

II._

1.Im1: Regulamentul de *ordine* interioară a Echipei mobile, anexă la ROF-ul centrului, este disponibil la sediul acestuia.

2.Im2: Procedura de intervenție în stradă este disponibilă la sediul centrului.

3.Im3: Fișele de înregistrare a *copiilor* aflați în stradă sunt disponibile în documentația ținută de Echipa mobilă.

4.Im4: Rapoartele lunare de monitorizare a situației *copiilor* străzii sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 3:S11.3. Centrul dispune de condițiile necesare *pentru* desfășurarea activităților de identificare și evaluare a *copiilor* străzii și de acordare de suport de specialitate în vederea soluționării cazurilor

I._

Echipa mobilă deține un spațiu special *destinat* în clădirea centrului, amenajat și dotat corespunzător cu mobilier, birotică și echipamentele utilizate în activitatea zilnică. Centrul deține un autovehicul pus la dispoziția Echipei mobile *pentru* deplasarea acesteia în teren.

Centrul poate deține materiale (pături, haine și încălțăminte) și alimente ambalate ce pot fi oferite *copiilor* în stradă care refuză găzduirea într-un centru rezidențial.

Personalul Echipei mobile este format din lucrători sociali stradali care pot fi asistenți sociali, specialiști cu studii socio-umaniste și care au fost instruiți/formați în domeniul asistenței sociale, personal cu studii superioare și sau medii care activează ca voluntari.

Personalul Echipei mobile este instruit anual cu *privire* la problematica *copiilor* străzii și la procedurile aplicate în activitatea specifică

Relațiile lucrătorilor sociali stradali cu *copiii* străzii răspund normelor de conduită morală, profesională și socială.

Lucrătorii sociali stradali reacționează pozitiv și constructiv la diversele comportamente ale *copiilor* străzii, iar aceștia sunt încurajați și sprijiniți să-și formeze o conduită socială acceptabilă.

II._

- 1.Im1: Centrul dispune de un spațiu adecvat, special amenajat *pentru* desfășurarea activității personalului Echipei mobile.
- 2.Im2: Echipa mobilă este dotată cu materialele și echipamentele necesare și are la dispoziție un autovehicul *pentru* deplasarea în teren.
- 3.Im3: Personalul Echipei mobile este instruit periodic cu *privire* la problemele *copiilor* străzii și procedurile aplicate; sesiunile de instruire/formare sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului
- 4.Im4: Personalul Echipei mobile este suficient și competent; diplomele, certificatele personalului angajat, contractele de angajare și contractele de voluntariat, în *copie*, sunt disponibile la sediul centrului.

SUBSECȚIUNEA 4:MODUL IV - MEDIUL FIZIC - AMENAJARE ȘI SIGURANȚĂ (Standardele 1-3)

PARTEA 1:STANDARD 1 - SIGURANȚĂ ȘI ACCESIBILITATE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi funcționează într-o clădire care asigură un mediu ambiant sigur și confortabil, precum și accesul facil al beneficiarilor, personalului și vizitatorilor în toate spațiile proprii, interioare și exterioare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil, sigur și amenajat corespunzător *pentru* desfășurarea activităților.

SUBPARTEA 1:S1.1. Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor

I._

Centrul este amplasat în comunitate sau în imediata apropiere a acesteia, cu acces la cel puțin un mijloc de transport în comun.

După caz, în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, centrul poate dispune de mijloace de transport auto *pentru* transportul beneficiarilor.

II.Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil al *copiilor* și părinților/însoțitorilor acestora.

SUBPARTEA 2:S1.2. Centrul dispune de mijloace de comunicare la distanță

I.Centrul dispune de cel puțin un post telefonic fix accesibil beneficiarilor sau de un telefon mobil ce poate fi pus la dispoziția acestora.

II.Im: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă.

SUBPARTEA 3:S1.3. Clădirea în care funcționează centrul are o capacitate adecvată, raportată la numărul beneficiarilor

I._

Centrul deține spații suficiente, ca suprafață și compartimentare, *pentru* a asigura condiții adecvate realizării misiunii sale.

Capacitatea centrului se stabilește în concordanță cu numărul de beneficiari, serviciile acordate/activitățile derulate și programul zilnic de lucru (8 sau 12 ore).

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

II.Im: Spațiile centrului frecventate de beneficiari sunt suficiente și dimensionate corespunzător, astfel încât să ofere condiții optime *pentru* realizarea activităților specifice misiunii sale.

SUBPARTEA 4:S1.4. Centrul asigură beneficiarilor un mediu ambiant protejat și sigur

I._

Centrul ia toate măsurile *pentru* prevenirea riscului de accidente domestice și dispune de dotările necesare *pentru* un mediu ambiant confortabil și protejat.

Centrul dispune de adaptările prevăzute de lege *pentru* accesul persoanelor cu dizabilități. În cazul în care, la data solicitării acordării licenței de funcționare, centrul nu a realizat adaptările menționate, coordonatorul centrului trebuie să consemneze în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, lucrările de amenajare avute în vedere și termenul estimat de realizare.

Ușile de acces spre exterior sunt sigure și accesibile tuturor beneficiarilor, inclusiv aparținătorilor acestora.

În cazul în care sunt restricții/limitări ale accesului *copiilor* în unele spații, ușile de acces trebuie poziționate și dotate cu echipamente specifice, astfel încât să prevină orice risc de rănire.

Dacă centrul dispune de curte propriie și alte spații exterioare, acestea sunt demarcate printr-un gard de înălțime medie, fără elemente periculoase, cu vizibilitate din ambele sensuri (poate fi și un gard viu).

Plasarea camerelor video este admisă numai *pentru* asigurarea securității la intrare și pe culoarele comune.

II._

1.Im1: Toate spațiile *destinate* activităților curente ale beneficiarilor dispun de lumină naturală și artificială.

2.Im2: Toate spațiile *destinate* activităților curente ale beneficiarilor sunt ventilate natural prin ferestre deschise care dispun de dispozitive de siguranță. Ferestrele trebuie să permită o deschidere controlată, cu asigurarea unui spațiu liber suficient *pentru* ventilație, dar care să prevină orice posibil accident. În funcție de dimensiunea și capacitatea camerei, se asigură și echipamente de ventilație artificială.

3.Im3: Toate spațiile *destinate* activităților curente din centru au sisteme de încălzire funcționale care asigură încălzirea necesară în timpul sezonului rece.

4.Im4: Aparatura și echipamentele de încălzire (țevi, radiatoare, sobe etc.) din spațiile accesibile *copiilor* sunt dotate cu echipamente de protecție, *pentru* a evita orice risc de arsuri.

5.Im5: Materialele folosite la pardoseli și pereți (vopsea, gresie, parchet, linoleum, covoare etc.) sunt potrivite scopului fiecărui spațiu și sunt alese astfel încât să evite riscul de îmbolnăvire sau a unor accidente domestice (alunecări, căderi, șa).

6.Im6: Instalațiile electrice respectă normele de siguranță prevăzute de lege, iar cablurile, prizele și echipamentele folosite sunt izolate și perfect funcționale *pentru* a evita orice risc de electrocutare.

7.Im7: Centrul dispune de instalații funcționare care asigură permanent apă rece și caldă.

8.Im8: Plasarea camerelor video se efectuează cu respectarea intimității beneficiarilor și a confidențialității *privind* participarea acestora la activitățile derulate în centru.

9.Im9: Centrul dispune de spații adaptate *pentru* asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, conform legii sau are prevăzut un plan de amenajare și adaptare în acest sens.

SUBPARTEA 5:S1.5. Clădirea în care funcționează centrul și spațiile exterioare aferente acesteia sunt construite și funcționează cu respectarea regulilor de siguranță prevăzute de legislația în vigoare

I.Coordonatorul centrului și furnizorul de *servicii sociale* se preocupă să obțină avizele și autorizațiile prevăzute de lege, necesare funcționării centrului.

II.Im: Centrul deține avizele și autorizațiile prevăzute de lege *privind* funcționarea sa sau, după caz, face dovada demersurilor realizate în vederea obținerii acestora.

PARTEA 2:STANDARD 2 - AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* este amenajat și dotat corespunzător misiunii și funcțiilor sale.

Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime *pentru* beneficiari și personalul centrului.

SUBPARTEA 1:S2.1. Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului

I._

Centrul dispune de un spațiu de primire *pentru* beneficiari.

Spațiul de primire și coridoarele sunt suficient de spațioase și sunt dotate cu scaune (canapele) *pentru* beneficiari.

Intrarea în centru, dimensiunea și dotarea coridoarelor și a spațiilor comune permite accesul și deplasarea fără restricții a beneficiarilor cu dizabilități.

După caz, se amplasează echipamente de sprijin, semne indicatoare etc.

În cazul centrelor care funcționau și/sau erau licențiate la data solicitării acordării licenței de

funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de amenajare și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze spațiile comune conform tuturor condițiilor *standardului*, condiție necesară *pentru* eliberarea unei noi licențe de funcționare.

II._

1.Im1: Spațiile comune sunt amenajate și dotate corespunzător *pentru* a asigura accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului.

2.Im2: Spațiile comune respectă cerințele și indicatorii de monitorizare prevăzuți la S1.4.

SUBPARTEA 2:S2.2. Centrul deține spații adecvate *pentru* diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de misiunea/funcțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor

I._

În funcție de misiunea/funcțiile centrului, *pentru* activitățile derulate se amenajează spații cu destinație specială, cum ar fi: sală *pentru* activități de socializare, informare, consiliere, cabinete de specialitate (consiliere psihologică și psihoterapie, asistență medicală, servicii de recuperare reabilitare funcțională, servicii de integrare/reintegrare socială și familială, terapii individuale și de grup, activități educaționale etc.), precum și spații *destinate* altor activități (servirea mesei, activități *pentru* menținerea igienei personale etc.).

Centrul dispune de spații *destinate* activităților administrative (birouri ale personalului, spații de depozitare diverse materiale și echipamente, ș.a).

Spațiile cu destinație specială sunt dotate corespunzător cu mobilier, echipamente, materiale și aparatura *minim* necesară derulării activităților specifice.

II._

1.Im1: Spațiile cu destinație specială sunt suficiente și corespund misiunii/funcțiilor centrului, nevoilor beneficiarilor și ale personalului.

2.Im2: Spațiile cu destinație specială respectă cerințele și indicatorii de monitorizare prevăzuți la S1.4.

3.Im3: Centrul dispune de echipamentele, materialele, aparatura și mobilierul necesar *pentru* derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.

SUBPARTEA 3:S2.3. Centrul deține grupuri sanitare suficiente, atât *pentru* beneficiari cât și *pentru* personal

I._

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe.

Numărul grupurilor sanitare *destinate* beneficiarilor este de *minim* două. Numărul grupurilor sanitare se stabilește de fiecare centru în funcție de categoria de beneficiari cărora li se adresează, de situația și nevoile individuale ale acestora, de numărul de ore petrecute zilnic în centru de către fiecare beneficiar.

Grupurile sanitare *pentru* personal sunt separate de cele ale beneficiarilor.

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

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

În cazul centrelor care funcționau la data solicitării acordării licenței de funcționare și care nu îndeplinesc întocmai condițiile menționate *privind* numărul grupurilor sanitare și asigurarea ventilației permanente, acestea pot funcționa în continuare, dar au obligația să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant ca, în termen de maxim 5 ani, să amenajeze și să doteze grupurile sanitare corespunzător condițiilor *standardului*, condiție necesară acordării unei noi licențe de funcționare.

După caz, centrul asigură condiții adecvate *pentru* realizarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor. În această situație, centrul are amenajată cel puțin o baie sau o sală de dușuri (o cabină de duș) și dispune de materialele igienico-sanitare necesare *pentru* efectuarea toaletei parțiale sau totale a beneficiarilor, în caz de nevoie.

Dotarea cu camere de baie/duș este recomandată *pentru* centrele care se adresează unor categorii de beneficiari cu afecțiuni de continență sau cu patologie neurologică și/sau neuropsihică ce pot necesita toaletare personală în caz de nevoie.

Pentru a răspunde nevoilor acestor persoane, centrul poate avea în dotare o mașină de spălat și de uscat rufe, utilizate *pentru* lenjeria și hainele beneficiarilor.

II._

- 1.Im1: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.
- 2.Im2: Grupurile sanitare respectă cerințele *privind* iluminatul, ventilația și siguranța instalațiilor/echipamentelor, prevăzute la S1.4.
- 3.Im3: După caz, centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.

SUBPARTEA 4:S2.4. Centrul dispune de spații special *destinate* păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice

I._

Centrul deține spații (dulapuri, camere) în care depozitează, în condiții de igienă și siguranță, materialele, aparatura și echipamentele necesare activităților derulate/serviciilor acordate, precum și materialele igienico-sanitare, alte materiale consumabile și mijloace fixe.

Accesul în spațiile respective este permis doar personalului centrului.

II.Im: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător *pentru* păstrarea/depozitarea materialelor și echipamentelor necesare funcționării și desfășurării activităților zilnice din

centru, în condiții de igienă și securitate.

PARTEA 3:STANDARD 3 - IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare.

Rezultate așteptate: Beneficiarii și personalul centrului își desfășoară activitatea într-un mediu căruia i se aplică măsurile de igienă și prevenire a riscului de infecții prevăzute de lege.

SUBPARTEA 1:S3.1. Centrul respectă normele legale în vigoare *privind* prevenirea infecțiilor

I._

Centrul funcționează cu respectarea prevederilor legale în domeniul igienei și controlului infecțiilor.

Centrul organizează sesiuni periodice de instruire a personalului *privind* bolile infecțioase și normele igienico-sanitare ce trebuie respectate *pentru* prevenirea transmiterii acestora.

Personalul este instruit obligatoriu în fiecare an cu *privire* la asigurarea igienei și prevenirea riscului de infecții.

II._

1.Im1: Centrul deține avizele sanitare prevăzute de lege.

2.Im2: Personalul centrului cunoaște și aplică măsurile de prevenție a bolilor infecțioase transmisibile; sesiunile de instruire/informare sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 2:S3.2. Centrul asigură materialele igienico-sanitare și de dezinfecție necesare, iar echipamentele și materialele utilizate sunt menținute curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare

I._

Centrul asigură materialele igienico-sanitare necesare detergent, săpun, soluții dezinfectante, hârtie igienică etc.

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

Echipamentele din material textil utilizate de personalul centrului (prosoape, halate cerceafuri, aleze, sau alte echipamente din material textil) se schimbă săptămânal și ori de câte ori este nevoie și se păstrează curate în spații special amenajate (camere, dulapuri).

Pentru spălarea echipamentelor din material textil, centrul poate dispune de o spălătorie proprie, echipată corespunzător sau de mașină/mașini de spălat, ori poate avea încheiate contracte de prestări servicii cu firme de profil.

II._

1.Im1: Materialele igienico-sanitare și cele de dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

2.Im2: Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.

SUBPARTEA 3:S3.3. Toate spațiile centrului, precum și mobilierul și echipamentele utilizate sunt menținute curate și igienizate

I._

Spațiile comune intens frecventate și spațiile cu destinație specială în care au acces beneficiarii fac obiectul unui program de curățenie zilnic.

Centrul deține și aplică un program de curățenie și igienizare *pentru* toate spațiile interioare și exterioare.

Planul cuprinde date despre programele de curățenie (zilnică, săptămânală, lunară) *pentru* spațiile de care dispune, etape de igienizare/dezinfecție parțială și/sau generală, materiale folosite etc.

II.Im: Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt curate, indiferent de orarul zilnic de activitate

SUBPARTEA 4:S3.4. Centrul asigură depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare

I.Centrul dispune de spații sau containere speciale *pentru* colectarea deșeurilor și depozitarea acestora și are încheiate contracte cu firmele de salubritate.

II.Im: Centrul colectează și depozitează deșeurile în condiții de siguranță și cu respectarea normelor igienico-sanitare.

SUBSECȚIUNEA 5:MODUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)

PARTEA 1:STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personalul centrului care își desfășoară activitatea conform unui cod de etică propriu.

SUBPARTEA 1:S1.1. Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contactul de furnizare servicii

I._

(1)În contractul de furnizare servicii, sunt trecute drepturile și obligațiile beneficiarilor.

(2)Drepturile beneficiarilor sunt, în principal, următoarele:

a)să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;

b)să fie informați cu *privire* la drepturile sociale, serviciile primite, precum și cu *privire* la

situațiile de risc ce pot apărea pe parcursul derulării serviciilor;

c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în *calitate* de beneficiari ai *serviciilor sociale*;

d) să beneficieze de serviciile prevăzute în contractul de furnizare servicii;

e) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea *serviciilor sociale*;

f) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;

g) să li se garanteze demnitatea și intimitatea;

h) să fie protejați împotriva riscului de abuz și neglijare;

i) să-și exprime liber opinia cu *privire* la serviciile primite.

(3) Beneficiarii (în funcție de vârsta și gradul de maturitate), la semnarea contractului, sunt informați cu *privire* la drepturile și obligațiile lor, așa cum sunt prevăzute în contract.

(4) Coordonatorul centrului planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului *privind* respectarea drepturilor beneficiarilor.

II. _

1.Im1: *Copiii* și părinții acestora își cunosc drepturile și obligațiile în *calitate* de beneficiari; contractul de furnizare servicii conține informațiile referitoare la drepturile beneficiarilor, precum și la obligațiile acestora.

2.Im2: Personalul centrului cunoaște drepturile beneficiarilor; sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 2:S1.2. Personalul centrului își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică

I. _

Centrul deține și aplică un Cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce *privesc*, în principal, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii, asigurarea unui tratament egal, fără nici un fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul și *pentru* protecția beneficiarilor.

Codul de etică este elaborat de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului *privind* prevederile Codului de etică.

II. _

1.Im1: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.

2.Im2: Codul de etică este cunoscut de personalul centrului; sesiunile de instruire ale personalului sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 3:S1.3. Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării *calității* activităților desfășurate

I. _

Centrul aplică o metodologie proprie de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor care stabilește procedeele și instrumentele utilizate (ex: chestionare, discuții individuale și de grup etc.)

Metodologia cadru este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

II._

1.Im1: Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor *privind calitatea* serviciilor sunt disponibile la sediul centrului (chestionare, interviuri etc.).

2.Im2: Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă la sediul centrului.

PARTEA 2:STANDARD 2 - RELAȚIILE COPILOR CU PERSONALUL

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.

Rezultate așteptate: *Copiii* au o relație firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate și respect reciproc.

SUBPARTEA 1:S2.1. Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu *copiii*

I._

Centrul se asigură că personalul are abilități empatică și de comunicare, astfel încât să poată relaționa în mod benefic cu *copiii*, contribuind totodată la dezvoltarea capacităților lor afective.

Centrul instruește personalul cu *privire* la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu *copiii*, în funcție de vârsta, nivelul de dezvoltare și particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Coordonatorul centrului se asigură că responsabilul de caz al *copilului* interacționează permanent cu acesta, oferă încredere și siguranță.

Centrul aplică regulile unei proceduri *privind* relația personalului cu *copiii*, elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Procedura stabilește modalitățile de relaționare și limitele acestora, regulile aplicabile ambelor părți, obligațiile personalului, necesare *pentru* facilitarea relaționării cu *copiii*.

Centrul are în vedere ca repartizarea personalului pe ture și grupe de *copii* să se realizeze astfel încât să existe o continuitate a relațiilor interumane menită să asigure stabilitatea afectivă a *copiilor*.

II._

1.Im1: Personalul are cunoștințele adecvate cu *privire* la nevoile și particularitățile de vârstă și individuale ale conduitei *copiilor* din centru; sesiunile de instruire se consemnează în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

2.Im2: Procedura *privind* relația personalului cu *copiii* este disponibilă la sediul centrului.

3.Im3: Condițiile, regulile și limitele ce trebuie respectate de personalul centrului în relațiile cu *copiii* sunt cunoscute de ambele părți; sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 2:S2.2. Centrul instruește personalul în vederea aplicării procedurii *privind* controlul comportamentului *copiilor*

I._

(1)Personalul centrului este pregătit și instruit *pentru* a acționa conform procedurii *privind* controlul comportamentului *copiilor*, în concordanță cu particularitățile de vârstă și cu nevoile individuale ale *copiilor*.

(2)Procedura *privind* controlul comportamentului *copiilor* este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

(3)Se interzic măsurile disciplinare excesive sau iraționale, cum ar fi:

- a)pedeapsa corporală;
- b)deprivarea de hrană, apă sau somn;
- c)penalitățile financiare;
- d)orice examinare intimă a *copilului* dacă nu are o rațiune medicală și nu e efectuată de personal medico-sanitar;
- e)confiscarea echipamentelor și obiectelor personale *copilului*, cu excepția celor care pot constitui un risc;
- f)privarea de medicație sau tratament medical;
- g)pedepsirea unui grup de *copii* *pentru* comportamentul unui *copil* din grup;
- h)implicarea unui *copil* în pedepsirea altul *copil*;
- i)orice restricționare a contactului cu familia dacă nu există o hotărâre în acest sens, conform legii.

II._

1.Im1: Procedura *privind* controlul comportamentului *copiilor* este disponibilă la sediul centrului.

2.Im2: Personalul cunoaște procedura *privind* controlul comportamentului *copiilor*; sesiunile de instruire ale personalului, precum și cursuri de formare în domeniu sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

PARTEA 3:STANDARDUL 3 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII

SUBPARTEA 0:

Centrul de *zi* 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.

SUBPARTEA 1:S3.1. Centrul utilizează o procedură proprie *pentru* identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.

I. Centrul elaborează și aplică propria procedură *privind* prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare. Procedura este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul. Se vor avea în vedere toate formele de abuz (fizic, psihic, economic) și orice formă de neglijare a persoanei sau de tratament degradant la care poate fi supus beneficiarul de către personalul centrului, alți beneficiari, eventual membri de familie/reprezentanți legali sau de orice alte persoane, precum și metodele de identificare și semnalare a cazurilor de abuz.

II.Im: Procedura *privind* prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare este disponibilă la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S3.2. Centrul încurajează și sprijină beneficiarii *pentru* a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant

I. Centrul organizează trimestrial o sesiune de informare și consiliere a beneficiarilor cu *privire* la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și de sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant.

II.Im: Beneficiarii sunt instruiți și consiliați cu *privire* la recunoașterea și sesizarea situațiilor de abuz, neglijare sau tratament degradant; sesiunile de informare se înscriu în Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

SUBPARTEA 3:S3.3. Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu *privind* cunoașterea și combaterea riscurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant

I. Centrul instruește personalul cu *privire* la: prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților din centru, modalitățile de identificare și de sesizare a eventualelor cazuri de abuz la care pot sau au fost supuși beneficiarii în centru, în familie sau în comunitate.

II.Im: Personalul centrului este instruit cu *privire* la identificarea, prevenția și sesizarea cazurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant asupra beneficiarilor; sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 4:S3.4. Centrul aplică prevederile legale cu *privire* la semnalarea către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere în regim de urgență

I. _

Coordonatorul centrului deține un registru de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite, în care se menționează inclusiv abuzurile identificate, instituțiile sesizate și, după caz, măsurile întreprinse.

Coordonatorul centrului are obligația de a anunța imediat, telefonic sau/și prin email, furnizorul de *servicii sociale* în situația constatării unui caz de abuz asupra *copilului*.

II.Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

PARTEA 4:STANDARD 4 - SUGESTII/SESIZĂRI/RECLAMAȚII/NOTIFICĂRI

SUBPARTEA 0:

Centrul încurajează beneficiarii să ofere sugestii *pentru* îmbunătățirea vieții cotidiene și să

sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte *privind* cazurile de abuz și neglijare.

Rezultate așteptate: Opiniile beneficiarilor, precum și aspectele și situațiile care îi nemulțumesc sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.

SUBPARTEA 1:S4.1. Centrul asigură condițiile necesare *pentru* colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu *privire* la serviciile primite

I._

Centrul își stabilește propria procedură *privind* sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor care reglementează aspecte referitoare la modalitățile de comunicare (scrisă și/sau verbală), cui se adresează, cum și unde se înregistrează, modalitatea de răspuns, procedee de soluționare.

Procedura *privind* sugestiile/sesizările și reclamațiile este elaborată de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul.

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

Conținutul cutiei se verifică lunar de conducătorul centrului

La semnarea contractului de furnizare servicii, beneficiarii sunt informați cu *privire* la dreptul de a face sugestii, sesizări și reclamații, precum și asupra modalităților de formulare și transmitere a acestora.

Sugestiile/sesizările/reclamațiile depuse în recipientul cu această destinație sau transmise în scris conducerii centrului se înregistrează într-un Registru de evidență a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor, cu dată și număr. În registru se consemnează modul cum s-a soluționat reclamația/sesizarea.

Completarea datelor în registru se efectuează de o persoană desemnată de coordonatorul centrului, ale cărei atribuții înscriu în fișa postului.

Trimestrial, furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul este informat cu *privire* la numărul de sugestii/sesizări/reclamații înregistrate în luna anterioară, precum și la numărul celor soluționate.

Sugestiile, sesizările și reclamațiile se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului cel puțin 2 ani de la înregistrare.

II._

- 1.Im1: Procedura *privind* sugestiile/sesizările și reclamațiile este disponibilă la sediul centrului.
- 2.Im2: Cutia *pentru* sugestii/sesizări și reclamații este situată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.
- 3.Im3: Beneficiarii cunosc modalitățile de a formula și comunica/transmite sugestii precum și sesizări/reclamații în caz de nemulțumiri sau situații de abuz, neglijare, discriminare, rele tratamente.
- 4.Im4: Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor este disponibil la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S4.2. Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite care implică beneficiarii și/sau personalul, petrecute în timpul programului de lucru

I.Orice incident deosebit care afectează beneficiarii, personalul sau activitatea centrului se consemnează în registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite.

Incidentele deosebite se comunică imediat familiei beneficiarului și se notifică, în maxim 24 de ore, organelor de specialitate, în funcție de natura acestora (afecțiuni acute care necesită serviciile ambulanței și/sau internare de urgență în spital, deces, accidente, furturi, agresiuni, alte infracțiuni sau contravenții etc.).

II.Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.

SUBSECȚIUNEA 6:MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (*Standarde 1-2*)

PARTEA 1:STANDARD 1 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

SUBPARTEA 0:

Organizarea, administrarea și funcționarea centrului de zi se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare

Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și protejați într-un centru care funcționează în condițiile legii.

SUBPARTEA 1:S1.1. Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent

I._

În cazul centrului fără personalitate juridică, conducerea centrului se află în sarcina unui coordonator. În cazul centrului cu personalitate juridică, conducerea centrului este asigurată de un șef de centru sau director.

Coordonatorul/conducătorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Coordonatorul/conducătorul centrului trebuie să demonstreze că este capabil să asigure un management eficient și modern, care să contribuie la creșterea permanentă a *calității* serviciilor acordate de centru.

II.Im: Fișa de post a coordonatorului/conducătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S1.2. Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului de organizare și funcționare și a procedurilor și metodologiilor proprii

I._

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare (ROF), elaborat de furnizorul de servicii sociale care administrează centrul, cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Organigrama centrului este stabilită de furnizorul de *servicii sociale*, cu consultarea coordonatorului/conducătorului centrului.

Centrul întocmește un dosar de proceduri în care păstrează toate procedurile și metodologiile utilizate.

II._

1.Im1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare (ROF), pe suport de hârtie și organigrama sunt disponibile la sediul centrului.

2.Im2: Dosarul de proceduri, completat corespunzător, este disponibil la sediul centrului.

SUBPARTEA 3:S1.3. Centrul își stabilește un set de obiective prevăzute într-un Proiect instituțional propriu

I._

Pentru îndeplinirea misiunii sale, coordonatorul/conducătorul centrului stabilește un set de obiective clare de dezvoltare instituțională și rezultate așteptate, pe o perioadă de 5 ani, consemnate într-un Proiect instituțional propriu, avizat de furnizorul de servicii care administrează și coordonează centrul. Modelul cadru al Proiectului instituțional este realizat de furnizorul de *servicii sociale*.

În scopul implementării Proiectului instituțional, coordonatorul/conducătorul centrului, în colaborare cu personalul acestuia, elaborează planuri anuale de acțiune.

II.Im: Centrul dispune de un Proiect instituțional propriu și planuri anuale de acțiune care vizează dezvoltarea instituțională de perspectivă, având drept scop final creșterea *calității* vieții beneficiarilor și facilitarea integrării/reintegrării acestora în familie și în societate; Proiectul instituțional propriu este disponibil la sediul centrului.

SUBPARTEA 4:S1.4. Centrul asigură instruirea personalului și facilitează accesul acestuia la cursuri de perfecționare și formare profesională

I._

Coordonatorul/conducătorul centrului se preocupă permanent de creșterea performanțelor profesionale ale personalului.

Coordonatorul/conducătorul centrului pune la dispoziția personalului toate procedurile

aplicate în activitatea curentă și organizează sesiunile periodice de instruire realizate în centru sau de către furnizorul de *servicii sociale*.

Coordonatorul/conducătorul centrului planifică echitabil participarea personalului la cursuri de perfecționare/formare profesională oferite de furnizori de formare profesională acreditați.

Formarea profesională se realizează cu respectarea prevederilor legale în domeniu și este planificată anual de către furnizorul de *servicii sociale*, în colaborare cu coordonatorul/conducătorul centrului.

Sesiunile de instruire și cursurile de perfecționare/formare profesională se consemnează în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

II._

1.Im1: Personalul centrului este calificat, bine pregătit și interesat în autoperfecționare; planurile anuale de formare sunt disponibile la sediul centrului.

2.Im2: Sesiunile de instruire, cursuri de perfecționare și formare profesională sunt consemnate în Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului.

SUBPARTEA 5:S1.5. Activitatea centrului este supusă unui proces de autoevaluare permanentă și este monitorizată de furnizorul de servicii sociale

I.Coordonatorul/conducătorul centrului se asigură că serviciile oferite se mențin cel puțin la nivelul de *calitate* prevăzut de *standardele* în vigoare. Neregulile identificate și modalitățile de soluționare, obiectivele neîndeplinite, eventuale revizuiți se consemnează în planurile anuale de acțiune, aferente Proiectului instituțional propriu. Furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul monitorizează activitatea acestuia și situația beneficiarilor, prin vizite periodice efectuate de personal de specialitate. Persoanele menționate întocmesc rapoarte de monitorizare în care se consemnează deficiențele constatate, recomandările formulate și termenele de remediere.

II._

1.Im1: Planurile anuale de acțiune sunt disponibile la sediul centrului.

2.Im2: Rapoartele de monitorizare, în *copie*, sunt disponibile la sediul centrului (numai dacă au fost efectuate vizitele în teren ale specialiștilor nominalizați de furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul).

SUBPARTEA 6:S1.6. Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului

I._

Centrul este evaluat periodic de autoritatea/organizația/instituția care îl coordonează metodologic și/sau îl finanțează, conform unui set de indicatori care *privesc* eficiența administrării resurselor umane, financiare, material, precum și eficacitatea și performanța activității desfășurate.

Centrul este supus unui audit intern/evaluare internă, cel puțin o dată la 3 ani, în baza indicatorilor proprii de măsurare a eficienței, eficacității și performanței activității sale.

Furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul deține documentele financiar-contabile, precum și rapoartele de control ale organismelor prevăzute de lege (ex: Curte de Conturi, Inspekția Muncii ș.a.).

Dacă într-o perioadă 5 ani de funcționare, centrul nu a făcut obiectul unui audit/evaluări interne, coordonatorul/conducătorul centrului notifică în scris (document întocmit în dublu exemplar) conducerea furnizorului de *servicii sociale* care administrează centrul cu *privire* la situația respectivă.

II.Im: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă, în *copie*, (dacă aceste evaluări au fost realizate) sau notificarea coordonatorului/conducătorului centrului în original sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 7:S1.7. Centrul se asigură că beneficiarii săi precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și performanțele sale

I._

Coordonatorul/coordonatorul centrului elaborează anual un raport de activitate pe care îl transmite furnizorului de *servicii sociale* spre publicare și, după caz, îl postează pe site-ul propriu.

Raportul de activitate se finalizează în luna martie a anului curent *pentru* anul anterior.

II.Im: Raportul de activitate este disponibil la sediul centrului și este un document public.

SUBPARTEA 8:S1.8. Centrul realizează comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate

I._

Centrul își desfășoară activitatea în strânsă colaborare cu serviciile publice de asistență socială de la nivelul UAT-urilor, cu predilecție cu direcția generală de asistență socială și protecția *copilului*, precum și cu suportul altor furnizori publici și privați de *servicii sociale* și al altor servicii/instituții publice locale (unități de învățământ, cabinete medicale și unități sanitare, structuri deconcentrate ale autorităților centrale, organe de poliție, ș.a) *pentru* soluționarea situațiilor de dificultate în care se află beneficiarii.

Centrul participă la evenimente și programe comune cu alte servicii sociale/instituții publice și private din comunitate.

Centrul încheie convenții de colaborare sau de parteneriat cu serviciile/organizațiile/instituțiile cu care dezvoltă proiecte/programe comune.

II.Im: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate/instituție publică sau privată, cu organizații ale societății civile, culte etc., precum și orice alte documente (convenții, contracte) care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea; documentația respectivă este disponibilă la sediul centrului.

SUBPARTEA 9:S1.9. Centrul asigură comunicarea și relaționarea permanentă cu părinții copiilor care beneficiază de serviciile centrului

I._

Personalul centrului inițiază toate demersurile necesare *pentru* a stabili relații de colaborare activă cu familiile *copiilor* care frecventează centrul.

Famiiliile *copiilor* sunt consiliate în scopul conștientizării importanței stabilirii unui parteneriat real cu personalul centrului *pentru* asigurarea eficacității serviciilor acordate și dezvoltarea armonioasă a *copiilor*.

Centrul inițiază și organizează reuniuni periodice *pentru* informarea părinților în legătură cu planurile de acțiune *pentru* anul în curs, precum și întâlniri ocazionale, înaintea unor evenimente importante.

Centrul inițiază și organizează și întâlniri individuale cu părinții/reprezentantul legal, *pentru* informarea și consultarea acestuia cu *privire* la evoluția *copilului* și nevoia revizuirii programelor personalizate de intervenție.

Centrul instruește personalul cu *privire* la semnificația relației *copil*-părinte și importanța participării părinților ca parteneri în program.

Centrul consemnează întâlnirile și reuniunile de grup și individuale în Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

II.Im: Părinții *copiilor* cunosc importanța participării și implicării lor în programele personalizate de intervenție ale *copiilor*, precum și în activitățile centrului, în general; sesiunile de informare și consiliere a părinților sunt consemnate în Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.

PARTEA 2:STANDARD 2 - RESURSE UMANE

SUBPARTEA 0:

Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu misiunea/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.

Rezultate așteptate: Beneficiari sunt asistați și sprijiniți *pentru* depășirea situațiilor de dificultate în care se află de personal suficient și competent.

SUBPARTEA 1:S2.1. Structura de personal centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate

I._

Centrul angajează personal calificat, achiziționează serviciile unor specialiști și/sau încheie contracte de colaborare cu aceștia, *pentru* realizarea activităților/serviciilor acordate.

Furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul organizează un sistem de supervizare a resurselor umane, care facilitează funcționarea centrului la randament optim. Ședințele de

supervizare se desfășoară individual și în echipă. Supervizarea se efectuează de specialiști cu studii superioare socio-umane cu pregătire în supervizare, vechime de *minim* 5 ani și experiență de cel puțin doi ani în servicii *pentru copil* și familie în plus față de persoanele cărora li se asigură supervizarea respectivă.

II._

1.Im1: Statul de funcții *aprobat*, în *copie*, contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști, contractele de colaborare sunt disponibile, în *copie*, la sediul centrului.

2.Im2: Procesele verbale ale ședințelor de supervizare a personalului sunt disponibile, în *copie*, la sediul centrului.

SUBPARTEA 2:S2.2. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului

I._

Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii.

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează folosirea voluntarilor și încheie cu aceștia contracte de voluntariat, conform legii.

II.Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii și contractele de voluntariat (în *copie*) sunt disponibile la sediul centrului.

SUBPARTEA 3:S2.3. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată

I._

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 anual în luna decembrie, precum și ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

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

SUBPARTEA 4:S2.4. Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului

I._

Fișa de evaluare descrie atribuțiile persoana și notează gradul de îndeplinire și performanțele acesteia.

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.

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

SUBPARTEA 5:S2.5. Centrul dispune de numărul și structura de personal necesară desfășurării activităților proprii în condiții optime

I. _

Centrul stabilește o structura organizatorică și de personal adecvată și totodată flexibilă, adaptată la numărul, vârsta, nevoile beneficiarilor și specificul activităților derulate/serviciilor acordate.

Coordonatorul/conducătorul centrului depune toate eforturile *pentru* a asigura continuitatea asistenței pe parcursul programului zilnic de lucru și informează în scris sau ori de câte ori situația o impune, furnizorul de *servicii sociale* care administrează centrul, cu *privire* la lipsa personalului.

II.Im: Personalul centrului este suficient *pentru* asigurarea tuturor activităților și serviciilor prevăzute în ROF, conforme misiunii centrului.

SUBPARTEA 6:S2.6. Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare

I.Centrul se asigură că personalul propriu se supune controalelor medicale periodice prevăzute de lege.

II.Im: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.

SECȚIUNEA 2:Clarificări *privind* modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi destinate copiilor din familii și copiilor separați sau cu risc de separare de părinți

(1)Tipurile de *servicii sociale*, organizate ca centre de zi, destinate copiilor din familie și copiilor separați sau în risc de separare de părinți, prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale, reglementat prin HG nr. 867/2015, pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, cărora li se aplică standardele minime de calitate prevăzute la Secțiunea 1, în vederea obținerii licenței de funcționare, sunt următoarele:

- Centre de zi *pentru copii* aflați în situație de risc de separare de părinți
- Centre de zi de recuperare *pentru copii* cu dizabilități
- Centre de zi *pentru* pregătirea și sprijinirea integrării sau reintegrării *copilului* în familie
- Centre de zi de coordonare și informare *pentru copiii* străzii
- Centre de zi *pentru* dezvoltarea deprinderilor *pentru* viața independentă
- Centre de zi *pentru* orientarea, supravegherea și sprijinirea reintegrării sociale a *copilului* care săvârșește fapte penale și nu răspunde penal- Centre de zi *pentru* consiliere și sprijin

pentru părinți și copii

(2) Pentru a obține licența de funcționare:

a) toate tipurile de centre de zi destinate copiilor trebuie să cumuleze un punctaj *minim* obligatoriu de 110 puncte, corespunzător îndeplinirii *standardelor* prevăzute la MODULELE I, II, IV, V, VI și S1 de la MODULUL III.

b) pentru fiecare tip de centru se calculează punctajul maxim/tip de centru, pornind de la punctajul *minim* obligatoriu, stabilit conform prevederilor de la lit. a), la care se adaugă punctajul rezultat din cumularea punctelor aferente *standardelor* prevăzute la Modulul III, corespunzătoare activităților derulate/serviciilor acordate în centru, conform misiunii/funțiilor acestuia și prevederilor Regulamentului propriu de organizare și funcționare (ROF).

(3) Punctajul maxim, rezultat din cumularea punctelor aferente tuturor *standardelor* prevăzute în cele șase module este de 180 puncte.

(4) Centrul are obligația de a îndeplini *standardele* corespunzătoare activităților/serviciilor oferite efectiv.

(5) Fișa de autoevaluare pentru centrele de zi destinate copiilor 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:

	Punctaj maxim 180	Punctaj rezultat în urma autoevaluării	Observații
MODUL 1 - ACCESAREA SERVICIULUI (Standardele 1-3)	25		
<i>STANDARD 1 - INFORMARE</i> Centrul de zi, denumit în continuare, după caz, centrul, asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la misiunea sa/funțiile sale, activitățile desfășurate și serviciile oferite. Rezultate așteptate: <i>Copiii, părinții</i>	4		

<p>acestora și orice persoană interesată au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a centrului de zi, misiunea/funțiile acestuia, condițiile de admitere și oferta de servicii, drepturile și obligațiile beneficiarilor.</p>			
<p>S1.1 Centrul deține și pune la dispoziția beneficiarului sau oricărei alte persoane interesate materiale informative <i>privind</i> activitățile derulate/serviciile oferite</p>	2		
<p>Im1: Materialele informative referitoare la centrul de zi sunt disponibile la sediul centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia și/sau al furnizorului de <i>servicii sociale</i>.</p>	1		
<p>Im2: Materialele informative <i>privind</i> activitățile desfășurate și serviciile oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizia furnizorului de <i>servicii sociale</i>.</p>	1		
<p>S1.2 Centrul facilitează accesul în incinta proprie a</p>	1		

potențialilor beneficiari/membrilor săi de familie/reprezentanților legali, anterior admiterii <i>copiilor</i> , pentru a cunoaște activitățile/serviciile acordate			
Im: Programul de vizită, <i>destinat copiilor</i> , în calitate de potențiali beneficiari, precum și aparținătorilor acestora, este afișat într-un loc vizibil la intrarea în centru.	1		
S1.3 Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali cu privire la regulile de organizare și funcționare a centrului, precum și asupra drepturilor și obligațiilor beneficiarului	1		
Im: Părintele/părinții sau, după caz, ale reprezentantul legal, precum și beneficiarii (corespunzător vârstei și gradului lor de maturitate), sunt informați; documentul <i>privind</i> informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.	1		
STANDARD 2 - ADMITERE	15		

<p>Centrul de zi se adresează doar <i>copiilor</i> ale căror nevoi pot fi soluționate prin activitățile derulate/serviciile oferite.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii</i>, în <i>calitate</i> de beneficiari și părinții acestora sau, după caz, reprezentanții legali cunosc și acceptă condițiile de admitere în centrul de zi.</p>			
<p>S2.1 Centrul are o misiune și obiective clare, cunoscute de personalul și beneficiarii acestuia</p>	2		
<p>Im1: Misiunea și obiectivele centrului sunt consemnate în ROF-ul acestuia, disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p>Im2: Regulamentul cadru de organizare și funcționare al centrului (ROF) este cunoscut de întreg personalul centrului și de către beneficiari; sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.</p>	1		

S2.2 Centrul deține și aplică o procedură proprie de admitere	3		
Im1: Procedura de admitere, anexă la ROF, este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Sesiunile de informare a beneficiarilor și a personalului sunt consemnate în registrele speciale cu această destinație.	1		
Im3: Procedura de admitere, anexă la ROF, este aprobată prin decizie sau, după caz, dispoziție a conducătorului furnizorului de <i>servicii sociale</i> .	1		
S2.3 Centrul desfășoară activitățile specifice/acordă serviciile de specialitate în baza unui contract de furnizare servicii	2		
Im1: Contractele încheiate cu beneficiarii sunt disponibile la sediul centrului, în dosarele personale ale beneficiarilor.	1		
Im2: Dosarele lunare cu listele zilnice de prezență a beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului.	1		

S2.4 Centrul întocmește, <i>pentru</i> fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului	2		
Im1: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt conforme și complete și conțin documentele obligatorii	1		
Im2: Dosarele de servicii ale <i>copiilor</i> sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S2.5 Centrul realizează arhivarea dosarelor personale ale beneficiarilor	3		
Im1: Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul centrului sau al furnizorului de <i>servicii sociale</i> .	1		
Im2: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt ținute în condiții corespunzătoare care să asigure integritatea lor, precum și păstrarea confidențialității datelor.	1		
Im3: Centrul sau furnizorul de <i>servicii sociale</i> care îi administrează are amenajat un spațiu	1		

corespunzător <i>pentru</i> păstrarea, pe perioada prevăzută de lege, a dosarelor personale ale beneficiarilor.			
S2.6 Centrul constituie o bază de date referitoare la beneficiarii săi	1		
Im: Baza de date electronică <i>privind</i> beneficiarii îngrijiți în centru este constituită și actualizată permanent	1		
S2.7 Centrul asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale.	2		
Im1: Dosarele personale și dosarele de servicii ale beneficiarilor se păstrează în condiții care permit asigurarea confidențialității cu <i>privire</i> la datele personale.	1		
Im2: Declarațiile pe proprie răspundere ale personalului centrului <i>privind</i> păstrarea confidențialității datelor referitoare la beneficiarii centrului	1		

sunt disponibile în dosarele de personal ale angajaților.			
<p><i>STANDARD 3 - ÎNCETAREA SERVICIILOR</i></p> <p>Centrul de zi își încetează serviciile în condițiile prevăzute de lege și cunoscute în prealabil de către beneficiari.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii pe perioada pe care o doresc, cu excepția situațiilor speciale prevăzute de lege sau a celor stipulate în procedura <i>privind</i> încetarea acordării serviciilor.</p>	6		
S3.1 Centrul deține și aplică o procedură proprie <i>privind</i> încetarea acordării serviciilor către beneficiar	5		
Îm1: Procedura de încetare a acordării serviciilor, anexă la ROF, este disponibilă la sediul centrului.	1		
Îm2: Procedura de încetare a serviciilor, anexă la ROF, este aprobată prin decizie sau, după caz, dispoziție a conducătorului furnizorului de <i>servicii sociale</i> .	1		

Im3: Procedura de încetare a acordării serviciilor este cunoscută de personalul de specialitate și de beneficiari;	1		
Im4: Personalul este instruit anual cu <i>privire</i> la procedura de încetare a serviciilor, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.	1		
Im5: Beneficiarii, în funcție de vârsta și gradul de maturitate, sunt informați cu <i>privire</i> la condițiile în care încetează serviciile; documentul <i>privind</i> informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.	1		
S3.2 Centrul realizează informarea serviciilor publice de asistență socială de la nivelul autorităților administrației publice locale cu <i>privire</i> la situația beneficiarilor săi <i>pentru</i> care au încetat serviciile	1		
Im: Dosarul <i>privind</i> încetarea serviciilor este disponibil la sediul centrului, pe	1		

suport de hârtie sau electronic.			
MODUL II - EVALUARE ȘI PLANIFICARE (Standardele 1-2)	12		
<i>STANDARD 1 - EVALUARE</i> Centrul de zi acordă servicii de specialitate în baza evaluării nevoilor individuale și situației beneficiarilor. Rezultate așteptate: <i>Copiii și părinții</i> acestora se asigură că centrul de zi are capacitatea de a acorda servicii adecvate și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.	6		
S1.1 Centrul utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale și a situației <i>copiilor</i>	1		
Im: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă la sediul centrului.	1		
S1.2 Centrul are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale și a situației <i>copiilor</i>	3		
Im1: Fișele de evaluare/reevaluare a beneficiarilor sunt disponibile la sediul	1		

centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .			
Im2: Contractele de angajare ale personalului de specialitate, contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im3: Centrul <i>destinat</i> protecției și reabilitării <i>copiilor</i> aflați în risc de abuz și neglijare, dacă realizează interviuarea <i>copilului</i> în scopul identificării unei situații de abuz, dispune de personal de specialitate și condiții corespunzătoare <i>pentru</i> realizarea acestei activități (spații special amenajate, dotări cu echipamente și <i>aparatură</i> adecvată).	1		
S1.3 Evaluarea/reevaluarea nevoilor/situației beneficiarului se efectuează cu acordul și implicarea acestuia și a <i>aparținătorilor</i>	2		
Im1: Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, completată corespunzător, este	1		

disponibilă la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .			
Im2: După caz, acordul scris al părinților/reprezentantului legal referitor la realizarea evaluării/reevaluării <i>copilului</i> , fără participarea lor, este păstrat în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
<p>STANDARD 2 - PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR/SERVICIILOR</p> <p>Centrul de zi derulează activități/acordă servicii conform programului personalizat de intervenție întocmit <i>pentru</i> fiecare beneficiar.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> beneficiază de servicii adecvate, stabilite în funcție de nevoile personale identificate și situațiile particulare în care se află.</p>	6		
S2.1 Centrul oferă servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor, în baza unui program personalizat de	3		

<p>intervenție, elaborat <i>pentru fiecare copil</i></p>			
<p>Im1: Programul personalizat de intervenție al fiecărui beneficiar și fișa de servicii, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i>.</p>	1		
<p>Im2: Personalul este informat și instruit cu <i>privire</i> la conținutul și modul de implementare al programului personalizat de intervenție al beneficiarului, iar sesiunile de instruire se consemnează în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.</p>	1		
<p>Im3: Beneficiarii, în funcție de vârsta și gradul de maturitate, și părinții acestora/reprezentanții legali sunt informați și instruiți cu <i>privire</i> la conținutul și modul de implementare al programului personalizat de intervenție al beneficiarului; documentul <i>privind</i> informarea este disponibil la dosarul beneficiarului.</p>	1		

S2.2 Centrul realizează monitorizarea evoluției beneficiarului și a aplicării programului personalizat de intervenție	1		
Im: Fișa de monitorizare a PPI și raportul trimestrial sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
S2.3 Centrul dispune de aportul personalului de specialitate capabil să elaboreze și să implementeze programul personalizat de intervenție al beneficiarului	1		
Im: Statul de funcții, contractele de angajare, precum și contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate sunt disponibile la sediul centrului, în <i>copie</i> .	1		
S2.4 Acordarea serviciilor se realizează conform unui program stabilit de centru	1		
Im: Centrul afișează programul de activități ale beneficiarilor și	1		

programul săptămânal de funcționare astfel încât să fie accesibile tuturor <i>copiilor</i> , părinților acestora și personalului centrului.			
MODUL III - ACTIVITĂȚI DERULATE/SERVICII ACORDATE (Standardele 1-11)	76		
<p>STANDARD 1 - INFORMARE ȘI CONSILIERE</p> <p>Centrul de zi asigură informarea populației <i>privind</i> necesitatea de a solicita și primi servicii de suport adecvate în caz de nevoie, precum și servicii de consiliere adresate beneficiarilor, <i>destinate</i> prevenirii și soluționării situațiilor de dificultate în care se află.</p> <p>Rezultate așteptate: Comunitatea și potențialii beneficiari cunosc serviciile de asistență și suport existente, iar <i>copiii</i> și familiile acestora au acces la servicii de consiliere corespunzătoare situației și nevoilor lor particulare.</p>	6		
S1.1 Centrul are capacitatea de a	5		

realiza activități de informare a membrilor comunității și de consiliere specializată a beneficiarilor, în funcție de nevoi			
Im1: Serviciile de consiliere acordate sunt consemnate în PPI și în fișa de servicii, anexă la PPI.	1		
Im2: Programul de orientare școlară și profesională, anexă la PPI, elaborat după caz, este disponibil la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
Im3: Serviciile de consiliere sunt acordate de personal calificat; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului de specialitate angajat sau ale căror servicii sunt achiziționate, contractele de muncă și contractele de achiziții servicii, în copie sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im4: Centrele <i>destinate</i> protecției și reabilitării <i>copiilor</i> supuși riscului de abuz și neglijare dispun de personalul de specialitate și spațiile special	1		

amenajate <i>pentru</i> realizarea în condiții optime a serviciilor de consiliere a agresorilor.			
Im5: Materialele informative și, după caz, evidența campaniilor de sensibilizare a populației în care s-a implicat centrul sunt disponibile la sediul acestuia.	1		
S1.2 Centrul oferă părinților beneficiarilor servicii de consiliere și sprijin <i>pentru</i> rezolvarea unor aspecte diverse legate de dezvoltarea <i>copiilor</i> și consolidarea vieții de familie	1		
Im: Părinții <i>copiilor</i> beneficiază de servicii de consiliere și de educație parentală și non formală; sesiunile de consiliere și instruire sunt consemnate în Registrul <i>pentru</i> informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.	1		
STANDARD 2 - EDUCAȚIE Centrul de zi asigură accesul beneficiarilor la educație informală și nonformală și	4		

<p>activități de supraveghere și suport în procesul de învățare care să contribuie la dezvoltarea personală și pregătirea acestuia <i>pentru</i> viața independentă.</p> <p>Rezultate așteptate: Fiecare <i>copil</i> beneficiază de un program educațional adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților sale.</p>			
<p>S2.1 Centrul deține și aplică un program educațional elaborat <i>pentru</i> fiecare beneficiar</p>	2		
<p>Im1: Programul educațional individualizat al beneficiarului, anexă la PPI, este disponibil în dosarul de servicii al <i>copilului</i> și este cunoscut de acesta și părinți/reprezentantul legal; sesiunile de informare se consemnează în Registrul <i>privind</i> informarea/instruirea și consilierea beneficiarului.</p>	1		
<p>Im2: Informațiile <i>privind</i> pregătirea beneficiarilor și nivelul de cunoștințe dobândite se consemnează în fișele</p>	1		

de monitorizare ale PPI și, după caz, în rapoartele trimestriale, disponibile în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .			
S2.2 Centrul asigură condiții adecvate <i>pentru</i> realizarea activităților educaționale	2		
Im1: Spațiile <i>destinate</i> activităților educaționale și de studiu individual sunt amenajate și dotate corespunzător scopului lor.	1		
Im2: Materialele, manualele, rechizitele și echipamentele necesare <i>pentru</i> realizarea activităților educaționale sunt suficiente și răspund calitativ nevoilor beneficiarilor.	1		
STANDARD 3 INTEGRARE/REINTEGRARE ÎN FAMILIE ȘI ÎN SOCIETATE Centrul de zi promovează și facilitează integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie și în societate. Rezultate așteptate: beneficiarii sunt sprijiniți să depășească situațiile	5		

de dificultate, să se integreze în viața de familie, să-și mențină și să-și dezvolte relațiile sociale și profesionale.			
S3.1 Centrul oferă servicii de integrare/reintegrare în viața de familie și realizează monitorizarea legăturii/relațiilor dintre beneficiari și membrii familiilor acestora	1		
Im: Informațiile <i>privind</i> relațiile dintre beneficiari și părinții acestora, precum și recomandările formulate sunt disponibile în fișele de monitorizare ale PPI.	1		
S3.2 Centrul asigură activități de facilitare a integrării/reintegrării beneficiarilor în comunitate, pe piața muncii și în societate în general, în baza unui plan individualizat de integrare/reintegrare socială	2		
Im1: Planurile individualizate de integrare/reintegrare socială, anexă la PPI, completate corespunzător, sunt disponibile în dosarul	1		

de servicii al <i>copilului.</i>			
Im2: Fișele de monitorizare ale PPI și, după caz, rapoartele trimestriale, sunt disponibile în dosarele de servicii ale <i>copiilor.</i>	1		
S3.3 Centrul dispune de condițiile necesare <i>pentru</i> realizarea planurilor de integrare/reintegrare socială	2		
Im1: Statul de funcții, contractele de prestări servicii încheiate cu personalul de specialitate, contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im2: Condițiile de desfășurare a activităților specifice unei anumite activități sau terapii de integrare/reintegrare (spații, dotări, amenajare) corespund scopului acestora.	1		
STANDARD 4 - RECREERE ȘI SOCIALIZARE Centrul de zi organizează activități diverse <i>pentru</i> petrecerea timpului liber și asigură oportunități multiple	6		

<p>de recreere și socializare care contribuie la dezvoltare fizică, cognitivă, socială și emoțională a beneficiarilor, cultivă talentele acestora și spiritul de inițiativă.</p> <p>Rezultate așteptate: beneficiarii participă la activități și programe recreative și de socializare, organizate în centru și în comunitate, în interior și în aer liber, conform vârstei și potențialului de dezvoltare, dorințelor și opțiunilor personale.</p>			
<p>S4.1 Centrul organizează activități de recreere și socializare, în funcție de opțiunile beneficiarilor și nevoile acestora</p>	2		
<p>Im1: Programul lunar <i>pentru</i> recreere și socializare este disponibil la sediul centrului și este afișat într-un loc accesibil tuturor <i>copiilor</i> și <i>părinților</i> acestora.</p>	1		
<p>Im2: Programul săptămânal al activităților de recreere și socializare este afișat într-un loc accesibil tuturor</p>	1		

beneficiarilor.			
S4.2 Centrul asigură condițiile și materialele necesare <i>pentru</i> derularea activităților recreative și de socializare	3		
Im1: Centrul dispune de spații special amenajate <i>pentru</i> recreere și socializare.	1		
Im2: Materialele și echipamentele <i>destinate</i> petrecerii timpului liber corespund cantitativ, calitativ și sunt adecvate vârstei <i>copiilor</i> din centru.	1		
Im3: Activitățile de recreere și socializare organizate în afara centrului sunt prevăzute în Programul lunar <i>pentru</i> recreere și socializare.	1		
S4.3 Centrul se implică în organizarea evenimentelor festive din viața beneficiarilor	1		
Im: Evenimentele festive, alte activități de petrecere a timpului liber organizate de centru sunt consemnate în raportul anual de activitate al centrului. Documentele aferente organizării acestor activități sunt	1		

disponibile la sediul centrului.			
<p><i>STANDARD 5 - PREGĂTIRE PENTRU VIAȚA INDEPENDENTĂ</i></p> <p>Centrul de zi asigură servicii <i>destinate</i> pregătirii beneficiarilor <i>pentru</i> viața independentă, facilitând astfel integrarea socială a acestora</p> <p>Rezultate așteptate: Copiii/tinerii care frecventează centrul sunt sprijiniți <i>pentru</i> a dobândi abilitățile necesare vieții independente.</p>	5		
S5.1 Centrul deține și aplică un program de intervenție <i>pentru</i> dezvoltarea deprinderilor și pregătirea <i>copiilor pentru</i> viața independentă	2		
Im1: Programul <i>pentru</i> viața independentă, anexă la PPI, este disponibil la dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
Im2: <i>Copii</i> care au vârsta prevăzută de lege <i>pentru</i> a intra pe piața muncii li se facilitează accesul la servicii de orientare profesională/vocaționa	1		

lă.			
S5.2 Centrul realizează monitorizarea programului de intervenție specifică <i>pentru dezvoltarea deprinderilor și pregătirea copiilor pentru viața independentă</i>	1		
Im: Fișele de monitorizare a PPI și rapoartele trimestriale, completate corespunzător, sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului.</i>	1		
S5.3 Centrul asigură condiții corespunzătoare <i>pentru realizarea activităților prevăzute în programul pentru viața independentă</i>	2		
Im1: Spațiile centrului în care se desfășoară activitățile/acțiunile <i>destinate pregătirii pentru viața independentă</i> sunt suficiente și dotate corespunzător, raportat la numărul beneficiarilor și <i>specificul activităților.</i>	1		
Im2: Informațiile <i>privind</i> planificarea activităților, locul în care se desfășoară	1		

acestea și persoanele implicate în educare/formare/instruire/supraveghere sunt consemnate în Programul <i>pentru viața independentă</i> .			
<p><i>STANDARD 6 - REABILITARE PSIHOLOGICĂ</i></p> <p>Centrul de zi, în funcție de nevoile beneficiarilor, are capacitatea de a oferi servicii de consiliere psihologică și terapii de specialitate.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> cu probleme psiho-emoționale au acces la servicii și terapii specializate de reabilitare neuro-psihică.</p>	5		
S6.1 Centrul facilitează accesului <i>copiilor</i> la servicii de consiliere psihologică/terapii specializate	2		
Im1: Programele personalizate de consiliere psihologică/psihoterapie ale <i>copiilor</i> și fișele de monitorizare ale PPI completate sunt disponibile la sediul centrului, în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
Im2: Serviciile de	1		

consiliere psihologică sunt acordate de personal calificat; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului de specialitate angajat, contractele de achiziții de servicii, convențiile de colaborare/de parteneriat, în <i>copie</i> , sunt disponibile la sediul centrului.			
S6.2 Centrul asigură condițiile necesare <i>pentru</i> realizarea serviciilor de consiliere psihologică/terapiilor specializate	3		
Im1: Evidența <i>copiilor</i> care beneficiază de servicii de consiliere psihologică, inclusiv repartizarea lor/specialist, este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Cabinetul de consiliere psihologică este amenajat și dotat corespunzător scopului său.	1		
Im3: Părinții <i>copiilor</i> sunt informați cu <i>privire</i> la nevoile de consiliere psihologică ale <i>copiilor</i> lor și cunosc măsurile recomandate de specialist referitoare la	1		

<p>modificarea comportamentului propriu în relația cu <i>copii</i>.</p>			
<p><i>STANDARD 7 - RECUPERARE/REABILITARE FUNCȚIONALĂ</i> Centrul de zi asigură accesul <i>copiilor</i> cu dizabilități la programe de recuperare/reabilitare funcțională în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei și independenței acestora. Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> cu dizabilități de diferite tipuri și grade au acces la programe de recuperare/reabilitare specializate, având drept scop ameliorarea, redobândirea și/sau menținerea capacităților fizice, psihice și senzoriale care să le asigure autonomia necesară <i>pentru</i> o viață independentă.</p>	9		
<p>S7.1 Centrul asigură toate condițiile <i>pentru</i> accesarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională de către</p>	4		

<i>copiii</i> cudizabilități			
Im1: Planurile individualizate de recuperare/reabilitare sunt disponibile în dosarul de servicii al <i>copilului</i> .	1		
Im2: Fișele de monitorizare a PPI și rapoartele trimestriale, disponibile în dosarele de servicii ale <i>copiilor</i> , evidențiază procentul <i>copiilor</i> care și-au ameliorat starea de sănătate și autonomia funcțională, urmare a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională primite.	1		
Im3: Centrul dispune de cabinete de specialitate/spații speciale amenajate și dotate corespunzător scopului lor.	1		
Im4: Statul de funcții, contractele de angajare și contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști, în <i>copie</i> , sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S7.2 Centrul realizează evidența zilnică a serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională frecventate de <i>copii</i>	1		
Im: Registrele de	1		

evidență zilnică a beneficiarilor, întocmite și completate de fiecare specialist implicat în realizarea Planurilor individualizate de recuperare/reabilitare, sunt disponibile la sediul centrului.			
S7.3 Centrul realizează demersurile necesare <i>pentru</i> asigurarea de echipamente asistive <i>pentru copiii cu dizabilități</i>	2		
Im1: Cabinetele de specialitate sunt dotate cu echipamente și tehnologii necesare realizării Planurilor individualizate de recuperare/reabilitare	1		
Im2: Documentele justificative <i>pentru</i> solicitarea de echipamente și tehnologii asistive sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S7.4 Centrul asigură servicii de suport în vederea facilitării accesului <i>copiilor</i> la procesul de evaluare/reevaluare periodică <i>pentru</i> încadrarea în grad de handicap	2		
Im1: Certificatul <i>copilului</i> de încadrare	1		

<p>în grad de handicap, în <i>copie</i>, este disponibil în dosarul personal al <i>copilului</i>.</p>			
<p>Im2: <i>Copiii</i> și aparținătorii acestora cunosc încadrarea în grad de handicap și nevoile de terapie curativă și recuperatorie; sesiunile de informare și consiliere a <i>copiilor</i> și părinților acestora sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> informarea/instruirea și consilierea beneficiarului.</p>	1		
<p><i>STANDARD 8 - ALIMENTAȚIE</i> Centrul de zi, în funcție de misiunea/funcțiile sale și nevoile beneficiarilor poate acorda servicii de preparare și servire a hranei, corespunzătoare din punct de vedere calitativ și cantitativ. Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> beneficiază de o alimentație sănătoasă și echilibrată, care asigură toate principiile nutritive necesare creșterii și dezvoltării acestora.</p>	4		
<p>S8.1 Centrul asigură</p>	2		

<p>fiecărui <i>copil</i> alimentația necesară, adecvată vârstei și nevoilor sale</p>			
<p>Im1: <i>Copiii</i> primesc o alimentație adecvată nevoilor și preferințelor personale.</p>	1		
<p>Im2: Meniurile sunt afișate zilnic.</p>	1		
<p>S8.2 Centrul deține spațiile și echipamentele necesare <i>pentru</i> prepararea și depozitarea alimentelor, precum și <i>pentru</i> servirea meselor</p>	2		
<p>Im1: <i>Copiii</i> iau masa în condiții de siguranță, confort și într-o ambianță plăcută, cât mai apropiată de mediul familial.</p>	1		
<p>Im2: Depozitarea, păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în condiții corespunzătoare, cu respectarea normelor sanitare veterinare în vigoare.</p>	1		
<p>STANDARD 9 - ASISTENȚĂ PENTRU SĂNĂTATE Centrul de zi asigură condițiile necesare <i>pentru</i> protejarea</p>	6		

<p>sănătății <i>copiilor</i>, promovează un stil de viață sănătos și facilitează accesul la serviciile medicale necesare.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> pot beneficia, în funcție de nevoile și situația particulară în care se află, de servicii de îngrijire și asistență medicală</p>			
<p>S9.1 Centrul are capacitatea de a asigura supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și, după caz, servicii medicale</p>	5		
<p>Im1: Centrul dispune de condițiile necesare (cabinete, echipamente, aparatură) acordării serviciilor medicale.</p>	1		
<p>Im2: Registrul de consultații și tratamente și/sau fișele de observație ale beneficiarilor sunt disponibile la cabinetul medical al centrului/cabinetele de specialitate.</p>	1		
<p>Im3: Condica de medicamente și materiale consumabile se păstrează la cabinetul medical al centrului.</p>	1		
<p>Im4: Medicamentele și materialele sanitare</p>	1		

sunt păstrate în condiții de siguranță.			
Im5: După caz, centrul poate deține spații special amenajate și dotate <i>pentru</i> asigurarea igienei personale a beneficiarilor, în condiții de siguranță și confort.	1		
S9.2 Centrul promovează un stil de viață sănătos, realizează activități de instruire <i>privind</i> intervenții de prim ajutor și de educație <i>pentru</i> sănătate	1		
Im: <i>Copiii</i> și personalul sunt instruiți periodic cu <i>privire</i> la menținerea unui stil de viață sănătos și ocrotirea sănătății; sesiunile de instruire a <i>copiilor</i> și personalului sunt consemnate în registrele speciale cu această destinație.	1		
STANDARD 10 - TELEFONUL COPILULUI Centrul de zi poate organiza un serviciu de comunicare la distanță, în scopul semnalării riscurilor de abuz, neglijare și exploatare a <i>copilului</i> și asigurării	15		

<p>intervențiilor de urgență. Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> în risc de abuz, neglijare și exploatare au posibilitatea de a semnală situația în care se află instituțiilor competente și beneficiază de consiliere și intervenții specializate <i>pentru</i> identificarea și soluționarea cazului în regim de urgență.</p>			
<p>S10.1 Centrul realizează informarea populației <i>privind</i> existența, scopul și misiunea Telefonului <i>copilului</i></p>	2		
<p>Im1: Comunitatea este informată și se poate implica în ceea ce <i>privește</i> modalitățile de semnalare și rezolvare a situațiilor de abuz, neglijare și exploatare a <i>copiilor</i>.</p>	1		
<p>Im2: Personalul centrului are acces la baza de date <i>privind</i> serviciile publice din comunitate cu care conlucrează <i>pentru</i> identificarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare și exploatare a <i>copilului</i>: baza de date este disponibilă la sediul centrului.</p>	1		

S10.2 Telefonul <i>copilului</i> funcționează conform unui regulament propriu de <i>ordine interioară</i>	1		
Im: ROI - TC este disponibil la sediul centrului.	1		
S10.3 Telefonul <i>Copilului</i> funcționează în regim de permanentă	1		
Im: TC poate fi contactat pe parcursul a 24 de ore, în toate cele 7 zile ale săptămânii; programul, pe ture, al TC este afișat la sediul centrului, într-un loc accesibil personalului și beneficiarilor.	1		
S10.4 Personalul Telefonului <i>Copilului</i> are capacitatea de a realiza înregistrarea tuturor solicitărilor apelanților	3		
Im1: Registrul de convorbiri și documentele serviciului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im2: Baza de date <i>privind</i> activitatea și beneficiarii TC este constituită și este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im3: Rapoartele lunare de activitate ale	1		

TC sunt disponibile la sediul centrului			
S10.5 Personalul Telefonului <i>Copilului</i> are capacitatea de a desfășura activități specifice, conforme cu procedurile stabilite	2		
Im1: Procedura de identificare și evaluare a riscurilor este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Procedura <i>privind</i> asistarea și consilierea <i>copilului</i> este disponibilă la sediul centrului.	1		
S10.6 Centrul are capacitatea de a interveni de urgență în teren, în situațiile de abuz, neglijare și exploatare a <i>copilului</i> semnalate la Telefonul <i>Copilului</i>	3		
Im1: Procedura de intervenție a echipei mobile este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Convențiile de colaborare cu inspectoratele și secțiile de poliție sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im3: Fișele de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației A/N/E, completate de	1		

personalul echipei mobile sunt disponibile la sediul centrului.			
S10.7 Centrul dispune de condițiile necesare funcționării optime a telefonului <i>copilului</i>	3		
Im1: Personalul aferent TC are competența necesară <i>pentru</i> realizarea serviciilor de specialitate; sesiunile de instruire sau/și de formare sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului; diplomele, certificatele de absolvire ale personalului angajat și contractele de muncă ale acestora sunt disponibile, în <i>copie</i> la sediul centrului.	1		
Im2: Personalul aferent TC este suficient <i>pentru</i> asigurarea serviciilor în regim de permanență; programul pe ture al personalului este afișat la sediul TC;	1		
Im3: Baza materială a TC corespunde scopului și obiectivelor sale.	1		

<p><i>STANDARD 11 - INTERVENȚIA ȘI MONITORIZAREA ÎN CAZUL COPILOR STRĂZII</i></p> <p>Centrul de zi, în funcție de profilul beneficiarilor cărora li se adresează, poate asigura servicii de identificare, evaluare și monitorizare a <i>copiilor străzii</i>.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii străzii sunt identificați și monitorizați de instituțiile competente și sunt cunoscuți de membrii comunității, facilitându-se astfel asigurarea unor servicii de protecție și suport adecvate nevoilor și situației particulare ale fiecărui copil.</i></p>	11		
<p>S11.1 Centrul asigură informarea populației, precum și comunicarea și relaționarea cu instituțiile/serviciile relevante din comunitate în scopul soluționării problematicii <i>copiilor străzii</i></p>	3		
<p>Im1: Comunitatea și instituțiile interesate cunosc amploarea și evoluția acestui fenomenului "<i>copiii</i></p>	1		

străzii". Profesioniștii și factorii de decizie acționează în beneficiul <i>copiilor</i> străzii luând în considerare datele furnizate de centrele de coordonare și informare.			
Im2: Baza de date privind <i>copiii</i> străzii este realizată și disponibilă la sediul centrului.	1		
Im3: Procedura de intervenție a membrilor rețelei de intervenție sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S11.2 Centrul are capacitatea de a realiza activități de identificare și evaluare a situației <i>copiilor</i> străzii.	4		
Im1: Regulamentul de ordine interioară a Echipei mobile, anexă la ROF-ul centrului, este disponibil la sediul acestuia.	1		
Im2: Procedura de intervenție în stradă este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im3: Fișele de înregistrare a <i>copiilor</i> aflați în stradă sunt disponibile în documentația ținută de Echipa mobilă.	1		

Im4: Rapoartele lunare de monitorizare a situației <i>copiilor</i> străzii sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S11.3 Centrul dispune de condițiile necesare <i>pentru</i> desfășurarea activităților de identificare și evaluare a <i>copiilor</i> străzii și de acordare de suport de specialitate în vederea soluționării cazurilor	4		
Im1: Centrul dispune de un spațiu adecvat, special amenajat <i>pentru</i> desfășurarea activității personalului Echipei mobile.	1		
Im2: Echipa mobilă este dotată cu materialele și echipamentele necesare și are la dispoziție un autovehicul <i>pentru</i> deplasarea în teren.	1		
Im3: Personalul Echipei mobile este instruit periodic cu <i>privire</i> la problemele <i>copiilor</i> străzii și procedurile aplicate; sesiunile de instruire/formare sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului	1		
Im4: Personalul	1		

Echipei mobile este suficient și competent; diplomele, certificatele personalului angajat, contactele de angajare și contractele de voluntariat, în <i>copie</i> , sunt disponibile la sediul centrului.			
MODUL IV - MEDIUL FIZIC - AMENAJARE ȘI SIGURANȚĂ (Standardele 1-3)	28		
<i>STANDARD 1 - SIGURANȚA ȘI ACCESIBILITATE</i> Centrul de zi funcționează într-o clădire care asigură un mediu ambiant sigur și confortabil, precum și accesul facil al beneficiarilor, personalului și vizitatorilor în toate spațiile proprii, interioare și exterioare. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii într-un mediu accesibil, sigur și amenajat corespunzător <i>pentru</i> desfășurarea activităților.	13		
S1.1 Centrul este amplasat astfel încât să permită accesul facil al beneficiarilor	1		

Im: Amplasamentul centrului permite accesul facil al <i>copiilor</i> și părinților/însoțitorilor acestora.	1		
S1.2 Centrul dispune de mijloace de comunicare la distanță	1		
Im: Centrul dispune de echipamentele de comunicare prin telefonie fixă sau mobilă.	1		
S1.3 Clădirea în care funcționează centrul are o capacitate adecvată, raportată la numărul beneficiarilor	1		
Im: Spațiile centrului frecventate de beneficiari sunt suficiente și dimensionate corespunzător, astfel încât să ofere condiții optime <i>pentru</i> realizarea activităților specifice misiunii sale.	1		
S1.4 Centrul asigură beneficiarilor un mediu ambiant protejat și sigur	9		
Im1: Toate spațiile <i>destinate</i> activităților curente ale beneficiarilor dispun de lumină naturală și artificială.	1		
Im2: Toate spațiile <i>destinate</i> activităților	1		

<p>curente ale beneficiarilor sunt ventilate natural prin ferestre deschise care dispun de dispozitive de siguranță. Ferestrele trebuie să permită o deschidere controlată, cu asigurarea unui spațiu liber suficient <i>pentru</i> ventilație, dar care să prevină orice posibil accident. În funcție de dimensiunea și capacitatea camerei, se asigură și echipamente de ventilație artificială.</p>			
<p>Im3: Toate spațiile <i>destinate</i> activităților curente din centru au sisteme de încălzire funcționale care asigură încălzirea necesară în timpul sezonului rece.</p>	1		
<p>Im4: Aparatura și echipamentele de încălzire (țevi, radiatoare, sobe etc.) din spațiile accesibile <i>copiilor</i> sunt dotate cu echipamente de protecție, <i>pentru a</i> evita orice risc de arsuri.</p>	1		
<p>Im5: Materialele folosite la pardoseli și pereți (vopsea, gresie, parchet, linoleum, covoare etc.) sunt potrivite scopului</p>	1		

<p>fiecărui spațiu și sunt alese astfel încât să evite riscul de îmbolnăvire sau a unor accidente domestice (alunecări, căderi, șa).</p>			
<p>Im6: Instalațiile electrice respectă normele de siguranță prevăzute de lege, iar cablurile, prizele și echipamentele folosite sunt izolate și perfect funcționale <i>pentru</i> a evita orice risc de electrocutare.</p>	1		
<p>Im7: Centrul dispune de instalații funcționale care asigură permanent apă rece și caldă.</p>	1		
<p>Im8: Plasarea camerelor video se efectuează cu respectarea intimității beneficiarilor și a confidențialității <i>privind</i> participarea acestora la activitățile derulate în centru.</p>	1		
<p>Im9: Centrul dispune de spații adaptate <i>pentru</i> asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități, conform legii sau are prevăzut un plan de amenajare și adaptare în acest sens.</p>	1		
<p>S1.5 Clădirea în care funcționează centrul și</p>	1		

spațiile exterioare aferente acesteia sunt construite și funcționează cu respectarea regulilor de siguranță prevăzute de legislația în vigoare			
Im: Centrul deține avizele și autorizațiile prevăzute de lege <i>privind</i> funcționarea sa sau, după caz, face dovada demersurilor realizate în vederea obținerii acestora.	1		
STANDARD 2 - AMENAJAREA SPAȚIILOR COMUNE ȘI A SPAȚIILOR CU DESTINAȚIE SPECIALĂ Centrul de zi este amenajat și dotat corespunzător misiunii și funcțiilor sale. Rezultate așteptate: Activitățile centrului se desfășoară în condiții optime <i>pentru</i> beneficiari și personalul centrului.	9		
S2.1 Centrul dispune de spații comune amenajate și dotate astfel încât să permită accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului	2		
Im1: Spațiile comune sunt amenajate și	1		

dotate corespunzător <i>pentru</i> a asigura accesul facil al tuturor beneficiarilor și personalului.			
Im2: Spațiile comune respectă cerințele și indicatorii de monitorizare prevăzuți la S1.4.	1		
S2.2 Centrul deține spații adecvate <i>pentru</i> diversele activități derulate/servicii acordate, în funcție de misiunea/funțiile sale și de nevoile individuale ale beneficiarilor	3		
Im1: Spațiile cu destinație specială sunt suficiente și corespund misiunii/funțiilor centrului, nevoilor beneficiarilor și ale personalului.	1		
Im2: Spațiile cu destinație specială respectă cerințele și indicatorii de monitorizare prevăzuți la S1.4.	1		
Im3: Centrul dispune de echipamentele, materiale, aparatura și mobilierul necesar <i>pentru</i> derularea activităților în toate spațiile cu destinație specială.	1		
S2.3 Centrul deține	3		

grupuri sanitare suficiente, atât <i>pentru</i> beneficiari cât și <i>pentru</i> personal			
Im1: Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător.	1		
Im2: Grupurile sanitare respectă cerințele <i>privind</i> iluminatul, ventilația și siguranța instalațiilor/echipamentelor, prevăzute la S1.4.	1		
Im3: După caz, centrul dispune de mijloacele necesare realizării toaletei parțiale sau integrale a beneficiarilor care necesită astfel de servicii.	1		
S2.4 Centrul dispune de spații special <i>destinate</i> păstrării, depozitării materialelor și echipamentelor necesare activității zilnice	1		
Im: Spațiile de depozitare sunt amenajate corespunzător <i>pentru</i> păstrarea/depozitarea materialelor și echipamentelor necesare funcționării și desfășurării	1		

activităților zilnice din centru, în condiții de igienă și securitate.			
<p><i>STANDARD 3 -</i> IGIENA ȘI CONTROLUL INFECȚIILOR Centrul de zi aplică măsurile de prevenire și control ale infecțiilor, în conformitate cu legislația în vigoare. Rezultate așteptate: Beneficiarii și personalul centrului își desfășoară activitatea într-un mediu căruia i se aplică măsurile de igienă și prevenire a riscului de infecții prevăzute de lege.</p>	6		
S3.1 Centrul respectă normele legale în vigoare <i>privind</i> prevenirea infecțiilor	2		
Im1: Centrul deține avizele sanitare prevăzute de lege.	1		
Im2: Personalul centrului cunoaște și aplică măsurile de prevenție a bolilor infecțioase transmisibile; sesiunile de instruire/informare sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a	1		

personalului.			
S3.2 Centrul asigură materialele igienico-sanitare și de dezinfecție necesare, iar echipamentele și materialele utilizate sunt menținute curate, igienizate, ferite de orice sursă de contaminare	2		
Im1: Materialele igienico-sanitare și cele de dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.	1		
Im2: Echipamentele din material textil utilizate zilnic sunt curate și igienizate.	1		
S3.3 Toate spațiile centrului, precum și mobilierul și echipamentele utilizate sunt menținute curate și igienizate	1		
Im: Spațiile comune și cele cu destinație specială sunt curate, indiferent de orarul zilnic de activitate	1		
S3.4 Centrul asigură depozitarea deșeurilor conform prevederilor legale în vigoare	1		
Im: Centrul colectează și depozitează deșeurile în condiții de siguranță și cu respectarea normelor igienico-sanitare.	1		

MODULUL V - DREPTURI ȘI ETICĂ (Standardele 1-4)	20		
<i>STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE</i> Centrul de zi își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personalul centrului care își desfășoară activitatea conform unui cod de etică propriu.	4		
S1.1 Drepturile beneficiarilor sunt consemnate în contractul de furnizare servicii	2		
Im1: <i>Copiii</i> și părinții acestora își cunosc drepturile și obligațiile în <i>calitate</i> de beneficiari; contractul de furnizare servicii conține informațiile referitoare la drepturile beneficiarilor, precum și la obligațiile acestora.	1		

Im2: Personalul centrului cunoaște drepturile beneficiarilor; sesiunile de instruire sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.	1		
S1.2 Personalul centrului își desfășoară activitatea în baza unui Cod de etică	2		
Im1: Codul de etică este disponibil, pe suport de hârtie, la sediul centrului.	1		
Im2: Codul de etică este cunoscut de personalul centrului; sesiunile de instruire ale personalului sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.	1		
S1.3 Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării <i>calității</i> activităților desfășurate	2		
Im1: Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor <i>privind calitatea</i> serviciilor sunt disponibile la sediul centrului	1		

(chestionare, interviuri etc.).			
Im2: Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă la sediul centrului.	1		
<p><i>STANDARD 2 -</i> <i>RELAȚIILE</i> <i>COPILOR CU</i> <i>PERSONALUL</i></p> <p>Centrul de zi se asigură că relațiile personalului cu beneficiarii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.</p> <p>Rezultate așteptate: <i>Copiii</i> au o relație firească cu personalul centrului, bazată pe sinceritate și respect reciproc.</p>	5		
S2.1 Centrul se asigură că personalul cunoaște modalitățile de abordare și relaționare cu <i>copiii</i>	3		
Im1: Personalul are cunoștințele adecvate cu privire la nevoile și particularitățile de vârstă și individuale ale conduitei <i>copiilor</i> din centru; sesiunile de instruire se consemnează în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea	1		

continuă a personalului.			
Im2: Procedura <i>privind</i> relația personalului cu <i>copiii</i> este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im3: Condițiile, regulile și limitele ce trebuie respectate de personalul centrului în relațiile cu <i>copiii</i> sunt cunoscute de ambele părți; sesiunile de instruire a personalului sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.	1		
S2.2 Centrul instruește personalul în vederea aplicării procedurii <i>privind</i> controlul comportamentului <i>copiilor</i>	2		
Im1: Procedura <i>privind</i> controlul comportamentului <i>copiilor</i> este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Personalul cunoaște procedura <i>privind</i> controlul comportamentului <i>copiilor</i> ; sesiunile de instruire ale personalului, precum și cursuri de formare în	1		

domeniu sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.			
<p>STANDARDUL 3 - PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR ȘI NEGLIJĂRII</p> <p>Centrul de zi ia măsuri <i>pentru</i> prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor.</p> <p>Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman</p>	4		
S3.1 Centrul utilizează o procedură proprie <i>pentru</i> identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	1		
Im: Procedura <i>privind</i> prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare este disponibilă la sediul centrului.	1		
S3.2 Centrul încurajează și sprijină	1		

beneficiarii <i>pentru</i> a sesiza orice formă de abuz, neglijare sau tratament degradant			
Im: Beneficiarii sunt instruiți și consiliați cu <i>privire</i> la recunoașterea și sesizarea situațiilor de abuz, neglijare sau tratament degradant; sesiunile de informare se înscriu în Registrul <i>privind</i> informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.	1		
S3.3 Centrul organizează sesiuni de instruire a personalului propriu <i>privind</i> cunoașterea și combaterea riscurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant	1		
Im: Personalul centrului este instruit cu <i>privire</i> la identificarea, prevenția și sesizarea cazurilor de abuz, neglijare sau tratament degradant asupra beneficiarilor; sesiunile de instruire a personalului se înscriu în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.	1		
S3.4 Centrul aplică prevederile legale cu	1		

<p><i>privire</i> la semnalarea, către organisme/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz identificată și ia toate măsurile de remediere, în regim de urgență</p>			
<p>Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.</p>	1		
<p><i>STANDARD 4 - SUGESTII/SESIZĂRI/RECLAMAȚII/NOTIFICĂRI</i> Centrul încurajează beneficiarii să ofere sugestii <i>pentru</i> îmbunătățirea vieții cotidiene și să sesizeze orice nemulțumire referitoare la serviciile oferite și activitatea personalului, inclusiv aspecte <i>privind</i> cazurile de abuz și neglijare. Rezultate așteptate: Opiniile beneficiarilor, precum și aspectele și situațiile care îi nemulțumesc sunt cunoscute de personalul și coordonatorul centrului și, după caz, de conducerea</p>	5		

furnizorului de <i>servicii sociale</i> care administrează centrul, astfel încât să poată fi luate măsurile care se impun.			
S4.1 Centrul asigură condițiile necesare <i>pentru</i> colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu <i>privire</i> la serviciile primite	4		
Im1: Procedura <i>privind</i> sugestiile/sesizările și reclamațiile este disponibilă la sediul centrului.	1		
Im2: Cutia <i>pentru</i> sugestii/sesizări și reclamații este situată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor.	1		
Im3: Beneficiarii cunosc modalitățile de a formula și comunica/transmite sugestii precum și sesizări/reclamații în caz de nemulțumiri sau situații de abuz, neglijare, discriminare, rele tratamente.	1		
Im4: Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor este disponibil la sediul centrului.	1		

S4.2 Centrul consemnează și notifică incidentele deosebite care implică beneficiarii și/sau personalul, petrecute în timpul programului de lucru	1		
Im: Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a incidentelor deosebite este disponibil la sediul centrului.	1		
MODUL VI - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1-2)	19		
<i>STANDARD 1 - ADMINISTRARE, ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE</i> Organizarea, administrarea și funcționarea centrului de zi se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt îngrijiți și protejați într-un centru care funcționează în condițiile legii.	12		
S1.1 Centrul este administrat și coordonat de personal de conducere competent	1		
Im: Fișa de post a coordonatorului/condu	1		

cătorului centrului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.			
S1.2 Centrul funcționează conform prevederilor regulamentului de organizare și funcționare și a procedurilor și metodologiilor proprii	2		
Im1: Regulamentul propriu de organizare și funcționare (ROF), pe suport de hârtie și organigrama sunt disponibile la sediul centrului.	1		
Im2: Dosarul de proceduri, completat corespunzător, este disponibil la sediul centrului.	1		
S1.3 Centrul își stabilește un set de obiective prevăzute într-un Proiect instituțional propriu	1		
Im: Centrul dispune de un Proiect instituțional propriu și planuri anuale de acțiune care vizează dezvoltarea instituțională de perspectivă, având drept scop final creșterea <i>calității</i>	1		

<p>vieții beneficiarilor și facilitarea integrării/reintegrării acestora în familie și în societate; Proiectul instituțional propriu este disponibil la sediul centrului.</p>			
<p>S1.4 Centrul asigură instruirea personalului și facilitează accesul acestuia la cursuri de perfecționare și formare profesională</p>	2		
<p>Im1: Personalul centrului este calificat, bine pregătit și interesat în autoperfecționare; planurile anuale de formare sunt disponibile la sediul centrului.</p>	1		
<p>Im2: Sesiunile de instruire, cursurile de perfecționare și formare profesională sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> instruirea și formarea continuă a personalului.</p>	1		
<p>S1.5 Activitatea centrului este supusă unui proces de autoevaluare permanentă și este monitorizată de furnizorul de <i>servicii sociale</i></p>	2		
<p>Im1: Planurile anuale de acțiune sunt</p>	1		

disponibile la sediul centrului.			
Im2: Rapoartele de monitorizare, în copie, sunt disponibile la sediul centrului (numai dacă au fost efectuate vizitele în teren ale specialiștilor nominalizați de furnizorul de servicii sociale care administrează centrul).	1		
S1.6 Conducerea centrului cunoaște și aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane ale centrului	1		
Im: Indicatorii și rapoartele de audit intern/evaluare internă, în copie, (dacă aceste evaluări au fost realizate) sau notificarea coordonatorului/conducătorului centrului în original sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S1.7 Centrul se asigură că beneficiarii săi, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale, cunosc activitatea și	1		

performanțele sale			
Im: Raportul de activitate este disponibil la sediul centrului și este un document public.	1		
S1.8 Centrul realizează comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate	1		
Im: Centrul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate/instituție publică sau privată, cu organizații ale societății civile, culte etc., precum și orice alte documente, convenții, contracte) care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea; documentația respectivă este disponibilă la sediul centrului.	1		
S1.9 Centrul asigură comunicarea și relaționarea permanentă cu părinții <i>copiilor</i> care	1		

beneficiază de serviciile centrului			
Im: Părinții <i>copiilor</i> cunosc importanța participării și implicării lor în programele personalizate de intervenție ale <i>copiilor</i> , precum și în activitățile centrului, în general; sesiunile de informare și consiliere a părinților sunt consemnate în Registrul <i>privind</i> informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor.	1		
<i>STANDARD 2 - RESURSE UMANE</i> Centrul de zi dispune de o structură de personal capabil să asigure activitățile și serviciile acordate, în concordanță cu misiunea/funțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați și sprijiniți <i>pentru</i> depășirea situațiilor de dificultate în care se află de personal suficient și competent.	7		
S2.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării	2		

cu serviciile acordate			
Im1: Statul de funcții <i>aprobat</i> , în <i>copie</i> , contractele de prestări servicii încheiate cu diverși specialiști, contractele de colaborare sunt disponibile, în <i>copie</i> , la sediul centrului.	1		
Im2: Procesele verbale ale ședințelor de supervizare a personalului sunt disponibile, în <i>copie</i> , la sediul centrului.	1		
S2.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale <i>privind</i> angajarea personalului	1		
Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii și contractele de voluntariat (în <i>copie</i>) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S2.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului <i>pentru</i> fiecare persoană angajată	1		
Im: Fișele de post ale personalului (în <i>copie</i>) sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S2.4 Conducerea centrului realizează anual evaluarea personalului	1		

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.	1		
S2.5 Centrul dispune de numărul și structura de personal necesară desfășurării activităților proprii în condiții optime	1		
Im: Personalul centrului este suficient <i>pentru</i> asigurarea tuturor activităților și serviciilor prevăzute în ROF, conforme misiunii centrului.	1		
S2.6 Personalul centrului are controalele medicale periodice efectuate conform normelor legale în vigoare	1		
Im: Documentele emise ca urmare a controalelor medicale periodice se păstrează la dosarele de personal ale angajaților.	1		

SECȚIUNEA 3:LISTA documentelor și evidențelor aferente *Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale* organizate ca centre de zi pentru copiii din familie și copiii separați sau în risc de separare de părinți

I.Documente *privind* organizarea și funcționarea centrului

- 1.Regulamentul de organizare și funcționare al centrului (ROF)
- 2.Organigrama centrului
- 3.Statul de funcții
- 4.Fișe de post ale personalului angajat al centrului
- 5.Fișe de evaluare anuale ale personalului angajat al centrului
- 6.Declarațiile pe proprie răspundere ale personalului *privind* păstrarea confidențialității datelor referitoare la beneficiari

7. Planul anual *privind* formarea profesională a personalului
8. Rapoartele de monitorizare
9. Raportul anual de activitate al centrului
10. Rapoarte de audit intern/evaluare internă
11. Procesele verbale ale ședințelor de supervizare a personalului
12. Diplome, certificate de absolvire ale personalului de specialitate
13. Contracte individuale de muncă, contracte/convenții de colaborare, contracte de prestări servicii, contracte de voluntariat
14. Buletine medicale aferente controalelor periodice ale personalului
15. Contractele de furnizare servicii
16. Codul etic
17. Dosar de corespondență cu alte instituții/servicii/organizații
18. Protocolul/protocoalele de colaborare interinstituțională
19. Evidențele din baza de date *privind* beneficiarii centrului
20. Condica de medicamente și materiale consumabile
21. Programul de funcționare al centrului
22. Programul de vizitare a centrului
23. Materiale informative
24. Acordul scris al părinților/reprezentantului legal referitor la realizarea evaluării/reevaluării și planificării serviciilor fără participarea lor, după caz
25. Regulamentul de *ordine* interioară (ROI), după caz

II. Evidențe *privind* realizarea activităților din cadrul centrului

1. Registrul *privind* instruirea și formarea continuă a personalului
2. Registrul *privind* informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor
3. Registrul de încetare a serviciilor
4. Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor
5. Registrul de evidență a cazurilor de abuz și a accidentelor deosebite
6. Registrul de evidență zilnică a beneficiarilor/cabinet de specialitate
7. Registrul de convorbiri, în cazul Telefonului *copilului*
- 8.7. Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor

III. Documente și proceduri elaborate

a) Documente:

1. Dosarul personal al beneficiarului
2. Dosarul de servicii al *copilului*
3. Fișa de evaluare a beneficiarului
4. Programul personalizat de intervenție al beneficiarului (PPI)
5. Fișa de servicii
6. Fișa de monitorizare a PPI
7. Programul educațional individualizat al beneficiarului
8. Programul de orientare școlară și profesională

9. Planul individualizat de integrare/reintegrare socială
10. Programul lunar *pentru* recreere și socializare
11. Programul *pentru* viața independentă
12. Programul personalizat de consiliere psihologică/psihoterapie
13. Planul individualizat de recuperare/reabilitare
14. Raportul trimestrial *privind* evoluția situației beneficiarilor;
15. Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant
16. Proiect instituțional propriu și planuri anuale de acțiune
17. Fișa de semnalare obligatorie și evaluare inițială a situației abuz, neglijare și exploatare
18. Fișa de convorbire cu apelantul Telefonului *copilului*
19. Fișa *pentru* apeluri mute/greșite
20. Fișa de înregistrare a *copilului* aflat în stradă
21. Rapoartele lunare de monitorizare a situației *copiilor* străzii
22. Rapoartele lunare de activitate ale Telefonului *copilului*

b) Proceduri:

1. Procedura de admitere
2. Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului
- 3.2. Procedura de încetare a serviciilor
- 4.3. Procedura *privind* relația personalului cu *copiii*
- 5.4. Procedura *privind* controlul comportamentului *copiilor*
- 6.5. Procedura *privind* prevenirea și combaterea riscului de abuz și neglijare
- 7.6. Procedura *privind* sugestiile/sesizările și reclamațiile
- 8.7. Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor
- 9.8. Procedura de intervenție în stradă a echipei mobile *pentru copiii* străzii
- 10.9. Procedura de intervenție a membrilor rețelei de intervenție *pentru copiii* străzii
- 11.10. Procedura de identificare și evaluare a riscurilor de abuz, neglijare sau exploatare
- 12.11. Procedura *privind* asistarea și consilierea *copilului* în risc de abuz, neglijare și exploatare

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 160 bis din data de 28 februarie 2019